

GDF SUEZ

RAPPORT DU **Médiateur** 2010



REDÉCOUVRONS L'ÉNERGIE

CRÉDIT PHOTOS : P5 : GDF SUEZ / ABACAPRESS / MARTINEZ MICHEL • P6-7 : PHOTOCENTER/ GDF SUEZ / MISE EN SCENE ATHEM ET CREDIT PHOTO TABOU / VALODE ET PISTRE ARCHITECTES  
P9 : GETTYIMAGES / IMAGEZOO • P10 : PHOTOCENTER / • P14 : EEOG • P19 : FOTOLIA IX • P21 : FOTOLIA • P23 : PHOTOCENTER / GDF SUEZ / MEYSSONNIER ANTOINE • P26 : FOTOLIA  
P27 : FOTOLIA • P28 : FOTOLIA • P31 : PHOTOCENTER / GDF SUEZ/DEROUBAIX JEAN-FRANCOIS • P32-33 : PHOTOCENTER / GDF SUEZ / HELSLY CEDRIC • P35 : GDF SUEZ/DEROUBAIX  
JEAN-FRANCOIS - GETTYIMAGES / PETER DAZELEY • P37 : FOTOLIA • P38 : FOTOLIA • P39 : PHOTOCENTER / GRDF/HELSELY CEDRIC • P40 : GETTYIMAGES / DON BISHOP - FOTOLIA

CONCEPTION GRAPHIQUE & MAQUETTE : MARIE-FRANÇOISE GIROD-ROUX, 02 35 52 07 74 & LIBRE ÉQUERRE, 02 35 81 04 44 • INFOGRAPHIE DE COUVERTURE, LIBRE ÉQUERRE • IMPRESSION IROPA

CE DOCUMENT A ÉTÉ IMPRIMÉ SUR UN PAPIER ISSU DES FORÊTS DURABLEMENT GÉRÉES.  
IMPRIMEUR CERTIFIÉ IMPRIM'VERT





# la lettre du **Médiateur**

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



Paris, le 3 mai 2011

Monsieur le Président, Monsieur le Vice-président,

Dans le cadre de la mission que vous m'avez confiée je vous présente, aujourd'hui, le rapport d'activité de la médiation pour 2010. L'année aura été marquée par des attentes encore plus fortes des consommateurs, en particulier dans le domaine de l'énergie, et plus particulièrement au niveau des réponses qu'ils attendent de leurs réclamations. Les dispositifs de traitement, dans le même temps, ont le plus souvent progressé.

## **Une année de contrastes**

2009 avait été caractérisée par les difficultés économiques dans de nombreux pays, et, en France, par le début d'un palier dans l'ouverture des marchés de l'énergie. Le volume des sollicitations que j'avais reçues traduisait une stabilisation. Ces difficultés et ce palier se sont confirmés en 2010 et le volume total reçu par mon équipe a légèrement diminué. A noter, par ailleurs, une forte baisse des réclamations auprès de la Branche Energie France, Clients H@bitat et Professionnels, et une hausse des dossiers traités par mes soins en dernier recours amiable.

Ces éléments traduisent, d'une part, l'amélioration globale des dispositifs de traitement des réclamations, conformément aux ambitions affichées en 2009, et, d'autre part, une nouvelle évolution de l'exigence des consommateurs. Ceux-ci sont de plus en plus nombreux à être sensibles au coût de l'énergie, mais aussi à s'intéresser au suivi de leur consommation, et à la compréhension de leur facture. Leur attente, en terme de qualité des réponses, aussi bien des fournisseurs que des distributeurs, est en forte augmentation.



En 2010, en France et en Europe, l'actualité pour ce qui concerne l'énergie et la médiation a été riche. En voilà les faits majeurs :

En Europe :

- les travaux de la DG Energy, de la DG SANCO, du CEF (Citizens Energy Forum) et de l'EREGG,
- l'action des instances professionnelles et consommateurs (EUROGAS, EURELECTRIC, BEUC, CEC...),
- la tenue de la Conférence Européenne de la médiation (CEM),
- le développement de l'EEOG (European Energy Ombudsmen Group), avec de nouveaux membres et un partage accru des enjeux et travaux européens,
- la montée en puissance en Belgique de la médiation énergie,
- les études et événements organisés par l'Observatoire international des précarités énergétique et hydrique de GDF SUEZ.

En France :

- l'adoption de la loi NOME,
- la suite des Assises de la Consommation, et la création de la Commission de la médiation Consommation,
- les travaux du Club des Médiateurs de Services au Public : création d'une Association, rénovation de la Charte, évolution du dispositif de professionnalisation des Médiateurs, préparation d'un site internet,
- les activités du Médiateur National de l'Énergie,
- la promotion de la médiation par les pouvoirs publics, le MEDEF, l'AFEP et les associations de consommateurs,
- les études visant à créer des dispositifs de médiation dans de nouveaux secteurs,
- les campagnes médiatiques sur le thème de la facturation de l'énergie.

De nombreux signaux confirment ainsi concrètement la progression des pratiques de médiation. Ses avantages sont de mieux en mieux connus. Elle constitue une solution simple et moderne, permettant une meilleure écoute des consommateurs, des citoyens, centrée sur des résolutions rapides et efficaces des litiges. Elle participe, par ailleurs, aux progrès des entreprises et organisations au bénéfice des clients et citoyens. GDF SUEZ, par son propre dispositif de médiation s'y implique fortement.

### Une indépendance claire

Dans ce contexte, l'indépendance, plus que jamais, est une caractéristique majeure de mon action, répondant à une forte demande des associations de consommateurs. Elle se traduit par l'impartialité avec laquelle mes dossiers sont conduits et le taux de réussite qui témoigne, concrètement, de l'approbation par les clients des caractéristiques de ma mission : écoute, impartialité, équité, confidentialité et transparence.

### Une légère diminution des sollicitations adressées à la médiation

Pour la première fois depuis 2006, le nombre des dossiers traités en 2010 a diminué (6351 dossiers pour 6563 en 2009). Le nombre de dossiers entrés en médiation, lui, est passé de 66 en 2009 à 105 en 2010, soit un chiffre en augmentation mais restant très faible dans le contexte, et témoignant de la très bonne complémentarité des dispositifs réclamations / litiges et des différentes voies de recours offertes aux clients.

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

En France, encore plus qu'en 2009, elles se sont concentrées sur les questions de facturation (dont l'origine se trouve souvent dans un problème technique de dysfonctionnement, compteur ou relève, incomplètement résolu).

Les autres items ont fortement diminué. Cela permet d'affirmer que les difficultés liées à l'ouverture des marchés ont quasiment disparu, hormis les reliquats, parfois importants, de problèmes techniques (par exemple : factures bloquées).

Pour ce qui concerne l'ensemble des réclamations reçues par GDF SUEZ, en France, la situation s'est globalement fortement améliorée (baisse du nombre de réclamations, amélioration des délais moyens de traitement).

En 2009, la médiation avait fortement encouragé l'ambition affichée par la Branche Énergie France. En 2010, les résultats sont très encourageants pour la clientèle des Particuliers, suite à la mise en place d'un plan de résorption. Cependant, l'impact médiatique de certaines situations, et l'étude confiée au Médiateur national de l'énergie, ont mis en évidence à la fois la réalité et la fragilité des progrès ; progrès confirmés à ce jour.

Au niveau Groupe, la médiation n'a pas réalisé de synthèse à ce jour. A noter, cependant, le travail engagé par Electrabel, dans un contexte difficile, qui devrait permettre de très bons résultats.



Certains dysfonctionnements restent présents.

Au sein des processus clients, j'observe que les actions de progrès mises en œuvre ont fait chuter le taux d'occurrence des plus fréquents. En nombre, toutefois, ils restent encore présents : anomalies de relève, manque d'informations, qualité des estimations d'index réalisées par GrDF ou la Branche Energie France, défauts de facturation lors des résiliations, factures bloquées, factures au montant élevé.

Les sollicitations émanant d'autres entités ou filiales sont peu nombreuses.

Elles sont généralement rapidement traitées. Les exceptions témoignent néanmoins d'une prise de conscience perfectible de l'importance d'un traitement des réclamations rigoureux et orienté client.

### **Une description de l'activité de résolution des litiges et des relations avec notre environnement**

Dans ces pages, vous pourrez consulter le bilan des sollicitations adressées à la médiation en 2010 et une analyse synthétique des solutions de médiation élaborées avec les clients et les services de GDF SUEZ.

Vous constaterez également la poursuite du développement de nos relations, en France, avec les associations de consommateurs, les autres Médiateurs du service public et d'entreprises diverses, de nombreux acteurs de la médiation, la CRE (Commission de Régulation de l'Énergie) et la DGCCRF (Direction Générale du Commerce, de la Concurrence et de la Répression des Fraudes) et, bien naturellement, le Médiateur National de l'Énergie.

La dimension européenne a pris une place de plus en plus importante dans nos activités en 2010, en cohérence avec les enjeux du Groupe et de la médiation : Commission Européenne, ERGEG, associations de consommateurs, EEOG, groupes de travail, etc.

### **Un développement de la médiation au sein du Groupe GDF SUEZ adapté aux enjeux**

En Europe, en 2010, les contacts se sont poursuivis avec les principales filiales présentes en Europe dans le domaine de l'énergie et des services, dans une relation B to C (business to customer). Plus qu'en 2009, et en cohérence avec les études de la DG SANCO et de la DG Energy, ils ont montré l'importance, et le poids, des pratiques propres à chaque pays ou à chaque métier. Ils permettent une compréhension des différents enjeux, souvent marqués par des caractéristiques locales, et l'identification des thèmes de coopération souhaités par chacun.

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

En France la médiation a réalisé sa deuxième enquête de satisfaction. Celle-ci conforte les bons signaux enregistrés en 2009 (pertinence du dispositif de médiation, comme proposition complémentaire aux clients lorsque les litiges sont persistants). Une analyse plus fine devrait permettre de rechercher des réponses au problème des clients manquant d'informations ou abandonnant le recours proposé.

Pour GDF SUEZ, dans un contexte social mondial où l'énergie a une place importante, et un coût croissant, la prise en compte d'un traitement performant des réclamations et des litiges est confortée comme un atout significatif.

Plus largement, l'action conjuguée des acteurs de la médiation, les « parties prenantes », en France et en Europe constitue des voies de progrès au service des consommateurs et des entreprises, en particulier dans le secteur de l'énergie.

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

Michel Astruc





# sommaire



<b>1   la médiation par GDF SUEZ</b> .....	8
1.1 les missions	
1.2 les valeurs	
1.3 l'équipe	
1.4 le rapport annuel	
1.5 la saisine	



<b>2   la médiation de GDF SUEZ dans son environnement</b> .....	12
2.1 le marché de l'énergie en France	
2.2 l'importance confirmée du consumérisme	
2.3 le développement de la médiation	
2.4 la concertation avec les Associations nationales de consommateurs	
2.5 le lien avec les activités du Médiateur National de l'Énergie	
2.6 le développement au sein du Groupe GDF SUEZ	







**3 | la médiation au quotidien** ..... 18

3.1 6351 dossiers reçus

3.2 les requérants

3.3 les types de sollicitation

3.4 l'analyse et le traitement des dossiers

3.5 la mesure de la satisfaction des clients concernés



**4 | l'analyse des litiges en dernier recours** ..... 24

4.1 les étapes du processus de médiation

4.2 deux processus analysés

4.2.1 - proposer et établir contrats, tarifs et services

4.2.2 - facturer l'énergie consommée

**5 | médiation et demandes d'amélioration aux services de GDF SUEZ concernés** ..... 36

5.1 assurer la relation avec la clientèle

- qualité des conseils apportés
- garantie de facturation
- facturation cohérente
- index transmis par le client
- accord pour plan de paiement
- arrêt de prélèvements bancaires
- explication des facturations exceptionnelles
- remboursement de trop-perçus
- actions de recouvrement des factures
- suspension de la fourniture d'énergie
- résiliation contractuelle
- informations données et conservées par le distributeur

5.2 traiter les réclamations

- clients particuliers de la Branche Energie France / CHP
- clients professionnels de la Branche Energie France
- clients des autres entités du Groupe

Annexe : **La charte des Médiateurs de Services au Public** ..... 42



# 01 la médiation par GDF SUEZ

8

## 1.1 les missions

**Médiation institutionnelle**, la médiation poursuit son action au sein du Groupe GDF SUEZ, après avoir été créée en 1999. Elle est aujourd'hui un des éléments de la politique développement durable. Son action s'insère dans la stratégie de relation avec l'environnement du Groupe. Elle est actrice dans la relation avec les parties prenantes.

