Rapport du Médiateur 2008

GDF SUEZ

REDÉCOUVRONS L'ÉNERGIE

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

Paris, le 15 avril 2009

Monsieur le Président-Directeur Général,
Monsieur le Vice-Président, Directeur Général Délégué,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport d'activité 2008 de la Médiation.

Un contexte en forte évolution pour GDF SUEZ et sa Médiation

2008 aura été une année exceptionnelle. Alors que, depuis plus d'un an, l'ensemble des consommateurs français d'électricité ou de gaz peuvent choisir ou changer de fournisseur, les Groupes Gaz de France et Suez ont fusionné pour créer l'un des premiers leaders mondiaux de l'énergie, le 22 juillet.

Le champ d'action de la Médiation s'est ainsi potentiellement fortement élargi. Cependant, dans un premier temps, et dans la continuité des années précédentes, ce sont les clients de la Branche Énergie France (BEF) et de la Branche Infrastructures (BI) qui ont sollicité, très majoritairement, la Médiation.

La Branche Énergie France (BEF) a conduit un travail intense pour améliorer les processus de la relation avec la clientèle. L'amélioration de son système d'information, en particulier pour la facturation, se poursuit.

En 2008, l'actualité concernant les thèmes des domaines « énergie » et « médiation » se traduit par de nombreux dossiers dont je pense que les plus significatifs sont :

- la réalité de la concurrence entre fournisseurs d'énergie
- les débuts de la nouvelle équipe du Médiateur National de l'Énergie en France
- les difficultés rencontrées par certains clients dans les procédures complexes issues de la nouvelle organisation des activités, et leur médiatisation
- la directive européenne « médiation »
- le projet de loi prévoyant la création de « l'action de groupe » en France
- les projets de directives européennes : « Droits des consommateurs », « Energie-Climat ».

Ces thèmes confirment la nécessité de prendre en compte les attentes croissantes des consommateurs et de leurs représentants de même que celles des autorités régulatrices de l'énergie et de la consommation.

La fonction de médiation, au sens large du terme, est très impliquée dans ce contexte. Elle se développe dans plusieurs pays et se trouve de plus en plus sollicitée, particulièrement dans le secteur de l'énergie.

Une indépendance affirmée
L'indépendance est une caractéristique essentielle de ma mission. Envers toutes les parties prenantes de la Médiation, elle a pu être exercée en permanence. Ainsi, le traitement de chacun des dossiers a pu être effectué sans difficulté majeure, pour présenter aux clients concernés des solutions respectant les principes d'impartialité, d'équité et de confidentialité requis.

Une nouvelle croissance des réclamations
Le nombre des sollicitations qui m'ont été adressées a augmenté en 2008 : il a été multiplié par 2,5 par rapport à 2007. La plupart viennent de clients de la Branche Énergie France (BEF) et de Gaz Réseau Distribution France (GrDF).
Le nombre de dossiers de médiation, lui, s'est établi à 48, soit un chiffre très bas dans le contexte, mais plus élevé qu'en 2007 (48 contre 27). Ce chiffre bas provient de la très bonne coordination entre la BEF et la Médiation. La BEF a pu traiter et résoudre tous les dossiers qui ne correspondaient pas à des litiges persistants. Peu de nouvelles causes de réclamations ont été observées. Par contre, leur part respective a été modifiée se concentrant sur les questions de facturation (factures estimées, résiliations, mises en service, règlements des factures). Leur nombre, par contre, a beaucoup progressé avec la croissance simultanée de la notoriété d'une médiation efficace, du consumérisme et de la médiatisation plus importante de certaines anomalies.

Cela montre également qu'il reste des marges de progrès pour atteindre l'excellence dans le processus de traitement des réclamations au-delà des évolutions positives déjà constatées. Les actions ambitieuses engagées par la BEF tant sur les processus clients que sur le traitement des réclamations devraient permettre des progrès significatifs, en particulier lorsque les clients n'ont pas eu, dès leur première relance, une réponse qui permette de clore leur réclamation.
Les dossiers que j'ai eus à traiter montrent la persistance de certains dysfonctionnements, dans l'attente des résultats des actions de progrès mises en œuvre ou engagées. Ils sont exposés dans les pages suivantes. Les services concernés du Groupe sont informés des motifs de litiges et la médiation contribue à leur analyse et à leur résorption.
C'est pourquoi, l'équipe médiation a poursuivi sa recherche d'optimisation interne, afin de traiter le plus efficacement possible le volume croissant de réclamations. Elle a ainsi pu stabiliser le délai de traitement des dossiers de médiation à deux mois maximum, hors dossiers complexes.

Une synthèse des solutions apportées aux litiges traités et des relations avec notre environnement
Dans ces pages, vous pourrez consulter le bilan des sollicitations adressées à la médiation en 2008 et une analyse synthétique des solutions que j'ai proposées aux requérants. Vous y constaterez également la poursuite du développement de nos relations avec le Médiateur National de l'Energie, la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) et la Direction Générale du Commerce, de la Concurrence et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), les associations de Consommateurs, les membres du Club des Médiateurs du service public, d'autres médiateurs, et de nombreux acteurs de la médiation.

Une réflexion engagée pour développer la médiation au sein du Groupe
La dimension européenne a commencé à prendre une part significative dans les contacts établis, en cohérence avec les enjeux du Groupe et de la Médiation (commission européenne, associations de consommateurs, groupes de travail...). En effet, le Groupe étant très présent dans de nombreux pays européens, dans le domaine des services, la Médiation a naturellement réfléchi à l'évolution de son rôle (territoires, métiers). Elle a proposé de développer ses principes en priorité dans les filiales les plus concernées (celles qui ont une large clientèle de particuliers).
Elle verra ses missions adaptées au service de cette ambition. Ainsi, avec l'émergence du Groupe GDF SUEZ, je suis convaincu que la Médiation devient un atout encore plus important au service de son développement, dans un environnement de plus en plus sensible aux enjeux énergétiques et aux thèmes du développement durable, de la responsabilité sociale, particulièrement pour ce qui concerne la relation aux clients et citoyens dans leur diversité.
Je vous remercie, Monsieur le Président-Directeur Général, et Monsieur le Vice-Président, Directeur Général Délégué, de la confiance que vous me portez, m'assurant d'exercer ma fonction en toute plénitude, et vous prie d'agréer l'expression de ma très sincère considération.

Michel Astruc

LE SOMMAIRE

1 > la Médiation de GDF SUEZ

2 > les repères essentiels
- 2.1 • la situation du marché de l'énergie en situation concurrentielle
- 2.2 • l'essor du consumérisme et de la médiation en France et en Europe
- 2.3 • la croissance des réclamations, leur médiatisation, exprimées directement au Médiateur
- 2.4 • un démarrage prometteur de la coopération avec le Médiateur National de l'Énergie en France
- 2.5 • des relations constructives avec les Associations nationales de consommateurs
- 2.6 • des échanges approfondis avec les services de GDF SUEZ
- 2.7 • des contacts réguliers avec les autres acteurs de l'énergie et de la médiation
- 2.8 • un rapport du Médiateur 2007 bien perçu

3 > les sollicitations reçues par le Médiateur
- 3.1 • 6921 dossiers traités par la Médiation
- 3.2 • les clients particuliers de la Branche Énergie France sollicitent le Médiateur à près de 95%
- 3.3 • le processus de facturation et les absences de réponse génèrent la grande majorité des sollicitations
- 3.4 • l'analyse et le traitement des 6873 sollicitations
- 3.5 • 48 litiges à instruire par le Médiateur en dernier recours amiable

4 > l'analyse par processus des litiges instruits par le Médiateur
- 4.1 • la facturation des consommations
- 4.2 • la gestion du réseau de distribution de gaz naturel
- 4.3 • les tarifs, les services, la sécurité, les difficultés de paiement

5 > expression directe
- 5.1 • je demande l'intervention du Médiateur
- 5.2 • je bénéficie de l'action du Médiateur

6 > la médiation vecteur de progrès
- 6.1 • sur la nécessité d'une optimisation du processus de traitement des réclamations
  - 6.101 • sur l'absence de réponse du service clients du fournisseur
  - 6.102 • sur l'absence d'actions après une réponse du service clients du fournisseur
  - 6.103 • sur l'absence de contact téléphonique pour s'assurer de la satisfaction du client
  - 6.104 • sur le respect partiel de l'utilisation du niveau de recours national du fournisseur
  - 6.105 • sur le traitement des demandes d'observation du Médiateur National de l'Énergie
- 6.2 • sur certains des processus de la relation avec la clientèle
  - 6.201 • sur la qualité rédactionnelle
  - 6.202 • sur la prise en compte des demandes de mise en service du contrat
  - 6.203 • sur la prise en compte des demandes de résiliation du contrat
  - 6.204 • sur la qualité des relevés d'index sur les compteurs
  - 6.205 • sur la pertinence des consommations estimées
  - 6.206 • sur l'envoi de factures rectifiées demandées par le client
  - 6.207 • sur le remboursement des trop-perçus de facturation
  - 6.208 • sur la relance des clients pour le paiement de factures déjà réglées
  - 6.209 • sur les prélèvements bancaires effectués sans accord du client
  - 6.210 • sur la facturation des relevés spéciaux d'index de compteur demandés par le fournisseur
  - 6.211 • sur les délais pour le raccordement au réseau de distribution publique
  - 6.212 • sur les conditions de proposition des offres de marché combinées électricité et gaz naturel

7 > la charte des Médiateurs du service public

8 > comment contacter le Médiateur ?
- 8.1 • tout savoir sur la mission du Médiateur
- 8.2 • écrire au Médiateur

"La Médiation étudie toutes les sollicitations qu'elle reçoit, et les traite suivant leur nature."

LA **MÉDIATION** DE GDF SUEZ

La Médiation se développe en France et en Europe.
Elle existait au sein de Gaz de France, depuis 1999, et va donc fêter ses dix ans cette année.
Elle s'inscrit dans la stratégie client du Groupe et sa politique de développement durable. Sa réactivité consolide son image. Elle va s'adapter, en 2009, aux enjeux de GDF SUEZ dans un contexte où la Médiation prend de l'ampleur en Europe.

La Médiation contribue aux relations du Groupe avec son environnement grâce aux échanges constructifs qu'elle continue de développer à l'externe et à l'interne : institutions publiques et professionnelles, françaises et européennes, d'une part et, d'autre part, les services les plus concernés du Groupe.

La Médiation étudie toutes les sollicitations qu'elle reçoit, et les traite suivant leur nature.

Elles sont :
- soit confiées pour traitement aux services concernés du Groupe, et suivies jusqu'à résolution
- soit, en dernier recours amiable, traitées au sein de l'équipe Médiation.

Dans ce cas une relation personnalisée est établie par la Médiation avec le client.
Par un contact préalable avec le client, lui sont présentées **Les 8 valeurs de la Médiation,** exposées en page 29, et plus particulièrement : écoute des parties, équité, impartialité et confidentialité. Après étude, et le nombre de contacts nécessaires, une solution personnalisée est in fine proposée au client par lettre.

Aucun cas ne reste non traité.

La Médiation contribue, en tant que force de propositions, **à l'amélioration des processus de la relation avec la** clientèle **et, plus particulièrement, celui du traitement des réclamations.**

Au début de chaque année, le Médiateur élabore un rapport détaillé de toute son activité de l'exercice antérieur. Il y présente, parmi d'autres sujets, chaque litige traité en dernier recours amiable et les propositions d'amélioration des processus de la relation avec la clientèle.

La Médiation s'adapte à son environnement :
- la complexité des processus et la concurrence entre les fournisseurs d'énergie
- le développement soutenu du consumérisme
- la dimension européenne de nombreux thèmes
- le nouveau périmètre induit par la naissance de GDF SUEZ

Une équipe aux compétences affirmées structure l'activité de la Médiation :

Michel Astruc, le Médiateur
Philippe Vogel, Délégué
Joëlle Varennes, Assistante Médiation
Danielle Dimnet, Assistante.

Des appuis ponctuels permettent de faire face aux variations du nombre de sollicitations reçues.

LES REPÈRES **ESSENTIELS**

2007 avait vu la Médiation, en France, s'adapter à un contexte de transformations singulières : l'ouverture totale du marché de l'énergie à la concurrence depuis le 1er juillet, ses conséquences sur les organisations de Gaz de France, le contexte législatif et règlementaire, l'influence du régulateur et du consumérisme, la nomination du Médiateur National de l'Énergie.

2008 est marquée par la naissance, le 22 juillet, d'un leader mondial de l'énergie : GDF SUEZ. Ce nouveau groupe, issu de la fusion de Gaz de France et Suez, est leader sur quatre domaines : électricité, gaz naturel, gaz naturel liquéfié (GNL) et services à l'énergie. Il est très implanté dans plusieurs pays européens au travers de ses métiers : achat, production et commercialisation, transport, distribution, gestion et développements de grandes infrastructures, conception et commercialisation de services énergétiques et liés à l'environnement.

Dans ce nouveau contexte, cette année a été également porteuse d'évolutions majeures :

- réalité de la concurrence entre les fournisseurs
- directive européenne sur la médiation
- projet de directive européenne sur le droit des consommateurs
- impact des dysfonctionnements perçus par les clients, et renforcement de leur médiatisation
- constitution de l'équipe du Médiateur National de l'Énergie.

Ces évolutions ont influencé le positionnement de la Médiation de GDF SUEZ qui, de facto, intègre désormais une dimension européenne et des nouveaux métiers.
Dans le cadre de ses relations institutionnelles avec ses partenaires externes, comme avec les services les plus concernés de GDF SUEZ, la médiation a consolidé sa présence.

> “Dans le cadre de ses relations institutionnelles avec ses partenaires externes, comme avec les services les plus concernés de GDF SUEZ, la médiation a consolidé sa présence.”

