

RAPPORT DU MÉDIATEUR

07



Gaz de France

Lettre de Michel Astruc à  
Jean-François Cirelli,  
Président Directeur Général

Paris, le 31 mars 2008

**Monsieur le Président Directeur Général,**

Dans le cadre de la mission que vous m'avez confiée le 1<sup>er</sup> octobre 2005, j'ai le plaisir de vous transmettre le rapport d'activité 2007 de la *médiation* du *groupe* Gaz de France.

**Des évolutions majeures pour Gaz de France et sa médiation** 2007 a été une année historique. Depuis le 1<sup>er</sup> juillet, tous les consommateurs français peuvent faire valoir leur droit à changer de fournisseur d'énergie. Pour Gaz de France, en France, cela s'est traduit par l'achèvement de la séparation des activités de fourniture de gaz naturel et d'électricité de celles de la distribution, dont la filialisation est effective au 1<sup>er</sup> janvier 2008. C'est pourquoi tous les processus de la relation avec la clientèle des particuliers ont été complètement redéfinis pour répondre à ce nouveau contexte.



# RAPPORT DU MÉDIATEUR

Poursuivant une démarche initiée en 2006, l'équipe de la médiation a accentué son implication dans ces évolutions en développant des relations très régulières avec les directions concernées.

Plus encore qu'en 2006, les secteurs de l'énergie et de la médiation ont vu de nombreuses évolutions.

J'évoquerai les plus significatives :

- la forte augmentation des sollicitations des consommateurs
- l'ouverture totale effective des marchés de l'énergie
- l'avancement de la directive européenne sur la médiation
- la poursuite des travaux du *Conseil national de la consommation* (CNC) sur la médiation
- les effets de la loi énergie du 7 décembre 2006
- la nomination du *Médiateur national de l'énergie*
- le vote récent de la loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs.

Une grande partie de ces dossiers a déjà produit des effets qui confirment la nécessité de prendre en compte les évolutions des exigences des consommateurs et des autorités de régulation en la matière. La médiation s'inscrit dans ce contexte et y trouve une légitimité encore plus forte particulièrement dans le secteur énergétique.

## Une indépendance affirmée

L'indépendance nécessaire à la légitimité de ma mission, au regard de toutes les parties prenantes de la médiation, a pu être exercée en permanence dans tous les dossiers qui m'ont été soumis. J'ai ainsi pu les traiter en proposant aux clients ou citoyens concernés des solutions aux litiges présentés, avec toute l'impartialité et toute l'équité requises.

## Une augmentation très forte des sollicitations

En 2007, le nombre de sollicitations, qui m'ont été adressées, a atteint un niveau très élevé. Il a été multiplié par 4 en un an (2850 en 2007 pour 648 en 2006).

Une rapide analyse montre que le changement profond de la relation avec la clientèle des particuliers (évolution des systèmes d'information, SI, nouvelles procédures, nouvelles organisations, transfert de l'ensemble de nos clients particuliers de l'ancien SI intégré vers le nouvel SI du seul fournisseur) a été générateur d'un surcroît de réclamations très important. De plus la rationalisation des canaux de contact pour la clientèle des particuliers, avec notamment la mise en place d'un numéro unique et d'une gestion centralisée du courrier (en substitution des multiples numéros de téléphone et adresses des centres d'EDF Gaz de France Distribution) a mécaniquement fait émerger un flux important de réclamations au niveau national (*Médiateur*, Présidence, Directions, etc.). Enfin, avec la croissance de notoriété de la médiation et le développement du consumérisme, cela incite de plus en plus clients et citoyens à solliciter une médiation.

Globalement, par rapport à 2006, malgré un contexte difficile et peu favorable, la gestion des réclamations a pu s'exercer dans des délais moyens en baisse, ce qui est un très bon résultat. Cependant un nombre élevé de clients s'est plaint des difficultés de contact avec nos services (téléphone et

courrier). Beaucoup de sollicitations ont eu pour objet des problèmes de facturation, des délais importants pour procéder aux remboursements des trop-perçus, des délais importants de mise en service et des coupures intempestives. Par ailleurs, il a été plusieurs fois difficile de suivre correctement l'avancement du traitement de certaines réclamations ; dans ces cas, les réponses des services sollicités ont été apportées au fil de l'eau mais souvent tardivement, malgré mes demandes.

Les dossiers que j'ai eus à traiter montrent la persistance de certains dysfonctionnements : manque d'informations compréhensibles par le client, dysfonctionnement de la gestion du contrat, erreur de facturation... Si les mesures prises par le passé ont eu des effets positifs, subsistent encore des difficultés récurrentes (contestation de factures rectificatives, erreurs d'index, réponses imprécises...) auxquelles se sont rajoutés les nouveaux problèmes exposés dans ce rapport. Les directions concernées du groupe ont été informées des causes de litiges et la médiation contribue à leur analyse et à leur résorption.

Dans ce cadre, l'équipe médiation s'est mobilisée et renforcée. Elle a donc confié le plus rapidement possible la masse importante de réclamations aux équipes opérationnelles pour faciliter leur traitement, au plus près du client. Grâce à ces dernières, cela a permis, mieux qu'en 2006, d'éviter un recours trop fréquent au *Médiateur* comme dernier recours amiable (27 dossiers en 2007, sur 2850 sollicitations, pour 44 en 2006, sur 648 sollicitations). Par ailleurs, le délai de traitement des dossiers du ressort de la médiation a été réduit à deux mois maximum, hors dossiers complexes.

## Une synthèse des litiges traités et des relations avec nos partenaires

Vous trouverez, dans le rapport, le bilan des sollicitations adressées à la médiation en 2007 et une analyse synthétique des solutions que j'ai proposées aux requérants de la médiation.

Vous y constaterez également la poursuite 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*), la DGCCRF (*Direction générale du commerce, de la concurrence et de la répression des fraudes*) et le *Médiateur national de l'énergie*.

## Un atout important

Pour le groupe Gaz de France, dans un contexte en forte évolution, je suis convaincu que la médiation est plus que jamais un atout important, dans cet environnement énergétique désormais pleinement concurrentiel, avec une sensibilité affirmée au consumérisme.

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

Michel Astruc

# LE SOMMAIRE

## 1 > la médiation de Gaz de France

### 2 > les événements marquants

- 2.1 • l'ouverture totale du marché de l'énergie à la concurrence
- 2.2 • le *Médiateur national de l'énergie*
- 2.3 • la montée en puissance du consumérisme et de la médiation en Europe et en France
- 2.4 • un fort mécontentement des consommateurs exprimé directement auprès du *Médiateur*
- 2.5 • des relations constantes avec les *associations nationales de consommateurs*
- 2.6 • une forte implication dans le *club des médiateurs du service public*
- 2.7 • des contacts réguliers avec les autres organismes de médiation
- 2.8 • une participation continue aux travaux du *conseil national de la consommation*
- 2.9 • des échanges adaptés avec la *commission de régulation de l'énergie*
- 2.10 • les travaux du Medef sur la médiation d'entreprise
- 2.11 • une relation émergente avec le *Médiateur national de l'énergie*
- 2.12 • une contribution remarquable au 57<sup>ème</sup> forum d'Iéna du conseil économique et social
- 2.13 • des relations approfondies avec les entités de Gaz de France
- 2.14 • un rapport du *Médiateur* 2006 apprécié

### 3 > les demandeurs de l'intervention du *Médiateur*

- 3.1 • 2850 sollicitations : un flux quadruplé
- 3.2 • 97 % des sollicitations en provenance de la clientèle des *particuliers*
- 3.3 • une forte majorité des sollicitations concerne l'accès à Gaz de France et l'environnement de facturation
- 3.4 • le traitement des 2850 sollicitations
- 3.5 • 2823 sollicitations transférées et suivies par le *Médiateur*
- 3.6 • 27 litiges à instruire par le *Médiateur*

### 4 > l'analyse des litiges instruits par le *Médiateur*

- 4.1 • le relevé et la facturation des consommations
- 4.2 • le raccordement au réseau de gaz naturel
- 4.3 • les tarifs, les services, la sécurité, les difficultés de paiement

### 5 > l'expression directe des requérants

- 5.1 • je sollicite le *Médiateur*
- 5.2 • je donne mon avis sur l'action du *Médiateur*

### 6 > la médiation force de propositions

- 6.1 • sur l'accès à Gaz de France
- 6.2 • sur la qualité des informations délivrées aux clients
- 6.3 • sur l'ouverture de contrats sans demande formelle du client
- 6.4 • sur la gestion des réponses aux réclamations
- 6.5 • sur la qualité rédactionnelle
- 6.6 • sur le remboursement des trop-perçus de facturation
- 6.7 • sur le délai de raccordement au réseau de distribution
- 6.8 • sur les suspensions de la fourniture non justifiées
- 6.9 • sur les rendez-vous non honorés
- 6.10 • sur les délais de rendez-vous longs
- 6.11 • sur le service *FideloConso*
- 6.12 • sur le suivi des réclamations transmises par la médiation

### 7 > la charte des médiateurs du service public

### 8 > comment contacter le *Médiateur* ?

- 8.1 • s'informer de la mission du *Médiateur*
- 8.2 • solliciter le *Médiateur* par lettre
- 8.3 • solliciter le *Médiateur* par courriel

# LA MEDIATION DE GAZ DE FRANCE

**La médiation se généralise** et poursuit son développement en France et en Europe. La présence d'une médiation au sein de Gaz de France et son adaptabilité consolident l'image du *groupe* dans le cadre de sa stratégie en matière de relation avec la clientèle : contribution à l'amélioration des processus et au traitement des réclamations.



**La mission de la médiation du groupe Gaz de France a été précisée par la *direction générale*** dans une décision d'organisation datée du 28 mars 2006 et signée au nom de Jean-François Cirelli, Président Directeur Général.

**La médiation étudie les évolutions actuelles de son environnement :**

- l'ouverture totale des marchés de l'énergie depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2007
- la croissance du périmètre du *groupe*
- les évolutions d'organisation du *groupe*
- la nomination du *Médiateur national de l'énergie* tel qu'institué par la loi du 7 décembre 2006.

**Une équipe étoffée aux compétences affirmées est à la disposition de la médiation** autour de Michel Astruc, le *Médiateur*, entouré de Philippe Vogel, délégué, Joëlle Varennes,

assistante médiation, Danielle Dimnet, assistante, avec des appuis ponctuels **pour faire face à l'augmentation importante des sollicitations adressées au *Médiateur***. Ces dernières sont confiées pour traitement aux directions et filiales concernées du *groupe*. En parallèle, sa mission première, traiter les dossiers de médiation *en dernier recours amiable*, a bien sûr été assurée en priorité.

**La médiation contribue aux relations de l'entreprise avec son environnement** grâce aux échanges constructifs qu'elle développe à l'externe et à l'interne du *groupe* : institutions publiques et professionnelles et entités du *groupe* Gaz de France.

**La médiation du *groupe* traite chaque litige, en dernier recours amiable, de manière spécifique** avec un contact préalable avec le client pour lui exposer les 8 valeurs de la médiation et plus particulièrement l'écoute des parties, l'équité et l'impartialité. Ensuite un rendez-vous téléphonique est pris avec le client pour détailler sa demande ; de même des contacts sont établis avec les directions de Gaz de France. Une solution personnalisée lui est alors proposée par lettre.

**La médiation contribue, en tant que force de propositions, à l'amélioration du traitement des réclamations et des processus clients.**

**Chaque année, le *Médiateur* produit un rapport détaillé** de l'ensemble de son activité dans lequel sont présentés, entre autres, chaque litige traité en dernier recours amiable et les propositions d'amélioration des processus de la relation avec la clientèle.

# LES EVENEMENTS MARQUANTS

En 2006, la médiation s'est adaptée à la transformation de son contexte : nouvelles relations avec les acteurs du monde de l'énergie et du consumérisme, processus de traitement des sollicitations et des demandes de médiation, relations avec les directions de Gaz de France concernées.

L'année 2007 a vu ce contexte évoluer.

L'ouverture totale du marché de l'énergie à la concurrence depuis le 1er juillet a considérablement modifié l'environnement du groupe Gaz de France et, par conséquent, celui de la médiation : ce sont les changements majeurs de l'année qui continuent de produire leurs effets sur l'organisation de la relation du groupe avec sa clientèle.

Les autres transformations, déjà évoquées en 2006, concernent l'environnement réglementaire autour de cette ouverture du marché, entré autres la nomination du *Médiateur national de l'énergie*, et l'accentuation de l'importance du consumérisme.

En poursuivant la démarche engagée en 2006, le *Médiateur* a développé et consolidé les relations institutionnelles avec ses partenaires externes comme avec les directions les plus concernées de Gaz de France.

## 2.1 • L'ouverture totale du marché de l'énergie à la concurrence

C'est sur les fondements du titre I de la loi du 7 décembre 2006, *ouverture des marchés et libre choix des consommateurs*, que l'ouverture totale des marchés du gaz et de l'électricité est effective depuis le 1er juillet 2007. Ainsi, les clients *particuliers* peuvent choisir leur fournisseur de gaz et d'électricité. Depuis de nombreux mois avant cette date, le groupe Gaz de France s'était préparé à cette échéance capitale essentiellement en séparant les activités de *distributeur* de celles de *fournisseur* au 1er janvier 2007. Dans ce cadre, la gestion des contrats d'abonnement et des comptes des clients *particuliers* est assurée par la *délégation des particuliers* de la *direction commerciale* agissant comme *fournisseur* qui, désormais, propose des offres de marché pouvant associer les ventes de gaz naturel et d'électricité. Quant au *distributeur* de Gaz de France, composé d'EDF Gaz de France Distribution et de Gaz de France Réseau Distribution, au 1er janvier 2008, il est devenu Gaz réseau Distribution France, GrDF, société anonyme, filiale détenue intégralement par Gaz de France et comprend une structure commune avec Electricité Réseau Distribution France, ERDF, filiale de distribution d'EDF.

Dans ce contexte, la *direction commerciale* a continué de déployer de nouvelles procédures pour ses processus de

relation avec la clientèle, par son nouveau système d'information (SI) et la formation associée. Les dysfonctionnements inhérents à l'ampleur de ces changements, sur une courte période, ont généré une envolée globale du volume des réclamations, y compris pour celles qui transitent par la médiation. Pour ces dernières, la *délégation des particuliers*, de la *direction commerciale*, a poursuivi l'adaptation de ses procédures pour qu'elles soient traitées avec la même qualité. Cela a pu se réaliser grâce aux échanges entre la médiation et cette *délégation* : plus réguliers et productifs, ils ont facilité la prise en compte des nouveaux processus par la médiation.

## 2.2 • le Médiateur national de l'énergie

C'est l'article 7.1 de loi sur l'énergie du 6 décembre 2006 qui prévoit la création du *Médiateur national de l'énergie*. Jean-Claude Lenoir avait été désigné par l'arrêté du 14 mars 2007.

Par décret du 19 octobre 2007, le mode de fonctionnement du *Médiateur national de l'énergie* est précisé. Après le travail de préparation du lancement du dispositif par Jean-Claude Lenoir, c'est alors Denis Merville qui est nommé par arrêté du 5 novembre 2007.

Le *Médiateur* a pris en compte le processus d'intervention du *Médiateur national* de l'énergie pour un litige non résolu d'un consommateur *particulier* : prise en compte dès lors que la réponse du fournisseur d'électricité et/ou de gaz est insatisfaisante ou n'est pas parvenue avant deux mois, présentation d'une recommandation au client et au fournisseur qui informe le *Médiateur national* des suites données.

Dans ce contexte, le *Médiateur* de Gaz de France a préconisé à la *direction commerciale* d'adapter ses procédures de traitement des réclamations afin de trouver des solutions pertinentes dès la première réclamation et de réduire les délais de traitement par ses deux instances d'appel, préalables à l'intervention du *Médiateur*. Ce dernier s'engage également à réduire ses propres délais de réponse, sauf lorsque l'étude des dossiers s'avère plus complexe, et permet au client concerné d'obtenir la solution optimale au sein de Gaz de France.



### 2.3 • la montée en puissance du consumérisme et de la médiation en Europe et en France

L'intérêt pour le consumérisme, et plus particulièrement la médiation, continue de croître en Europe et en France : que ce soit dans les instances communautaires, avec la sortie de la directive européenne médiation prévue au 1<sup>er</sup> semestre 2008, ou par la volonté politique en France, avec la loi *pour le développement de la concurrence au service des consommateurs*, mais aussi par celles d'institutions professionnelles, les travaux sur la médiation dans les entreprises par le *Medef*, Mouvement des entreprises en France, et l'organisation par le *Conseil économique et social*, du *Forum d'Iéna* sur la médiation, avec l'appui du *club des médiateurs du service public*.

Le *Médiateur* a suivi l'avancée de l'ensemble de ces dossiers et y a parfois apporté sa contribution.