**Médiation indépendante**, car rattachée directement à la Présidence Direction Générale du Groupe intervenant en équité, avec impartialité, et obtenant un excellent taux de réussite (94 % en 2010).

**Médiation en dernier recours amiable au sein de GDF SUEZ**, lorsqu'une insatisfaction persiste, dans le cadre des activités du Groupe, elle propose, à toute personne ou organisation concernée, en France ou en Europe, cliente ou non, des modes de règlement adaptés, suivant les services et filiales, aux litiges exposés.

### Les missions de la médiation

- **recevoir, analyser et suivre les sollicitations** en les orientant vers les services concernés, et en les suivant jusqu'à résolution
- **réexaminer et proposer des solutions aux litiges recevables** en échangeant avec les parties au litige (demandeur et représentants de l'activité concernée du Groupe afin de définir une solution équitable
- **inciter à améliorer la qualité du service des activités du Groupe** en recensant et analysant les dysfonctionnements présentés dans les sollicitations, puis en présentant des demandes d'amélioration.
- **développer l'esprit de médiation à l'ensemble du Groupe** en proposant des évolutions de son périmètre tout



en animant un réseau international de partage sur les processus de service et traitement des réclamations

- **informer de son activité en dehors et au sein du Groupe** en développant des supports de communication adaptés
- **veiller aux évolutions du domaine médiation en France et en Europe** en s'impliquant dans les réseaux tels le Club des Médiateurs de Services au Public, le MEDEF, l'EEOG (\*), Médiateurs de l'énergie, Commission européenne, en concertation avec les directions Juridique, Stratégie et développement durable et Affaires réglementaires et européennes du Groupe
- **approfondir les échanges avec les Associations de Consommateurs** en complément de ceux développés par les activités concernées du Groupe
- **intégrer l'évolution de l'univers consommériste européen** en favorisant les contacts directs et constants avec les organismes que sont le BEUC, l'ECCG, le CEC (\*) mais aussi avec les acteurs du secteur énergétique au sein, par exemple, du Citizens Energy Forum (\*).



(\*)  
European Energy Ombudsmen Group >  
[www.energyombudsmen.com](http://www.energyombudsmen.com)  
Bureau Européen des Unions de Consommateurs >  
[www.beuc.org](http://www.beuc.org)  
European Consumer Consultative Group >  
[http://europa.eu/legislation\\_summaries/consumers/protection\\_of\\_consumers/132046\\_en.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/protection_of_consumers/132046_en.htm)  
Centre Européen des Consommateurs >  
[www.europe-consommateurs.eu/fr/ecc-net/](http://www.europe-consommateurs.eu/fr/ecc-net/)  
Citizens' Energy Forum > [http://ec.europa.eu/energy/gas\\_electricity/forum\\_citizen\\_energy\\_en.htm](http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/forum_citizen_energy_en.htm)

## 1.2 les valeurs

Les valeurs de la médiation de GDF SUEZ sont détaillées à tout demandeur d'une médiation afin de les lui faire partager, puis accepter, avant que soit étudié puis résolu son litige avec GDF SUEZ. La médiation renforce ainsi son sens.

Comme membre du Club des Médiateurs de Services au Public, association créée le 8 novembre 2010, le Médiateur a signé la Charte récemment rénovée, partagée entre tous ses membres.

### Les 8 valeurs de la médiation de GDF SUEZ

- **l'écoute** est équilibrée, disponible et personnalisée. Chaque demande de médiation 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 attentes de chacun.
- **le respect scrupuleux des personnes** est assuré **sans a priori et sans jugement.**
- **la volonté de rechercher des solutions amiables** est affichée, en faisant appel à la créativité de chacune des parties.
- **l'équité** est de mise ; **une règle ou une pratique** même correctement appliquée **peut être insupportable voire inéquitable** dans certaines situations particulières.
- **l'impartialité** est garantie car le Médiateur ne se place jamais **ni d'un côté, ni de l'autre.**
- **le respect du contradictoire** est essentiel car le Médiateur veille à ce que **chacune des parties ait la possibilité de faire connaître son point de vue à l'autre.**
- **la confidentialité** est respectée avec un contenu du dossier et des faits demeurant **anonymes.**
- **la transparence** est le fil conducteur du **bilan annuel de l'activité** du Médiateur, présenté dans un rapport détaillé à la disposition de tous.



### 1.3 l'équipe

**Pour remplir ses missions**, l'équipe de la médiation s'adapte. Ainsi, Michel Astruc, le Médiateur, peut compter sur les compétences et les expertises de collaborateurs : Laurent Servien, Philippe Vogel, Joëlle Varennes, et Danielle Dimnet. Pour les assister, lors des variations d'activité, des appuis ponctuels viennent renforcer l'équipe.

### 1.4 le rapport annuel

**L'ensemble des activités annuelles de la médiation est présentée par le Médiateur dans son rapport**, en cohérence avec ses valeurs. C'est à cette occasion **qu'il expose ses recommandations**.

Cette brochure, versions française et anglaise, est adressée et présentée aux dirigeants du groupe avant sa diffusion. Elle est téléchargeable, dans les deux langues à l'adresse suivante : [www.gdfsuez.com](http://www.gdfsuez.com) (en cliquant sur « Médiateur » dans le bandeau situé en bas de page).

### 1.5 la saisine

Au fil des années, **l'accès au Médiateur, agissant en dernier recours amiable, s'est facilité**. Il est simple et rapide de le solliciter. À réception, la demande est traitée, de deux manières différentes en fonction de l'analyse de l'historique du dossier du client :

- si après avoir épuisé toutes les voies de recours internes à l'entité concernée le client reste insatisfait, le Médiateur partage les huit valeurs de la médiation de GDF SUEZ avec le requérant. Puis il réexamine son dossier et lui propose une solution personnalisée,
- à défaut, le Médiateur transfère le dossier pour traitement vers le service concerné de GDF SUEZ, et en assure le suivi. Il sera destinataire d'une copie de la réponse écrite apportée, dans le meilleur délai, par l'entité concernée avec la solution appropriée.

L'accès au Médiateur est libre et gratuit. Toutefois, il doit être saisi par écrit :

- par lettre simple, à Médiateur GDF SUEZ - TSA 34321 92099 LA DEFENSE Cedex
- via internet, en remplissant le formulaire internet [www.gdfsuez.com/fr/accueil/mediateur/le-mediateur-de-gdf-suez](http://www.gdfsuez.com/fr/accueil/mediateur/le-mediateur-de-gdf-suez).



Le Médiateur précise au demandeur comment sera traitée sa requête.

La demande provient le plus souvent directement d'un consommateur, client de GDF SUEZ ou d'une de ses filiales, en France et en Europe.

Elle peut aussi être adressée par une association de consommateurs choisie par un particulier. De même, une organisation professionnelle ou une chambre consulaire peut intervenir pour le compte d'un professionnel ou d'une entreprise.

Sous 48h le requérant reçoit en retour l'information des modalités de traitement de sa demande, et du suivi qu'en fera la médiation jusqu'à résolution du problème exposé.

En France, dans le cadre de sa relation avec la clientèle, la Branche Energie France de GDF SUEZ, via ses marques DolceVita et Provalys, rappelle les conditions d'accès au Médiateur au sein de son processus de traitement des réclamations.

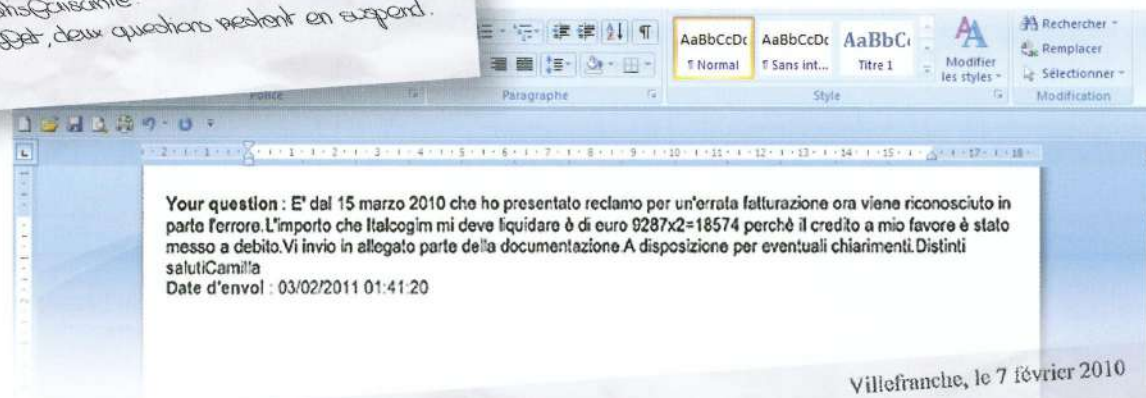
Les clients des autres services et filiales du Groupe adressent leurs sollicitations le plus souvent via internet.

Paris, le 8 Mai 2010

Madame, Monsieur,

Suite à mon courrier du 11 Janvier 2010, je ne parviens de vous re-contracter avec la réponse apportée à ce courrier pour le service approprié n'est pas satisfaisante.

En effet, deux questions restent en suspens.



Villefranche, le 7 février 2010

Monsieur,

Par la présente, j'ai l'honneur de solliciter de votre bienveillance, un recours gracieux dans le litige qui m'oppose à Gaz de France. Afin de vous permettre d'être seul juge, veuillez trouver ci-dessous énumérés les faits dans leur déroulement chronologique :

Versailles, le 1<sup>er</sup> février 2010

Madame, Monsieur,

L'ultime appel téléphonique au service client du 28 janvier 2010 n'a pas permis d'aboutir à une entente entre GDF-SUEZ et nous-mêmes.

N'espérant pas en venir à faire appel à un intervenant judiciaire, nous souhaitons obtenir un déblocage rapide de la situation grâce à votre aide.

Aussi nous vous prions de bien vouloir étudier notre cas décrit plus bas.