2.1 • la situation du marché de l'énergie en situation concurentielle

L'ouverture totale des marchés du gaz et de l'électricité est devenue le quotidien des fournisseurs d'énergie. Depuis le 1er juillet 2007, la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE), a recensé, au 31 décembre 2008, plus de 416 000 sites résidentiels alimentés par un fournisseur de gaz naturel alternatif, soit 4% du marché. Les offres de marché portées par le fournisseur GDF SUEZ associent le plus souvent les ventes de gaz naturel et d'électricité. En ce qui concerne les sites non résidentiels, 96 000 sont alimentés en gaz naturel par un fournisseur alternatif, soit 14% du marché depuis le 1er juillet 2004. Pour l'électricité, toutes ces données sont respectivement de 692 000 (2,3%) et 354 000 (7,4%).

Pour mémoire, la distribution du gaz naturel est assurée, pour le compte de chaque fournisseur, par Gaz Réseau Distribution France (GrDF), filiale détenue intégralement par GDF SUEZ, depuis le 1er janvier 2008, et comprend une structure commune avec Électricité Réseau Distribution France (ERDF), filiale de distribution d'EDF (en complément des entreprises locales de distribution, ELD). Dans ce contexte, la Branche Énergie France (BEF), et plus particulièrement, les services de la direction Clients Habit@t et Professionnels (CHP), a poursuivi le déploiement de ses processus de relation avec la clientèle, via son système d'information (SI) et les actions de formation associées.

Pour la première année entièrement située dans l'ouverture totale des marchés, on a assisté à l'émergence de réclamations de nouveaux types : pratiques commerciales, problèmes de rétractation, difficultés entre fournisseurs, entre fournisseur et distributeur. Ces cas ont été relativement peu nombreux mais ont donné lieu à une forte médiatisation.

2.2 • l'essor du consumérisme et de la médiation en France et en Europe

Le développement du consumérisme s'est poursuivi en 2008, tant par l'intérêt porté par les pouvoirs publics que par les actions des associations de consommateurs.

A titre d'exemple on peut citer le développement des activités du Médiateur National de l'Énergie, surtout depuis le 2ème trimestre 2008, la publication de la directive européenne « médiation » du 21 mai 2008 et, en France, le contenu de la loi 2008-3 du 3 janvier 2008 « pour le développement de la concurrence au service des consommateurs ». On notera avec intérêt les projets de directive « droits des consommateurs » (même si, au stade actuel, le projet écarte de son champ les secteurs de l'électricité, du gaz et de l'eau), le livre vert sur les recours collectifs et l'avant projet de loi, en France, sur « l'action de groupe ». Enfin, le projet de troisième directive « paquet énergie climat » contient de nombreux aspects liés à la régulation des marchés et à la protection des consommateurs. Suivant les thèmes, le Médiateur participe aux réunions correspondantes.

A noter également la création du CEF (Citizen Energy Forum) animé par la Direction Générale Transport Énergie (DG TREN de la Commission européenne), auquel participe un représentant des médiateurs.

La référence à la médiation progresse également grâce aux actions engagées par plusieurs organismes : travaux sur la médiation dans les entreprises par le MEDEF, interventions du Centre Européen des Consommateurs (CEC), colloque organisé le 20 octobre par le Club des Médiateurs après la publication de la directive « médiation ». Le Médiateur a participé à plusieurs de ces actions. Il a également réalisé une étude sur les pratiques de médiation en Europe dans le secteur énergétique.

2.3 • la croissance des réclamations, leur médiatisation, exprimées directement au Médiateur

Des dysfonctionnements, fortement induits par les conséquences de la nouvelle organisation des activités des fournisseurs et distributeurs, restent présents. Néanmoins, alors que la Médiation a continué de recevoir un nombre de sollicitations croissant, les actions de progrès déclenchées en 2007, et poursuivies en 2008, ont permis de commencer à réduire, en fin d'année, le volume mensuel de réclamations reçues par GDF SUEZ. Pour ces dernières, la BEF-CHP, a engagé un programme d'amélioration ambitieux. Les échanges entre la Médiation et ses services sont des plus réguliers et productifs.

Plus qu'en 2007, le Médiateur a été conduit à intervenir sur de nombreux dossiers liés à des difficultés dans le processus de facturation des consommations pour la clientèle des particuliers.

Certains représentants d'associations de consommateurs ont relayé le mécontentement des clients en intervenant plus fortement et régulièrement dans les médias : télévision, radio, presse et internet. On a pu noter l'importance prise par les blogs.

Ces difficultés ont été prises en compte par les équipes concernées de GDF SUEZ et ont été intégrées aux travaux d'amélioration constants des processus de la relation avec la clientèle.

2.4 • un démarrage prometteur de la coopération avec le Médiateur National de l'Énergie en France

En application de l'article 7.1 de la « loi sur l'énergie » du 6 décembre 2006, la création de la fonction de Médiateur National de l'Énergie (MNE) s'est traduite par la nomination de J.C.Lenoir par arrêté du 14 mars 2007.
Denis Merville, nommé par arrêté du 5 novembre 2007, l'a ensuite remplacé et a constitué son équipe début 2008.

Dès sa nomination, le Médiateur s'est rapproché de ses services. Ainsi, les demandes d'observations du MNE, auprès de GDF SUEZ sont étudiées par la Médiation et les services concernés. Le MNE établit alors ses recommandations. Chaque recommandation est mise en ligne sur le site www.energie-mediateur.fr, ce qui a créé une rupture remarquée par rapport aux conclusions des travaux du Centre National de la Consommation (CNC) en 2007 et aux recommandations européennes en matière de médiation et de confidentialité.

Au 31 décembre 2008, 480 dossiers ont été adressés par le MNE vers GDF SUEZ, dont 165 sont recevables. Sur les 48 recommandations établies par le MNE à fin 2008, tous opérateurs confondus, 18 ont concerné GDF SUEZ.
Le Médiateur a analysé chacun des dossiers et les recommandations. La plupart des cas concernaient des réclamations adressées à GDF SUEZ, en retard de traitement, vu du client. Ainsi, grâce à une excellente collaboration entre les équipes du MNE, de la BEF et de la Médiation, la majorité des dossiers a pu être résolue, en 2008, sans nécessiter de procédures lourdes.

2.5 • des relations constructives avec les Associations nationales de consommateurs

Le Médiateur a poursuivi la concertation engagée depuis plusieurs années avec les 18 Associations nationales de consommateurs. Elle complète les relations entretenues au niveau national, et en région, essentiellement par la Direction Clients H@bitat et Professionnels de GDF SUEZ et par la filiale de distribution GrDF.

Le Médiateur a souhaité renforcer cette concertation. Ainsi, trois réunions se sont tenues en 2008. Ces rencontres ont permis de présenter Le Rapport du Médiateur 2007, d'évoquer l'actualité du Groupe Gaz de France avant et après la fusion avec Suez et ont favorisé des échanges riches entre les associations nationales de consommateurs et les représentants des différents métiers du Groupe.

Différents thèmes ont été évoqués :

- actualité de la Médiation,
- actualité et résultats de Gaz de France, puis de GDF SUEZ
- estimation des consommations par le fournisseur
- gestion des réclamations et Service consommateurs du fournisseur
- évolution des métiers
- présentation de l'acheminement du gaz naturel par la filiale GRTgaz
- évolution des tarifs de distribution publique
- point sur l'évolution du système de comptage
- conditions de raccordement et de mises en service
- exposés sur la Direction de la Recherche
- évolution des tarifs règlementés
- politique d'approvisionnement en gaz naturel.

De façon régulière, des relations diversifiées et de qualité ont été développées par le Médiateur et les services de GDF SUEZ avec les Associations. Une écoute attentive a été mise en œuvre pour que soient prises en compte et réglées les réclamations exposées à certaines Associations par leurs adhérents. Cela a permis de contribuer à l'amélioration des processus de la relation avec la clientèle.

Le volume des réclamations transitant par la médiation de GDF SUEZ a augmenté en 2008. Parmi ces dernières, une part restreinte est le fruit d'une sollicitation plus conséquente du Médiateur par les représentants locaux ou nationaux des Associations, surtout au cours du 1er semestre. Elle est liée à une meilleure connaissance du fonctionnement de la médiation et à l'intérêt croissant qu'elles portent à la relation de GDF SUEZ avec la clientèle : environnement de la facturation, délais de remboursement de trop-perçus, suspensions de fourniture impromptues, etc.

Par ailleurs, pour préparer efficacement les réunions de concertation qu'il anime, le Médiateur a établi des contacts personnalisés avec les Associations les plus présentes dans le secteur de l'énergie.

Ces contacts ont également permis au Médiateur de prendre en compte régulièrement les centres d'intérêt des Associations et les dispositifs de médiation mis en œuvre dans d'autres secteurs. De nombreux sujets ont été évoqués dont :

- les motifs des réclamations, plus nombreuses, transmises à GDF SUEZ par les Associations pour le compte de leurs adhérents

- l'image donnée par GDF SUEZ en matière de relation avec la clientèle, y compris pour traiter les litiges

- l'intérêt incontestable de communiquer de plus en plus souvent avec les Associations.

Enfin, le Médiateur a eu l'occasion de rencontrer certains représentants des Associations dans le cadre de la réalisation d'une plaquette décrivant les relations des Associations de consommateurs avec le Club des Médiateurs. Il a également engagé des rencontres avec les organismes européens représentant les Associations de consommateurs.

2.6 • des échanges approfondis avec les services de GDF SUEZ

Le Médiateur a continué, en 2008, d'informer régulièrement la Direction Générale de son activité.

Comme en 2007, les relations permanentes avec le distributeur et le fournisseur de GDF ont continué de façon adaptée. La logique de la relation avec la clientèle a conduit la médiation à animer des réunions régulières avec les équipes du fournisseur, et plus particulièrement celles de la direction Clients H@bitat et Professionnels : 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.
Pour ce qui concerne le distributeur, la Médiation a échangé de façon différente, dans le respect de la spécificité des activités régulées.

Pour les litiges réexaminés en dernier recours amiable, la médiation a échangé plusieurs fois avec les services concernés avant d'émettre son avis. Lorsqu'un besoin d'expertise s'est avéré nécessaire, des contacts avec les entités juridiques, communication ou développement durable ont été initiés.

Dans une démarche prospective consécutive à la création de GDF SUEZ, le Médiateur a engagé une réflexion avec les différentes structures afin de préparer la diffusion des principes de la médiation dans le Groupe.

2.7 • des contacts réguliers avec les autres acteurs de l'énergie et de la médiation

Le Club des Médiateurs du service public

Regroupant des Médiateurs d'entreprises, d'organismes publics ou d'administrations, ainsi que le Médiateur de la République, le Club des Médiateurs du service public, fondé en 2002, est un élément majeur du domaine de la médiation en France. La plupart de ses membres, dont le Médiateur de GDF SUEZ, ont été notifiés auprès de la Commission Européenne. Ils partagent une même vision du service au public, détaillée dans la charte fondatrice, rappelée ci-après au chapitre 7. Elle présente la médiation comme moyen dynamique de résolution d'un conflit à l'amiable, gratuit, mais aussi de prévention des litiges.

Alors que les modes alternatifs de règlement, comme la médiation, continuent de se déployer, le Club s'investit sur les sujets qui s'y rapportent tant au niveau national qu'européen. Au travers de ses réunions, le Club privilégie les échanges d'informations, les bonnes pratiques et les réflexions sur les évolutions du consumérisme, des processus de traitement des réclamations et de médiation. Chaque Médiateur y présente et commente l'essentiel de son activité via son rapport annuel.

Le Club expose sa position sur des projets de son champ d'investigation et promeut la médiation pratiquée par ses membres. Ses travaux contribuent aux améliorations apportées

à la qualité des services proposés par les administrations et entreprises. Le Club échange également sur les relations avec les Associations nationales de consommateurs. Il les réunit régulièrement.

En 2008, les principaux travaux du Club ont porté sur :

- la réalisation d'un « guide du partenariat » entre les Associations nationales de consommateurs et les Médiateurs du Club
- l'engagement d'une étude sur la formation, et le développement des compétences des équipes médiation
- une étude du projet de loi relatif aux actions de groupe
- la réalisation d'un colloque, le 20 octobre, après la parution de la directive « médiation ».

Par ailleurs de nombreux autres Médiateurs développent d'autres domaines de la médiation : familiale, judiciaire, interne à l'entreprise, etc.

Il existe aussi des Médiateurs intervenant de façon similaire à celui de GDF SUEZ dans des secteurs aussi variés que la banque, la téléphonie, internet, les médias, les voyages, la vente à distance, etc.

Des contacts ont été pris avec d'autres Médiateurs européens. Ils ont permis de mieux connaître d'autres secteurs : banques, médias, autres entreprises du secteur de l'énergie.

Le développement de la médiation reste cependant marqué par l'utilisation de l'appellation et du concept dans des situations très variées, ce qui n'en facilite pas la lisibilité.
Pour ce qui concerne la médiation telle que pratiquée par GDF SUEZ la publication de la directive médiation devrait renforcer l'identification de ce type de dispositif, comme l'avait été la publication des travaux du CNC, en France, en 2007.
Des actions ambitieuses sont à poursuivre pour mieux faire connaître la médiation.

Ce dépliant est téléchargeable sur le site Internet de la DGCCRF à l'adresse :
http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr/documentation/publications/depliants/mediation.pdf .

La CRE vecteur d'informations et de protection du consommateur
Sont mises à disposition des publications informatives, accessibles sur le site internet de la CRE, www.cre.fr : charte des fournisseurs, questions de consommateurs, questions et réponses, liste des Associations nationales de consommateurs et la lettre d'information Décryptages.
Un site internet spécifique à la clientèle des particuliers et des professionnels est accessible via celui de la CRE : www.energie-info.com avec nombre d'informations utiles pour appréhender la relation avec distributeurs et fournisseurs d'énergie comme, par exemple, le processus de traitement des réclamations et litiges.
Des groupes de travail établissent, en concertation avec les opérateurs et les associations de consommateurs, des documents visant à améliorer les procédures clients. Par exemple le référentiel clientèle reprend toutes les dispositions issues des travaux de concertation relatifs aux clients particuliers et professionnels.