### 2.4 • un mécontentement des consommateurs exprimé directement auprès du Médiateur

Dans le contexte inédit de la liberté de choix d'un fournisseur d'électricité et/ou de gaz, une partie de la clientèle de Gaz de France a été impactée par ces transformations des organisations du *groupe*. Parmi ces dernières est apparue la difficulté en juin et juillet pour accéder au *service clientèle des particuliers* : par téléphone avec le numéro unique ou par courrier. Ceci a contraint un nombre de plus en plus important de clients concernés à solliciter le *Médiateur* ou le Président Directeur Général. Cette difficulté d'accès venait alors augmenter le mécontentement originel des clients. Il en était également ainsi de clients subissant des problèmes de facturation ou des retards de remboursement de trop-perçus (retards induits par une anomalie de développement informatique du système d'information du fournisseur, anomalie résolue au mois d'août), ou privés de gaz (suspension intempestive de la fourniture ou longs délais de mise en service, consécutifs à des dysfonctionnements notables de la relation fournisseur - distributeur). Ce sont les principaux facteurs explicatifs du quadruplement des réclamations enregistrées par la médiation en 2007. Ce constat a conduit le *Médiateur* à se rapprocher très régulièrement des entités de Gaz de France pour contribuer à résoudre, réduire et anticiper les dysfonctionnements.

### 2.5 • des relations constantes avec les associations nationales de consommateurs

Une relation institutionnelle continue, au travers d'une concertation engagée depuis 1999, est développée par le *Médiateur* avec les 18 représentants des *associations nationales de consommateurs*, reconnues au niveau national.

En la matière, deux réunions se sont tenues au siège de l'entreprise à Paris, les 21 mars et 26 septembre. Elles ont permis de présenter le *rapport du Médiateur 2006* et d'évoquer l'actualité du *groupe* Gaz de France favorisant de nombreux échanges avec des représentants des différentes directions et filiales du *groupe* : distributeur, commercial, transport et communication.

#### Les thèmes évoqués le 21 mars...

- > la nouvelle gestion de la relation avec la clientèle des particuliers au 1<sup>er</sup> janvier 2007
- > les évolutions de la relation du distributeur de Gaz de France avec la clientèle
- > la structure des tarifs réglementés

#### ... et le 26 septembre

- > l'actualité de la médiation
- > nouveaux services et partenariats pour les clients *particuliers*
- > évolutions du distributeur de Gaz de France
- > plan de développement à dix ans du réseau de transport.

### Des relations diversifiées et de bonne qualité ont été développées par le Médiateur et les entités du groupe Gaz de France.

Bien que le nombre de réclamations ait fortement augmenté en 2007, il reste néanmoins toujours peu élevé au regard des onze millions de clients du *fournisseur* Gaz de France. Cette augmentation, due à l'émergence de dysfonctionnements, dont la prise en compte a pu tarder, a eu pour effet une sollicitation plus conséquente du *Médiateur* par les représentants locaux ou nationaux des *associations*. Ceci est également le fruit du renforcement de la relation du *Médiateur* initié fin 2005 et de la meilleure connaissance du fonctionnement de la médiation par les *associations* mais également par l'intérêt croissant qu'elles portent à des questions relatives à Gaz de France, au-delà de l'augmentation des tarifs du gaz naturel : délai de remboursements de trop-perçus, suspensions de la fourniture imprévisibles, problèmes de facturation, etc..



# LES EVENEMENTS MARQUANTS

Avec la gestion des contrats et comptes des clients particuliers désormais assurée par la *direction commerciale*, cette dernière développe ses propres relations périodiques (3 réunions en 2007) avec les associations depuis fin 2006.

Par contre, le distributeur de Gaz de France n'a pas encore rencontré formellement les représentants nationaux des associations.

En préalable aux deux réunions de concertation annuelles qu'il anime, le Médiateur a à chaque fois pris contact avec tout ou partie des représentants des associations pour envisager les sujets d'actualité à évoquer avec eux. Au-delà de ces contacts institutionnalisés, il a également favorisé des échanges réguliers plus informels et individualisés avec les associations les plus représentatives. Les travaux et les contacts au sein du Conseil national de la consommation (CNC), de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), du club des médiateurs du service public et la contribution active de Gaz de France au Forum d'Iéna, ont également donné au Médiateur d'autres occasions de rencontrer des représentants des associations.

Toutes ces occasions de contact, régulières et constantes tout au long de 2007, ont permis au Médiateur de s'approprier toujours plus les centres d'intérêt des associations et les dispositifs de médiation mis en œuvre dans d'autres secteurs et d'apprécier la perception qu'elles ont sur la relation de Gaz de France avec sa clientèle.

Ont plus particulièrement été évoqués :

- les raisons de l'augmentation sensible des réclamations transmises à Gaz de France par les associations pour le compte de leurs adhérents
- l'origine de l'image plutôt positive de Gaz de France en matière de relation avec la clientèle, y compris dans le traitement des litiges, malgré l'accentuation des dysfonctionnements constatée en 2007
- l'intérêt incontestable de communications fréquentes avec les associations, compte tenu du contexte d'ouverture totale du marché de l'énergie à la concurrence.

## 2.6 • une forte implication dans le club des médiateurs du service public

Par sa consistance, ses objectifs et son dynamisme, le club des médiateurs du service public est naturellement un partenaire privilégié du Médiateur.

Comme membre actif dès l'origine du club en 2002, le Médiateur côtoie quatorze autres médiateurs, *intuitu personae*, intervenant dans des administrations et des entreprises, principalement de service, ainsi que le Médiateur de la République.

Les objectifs du club sont multiples et ses ambitions affirmées dans ce contexte consumériste où les modes alternatifs de règlement, et plus



particulièrement la médiation, prennent jour après jour de l'ampleur. En parallèle de ses retours d'expériences sur la pratique de la médiation, le *club* contribue à la réflexion sur la modernisation des services aux usagers, citoyens et consommateurs et se veut force de proposition sur la médiation institutionnelle en France et en Europe. Dans la *charte des médiateurs du service public*, détaillée au chapitre 7, le *club* présente la médiation comme moyen de résolution d'un conflit, à l'amiable et gratuit, mais aussi de prévention de litiges.

Réuni environ tous les deux mois, le *club* est un lieu privilégié d'échanges d'informations, de bonnes pratiques et de réflexions sur les évolutions en cours du consumérisme, des processus de traitement des réclamations et de la médiation. A l'occasion de l'édition de son rapport annuel, chaque médiateur présente et commente les faits marquants de sa propre activité.

Le *club* prend également position sur des projets relatifs à son environnement et promeut la médiation pratiquée par ses membres. Par ses travaux, il contribue aux améliorations apportées à la qualité des services proposés par les administrations et les entreprises. En toute occasion, le *club* échange sur les relations de chaque médiateur avec les *associations nationales de consommateurs*, qu'il réunit une fois l'an.

#### En 2007, le *club* s'est révélé très actif et s'est impliqué :

> via plusieurs membres (Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Emploi ; Gaz de France et *La Poste*), dans le groupe de travail du *conseil national de la consommation* (CNC), sur la *médiation et les modes alternatifs de règlement des litiges* (MARL), qui a présenté, le 27 mars 2007, l'actualisation de l'avis rendu en 2004. Dans le document présenté, se trouvaient insérés les projets de *dépliant de communication vers les consommateurs* et de *vade-mecum*, ce dernier décrivant la méthodologie pour la mise en place d'un dispositif de médiation

> pour répondre à une demande des *associations nationales de consommateurs*, dans la réalisation d'un guide de leurs relations avec les médiateurs du *club* ; le projet de document sera présenté aux *associations* début 2008

> par la co-organisation du 57<sup>ème</sup> *forum d'Iéna* présenté dans le paragraphe 9 de ce chapitre

> en intervenant, grâce à l'un de ses membres, au cours d'une audition au *parlement européen*, sur la proposition de directive *médiation* pour adoption avant la fin du 1<sup>er</sup> trimestre 2008

> par la présence d'un de ses membres comme intervenant aux 1<sup>ères</sup> *assises de la médiation publique et privée* organisées conjointement par la *Chambre d'industrie et de commerce de Paris* et le *Médiateur de la République* avec l'intitulé « *la médiation : une nécessité d'aujourd'hui* » et l'objectif de définir les activités respectives de médiation privée et de médiation judiciaire

> en étant consulté sur le projet de norme ISO sur la *satisfaction du client* et les *réclamations* présenté par l'*association française de normalisation*.

## 2.7 • des contacts réguliers avec les autres organismes de médiation

D'autres organismes, toujours plus nombreux, s'intéressent dans des registres différents à la médiation au-delà même du *club des médiateurs du service public*. Les appellations *médiation* ou *médiateur* sont utilisées dans des secteurs, non représentés au sein du *club*, exerçant leurs activités sur d'autres types de médiation : familiale, judiciaire, à l'intérieur de l'entreprise, etc. mais aussi sur le même périmètre que celle de Gaz de France : banque, téléphonie, médias, etc..

Ce développement, qui reste encore quelque peu anarchique malgré des tentatives de normalisation et les recommandations des instances européennes, est porté par une multiplicité d'acteurs : médiateurs internes, externes, indépendants, associations, organismes de formation, consultants, etc..

Par deux fois en 2007, le *Médiateur* est intervenu dans le cadre de litiges exposés à la radio par des clients auprès du médiateur d'*Europe 1*. Après avoir apporté les précisions utiles à la clarification des situations des clients, le *Médiateur* s'est engagé à ce que les entités concernées de Gaz de France trouvent des solutions pour mettre fin aux litiges.

Lorsque le *Médiateur* a été en contact avec d'autres médiateurs, cela lui a permis de mieux prendre en compte les processus de médiation développés dans d'autres secteurs.

## 2.8 • une participation continue aux travaux du conseil national de la consommation

Dans la lignée de 2006, le *Médiateur* a représenté le groupe Gaz de France au sein d'un groupe de travail *modes alternatifs de règlement des litiges* (MARL) 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, le *Médiateur* de Gaz de France a contribué à l'actualisation, présentée en mars 2007, de l'avis rendu en 2004. Ainsi, les documents étudiés ont été 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..

Le *Médiateur* a cependant regretté la faible promotion de ces travaux.

Le *Médiateur* a constaté que le travail avait pu aboutir grâce à la grande qualité des réflexions, pilotées par la DGCCRF, et la forte implication de chaque participant, dans un contexte où la médiation progresse toujours sans véritable encadrement.

# LES EVENEMENTS MARQUANTS

Au-delà de son implication dans les travaux du CNC, le *Médiateur* entretient des contacts réguliers avec la DGCCRF sur les sujets d'actualité du consumérisme et plus particulièrement ceux relatifs au monde de l'énergie après l'ouverture totale du marché de l'énergie à la concurrence.

## 2.9 • des échanges adaptés avec 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 et 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 CRE est une autorité administrative française, indépendante. Au-delà de ses missions originelles, la loi de décembre 2006 lui en a confiée des complémentaires, en particulier en matière d'information des consommateurs et de règlement des litiges relatifs à la distribution de l'énergie.

**L'accompagnement de l'ouverture totale du marché de l'énergie** est effective depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2007. Dès 2006, la CRE a proposé des modalités pratiques de fonctionnement pour les clients *particuliers* afin de garantir la simplicité des étapes du *parcours client* dans ce cadre.

Entre autres, sont mises à disposition des publications informatives, accessibles sur le site Internet de la CRE : *charte des fournisseurs, questions de consommateurs, questions et réponses, liste des associations nationales de consommateurs* et la lettre d'information *Décryptages*. Cette liste non exhaustive montre l'importance accordée à l'information et à la protection des consommateurs. En 2007, elle a déployé un site Internet spécifique à la clientèle des *particuliers* : [www.energie-info.com](http://www.energie-info.com) où s'y trouvent toutes les informations utiles dans le cadre de la relation avec distributeurs et fournisseurs d'énergie comme, par exemple, le processus de transmission des réclamations.

**Structure originale déployée** dans le cadre de la *loi énergie* du 7 décembre 2006, le *comité de règlement des différends et des sanctions* (CoRDIS) exerce les compétences de la CRE en matière de sanctions et de règlement des différends, relatifs à l'accès et à l'utilisation des réseaux publics d'électricité et de gaz naturel. Il est composé de deux *conseillers d'Etat* désignés par le *vice-président du conseil d'Etat* et de deux *conseillers à la cour de cassation*, désignés par le *premier président* de cette dernière ; début



2007, deux représentants des consommateurs avaient rejoint le collège des commissaires composant la CRE.

En 2007, le *Médiateur* a rencontré les présidents de la CRE et du CoRDIS tout en exerçant une veille attentive sur le périmètre d'action de la CRE.

## 2.10 • les travaux du Medef sur la médiation d'entreprise

Au sein de sa commission *droit de l'entreprise*, l'organisation patronale *mouvement des entreprises de France* anime des groupes de travail : *droit de la consommation* et *modes alternatifs de règlement des litiges* au sein desquels participent des représentants d'entreprises d'horizons variés. Les travaux ont été riches en 2007 : projet du vademecum de la médiation, réflexions sur l'articulation entre la médiation et les recours collectifs et enquête sur les effets de ces derniers. Le Medef exprime ainsi l'avis des entreprises sur ces thèmes à forte connotation consumériste et s'engage à promouvoir la médiation. C'est pourquoi le *Médiateur* a participé aux réflexions.

## 2.11 • une relation émergeante avec le *Médiateur national de l'énergie*

En attendant la mise en place effective de l'équipe du *Médiateur national de l'énergie*, le *Médiateur* a d'abord rencontré Jean-Claude Lenoir puis Denis Merville, son successeur, et a proposé de contribuer à traiter les litiges avec Gaz de France qui leur sont soumis, selon la procédure habituelle de médiation. Dans tous ces cas, le *Médiateur national de l'énergie* a été informé des suites données.

## 2.12 • une contribution remarquable au 57<sup>ème</sup> forum d'Iéna du Conseil Economique et Social

Le 27 septembre 2007, le *club des Médiateurs du service public* s'est fortement impliqué comme co-organisateur du 57<sup>ème</sup> Forum d'Iéna du conseil économique et social,

une conférence et un débat intitulés « *vers l'ère de la médiation ?* ». Henri Ducre, le *directeur général Energie France* du groupe Gaz de France, a participé à la table ronde intitulée « *la médiation, pour quoi faire ?* » composée d'un membre du club et d'un représentant d'une association nationale de consommateurs. Le public, représentants d'institutions publiques, d'assemblées parlementaires, de chambres consulaires, d'entreprises, d'associations de consommateurs et de Médiateurs, a pu mesurer, parmi les interventions et les questions posées, le développement de la médiation depuis plusieurs années en France et à l'étranger. L'intervention de Gaz de France a permis de mettre en perspective, concrètement, le triptyque *relation avec la clientèle, gestion des réclamations et médiation*.

### 2.13 • des relations approfondies avec les entités de Gaz de France

La *direction générale* est informée régulièrement par le Médiateur du volume et de la typologie des réclamations qui lui sont adressées et des résultats de son activité. Il l'alerte quand des dysfonctionnements récurrents se font jour.

En septembre 2007, le Médiateur a présenté, au comité exécutif du groupe, un document « *La médiation du groupe Gaz de France - Chiffres clés et recommandations du 1er semestre 2007* » préparé en synergie avec la *délégation des particuliers de la direction commerciale*. Par ces réflexions, il a ainsi pu apporter sa vision de l'évolution de la médiation et de la gestion des réclamations.

**Les relations permanentes avec le distributeur et le fournisseur de Gaz de France ont été** plus développées qu'en 2006. C'est avec les équipes du fournisseur, et plus particulièrement celles de la *délégation des particuliers*, que la médiation a animé des réunions mensuelles : faire le point des réclamations confiées par le Médiateur, échanger sur les voies de progrès à mettre en œuvre pour améliorer la satisfaction des clients et développer des systèmes performants de traitement des réclamations. Avec des réclamations concernant le distributeur beaucoup plus nombreuses qu'en 2006, la médiation a échangé régulièrement avec son équipe dédiée, en particulier pour les dossiers urgents.

Pour les litiges réexaminés en dernier recours amiable, la médiation a échangé plusieurs fois par téléphone pour s'informer, s'assurer de la faisabilité des solutions retenues et contribuer à l'amélioration des processus de la relation avec la clientèle.

**Des contacts avec les entités supports, juridique, communication et développement durable** ont été initiés dès que la médiation ressentait le besoin de bénéficier de leurs expertises. Il s'agissait essentiellement de connaître l'approche juridique nécessaire dans quelques litiges en dernier recours.