# 02 la médiation de GDF SUEZ dans son environnement

**Par ses activités la médiation est un des acteurs du domaine de l'énergie et du consumérisme.**

## 2.1 le marché de l'énergie en France

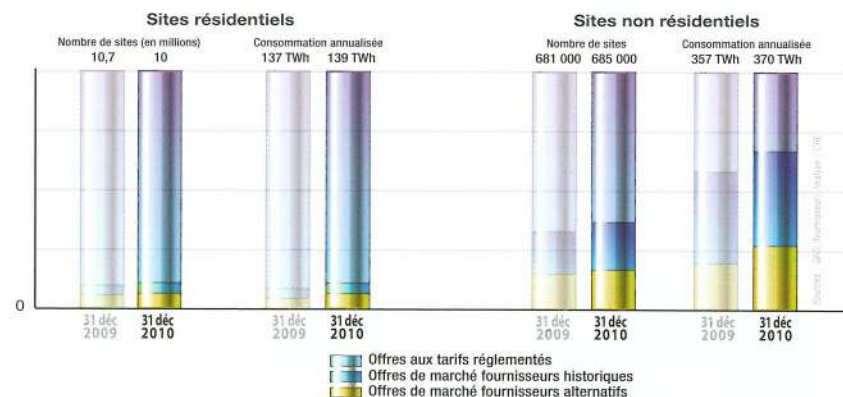
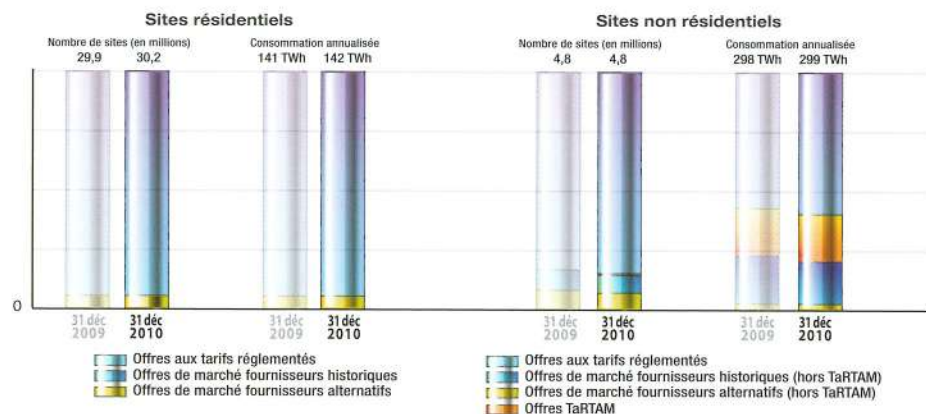
Le marché de l'énergie s'est ouvert avec la Loi en 2007. Après une certaine ouverture en 2008 et 2009, le nombre de changements de fournisseurs s'est ralenti en 2010, pour les clients Particuliers, du fait des conditions du marché (niveau et modalités des tarifs réglementés), surtout en électricité.

Le 7 décembre 2010 a été publiée au Journal Officiel la loi sur la nouvelle organisation de marché de l'électricité (Loi NOME) dont l'objectif principal est de favoriser une plus grande concurrence entre les fournisseurs d'électricité par un meilleur accès à un sourcing compétitif.

Elle vise également une protection accrue des consommateurs. Son application prend effet début 2011, mais ses effets seront très conditionnés par les textes d'application.



### Evolution de la répartition des sites par type d'offre entre le 31 décembre 2009 et le 31 décembre 2010



## 2.2 l'importance confirmée du consommérisme

En Europe et en France, les thèmes liés à l'énergie et au consommérisme prennent une place croissante. Les études, travaux et propositions de la DG Energy, de l'ERGEG, de la DG SANCO et du Citizens Energy Forum montrent une sensibilité de plus en plus forte des consommateurs, dans tous les pays, à l'information, aux coûts de l'énergie, aux factures, au traitement des réclamations et, plus récemment, aux opportunités liées aux futurs compteurs.

En France, les travaux de 2011, du groupe de travail Energie du CNC devraient confirmer ces tendances. La sensibilité aux économies d'énergie renforce l'exigence d'une grande qualité dans les réponses des opérateurs, au-delà de la stricte facturation de l'énergie.

## 2.3 le développement de la médiation

### En Europe

Le développement de la médiation s'inscrit dans les nombreux travaux liés, directement ou indirectement, à ce sujet.

#### L'EEOG (European Energy Ombudsman Group)

Depuis septembre 2009 a été créé, à Paris, l'EEOG (European Energy Ombudsman Group). Il s'agit d'une association rassemblant les Médiateurs, d'entreprises ou sectoriels, mis en place par différentes entreprises du secteur énergétique en Europe. Son but est de promouvoir la médiation entre les entreprises et les consommateurs comme un des MARL (Mode Alternatif de Résolution des Litiges, ou ADR, Alternative Dispute Resolution, en anglais).

L'association compte dix membres. En 2010, la liste a été complétée par deux nouveaux arrivants : Vibeke Holst (DONG Energy, Danemark), et Tomas Kubin (E-ON, République Tchèque).



Le Médiateur de GDF SUEZ en est aujourd'hui le porte-parole. L'EEOG a vocation à renforcer les échanges d'informations et de promotion de la médiation dans le secteur de l'énergie auprès des opérateurs et des instances européennes.

A ce sujet, l'EEOG a participé en 2010 au Citizens' Energy Forum, pour présenter son rôle et ses activités, ainsi qu'aux consultations de la DG SANCO (marchés de détail de l'électricité, traitement des réclamations).

A noter également l'avancement difficile de la directive Droits des consommateurs.



### Les instances européennes

Les principaux acteurs sont la DG SANCO (Directorate General for Health and Consumer Affairs), la DG ENERGY (Directorate General for Energy), l'ERGEG (European Regulators' Group for Electricity and Gas), le BEUC (Bureau Européen des Unions de Consommateurs), le CEC (Centre Européen des Consommateurs, EUROGAS et EURELECTRIC).

Des contacts sont organisés afin de participer aux travaux, et proposer les réflexions et propositions de GDF SUEZ et de l'EEOG.

On peut noter que la grande majorité des acteurs est favorable au développement de la médiation (comme moyen simple, rapide et efficace de résoudre les litiges), sous réserve de bien informer les consommateurs et de respecter les critères de qualité de bonnes médiations.

### Et plus loin....

La médiation est de plus en plus mise en avant dans d'autres régions, sur de nombreux thèmes. Par exemple le forum organisé par le Médiateur du Brésil, les 30 novembre et 1er décembre : « I Forum das Américas », sur le thème « Les défis de la participation des citoyens à l'amélioration des institutions ». Le Médiateur de GDF SUEZ était invité à présenter l'expérience du Club des Médiateurs et de l'EEOG.

### En France

La France constitue un cas singulier en Europe.

Le contexte se caractérise par un consensus assez large (pouvoirs publics, associations de consommateurs, professionnels) basé sur l'avis du CNC en 2007, les travaux des Assises de la Consommation en 2009 et le fort engagement des Médiateurs (Club des Médiateurs de Services au Public) et des professionnels (MEDEF et AFEP) pour développer, voire généraliser, les dispositifs de médiation. Le Médiateur de GDF SUEZ participe à ces travaux.

### Le Club des Médiateurs de Services au Public

En 2010 le Club des Médiateurs s'est transformé en association loi 1901, afin de renforcer son action dans le développement de la médiation institutionnelle en France. Il a ainsi vocation à accueillir de nouveaux membres, sur la base des missions et valeurs que ses membres partagent.

Cette association recense des Médiateurs d'administrations, d'entreprises, d'institutions et collectivités en charge de services au public. Ils ont en commun une conception du service aux citoyens, aux clients et aux usagers qui privilégie l'écoute, le dialogue et le règlement amiable des différends. Ils font connaître largement auprès de leurs institutions et de leurs publics, en toute transparence, les valeurs qui sous-tendent leur action, leur rôle largement préventif, les garanties d'impartialité et d'efficacité attachées à leur statut et les procédures qu'ils s'engagent à respecter.

Le Club s'est doté d'un programme ambitieux.

Après les réflexions du Club sur la formation, en 2008 et 2009, animée par le Médiateur de GDF SUEZ, un dispositif de professionnalisation des équipes des Médiateurs a été conçu. Au cours de l'année 2010, le module central de ce dispositif a été mis en place. Le but



de cette formation est d'appréhender les aspects culturels et juridiques de l'activité de médiation, d'en maîtriser les grands principes qui la gouvernent, de repérer les étapes clés de son histoire, d'identifier les différents types de médiation et d'appréhender les étapes et la méthodologie d'instruction d'un dossier.

Cette formation doit être suivie par tous les acteurs de la médiation, au sein des équipes des Médiateurs, et sera donc réalisée à nouveau en 2011.

Elle sera complétée par des modules thématiques complémentaires en fonction des besoins spécifiques.

Ce programme prévoit aussi la mise en ligne d'un site internet dédié à la promotion de la médiation Institutionnelle (<http://www.clubdesmediateurs.fr>).

La Charte du Club a été rénovée et approuvée début 2011. Elle est présentée dans son intégralité à la fin de ce rapport.

### **Le MEDEF**

Le MEDEF, avec la Commission Consommation présidée par L. Armand, a accentué son rôle en 2010 dans la promotion de la médiation.

A la suite de son implication depuis plusieurs années, la publication du Guide la médiation en mai 2009, et ses travaux lors des Assises de la Consommation, il a pris un engagement fort : généraliser la médiation en 2012 dans les secteurs prioritaires, où elle n'existe pas encore.

Il a mené une large action de concertation, a publié le document « Principes et critères d'efficacité de la médiation de la consommation », et ouvert le site Conso Confiance à l'occasion de la mise en place, par le ministre Hervé Novelli, de la CMC, Commission de la médiation de la Consommation, le 20 octobre 2010. Le Médiateur de GDF SUEZ a participé à ces travaux.

### **Autres Médiateurs et autres médiations**

La médiation constitue aujourd'hui à la fois une approche des problèmes de société et une méthode de résolution.

Ainsi son champ est potentiellement très large. Au-delà de la médiation telle qu'elle est définie par le Club des Médiateurs, il existe de nombreuses autres formes de médiation.

Dans le champ des entreprises plusieurs secteurs travaillent, aujourd'hui, à la mise en place de dispositifs de médiation et le Médiateur de GDF SUEZ a noué des contacts fructueux.

De nombreux organismes fédèrent différents types de médiation. On peut citer en particulier l'ANM (Association Nationale des Médiateurs), dont G. Planes est Présidente, très active dans la promotion de la médiation. L'ANM a animé la CEM (Conférence Européenne de la médiation) le 28 et 29 mai 2010, sous le parrainage du Ministère de la Justice. Cette manifestation, a réuni un public important, en provenance de nombreux pays, sur le thème fédérateur : « Médiation et société civile en Europe : vers un nouvel état d'esprit ».

### **La création de la Commission de la Médiation de la Consommation, CMC**

Le ministre Hervé Novelli, faisant suite aux travaux des Assises de la Consommation, a mis en place la nouvelle Commission de la Médiation de la Consommation le 20 octobre 2010. Créée par la loi du 1er juillet 2010, elle est « chargée d'émettre des avis et de proposer des mesures de toute nature pour évaluer, améliorer et diffuser les pratiques de médiation non judiciaires en matière de consommation ».

Elle devra auditer les dispositifs de médiation de consommation et définir les règles de déontologie à mettre en place. Elle a pour première mission l'élaboration, d'ici à juillet 2011, d'une charte des bonnes pratiques de la médiation, parmi lesquelles la gratuité du recours à la médiation pour les consommateurs et l'impartialité des Médiateurs. Enfin, la Commission de la Médiation de la Consommation publiera un rapport annuel qui fera état des dysfonctionnements et des bonnes pratiques qu'elle aura identifiés.

A noter le signe fort donné par les pouvoirs publics en nommant à la présidence de cette Commission, la présidente d'une association de consommateurs (ORGECO).

### **Le secteur de l'énergie**

A la suite de nombreuses polémiques, le ministre Jean-Louis Borloo a demandé au Médiateur National de l'Énergie un rapport sur les modalités de facturations et de traitement des réclamations des fournisseurs. Ce rapport a été remis le 16 décembre 2010 au Ministre. Il a conclu que les méthodes d'estimation « n'étaient pas conçues pour surfacturer les consommateurs » et que « la recrudescence des litiges relatifs aussi bien à des contrats en tarifs réglementés qu'en offres de marché, entre les consommateurs et les opérateurs, justifie que des améliorations soient recherchées dans le traitement des réclamations ».