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 l'utilisation des réseaux publics d'électricité et gaz naturel.

Les travaux des entreprises
Par sa commission Droit de l'entreprise, le Medef anime des groupes de travail, Droit de la consommation et Modes Alternatifs de Règlement des Litiges, au sein desquels participent des représentants de nombreuses entreprises.
Les travaux concernant la médiation ont été productifs en 2008 : création d'un Forum des Médiateurs, projet de Vade-mecum de la médiation, réflexions sur l'articulation entre la médiation et les recours collectifs. Le Medef exprime ainsi l'intérêt des entreprises sur ces thèmes, et s'engage à promouvoir la médiation comme un des moyens majeurs de résoudre et prévenir les litiges, y compris les litiges collectifs. Naturellement, le Médiateur a participé à ces réflexions.

2.8 • un Rapport du Médiateur 2007 bien perçu

Dans la lignée du précédent, le Rapport 2007 a mis l'accent sur la contribution de la Médiation à l'amélioration des processus « relation avec la clientèle » et « traitement des réclamations ». Y sont détaillées les activités de la Médiation et l'analyse des sollicitations, des avis rendus et des recommandations adressées à GDF SUEZ.
Il a été apprécié par les partenaires de la médiation, auprès desquels il a été diffusé et commenté, et en particulier par les Associations de consommateurs, pour sa clarté et sa précision.
Au sein du Groupe, ce document fait l'objet d'une large diffusion pour information. Il demeure un levier important de progrès en matière de communication, de relation clientèle et de traitement des réclamations. Le rapport est consultable sur le site internet : www.gdfsuez.com (tapez Médiateur ou *médiation* dans le module RECHERCHER, en haut à droite de la page d'accueil ; cliquez sur la loupe puis sur réclamations et Médiateur ; vous accédez ensuite à une page où il vous suffit de cliquer sur Si vous souhaitez bénéficier d'une médiation via le médiateur de GDF SUEZ, cliquez ici ; ensuite, laissez-vous guider).

LES SOLLICITATIONS REÇUES PAR LE **MÉDIATEUR**

Fin 2008, le nombre mensuel de réclamations reçues par GDF SUEZ a commencé à baisser. Le flux de sollicitations du Médiateur du Groupe a poursuivi sa progression pour atteindre le nombre de 6921 dossiers en 2008. Son volume mensuel s'est toutefois stabilisé au dernier trimestre. Il doit être mis en perspective avec les 11 millions de clients et les 35 millions de factures établies par an.

Dans la majorité des cas, les services de GDF SUEZ règlent directement la réclamation, **dès la première demande du client.** Si ce n'est pas le cas, plusieurs niveaux de recours sont offerts aux réclamants, le Médiateur étant le dernier pour tenter de mettre fin au litige de façon amiable.

Les sollicitations du Médiateur sont reçues uniquement par courrier via sa boîte postale ou par courriel à l'adresse suivante : mediateur-gdfsuez@gdfsuez.com ou sur le site internet : www.gdfsuez.com (voir chapitre 8, ci-après).

Via internet, les sollicitations de la Médiation représentent un quart du volume total, pour la moitié en 2007. Cette situation s'explique par une meilleure visibilité, pour les clients, du processus de collecte de leur réclamation par internet et, par voie de conséquence, d'un meilleur positionnement de la médiation en dernier recours amiable, au cas ou le litige n'aurait pu être résolu.
Les principaux sujets de réclamation, par lettres et courriels, concernent toujours plus les dysfonctionnements de facturation : absence de mises en service contractuelles, index relevés sur les compteurs, résiliations contractuelles, délais de remboursements de trop-perçus en particulier pour les clients mensualisés **et absence de prise en compte de réclamations** voire l'absence de réponse à ces dernières, même si leur proportion a diminué. Quelques sollicitations ont concerné des suspensions injustifiées de la fourniture de gaz naturel, essentiellement dans le cadre de résiliations et de mises en service non prises en compte dans les relations des systèmes d'information du fournisseur et du distributeur GrDF.

L'analyse détaillée des sollicitations du Médiateur, reste 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 et, pour les dossiers traités directement par le Médiateur, leur délai et la proportion des solutions satisfaisant les requérants.
La dynamique de l'activité est détaillée dans les paragraphes qui suivent.

> “L'analyse détaillée des sollicitations du Médiateur, est restée essentielle pour en comprendre les motifs.”

3.1 • 6921 dossiers traités par la Médiation

Depuis 2007, la Médiation tient un comptage différencié entre le nombre de dossiers (un dossier = un demandeur) et le nombre de sollicitations (de une à plusieurs pour un dossier). Dans celles-ci, on retrouve les relances opérées par les demandeurs de médiation, celles concernant d'autres fournisseurs, etc.

Évolution continue des structures et des systèmes d'information, mise en œuvre des nouveaux processus et prise en compte des nouvelles organisations des équipes, commerciales et techniques, en relation avec la clientèle, imposée par l'ouverture des marchés depuis juillet 2007 : ceci explique la plus grande partie du **flux global de réclamations. En ce qui concerne les sollicitations du Médiateur, plusieurs explications peuvent être avancées :** absence de réponse du service clients d'abord sollicité, réponse insatisfaisante vu du client, longs délais de réponse, interventions plus nombreuses des médias et des associations de consommateurs.

Pour traiter plus rapidement les réclamations transmises au Médiateur et en limiter le flux, la Médiation a réorganisé son équipe et adapté ses procédures. Elle a également échangé avec les services concernés du distributeur et du fournisseur pour prendre toutes les mesures permettant un traitement plus ciblé des réclamations. Elle a mis en œuvre des actions permettant d'en connaître leurs causes avant de pouvoir les réduire.

Le circuit d'exception, mis en place en 2007, a continué de fonctionner en 2008 pour les cas les plus immédiats : remboursements de trop-perçus importants en attente, demandes de mises ou remises en service urgentes et autres cas.
L'utilisation de la base informatique d'échanges entre les équipes de la BEF/CHP et la Médiation, et plus particulièrement son alimentation en informations plus systématique, a permis une évolution positive dans la capacité de la Médiation à connaître l'état d'avancement du traitement des réclamations.

3.2 • les clients particuliers de la Branche Énergie France sollicitent le Médiateur à près de 95%

En France, près de 11 millions de clients sont aujourd'hui alimentés par le gaz naturel et l'électricité fournis par GDF SUEZ dont 442.000, au 31 décembre 2008, ont choisi un contrat d'abonnement en offre de marché. Les clients « grands comptes, entreprises, professionnels, et collectivités locales » en représentent 6% et les clients « particuliers » 94%.

Le doublement des sollicitations de la Médiation, en 2008, a ramené la répartition des réclamations entre segments de clientèle, au plus proche de celle du total des clients de la Branche Énergie France de GDF SUEZ.

Comme en 2007, bien que le processus de gestion des clients « entreprises, professionnels, grands comptes et collectivités locales » soit maîtrisé, grâce au principe de l'interlocuteur dédié, plusieurs réclamations présentées au Médiateur ont fait l'objet d'un réexamen en dernier recours amiable.

Alors que tout client ou citoyen peut solliciter directement le Médiateur, sans intermédiaire obligé, les demandes indirectes d'intervention ont été plus nombreuses qu'en 2007.

La Médiation a ainsi été un point d'entrée facilitateur pour les associations de consommateurs, sollicitées par leurs adhérents réclamant envers GDF SUEZ.

Ainsi, pour 81 sollicitations présentées dans ce contexte en 2007 (ministères, Médiateur de la République ou ses représentants locaux, compagnies d'assurance ou conseils juridiques et, le plus souvent, associations nationales de consommateurs), 180 l'ont été en 2008.

"La Médiation a ainsi été un point d'entrée facilitateur pour les associations de consommateurs, sollicitées par leurs adhérents réclamant envers GDF SUEZ."

3.3 • le processus de facturation et les absences de réponse génèrent la grande majorité des sollicitations

6921 dossiers ont été étudiés par la Médiation. Il convient de rajouter 1323 sollicitations correspondant à des relances et des demandes d'informations diverses.

Les relances des clients conduisent la Médiation à solliciter le service concerné de GDF SUEZ pour qu'il lui précise l'état d'avancée de la réclamation et assure au client qu'une réponse lui sera apportée. Les demandes d'informations, environ 300, sont transmises pour traitement vers les services concernés.
Un constat : moins de réclamations relatives aux difficultés rencontrées pour contacter GDF SUEZ par téléphone, mais une part non négligeable de sollicitations consécutives à l'absence de réponse écrite à une demande initiale du client.

Le tableau présenté ci-dessous montre l'importance des thèmes génériques de réclamations respectifs :

La proportion du domaine « facturation » progresse de nouveau, mais nettement moins qu'en 2007. L'ensemble du processus « facturation des consommations » est de la responsabilité du fournisseur GDF SUEZ (même si les procédures de facturation ou de correction d'index sont partagées avec le distributeur GrDF).

La part concernant le processus « raccordement au réseau », sous la responsabilité du distributeur, est réduite de plus de moitié alors que le nombre de réclamations a progressé de 311 à 346. Parmi les autres domaines, celui relatif aux « offres commerciales et tarification » a connu une augmentation significative.

Plusieurs constats expliquent la prédominance des réclamations relatives au processus de facturation. L'organisation et les systèmes d'information mis en place pour l'ouverture des marchés restent générateurs de dysfonctionnements. Ces derniers sont réduits progressivement, mais ceux qui persistent ont encore un impact négatif sur la qualité de la relation avec la clientèle. Les principaux constats sont évoqués ci-dessous :

- les différents outils informatiques composant les nouveaux systèmes d'information du fournisseur et du distributeur restent en phase de consolidation et d'amélioration

- des demandes de résiliation et de mises en service contractuelles non prises en compte : les clients continuent d'être prélevés de montants sur leurs comptes bancaires et réclament donc le remboursement des trop-perçus, pour les résiliations, et voient parfois la fourniture d'énergie suspendue, pour les mises en service.

- jusqu'en juillet 2008, l'absence de certaines informations pour les factures établies sur la base de consommations estimées (coefficient indicatif de la conversion des volumes livrés en m^3 en consommations facturées en kWh, index estimé en m^3) a empêché de nombreux clients de pouvoir vérifier simplement la pertinence des estimations

- le remplacement du service « relevé confiance » en 2007, par le « service m@relève », disponible uniquement par accès à www.dolcevita.gazdefrance.fr combiné à la réception par téléphone des index relevés par les clients qui le souhaitent, a conduit à réduire l'insatisfaction de la clientèle sur le sujet ; cependant des dysfonctionnements informatiques ponctuels du nouveau service ont parfois créé des mécontentements

- les opérations de recouvrement pour factures impayées ont généré des réclamations relatives à la relation instaurée entre le prestataire de GDF SUEZ et les clients.

Les équipes concernées travaillent en concertation pour éliminer les dysfonctionnements les plus nombreux, afin de réduire les motifs de réclamations et en limiter les occurrences.

Bien que restant faibles, le volume et la proportion de réclamations concernant les clients « entreprises et professionnels » ont évolué par rapport à 2007. Ce constat est à mettre en parallèle à la prise en charge de la gestion de la clientèle des professionnels, ayant des niveaux de consommations similaires à celle des particuliers, par la Direction Clientèle H@bitat et Professionnels.

Dans le cadre des interventions chez les clients, le Médiateur a constaté des dysfonctionnements, apparus en 2007, qui se sont raréfiés : suspensions de la fourniture injustifiées et rendez-vous non honorés. Par contre, des clients se sont plaints de la facturation de frais consécutifs à l'intervention d'un technicien du distributeur pour des relevés spéciaux d'index. Ceux-ci ont été parfois générés par des erreurs au cours des relevés cycliques habituels.

Le contact avec GDF SUEZ a été rendu plus facile qu'en 2007 via le numéro du « service clients » 0 810 800 801. Toutefois, un volume conséquent de réclamations a concerné le manque de réponse écrite du « service clients ».

3.4 • l'analyse et le traitement des 6873 dossiers

Toutes les sollicitations adressées au Médiateur sont prises en compte et analysées par l'équipe de la Médiation qui détermine ensuite leur mode de traitement en conformité avec les protocoles partagés avec les équipes concernées. Pour chacune d'entre elles, une lettre ou un courriel d'attente est envoyé au demandeur pour lui préciser que, selon les cas, sa sollicitation sera traitée :

- en fonction de sa situation, par l'un des niveaux de recours offerts par le service concerné de GDF SUEZ, (6873 dossiers en 2008)

- par le Médiateur, en dernier recours amiable, (48 cas en 2008). Un contact téléphonique préalable est assuré par la médiation qui valide la volonté du demandeur de partager les 8 valeurs de la Médiation (voir page 29).

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

Les difficultés rencontrées pour le traitement des réclamations par les services concernés de GDF SUEZ en 2008 sont dues au nouveau contexte de la relation avec la clientèle des particuliers initié en 2007. Elles ont conduit les clients à présenter en plus grand nombre, et plus rapidement, leurs difficultés auprès du Médiateur et des instances dirigeantes de GDF SUEZ.

Le Médiateur veille attentivement au délai et à la qualité des réponses apportées. Les procédures appliquées par l'équipe Médiation, garantissent au demandeur la meilleure prise en compte de sa sollicitation et son suivi : transfert immédiat à l'équipe concernée de GDF SUEZ, garantie d'une réponse apportée dans un délai adapté et information sur le recours possible en cas d'insatisfaction consécutive à la suite donnée. Une copie de la réponse est systématiquement transmise au Médiateur.