### 2.14 • un rapport du Médiateur 2006 apprécié

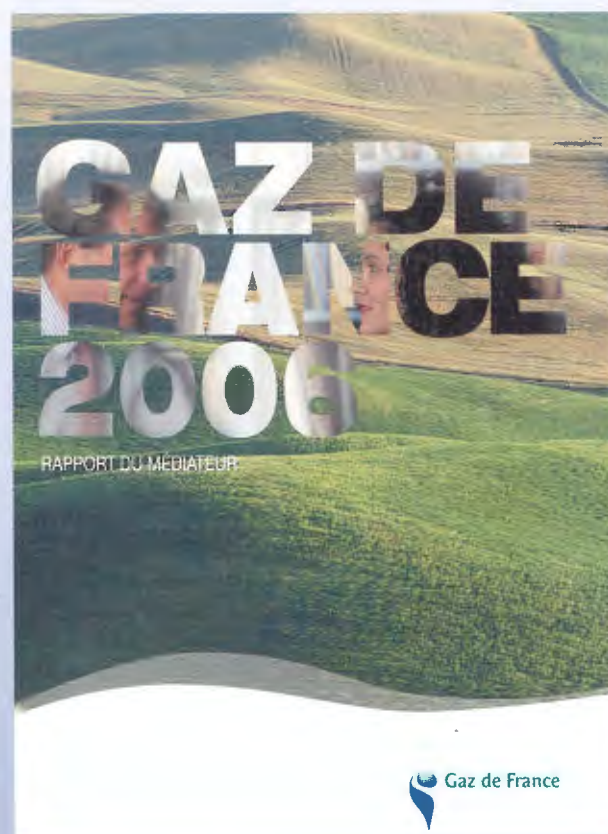
Encore plus que les rapports précédents, le rapport 2006 s'est attaché à détailler les activités de la médiation et l'analyse des sollicitations, des avis rendus et des recommandations adressées à Gaz de France.

A ce titre, il a été apprécié par les partenaires de la médiation, auxquels il a été diffusé et commenté, en particulier par les associations de consommateurs, pour sa clarté et sa précision.

Il avait été, tout d'abord, présenté au comité exécutif de Gaz de France.

Au sein du groupe, 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.

Il est consultable à l'adresse Internet [www.gazdefrance.fr](http://www.gazdefrance.fr) ou sur simple demande auprès des représentations locales de Gaz de France.



## LES DEMANDEURS DE L'INTERVENTION DU MÉDIATEUR

Alors que depuis plusieurs années, le groupe Gaz de France a mis sous assurance qualité l'ensemble de ses processus opérationnels, des clients et des citoyens continuent de réclamer. En 2007, ce phénomène a pris une ampleur importante.

Les lourdes réorganisations des structures et des systèmes d'information, la mise en œuvre de nouveaux processus et de nouvelles organisations d'équipes en relation avec la clientèle, ont généré un flux de réclamations imprévu. Devant les difficultés rencontrées, par certains clients, pour obtenir un interlocuteur au téléphone, et face à, parfois, l'absence de réponses aux lettres, le nombre de demandeurs de médiation a quadruplé par rapport à 2006.

Le plus souvent, les réponses apportées permettent de mettre directement fin aux réclamations. A contrario, plusieurs niveaux de recours amiables sont offerts pour tenter de clore le litige en cours : le Médiateur en est le dernier. Dans les pages Internet consacrées au traitement des réclamations, il est indiqué que le Médiateur peut intervenir une fois les deux niveaux de recours précédents utilisés, sans succès. Il s'avère que le Médiateur est essentiellement sollicité en dehors de cette procédure ce qui confirme la difficulté, pour de nombreux clients, à être écoutés. A titre d'exemple on constate que les clients ont tendance à solliciter simultanément les différents recours possibles via Internet.

**Les demandeurs de médiation doivent solliciter le Médiateur uniquement par courrier** pour que leurs requêtes soient prises en compte, en écrivant à l'adresse de sa boîte postale ou par courriel sur le site [www.gazdefrance.fr](http://www.gazdefrance.fr). La médiation a choisi de ne pas communiquer ses numéros de téléphone et fax.

**Par courriel, le volume des réclamations a fortement augmenté** au détriment de celui des demandes de renseignements et d'informations qui représentait 60 % du volume total en 2006. Désormais, les demandeurs utilisent ce canal pour réclamer plus rapidement quand les réponses apportées, par leurs interlocuteurs habituels de Gaz de France, les laissent insatisfaits. Pour la clientèle des *particuliers*, une explication trouve sa source dans les difficultés de contact : passage de multiples canaux de contact à trois canaux représentés par le numéro de téléphone unique, le site Internet et le traitement centralisé du courrier.

Les principaux sujets de réclamation des courriels, comme des lettres, ont concerné des dysfonctionnements de facturation : index relevés sur les compteurs, résiliation contractuelle, délais de remboursements de trop-perçus en particulier pour les clients mensualisés, l'absence de prise en compte de réclamations voire l'absence de réponse à ces dernières.

Par ailleurs, de nombreuses réclamations ont concerné des rendez-vous à domicile non respectés, ou non honorés, et des suspensions de la fourniture de gaz naturel injustifiées, essentiellement dans le cadre de mises en service.

Les rares demandes d'information ont été transmises directement, par courriel, vers les équipes concernées du *groupe* Gaz de France, sans que la médiation assure un suivi particulier de leur traitement.

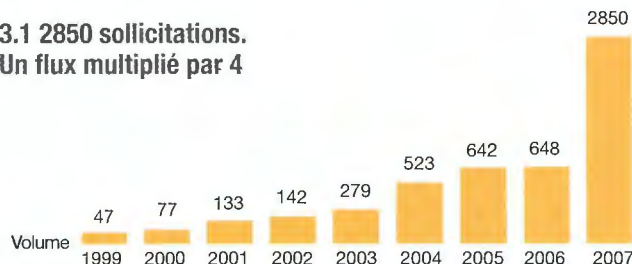
Pour réduire ce flux, tout en permettant à l'internaute de trouver une réponse adaptée à sa demande, la médiation a travaillé avec le *fournisseur* de Gaz de France qui a inséré des adresses électroniques dédiées permettant un contact direct auprès des niveaux de recours de la responsabilité du *fournisseur*.

**Par téléphone, le volume des sollicitations est devenu quasiment nul** avec la procédure mise en place au standard téléphonique du siège social du *groupe* Gaz de France, désormais systématiquement appliquée. Ainsi, les clients sont correctement orientés lorsqu'ils souhaitent porter réclamation. Néanmoins, si l'appelant souhaite réellement contacter le *Médiateur*, le standard téléphonique lui en indique alors les modalités : écrire sa demande avec les éléments utiles au réexamen de son litige.

**Malgré un volume très élevé, l'analyse détaillée des sollicitations** prises en compte par le *Médiateur*, est restée essentielle pour en comprendre les motifs. Elles sont analysées selon plusieurs critères : évolution du volume, type de clientèle, intervention de tiers, motif, destinataire pour le traitement de la réclamation, délai de

traitement par le *Médiateur*, proportion de solutions satisfaisant les requérants. Dans les paragraphes qui suivent, la dynamique de l'activité est ainsi détaillée.

### 3.1 2850 sollicitations. Un flux multiplié par 4



**La forte augmentation du volume de sollicitations**, jamais rencontrée d'une année sur l'autre, depuis 1999, trouve essentiellement sa source dans la mise en place de nouveaux processus de gestion de la relation clientèle.

On citera :

- la redéfinition complète des processus clients issue de la séparation des activités de fournisseur et de distributeur, avec la création de nombreuses nouvelles interfaces. Cette séparation des activités s'est accompagnée d'une séparation des systèmes d'information : mise en place de deux SI, nouveaux et distincts (un pour le fournisseur, un pour le distributeur), en substitution de l'ancien système intégré
- la mise en œuvre de nouvelles procédures et de nombreuses sessions de formation des conseillers clientèle
- la réduction des canaux de contact téléphonique avec Gaz de France : un numéro de téléphone national unique (en lieu et place d'une centaine de numéros locaux et donc de niveaux visibles de responsabilité dans la relation client), Internet et centralisation du traitement du courrier
- dysfonctionnements relatifs à la facturation : absence de facturation, trop-perçus remboursés avec retard, suppression du *relevé confiance*.

L'ouverture totale du marché de l'énergie a accentué le phénomène et, devant l'absence de réponse à leurs réclamations, certains clients ont sollicité le *Médiateur* afin de voir leurs demandes prises en compte.

**Pour traiter plus rapidement les réclamations transmises au Médiateur et en limiter le flux**, la médiation s'est organisée, en étoffant son équipe et adaptant ses procédures. Elle a également incité les services concernés du *distributeur* et du *fournisseur* à prendre toutes les mesures permettant un traitement plus ciblé des réclamations et à mettre en œuvre des actions

# LES DEMANDEURS DE L'INTERVENTION DU MÉDIATEUR

permettant d'en connaître leurs causes avant de pouvoir les réduire. Un circuit d'exception a été établi pour les cas les plus immédiats : remboursements de trop-perçus importants en attente, mises ou remises en service urgentes.

Toutefois, la médiation a parfois rencontré quelques difficultés pour connaître l'état d'avancement du traitement des réclamations. La mise en œuvre d'une base d'échanges d'information entre les équipes de la *délégation des particuliers* et la médiation, et plus particulièrement son alimentation systématique, a permis, au fil des mois, de limiter le nombre des relances de la part des clients.

### 3.2 • 97 % des sollicitations en provenance de particuliers

	particuliers	entreprises, professionnels, grands comptes et collectivités locales
2007	2775	75

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*.

Le quadruplement des réclamations en 2007, expliqué au paragraphe précédent, a eu pour conséquence de sur-représenter la part des clients *particuliers* sur le total des sollicitations prises en compte par la procédure de la médiation.

Contrairement à 2006, bien que le processus de gestion des clients *entreprises, professionnels, grands comptes et collectivités locales* soit maîtrisé, grâce à la relation personnalisée avec un interlocuteur dédié, quelques unes des réclamations présentées au *Médiateur* ont fait ou font l'objet d'un réexamen en dernier recours amiable.

Désormais, la répartition des réclamations entre segments de clientèle est devenue très proche de celle du nombre total des clients de Gaz de France.

### Les primes de réclamations collectives sont apparues.

Pour 2006, aucune réclamation collective n'avait été portée à la connaissance du *Médiateur*. En 2007, il a été sollicité, sur quelques dossiers, par des représentants de plusieurs clients dans des immeubles collectifs alimentés en gaz naturel par le service *FideloConso*. Seul un dossier, traité en dernier recours amiable, a été considéré comme litige collectif même si la sollicitation originelle est individuelle : problème d'inversion de compteurs entre trois logements collectifs.

### Une progression significative de demandes indirectes d'intervention du Médiateur a été constatée.

Tout client ou citoyen peut solliciter directement le *Médiateur* sans intermédiaire obligé. Pourtant, alors qu'elles étaient presque insignifiantes en 2006 (11), 81 sollicitations ont été présentées en 2007 par : un autre distributeur d'énergie, des ministères, le *Médiateur de la République* ou ses représentants locaux, des compagnies d'assurance ou conseils juridiques et, le plus souvent, des *associations nationales de consommateurs*. Pour ces dernières, la médiation a constaté, qu'après un pic d'interventions en milieu d'année, le flux s'est ensuite réduit.

L'augmentation de ces sollicitations est fortement liée à l'augmentation du nombre des réclamations transmises au *Médiateur*. Elles concernent des clients désemparés de ne pouvoir faire entendre leurs demandes auprès du *service clientèle* de Gaz de France. Toutefois, le nombre constaté en 2007 reste relativement faible au regard des 2850 sollicitations.

### 3.3 • une forte majorité des sollicitations concerne l'accès à Gaz de France et l'environnement de la facturation

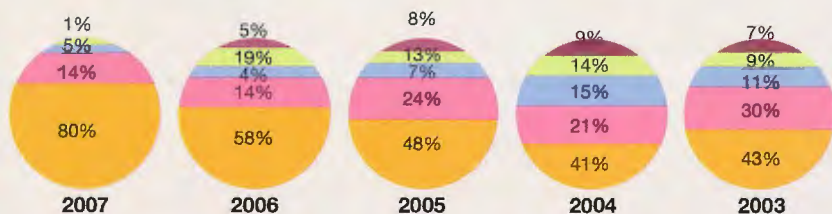
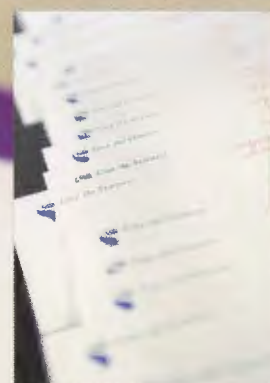
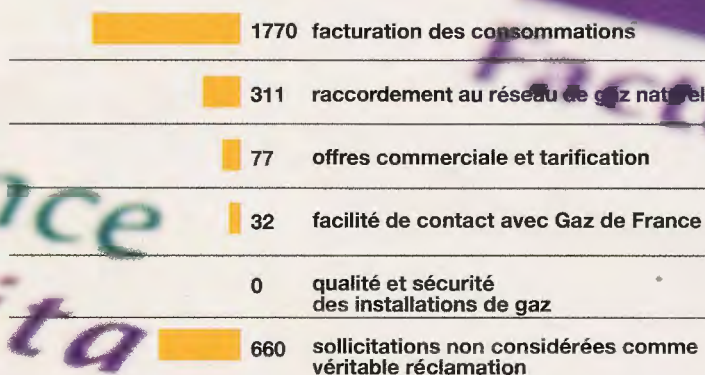
Sur les 2850 sollicitations traitées par l'équipe de la médiation, 2190 ont été considérées comme de véritables réclamations à traiter dans le cadre de la procédure des niveaux de recours offerts par Gaz de France. Les 660 autres, ne sont pas des réclamations à proprement parlé, mais nécessitent néanmoins 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, des propositions d'évolutions des services proposés à la clientèle, etc..

Il est à noter qu'entre 50 à 70 % des sollicitations, reçues par la médiation, ont fait état de difficultés rencontrées pour contacter Gaz de France, au-delà du motif de fond des réclamations présentées. Ce constat était presque inexistant en 2006.

Donc, même si l'on constate, dans le tableau ci-dessous, une proportion très faible de l'item *facilité de contact*, comptabilisé pour les seules réclamations concernant strictement ce thème, cette indication constitue une des caractéristiques majeures de l'exercice.

France, est restée stable bien que le nombre des réclamations ait fortement augmenté : 311 en 2007 pour 78 en 2006. Dans les autres domaines, seul celui relatif aux *offres commerciales* et à la *tarification* a connu une augmentation significative à ramener toutefois au faible pourcentage initial.

... expliquée par le contexte singulier de 2007. Les bouleversements majeurs d'organisation et des systèmes d'information, pour gérer la clientèle des particuliers, ont généré des dysfonctionnements avec un impact négatif sur plusieurs éléments du processus *facturation*. Notamment :



- facturation des consommations
- raccordement au réseau de gaz naturel
- offres commerciale et tarification
- facilité de contact avec Gaz de France
- qualité et sécurité des installations de gaz


> ces proportions sont calculées sur les 2190 sollicitations considérées comme véritables réclamations

**Une proportion toujours plus accentuée du domaine facturation...**

En progression constante depuis 2005, la part des sollicitations relatives à l'ensemble du processus *facturation des consommations*, de la responsabilité du *fournisseur* Gaz de France (même si le processus de facturation ou de correction d'index est partagé avec le *distributeur*), s'est encore accrue, cette fois très fortement : près de 40 %. La part concernant le processus *raccordement au réseau*, de la responsabilité du *distributeur* de Gaz de

- les lourdes actions de professionnalisation des collaborateurs en relation avec la clientèle, consécutives aux modifications et à la création de processus n'ont porté leurs fruits que progressivement ; la complexité de certaines situations de clients a conduit à l'absence de réponse ou à l'apport d'éléments inadaptés sur les données de facturation
- le lancement des différents outils informatiques composant les nouveaux systèmes d'information du *fournisseur* et du *distributeur*
- la suppression du service *relevé confiance*, permettant l'envoi de chiffres relevés par les clients pour la facturation *intermédiaire*, et celle des volumes relevés en m<sup>3</sup>, alors indiqués sur les factures
- des demandes de résiliation contractuelle non prise en compte : les clients continuent d'être prélevés de montants sur leurs comptes bancaires et réclament donc le remboursement des trop-perçus.

## LES DEMANDEURS DE COMPROMISSION DU MÉDIATEUR



Bien sûr, au fil des mois, les équipes du *fournisseur* et du *distributeur* ont travaillé en concertation pour résorber les dysfonctionnements, voire en anticiper certains, afin de résoudre les réclamations générées et en réduire les occurrences.

Le volume de réclamations concernant les clients *entreprises et professionnels* est resté presque identique à celui de 2006. Ce constat conduit à confirmer la solidité du processus *facturation des consommations*, trois ans après l'ouverture des marchés, pour ce qui les concerne.

Dans le cadre des interventions chez les clients, de nombreux dysfonctionnements sont apparus : suspensions de la fourniture injustifiées, le plus souvent quand un nouveau client emménageait dans un logement laissé vacant par un prédécesseur avec le maintien de l'alimentation en gaz naturel, et des rendez-vous non honorés nécessitant un nouveau rendez-vous dans un délai parfois long.