Il émet des recommandations pour « contribuer à l'amélioration du fonctionnement du marché de l'énergie au bénéfice de l'ensemble des acteurs ».



## 2.4 la concertation avec les Associations nationales de consommateurs

**Les associations de consommateurs ont un rôle déterminant, via leurs adhérents et leur participation aux différents travaux.** Le Médiateur de GDF SUEZ apprécie la qualité des échanges réguliers qui permettent de partager les analyses et les perspectives pour régler les litiges.

De plus, trois réunions par an regroupent les représentants des Associations, le Médiateur de GDF SUEZ et les responsables des services concernés de GDF SUEZ.

**En février, une réunion a permis à Gérard Mestrallet, le Président Directeur Général, de confirmer l'importance donnée par le Groupe à l'écoute des représentants des consommateurs.**

Les principaux sujets évoqués ont été variés :

- le contrat de service public entre les Pouvoirs publics et GDF SUEZ,
- l'évolution des processus de traitement des réclamations, de relevés de compteurs, de facturation,
- le projet relatif au compteur de gaz évolué,
- les solutions pour gérer la pointe de consommation d'électricité,
- la tarification du gaz naturel,
- la transposition de la Directive énergie et son impact sur les infrastructures gazières.

L'action du Médiateur complète les relations qu'entretiennent régulièrement les différentes entités et filiales de GDF SUEZ avec les associations nationales de consommateurs.

## 2.5 le lien avec les activités du Médiateur National de l'Énergie

La loi du 7 décembre 2006 a créé le Médiateur National de l'Énergie (MNE), autorité administrative indépendante. Son champ de compétence y est défini. Denis Merville, l'actuel Médiateur National de l'Énergie, a été nommé le 5 novembre 2007.

Des échanges ont lieu entre le Médiateur de GDF SUEZ et le MNE dont les activités couvrent une partie (Branche Énergie France / CHP et GrDF) de celles définies pour le Médiateur du Groupe GDF SUEZ. Ces échanges visent à rechercher, pour l'intérêt des consommateurs, les meilleurs dispositifs.

En 2010 le MNE a mis en place le système dit de la « deuxième chance », en concertation avec la Branche Énergie France / CHP. Il permet à un fournisseur de pouvoir mettre un terme à une réclamation avant que le MNE ne la qualifie de « recevable ».

C'est une excellente initiative car elle permet de tendre à limiter les dossiers traités, sans qu'ils soient des litiges (au sens qu'ils n'ont pas pu être résolus par les services concernés).



## 2.6 le développement au sein du Groupe GDF SUEZ

Après la création du Groupe GDF SUEZ en 2008, le Médiateur a vu ses missions étendues afin de promouvoir les méthodes de résolution des litiges au sein des services et filiales du Groupe.

Des contacts ont eu lieu avec les filiales les plus représentatives des marchés B to C (Business to Consumers) (Italie, Belgique, Hongrie, Roumanie) et Suez Environnement.

Ce travail reste à approfondir.

Il est utile de le rapprocher des études de la DG SANCO (étude 2009 des systèmes ADR, alternative dispute resolution, en Europe) et de la DG Energy.

Une première conclusion montre le poids des contextes locaux (culture de la gestion des réclamations et du traitement des litiges, contexte réglementaire et concurrentiel),

Dans tous les cas des objectifs prioritaires ont pu être partagés :

- disposer de pilotages performants des processus de gestion des réclamations,
- partager les bonnes pratiques,
- adapter les procédures clients,
- mettre en place des programmes d'amélioration.

Le cas d'Electrabel est significatif d'un programme ambitieux de satisfaction client et de rénovation du traitement des réclamations.

Les pratiques de Suez Environnement sont aussi intéressantes à souligner : une animation des filiales rassemble périodiquement les responsables clients (le Comité Technique Client) développant ainsi une réelle culture client partagée par toutes les entités de Suez Environnement.

A noter également la forte implication du Groupe GDF SUEZ dans les questions de précarité énergétique.

Fin 2009, était créé l'Observatoire International des Précarités Energétiques et Hydriques. GDF SUEZ se dotait ainsi d'un outil permettant de mesurer et comprendre l'évolution des précarités énergétique et hydrique, afin d'agir pour les clients les plus vulnérables dans les pays où le Groupe est présent.

En 2010, l'Observatoire a organisé un événement important : son premier Colloque. Il a rassemblé, d'une part, des collaborateurs de GDF SUEZ dans plusieurs pays (Belgique, Italie, Roumanie, Hongrie, Maroc, Mexique, France) afin de partager leurs expériences. D'autre part, des tables rondes et interventions ont permis à des experts de débattre et présenter leurs réflexions et propositions.

En France il a été constaté, à travers l'analyse des « parcours clients », que les processus de traitement des réclamations étaient parfois perfectibles dans quelques services ou dans certaines filiales.

Mais l'exemple de la Branche Energie France, pour ce qui concerne le marché des Particuliers, témoigne également, d'une part, de la volonté politique de progresser fortement en intégrant les différentes sources d'améliorations, dont les recommandations de la médiation, et, d'autre part, de la mise en place rigoureuse d'un plan de résorption des réclamations qui a conduit en peu de temps à des résultats spectaculaires (réduction du nombre de réclamations et des délais de traitement).

Deux exemples montrent aussi l'implication de la Branche Energie France sur la question des factures : la réalisation d'une brochure pédagogique adressée aux clients expliquant la facturation et les réponses aux questions généralement posées, ainsi que la présentation aux Associations de consommateurs des modalités de prise en compte des index communiqués par les clients.



# 03 la médiation au quotidien

.....

18

## 3.1 6351 dossiers reçus

Ce volume représente une faible part des sollicitations adressées aux différents services du Groupe.

Chaque dossier est analysé minutieusement et traité suivant les critères de la médiation :

- **6246 dossiers, pour le Groupe**, ont été confiés pour résolution aux équipes opérationnelles concernées, au sein du Groupe. La médiation en a assuré le suivi, en contact avec le client.
- **Les 105 dossiers restant**, litiges persistants, ont été traités par la médiation en dernier recours amiable.

Dans le total des sollicitations, 3% proviennent des professionnels, 0.9% des entreprises, et 0,1% concerne des filiales. Le reste concerne les clients particuliers.

La médiation a amélioré son organisation, et adapte régulièrement ses protocoles

d'échanges avec les services concernés afin de :

- concentrer son action de médiation sur les seuls litiges,
- garantir aux requérants une prise en compte systématique et adaptée à leur dossier.

Ainsi la qualité de traitement des dossiers, par la médiation (délais et taux de satisfaction) a encore progressé en 2010 :

- 90% des clients ont eu une réponse sous 48h leur indiquant le traitement retenu.
- 66% ont eu une réponse du service concerné sous quinze jours.
- les dossiers de médiation, en dernier recours, sont clos en 2 mois sauf cas complexes, avec un taux de réussite de 95% (acceptation par les parties de la solution, cf. enquête de satisfaction au chapitre 3.5).

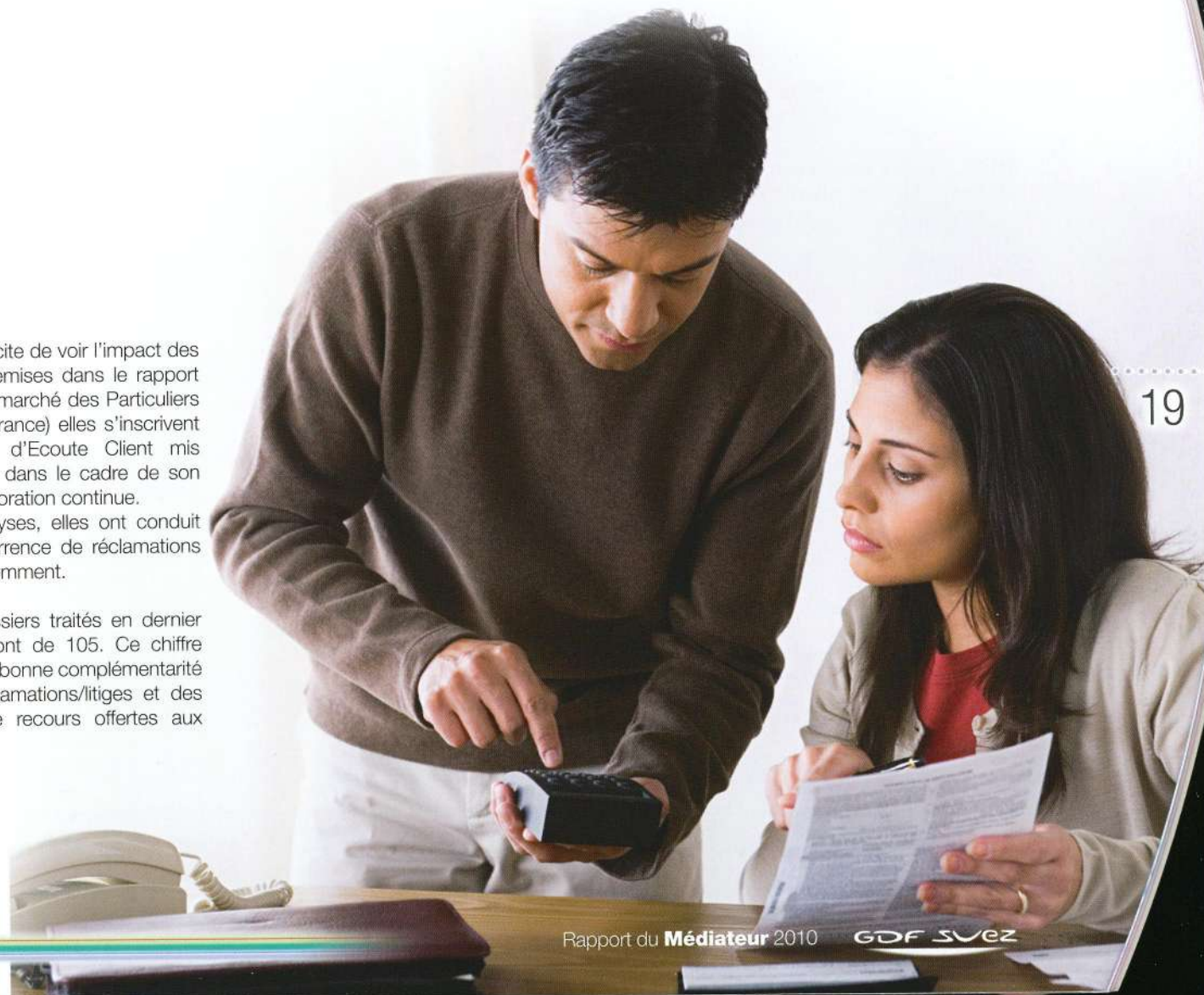


En 2010 la proportion des sollicitations adressées via internet au Médiateur est significative (17%). Toutefois les clients continuent de s'adresser en majorité au Médiateur par courrier en y joignant des documents photocopiés plutôt que numérisés.

Le volume global des réclamations reçues par la Branche Energie France, pour le marché des Particuliers, a connu une forte baisse. En parallèle, le nombre de sollicitations adressées au Médiateur a également baissé, mais plus légèrement, après avoir subi une hausse en 2009.

La médiation se félicite de voir l'impact des recommandations émises dans le rapport précédent. Pour le marché des Particuliers (Branche Energie France) elles s'inscrivent dans le dispositif d'Ecoute Client mis en place en 2010, dans le cadre de son programme d'amélioration continue. Avec d'autres analyses, elles ont conduit à la baisse d'occurrence de réclamations constatées précédemment.