Les niveaux de recours sont globalement efficaces. Après une année d'adaptation, les équipes régionales traitent avec efficacité les réclamations arrivant par les différents canaux, y compris celui de la Médiation. Le « service consommateurs » du fournisseur les anime pour qu'elles assurent, de manière opérationnelle, le traitement de toutes les réclamations confiées par le Médiateur.
L'équipe nationale du distributeur, via son « service consommateurs » créé en 2008, assure l'animation de structures régionales dédiées au traitement des réclamations de son périmètre.

Les premiers niveaux de recours, définis par chaque entité concernée de GDF SUEZ, assurent le traitement de 95% des réclamations transitant par le Médiateur.
Comme en 2007, avec moins de 4% des sollicitations, les deuxièmes niveaux de recours participent à leur traitement. La qualité de l'intervention de ces deuxièmes niveaux est déterminante pour assurer au client une solution définitive au sein du service concerné.

Moins de soixante sollicitations ont été transférées vers le distributeur de GDF SUEZ en 2008 pour une centaine en 2007, à périmètre égal. Ce volume représente désormais à peine 1% des demandeurs de médiation.

Malgré un volume toujours plus conséquent, les transferts des réclamations sont efficaces : sensibilisation des équipes concernées par le processus « traitement des réclamations », réunions régulières entre la Médiation et le « service consommateurs » du fournisseur. Avec un outil informatique de suivi adapté, la Médiation a pu vérifier, au travers des courriers adressés aux clients, la résolution des litiges. Elle continue cependant, parfois, d'être relancée par certains clients en l'absence de réponses rapides ou de prises de contact liées à leurs réclamations. Dans ce dernier domaine, de nets progrès ont été réalisés.

Dans le cadre des relations étroites établies avec le Médiateur National de l'Énergie (MNE) un suivi rigoureux de ses demandes d'observations a été mis en place. Parfois des rappels ont été nécessaires afin que soient respectés les délais inhérents aux contraintes légales du fonctionnement du MNE.

3.5 • 48 litiges à instruire par le Médiateur en dernier recours amiable

Ce nombre revient aux niveaux des années 2004 à 2006, ce qui apparait très peu au vu du nombre de clients du Groupe.

À l'opposé de 2007, une dizaine de dossiers a transité, directement ou indirectement, par des tiers : MNE, Caisse régionale d'assurance maladie, Département, Médiateur de la République et ses délégués.

> "Sur les 49 dossiers clos en 2008, un peu plus de 9 sur 10 (plus de 8 sur 10 en 2007), ont trouvé une solution permettant de clôturer le litige et de restaurer une relation apaisée entre les parties."

49 dossiers instruits par le Médiateur ont été clos en 2008 dont 8 restant de 2007 et 41 des 48 réceptionnés en 2008. Les 7 dossiers restant de 2008, en cours d'instruction, auront été clôturés avant la fin du premier trimestre 2009.
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 de GDF SUEZ.

Les demandeurs bénéficiant du réexamen de leur litige par le Médiateur ont le plus souvent eu satisfaction en tout ou partie.
Après un réexamen approfondi 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 GDF SUEZ. Elles sont considérées comme satisfaisantes lorsqu'elles conduisent à la clôture définitive du dossier.
Le nombre de solutions satisfaisantes pour les demandeurs est donc un indicateur pertinent. Sur les 49 dossiers clos en 2008, un peu plus de 9 sur 10 (plus de 8 sur 10 en 2007), ont trouvé une solution permettant de clôturer 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 GDF SUEZ (hors cas particulier du distributeur). 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, avec l'apparition d'éléments nouveaux apportés par les demandeurs ou fournis par les services de GDF SUEZ, a complété ses solutions. Quand les clients ne donnent pas suite à la solution du Médiateur, le service concerné gère les suites du litige selon ses procédures habituelles. En 2008, toutes les solutions proposées par le Médiateur ont été mises en œuvre même si certaines ont nécessité 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.

CHAPITRE 4

L'ANALYSE PAR PROCESSUS DES LITIGES INSTRUITS PAR LE **MÉDIATEUR**

L'ANALYSE PAR PROCESSUS DES LITIGES INSTRUITS PAR LE **MÉDIATEUR**

“ Le nombre de litiges à instruire, en dernier recours, par le Médiateur a été de 48 en 2008, représentant à peine 1% du total des sollicitations. La Médiation s'est investie dans sa contribution à l'amélioration des processus, tout en confirmant la priorité donnée à sa mission centrale : l'élaboration et la mise en œuvre de solutions aux litiges en dernier recours amiable, objet de ce chapitre. ”

CHAPITRE 4

L'ANALYSE PAR PROCESSUS DES LITIGES INSTRUITS PAR LE **MÉDIATEUR**

Le nombre de litiges à instruire, en dernier recours, par le Médiateur a été de 48 en 2008, représentant à peine 1% du total des sollicitations. La Médiation s'est investie dans sa contribution à l'amélioration des processus, tout en confirmant la priorité donnée à sa mission centrale : l'élaboration et la mise en œuvre de solutions aux litiges en dernier recours amiable, objet de ce chapitre.

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

1. s'assurer que le **demandeur partage les 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, plutôt 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 la solution par GDF SUEZ dès qu'elle est acceptée par le demandeur.

L'analyse des litiges et des solutions proposées est présentée dans les tableaux ci-dessous. Les litiges soumis au Médiateur sont répartis en thèmes principaux puis regroupés, par motifs cohérents, avec les solutions envisagées par le Médiateur. Après chaque tableau, la présentation d'une analyse globale du thème met en avant les principes de construction des solutions proposées.

Les sept litiges présentés au Médiateur en 2007, non finalisés au 31 décembre 2007, et les quarante et un de 2008, clôturés au 31 décembre 2007, sont analysés dans les pages suivantes.
Le tableau ci-dessous met en évidence, par thème, la répartition des solutions exposées par année, type de clientèle et de GDF SUEZ concerné.

7 solutions sur 10, présentées en 2008 (plus de 6 sur 10 en 2007), font partie du thème « relevé et facturation des consommations » alors que la proportion de celles affectées au « raccordement au réseau » est passée de 2 à 1 solutions sur 10. La proportion du thème « tarifs, offres, services, sécurité et difficultés de paiement », a augmenté avec plus de 2 solutions sur 10 (moins de 2 sur 10 en 2007).

répartition des solutions présentées par le *Médiateur* en 2008		nombre total	clientèle des particuliers	clientèle entreprises et professionnels	Gaz réseau Distribution France (distributeur)	BEF (fournisseur)
relevé et facturation des consommations	2007	3	3			3
	2008	31	30	1		31
	total	**34**	**33**	**1**		**34**
raccordement au réseau	2007					
	2008	4	4		4	
	total	**4**	**4**		**4**	
tarifs, services, sécurité et difficultés de paiement	2007	4		4		4
	2008	6	5	1	3	3
	total	**10**	**5**	**5**	**3**	**7**
ensemble des domaines	2007	7	3	4		7
	2008	41	39	2	7	34
	total	**48**	**42**	**6**	**7**	**41**

Précision > les chiffres de 2007 représentent le nombre de dossiers transmis au Médiateur en 2007 qui ont été clos en 2008 ; ceux de 2008 évoquent le nombre des dossiers transmis et clos en 2008.

4.1 • le relevé et la facturation des consommations

Ces deux processus sont capitaux dans la qualité perçue par le client lors de sa relation avec GDF SUEZ. Le premier relève de l'entière responsabilité des deux distributeurs, ERDF et GrDF, hors Entreprises Locales de Distribution (ELD), et le second de celle du fournisseur.
En 2008, les dysfonctionnements, générés par les changements d'organisation dus à l'ouverture totale du marché de l'énergie en juillet 2007, ont été réduits. Néanmoins, une partie des litiges réexaminés par le Médiateur trouve souvent sa source dans des faits antérieurs à 2008 voire 2007.

Les conditions nécessaires au bon fonctionnement des deux processus, mis en œuvre sitôt qu'un logement, ou un local professionnel, est raccordé au réseau de gaz naturel et/ou d'électricité, et qu'un fournisseur a été choisi par son utilisateur, sont multiples. Elles concernent la période entre la mise en service effective du contrat d'abonnement et le recouvrement du montant des factures après consommation des énergies :

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

Dans les tableaux qui suivent, l'analyse est apportée par grands thèmes dans un ordre reprenant au plus près la logique contractuelle : mise en service, relevé des compteurs, changement de prix des tarifs, règlement des factures, suspension de la fourniture, dysfonctionnement du système de comptage et résiliation.

litiges exposés	solutions proposées
mise en service du contrat non prise en compte	
Après avoir souscrit un contrat d'abonnement dans leur nouveau domicile auprès du fournisseur GDF SUEZ, les clients sont victimes d'une suspension de la fourniture d'énergie. Entretemps, ils n'avaient pas de facture. Les clients ont pu bénéficier d'un rétablissement de l'énergie après être intervenus auprès de leur mairie.	Le Médiateur a pris en compte l'absence de communication entre le fournisseur et GrDF qui a conduit ce dernier à considérer qu'aucun client n'avait sollicité de contrat pour ce point de comptage et d'estimation (PCE) ; en appliquant sa procédure dans un tel cas, il a fait suspendre la fourniture de gaz sans vérifier l'occupation du logement. De plus, le fournisseur, après constat de son erreur, avait tardé à rétablir la facturation.
Après avoir souscrit un contrat d'abonnement dans leur nouveau logement, auparavant occupé, les clients contestent le montant des factures émises. Le prédécesseur avait résilié son contrat mais ce n'est que plusieurs mois après que leur demande de mise en service a été prise en compte auprès du fournisseur GDF SUEZ.	Il a fait compenser les désagréments subis par le client en demandant au fournisseur une réduction de la dette en cours. En confirmant aux clients que leur prédécesseur avait fourni un relevé du compteur à son départ, le Médiateur a précisé que cette donnée pouvait bien être considérée comme point de départ du contrat au moment de leur déménagement. Il a bien noté que, à titre exceptionnel, le fournisseur avait renoncé à facturer les mois d'abonnement entre le déménagement effectif et la demande de mise en service. Dans ce contexte, pour compenser les désagréments subis, il a demandé au fournisseur de réduire le montant de la dette en cours.

litiges exposés

solutions proposées

estimations élevées, prélèvements sans autorisation, factures rectifiées

Pour chacun des cas exposés, les clients ont fait part de leur insatisfaction relative aux conséquences des dysfonctionnements des facturations émises.
À la suite d'un prélèvement non pris en compte par le fournisseur, de plusieurs facturations estimées et d'une demande de suppression du service « paiement mensuel » , la cliente souhaite des explications détaillées.
Malgré un montant de facture très élevé, consécutif à l'absence de plusieurs relevés de compteur, le prélèvement a été effectué sur le compte de la cliente sans qu'elle en soit prévenue. Elle n'a pu y faire opposition.
Un client conteste le retard pris pour l'établissement d'une facture rectifiée par son fournisseur à la suite de plusieurs absences de relevés ; il estime injustifié la facturation de frais de dédit pour absence à un rendez-vous fixé par GrDF dans le cadre du litige.
À la suite de plusieurs absences de relevés, la cliente a réclamé pour que ses factures soient établies sur la base des index relevés par elle-même ; cela n'a pas été suivi d'effet. Elle a regretté que le service « m@relève », disponible sur Internet, n'ait pas fonctionné pour elle.
Suite à l'inversion de relevés entre son compteur et celui de son voisin, une cliente a reçu plusieurs factures rectifiées peu compréhensibles. Malgré plusieurs envois de ses propres relevés, elle a reçu des factures estimées. Enfin, le service « m@ relève » n'a pas fonctionné.

Dans tous les cas présentés, le Médiateur s'est attaché à prendre en compte les désagréments subis par les dysfonctionnements du fournisseur ou du distributeur pour proposer des solutions adaptées aux situations.
Un principe fondamental est retenu par le Médiateur lorsque le cas se présente : les consommations avérées sont dues.
Le Médiateur prend acte des solutions déjà proposées avant qu'il examine les litiges.
Pour les cas de facturations élevées consécutives à des dysfonctionnements de plus de deux ans, il a fait limiter les montants à deux ans de consommations.
Lorsqu'il a estimé que des frais avaient été facturés de façon injuste, au regard du litige en cours, il en a obtenu le remboursement.
De façon plus générale, il a demandé à ce que les dettes en cours soient réduites de la compensation des désagréments subis avec d'éventuels délais de paiement ou la possibilité de régler en une fois avec une réduction complémentaire.
Des explications détaillées sont apportées en cas de besoin.