**Des délais de raccordement parfois longs**, après paiement des devis par les clients, ont été constatés. Les réclamants ont également fait part de leurs difficultés à obtenir un interlocuteur et des informations fiables sur le suivi du dossier. Dans certains de ces cas, le *Médiateur* est intervenu auprès de services du *distributeur* de Gaz de France pour que la mise en service soit réalisée au mieux.

**Le contact avec Gaz de France a été plus difficile** bien que ce motif de réclamations soit très faible pour les raisons exposées en début de ce paragraphe : numéro de téléphone unique, dysfonctionnements dus à la nouveauté des systèmes d'information mais aussi à la séparation effective des fonctions de fourniture et de distribution qui a parfois désorienté les appelants.





### 3.4 • le traitement des 2850 sollicitations

Toutes les sollicitations adressées au *Médiateur* sont prises en compte et analysées par l'équipe médiation qui décide ensuite de leur mode de traitement. Pour chacune d'entre elles, une lettre ou un courriel d'attente est envoyé au demandeur pour lui préciser soit :

- que sa sollicitation sera traitée, selon sa situation, par l'un ou l'autre des deux premiers niveaux de recours offerts par Gaz de France comme une véritable réclamation (2173 des 2850 sollicitations / 76 %)
- que sa sollicitation sera traitée par une entité identifiée de Gaz de France qui apportera sa réponse ou, rarement par le *Médiateur* ; ce n'est pas une véritable réclamation (660 des 2850 sollicitations / 23 %)
- que sa sollicitation sera traitée par le *Médiateur*, comme litige en dernier recours amiable, (27 des 2850 sollicitations / 1 %) ; un contact téléphonique préalable est assuré par la médiation qui valide la volonté du demandeur de participer au règlement du litige dans le cadre des 8 valeurs de la médiation (voir page 24).

Quel que soit le niveau de recours, une réponse écrite est généralement apportée aux demandeurs.

### 3.5 • 2823 sollicitations transférées et suivies par le *Médiateur*

**Une forte croissance a été constatée** avec, sur les 2850 sollicitations, 2823 (604 en 2006) transférées par le *Médiateur* pour être prises en compte et instruites par les niveaux de recours précédents.

**Les difficultés rencontrées pour le traitement des réclamations** par les services concernés de Gaz de France en 2007 sont dues au nouveau contexte de la relation avec la clientèle des particuliers. Elles ont conduit les clients à présenter en nombre, et plus rapidement, leurs difficultés auprès du *Médiateur* et de la direction générale.

**La procédure de sollicitation du *Médiateur* est déviée par les demandeurs.** Au 1<sup>er</sup> janvier 2007, le dépliant informatif « *litige, réclamation, conflit, que faire ?* », qui présentait la procédure de sollicitation des niveaux de recours offerts par Gaz de France, a été définitivement supprimé : elle ne correspondait plus au nouveau contexte de relation avec la clientèle. Seules restent les pages dédiées « *litige, réclamation, conflit, que faire ?* » sur le site Internet [www.gazdefrance.fr](http://www.gazdefrance.fr).

Bien que la *direction commerciale* permette aux clients qui le souhaitent de déposer leurs réclamations auprès de ses instances de recours, les demandeurs de médiation ont continué d'utiliser fortement l'accès à la boîte aux lettres du *Médiateur* malgré les précisions apportées sur la procédure de médiation. En 2008, le *fournisseur* de Gaz de France et la médiation vont travailler ensemble pour adapter ces pages.

**Dans ce contexte inédit de fortes sollicitations, le *Médiateur* veille plus que jamais** au délai et à la qualité des réponses apportées. Les procédures appliquées par l'équipe de médiation garantissent au requérant la meilleure prise en

compte possible de sa sollicitation et de son suivi : transfert immédiat 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 par rapport à la suite donnée à la réclamation. Une copie de la réponse doit être systématiquement transmise au *Médiateur*.

**Les niveaux de recours sont plus efficaces.** Après une première modification en 2006, l'organisation des équipes de la *délégation des particuliers*, en charge du processus *traitement des réclamations*, a été adaptée dans le contexte de l'ouverture totale du marché de l'énergie aux clients *particuliers*. Des équipes régionales ont traité les réclamations arrivant par tous les canaux possibles y compris celui de la médiation, et un *service consommateurs* national a été créé. Il anime les équipes régionales et assure le traitement de toutes les réclamations confiées par le *Médiateur*, de façon opérationnelle, depuis novembre 2007.

De même une équipe nationale du *distributeur* de Gaz de France assure l'animation de structures régionales dédiées au traitement des réclamations de son périmètre ; un *service consommateurs* a été mis en place en 2008.

Les premiers niveaux de recours, définis par chaque direction concernée, assurent le traitement de 95 % des réclamations (91 % en 2006) : ce sont les *directeurs régionaux* de la *direction commerciale* ou du *distributeur* qui signent les réponses.

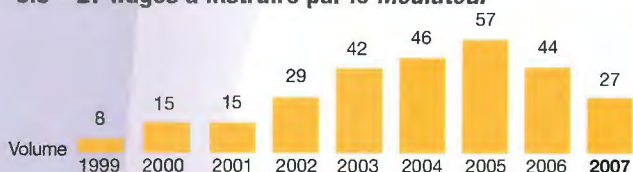
Avec moins de 4 % (9 % en 2006) des sollicitations, les deuxièmes niveaux de recours assurent leur part du traitement : ce sont les *directeurs de marché* de la *direction commerciale*, essentiellement celui des *particuliers*, et les *directeurs nationaux* du *distributeur*. Cette nouvelle baisse de la proportion des dossiers confiés par le *Médiateur* s'explique par la meilleure qualité des solutions proposées en premier niveau de recours. Episodiquement, il est apparu que quelques dossiers, originellement transmis par le *Médiateur* à un deuxième niveau de recours, ont eu des réponses signées par un premier niveau.

Une centaine de sollicitations a été transférée vers le *distributeur* de Gaz de France en 2007 (3 en 2006 à périmètre différent). Ce volume représente à peine 5 % des demandeurs de médiation.

**Les transferts des réclamations ont été plutôt facilités,** malgré la très forte augmentation du volume des réclamations adressées, grâce à une meilleure sensibilisation des équipes concernées par le processus *traitement des réclamations*. Toutefois, malgré un outil informatique de suivi adapté, mais imparfaitement utilisé jusque septembre, la médiation a pu rencontrer régulièrement des difficultés pour obtenir les copies des réponses apportées. Elle a également été souvent relancée par des clients en l'absence de réponses rapides ou de prises de contact liées à leurs réclamations.

# LES DEMANDEURS DE L'INTERVENTION DU MÉDIATEUR

## 3.6 • 27 litiges à instruire par le Médiateur



Ce nombre diminue de nouveau après la première baisse enregistrée en 2006 alors que depuis 1999, les litiges à instruire par le Médiateur avaient augmenté régulièrement de 8 en 1999 (huit mois d'activité) à 57 en 2005.

Cette tendance reflète, malgré les bouleversements d'organisation, les efforts réalisés en 2007 par les équipes du fournisseur et du distributeur pour trouver des solutions satisfaisantes aux litiges présentés en deuxième niveau de recours. En parallèle, elle continue de s'expliquer par une meilleure maîtrise du processus traitement des réclamations par les équipes en relation directe avec la clientèle. Toutefois, maintenant que les nouveaux processus sont mieux pris en compte, il apparaît, au second semestre, une volumétrie de litiges, à traiter par le Médiateur, identique à celle du second semestre 2006.

Comme en 2006, seul un des 27 litiges à réexaminer a été présenté par une association nationale de consommateurs.

25 dossiers instruits par le Médiateur ont été clos en 2007 dont 5 restant des 44 reçus en 2006 et 20 des 27 réceptionnés en 2007. Les 7 dossiers de 2007, en cours d'instruction, auront été clôturés avant la fin du premier trimestre 2008.

### Les délais de réponse continuent de diminuer.

	nombre de dossiers clos en 2007	proportion sur le total en 2007 (2006)
moins de 60 jours	9	36% (14%)
entre 60 et 90 jours	7	28% (8%)
entre 90 et 120 jours	3	12% (7%)
entre 120 et 150 jours	5	20% (10%)
entre 150 et 180 jours	0	0% (19%)
entre 180 et 365 jours	1	4% (42%)

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 l'expertise, juridique, technique et commerciale des entités concernées de Gaz de France.

L'amélioration du délai de traitement, constaté en 2007, trouve sa source dans un stock faible en début d'année combiné à un faible flux au premier semestre. Le traçage et le contrôle précis des étapes successives du traitement d'un dossier sont également facteurs d'amélioration. Aujourd'hui, le nombre de dossiers en cours d'instruction se situe en dessous de la dizaine.

**Les demandeurs bénéficiant du réexamen de leur litige par le Médiateur ont le plus souvent eu satisfaction en tout ou partie.** Après le réexamen des litiges qui lui sont soumis, le Médiateur, en toute indépendance, présente ses solutions aux demandeurs. Ces dernières trouvent leur légitimité dans le respect des huit valeurs fondant la médiation de Gaz de France. Le nombre de solutions satisfaisantes pour les demandeurs reste un indicateur pertinent. Sur les 25 dossiers clos en 2007, un peu plus de 8 sur 10 (plus de 9 sur 10 en 2006), ont trouvé une solution permettant d'éteindre le litige et de restaurer une relation apaisée entre les parties.

**Les solutions, en général acceptées par les requérants, s'imposent alors aux entités de Gaz de France.** Parmi les solutions donnant tout ou partie satisfaction aux demandeurs, il y en a eu deux pour lesquelles les clients ont demandé au Médiateur d'aller plus loin dans sa proposition. Ce dernier a donné des explications complémentaires et, faute d'éléments nouveaux apportés par les demandeurs, a confirmé ses solutions. Quand les clients ne donnent pas suite à la solution du Médiateur, l'entité concernée gère les suites du litige selon ses procédures habituelles. En 2007, toutes les solutions proposées par le Médiateur ont été mises en oeuvre même s'il a parfois fallu que les clients relancent la médiation.

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 même si certains clients ont fait état de leur intention.

# L'ANALYSE DES LITIGES INSTRUITS PAR LE MÉDIATEUR

Le flux des sollicitations adressées à la médiation a quadruplé en 2007. Dans le même temps, le nombre de litiges à instruire par le *Médiateur* est passé de 44 à 27 soit à peine 1 % du total des sollicitations pour 10 % en 2006. Bien que son activité ait été fortement concentrée sur l'amélioration du traitement des réclamations, transférées aux *directions* concernées de Gaz de France, le cœur de la mission de la médiation est restée la mise en œuvre de solutions aux litiges en dernier recours amiable ; c'est l'objet de ce chapitre.

**Le processus de traitement d'un litige par le *Médiateur*** repose sur six étapes majeures :

1. s'assurer auprès du demandeur de son partage des 8 valeurs de la médiation présentées en fin de ce chapitre
2. réexaminer complètement le litige en étudiant les éléments fournis par les deux parties
3. écouter les arguments des deux parties par plusieurs contacts, en général téléphoniques
4. construire une solution qui mette fin au litige et restaure une relation de confiance
5. proposer, par lettre au demandeur, la solution unique et adaptée à son litige, définie en toute indépendance par le *Médiateur*
6. faire mettre en place par Gaz de France la solution dès qu'elle est acceptée par le demandeur.

**La méthode d'analyse des litiges et des solutions proposées** s'appuie sur une présentation par tableau dans chacun des paragraphes qui suivent. Les litiges soumis au *Médiateur* sont répartis en domaines principaux puis regroupés par motifs communs. Pour chacun de ces derniers, sont décrits les types de solutions proposées par le *Médiateur*. Sauf exceptions indiquées, les litiges concernaient des clients ou citoyens *particuliers*.

Après chaque tableau, la présentation d'une analyse globale du domaine permet de mettre en valeur les principes de construction des solutions proposées.

L'analyse est réalisée sur la base des 25 litiges présentés au *Médiateur* en 2006, non soldés au 31 décembre 2006, et en 2007, soldés au 31 décembre 2007. Le tableau ci-dessous met en évidence, par domaine, la répartition des solutions exposées par année de soumission, type de clientèle et entité de Gaz de France concernée.



Plus de 6 solutions sur 10, présentées en 2007 (6 sur 10 en 2006), concernent le domaine *relevé et facturation des consommations* alors que celles relatives au *raccordement au réseau* ont encore baissé pour atteindre moins de 2 solutions sur 10 (2 sur 10 en 2006). La proportion du dernier domaine, regroupant essentiellement *tarifs, services, sécurité et difficultés de paiement*, poursuit son accroissement pour atteindre plus de 2 solutions sur 10 (moins de 2 sur 190 en 2006).

répartition des solutions présentées par le <i>Médiateur</i> en 2007		Nombre total	clientèle des particuliers	clientèle entreprises et professionnels	Gaz réseau Distribution France (distributeur)	direction commerciale (fournisseur)
relevé et facturation des consommations	2006	4	3	1		4
	2007	12	11	1		12
	<b>total</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>2</b>		<b>16</b>
raccordement au réseau	2006	2	2		2	
	2007	2	1	1	2	
	<b>total</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	
tarifs, services, sécurité et difficultés de paiement	2006	5	4	1		5
	2007	5	4	1		5
	<b>total</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>		<b>5</b>
ensemble des domaines	2006	6	5	1		
	2007	19	16	3		
	<b>total</b>	<b>25</b>	<b>21</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>21</b>

proportion de chaque domaine	relevé et facturation des consommations		raccordement au réseau		tarifs, services, sécurité et difficultés de paiement	
	solutions présentées en		solutions présentées en		solutions présentées en	
	2006	2007	2006	2007	2006	2007
	67%	63%	33%	10%	0%	27%

4.1 • le relevé et la facturation des consommations



**Ce processus est capital dans la qualité perçue par le client** lors de sa relation avec Gaz de France. Il a été bouleversé par les changements d'organisation évoqués en amont dans ce rapport du Médiateur et a généré une augmentation du niveau global des réclamations en cours d'année. Néanmoins, une partie des litiges réexaminés par le Médiateur trouve sa source dans des faits antérieurs au 1<sup>er</sup> janvier 2007.

Les conditions nécessaires au bon fonctionnement du processus, mis en œuvre sitôt qu'un logement, ou un local professionnel, est raccordé au réseau de gaz naturel, et qu'un fournisseur a été choisi par son utilisateur, sont multiples. Elles concernent l'intervalle entre la mise en service du contrat d'abonnement et le recouvrement du montant de la facture :

- le contrat d'abonnement et le tarif associé choisis par le client, avec les conseils précis de Gaz de France, sont les mieux adaptés à son profil de consommation
- l'accès aux chiffres du compteur est assuré régulièrement et le relevé effectué sans erreur
- les estimations de consommations, nécessaires aux clients particuliers avec des factures intermédiaires entre deux relevés, sont régulièrement adaptées
- les rectifications de factures, consécutives à des dysfonctionnements du système de comptage, sont élaborées en concertation préalable avec le client
- les écarts de consommations repérés à la suite des relevés de chiffres du compteur, sont pris en compte et traités sans délai.



numéros des dossiers concernés	litiges exposés	solutions proposées
<p>06 0451 06 0516 07 0070 07 0204 07 0268</p>	<p style="text-align: center;"><b>dysfonctionnement du système de comptage des consommations</b></p> <p>Que ce soit pour une panne du détendeur (1), système permettant de réduire la pression du gaz, une panne (2) ou un blocage (4) du système de comptage, une erreur de relevé (3) ou un changement de compteur mal pris en compte (5), les clients ont fait part de leurs interrogations relatives à la pertinence des montants facturés pour leurs consommations.</p> <p>Ces contestations sont établies sur la base de factures habituelles ou de celles présentant des rectifications, pour régulariser une situation de dysfonctionnement constatée.</p> <p>De plus, les clients demandent une reconsidération de la facture et en cas de besoin, des facilités pour régler les nouveaux montants consécutifs aux factures rectifiées.</p> <p>(1) &gt; le déclenchement du détendeur, empêchant des consommations, a fait douter le client de la pertinence des factures estimées                  (2) &gt; pour justifier des consommations qu'il estimait trop élevées, le client pensait que le compteur tournait trop vite                  (3) &gt; erreur de relevé EDF conditionnant une facture rectifiée dont le montant a, en partie, été imputé sur le compte Gaz de France à la suite de la séparation de la facturation entre les deux entreprises                  (4) &gt; blocage du compteur découvert au bout de 2 ans et facture rectifiée incohérente avec les consommations habituelles                  (5) &gt; date de changement de compteur ambiguë générant une contestation de la facture de régularisation du service <i>paiement mensuel</i></p>	<p>L'analyse de ces dossiers a été très individualisée. Néanmoins, le Médiateur a toujours vérifié le niveau d'application des procédures internes prévues par Gaz de France dans les cas présentés et plus particulièrement : dialogue préalable, négociation du montant à régler et des délais associés, période de référence du nouveau calcul du montant des consommations, en cas de facture rectifiées.</p> <p>Le Médiateur a souhaité faire prendre en compte les défauts d'application des procédures pour proposer aux clients : réduction du montant encore dû, étalement conséquent du paiement, fonction de la durée du dysfonctionnement.</p> <p>Sauf démonstration du contraire, le Médiateur a toujours confirmé aux clients la nécessité de régler les consommations constatées.</p> <p>Pour faciliter une bonne compréhension de la solution proposée au client, le Médiateur présentait une explication détaillée de la facturation et tout autre document nécessaire.</p> <p>(1) &gt; changement du détendeur / diagnostic qualité Gaz de France gratuit / nouveau calcul de facturation avec tarif adapté / chèque de compensation                  (2) &gt; nouveau calcul de facturation avec tarif adapté / suppression du frais facturé pour la suspension de la fourniture / chèque de compensation                  (3) &gt; annulation de la dette consécutive à l'erreur de son imputation sur le compte Gaz de France du client                  (4) &gt; confirmation de la pertinence des consommations / diminution conséquente de la dette à régler en plusieurs mensualités ou en une fois avec réduction complémentaire                  (5) &gt; nouveau calcul de facturation avec date et relevé de départ modifiés / éventuelle compensation</p>

## dysfonctionnement lié au prélèvement automatique du montant des factures

07 0585  
07 0839

Dans les deux cas présentés au *Médiateur*, ce sont des montants élevés, prélevés sur les comptes bancaires des clients, qui ont généré des situations délicates.