Pour 2010 les dossiers traités en dernier recours amiable sont de 105. Ce chiffre témoigne de la très bonne complémentarité des dispositifs réclamations/litiges et des différentes voix de recours offertes aux clients.





## 3.4 l'analyse et le traitement des dossiers

Toutes les sollicitations adressées au Médiateur sont prises en compte selon deux procédures distinctes assurant le traitement des 6351 dossiers ouverts.

	Dossier examiné et suivi	Dossier traité en dernier recours amiable
responsable du traitement	structure opérationnelle	<b>Médiation</b>
accusé de réception envoyé au solliciteur	<b>Médiation</b>	<b>Médiation</b>
gestion des éléments d'analyse du litige	structure opérationnelle	<b>Médiation après sollicitation de la direction opérationnelle</b>
responsable de l'envoi de la réponse	structure opérationnelle selon ses procédures d'instance d'appel	<b>Médiation</b>
responsable de la mise en œuvre du contenu de la réponse, et du suivi client	structure opérationnelle	structure opérationnelle
suivi du dossier	<b>Médiation</b>	<b>Médiation</b>

En 2010, la médiation a poursuivi ses contacts réguliers avec les services concernés. L'expérience acquise au fil des années conduit à améliorer fréquemment les dispositifs d'échanges, et optimiser ainsi les liaisons entre la médiation et les services. Cela a contribué, en moyenne, à l'amélioration du traitement des réclamations transmises par la médiation.

L'accessibilité des correspondants régionaux pour les associations de consommateurs, les délégués territoriaux du Médiateur de la République, les acteurs de la solidarité et les représentants des collectivités locales a été vérifiée.

## 3.5 la mesure de l'enquête

**Fin 2009, la médiation mettait en place une enquête de satisfaction auprès d'un millier de clients ayant sollicité le Médiateur.** Devant l'intérêt porté par les clients à la démarche, et les résultats obtenus, le dispositif a été amélioré et reconduit fin 2010.

En décembre 2010, un échantillon représentatif de personnes ayant sollicité le Médiateur dans le courant de l'année 2010 a été contacté par la médiation.

Le questionnaire a été envoyé à plus de 1000 personnes, dont 30 avaient bénéficié d'un traitement en dernier recours amiable par la médiation de GDF SUEZ. Accompagné d'une lettre du Médiateur, le questionnaire comportait 16 questions et un espace d'expression libre.

Tout comme l'année dernière, l'objectif principal de l'enquête était de mesurer le niveau de satisfaction des clients ayant sollicité l'action du Médiateur, dans le but d'une optimisation du processus de traitement des dossiers.

441 personnes ont répondu à l'enquête, dont 21 avaient bénéficié d'une solution de médiation à leur litige.



# satisfaction des clients concernés

## Principaux enseignements

### La prise de contact avec la médiation

- 24 % ont eu connaissance de l'existence du Médiateur sur Internet (contre 20 % en 2009), 13 % par le bouche à oreille
- 90 % avaient préalablement contacté le service clients avec succès, mais sans que le litige ne soit résolu
- 42 % avaient reçu une réponse écrite du service clients (contre 29 % en 2009)
- 75 % sont satisfaits du délai de prise en compte de la médiation

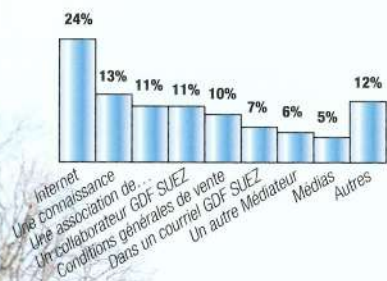
### Le traitement de la demande

- 60 % recontactés par GDF SUEZ après l'intervention du Médiateur
- 68 % satisfaits du délai de traitement par le Médiateur, et donc indirectement satisfaits de la structure opérationnelle
- 2/3 feraient de nouveau appel au Médiateur ou recommanderaient son intervention dans l'éventualité d'un litige.

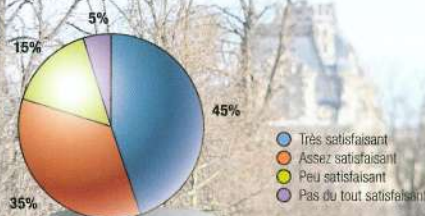
### La satisfaction globale des clients ayant bénéficié d'une solution de médiation à leur litige.

- 17/21 satisfaits du délai de traitement d'une réclamation adressée au Médiateur
- 7/21 auraient aimé un délai de prise en charge plus court
- 16/21 satisfaits du traitement et de la conclusion du Médiateur
- 19/21 satisfaits de l'action du Médiateur
- 11/21 retrouvent un bon niveau de confiance envers GDF SUEZ après l'intervention du Médiateur

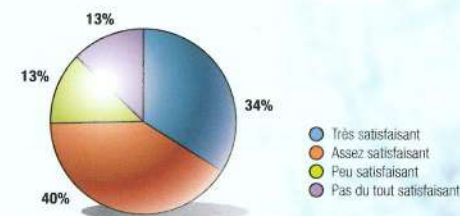
### Moyen de connaissance du Médiateur



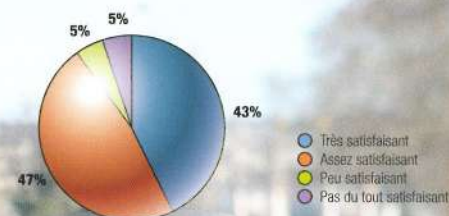
### Appréciation du traitement et de la conclusion du Médiateur par les dossiers de médiation



### Le délai de prise en compte de la réclamation par la médiation



### Appréciation globale de l'action du Médiateur par les dossiers de médiation





# 04

# l'analyse des litiges en dernier recours

.....  
24

## 4.1 les étapes du processus de médiation

**Le processus de traitement des réclamations au sein des services et filiales du groupe GDF SUEZ** met à la disposition de la clientèle, le plus souvent, **la possibilité de deux instances d'appels**: Services clients/consommateurs et Directeur.

Leurs instructions respectives, et successives, d'un litige sont le **préalable obligé à l'intervention du Médiateur** pour tenter de mettre fin à un litige qui ne serait pas résolu, malgré tout.

Dès lors que les instances d'appels ont été sollicitées, **le processus spécifique de médiation peut être engagé afin de mener** à une proposition de solution, dans le respect de **six étapes majeures**.

<b>partager</b> les huit valeurs	en s'assurant que le demandeur les partage tout au long de l'étude de son litige
<b>réexaminer</b> complètement le litige	en étudiant l'ensemble des informations fournies par les deux parties
<b>écouter</b> les deux parties	en prenant en compte leurs arguments respectifs
<b>envisager</b> la solution	afin de régler définitivement le litige et restaurer une relation de confiance durable
<b>proposer</b> aux parties	une solution, définie en toute indépendance, unique et adaptée au litige
<b>faire mettre en œuvre</b> la solution	en prenant note de l'accord du demandeur pour mise en œuvre par GDF SUEZ



## 4.2 deux processus analysés

**Résoudre les litiges persistants est la mission majeure de la médiation. Bien que le nombre de dossiers traités et clos en 2010, 96 (\*), ait augmenté** par rapport à celui de 2009, 60 (\*), sa proportion reste, malgré tout, toujours très faible par rapport aux 6351 dossiers ouverts.

A noter que l'année 2010 est marquée par l'absence de dossiers de médiation relatifs aux activités spécifiques du distributeur (exploitation des réseaux, raccordements).

(\* dossiers clos en 2010 (arrivés en 2010 + reliquat 2009)

### répartition des solutions proposées en 2010

(y compris le reliquat des dossiers de 2009)

processus	ensemble	par clientèle concernée	
		particuliers	entreprises et professionnels
facturer l'énergie consommée	94	92	2
proposer et établir contrats, tarifs et services	2	2	0
<b>totaux</b>	<b>96</b>	<b>94</b>	<b>2</b>

processus	nombre de litiges clos en 2010 par thème de chaque processus	
	thème	nombre
facturer l'énergie consommée [94 dossiers]	contestation de facturation après dysfonctionnement et conséquences d'un changement de compteur	38
	contestation des factures aux consommations estimées	22
	conséquences des erreurs de relevé d'index du compteur	8
	demandes de dédommagement après des dysfonctionnements	6
	contestation des factures après un changement de contrat	3
	clients connaissant des difficultés financières	3
	clients réclamant des délais de règlement des factures	3
	demandes de la clientèle non traitées	3
	prélèvements automatiques maintenus après résiliation du contrat	2
	contestation des factures après résiliation du contrat	2
	dysfonctionnements relatifs aux modes de règlement des factures	2
	conséquence d'une inversion de compteur	1
	conséquences de l'absence de factures pendant plusieurs mois	1
	absence de remboursement d'avoir après régularisation de factures	1
proposer et établir contrats, tarifs et services [2 dossiers]	contestation du prix du gaz naturel	1
	contenu du diagnostic qualité Gaz de France DolceVita	1

**L'analyse des dossiers clos est présentée selon les processus principaux concernés.**

Dans chacun d'entre eux, **les litiges sont regroupés par thèmes cohérents**, plus ou moins récurrents : aux côtés des prétextes essentiels des litiges, sont présentées les grandes lignes des solutions proposées et une synthèse globale permet de comprendre le mécanisme de construction de ces dernières.



## 4.2.1 proposer et établir contrats, tarifs et services 2 dossiers

Ce processus concerne tous les actes préalables à la conclusion d'un contrat d'abonnement avec le fournisseur GDF SUEZ et/ou à la réalisation d'une prestation de service promue par ce dernier.

### contestation du prix du gaz naturel

expliquer pour convaincre

les litiges des clients	les solutions du Médiateur
<i>« vous m'aviez dit que le contrat au prix du marché était plus avantageux que celui au tarif réglementé... »</i>	<i>« sur les deux ans du contrat au prix du marché, l'analyse des consommations facturées montre qu'il vous a été légèrement plus avantageux... »</i>
Le Client :	Le Médiateur :
<ul style="list-style-type: none"> <li>- acceptation du contrat de marché « deux prix fixes pour deux énergies »</li> <li>- envoi différé des premières factures</li> <li>- retour au tarif réglementé en électricité</li> <li>- retour au tarif réglementé en gaz exigé alors qu'impossible à la date du litige</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rappelle le cadre législatif en vigueur lors du litige : pas de retour au tarif réglementé gaz (la loi n°2010-607 du 7 juin 2010 le prévoit désormais)</li> <li>- compare les deux types de contrats à consommations égales</li> <li>- prend en compte des dysfonctionnements de facturation</li> </ul>

### contenu du diagnostic qualité Gaz de France DolceVita

préciser les responsabilités des acteurs

les litiges des clients	les solutions du Médiateur
<i>« les rapports de diagnostics sont sans valeur du fait de leur carences et de leur envoi tardif ... »</i>	<i>« Je regrette que le rapport du diagnostic soit parvenu huit mois après sa réalisation... »</i>
Le Client :	Le Médiateur :
<ul style="list-style-type: none"> <li>- souscription du diagnostic qualité deux énergies</li> <li>- retard à la réception du rapport</li> <li>- contestation des conditions de réalisation du diagnostic de l'installation intérieure électrique</li> <li>- contestation du référentiel de contrôle pour le diagnostic électricité</li> <li>- évocation de la responsabilité pénale de GDF SUEZ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- propose le diagnostic qualité, un service promu et vendu par GDF SUEZ. Il ne peut être mis en œuvre que sur demande d'un client, seul responsable de son installation intérieure électricité et/ou gaz</li> <li>- rappelle que les travaux pour mise en conformité sont du ressort du responsable de l'installation intérieure</li> <li>- applique le référentiel de contrôle qui a évolué entre la réalisation du diagnostic et l'envoi des résultats</li> <li>- utilise les modèles d'autres rapports soumis à GDF SUEZ pour rechercher de bonnes pratiques</li> <li>- propose un second diagnostic électricité gratuit</li> </ul>