> « Mise en service, relevé des compteurs, changement de prix des tarifs, règlement des factures, suspension de la fourniture, dysfonctionnement du système de comptage et résiliation. »

litiges exposés	solutions proposées
absence ou erreurs de relevé du compteur et facturation	
Dans tous les cas exposés, les clients font part de l'absence de contact du fournisseur avant l'envoi de factures de montants trop élevés dus essentiellement à des problèmes de relève.(1) Une erreur de relevé, pour une cliente en « paiement mensuel », a conduit à une facturation, un an plus tard, d'un montant très élevé. Bien que la devanture de son magasin indiquait les horaires d'ouverture, aucun relevé de compteur n'a pu être réalisé pendant deux ans ce qui a généré une facturation contestée par le client. Une erreur de relevé est traitée un an après grâce à la communication des index par le client . Il se plaint également de l'absence de réponse à ses lettres recommandées. Bien qu'elle ait informé le fournisseur d'une erreur probable de relevé et fourni le sien, la cliente a vu le montant erroné de sa facture prélevé. Elle s'est alors retrouvée en difficultés financières. À la suite de la mise en service de son contrat gaz pour sa nouvelle habitation, un client s'étonne du montant très élevé de sa première facture estimée. Bien que les contrôles du compteur sur place aient confirmé le bon fonctionnement, le client a souhaité recevoir une proposition pour une expertise indépendante du compteur ; il l'a eue sans y donner suite. Un client conteste le montant d'une facture rectificative qui a été recalculée au fil des réclamations ; il précise que des remboursements annoncés n'ont pas été intégrés à ses comptes. Au final, après résiliation du contrat, il conteste le solde réclamé par le fournisseur GDF SUEZ	L'approche du Médiateur dans ces cas est similaire à celle exposée ci-dessus. En cas de doute sur la véracité d'une erreur de relevé, le Médiateur en attribue le bénéfice au client
suspension de fourniture injustifiée	
Alors que le solde à régler d'une facture annuelle de régularisation de « paiement mensuel » devait se faire par prélèvement, la fourniture de gaz a été suspendue faute de règlement par le client. Ce dernier affirme n'avoir pas reçu les lettres de relance préalables ni trouvé un avis de passage du technicien de GrDF venu réaliser la suspension. Malgré le règlement de sa dette, le client a du attendre plus d'un mois avant que sa fourniture soit rétablie.	Le Médiateur a regretté l'absence d'information laissée à la disposition du client lors du passage du technicien. Les graves désagréments subis par le client ont fait l'objet d'une demande de remboursement adapté par le Médiateur qui a été augmentée par le fournisseur après un échange avec le client.
retard de règlement d'une facture	
Pour avoir réglé en retard le montant d'une facture, le client a été facturé de frais de relance. Le client affirme avoir reçu sa facture trois jours avant la date limite prévue pour le paiement.	Le Médiateur a demandé au fournisseur que la suppression des frais, promise puis inappliquée, soit mise en œuvre et a regretté qu'elle soit conditionnée à l'adhésion au prélèvement automatique des factures ; la structure sociale de l'entreprise ne le permettait de toute façon pas. Il a demandé que le remboursement des frais soit doublé pour compenser le désagrément subi

litiges exposés	solutions proposées

blocage de compteurs de gaz

Bien qu'ayant constaté un blocage du compteur gaz d'un client, le distributeur ne le prend réellement en compte que six mois après par le changement de l'appareil. Par contre, la facture de rectification est établie plus d'un an après la pose de ce dernier, sans information préalable auprès du client ; malgré les explications données, il en conteste le montant.
À réception d'une facture élevée, consécutive à un changement de contrat (tarif règlementé vers tarif de marché) le client pense que son compteur de gaz dysfonctionne. De plus la mise en service contractuelle initiale n'a pas été prise en compte par le distributeur.
La cliente conteste la répartition saisonnière des consommations d'une facture rectificative établie après blocage du compteur de gaz.

Dans ces trois dossiers, le Médiateur s'est attaché à valider ou non la pertinence des consommations facturées après prise en compte du blocage du compteur.
Il a également tenu à compenser les désagréments subis par les clients en réduisant les dettes et en faisant rembourser par le fournisseur certains frais facturés dans le cadre des litiges.
Il a regretté le manque d'informations préalables nécessaires avant l'envoi des factures rectifiées. Il a été le plus précis possible dans les informations qu'il a délivrées en annexe à ses lettres aux clients.

inversion de compteurs de gaz

Dans une résidence, depuis plusieurs années, de multiples inversions de compteurs de gaz ont été constatées avec retard par le distributeur, à la suite de l'insistance de certains résidents.
Les clients concernés demandent alors à revoir la répartition des facturations sur la base de la réelle attribution des compteurs.
Après la visite d'un technicien du distributeur pour une suspicion de fuite de gaz, ce dernier découvre l'inversion de compteur qui est alors changé quelques jours plus tard.
Malgré toutes les explications données par les techniciens et un conseiller clientèle, le client conteste le montant de la facture complémentaire consécutive au constat d'inversion.

Le Médiateur, au-delà de la demande originelle d'un client, a proposé une solution impliquant les deux autres clients concernés par l'inversion des compteurs : il a précisé ce que devaient les uns et les autres et a fait compenser les désagréments subis par réduction de dette ou attribution d'un chèque.
Alerté par le client sur d'éventuelles autres inversions dans la résidence, il a obtenu de GrDF, la mise en œuvre d'un contrôle de l'attribution de tous les autres compteurs de la résidence.
Après avoir confirmé la légitimité du fournisseur à régulariser une situation de facturation consécutive à un dysfonctionnement, le médiateur a rappelé au client que le fournisseur avait limité son rappel à deux ans.
Il a fait diminuer la dette pour tenir compte des désagréments subis, proposant un règlement en plusieurs mensualités ou un paiement unique avec une réduction complémentaire.

défaillance du système de téléreport pour le comptage

À la suite d'un relevé visuel du compteur de gaz, un technicien du distributeur met en évidence la panne du système de « téléreport ». Bien que le montant de la facture consécutive au relevé soit très élevé, aucune souplesse de paiement n'est accordée.
Le client, voyant que son compteur est changé en même temps que la suppression du boîtier de « téléreport », met également en doute le fonctionnement du compteur de gaz.
Bien que recevant des factures aux montants plutôt faibles par rapport à son profil de consommations, le client ne s'en soucie pas.
Au bout de quatre années, le distributeur découvre la panne du système de « téléreport » ; le fournisseur émet alors une facture sur la base du relevé réel.

Après explications sur le fonctionnement du « téléreport », le Médiateur a confirmé la légitimité du fournisseur à régulariser une situation de facturation consécutive à un dysfonctionnement.
Il a rappelé au client que le fournisseur lui avait fait une proposition de réduction de dette qu'il avait refusé.
Il a demandé que soient compensés les désagréments subis par réduction significative de la dette avec étalement du paiement ou règlement en une fois avec réduction complémentaire.
Explications sur le « téléreport » à l'appui, le Médiateur a demandé au fournisseur de limiter sa facturation, consécutive à la découverte de la panne, à deux ans au lieu de quatre afin de compenser les désagréments subis. Le solde est à régler en plusieurs mensualités ou en une fois avec réduction complémentaire.

litiges exposés	solutions proposées

relevé de résiliation du contrat contesté

Après sa demande de résiliation du contrat d'abonnement gaz, la cliente conteste le montant de la facture induite. Dans ce cadre, elle met en avant l'alourdissement du montant des factures de gaz à cause des taxes.
Les clients contestent le relevé de résiliation fait à l'occasion de l'état des lieux consécutif à leur départ. Ils regrettent que leur demande de contrôle du compteur n'ait pas été prise en compte en temps utile.

Tout en confirmant la pertinence des consommations facturées, le Médiateur propose à la cliente, après qu'elle ait accepté de régler sa dette en plusieurs mensualités et effectué un premier versement, de faire rétablir l'alimentation en gaz sans frais et avec une proposition de tarif mieux adapté à une prévision de consommation à la baisse.
Il rappelle à la cliente que le fournisseur GDF SUEZ est un simple collecteur de taxes pour le compte de l'Etat et qu'il ne lui appartient pas de faire modifier les taux à son gré.
Bien que le Médiateur suppose qu'il y ait une erreur de relevé sur une facture antérieure à la résiliation du contrat, faute de preuve, il ne la prend pas en compte. Il propose alors un nouveau calcul de la dernière année de facturation sur la base de deux années (relevés non contestés).
Pour tenir compte des désagréments subis et du nouveau calcul de facturation, il fait réduire la dette en cours.

mode de facturation lors d'un changement de prix des tarifs de gaz

Dans les cinq cas présentés, les clients font part de leurs interrogations, voire de leurs contestations, relatives à certains éléments de calcul des factures, estimées ou réelles, de consommations de gaz. Plus particulièrement ils évoquent :
- le mode de calcul des estimations
- l'absence des index estimés
- l'absence de coefficient de conversion m^3 en kWh
- le mode de calcul du montant des consommations avant et après un changement de prix des tarifs
- la suppression du service « relevé confiance »

Pour chacune des réponses apportées, le Médiateur s'est rapproché du fournisseur qui lui a précisé l'état d'avancement des modifications apportées, en cours ou à venir en matière de facturation.
Ainsi, il a pu être annoncé aux clients concernés que :
- le dernier coefficient de conversion transmis par le distributeur allait être inscrit sur les factures estimées à titre indicatif
- un relevé estimé en m^3 serait indiqué.
Enfin, il explique en détail le mode de calcul des factures sur relevé ou estimées à l'occasion d'un changement de prix des tarifs. Le service « m@relève » fait également l'objet de précisions.
Dans l'un des cas, il a demandé qu'une compensation financière de désagréments subis soit attribuée.
Il a assuré tous les clients de la volonté commune du distributeur et du fournisseur de progresser dans la transparence de la composition de la facturation.

Précision > cinq dossiers supplémentaires concernant « relevé et facturation » ont été soumis au Médiateur mais n'ont pas donné lieu à un réexamen de sa part. En effet, soit les clients ont obtenu satisfaction avant l'intervention du Médiateur soit ils ont eux-mêmes décidé de renoncer à la médiation. Les sujets concernaient des litiges de facturation : contestation de facture essentiellement. À chaque fois, le Médiateur a pris acte de ces situations.

L'analyse globale

Avec une proportion en hausse par rapport à celle de 2007 (71% pour 64%), ce type de litiges reste fortement majoritaire même s'il concerne toujours un nombre restreint de clients.

Quelques uns des trente-quatre litiges étudiés sont singuliers mais tous les autres concernent la facturation de consommations rectifiées à la suite de dysfonctionnements. L'analyse globale comprend des similitudes avec celle présentée dans le Rapport du Médiateur de 2007.
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 index du compteur, etc.

Sur la majorité des litiges étudiés, apparaissent des dysfonctionnements de GDF SUEZ : 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, et compatible avec leurs possibilités financières.

Le problème des « coupures intempestives » a permis de mettre en avant le fait que, dans plusieurs cas, celles-ci ont été réalisées sans vérifier l'occupation du logement.

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 appliquées comme il se doit. Dans le cas contraire, ou s'il estimait que leur application stricte pouvait être modérée, il a demandé que soient compensés les désagréments perçus par les clients.

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 avec les services concernés de GDF SUEZ.

4.2 • gestion du réseau de distribution de gaz naturel

Depuis le 1er janvier 2008, l'activité de distribution est portée par Gaz Réseau Distribution France (GrDF) filiale à 100% de GDF SUEZ ; elle s'arrête à la frontière entre le compteur et l'installation intérieure privée du local desservi en énergie. Le demandeur d'une installation à raccorder au réseau de distribution publique, contacte directement GrDF ou son fournisseur, s'il l'a déjà choisi. Après un contact téléphonique avec l'accueil « gaz naturel raccordement et conseils », au **0 810 224 000**, ou via www.grdf.fr, le futur utilisateur signe son « contrat de raccordement » ou un devis : y sont exposées les conditions techniques, financières et de délai de réalisation des travaux. Le paiement déclenche la programmation du début des travaux soumis à l'obtention préalable d'autorisations administratives. GrDF doit pouvoir proposer la réalisation des travaux, si le client le souhaite, dans le mois (sans extension de réseau) ou les deux mois (avec extension) après s'être assuré que les travaux incombant à l'utilisateur ont été effectués. Dans certains cas, GrDF sollicite l'autorisation de propriétaires pour faire passer ses ouvrages techniques au travers de voies privées.

En 2008, les quatre litiges réexaminés par le Médiateur ont trouvé leur source dans des situations antérieures à la filialisation de GrDF ; leur analyse en tient compte.

litiges exposés	solutions proposées
expertise d'un compteur de gaz naturel	
Face au montant qu'il jugeait très élevé d'une facture pour des consommations de gaz, un client a demandé une expertise de son compteur. Cette prestation a été réalisée par une société indépendante mandatée par GrDF. Après un premier envoi d'un rapport d'expertise, relative à un autre appareil, le compteur du client a été renvoyé en expertise. Bien que le bon fonctionnement du compteur ait été validé, le client maintient son hypothèse. De plus, une absence de relevé, plusieurs années auparavant, n'avait pas permis au fournisseur d'alerter le client sur son niveau de consommation élevé.	Le Médiateur a accepté, comme le suggérait le client, de lui faire bénéficier du doute relatif à l'absence d'explication incontestable quant au fort niveau de consommation ; il a regretté que des facturations de frais de gestion aient été générées par le litige. Il a donc demandé au fournisseur de réduire le montant encore dû au moment du litige.
suppression d'un ouvrage de distribution publique situé sur le domaine privé	
À la suite de sa demande de suppression d'un coffret de comptage, situé au cœur de sa propriété, un client reçoit une offre de prix puis un devis qu'il estime trop élevé, et peu détaillé. Ayant payé, il a dû attendre plusieurs semaines la réalisation de travaux, finalement effectués sans qu'il en soit prévenu.	Le Médiateur, après rappel des règles de prise en charge financière des travaux (le demandeur paie), a convenu que le coffret de comptage, posé plus de 30 ans auparavant, aurait pu l'être avec délivrance d'une convention de servitude légale ; ce n'était pas le cas. Prenant également en compte les désagréments perçus dans le traitement de sa demande, il a obtenu de GrDF un remboursement intégral au client du montant de la facture des travaux acquittée.
conditions de raccordement d'une habitation au réseau de distribution publique	
Début 2007, un client a sollicité les services de GDF SUEZ, pour connaître les conditions du raccordement de son habitation au réseau de distribution publique de gaz. Après des réponses divergentes sur le tracé du raccordement, une « offre préalable d'engagement » est faite : le coffret de comptage pouvait être mis en limite de la voie publique. Le client fait réaliser une tranchée cheminant à l'intérieur de la propriété d'un parent avec constitution d'une servitude sous acte notarié. Après plusieurs réclamations, le client obtient la réalisation du raccordement, six mois après. Le technicien de GrDF évaluant les travaux de son ressort, exige alors, pour raisons de sécurité et d'exploitation, la mise en place du coffret en entrée de la propriété du client. Cette exigence modifiait le coût des travaux : l'extension du réseau existant conduisait à dépasser la longueur forfaitisée de 35 mètres.	Le Médiateur a d'abord noté que, malgré l'extension de réseau supérieure à 35 mètres, GrDF avait facturé les travaux au client sur la base du coût forfaitisé du devis initial. Pour tenir compte de l'ensemble des désagréments subis et du long délai de réalisation du raccordement, il a suggéré à GrDF, qui l'a accepté, de prendre en charge un montant comprenant le coût des travaux de l'inutile tranchée et des actes notariaux engagés.

litiges exposés	solutions proposées

changement du compteur de gaz à l'initiative du distributeur

En 2006, dans le cadre d'une opération programmée de changements de compteurs, cohérente avec les finalités du décret 72-866 du 6 septembre 1972 (périodicité légale de vérification des compteurs de 20 ans pour les compteurs à soufflets), le distributeur, via plusieurs lettres d'information, a tenté d'accéder à l'un des compteurs, en vain.
La cliente concernée, estimant inutile ce changement de compteur, puisqu'elle affirmait l'avoir financé lors de la réfection de son installation intérieure, plusieurs années auparavant, n'a pas donné suite aux rendez-vous successivement fixés par le distributeur. Face à cette situation, ce dernier a décidé, suivant les procédures d'exploitation en vigueur, de suspendre l'alimentation en gaz.
Quelques jours plus tard, le distributeur, venu rétablir l'alimentation, a constaté qu'elle avait été frauduleusement rétablie. Il a de nouveau suspendu l'alimentation, établi un constat de fraude et résilié le contrat d'abonnement, tout en changeant le compteur. La cliente, bien que refusant de régler le coût de la procédure liée au constat de fraude, et le solde dû après résiliation contractuelle, demandait le rétablissement du gaz.