(1) > A la suite de la régularisation annuelle du service paiement mensuel, une estimation bien trop basse des mensualités a généré un montant à prélever équivalent à plus de dix mensualités. Malgré un accord de principe pour régler le solde en deux fois par chèque et, faute d'opposition bancaire par le client, le prélèvement a eu lieu sur un compte insuffisamment alimenté. Des frais bancaires conséquents ont alors été imputés au client. Entre-temps, le premier chèque ayant été débité, Gaz de France a dû le rembourser au client mais avec un délai important.

(2) > Après le constat du blocage du compteur, Gaz de France présente une facture complémentaire au client. Il en accepte le montant avec la possibilité de régler en dix mensualités. Bien que les premières mensualités aient été honorées, une maladresse de Gaz de France a conduit au prélèvement, imprévu pour le client, du solde en cours. Une promesse orale de remboursement des frais bancaires par Gaz de France n'a pas été suivie d'effets.

Les solutions proposées par le *Médiateur* sont de même nature que celles relatives aux dysfonctionnements du système de comptage.

(1) > Le *Médiateur* a pris en compte l'ensemble des dysfonctionnements de Gaz de France ; comme il n'a pu vérifier avec certitude les affirmations du client et de Gaz de France lors des entretiens téléphoniques, il a fait bénéficier du doute au client. Il a demandé une annulation partielle de la dette en compensation des désagréments perçus.

(2) > Le *Médiateur* a regretté que la promesse orale faite par Gaz de France, prendre en charge le remboursement total des frais supportés par le client, ait été réduite à un remboursement très partiel. Prenant en compte l'ensemble des désagréments perçus, il a demandé à ce qu'un chèque de compensation soit envoyé au client.

06 0399  
professionnel  
07 0060

## estimation de consommations sous-évaluées

Ces deux dossiers concernent les conséquences d'une succession de factures avec des estimations de consommations manifestement sous-évaluées. Quand les relevés de chiffres ont pu être réalisés, ils ont généré des montants de factures élevés en régularisation.

(1) > Les relevés des chiffres du compteur n'ont pu être assurés pendant un an pour les consommations d'un local professionnel. Le client contestait le montant élevé de la facture consécutive au relevé alors effectué. Pour rassurer le client, Gaz de France fait ensuite valider le bon fonctionnement du compteur.

(2) > Le client affirmait que la mise en service de son contrat d'abonnement avait été réalisée sans autorisation puisque, affirmant ne pas disposer d'appareil utilisant le gaz naturel, il s'étonnait de recevoir des factures de consommations. Après des interventions d'équipes de dépannage de Gaz de France, il s'est avéré qu'une chaudière fonctionnait. Après une longue absence de relevés des chiffres du compteur, un relevé a pu être établi ; il validait les consommations réellement dues par le client.



Le *Médiateur* a regretté que des relevés de chiffres des compteurs n'aient pu être réalisés aux moments habituellement prévus, que ce soit par Gaz de France ou par le client lui-même (service *relevé confiance* en vigueur à l'époque du litige). Il a confirmé la validité des niveaux de consommations finalement facturés mais a tenu compte des désagréments subis par les clients à réception des factures de régularisation. C'est pourquoi, il a demandé que les dettes respectives en cours soient légèrement réduites avec possibilité de régler en plusieurs mensualités ; avec un règlement plus rapide, les dettes pouvaient être encore plus réduites.

(1) > Le *Médiateur* a rassuré le client quant à l'improbabilité d'une fuite sur son installation intérieure pouvant expliquer une facturation élevée. Il a expliqué la logique de la facturation de la mise en service du contrat jusqu'à la facture relative au litige. Il a conseillé au client d'envisager un changement de tarif plus favorable à son profil de consommation.

(2) > Une explication détaillée de la logique de facturation et un rappel des motifs d'intervention des équipes de dépannage de Gaz de France ont été présentés par le *Médiateur*. Cette proposition n'a pas été suivie d'effet puisque les clients ont résilié leur contrat d'abonnement avec Gaz de France ; la dette est désormais gérée par voie contentieuse.

07 0071

07 0573

## service *FideloConso* et facturation inadaptée

La particularité du service *FideloConso* tient dans la relation contractuelle entre Gaz de France et les utilisateurs du gaz naturel, délivré par répartition entre les logements d'un immeuble. Le fournisseur signe avec le syndicat un contrat de livraison de gaz naturel à une chaufferie. Dans les conditions générales et particulières de ce contrat, il est précisé que le syndicat délègue à Gaz de France la facturation des consommations de chaque utilisateur ; ce dernier bénéficie d'un tarif exclusivement adapté à *FideloConso*.

Les litiges qui sont présentés au *Médiateur* le sont individuels mais leur étude conduit souvent à mettre l'accent sur des dysfonctionnements tout ou partie de l'immeuble concerné.

(1) > A cause d'une succession de factures consécutives à des estimations de consommations, une facture sur relevé des chiffres de compteur (ceux d'eau chaude sanitaire et de chauffage) présente un montant élevé incohérent, vu du client, avec ceux des précédentes facturations ; les explications de Gaz de France ne convainquent pas.

(2) > Un client surpris par le niveau élevé de ses consommations soupçonne une inversion de son compteur de chauffage avec celui d'un voisin. Par mégarde, Gaz de France change ce compteur et le remplace par un neuf.

Le *Médiateur* a particulièrement échangé avec l'équipe nationale de *FideloConso* pour que soient entreprises toutes les actions techniques ou contractuelles nécessitées par l'étude des litiges présentés. Ensuite, il a tenu compte des désagréments perçus par les clients pour proposer des solutions individuelles adaptées.

(1) > Après avoir expliqué la logique des facturations successives, le *Médiateur* a pris en compte les arguments du client pour émettre un doute sur une partie des consommations facturées : relevé inadéquat et/ou compteurs d'eau chaude et de chauffage défaillants. Il a précisé qu'un contrôle général des compteurs était prévu et que le client serait informé des résultats. Il a demandé que la facturation litigieuse soit recalculée sur la base des années antérieures de consommation et que soient compensés les désagréments perçus. Il a proposé au client de régler sa nouvelle dette en plusieurs mensualités.

(2) > Le *Médiateur* a regretté que le changement de compteur ait eu lieu avant même la vérification attendue de la bonne attribution du compteur précédent, au logement du client concerné. Il a précisé que Gaz de France le vérifierait en sa présence à l'entrée en période de chauffage, à partir de novembre. Il a demandé que la dette en cours du client soit réduite pour tenir compte des désagréments et difficultés rencontrés.

060517	litiges autour des données contractuelles	
070065	Le point commun à ces cinq litiges concerne le niveau d'application de certaines données contractuelles de la fourniture de gaz naturel par Gaz de France à ses clients.	Tout en rappelant aux clients la validité des données contractuelles mises en avant dans ces litiges, le <i>Médiateur</i> s'est attaché à déterminer si les conditions de leur application étaient pertinentes. En tant que de besoin, il a demandé des compensations financières aux désagréments perçus, souvent représentées par des réductions de dettes en cours.
070144	(1) > Un client affirme que la demande de mise en service de son installation de gaz a été faite à son insu et que seul son patronyme a été inscrit sur le certificat de conformité faisant foi de la conformité des travaux. De même, il rejette le fait de devoir être engagé par le contrat d'abonnement élaboré au nom de son frère et a ainsi refusé de payer les factures.	(1) > Manquant d'éléments tangibles sur la demande de mise en service, le <i>Médiateur</i> a fait bénéficier du doute au client et fait mettre le contrat à ses prénoms et nom. Néanmoins, il a validé les consommations de gaz naturel facturées. Il a obtenu que l'importante dette soit légèrement réduite, avec règlement en plusieurs fois, ou plus nettement réduite, en un seul paiement.
070321 professionnel	(2) > Considérant ne pas en avoir été informé au moment de la l'offre commerciale préalable au raccordement, le client conteste la validité de facturation du frais d'accès à l'énergie lié à la mise en service du contrat d'abonnement.	(2) > Le <i>Médiateur</i> a regretté que l'information sur la facturation du frais d'accès à l'énergie n'ait pas été présente dans l'offre commerciale préalable du raccordement au réseau de distribution publique. Il a demandé que soit remboursé ce frais et qu'un chèque de compensation soit envoyé au client pour le remercier de son témoignage. Le <i>Médiateur</i> a souhaité que cette donnée informative apparaisse dans les nouveaux documents concernés.
070509	(3) > Le client demande, après plusieurs mois, une application rétroactive d'un tarif plus favorable ; c'est son propriétaire qui avait demandé la mise en service du contrat d'abonnement.	(3) > Pour le choix du tarif, le <i>Médiateur</i> a rappelé la responsabilité de Gaz de France, le conseil, et celle du client, s'assurer que son tarif reste adapté à ses usages du gaz naturel. Il a regretté que Gaz de France n'ait pas confirmé par écrit un message téléphonique demandant au client de le contacter, ceci a retardé l'adaptation du tarif. Après avoir demandé que la dette du client soit réduite, il a confirmé l'impossibilité de rétroactivité du tarif à la mise en service.
	(4) > Une société de gestion d'un ensemble immobilier à destination commerciale demande à Gaz de France de ne pas appliquer la clause relative aux quantités de kWh non enlevées par rapport à l'engagement contractuel. Elle argue qu'elle n'était pas appliquée les années précédentes.	(4) > Le <i>Médiateur</i> a rappelé les conséquences pour Gaz de France du contexte réglementaire de l'ouverture du marché de l'énergie à la concurrence au 1er juillet 2004, pour la clientèle des entreprises et des professionnels. Ceci a conduit à une application plus stricte des obligations du contrat. Il a regretté que deux années consécutives de consommations, inférieures à celles prévues dans l'engagement d'enlèvement, n'aient pas conduit Gaz de France à proposer un réajustement. Il a enfin constaté le long délai de remboursement d'un trop-perçu. Un chèque d'un montant significatif, par rapport à la facture litigieuse, a été proposé.
	(5) > Un client recevait une facture de consommations de gaz naturel tous les six mois car le montant facturé annuellement était inférieur au seuil qui déclenche la facturation bimestrielle. Bien que ce montant fut dépassé depuis plusieurs mois, la facturation resta semestrielle. Malgré son désaccord clairement exprimé, les factures furent émises tous les deux mois, sans information préalable. Le client, refusant de payer ses factures en cours, vit sa fourniture de gaz naturel suspendue pour défaut de règlement.	(5) > Après avoir confirmé l'article 7.2 des <i>conditions générales de vente de gaz</i> , en vigueur en 2006, permettant l'édition de factures sur estimations des consommations entre deux factures sur relevés, le <i>Médiateur</i> a regretté de n'avoir pu disposer de la lettre d'information, précisant au client le changement de rythme de facturation. Il a donc fait bénéficier du doute au client sur ce point. Toutefois, il lui a précisé que le montant de ses consommations était dû et que c'est l'absence de règlement qui a conduit à suspendre la fourniture de gaz naturel. Il a demandé que la dette soit légèrement réduite, avec règlement en plusieurs fois, ou plus nettement réduite, en un seul paiement, avec suppression du frais de <i>défait de règlement</i> . Attendant des dommages et intérêts exorbitant, le client n'a pas donné suite.

## L'analyse globale

Avec une proportion légèrement en hausse par rapport à celle de 2006, ce type de litiges reste plus encore fortement majoritaire même s'il concerne un nombre restreint de clients.

Bien que les seize litiges étudiés aient été plus singuliers, leur analyse globale comprend des similitudes avec celle présentée dans le *rapport du Médiateur* de 2006. Pour analyser chaque litige, le *Médiateur* met en avant ce principe : 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, etc..

Sur la majorité des litiges étudiés, apparaissent des dysfonctionnements de la responsabilité de Gaz de France : panne du système de comptage, relevés pas ou mal assurés, absence de mise en service contractuelle, estimations de consommations non révisées, etc.. Dans de tels cas, le *Médiateur* tient compte de la durée du dysfonctionnement pour demander des réductions de dette, des remboursements sur des versements déjà effectués et des échelonnements du règlement de la dette.

Si des factures rectifiées, avec compléments de consommation, ont été fournies sans explication détaillée ni contact préalable, le *Médiateur* a alors proposé aux clients de régler leurs éventuelles

dettes dans un délai cohérent, avec la durée du dysfonctionnement, et compatible avec leurs possibilités financières.

Lorsque les litiges portent sur des éléments des *conditions générales de vente*, voire les *conditions particulières* pour la clientèle des *entreprises*, le *Médiateur* a vérifié qu'elles avaient été appliqués comme il se doit. Dans le cas contraire, où s'il estimait que leur application stricte pouvait être modérée, il a demandé que soient compensées les désagréments perçus par les clients.

2007 est la première année complète de fonctionnement de l'équipe *FideloConso*. Intégrée à la *délégation des particuliers de la direction commerciale*, elle gère exclusivement les contrats et comptes des clients d'immeubles alimentés dans le cadre du système de *vente de gaz par répartition*. Le seul litige de facturation portant sur ce service a son origine dans l'ancien système de gestion alors piloté par les équipes locales d'EDF Gaz de France Distribution. La solution proposée au demandeur a également permis d'envisager des évolutions contractuelles entre Gaz de France et le syndicat de la copropriété.

Pour la grande majorité des litiges, le *Médiateur* s'est attaché à délivrer un maximum d'informations complémentaires utiles à la compréhension de sa démarche. Elles ont ainsi permis de combler tout ou partie du déficit de communication initial de Gaz de France.

## 4.2 • le raccordement au réseau de gaz naturel

En 2007, la séparation juridique des activités de distribution et de fourniture, préalable à l'ouverture totale du marché de l'énergie, a radicalement modifié le processus pour les particuliers. En effet, les entreprises, professionnels, collectivités locales et fournisseurs étaient déjà concernés depuis le 1er juillet 2004. Désormais, pour qu'un demandeur particulier puisse voir son installation raccordée au réseau de distribution publique, il lui faut contacter directement Gaz réseau Distribution France, ou via son fournisseur s'il l'a déjà choisi. Après avoir contacté l'accueil téléphonique gaz naturel raccordement et conseils au 0 810 224 000, ou en se connectant à [www.grdf.fr](http://www.grdf.fr), le futur utilisateur signe une offre raccordement valant devis. Elle expose les conditions techniques, financières et de délai



de réalisation des travaux. Le 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 dix jours

ouverts après l'obtention des autorisations administratives et s'être assuré que les travaux incombant à l'utilisateur ont été effectués ; ce délai est applicable en l'absence d'extension du réseau existant et de traversée de chaussée. Dans certains cas, Gaz de France doit obtenir l'autorisation de propriétaires pour faire passer ses ouvrages techniques dans des voies privées.