## contestation de facturation après dysfonctionnements et conséquences d'un changement de compteur | 38 dossiers

informer et préciser pour rassurer sur la pertinence de la facturation

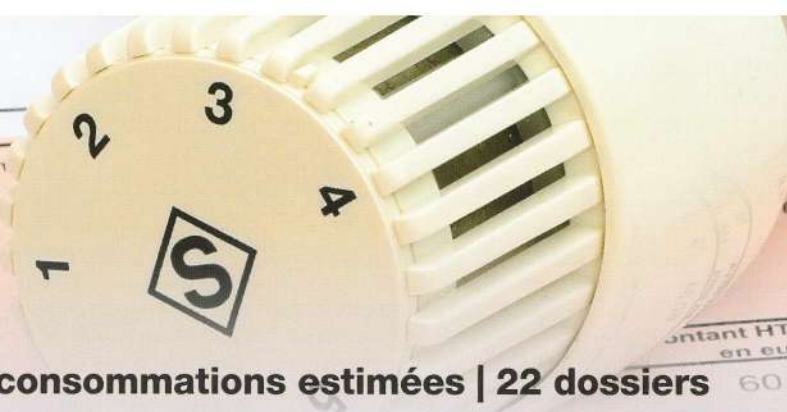
les litiges des clients	les solutions du Médiateur
<p>« En effet, la loi oblige GDF à me fournir la preuve de la consommation de gaz pour sa facturation. Or GDF SUEZ est incapable de me fournir la preuve demandée. À ma connaissance, un redressement ne peut être facturé que sur la base de preuves ou d'un commun entre le client et le fournisseur... »</p>	<p>« Vous lirez, en annexe à ma lettre, les conditions dans lesquelles le fournisseur GDF SUEZ est contractuellement habilité à proposer une facturation de régularisation après un dysfonctionnement de l'appareil de comptage, constaté par un technicien mandaté par le distributeur GrDF... »</p>
<p>Le Client :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hausse ou baisse apparente des consommations après changement de compteur (après panne ou pour limite d'âge de 20 ans atteinte)</li> <li>- relevés estimés et/ou erronés</li> <li>- absence de facturation</li> <li>- constat tardif de blocage du compteur</li> <li>- informations erronées sur factures</li> <li>- consommations à l'insu d'un nouveau client par le prédécesseur</li> <li>- résiliation du contrat réalisée sans demande</li> <li>- éléments de facturation erronés</li> <li>- contrat « offre de marché prix fixe 2 énergies » avec facturation élevée et imprévue inadéquate</li> <li>- erreurs sur les conditions de paiement</li> <li>- titre interbancaire de paiement (TIP) : prélèvement effectué sur une personne sans contrat avec GDF SUEZ</li> <li>- coefficient de conversion de m<sup>3</sup> en kWh contesté en cas de relevés effectués par le client</li> <li>- conséquences sur la facturation par des fuites sur l'installation intérieure</li> <li>- contestations de la spécificité de la facturation du service « Fideloconso » et de l'intervention technique sur le compteur d'eau chaude sanitaire</li> </ul>	<p>Le Médiateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- précise et complète les réponses déjà apportées</li> <li>- convainc de la justesse de facturation</li> <li>- prend en compte les propositions d'amélioration des clients</li> <li>- rappelle les extraits adéquats des conditions générales de vente</li> <li>- propose, si besoin, un changement de compteur pour valider ou non l'évolution des consommations contestées</li> <li>- justifie les interventions techniques avec l'aide du distributeur, GrDF</li> <li>- informe sur les conséquences des changements relatifs aux modes d'utilisation du gaz</li> <li>- propose une réduction complémentaire lorsque le client accepte de régler son solde dans un délai réduit</li> </ul>

### 4.2.2 facturer l'énergie consommée 94 dossiers

La facturation est le processus qui visualise le plus régulièrement la relation entre la clientèle et le fournisseur GDF SUEZ. Toutefois, les dysfonctionnements constatés au travers des litiges présentés montrent l'implication directe, tout ou partie, de l'activité des distributeurs ERDF et GrDF en amont via le relevé des index des compteurs. Le lecteur constatera que les occasions de contestation de la facturation sont multiples.



Document à conserver 10 ans  
offre énergie :  
naturel  
Gaz Tarif B1 réglementé  
Ancien Index  
7997  
La facture est basée sur une estimation de votre consommation  
de 02/11/10 au 01/01/11 sur la base de 12  
consommation estimée  
Compteur n° du 03/09 au 01/11/10  
Contribution Tarifaire Acheminement  
Total Gaz naturel



Montant HTVA en euros	Taux de TVA	Total TTC en euros
24,47	5,5%	
31,94	19,6%	
3,93	5,5%	
<b>60,34</b>		<b>68,16</b>

Montant HTVA en euros	TVA à 5,5%	TVA à 19,6%	Total TTC en euros
60,34	1,56	6,26	<b>68,16</b>

## contestation des factures aux consommations estimées | 22 dossiers

expliquer avant d'infirmar ou confirmer la facturation

### les litiges des clients

« Je ne peux considérer comme satisfaisante la réponse apportée à ma question portant sur la justification de l'exorbitante facture d'octobre 2009 qui n'a jamais été qu'estimée... »

Le Client :

- blocage de facturation
- tarif électricité inadapté
- factures aux montants très élevés par rapport aux précédentes
- compteurs défaillants sur de longues périodes y compris dès leur mise en service
- désaccord sur la facturation complémentaire
- contestation du coefficient de conversion des m<sup>3</sup> en kWh appliqué en cas d'estimation
- difficultés à transmettre ses propres relevés à GDF SUEZ
- mise en avant d'une fuite sur installation intérieure pour contester une facturation élevée
- absences aux relevés de GrDF conduisant à des estimations inadaptées
- panne du système de rapatriement des index relevés à distance
- index estimé de résiliation des contrats
- attente d'expertise du compteur de gaz déposé
- relevé de dépose de compteur estimé
- doute sur l'attribution de relevés au bon compteur
- doute sur la pertinence des facturations après changement de compteur gaz
- estimations consécutives très faibles et conséquences sur la facture de régularisation
- tarification inadaptée
- refus de régler des factures sur estimation

### les solutions du Médiateur

« En l'absence de relevé d'index de dépose de l'ancien compteur de gaz, une estimation des consommations, sur deux périodes de six mois, a été opérée ; elle était basée sur votre consommation annuelle de référence, modifiée au moment du changement de fournisseur... »

Le Médiateur :

- rappelle la validité des factures sur estimations
- regrette des relevés non réalisés ou erronés
- rappelle l'obligation de laisser le technicien accéder aux compteurs au moins une fois par an
- démontre que la régularisation de facturation suite à estimation inadaptée était justifiée
- informe sur les variations de consommations dues aux habitudes de consommation des énergies et/ou des conditions climatiques (un hiver froid à des conséquences visibles sur l'augmentation du nombre de kWh consommés)
- rappelle les responsabilités respectives du distributeur GrDF, du fournisseur GDF SUEZ et du client en matière de fuite (position avant ou après le compteur)
- précise et complète les réponses déjà apportées
- propose un délai de paiement adapté au cas particulier du client



## conséquences des erreurs de relevé d'index du compteur | 8 dossiers

fiabiliser la réalité de la consommation avant la facturation

les litiges des clients	les solutions du Médiateur
<p>« Nous avons eu la désagréable surprise de recevoir une facture de plus de 2000 euros. Nous avons appelé le service clients et lui avons signalé une erreur commise lors du relevé du compteur : l'index n'était pas 9728 m<sup>3</sup> mais 5871 m<sup>3</sup>. »</p>	<p>« Ainsi, la facturation de vos consommations a été recalculée sur la base de l'index que vous aviez transmis lors de votre emménagement. Les consommations aujourd'hui réclamées ont été vérifiées et sont bien dues... »</p>
<p>Le Client :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- information d'un changement de compteur prise en compte après coup</li> <li>- montants élevés de la facturation rectificative</li> <li>- prélèvements automatiques réalisés malgré la persistance du litige</li> <li>- inversion de compteur pendant une longue période</li> <li>- suspicion d'inversion de compteur</li> <li>- augmentation importante de la facturation annuelle laissant supposer une erreur de relevé</li> <li>- relevé estimé contesté après changement de fournisseur</li> <li>- doute sur le relevé effectué à l'occasion d'un changement systématisé de compteur à l'initiative du distributeur GrDF</li> <li>- date de relève erronée</li> <li>- relevé de mise en service non transmis</li> </ul>	<p>Le Médiateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vérifie la pertinence des relevés mis en cause par tous les éléments de preuve disponibles</li> <li>- prend en compte les conséquences des dysfonctionnements sur la facturation</li> <li>- incite les clients à appréhender les évolutions de leurs habitudes de consommations</li> <li>- prend en compte les gestes commerciaux proposés par le fournisseur GDF SUEZ</li> <li>- précise et complète les réponses déjà apportées</li> <li>- convainc de la justesse de facturation</li> <li>- propose un délai de paiement si le client le demande</li> </ul>

## demandes de dédommagement après des dysfonctionnements | 6 dossiers

évaluer les désagréments avant de proposer une compensation

les litiges des clients	les solutions du Médiateur
<p>« Après coupure de mon électricité, consécutive à l'absence d'activation de mon contrat, je demande une indemnisation plus conséquente que les 25,00 € de dédommagement octroyés par GDF SUEZ, ayant eu des pertes et des frais d'un montant de plus de 2000,00 €... »</p>	<p>« Vous demandiez à ce que vous soit remboursé l'équivalent d'une journée de travail perdue... Vous n'avez pu me fournir de document suffisant pour justifier »</p>
<p>Le Client :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- suspension de la fourniture d'électricité consécutive d'un contrat non activé</li> <li>- montant mensuel de prélèvement automatique non modifié malgré l'insistance du client</li> <li>- suspension de la fourniture de gaz pour suspicion de fuite et conséquences sur la facturation</li> <li>- conditions de résiliation d'un contrat et conséquences sur la facturation</li> <li>- absence de relevé d'index du compteur et de facturation puis facturation de régularisation erronée</li> <li>- absence de facturation puis envoi de plusieurs factures de régularisation concomitantes</li> </ul>	<p>Le Médiateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- évalue le niveau des désagréments subis</li> <li>- prend en compte les gestes commerciaux proposés par le fournisseur GDF SUEZ</li> <li>- précise et complète les réponses déjà apportées</li> <li>- convainc de la justesse de facturation</li> <li>- prend en compte les propositions d'amélioration des clients</li> <li>- la compensation proposée est basée sur des éléments factuels. Elle intègre l'historique et la longueur du litige, les impacts financiers et matériels. Des justificatifs sont demandés au client</li> </ul>



## contestation des factures après un changement de contrat | 3 dossiers

valider et expliquer la facturation

les litiges des clients	les solutions du Médiateur
<p>« Je souhaite une facture-contrat, de la date de mise en service à ce jour, avec numéro de contrat exact, point de livraison conforme, relevés de compteur précis, et obligatoires, et facturation conforme aux conditions générales de vente... »</p>	<p>« Grâce à une étude précise de l'ensemble des factures qui vous ont été présentées, j'en confirme la pertinence ... »</p>
<p>Le Client :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- confusions entre contrats pour un même client</li> <li>- succession de factures absentes et/ou erronées</li> <li>- facture-contrat annulée et non rééditée</li> <li>- plan de paiement mensuel sans accord du client</li> <li>- nouveau tarif non indiqué sur la facture</li> <li>- compteur bloqué et de changement de tarif</li> <li>- doute sur le bon fonctionnement du compteur</li> <li>- facture de résiliation incohérente après changement de fournisseur</li> </ul>	<p>Le Médiateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prend en compte les dysfonctionnements avérés</li> <li>- rappelle les articles adéquats des conditions générales de vente de gaz</li> <li>- fait modifier les index de résiliation erronés</li> <li>- explique la logique de facturation</li> </ul>