Tout en confirmant qu'il ne pouvait être question de cautionner un acte frauduleux, nonobstant le fait que celui qui l'a commis n'était peut être pas le titulaire du contrat d'abonnement, le Médiateur a tenu à prendre en compte, à titre exceptionnel, la situation financière précaire de la cliente.
Le distributeur a pris en compte le problème pour que la dette soit adaptée. Enfin il a garanti à la cliente qu'aucune discrimination n'avait sous-tendue l'opération de changement de compteurs dans le choix des clients concernés.

L'analyse globale
Pour trois des quatre dossiers traités, l'aspect réglementaire du raccordement au réseau de gaz représente la source principale des litiges exposés au Médiateur en 2008 : informations divergentes préalables à la réalisation de travaux, position d'un élément du réseau de distribution publique, changement de compteur initié par le distributeur. Le dernier dossier concernait plutôt une maladresse de transmission de données d'expertise d'un compteur, elle-même réalisée en conformité avec les conditions générales de vente de gaz. Le Médiateur, en cas de besoin, s'est appuyé sur l'expertise et le conseil des équipes juridiques du distributeur GrDF. Quand le distributeur avait pu interpréter des textes d'application du « cahier des charges de distribution publique » d'une commune en défaveur du client, le Médiateur en a tenu compte : par exemple remboursement d'un déplacement d'ouvrage de distribution publique disposé sans fondement sur le domaine privé. Des solutions ont été trouvées en respectant la spécificité du rôle du distributeur.
Même lorsque les solutions ne satisfaisaient pas pleinement les demandeurs, le Médiateur a montré leur pertinence en mettant à disposition des informations précises et réglementaires.

4.3 • les offres, les tarifs, les services, la sécurité et les difficultés de paiement

Six des dix litiges de ce domaine, réexaminés par le Médiateur, concernent l'aspect contractuel dans le cadre d'un marché purement concurrentiel : conditions de résiliation, offre à prix fixe, conséquences de changement de fournisseur. Cinq de ces dossiers viennent de clients « professionnels » dont l'un concerne la fourniture d'électricité.

Les quatre autres litiges relatent des rendez-vous non respectés, un sinistre supposé, une suspension injustifiée de la fourniture et une affirmation d'agression d'une cliente par un collaborateur ; ceux-ci concernent des clients particuliers.

litiges exposés	solutions proposées
conditions de résiliation des contrats	
Le préavis de 6 mois pour résilier un contrat, prévu dans les conditions générales de vente, n'ayant pas été respecté, GDF SUEZ a appliqué l'obligation d'enlèvement ou de paiement. Le client, précisant l'absence de toute consommation depuis plusieurs mois, contestait l'application de la clause concernée. Le client faisait part de son désaccord avec le montant de la facturation des consommations consécutive à la résiliation de son contrat ; de plus, la demande de modification des données de ce dernier a été prise tardivement en compte. Après avoir décidé de quitter GDF SUEZ pour un autre fournisseur de gaz, la cliente conteste le montant des factures consécutives à la résiliation de ses 4 contrats ; elle constate que les index utilisés pour clôturer les comptes sont différents de ceux présents sur les compteurs à la date de résiliation. Un client choisit GDF SUEZ comme nouveau fournisseur d'électricité ; il conteste le montant des consommations d'électricité alors facturées depuis la mise en service de son nouveau contrat.	Dans les quatre litiges présentés, le Médiateur a rappelé aux clients les règles de changements de fournisseurs et de résiliation en vigueur. Toutefois, il s'est attaché à prendre en compte les défauts ou imprécisions d'informations données sur les modalités de résiliation. Il a donné toutes les explications utiles de compréhension et a demandé au fournisseur GDF SUEZ de réduire les montants encore dus par les clients tout en confirmant le plus souvent la pertinence des montants de consommations facturés
conditions d'application d'un contrat à offre de prix fixe	
En 2005, dans le cadre d'un contrat appliqué après souscription d'une offre de marché à prix fixe d'un an, le client a demandé que le prix de kWh appliqué au-delà de la première année d'application reste fixe. Bien que le fournisseur Gaz de France ait fait une proposition commerciale avant la date du premier anniversaire du contrat d'origine, le client a conservé son contrat à prix fixe. À l'occasion de contacts, aucune information sur les conséquences de poursuite de ce dernier contrat n'a été donnée.	Le Médiateur a confirmé la bonne application des conditions particulières de vente liées au contrat signé par le client (après un an de prix de kWh fixe, le prix tient ensuite compte des variations de celui du tarif régulé B1). Néanmoins, il a tenu compte du défaut partiel d'information de la part de Gaz de France pour demander au fournisseur le remboursement d'un montant tenant compte de l'écart de valorisation des consommations qui a suscité le litige
application d'un contrat consécutif à une offre de marché pour la fourniture combinée de gaz naturel et d'électricité	
Un client conteste les conditions de mise en œuvre d'un contrat, consécutif à une offre de marché à prix fixe, souscrit, début 2008, pour la fourniture combinée de gaz naturel et d'électricité. Malgré plusieurs lettres pour revenir aux tarifs régulés pour les deux énergies, le client a attendu plus de dix mois pour être contacté et obtenir satisfaction.	Alors que le litige allait être pris en compte dans le cadre d'une médiation, le fournisseur GDF SUEZ, au vu des mauvaises conditions de traitement de la demande du client, a mis en œuvre la procédure de retour aux tarifs régulés. Le Médiateur a pris bonne note de l'issue favorable du litige et s'est assuré de la satisfaction finale du client

litiges exposés	solutions proposées

difficultés rencontrées pour une mise en service d'un contrat gaz

Afin de faire mettre en service son installation de gaz à son nouveau domicile, un client a sollicité le fournisseur de son choix, GDF SUEZ. Ce dernier a proposé un rendez-vous pour l'intervention à domicile d'un technicien du distributeur GrDF.
Sur la base d'informations imprécises, voire erronées, transmises par le fournisseur au client, le rendez-vous initial a été manqué puis les suivants.
Comme il n'arrivait pas à obtenir la mise en service, le client a décidé de rétablir lui-même l'énergie, par deux fois.
Ces faits ont généré la facturation d'un montant forfaitaire correspondant à la mise en œuvre de la procédure de constat de fraude par le distributeur. Seul un des deux rétablissements frauduleux a fait l'objet d'une facturation.
Le client conteste cette facturation.

Le Médiateur a regretté que les informations imprécises délivrées au client aient contraint ce dernier à utiliser des jours de congés pour être présents aux rendez-vous successifs.
Néanmoins, il a rappelé que, même s'il comprenait le mécontentement du client, il ne pouvait en aucun cas cautionner une mise en service directe effectuée par un tiers non habilité au distributeur GrDF.
Néanmoins, il a souhaité que soient compensés les désagréments subis par le client et obtenu de GrDF un remboursement correspondant à ses frais engagés.

suspicion de sinistre automobile

Fin 2006, une citoyenne affirme que son véhicule personnel a été endommagé par un véhicule de service d'EDF-GDF (service commun à EDF et Gaz de France).
Bien que les collaborateurs d'EDF-GDF aient souhaité aider au mieux la requérante dans sa recherche du véhicule suspecté par elle, aucune preuve tangible n'a pu être véritablement apportée et la plainte déposée à un tribunal de grande instance a été classée sans suite.

Le Médiateur a estimé qu'un doute existait sur la nature du véhicule ayant endommagé le sien (la couleur retrouvée pouvait correspondre à celle des véhicules EDF-GDF). À titre exceptionnel l'action du Médiateur a conduit les parties à signer une transaction.

suspension de la fourniture de gaz appliquée par erreur

À cause d'une homonymie, un client est victime d'une suspension de fourniture d'énergie à son domicile par un technicien du distributeur agissant pour un fournisseur, pour défaut de règlement, alors qu'il paie les factures dans les délais impartis. Il précise la lenteur de versement des montants déjà attribués par le fournisseur GDF SUEZ pour compenser l'erreur et s'interroge sur la pertinence du montant de ses mensualités.

Le Médiateur prenant en compte l'erreur qui a conduit à la suspension de la fourniture, et la résiliation qui s'en est suivie, a demandé au fournisseur GDF SUEZ de compenser les désagréments subis en complément de la stricte application de l'article 10, « responsabilités et assurances des conditions standard de livraison » qui lient le client à GrDF (l'interlocuteur du client sur ce point étant le fournisseur).

suspicion d'agression physique d'une cliente par une conseillère clientèle

Il y a plusieurs années, une cliente se rend dans les locaux d'accueil de la clientèle Gaz de France, partagée avec EDF, pour être renseignée sur le relevé de son compteur.
Elle avait argué de son handicap, via sa carte, pour être reçue avant d'autres clients et avant que la conseillère en ait fini avec son client. Cette dernière lui faisant remarquer qu'elle devrait attendre, la cliente a alors affirmé qu'elle l'avait frappé au visage. La collaboratrice d'EDF-GDF a nié cette affirmation. Un médecin appelé par le responsable du site a constaté l'état de santé de la cliente. Cette dernière a consulté un spécialiste quelques jours après.
Malgré de nombreuses lettres et les constats faits par les médecins, ne reliant pas directement son état de santé à cette altercation, la cliente n'a jamais obtenu raison dans sa demande de dommages et intérêts envers GDF SUEZ qu'elle rend responsable de la dégradation permanente de son état de santé. Pour cela, elle refuse de payer le montant de ses factures depuis plusieurs mois. La cliente n'a jamais porté plainte ni agi en justice.

Le Médiateur, bien que confirmant que les éléments en sa possession ne lui permettaient pas de valider l'hypothèse de la conseillère qui aurait frappé au visage la cliente, a tenu compte de son état de santé pour lui proposer une transaction amiable. Il a rappelé à la cliente que rien ne pouvait justifier l'absence de règlement du montant de plusieurs factures pour se faire justice. Il lui a proposé de régler le montant dû à son fournisseur GDF SUEZ en plusieurs mensualités adaptées à ses ressources mensuelles.

L'analyse globale

Avec rigueur, le Médiateur s'est attaché à étudier les éventuels dysfonctionnements de GDF SUEZ pour présenter des solutions adaptées. Lorsque des dispositions liées au contrat d'abonnement ont été au cœur des litiges, le Médiateur les a rappelées aux clients, avec précisions et documents en appui.

Dans le litige relatif à l'altercation entre une cliente et un conseiller clientèle, le Médiateur a échangé régulièrement avec les experts juridiques du fournisseur GDF SUEZ pour rédiger une transaction la mieux adaptée possible au contexte du litige.

LES 8 VALEURS DE LA **MÉDIATION** DE GDF SUEZ

"En tant que signataire de la « Charte des Médiateurs du service public », officiellement présentée en décembre 2004, le Médiateur de GDF SUEZ adhère à ces 8 valeurs.
C'est en les partageant avec vous que le Médiateur traite votre litige avec GDF SUEZ afin d'y trouver une issue 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.

EXPRESSION DIRECTE

5.1 • je demande l'intervention du Médiateur

Les extraits de lettres ou de courriels, présentés ci-dessous, montrent pourquoi les clients ou citoyens sont intéressés par la possibilité de solliciter le Médiateur.

Ham le 24 NOVEMBRE 2008

Monsieur,

C'est en desespoir de cause que je vous adresse ce courrier, car au 0 810 800 801, ils m'ont dit ne rien pouvoir faire, et ils m'ont donné vos coordonnées en me disant que vous étiez mon ultime solution.

Mes factures ne correspondent à plus rien, vous avez mélangé les appartements, les compteurs et les consommations !!! Par conséquent, vous me prélevez des sommes pour des factures ERRONNEES !!!

Bussy Saint Georges,
Le 21 Novembre 2008

Monsieur,

Je viens par la présente vous soumettre un problème que le Service Clients de GDF SUEZ, n'arrive pas à régler depuis plus de 10 mois.

GDF ne m'a adressé aucune facturation depuis le mois de février 2008. J'appelle l'accueil téléphonique de GDF presque quotidiennement, je fais des demandes par e-mail sur le site web de GDF très souvent. J'envoie des courriers par la poste mais malheureusement je ne reçois aucune réponse.

Lunan, le 23 Juillet 08

Madame, Monsieur,

Je dois actuellement faire face à un litige qui m'oppose à GAZ DE France suite à une coupure de compteur non demandée.