En 2007, les quatre litiges réexaminés par le Médiateur ont tous pour source des dysfonctionnements antérieurs au 1<sup>er</sup> janvier 2007 ; leur analyse est donc liée à ce contexte.

numéros des dossiers concernés	litiges exposés	solutions proposées
07 0002	<b>travaux sur la voie publique</b>	
	<p>Dans le cadre de travaux d'extension du réseau de distribution publique sur une voie publique, Gaz de France a fait réaliser des travaux. Ces derniers ont en partie été réalisés en dessous des critères de qualité imposés et, par faute d'informations préalables, ont empêché un riverain de jouir de sa liberté d'aller et venir avec son véhicule automobile. En corollaire, le riverain affirmait que le rebouchage et le damage de mauvaise qualité avaient fait chuter sa motocyclette avec dégâts.</p>	<p>Le Médiateur a pris en compte les arguments du riverain pour demander que soient compensés les désagréments d'usage de sa sortie de propriété ; un chèque, d'un montant adapté aux circonstances, lui a été versé.</p> <p>La demande de prise en charge de réparation des dégâts de la motocyclette a fait l'objet d'une incitation du Médiateur pour que le riverain fasse une déclaration de sinistre à son assurance.</p> <p>Dès lors que les défauts des travaux mis en cause ont été corrigés, Gaz de France en a profité pour faire renforcer ses procédures de suivi de ses chantiers.</p>
06 0500	<b>travaux de déplacement d'ouvrage de distribution publique</b>	
	<p>A l'occasion du renouvellement par Gaz de France du réseau de distribution publique dans une rue, un client avait souhaité profiter de l'occasion pour faire déplacer son compteur de l'intérieur de son garage vers la limite de sa propriété.</p> <p>Pour définir les travaux à réaliser, l'entreprise sous-traitante de Gaz de France a envoyé un technicien qui est entré dans le garage du client, sans autorisation formelle. L'intrusion a été enregistrée par la caméra de surveillance de ce dernier qui affirme que sa porte de garage a alors été endommagée. Il demandait à Gaz de France de prendre en charge le montant de la nécessaire réparation.</p> <p>Après que l'entreprise sous-traitante ait fait part à son technicien de son manquement, ce dernier est allé se plaindre auprès du client.</p>	<p>Le Médiateur, bien qu'admettant la maladresse du technicien lors de sa venue, a précisé au client que les images enregistrées ne pouvaient à elles seules déterminer la responsabilité des dégâts causés à la porte de garage.</p> <p>Pour compenser le désagrément consécutif à la situation, le Médiateur a demandé que Gaz de France prenne en charge la part du coût des travaux de déplacement du compteur qui est de son ressort, dès lors que le client donnera son aval.</p> <p>Un chèque de compensation a également été envoyé au client.</p>



<p>06 0431</p>	<p style="text-align: center;"><b>position d'un réseau de distribution publique sur le domaine privé</b></p> <p>Afin de viabiliser deux parcelles, leur propriétaire a demandé au distributeur, commun à Gaz de France et EDF, de les raccorder aux réseaux de distribution publique de gaz naturel et d'électricité. Des devis ont été proposés et les travaux réalisés.</p> <p>Pour faire respecter le contenu de l'acte de vente, une décision de justice en faveur des acheteurs d'une des parcelles leur a permis de faire déplacer les coffrets de branchement, de leur position initiale vers la limite de leur propriété. Techniquement, le déplacement a eu pour effet faire cheminer une partie du réseau de distribution publique le long d'une voie privée appartenant au propriétaire des parcelles ; ce dernier demande le retour à la situation initiale des coffrets.</p> <p>Ce dossier a fait l'objet d'une demande similaire auprès du Médiateur d'EDF.</p> <p>Après avoir sollicité les experts juridiques de Gaz de France, le Médiateur a rappelé qu'il ne lui appartenait pas de commenter des décisions de justice allant jusqu'en cassation.</p> <p>Le Médiateur a confirmé la pertinence de facturation du raccordement au réseau de distribution publique gaz au regard du cahier des charges liant la commune à Gaz de France. Il a également précisé que l'absence d'une convention de servitude formellement établie entre Gaz de France et le propriétaire de la parcelle, où chemine la partie de réseau public en cause, ne remettait pas en cause l'acceptation de servitude imposée par les juges.</p> <p>Pour mettre fin au litige, le Médiateur a proposé que les demandeurs de médiation signent un protocole transactionnel comprenant la convention de servitude avec Gaz de France et la renonciation de ce dernier à recouvrir le solde non réglé du montant des travaux de raccordement.</p> <p>S'agissant d'un litige commun à Gaz de France et EDF, les Médiateurs des deux entreprises ont coordonné leurs réflexions et ont abouti à la même proposition.</p>
<p>07 0056</p>	<p style="text-align: center;"><b>facturation de la modification d'un branchement à la demande d'un tiers</b></p> <p>En 1990, des modifications de branchements aux réseaux de distribution publique de gaz naturel et d'électricité sont nécessitées par la demande d'un propriétaire d'immeuble collectif : déplacement des compteurs en façade. Cette prestation est alors facturée au demandeur.</p> <p>Fin 2004, Gaz de France décide de rénover son réseau de distribution publique dans la rue de l'immeuble. Elle fait part aux riverains de sa prise en charge du montant des travaux de déplacements des coffrets existants.</p> <p>C'est ainsi que le propriétaire de l'immeuble réclame le remboursement du montant des travaux de 1990 et se plaint de la mauvaise qualité de réfection de la façade liée aux travaux de 2005.</p> <p>Faute d'avoir pu réunir tous les documents de 1990 utiles à la compréhension de la demande de déplacement des compteurs, le Médiateur a demandé que la moitié du montant des travaux soit remboursé au propriétaire de l'immeuble.</p> <p>Sur la base du contenu du cahier des charges liant Gaz de France à une commune, le Médiateur a confirmé que les demandes de modification ou de suppression de branchements sont à la charge du demandeur. Il a également précisé qu'une part du montant des travaux peut-être prise en charge par Gaz de France dès lors que la demande du tiers permet d'anticiper le renouvellement d'un ouvrage.</p> <p>Enfin, le Médiateur s'est assuré que Gaz de France assurerait la réfection de la partie de façade incriminée comme il avait été prévu en 2005.</p>

**L'analyse globale**

C'est l'aspect réglementaire du raccordement au réseau de gaz qui représentait la source principale des litiges traités par le Médiateur en 2006. Pour 2007, les quatre dossiers exposés restent tout ou partie dans ce même registre : défaut d'informations préalables à la réalisation de travaux, sinistre supposé dû au franchissement d'un espace privé sans autorisation préalable de son propriétaire, contestation du titre de propriété d'un ouvrage gaz en domaine privé et conditions de facturation d'une modification de branchement.

Le Médiateur, en cas de besoin, s'est appuyé sur l'expertise et le conseil des équipes juridiques de Gaz de France pour s'assurer du respect du droit dans les solutions proposées. Ce fut particulièrement nécessaire dans le dossier relatif à la contestation des conditions de passage d'un ouvrage public de gaz sur un terrain privé. Dans ce cas, il a également échangé avec la médiation d'EDF car le litige était symétrique en matière d'ouvrage électricité. Le Médiateur s'est interdit de remettre en cause et d'interpréter les décisions de justice incluses dans les éléments présentés par le demandeur .

Quand Gaz de France avait interprété des textes d'application du cahier des charges de distribution publique d'une commune en défaveur du client, le Médiateur en a tenu compte. Ainsi, il a fait rembourser une facturation de travaux datant de plus de quinze ans pour laquelle la demande de déplacement d'un ouvrage avait été imparfaitement interprétée.

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

**4.3 • les tarifs, les services, la sécurité, les difficultés de paiement**

Les cinq litiges réexaminés par le Médiateur concernent les diverses occasions de contact entre Gaz de France et ses clients, en dehors du *raccordement au réseau* et à la *facturation des consommations*. L'un d'eux présente une singularité : il s'agit d'un client particulier d'un autre fournisseur souhaitant bénéficier d'une offre commerciale de marché de Gaz de France.





numéros des dossiers concernés	litiges exposés	solutions proposées
07 0250  07 0543 professionnel	<b>difficultés de paiement des factures de consommations de gaz naturel</b>	
	Dans ces deux dossiers, il s'agissait plus de difficultés exposées par des clients en difficulté, pour respecter les échéanciers de paiement déjà accordés, que de réels litiges.	Le <i>Médiateur</i> , après s'être assuré des capacités réelles de règlement de chacun des clients, a favorisé la mise en œuvre d'échéanciers compatibles tout en confirmant au client, si besoin, la nécessité de respecter ses propres engagements.
07 0838	<b>conditions pour choisir Gaz de France comme fournisseur de gaz naturel</b>	
	Le client d'une <i>entreprise locale de distribution</i> a sollicité Gaz de France pour bénéficier d'une offre de marché pour faire valoir son éligibilité au 1er juillet 2007.  En étant surpris des réponses successives et négatives de Gaz de France, et peu satisfait des précisions apportées, il a interpellé le <i>Médiateur</i> .	Après avoir interrogé la <i>direction commerciale</i> et ses juristes, le <i>Médiateur</i> a confirmé que Gaz de France respectait le cadre de la loi 2003-8 du 3 janvier 2003 en étudiant la possibilité d'être un des fournisseurs de gaz naturel pouvant accéder, le moment venu, au réseau de distribution alimentant le territoire de l' <i>entreprise locale de distribution</i> .  Le <i>Médiateur</i> a demandé que le client reçoive une offre de marché dès que Gaz de France sera fournisseur dûment reconnu sur sa commune. Il a confirmé que les publicités radiophoniques permettaient à l'auditeur de se rapprocher de Gaz de France pour savoir s'il était ou non concerné par les offres de marché <i>Dolce Vita</i> ®.
07-15	<b>conditions de changement de tarif</b>	
	Un client, dans un logement alimenté en gaz naturel via le service <i>FidéloConso</i> , a réclamé que soit maintenu le tarif dont il bénéficiait auparavant. Pour Gaz de France, il s'agissait alors de résoudre une difficulté hors du cadre habituel de facturation du service alors dénommé <i>vente de gaz réparti</i> . En effet, deux logements contigus avaient été regroupés en un seul mais toujours alimenté avec deux compteurs de chaleur.  Pour ne pas facturer deux abonnements pour un même client, Gaz de France avait utilisé un tarif sans part d'abonnement. Il facturait des consommations à un coût très légèrement inférieur à celui du tarif <i>vente de gaz réparti</i> .  Fin 2006, Gaz de France a créé une équipe de gestion dédiée aux clients <i>Fidéloconso</i> et le système de facturation ne permit plus de prendre en compte le tarif d'exception utilisé ; le client demandait que soit maintenu ce tarif.	Après avoir expliqué au client que le tarif dont il bénéficiait pour l'un de ses compteurs de chaleur avait été appliqué exceptionnellement pour résoudre une difficulté de facturation défavorable, le <i>Médiateur</i> a estimé que Gaz de France aurait dû respecter plus scrupuleusement l'article 4.2 des conditions générales de vente de gaz en vigueur en 2006. Cet article prévoit dans quelles conditions Gaz de France peut mettre fin à un tarif.  Le <i>Médiateur</i> a tenu compte de ce défaut d'information pour proposer au client de compenser le désagrément perçu en demandant qu'un chèque lui soit envoyé.  Il a néanmoins confirmé que le seul tarif applicable dans le cadre de <i>Fidéloconso</i> était celui qui était désormais appliqué ; il a rassuré le client sur l'écart de coût plus que minime induit par le changement de tarif sur une année de consommation à niveau égal (moins de 50 centimes d'euro).
07 0004	<b>contenu du diagnostic qualité Gaz de France</b>	
	Le client a souscrit au <i>diagnostic qualité</i> promu par Gaz de France pour contribuer à la sécurisation des installations intérieures de gaz naturel.  Deux ans après la visite du technicien de la société, diligentée par Gaz de France pour réaliser le <i>diagnostic</i> , le client estime qu'une fuite détectée sur une partie de la canalisation de gaz de son logement aurait pu être évitée si le technicien avait vérifié l'endroit concerné. Il demande que Gaz de France prenne en charge le montant de la facture payée à son installateur.	Après avoir rappelé au client les fondements précis et réglementaires du <i>diagnostic qualité</i> , le <i>Médiateur</i> lui a précisé la limite de responsabilité entre Gaz de France, distributeur, et lui-même, gardien de l'intégrité de l'installation intérieure de gaz qu'il utilise.  Le <i>Médiateur</i> a également indiqué au client que c'est le certificat de conformité, préalable à la mise en service de l'ensemble d'une installation neuve qui valide la nature des assemblages mis en œuvre pour la réaliser et non le <i>diagnostic qualité</i> .  Enfin, après s'être assuré que tous les points avaient été contrôlés dans le cadre prévu, le <i>Médiateur</i> n'a pas demandé à Gaz de France d'accéder à la requête de prise en charge du montant de la facture de réparation de la canalisation.

### L'analyse globale

Le *Médiateur* s'est attaché à étudier les éventuels dysfonctionnements de Gaz de France pour adapter ses solutions. Lorsque des dispositions liées au contrat d'abonnement ont été au cœur des litiges, le *Médiateur* les a rappelées aux clients avec précisions à l'appui.

Dans le litige relatif à l'offre commerciale de marché de Gaz de France, le *Médiateur* a sollicité la *direction commerciale*, et ses experts juridiques, pour expliquer au client d'un autre fournisseur dans quelles conditions et quel délai il pourra choisir Gaz de France.

En matière de *diagnostic qualité* Gaz de France, le *Médiateur* a rappelé avec précisions les responsabilités respectives, pour l'installation intérieure de gaz, entre l'utilisateur et le *distributeur*.

Dans le cas des deux clients en difficulté de paiement, le *Médiateur* s'est surtout assuré de la mise en œuvre des mesures d'assouplissement. Elles ont permis aux clients concernés d'éteindre plus sereinement les dettes en cohérence avec leurs capacités de remboursement.

# LES 8 VALEURS DE LA MEDIATION DE GAZ DE FRANCE

Comme signataire de la *Charte des médiateurs du service public*, officiellement présentée en décembre 2004, le *Médiateur* de Gaz de France en partage les huit valeurs. C'est dans ce cadre que votre litige avec Gaz de France va être pris en compte en médiation afin d'y trouver une solution adaptée.

## 1 l'écoute

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

## 2 le respect scrupuleux des personnes

sans a priori et sans jugement.

## 3 la volonté de rechercher des solutions amiables

en n'hésitant pas à faire appel à la créativité de chacune des parties.

## 4 l'équité

une règle ou une pratique même correctement appliquée peut être insupportable voire inéquitable dans certaines situations humaines.

## 5 l'impartialité

le *Médiateur* ne se place jamais ni d'un côté, ni de l'autre.

## 6 le respect du contradictoire

le *Médiateur* veille à ce que chacune des parties ait la possibilité de faire connaître son point de vue à l'autre.

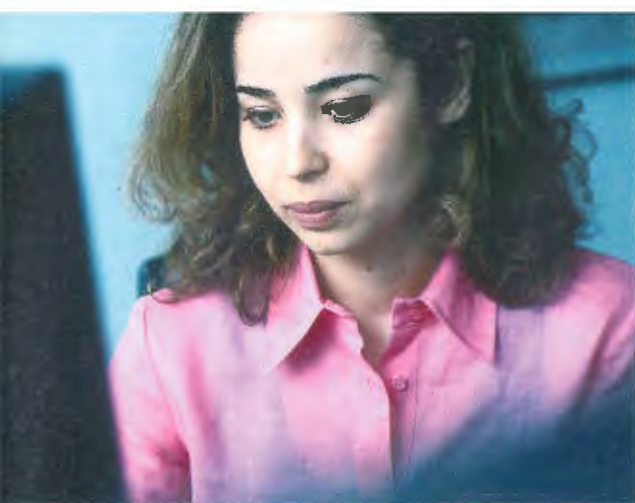
## 7 la confidentialité

le contenu du dossier et les faits demeurent anonymes.

## 8 la transparence

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

# L'EXPRESSION DIRECTE DES REQUÉRANTS



## 5.1 • je sollicite le *Médiateur*

Les extraits de lettres ci-dessous montrent, comment aujourd'hui, les clients sont intéressés par la possibilité de solliciter le *Médiateur*.

### • 25 septembre 2007

Monsieur,

Veuillez trouver ci-joint le courrier de réclamation adressé au service client de Gaz de France au mois de juin dernier.

Je suis depuis sans aucune information au sujet de la prise en charge de ma réclamation.

Je vous demande donc de bien vouloir m'indiquer la suite donnée à ma demande.

Dans cette attente, veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

### • 17 octobre 2007

Je vous demande, Madame ou Monsieur le médiateur de gaz de France, d'enquêter sur ce que j'appelle aujourd'hui des dysfonctionnements et qui seront dès demain, des raisons supplémentaires pour aller chercher un meilleur service ailleurs. Je ne vous cache pas que j'espère que « gaz de France », dans sa grande sagesse, a prévu des dédommagements pour le client victime de telles erreurs.

Je suis très en colère après votre administration, car il y a à peine un mois, j'ai déjà du intervenir auprès de vos services pour éviter que mon fils ne soit prélevé une deuxième fois d'une somme qu'il avait déjà réglée plusieurs mois auparavant. Un problème de changement d'informatique paraît-il !

### • 12 novembre 2007

À ce jour mes demandes répétées auprès des services compétents sont restées sans aucune réponse ce malgré coup de téléphones au service clients, envoi de trois mails, envoi d'une lettre avec Ak au service clients (copie jointe), visite à l'agence EDF située au centre commercial Jomès le 28/09/07.

En conséquence, je demande le recours à une médiation afin de régler ce litige à l'amiable et demande le remboursement de la somme qu'il m'est due.