## clients connaissant des difficultés financières | 3 dossiers

adapter la solution de règlement à chaque cas

les litiges des clients	les solutions du Médiateur
<p>« La discussion avec les services sociaux s'est vite enflammée car ils n'avaient rien fait en temps et en heure pour m'aider ; apparemment, ils accordent des aides pour les consommations de gaz de l'année en cours et pas de la précédente ... »</p>	<p>« Je comprends que vous puissiez rencontrer des difficultés pour régler un montant aussi élevé... »</p>
<p>Le Client :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- facture de régularisation annuelle de paiement mensuel très élevée</li> <li>- présomption d'erreur de relevé ou de malveillance sur l'installation intérieure de gaz</li> <li>- dysfonctionnement informatique de la facturation</li> <li>- absence de facturation pendant plusieurs années</li> <li>- difficultés financières</li> <li>- aide des services sociaux refusée</li> </ul>	<p>Le Médiateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- évalue les capacités réelles de règlement du client</li> <li>- prend en compte les dysfonctionnements de GDF SUEZ dans la facturation</li> <li>- propose un délai de règlement adapté</li> </ul>



## clients réclamant des délais de règlement des factures | 3 dossiers

adapter le délai en fonction de la situation

les litiges des clients	les solutions du Médiateur
« Je reviens de nouveau vers vous car, comme indiqué sur le courrier venant du Directeur clientèle, ma demande d'échéancier a été refusée... »	« Ma collaboratrice a échangé avec vous pour mettre en place un délai de paiement de votre dette en adéquation avec vos revenus ... »
<p>Le Client :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cumul de factures non réglées conditionnant la suspension de la fourniture de gaz</li> <li>- demandes de délais refusées par le fournisseur GDF SUEZ ou délais inadaptés à la capacité de paiement</li> <li>- factures non envoyées pendant plusieurs mois</li> <li>- nécessité d'emprunter à des tiers pour payer</li> <li>- confusion d'attribution de contrats d'abonnement</li> </ul>	<p>Le Médiateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- demande au client les moyens dont il dispose pour régler ses factures</li> <li>- prend en compte les dysfonctionnements de GDF SUEZ dans la facturation</li> <li>- complète ou précise les réponses déjà apportées</li> <li>- propose un délai de paiement prenant en compte les capacités financières du client.</li> </ul>

## demandes de la clientèle non traitées | 2 dossiers

répondre à toutes les demandes

les litiges des clients	les solutions du Médiateur
« Ayant déjà écrit sans succès au service courrier inscrit sur les factures, sans jamais obtenir de réponses, je m'adresse à vous ... »	« Il est nécessaire que nous apportions des réponses aux questions complémentaires que vous avez soulevées dans vos lettres... »
<p>Le Client :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- questions diverses, sans réponses, sur la facturation des consommations</li> <li>- demandes de précisions sur le montant de la facturation et l'historique des paiements</li> </ul>	<p>Le Médiateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- apporte toutes les réponses restées en suspens</li> <li>- réduit exceptionnellement la dette en cours pour tenir compte du cas particulier du client</li> </ul>





## contestation de facture après résiliation du contrat

recalculer la facture de résiliation

les litiges des clients	les solutions du Médiateur
« J'ai réglé des factures après mon départ en lieu et place de... »	« J'ai demandé au fournisseur GDF SUEZ de vous faire bénéficier du doute quant à l'index de résiliation à retenir... »
<p>Le Client :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- index de résiliation du compteur contesté</li> <li>- non prise en compte de la demande de résiliation du contrat et envoi de factures concernant le client successeur</li> <li>- envoi de factures qui concernent le successeur</li> </ul>	<p>Le Médiateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prend en compte exceptionnellement l'index mentionné sur l'état des lieux comme index de résiliation</li> <li>- rembourse les trop-perçus</li> <li>- recalcule la facturation en conséquence</li> </ul>

## dysfonctionnements relatifs aux modes de règlement des factures

confirmer le montant, adapter le mode de règlement

les litiges des clients	les solutions du Médiateur
« Un dysfonctionnement informatique n'a pas permis le prélèvement de mes échéances... »	« Je vous confirme que ces consommations sont dues malgré... Je comprends que cela vous ait conduit à douter de la justesse de la facturation ... »
<p>Le Client :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prélèvements non effectués</li> <li>- facture de régularisation annuelle du service de paiement mensuel contestée</li> <li>- régularisation de facturation tardive</li> <li>- trop-perçu d'abord remboursé puis devenu injustifié</li> </ul>	<p>Le Médiateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- évalue les impacts des dysfonctionnements sur la régularité de facturation</li> <li>- confirme les montants finalement dus</li> <li>- propose un échéancier pour résorber la dette indépendamment de la facturation en cours</li> </ul>



## conséquence d'une inversion de compteur

rassurer, expliquer

les litiges des clients	les solutions du Médiateur
<i>« Depuis l'entrée dans mon logement en août 2002, je suis confrontée à des problèmes successifs d'inversion de compteur... »</i>	<i>« Je regrette, comme vous, que ce dysfonctionnement ait été seulement constaté en juin 2008 et que d'autres clients de votre résidence se soient retrouvés dans la même situation... »</i>
<b>Le Client :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- factures établies sur la base des relevés d'index compteur d'un voisin</li><li>- facture de régularisation au montant très élevé incompatible avec la capacité de paiement</li><li>- doutes persistants sur les volumes relevés même après le constat d'inversion</li><li>- interrogations sur la réalité de certains règlements</li></ul>	<b>Le Médiateur :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- évalue les désagréments causés par la facture de régularisation</li><li>- confirme un niveau annuel des consommations cohérent avec l'usage du gaz pour le client</li><li>- évoque la notion de contrôle d'attribution des compteurs</li><li>- limite à deux ans la période de redressement</li></ul>

## conséquences de l'absence de factures pendant plusieurs mois

compenser en fonction de la durée du préjudice subi

les litiges des clients	les solutions du Médiateur
<i>« Si j'avais reçu la facture correspondant au relevé effectué en octobre 2008, je me serais rendu compte de la consommation excessive durant la période d'été... »</i>	<i>« En effet, un dysfonctionnement informatique, désormais résolu, a perturbé l'émission de vos factures d'avril 2008 à octobre 2009 ... »</i>
<b>Le Client :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- chaudière gaz endommagée</li><li>- nouveaux réglages de la chaudière expliquant la consommation plus élevée</li><li>- absence de factures pendant seize mois</li><li>- nouveau réglage de la chaudière permettant d'en réduire la consommation</li><li>- dette non réglée ayant conduit à la suspension de la fourniture de gaz</li></ul>	<b>Le Médiateur :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- reconnaît les désagréments causés par l'absence de facturation pendant plusieurs mois</li><li>- confirme que le diagnostic qualité de GDF SUEZ avait conclu au bon fonctionnement de l'installation intérieure en bon état</li><li>- propose une réduction complémentaire de la dette en cas de paiement en une fois</li></ul>



## absence de remboursement d'avoir après régularisation de factures

détailler la facturation

les litiges des clients	les solutions du Médiateur
<i>« GDF refuse toujours de dépêcher un responsable afin de prouver que les relevés sont justes. Ils me font payer n'importe quoi ... »</i>	<i>« Sur les deux ans du contrat au prix de marché, l'analyse des consommations facturées montre qu'il vous a été légèrement plus avantageux... »</i>
<b>Le Client :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- adhésion au service de paiement mensuel</li><li>- relevé de mise en service contesté</li><li>- succession de factures incompréhensibles</li><li>- coordonnées bancaires non prises en compte conditionnant des frais de rejet</li><li>- avoir non remboursé après régularisation de la facturation</li></ul>	<b>Le Médiateur :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- présente un historique détaillé démontrant la pertinence globale de la facturation</li><li>- prend en compte les coordonnées bancaires pour les futurs prélèvements</li><li>- propose une réduction de dette en fonction de la durée du délai de paiement du client</li></ul>

### Les grands principes qui conduisent la construction des solutions de médiation sont intangibles :

- les consommations avérées sont dues
- les désagréments subis font l'objet, sauf exception, d'une compensation ajustée au contexte
- les montants encore dus, après solution de médiation, sont à régler en fonction des difficultés rencontrées par le client (délais de paiement ou réduction complémentaire en cas de paiement rapide)
- confirmer, en expliquant avec force détails, les obligations réciproques, nées du contrat d'abonnement, exposées dans les conditions générales de vente
- s'assurer auprès du fournisseur GDF SUEZ, voire du distributeur GrDF, que la solution proposée est applicable et sera bien mise en œuvre
- les solutions proposées sont personnalisées, exceptionnelles ne font jurisprudence ni à l'extérieur ni à l'intérieur de GDF SUEZ.



Toulouse, le 20/12/2010

Monsieur le Médiateur,

Je me permets de vous écrire une nouvelle fois, mais cette fois-ci, afin de vous remercier.

En effet, les services de GDF-SUEZ ont enfin régulé ma situation.

Je vous joint copie du courrier de Gaz de France Dolce Vita et des factures ci-référent qu'ils m'ont adressés.

Je suis soulagée et je vous suis reconnaissante pour votre intervention.

Je vous souhaite de bonnes fêtes.

Veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

Aubiers le 9 Février 2010

Monsieur,

En réponse à votre courrier du 18.01.10, qui me donne entière satisfaction, je tiens à vous remercier de l'attention que vous avez portée à ma situation et conclu ce dossier rapidement.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'assurance de mes sentiments distingués.

kWh

1

$\frac{1}{10}$

$\frac{1}{100}$

0 1 0 2 8 7 9

35

GDF SUEZ





05

# Médiation et demandes d'amélioration aux services de GDF SUEZ concernés

.....  
36

L'ensemble des sollicitations reçues par le Médiateur représente une faible part de celles gérées dans le cadre du processus de traitement des réclamations des services de GDF SUEZ. Il permet néanmoins à la médiation de proposer sa propre analyse des motifs qui génèrent les réclamations de la clientèle. De fait, elle est un vecteur d'amélioration des processus de relation avec la clientèle, et notamment de celui du traitement des réclamations.

Les recommandations du Médiateur, aux directions concernées du Groupe GDF SUEZ, font partie intégrante de la mission de la médiation, et se retrouvent donc ici.

Tout au long de l'année des échanges ont lieu par ailleurs pour définir des axes d'amélioration.

La médiation note avec satisfaction la volonté permanente d'amélioration des processus, cela dans le but d'éviter la répétition des réclamations. A noter, en particulier, pour la clientèle des Particuliers de la Branche Energie France, le dispositif d'Ecoute Clients au sein du programme d'amélioration continue.

Certaines recommandations sont adressées à tous les services. D'autres sont liées à des activités spécifiques.



## 5.1 assurer la relation avec la clientèle

Parmi d'autres sources et études, la Branche Énergie France | Clients H@bitat et Professionnels a bien identifié les dysfonctionnements, analysés par le Médiateur. Un plan de résorption a été engagé en janvier 2010 afin de diminuer ses réclamations.

### qualité des conseils apportés

#### le constat

Dans certains cas, le Médiateur a regretté le manque de conseils adaptés aux situations des clients : choix tarifaire, analyse des consommations, etc.