J'ai envoyé deux lettres recommandées au service Clientèle de Gaz de France qui sont restées sans réponse.
Vous trouverez ci-joint une copie de ces courriers.

Morancez, le 29 juillet 2008

Monsieur le Médiateur,

Par lettre du 18 juillet nous avons souhaité attirer votre attention concernant le litige qui nous oppose aux Services de GDF suite à une erreur de facturation et vous faire part de notre insatisfaction puisque de nombreux appels et courriers de recours sont restés sans suite.

Le 18 Novembre 2008

Monsieur

Apres de nombreux appels téléphoniques et courriers restés sans nouvelle de la part de vos services, je vous demande de faire le necessaire pour nous venir en aide.

En effet nous attendons toujours la lettre chèque correspondant à cette facture rectificative ci-jointe.

Vous en remerciant par avance,

Recevez, Monsieur, nos salutations distinguées

Montrichard le 16 Février 09

Monsieur,

Je m'adresse à vous en dernier recours, car malgré de nombreux appels au service clients G.D.F, environ toutes les trois semaines depuis le mois de juillet, et une lettre recommandée le 06/12/07, mon problème n'est toujours pas réglé.

EXPRESSION DIRECTE

Le 8/02/2008

Après de très nombreuses réclamations téléphoniques, sans résultats, j'intervient par écrit auprès de vous pour obtenir le remboursement du trop versé en 2007 : 1709,71 € (facture jointe)

Nogent s/oise le 05/10/2008

Monsieur,

Nous vous adressons ce courrier afin que vous puissiez nous aider sur un problème que nous rencontrons avec gazde France.

Cela fait dix mois que nous reclamons une facture réelle sur notre consommation, en février 2008 nous recevons une facture erronée d'un montant de 1718,81 euros.

Danjoutin, le 21 Octobre 2008

Madame, Monsieur,

En litige avec Gaz De France depuis le mois de Février 2007, je me permets de vous solliciter pour trouver, enfin, une issue à notre problème.

Depuis Octobre 2005, nous sommes locataire dans une résidence récente. Nous n'avons jamais eu de problème concernant la facturation de gaz.

Cependant, le 2 juin 2007, nous recevons la facture de notre consommation de gaz correspondante aux mois de Février/Mars 2007. Je trouve alors le montant de la facture assez salé puisque nous passons de 80 euros en moyenne (avec un pic à 128,72 euros en hiver) à 286,15 euros.

5.2 • je bénéficie de l'action du Médiateur

Que le Médiateur fasse traiter les sollicitations qu'il reçoit ou qu'il présente ses solutions aux litiges qu'il traite en dernier recours amiable, certains clients ou citoyens font part de leur avis quant aux issues de leurs demandes.

Nous tenons à vous remercier personnellement de votre intervention à GAZ de France, qui a permis le remboursement du trop perçu par GDF, en notre défaveur.
Au moins pouvons-nous penser que vos services sont utiles et compétent.

Je vous remercie sincèrement de votre intervention rapide et efficace, et vous prie d'agréer l'expression de mes sentiments respectueux.

Message : Merci de votre très efficace intervention qui a permis de régler le différent à mon avantage.
Bien cordialement.

Je vous remercie bien vivement pour votre intervention et l'application de Mlle [redacted] a me faire rembourser la dette de GAZ DE FRANCE..
Sans vous je ne sais pas comment cela aurait pu s'arranger, surtout que la semaine dernière, j'ai recu une mise en demeure car l'échéance d'avril de 126 € n'était pas payé... Je n'ai pas répondu...
Merci pour votre savoir faire
très cordialement

Bonjour Madame,
Je tenais à vous remercier chaleureusement de votre diligence pour l'heureux dénouement de ce litige .
Recevez mes respectueuses salutations.

Suite à votre lettre du 21 janvier, je tenais à vous remercier de votre intervention auprès du service Gaz de France qui devait s'occuper de la gestion de ma réclamation.

En effet à ce jour ce litige est enfin réglé.

Vous ré étirant mes remerciements

LA **MÉDIATION** VECTEUR DE PROGRÈS

Près de sept mille dossiers traités par le Médiateur de GDF SUEZ en 2008 représentent un échantillon significatif des dysfonctionnements perçus par les clients.
La Médiation conforte ainsi son rôle d'acteur majeur des voies de progrès des services concernés du Groupe, contribuant à la qualité de la relation de l'entreprise avec ses parties prenantes, clients et citoyens essentiellement.

Le processus relations avec la clientèle a bien sûr évolué en 2008. Face à l'augmentation du volume des sollicitations reçues, la médiation a continué d'organiser très fréquemment des réunions avec les services concernés, en priorité ceux du fournisseur. Après présentation des dysfonctionnements constatés, les échanges permettent d'envisager des évolutions dans les procédures et, au-delà de leur résorption, l'analyse permet de travailler sur leur anticipation.
La Médiation regrette pourtant que certaines évolutions soient tardives pour les clients. Ces retards sont, le plus souvent, dus aux délais inhérents aux corrections des procédures des systèmes d'information respectifs du fournisseur et du distributeur.

Une partie des thèmes mis en avant par le Médiateur reste présente d'une année sur l'autre. En effet, les évolutions décidées, à la suite de ses précédentes propositions, produisent des effets dans un laps de temps très dépendant des thèmes traités. Pour chacun d'eux, les services concernés ont précisé autant que faire se peut ce qu'ils avaient mis et allaient mettre en œuvre pour progresser.

6.1 • sur la nécessité d'une gestion optimisée du traitement des réclamations par le fournisseur

Avec l'expérience acquise au fil des mois et l'étude de nombreux cas, le Médiateur est persuadé que le processus de traitement des réclamations peut encore être optimisé, comme dans tous les autres secteurs d'activité.

Les difficultés de contact du service clientèle, observées en 2007, ont été bien moins nombreuses en 2008. Cependant, il s'avère que plusieurs points de passage du traitement des réclamations peuvent être améliorés et optimisés.

6.101 • sur l'absence de réponse du « service clients » du fournisseur

Certains clients continuent de se plaindre de ne pas avoir de réponse lorsqu'ils écrivent au « service clients » à l'adresse de Lannion.

Les voies de progrès : depuis l'été 2007, un plan d'actions a été mis en place.
Il a consisté à clarifier et affiner les modes de tri du courrier : demandes d'informations, rétractation, facturation, réclamations, etc. Ces courriers sont scannés et saisis dans le « système d'information » pour être ensuite traités. Le pilotage du traitement a été renforcé en cours d'année.

6.102 • sur l'absence d'actions après une réponse du service clients du fournisseur

Quelques réponses apportées aux clients ne sont pas toujours suivies d'effet : remboursement de trop-perçus, vérification d'index de compteur, etc.

Les voies de progrès : évolution du professionnalisme des conseillers clientèle et résorption progressive des dysfonctionnements du système d'informations.
Au fil des mois, le volume des réclamations concernant ce sujet est nettement en baisse.

6.103 • sur l'absence de contact téléphonique pour s'assurer de la satisfaction du client

Le contact téléphonique, pour s'assurer auprès du client que le litige est bien clos, à la suite de la réponse apportée à sa réclamation, n'est pas systématique.

Les voies de progrès : un dispositif permettant de s'assurer que le client est satisfait de la réponse apportée à sa réclamation est en phase d'élaboration.

Le rappel des clients, afin de mesurer leur niveau de satisfaction, et pouvoir de nouveau proposer des services adaptés, est en cours. Ceci doit conduire au traitement de l'insatisfaction en amont et à faire preuve de professionnalisme pour valider que les engagements écrits sont bien tenus.
Lorsque le client relance le Médiateur, après une première sollicitation, considérant qu'il n'a pas eu satisfaction, un contact téléphonique est systématiquement recherché par le fournisseur et un interlocuteur est nommément désigné si besoin.

6.104 • sur le respect partiel de l'utilisation des niveaux de recours du fournisseur

Le niveau de recours des réclamations confiées par la Médiation est parfois non respecté et plus particulièrement pour celles attribuées au niveau de recours national.

Les voies de progrès : un travail a été engagé entre la Médiation et le fournisseur pour préciser les critères d'affectation. Cela devrait conduire à une nette amélioration

Lorsqu'il reçoit une réclamation, le Médiateur envoie une lettre au client précisant qu'elle sera traitée par le responsable régional ou national de GDF SUEZ, selon le niveau de recours adéquat.
Compte tenu du cas particulier de chaque réclamation, il est difficile d'analyser le bon niveau auquel elle doit être traitée au sein de l'organisation du fournisseur et parfois le niveau de traitement préconisé par le Médiateur est modifié au vu de l'analyse du dossier du client.

6.105 • sur le traitement des demandes d'observations du Médiateur National de l'Énergie

Les réclamations des clients adressées au Médiateur National de l'Énergie débouchent, lorsqu'elles sont recevables, sur une demande d'observations faite à l'opérateur, à traiter pour une date qu'il fixe. Celle-ci n'est pas toujours respectée.

Les voies de progrès : une démarche de centralisation de l'instruction des dossiers d'observations est enclenchée afin de réduire les délais d'instruction, de capitaliser sur le contenu des réponses apportées et de mesurer leurs impacts éventuels. Ce dispositif sera opérationnel courant 2009.

Cet acteur important est une nouveauté à prendre en compte tout comme le processus de traitement des demandes d'observations à propos des dossiers qu'il soumet.

6.2 • sur certains des processus de la relation avec la clientèle

6.201• sur la qualité rédactionnelle

Malgré les efforts constatés depuis plusieurs années, la qualité des écrits reste perfectible dans les réponses apportées aux clients et plus particulièrement dans celles relatives au niveau d'instance d'appel national qui laissent, parfois, les clients insatisfaits.

Les voies de progrès : une note politique a permis de redéfinir et clarifier les engagements envers le client, en décrivant le dispositif de traitement des réclamations, quels que soient les points d'entrée utilisés par le client : téléphone, Internet, courrier. Afin d'homogénéiser et de rationaliser l'instruction des réclamations, tout en laissant une place à la personnalisation le cas échéant, une bibliothèque de lettres-type de réclamations a été mise à disposition des utilisateurs pour aider à traiter les situations les plus récurrentes.
Pour aller plus loin, dans le cadre de ses missions, le « service consommateurs » a entrepris une démarche de contrôle continu de la production des réponses, renforcée par un dispositif de contrôle interne. Des réponses en instance d'appel ont été analysées pour encore améliorer la rédaction des réponses.

La qualité des écrits s'est nettement améliorée sur le fond et la forme. La procédure relative aux instances d'appels de niveau national favorise l'échange téléphonique avec le client afin d'être réactif et de valider la prise en charge de sa réclamation et, d'autre part, pouvoir expliquer précisément sa situation afin de lui proposer la réponse adaptée. Le contenu des lettres de réponse reprend les termes finaux de l'échange sans forcément en reprendre les points détaillés.

6.202 • sur la prise en compte des demandes de mise en service du contrat

Des clients se sont plaints de l'absence d'envoi de la première facture normalement consécutive à la mise en service du contrat d'abonnement.

Les voies de progrès : ce thème a été clairement identifié et des équipes ont été mobilisées pour trouver des solutions de traitement automatisées et réaliser des traitements manuels avec des appels vers les clients. Des évolutions du système d'informations, fin 2008, ont permis de limiter les erreurs de manipulations en multipliant les blocages et contrôles de cohérence.

Ces réclamations sont imputables à des dysfonctionnements du système d'informations et à des erreurs dans la saisie des données contractuelles.
Il est à noter que les difficultés rencontrées sur les résiliations de contrat, évoquées au point suivant, sont à l'origine du blocage de nombreux nouveaux contrats et de leur facturation. Dès la résiliation correctement traitée, le contrat du successeur est débloqué et la facturation peut commencer.

Malheureusement, subsistent encore des « coupures intempestives » qui sont effectuées sans s'assurer s'il y a présence ou non du client. Préalablement à la coupure un courrier devrait être envoyé au cas où le logement serait occupé.

Par ailleurs le Médiateur regrette que des situations d'urgence n'aient pas été prises en compte par le distributeur : par exemple certaines remises en service.

6.203 • sur la prise en compte des demandes de résiliation du contrat

De nombreux clients se sont également plaints de l'absence de prise en compte de leur demande de résiliation de leurs contrats d'abonnement.

Les voies de progrès : de nombreux travaux ont été réalisés pour sécuriser les procédures de résiliation d'un contrat et de nouveaux contrôles mis en œuvre en décembre 2008. Des efforts restent à faire pour prendre en compte les résiliations de clients partant vers d'autres fournisseurs ou dont le successeur prend un contrat chez un autre fournisseur. Dans ces cas précis, le distributeur envoie une « notification de résiliation » afin que soit résilié l'ancien contrat par le fournisseur.

Pour le distributeur ce point ne le concerne pas a priori dans la mesure où les demandes de résiliation sont émises par le fournisseur. Par contre, GrDF peut être amené à retarder la résiliation du contrat d'un client en cas d'absence de ce dernier si un déplacement d'un technicien du distributeur s'avère nécessaire. En cas de difficulté persistante d'accès au compteur, la procédure prévoit d'effectuer cette résiliation sur index calculé. Elle a été rappelée à plusieurs reprises aux fournisseurs.

Par ailleurs, GrDF impose pour toute résiliation de contrat d'abonnement gaz, le déplacement d'un technicien avec présence obligatoire du client lorsque le compteur n'est pas accessible de l'extérieur. Toutefois, les clients sont souvent dans l'incapacité de revenir dans leur logement. Dans ce cas là, le client se voit facturer des frais de déplacement inutiles et une résiliation de son contrat sur un index calculé. De nombreux clients demandent donc à GDF SUEZ de résilier leur contrat à partir de leur propre relevé réalisé lors du contrôle de l'état des lieux à leur sortie du logement.

Ce processus s'est notablement compliqué depuis l'ouverture du marché. Le distributeur y travaille actuellement et un test devrait être réalisé en 2009.