# L'EXPRESSION DIRECTE DES REQUÉRANTS

• 22 novembre 2007

Monsieur,  
 Suite à mon courrier du 5 septembre 2007 et à votre intervention auprès de la direction commerciale de GDF de France, vous trouvez ci-joint copie de la lettre que m'a été envoyée par le service. Je leur ai confirmé par retour de courrier que j'aurais été ravi de leur envoyer par retour de courrier mes chèques me n'étant pas parvenu, je leur ai même proposé de leur envoyer photographiquement mes relevés de compte, depuis plus aucune nouvelle. Je vous remercie de leur vouloir intervenir avec moi dans cette affaire.

• 29 octobre 2007

Je ne sais plus quoi faire. Votre lettre me dit que « je n'ai pas épuisé tous les recours, » mais quels sont-ils ? Que puis-je faire quand GDF ne répond pas aux lettres RAR, quand un service me confirme que mon contrat est résilié et que mon solde pour tout compte est à zéro, et que huit jours plus tard je reçoive un commandement à payer !!!

Je ne puis qu'à juste titre m'inquiéter sur la situation économique de l'entreprise GDF qui doit gaspiller une énergie considérable supportée bien évidemment par le consommateur, et déplore le manque de responsabilité de tous les interlocuteurs joignables au 0810 800 801.

GDF a certainement un énorme problème de structure et d'organisation.  
 Je suis contente d'avoir liquidé mes actions et de ne plus avoir aucun contrat avec GDF.

## 5.2 • je donne mon avis sur l'action du Médiateur

Que le Médiateur ait transféré pour traitement les sollicitations ou qu'il présente sa solution dans les litiges en dernier recours amiable, certains clients ou citoyens ont fait part de leur avis quant aux conclusions apportées à leurs demandes.

• 18 décembre 2007

Monsieur,

J'ai bien reçu hier 17 décembre la lettre que vous m'annoncez et aujourd'hui mon compte a été crédité de 188 euros. Je vous remercie très sincèrement de l'intérêt que vous avez porté à mon problème et je vous félicite de votre efficacité. Avant de vous solliciter, je m'étais débattu en vain pendant trois mois et, croyez-moi, j'étais bien loin de la Dolce Vita!

• 10 décembre 2007

Rien cordialement et encore merci.

### Description de la réclamation

Je vous remercie de votre réponse. Voici la première réaction de GDF à mes nombreuses demandes. Pour autant, trouvez-vous normal que les clients soient obligés de passer par le médiateur pour obtenir un contact normal en première instance? Est-il aussi normal que les courriels transmis au directeur commercial ne soient pas suivi d'un AR à minima. GDF a-t-il mis en place une mesure de la qualité de service? Imaginez une personne âgée ou ne percevant pas les NTIC des plates formes d'appel? C'est sur que cette tranche de client doit être déboussolée devant un tel mur d'incompréhension!

Maintenant, je suis curieux de mesurer le temps que mettra le service à me répondre.

Sincères salutations

-----

# L'EXPRESSION DIRECTE DES REQUÉRANTS

• 27 novembre 2007

Le problème est réglé :

Notre réorganisation en a peut-être l'origine, car l'accueil téléphonique est très courtois et précis, seul l'attente (15mn moy) cause un problème de prix, car les usagers utilisaient le plus souvent un portable.

Il faut laisser le temps au temps, mais nous avons trouvé en vous un interlocuteur à l'écoute, à qui nous saurons nous adresser le cas échéant pour le bien de chacun.

• 2 octobre 2007

Monsieur le Médiateur,

Nous avons bien reçu le remboursement du trop perçu en notre faveur. Nous vous remercions d'avoir donné rapidement une suite favorable à notre réclamation. Nous vous prions de recevoir nos sincères salutations.

• 14 août 2007

Monsieur le Médiateur,  
 En suite de vacances et vous informe que GAZ DE FRANCE n'a fait aucun paiement en faveur de nos litiges.  
 Je vous prie de me faire savoir par la présente vos adresses ainsi que votre collaboration Monsieur VOBEL nos plus vifs remerciements.  
 Je vous prie d'accepter mes sentiments distingués  
 Monsieur le Médiateur

• 22 novembre 2007

Monsieur,

Suite à votre lettre du 16 août 2007, par laquelle vous m'avez fait savoir que tout avait été mis en œuvre pour qu'une solution satisfaisante soit trouvée, je vous informe que GAZ DE FRANCE veut procéder au versement de la somme de 334,98 € en ma faveur.

Je tiens donc tout particulièrement à vous remercier de l'attention que vous avez apportée dans l'aboutissement de cette affaire.

Je vous prie d'accepter, Monsieur, l'assurance de mes salutations distinguées.

Amélie le 22-11-2007

# LA MEDIATION FORCE DE PROPOSITIONS

D'une année sur l'autre, une partie des thèmes mis en avant par le *Médiateur* reste présente. En effet, les évolutions décidées, à la suite de ses précédentes propositions, produisent des effets dans un laps de temps dépendant fortement des sujets traités. Pour chacun des thèmes envisagés, les directions concernées ont précisé ce qu'elles avaient mis en œuvre et ce qu'il était ensuite prévu de faire.

## 6.1 • sur l'accès à Gaz de France.

**Au-delà de leurs réclamations de fond, de nombreux clients particuliers se sont heurtés à des difficultés d'accès au service clientèle de Gaz de France.** Depuis début 2007, et surtout à partir de l'été 2007, les clients *particuliers* ont sollicité le *Médiateur* plus parce qu'ils avaient des difficultés à contacter Gaz de France par téléphone, ou, plus durablement, parce qu'ils n'avaient pas de réponse à une réclamation écrite initiale, plutôt que pour la réclamation de fond elle-même. Ceci a pris une importance très forte dans la volumétrie.

**Ce constat a été à l'origine d'un certain nombre de mesures sur le canal téléphonique et sur le courrier.** En juillet, après que les clients aient rencontré des difficultés pour contacter par téléphone un interlocuteur de Gaz de France, la *délégation des particuliers* a mis en œuvre un dispositif d'urgence pour l'été. Il a permis de résorber la crise et de développer de nouveaux outils de pilotage, en situation de pics d'appels, et de stabiliser l'accessibilité téléphonique à un taux supérieur à 85 %.

Avec plus de 2800 sollicitations reçues en 2007, la médiation de Gaz de France possède un échantillon représentatif des dysfonctionnements perçus par les clients. Elle est donc légitime à proposer des voies de progrès aux directions concernées de Gaz de France. Avec cette démarche, elle contribue à la qualité de la relation de l'entreprise avec ses clients et les citoyens. L'ordre des thèmes abordés est celui qui prévaut dans la logique de la relation de Gaz de France avec sa clientèle.

**Des évolutions des procédures du processus relations avec la clientèle** ont été, bien entendu, initiées en cours d'année sans attendre cette interrogation annuelle formalisée. En effet, face à l'importante évolution du volume des sollicitations, la médiation a organisé très régulièrement des réunions avec les équipes concernées des entités de Gaz de France, en priorité la *délégation des particuliers*. Après présentation des dysfonctionnements constatés, les échanges permettent d'envisager des évolutions des procédures et, au-delà de leur résorption, l'analyse permet de travailler sur leur anticipation. La médiation a souvent regretté que ces évolutions aient été tardives pour les clients, compte tenu des délais inhérents en particulier aux corrections des SI, soit chez le *fournisseur*, soit chez le *distributeur*.

Le retour d'expérience et les enseignements tirés de cette crise ont permis de passer la rentrée de septembre, période traditionnellement très chargée en terme de flux téléphoniques, dans des conditions très satisfaisantes.

Sur le processus courrier un plan d'action de court et moyen terme d'un an, piloté par un comité de suivi, a été mis en place pour optimiser et garantir le traitement de ce processus. Plus de huit lettres ou courriels sur dix sont désormais traités en moins de cinq jours ouvrés.

La médiation a regretté que ces améliorations soient tardives et pas encore totalement efficaces.

## 6.2 • sur la qualité des informations délivrées aux clients

### Une qualité des informations délivrées aux clients à retrouver.

L'imprécision, parfois, des informations données aux clients *particuliers*, ou leur absence, à des moments essentiels de leur relation avec Gaz de France conduisent à des situations de litiges qui, parfois, remontent jusqu'au *Médiateur* en dernier recours. Ce constat est fait dans un contexte où le métier de la relation avec la clientèle est en mutation. La médiation s'est interrogée sur la bonne appropriation des nouveaux processus.

### Les actions mises en œuvre : professionnaliser les conseillers clientèle, s'appuyer sur les constats du service consommateurs.

Les conseillers clientèle ont dû s'approprier de nombreuses nouvelles procédures conditionnées par les relations avec les deux *distributeurs*, gaz et électricité, et les systèmes d'information associés. La disparition du contact direct, entre les équipes de la *délégation des particuliers* et celles des *distributeurs*, a nécessité une nouvelle attitude pour la prise de rendez-vous et pour le traitement des insatisfactions des clients. Les conseillers ont eu à s'approprier, dans une période assez longue, les nouvelles procédures, les utiliser en parallèle et découvrir les conditions de la relation avec la clientèle en mode de marché ouvert.

Avec l'appui du management et des équipes de conduite du changement, près de 240.000 heures ont été réalisées chez le seul *fournisseur* pour accompagner ces transformations combinées. Des actions majeures sont menées en parallèle pour mieux piloter globalement la satisfaction des clients ; elles permettent, entre autres, d'influer sur la qualité de l'information délivrée.

**Le service consommateurs**, créé fin 2007 par la *délégation des particuliers*, est chargé d'apporter une réponse aux clients ayant rencontré des difficultés, de contribuer à l'amélioration de l'image de Gaz de France et de son fonctionnement en identifiant les processus défaillants. Il travaille en étroite collaboration avec la *mission écoute clients*, le *service consommateurs* du *distributeur* ; ils ont ainsi défini leur mode de fonctionnement pour :

- une analyse commune des réclamations (qui sera prochainement déclinée en régions)
- un partage avec les expertises métiers et l'identification des actions de progrès
- une amélioration des circuits de traitement des réclamations entre le fournisseur et le distributeur (en particulier le traitement immédiat : ré-orientations, cas sensibles, intervenants extérieurs pour le compte des clients,...)
- la réalisation d'un tableau de bord pour conforter le retour d'informations sur les thèmes majeurs d'insatisfaction.

Celui-ci communique vers les équipes en relation directe avec les clients qui échangent, en cas de besoin, avec les équipes concernées des distributeurs.

**Un processus de détection des clients, qui n'obtiennent pas de réponse satisfaisante dès leur première demande**, a été déployé après expérimentation. Dans la très grande majorité des cas, l'analyse de la situation du client est rendue complexe, par des anomalies liées aux systèmes d'information, et ne peut être résolue directement par le conseiller clientèle en contact direct. Cette situation engendre des répétitions d'appels, engorgeant les centres d'appels téléphoniques, et augmente l'insatisfaction des clients.

Le processus permet de faire détecter ces situations par les conseillers clientèle qui transmettent les demandes spécifiques vers des conseillers plus expérimentés : vérification et analyse à froid de la situation du client qui est ensuite rappelé avec des réponses précises et claires. Enfin, un retour sur la solution proposée est assuré vers les conseillers clientèle pour consolidation de leur professionnalisme.

## 6.3 • sur l'ouverture de contrats sans demande formelle du client

### Quelques cas qui restent marginaux.

Le *Médiateur* a été informé de résiliations de contrats existants, pour la fourniture de gaz naturel et/ou d'électricité au tarif régulé, préalables à l'ouverture d'un contrat de marché, sans que les titulaires des contrats en aient formellement fait la demande.

**Les actions mises en œuvre** : ces cas restent pour le moment marginaux en nombre. Ils sont toutefois suivis très attentivement. En cas de doute avéré sur la vente, le contrat contesté par le client est annulé.

# LA MEDIATION FORCE DE PROPOSITIONS

## 6.4 • sur la gestion des réponses aux réclamations

### La nécessité de poursuivre l'adaptation des processus au nouveau contexte.

Bien que 75 % des réponses aux sollicitations du *Médiateur* soient assurées dans les trois semaines, il y a encore un volume conséquent de réponses faites dans des délais qui conduisent le plus souvent les clients à relancer la médiation. Cela est plus patent lorsque les clients s'adressent au *Médiateur* par courriel ; ils reçoivent la réponse d'attente de la médiation plus rapidement et, avec l'instantanéité du média, la relancent d'autant plus facilement.

Dans ces cas, la médiation demande que les clients soient contactés par téléphone par les entités de Gaz de France concernées, ce qui n'a pas toujours été systématiquement fait dans le contexte de mutation des processus. Pour les dossiers les plus anciens, la médiation peut rappeler les clients pour faire le point et envisager les différentes suites possibles. Rendre plus fiable les procédures de relance semble nécessaire.

### Les actions mises en œuvre : la mise en place d'un service consommateurs pour la délégation des particuliers et d'une procédure d'urgence.

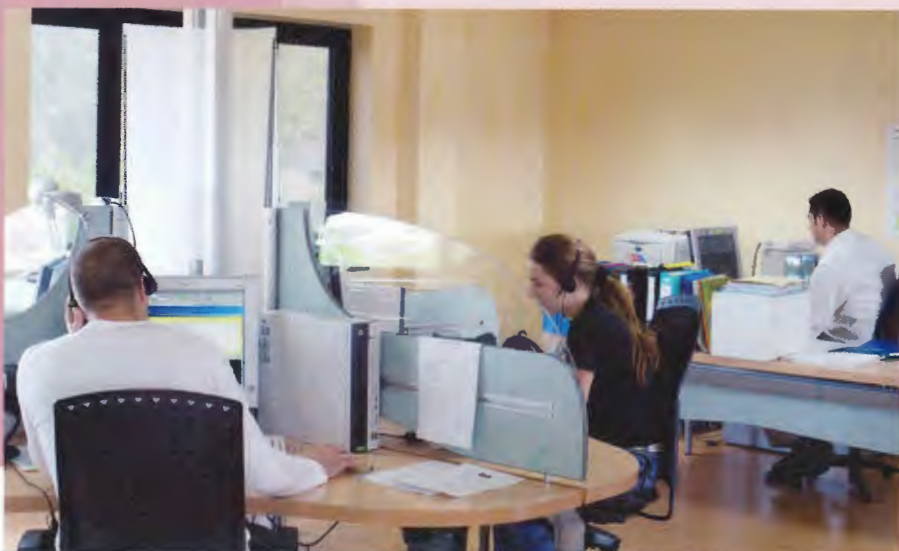
Entre 2006 et 2007, le délai moyen de réponse au courrier transmis par la médiation est passé de 40 à 22 jours dans le contexte des profondes transformations d'organisation et de processus. Un tel délai est plutôt cohérent avec les attentes exprimées par les associations nationales de consommateurs lors de leurs rencontres avec la *délégation des particuliers* ; elles privilégient d'abord une prise en charge rapide de la réclamation par un interlocuteur et un traitement complet et surtout définitif.

La complexité issue de l'ouverture totale du marché de l'énergie, en particulier la relation entre les *distributeurs* et les *fournisseurs*, a un fort impact sur les délais de réponses pour résoudre les litiges. Il est à noter également que, dans certains cas, la réponse nécessite des éléments à récupérer auprès des services des distributeurs. Pour fournir ces éléments, les engagements de Gaz réseau Distribution France, pour le gaz, sont de 8 jours pour les cas simples et 30 jours pour les autres. Ces délais influencent donc ceux de la réponse au client. Par exemple, les rectifications de chiffres relevés sur les compteurs, pour correction des factures erronées, interviennent dans un grand nombre de litiges et font l'objet d'un processus du *distributeur* : le délai moyen actuel est important, vu du client. Des actions sont en cours pour le réduire.

**Ce service consommateurs a été mis en place pour progresser** dans la réduction du délai de traitement des réclamations, y compris celles transférées par la médiation et le cabinet du Président Directeur Général, et dans la qualité rédactionnelle des réponses. Avec son équipe nationale et ses six cellules régionales, il a pour principales missions de :

- mettre en place un dispositif optimisé de gestion des réclamations
- identifier les dysfonctionnements des processus liés à la relation avec la clientèle et les résoudre avec tous les acteurs concernés de la *direction commerciale*
- prévenir les contentieux, les nouvelles anomalies et faciliter une meilleure gestion anticipée des risques
- assurer la relation avec les acteurs externes : associations nationales de consommateurs, CRE, DGCCRF, etc..

**Pour toutes les réclamations à caractère d'urgence, suspensions de la fourniture imprévisibles, factures rectifiées de montant très élevé, etc., la délégation des particuliers** a mis en œuvre une procédure d'exception : elle doit rappeler le client sous 48 heures pour une prise en charge de sa demande. Dans plus de 90 % des cas, les clients sont rappelés et la réponse apportée est tracée, étape par étape. Un suivi hebdomadaire a été mis en place pour ce type de réclamations. Cette procédure est également prévue pour des réclamations dont la responsabilité du *distributeur* est engagée.





**Le traitement efficace des anomalies des comptes de clients est une action mise en œuvre.** Le stock en cours devra avoir été traité début 2008.