6.204 • sur la qualité des relevés d'index sur les compteurs

Des clients sont concernés par les conséquences, sur leurs factures, d'erreurs de relevé des index des compteurs.

Les voies de progrès : ce constat de non qualité fait l'objet d'un suivi particulièrement attentif du distributeur avec un grand nombre d'actions pour sécuriser la maîtrise d'ouvrage de l'activité « relevé d'index » effectuée par les prestataires choisis : CCTP (clauses des cahiers des charges) plus incitatif, nouveaux dispositifs de contrôle, audits, etc.

6.205 • sur la pertinence des consommations estimées

Des facturations trop élevées sont appliquées à certains clients à la suite de l'estimation de leurs consommations.

Les voies de progrès : plusieurs actions ont été engagées en 2008 pour limiter le nombre de réclamations et notamment l'ajustement du modèle d'estimation. Une évolution du système d'information interviendra en juillet 2009 et permettra, sous certaines conditions, au fournisseur de rectifier lui même les index estimés semestriels à partir du propre relevé du client. Cette nouvelle fonctionnalité permettra au fournisseur d'accélérer le traitement des redressements de facturation.

Cette situation peut concerner le distributeur en cas de non accès aux données de comptage pour les relevés cycliques semestriels.

Pour le fournisseur, ces réclamations peuvent avoir deux origines :

- les contestations d'estimations calculées par le système d'informations : les valeurs du référentiel des « consommations annuelles estimées » (CAE) mal ajustées, et actuellement sans contrôle au niveau de la saisie, génèrent parfois des estimations inadaptées ; une évolution du système d'informations, devant être effective à l'été 2009, est prévue pour qu'un contrôle de cohérence de la valeur de CAE soit effectué à la saisie, en rapport avec l'offre tarifaire proposée

- les estimations produites par le distributeur et pour lesquelles le processus de contestation conduit à une procédure de redressement de la facturation, qui nécessite une demande auprès du distributeur avec des délais ; les améliorations sont notables depuis quelques mois.

Sur ce dernier cas, une expérimentation vient d'être conduite. Elle consiste à ce que le fournisseur corrige lui-même l'estimation du distributeur par la saisie d'un index de correction. Cette solution raccourcit fortement le délai d'envoi d'une facture correctrice au client : d'environ 60 jours, le délai est ramené à 5 jours. Cette possibilité a été totalement déployée mi-janvier 2009.

La contestation des index peut être également imputable à une remise en cause des factures estimées sur lesquelles les valorisations sont en kWh, ce qui empêche le client de relier celles-ci aux index de son compteur ; c'est la raison pour laquelle le coefficient de transformation des m^3 en kWh, basé sur le « pouvoir calorifique supérieur du gaz » (PCS), apparaît sur les factures estimées depuis le début juillet 2008 et les index depuis décembre 2008. Ces deux derniers développements sont importants et correspondent à une véritable attente du client.

6.206 • sur l'envoi de factures rectifiées demandées par le client

Des clients demandent, en vain, la régularisation de leurs factures établies sur la base d'index estimés qu'ils considèrent trop éloignés de la réalité.

Les voies de progrès : une large concertation a été engagée récemment sur le thème de la contestation d'index. Cela a permis de mettre en place des solutions conjointes de traitement en regard des différents motifs de contestations d'index. Le déploiement de ces mesures a été réalisé en janvier 2009.

La contribution du distributeur, outre le cas cité au point précédent, consiste à accélérer le traitement des demandes de redressements émises par les fournisseurs. Le stock en attente à été divisé par trois entre novembre 2007 et juin 2008.

Un constat de non qualité du côté du distributeur se traduira par un envoi tardif de la facture rectificative mais ne peut conduire, en aucun cas, à une absence d'envoi de factures rectificatives.

Pour le fournisseur, il s'agit principalement des contestations d'index relevés par le distributeur : contestation d'index estimé, index évènementiel de changement de fournisseur ou de résiliation. La régularisation peut réclamer des délais importants.

Les voies de progrès : de façon générale, les factures rectificatives suscitent assez souvent des questions complémentaires. Le Médiateur préconise, chaque fois qu'il est nécessaire, un courrier ou un contact téléphonique avec le client, pour s'assurer de sa bonne compréhension et éviter ainsi une nouvelle réclamation.

6.207 • sur le remboursement des trop-perçus de facturation

Certains clients se sont plaints de la longueur du délai de remboursements de leurs trop-perçus.

Les voies de progrès : les actions consistant à améliorer les procédures de remboursement, (meilleure identification des clients dans l'attente d'un remboursement, la mise en place d'équipes dédiées sur ce point dans les régions et d'un circuit rouge pour les cas sensibles), ont porté leurs fruits.

Les réclamations adressées à la BEF portant sur des remboursements demandés par les clients se sont considérablement réduites durant 2008 : 2% des réclamations fin 2008, contre 30% fin 2007.

6.208 • sur la relance des clients pour le paiement de factures déjà réglées

Des clients ont été relancés par la société de recouvrement agissant pour le compte du fournisseur, alors qu'ils avaient réglé le montant de leurs factures.

Les voies de progrès : des progrès notables ont pu être enregistrés quant à la performance des outils de suivi et les problèmes rencontrés sont aujourd'hui marginaux. Il reste à fiabiliser les situations où les clients sont relancés par une société de recouvrement et règlent leur créance à GDF SUEZ. Ce processus est mis sous surveillance dès le premier trimestre 2009.

6.209 • sur les prélèvements bancaires effectués sans accord du client

Des clients ont fait part de la survenance de prélèvements non souhaités sur leur compte bancaire ou des demandes d'arrêts de prélèvements non prises en compte.

Les voies de progrès : il est possible de lancer, dans ces circonstances, de façon très exceptionnelle, un remboursement dans des délais courts, de manière à ce que le client ne soit pas pénalisé.

Deux situations sont à distinguer.
Pour la première, les résiliations non effectuées, comme il est spécifié au point 6.205, conduisent à ce que le contrat du client soit toujours actif et que des factures soient toujours envoyées avec les prélèvements associés. La résolution de ce problème doit permettre de mettre fin aux prélèvements faits indûment dans ce type de situation.
Dans la seconde, la réclamation du client fait suite à la réception d'une facture. Les délais sont effectivement relativement courts entre la réception de la facture par le client et l'envoi en banque de la demande de prélèvement. De ce fait, il peut arriver que le prélèvement soit tout de même effectué même si le client nous a informés avant la date limite de règlement de la facture. Le remboursement, dans les cas les plus délicats, peut être fait rapidement, en général une semaine, les rectifications éventuelles de factures se faisant ultérieurement.

6.210 • sur la facturation des relevés spéciaux d'index de compteur demandés par le fournisseur

Des clients se sont plaints d'avoir à régler des frais jugés importants pour une prestation dont ils ne sont pas demandeurs.

Les voies de progrès :
Différentes situations peuvent conduire à réaliser un relevé spécial. Les clients ont en effet une obligation de donner accès au compteur une fois par an. Si le fournisseur constate un nombre important d'absences aux relevés, il peut proposer un rendez-vous pour faire effectuer un relevé spécial, facturé par le distributeur au fournisseur, conformément au « catalogue des prestations » du distributeur.
A contrario, si le relevé spécial n'est pas le fait du client, celui-ci n'est pas facturé par le distributeur au fournisseur.

6.211 • sur les délais pour le raccordement au réseau de distribution publique

Des clients ont affirmé avoir subi des délais trop longs pour un raccordement au réseau de distribution publique de gaz.

Les voies de progrès : dès le dernier trimestre 2007, un plan d'amélioration de la satisfaction sur le processus « raccordement » avec quinze actions a été mis en place et déployé. La mise en œuvre s'est poursuivie tout au long du premier semestre 2008 avec huit actions complémentaires. Un nombre important d'actions contribue à l'amélioration des délais de raccordement des clients : mise en gaz pour essai dans le collectif, offre « gaz pack » avec plus de 2600 installateurs, etc.

En terme de résultats, l'enquête de satisfaction des clients sur le thème « raccordement » a montré une constante et régulière progression du taux de « satisfaits » passant de :
- de 75,3% (01/08) à 86,1% (11/08) sur la satisfaction globale autour du raccordement
- de 60,6% (01/08) à 76,4% (11/08) sur l'item du délai global.

6.212 • sur les conditions de proposition des offres de marché combinées électricité et gaz naturel

Des clients ont mis en avant des dysfonctionnements : conditions de rétractation, manque d'informations sur le tarif réglementé et les conditions à son retour, etc.

Les voies de progrès : les consignes de portage des offres de marché précisent :
- l'obligation d'informer les clients sur la possibilité de revenir ou pas au tarif réglementé et sous quelles conditions
- l'application de la « Loi de Modernisation de l'Economie » (LME) qui impose l'accord écrit du client sur les ventes d'offres, hors situation de mise en service immédiate
- la vigilance demandée sur le respect des pratiques commerciales loyales.

Ces consignes s'appliquent à tous les canaux de vente, y compris la vente indirecte qui doit également respecter la réglementation sur le démarchage à domicile.

La rétractation fait partie du parcours de la contractualisation avec notamment une vérification systématique de l'absence de contact de rétractation enregistré sur le dossier du client. De plus les demandes de rétractation sont traitées avec souplesse.

LA CHARTE DES **MÉDIATEURS** DU SERVICE PUBLIC

Le Club des Médiateurs du service public est actif depuis avril 2002.
En 2008, il accueillait les Médiateurs de : GDF SUEZ, la Mairie de Paris, France 3, France 2, la SNCF, La Poste, la RATP, le Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie, le Ministère de l'éducation nationale, la Fédération française des sociétés d'assurances, la Caisse des dépôts et consignations, EDF, la Mutualité sociale agricole, l'Autorité des marchés financiers, les 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, « services au public », courrier, électricité, gaz, impôts, transports, assurances, télévision, école, ville, produits financiers, etc. et :

- offrent un service facile d'accès, rapide et gratuit
- 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
- ont également la mission de proposer des améliorations concrètes pour le client ou l'usager
- bien qu'agissant dans le cadre de services au public 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 • tout savoir sur la mission du Médiateur

Pourquoi et comment solliciter le Médiateur de GDF SUEZ ?
Rendez vous sur le site internet **www.gdfsuez.com**, sans autre coût que celui facturé par votre fournisseur d'accès, puis taper **Médiateur** ou **médiation** dans le module **RECHERCHER**, en haut à droite de la page d'accueil, cliquer sur la loupe puis sur **réclamations et Médiateur**. Vous accédez ensuite à une page où il vous suffit de cliquer sur **Si vous souhaitez bénéficier d'une médiation via le Médiateur de GDF SUEZ, cliquez ici.** Ensuite, laissez-vous guider.

8.2 • écrire au Médiateur

Le Médiateur intervient uniquement sur demande écrite. Afin d'exposer tous les éléments de compréhension de votre litige, vous pouvez écrire au Médiateur à l'adresse suivante :

Médiateur **GDF SUEZ**
TSA 90015 - 75387 Paris cedex 17

@ ou par **courriel**, sur le site :
www.gdfsuez.com
(cf. paragraphe 8.1 ci-dessus)
cliquez sur , **remplissez le formulaire** puis cliquez sur la touche **VALIDER**.

Quelque soit le mode de contact choisi, le Médiateur vous précise, à réception de votre lettre ou courriel, de quelle façon va être traitée votre demande.

Afin de constituer votre dossier pour le Médiateur, vous pouvez également 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 une entreprise.

Vous pouvez vous rendre sur l'un des deux sites Internet :
- **www.gdfsuez.com** (cf. paragraphe 8.1 ci-dessus)
- **www.gazdefrance.fr,**

sans autre coût que celui facturé par votre fournisseur d'accès.

Sur ce dernier site, dans la rubrique **CONTACT**, cliquez sur **@ E-mail** puis dans le paragraphe **Conflit, litige, réclamation... que faire ?** cliquez sur **rechercher une solution** en bas de page. Ensuite, vous choisissez entre trois possibilités : vous êtes :
- un client « particulier »
- un professionnel (artisan, commerçant ou profession libérale)
- une entreprise moyenne ou grande.

Vous accédez ensuite à une page sur laquelle vous pourrez cliquer sur **Médiateur**.

Vous avez également la possibilité de taper dans le module de recherche :
- « litige », « réclamation » ; vous reviendrez aux choix des trois possibilités évoquées juste ci-dessus
- « médiation », « Médiateur » ; vous accédez alors à une page sur laquelle vous trouvez **Le Médiateur : Cliquez ici.**

Vous pouvez aussi cliquer sur FAQ (foire aux questions) située en bas de page d'accueil, puis sur **Le Médiateur**. Vous accédez ensuite à une page **Vous souhaitez savoir quand et comment solliciter le médiateur ?** Cliquez à nouveau sur **Le Médiateur** pour accéder à sa page.

Vous avez enfin la possibilité de contacter votre « service clients », en composant le numéro de téléphone, présent à gauche sur la facture de consommations de gaz naturel et/ou d'électricité, pour le prix d'un appel local.
Il est votre interlocuteur et le Médiateur ne pourra intervenir que si une réclamation a tout d'abord été adressée au « service clients ».

GDF SUEZ

16-26 rue du Docteur Lancereaux
75392 Paris Cedex 08, France
Tél. : +33 (0)1 57 04 00 00

www.gdfsuez.com

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

GDF SUEZ, SA au capital de 2 191 532 880 988 euros / RCS Paris 542 107 651
Crédits photos. GDF SUEZ : Helsly Cédric / DeBarse Rudy / La Poste Tudela André / Dureuil Philippe / Jouval Frédérique / Grosjean Pierre-François / Keler Alain / Gouhier Nicolas / Hermier Dominique
Couverture réalisée selon une création de l'agence Terre de Sienne - Réalisation : Marie-Françoise Girod-Roux - Impression : Iropa