**Du côté du distributeur, malgré un faible volume de réclamations transitant par la médiation l'équipe nationale mission écoute clients**, en s'appuyant sur ses cellules régionales mises en œuvre dans le courant d'année, a rappelé la nécessité de réactivité pour y répondre. Le taux de réponses apportées dans les délais standardisés est un indicateur mis sous contrôle. Enfin, les cellules régionales sont le soutien des équipes opérationnelles qui traitent les réclamations.

### 6.5 • sur la qualité rédactionnelle

**Des progrès restent à faire malgré des efforts visibles constatés par la médiation** et certaines réponses écrites présentées aux clients restent perfectibles sur la forme. Des justifications pas toujours élaborées dans le langage du client persistent : référence trop directe à des textes de lois, changements d'organisation, soucis informatiques, imprécisions sur les délais de remboursement, etc..

**Les actions mises en œuvre : contrôler la qualité et aider à l'améliorer.**

Le service consommateurs de la *délégation des particuliers* assure un contrôle de la production des réponses apportées aux clients et propose des outils d'amélioration pour leur rédaction. Il met également en place une bibliothèque de lettres-type.

La *mission écoute clients* du distributeur, via ses cellules régionales, a mis en œuvre des contrôles internes sur les réponses écrites pour améliorer la qualité rédactionnelle.

### 6.6 • sur le remboursement des trop-perçus de facturation

**Le volume des sollicitations du Médiateur, relatives à ce sujet, a été élevé jusqu'en novembre 2007**, ce qui a conduit à la mise en place d'un circuit d'exception permettant des remboursements plus rapides, hors des procédures habituelles. Vers le milieu de l'année, le volume a diminué mais il persiste un certain nombre de cas, quasi essentiellement liés aux anomalies de relevés et au délai induit par la correction des index entre *distributeur* et *fournisseur*.

Le circuit d'exception n'a pas toujours permis de répondre rapidement à certains cas critiques.

**Les actions mises en œuvre : résorber le stock en automatisant les remboursements et en utilisant une procédure d'exception pour les montants les plus élevés**

A l'origine, un climat clément en 2006 a conduit à ce qu'une grande partie des comptes des clients en *paiement mensuel* soient créditeurs en courant d'année. Ce motif de réclamation représentait, avant l'été, près de 30 % des réclamations. Pour retrouver une situation normalisée, la *délégation des particuliers* a pris plusieurs mesures urgentes :

- résolution des difficultés informatiques initiales
- mise en place d'équipes dédiées dans les régions pour un apurement du stock mi-août
- mise en place d'un circuit d'exception pour les montants les plus élevés
- automatisation des remboursements pour les montants inférieurs à 200 euros
- correction d'anomalies de liaison entre systèmes de facturation et de comptabilité
- suivi journalier du stock de clients restant à rembourser.

Le flux hebdomadaire des remboursements est aujourd'hui sous contrôle. Les stocks sont traités et la gestion est régulière avec un pilotage renforcé.

Les retards encore constatés pour quelques milliers de remboursements sont consécutifs : à des erreurs de relevé ou contestations d'estimations, à des résiliations contractuelles non prises en compte (la correction du système d'information a été réalisée), et à la subsistance de quelques milliers de clients qui restent gérés par l'ancien système d'information, conduisant à une procédure plus longue.

Il apparaît nécessaire de réduire les délais pour rectifier des relevés effectués par le distributeur ; la *délégation des particuliers* y travaille étroitement avec les équipes de ce dernier :

- en fin d'année, définition d'une procédure simplifiée, pour accélérer le traitement des rectifications de relevés sur les situations les plus simples
- étude sur l'augmentation du seuil de 35 euros, à partir duquel une rectification des relevés est demandée au *distributeur*, afin d'en limiter la volumétrie et donner la priorité au traitement des rectifications sur les montants élevés

# LA MEDIATION FORCE DE PROPOSITIONS

- développement du professionnalisme des conseillers clientèle pour traiter les listes des comptes de clients présentant des anomalies de facturation
- future évolution du système d'information pour permettre le réajustement automatisé du montant des mensualités vers le milieu de la période annuelle du *paiement mensuel*.

## 6.7 • sur le délai de raccordement au réseau de distribution

**Des délais trop longs pour obtenir un raccordement, accompagnés de difficultés pour contacter un interlocuteur et obtenir des informations fiables relatives au dossier ont été constatés.**

### **Les actions mises en œuvre : plan d'actions et communication externe.**

Gaz réseau Distribution France a mis en œuvre un plan d'actions pour résoudre les difficultés rencontrées en matière de délais de réalisation des travaux et plus particulièrement le délai lié à la première mise en service de l'installation.

Pour les demandeurs de raccordement, il a été créé un numéro de téléphone unique : prise en compte du souhait de raccordement et conseils sur le gaz naturel.

Dans le courant de 2008, des évolutions du système d'information relatif au processus d'accès au gaz permettront aux demandeurs de raccordement de bénéficier d'un suivi en direct de l'avancement de leur affaire, en se connectant au site Internet de Gaz réseau Distribution France.

## 6.8 • sur les suspensions de la fourniture non justifiées

### **Des situations souvent très préjudiciables pour les clients**

Depuis juillet, des réclamations liées à des suspensions de fourniture ont été adressées en nombre au *Médiateur*. Cette suspension de la fourniture d'énergie intervient alors que les clients avaient emménagé dans des logements où le gaz naturel était resté disponible après le départ des prédécesseurs. Lorsqu'il est avéré que la suspension était injustifiée, alors le délai de remise en service a souvent été très long, vu du client. Pour de tels cas présentés au *Médiateur*, il demande un traitement d'urgence par circuit d'exception. Malgré cela, il a constaté, jusqu'en fin d'année, des cas traités plus ou moins rapidement, pour lesquels il avait peu de retours.

### **Les actions mises en œuvre : la sécurisation du processus à l'interface fournisseurs/distributeurs.**

Quand cela est possible, le *distributeur* maintient le gaz naturel à disposition entre le départ et l'arrivée de deux occupants successifs d'un logement, dans une durée limitée par souci de sécurité. Ce service gratuit permet au client de bénéficier de l'énergie dès son emménagement. Un ordre de suspension de la fourniture est automatiquement déclenché par le *distributeur*, 30 jours après la résiliation contractuelle. Dans l'intervalle, si un client arrive, l'ordre est annulé et un nouveau contrat est proposé. Ce processus, insuffisamment sécurisé dans les systèmes d'informations, a connu quelques défaillances et, dès septembre, le problème a été identifié. Compte tenu de l'impact sur la clientèle, une mise à niveau urgente a été réalisée en novembre après que des mesures transitoires aient permis de limiter les cas.

Lorsque les clients se sont retrouvés privés de gaz naturel, des circuits d'urgence de rétablissement d'énergie, en et hors heures ouvrées, ont été déployés par la *délégation des particuliers* et le *distributeur*.

Désormais, du côté du *distributeur*, la procédure, empêchant le déclenchement automatique de la suspension de la fourniture, a été généralisée avant la fin de 2007. Elle permet de résoudre la majorité des situations à risque. En parallèle, des rappels de procédures ont été prodigués auprès des collaborateurs concernés.

La médiation s'étonne, qu'avant de procéder à une suspension de fourniture, le distributeur ne vérifie pas systématiquement la présence du client et que le gaz naturel est ou non en cours d'utilisation dans le logement correspondant.

## 6.9 • sur les rendez-vous non honorés

### **Des conséquences directes sur le quotidien des clients concernés.**

Depuis juillet, des clients se sont plaints, auprès du *fournisseur*, de rendez-vous non honorés par les techniciens clientèle du *distributeur*, sans aucune excuse, ni par téléphone ni par carton déposé. En plus de son mécontentement sur ce fait, le client y a rajouté celui généré par un délai élevé pour obtenir un nouveau rendez-vous après expression de son insatisfaction auprès du *fournisseur*.

### **Les actions mises en œuvre : une évolution efficace du système d'information.**

Le volume des rendez-vous pris par la *délégation des particuliers*, non honorés par le *distributeur*, a augmenté avec la mise en place des procédures de communication entre les deux systèmes d'information respectifs.



En fin d'année, une évolution du système d'information du *fournisseur* a permis de circonscrire le problème des rendez-vous non transmis au *distributeur*.

#### 6.10 • sur les délais de rendez-vous longs

Les délais de rendez-vous peuvent être parfois longs, en particulier lors des mises en service. Le rendez-vous obtenu peut être au-delà du délai de 5 jours fixé par la CRE. En cas de saturation des rendez-vous, le *fournisseur* indique au client qu'il ne peut satisfaire sa demande, enregistre sa date souhaitée, et lui indique qu'il va être contacté par le *distributeur*.

Cette démarche peut déboucher sur des confusions génératrices d'insatisfactions et de nouveaux appels clients. Ces problèmes se situent dans quelques centres, principalement urbains.

#### 6.11 • sur le service *FideloConso*

##### **Des dysfonctionnements souvent collectifs et longs à résorber.**

Depuis le 1er janvier 2007, bien que tous les contrats *FideloConso* soient gérés par une équipe dédiée de la *direction commerciale*, il s'avère que le *Médiateur* a été fortement sollicité, essentiellement par les représentants de copropriétaires insatisfaits de dysfonctionnements et du montant de certaines factures.

Au travers des relances de la part des clients, la médiation a constaté que le suivi de ces dossiers était irrégulier et que les délais de règlement des litiges étaient longs. La nécessité et la difficulté, pour *FideloConso*, d'obtenir des historiques de consommation auprès du *distributeur* ont accentué ces délais.

##### **Les actions mises en œuvre : restaurer une facturation régulière et informer les gestionnaires d'immeubles.**

Malgré les actions entamées en 2006, le cycle de facturation des consommations de certaines résidences a encore pu être perturbé en 2007. Ces actions ont permis de réduire de trois quarts le nombre de résidences encore concernées par ces perturbations ; elles permettent d'envisager pour 2008 un cycle de facturation régulier de l'ensemble des résidences gérées par *FideloConso*. Les explications de factures, d'analyse de consommations et les conseils fournis aux gestionnaires se sont poursuivis en 2007.

# LA MEDIATION FORCE DE PROPOSITIONS

Quelques réclamations ont porté sur des factures antérieures à la gestion par *FideloConso* et ont nécessité des actions spécifiques plus longues :

- récupération et analyse d'archives de facturations sur plusieurs années
- contrôles techniques dans les immeubles en présence des clients
- organisation de réunions de présentation des analyses et diagnostics effectués avec d'éventuelles préconisations pour la copropriété ou le gestionnaire d'immeuble.

Pour pallier aux difficultés rencontrées par les clients pour contacter leurs interlocuteurs *FideloConso*, des mesures ont été mises en œuvre :

- renforcement des équipes
- consignes pour l'accueil téléphonique des clients *particuliers* de Gaz de France pour identifier les clients *FideloConso* et ainsi éviter que les autres clients soient orientés à tort vers *FideloConso*.

Enfin, *FideloConso* assure le premier niveau de recours en cas de réclamations n'ayant pas trouvé de solutions satisfaisantes lors du premier contact. Quant au *distributeur*, il s'est engagé à ce que ses équipes accueils acheminement fournissent les éléments demandés par *FideloConso*, avec la réactivité attendue dans le cadre des instances de suivi spécifiques et communes.



## 6.12 sur le suivi des réclamations transmises par la médiation

### Des procédures en cours d'ajustement pour optimiser le suivi des réclamations.

Un effort important a été réalisé pour développer et faire fonctionner une base de données *réclamations* contenant des fonctionnalités bien adaptées aux flux entre la médiation et la *délégation des particuliers*. Son utilisation est restée longtemps très limitée ce qui a diminué considérablement son efficacité et entraîné une surcharge administrative, ni justifiée, ni productive.

Malgré ses rappels réguliers, la médiation a constaté que certaines de ses réclamations à traiter en niveau de recours national l'étaient finalement en niveau régional, sans qu'elle en soit auparavant informée par la *délégation des particuliers*. Cela ne favorise pas la fluidité de la gestion des réclamations, vu du client.

### Les actions mises en œuvre : suivi informatisé du traitement des réclamations.

Le système d'information de la *délégation des particuliers* permet naturellement d'assurer la gestion des contacts avec les clients et la mise à disposition des informations les concernant. La base de données réclamations a été conçue pour répondre à un besoin de suivi des réponses aux réclamations écrites transitant par la médiation ; elle nécessite une gestion spécifique en parallèle du système d'information général. Elle ne peut toutefois s'y substituer dans la mise à disposition en temps réel, ou très légèrement différé, de l'état d'avancement du dossier d'un client. Les différents acteurs du traitement des réclamations ont été sensibilisés à la nécessité de l'enrichissement plus rapide

des informations de la base de données et plus particulièrement pour les dossiers à caractère d'urgence, ou pour les relances faites par les clients auprès du *Médiateur*.

Sur les 2850 réclamations présentées au *Médiateur*, seule une dizaine a été instruite à un niveau de recours différent de celui demandé par la médiation essentiellement dans le cas de clients contactant simultanément Gaz de France par plusieurs canaux.

# LA CHARTE DES MEDIATEURS DU SERVICE PUBLIC

Le *club des médiateurs du service public* est en place depuis avril 2002. En 2007, il accueillait les médiateurs de Gaz de France, EDF, la Mairie de Paris, France 3, France 2, la SNCF, La Poste, la RATP, du Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, du Ministère de l'Éducation nationale, la Fédération française des sociétés d'assurances, la Caisse des dépôts et consignations, la Mutualité sociale agricole, de l'Autorité des marchés financiers, des programmes de France Télévisions et le *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, produits financiers, ... 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 l'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.

# COMMENT CONTACTER LE MÉDIATEUR ?

## 8.1 • s'informer de la mission du *Médiateur*

Pour savoir dans quelles conditions le *Médiateur* de Gaz de France peut être sollicité, deux modes de contact sont proposés :

**vosre conseiller Gaz de France**, en composant le numéro de téléphone, présenté en haut à gauche sur la facture de vos consommations de gaz naturel, pour le prix d'un appel local

**Internet**, sans autre coût que celui facturé par votre fournisseur d'accès, à deux adresses :

> [www.gazdefrance.fr](http://www.gazdefrance.fr), avec trois possibilités :

- en tapant **médiateur** ou **médiation** dans le module **rechercher**
- dans la rubrique **CONTACT**, cliquez sur **@E-mail**, puis sur **écrire à Dolce Vita** ; cliquer sur **La démarche** du paragraphe **Conflit, litige, réclamation**, puis sur **médiateur**
- cliquez sur **FAQ** (foire aux questions), puis sur **Le médiateur** et à nouveau sur **Le médiateur**

> [www.gazdefrance.com](http://www.gazdefrance.com), puis taper **médiateur** ou **médiation** dans le module **Besoin d'aide ?** Tapez ici votre question, en haut à droite de la page d'accueil, vous cliquerez ensuite sur **visiter la page**.

## 8.2 • solliciter le *Médiateur* par lettre

Pour faire part de votre litige et adresser les éventuels documents en facilitant la compréhension, vous pouvez écrire à :

**Médiateur Gaz de France**  
TSA 90015  
75387 Paris cedex 17

A réception de votre envoi, le *Médiateur* vous précisera par lettre s'il prend en compte ou non votre demande de médiation.



## 8.3 • solliciter le *Médiateur* par courriel...

Pour faire part de votre litige et adresser les éventuels documents en facilitant la compréhension, vous pouvez vous rendre sur l'un des deux sites Internet, sans autre coût que celui facturé par votre fournisseur d'accès :

> [www.gazdefrance.fr](http://www.gazdefrance.fr) : voir le paragraphe 8.1 ; quand vous êtes sur la page du *Médiateur*, cliquez sur courriel avant de valider

> [www.gazdefrance.com](http://www.gazdefrance.com), voir le paragraphe 8.1 ; quand vous êtes sur la page du *Médiateur*, cliquez sur courriel avant de valider votre demande.

A réception de votre envoi, le *Médiateur* vous précisera par courriel ou lettre s'il prend en compte ou non votre demande de médiation.

Afin de constituer votre dossier pour le *Médiateur*, vous pouvez vous adresser à une association de consommateurs, si vous êtes un client *particulier*, et à une organisation professionnelle ou une chambre consulaire, si vous êtes un client *professionnel* ou *entreprise*.



**GAZ DE FRANCE**

23 rue Philibert Delorme  
75840 Paris cedex 17 - France

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

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

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

Gaz de France SA au capital de 983 871 988 € - 542 107 651 RCS Paris - Siège social : 23 rue Philibert Delorme, 75840 Paris cedex 17  
© Agminique Hermier - L'Esprit Photo de Gaz de France - Gilles Crampes, Philippe Brouil, Pierre-François Grosjean, Christine Cayre, Céline Heisly, Philippe Braut - L'oeil public - L'oeil public, Corinne Dubreuil  
Conception : Marie-Françoise Bédou-Roux 06 14 23 07 00 - Impression : Iropal sur papier recyclé