#### les améliorations

Aujourd'hui, un conseil tarifaire est apporté à tous les clients dans le cadre d'une souscription de contrat, d'une demande de modification contractuelle.

Le suivi de ses habitudes de consommation, au regard de son tarif est un axe d'amélioration pour 2011 : faisabilité et délais de mise en œuvre sont étudiés. La solution envisagée est, notamment, de porter des informations sur la facture : indication des plages de consommation usuelles, au regard de l'offre souscrite par le client, et l'insertion, en fin de facture, d'une mention sur le juste tarif, de type : « Si votre consommation annuelle ne correspond pas à celle recommandée pour l'offre tarifaire souscrite, veuillez contacter votre service clientèle. »

### garantie de facturation

#### le constat

Le Médiateur a encore constaté l'absence de facturation pour des contrats d'abonnement pourtant mis en service.

#### les améliorations

En 2010, la part des réclamations sur ce thème a été divisée par cinq pour atteindre environ 2%. Dans le même temps le nombre de clients non ou mal facturés a baissé de 60 %. Plus que l'absence de facturation, c'est le manque d'accompagnement, au moment du déblocage de la situation, que les clients reprochaient. Le dispositif

d'accompagnement a été renforcé, tant au niveau du système d'information qu'au niveau du discours et des actions mises en œuvre par les conseillers de GDF SUEZ.

### facturation cohérente

#### le constat

Le Médiateur a noté que certains clients avaient reçu des factures aux montants anormalement élevés.

#### les améliorations

Les analyses des causes et motifs de réclamations, ainsi que les anomalies de relevé survenues en 2009 et 2010, ont amené à revoir les seuils de déclenchement des contrôles des montants des factures :

- contrôle de cohérence de tous les index relevés par les distributeurs ERDF et GrDF (voire index auto-relevés par les clients),
- contrôle de cohérence des montants facturés.

Ces derniers s'appliquent au regard, notamment, de l'écart de consommation avec la même période de l'année précédente et en fonction du tarif appliqué.







## index transmis par le client

### le constat

Le Médiateur a enregistré des situations de manque d'informations et de problèmes consécutifs à la transmission d'index par les clients aux fournisseurs.

### les améliorations

En tant que premier motif de réclamation, le thème relatif aux index fait l'objet de toutes les attentions. Fin 2010, un dépliant a été joint aux factures pour rappeler les principes de la facturation ainsi que les possibilités offertes aux clients de communiquer leurs propres relevés d'index. Dans la pratique, les actions suivantes ont été initiées par le fournisseur :

- améliorer le pilotage et la réalisation des factures rectifiées,
- faciliter la prise en compte des index transmis par le client, volonté affichée par la présidence de GDF SUEZ,

- s'engager à modifier le plan de mensualisation des clients dans le cas où leur niveau de consommation a évolué en cours de cycle,
- travailler avec les distributeurs afin d'assouplir les conditions de prise en compte d'un index auto-relevé et automatiser sa transmission afin de corriger un index erroné : les systèmes d'information de GrDF et de GDF SUEZ étant concernés, les échéances sont envisagées à moyen terme.

## accord pour plan de paiement

### le constat

Le Médiateur a été informé de plusieurs cas de prélèvements, sur les comptes bancaires des clients, sans validation de leur part, notamment lors de la mise en œuvre d'un plan d'apurement de leurs dettes.

### les améliorations

Les contestations concernant le blocage des factures ont diminué grâce à l'amélioration de la procédure d'accompagnement de la clientèle concernée. Par exemple, dans le cas où un délai de paiement, sans accord préalable du client, a été mis en place, après des tentatives de contacts téléphoniques qui n'ont pas abouti.

## arrêt de prélèvements bancaires

### le constat

Le Médiateur a observé que des demandes d'arrêt de prélèvement automatique, par des clients, n'ont pas été prises en compte.

### les améliorations

Les ordres de prélèvements sont émis par le système d'information de GDF SUEZ vers les banques six jours avant la date des prélèvements. Une fois ces ordres émis, il devient impossible d'arrêter les prélèvements correspondants. Le cas échéant, GDF SUEZ peut solliciter les clients afin qu'ils demandent eux-mêmes de faire opposition à un prélèvement auprès de leur établissement bancaire. Les éventuels frais financiers supportés par le client lui sont remboursés. Avant cette échéance de six jours, l'ordre de prélèvement peut être bloqué, dans le cas d'une erreur avérée de GDF SUEZ.

## explication des facturations exceptionnelles



### le constat

Dans le cadre de factures aux montants rectifiés ou anormalement élevés, le Médiateur a reçu plusieurs réclamations concernant l'absence de lettres d'accompagnement explicatives ou avec un contenu jugé imprécis par le client.

### les améliorations

Depuis mi-2010, des lettres explicatives accompagnent les factures envoyées aux clients lorsqu'elles ont été rectifiées ou ont fait l'objet d'un contrôle de cohérence avant envoi (alertes délivrées par le système d'information). Cette action sera poursuivie en 2011, notamment par l'optimisation de la bibliothèque de lettres adaptées et par le renforcement des contrôles de la qualité effectués sur le contenu des lettres émises.



## remboursement de trop-perçus

### le constat

Des clients se sont plaints auprès du Médiateur d'avoir dû attendre le remboursement d'un trop-perçu, voire ne l'avoir pas reçu.

### les améliorations

Ce thème a fortement diminué en cours d'année. Les équipes traitant des remboursements sont « sous contrôle qualité », et les seuils de remboursements ont été ajustés. Des actions ont été réalisées pour assurer le remboursement des trop perçus de petits montants.

## actions de recouvrement des factures

### le constat

Le Médiateur a pris en compte plusieurs cas de clients ayant été relancés, pour défaut de règlement de factures par des organismes de recouvrement mandatés par GDF SUEZ, sans que les factures correspondent à la dette.

### les améliorations

Le protocole de fonctionnement avec les prestataires de recouvrement, principalement les huissiers, via le système d'informa-

tion de GDF SUEZ, est en cours d'évolution pour permettre une plus grande fluidité et réactivité dans les échanges et mises à jour d'informations.

## suspension de la fourniture d'énergie

### le constat

Des clients se sont plaints, auprès du Médiateur, de la suspension de leur fourniture d'énergie alors qu'ils avaient, entre-temps réglé le montant de leur facture. D'autres ont fait part de leur incompréhension face à la résiliation de leur contrat, après suspension de la fourniture d'énergie et suite au non règlement de leur dette.

### les améliorations

Le mode opératoire des demandes de suspension de la fourniture d'énergie, faites aux distributeurs ERDF et GrDF, a été enrichi en 2010 avec l'ensemble des contrôles à réaliser par les conseillers de GDF SUEZ avant d'engager une telle procédure. Un plan d'actions a été déployé en octobre 2010 afin de sécuriser le dispositif qui empêche les clients aidés d'être suspendus. Les clients qui contestent leur facture font l'objet d'interruption des relances - qui les exemptent du processus de suspension de la fourniture - en attente de la régularisation de leur dossier.

La résiliation du contrat après suspension de la fourniture, est un élément du processus de recouvrement. Le client est éligible à la résiliation dix jours après l'interruption de la fourniture d'énergie. Quatre jours plus tard, la facture de résiliation est émise.

## résiliation contractuelle

### le constat

Le Médiateur a été sollicité par des clients ayant fait une demande de résiliation de leur contrat, qui n'a pas été prise en compte.

### les améliorations

Le travail réalisé sur le suivi et le pilotage des opérations d'interventions techniques a permis de diviser par trois le nombre des interventions réalisées courant 2010. C'est désormais le troisième motif de réclamation sur le thème de la résiliation derrière « Le client ne nous a pas contacté pour sa résiliation » (26 %) et « Problème de disponibilité du système d'information du distributeur » (15 %).

## informations données et conservées par le distributeur

### le constat

Le Médiateur a été sollicité par des clients pour le manque d'informations reçues et la difficulté à retrouver les éléments concernant les opérations techniques (changement d'accessibilité, changement pour dysfonctionnement, vérification périodique d'entretien...), ainsi que pour la difficulté à joindre le distributeur dans ce type d'opération.

### les améliorations

Pour ce qui le concerne GrDF a engagé des actions d'amélioration dans le cadre des opérations VPE (Vérification Périodique d'Entretien) afin de mieux informer les clients (information de l'opération, du rendez vous, de la réalisation).





## 5.2 traiter les réclamations

En 2010, les recommandations du Médiateur ont contribué à un pilotage plus fiable des flux de réclamations traités par les services. Les progrès ont bien été constatés même si des dysfonctionnements persistent, de nature différente suivant les types de clients concernés. Pour ce qui concerne GrDF, la médiation s'attache à respecter strictement sa particularité d'entreprise indépendante et régulée.

clients particuliers de la Branche Energie France / CHP

### absence de réponse

#### le constat

Bien que le volume soit en diminution, des clients restent sans réponse malgré l'envoi de lettres recommandées.

#### les améliorations

En 2010, le fournisseur s'est doté d'un outil de suivi et de pilotage des délais de traitement et des taux de résolutions des affaires sur les réclamations. Fin 2010, ce dispositif s'élargit progressivement aux autres listes de traitement du courrier reçu.



### multiples réclamations d'un même client

#### le constat

Alors qu'une procédure est en place, le traitement de la clientèle ayant réclamé à plusieurs reprises ne semble pas être généralisé.

#### les améliorations

Le nombre de clients ayant écrit plusieurs fois a été divisé par deux en 2010 comme

en 2009. En 2011, suite au couplage avec le système d'information, le dispositif s'élargit aux réclamations déposées par courriel.

### qualité rédactionnelle

#### le constat

La médiation estime que la qualité rédactionnelle des réponses aux réclamations reste perfectible. La clientèle concernée attend des explications de plus en plus précises.

#### les améliorations

Un plan de formation « qualité des écrits » a été établi : premières sessions en 2010 qui seront poursuivies en 2011. L'augmentation du taux des réclamations, traité par l'instance d'appel ultime du fournisseur, vers le recours au Médiateur est à la baisse : de 9,5 % en début d'année à 8,8 % en fin d'année.

### application des solutions proposées par le Médiateur

#### le constat

Sur quelques dossiers de médiation, la mise en œuvre de la solution a nécessité une relance.

#### les améliorations

La mise à jour des liaisons entre le fournisseur et la médiation a permis de normaliser la procédure de mise en œuvre spécifique des solutions de médiation via un traitement adapté.



### contact téléphonique après clôture d'un litige

#### le constat

Malgré la volonté affirmée de le faire, il reste encore de nombreux cas où le client n'est pas contacté par téléphone lorsqu'il faut s'assurer que le litige est bien clos.

#### les améliorations

Pour une réclamation, l'appel vers le client se développe et il concerne désormais près de 45 % des réclamations.

En cas de traitement d'une réclamation en instance d'appel, un premier contact téléphonique avec le client est systématique à



la réception de sa réclamation : 60 % de contacts réussis et plus de 93 % en incluant les messages laissés sur répondeur. Le contact est également prévu pendant le traitement de la demande dans les mêmes proportions.

L'appel téléphonique, après la clôture de la réclamation en instance d'appel, se développe également depuis fin 2010.

## explication des gestes commerciaux

### le constat

Certains clients demandent des précisions sur la motivation des gestes commerciaux évoqués dans le cadre des réponses qu'ils ont reçues.

### les améliorations

La Charte d'Engagement Dolce Vita est systématiquement appliquée.

## délai de prescription d'une facture

### le constat

Lors d'une facturation rectifiée à la suite d'un dysfonctionnement, par exemple blocage d'un compteur, le redressement de

facturation est limité à deux ans. Or, dans certains cas, cette règle n'a pas été appliquée.

### les améliorations

Pour le traitement des réclamations en instance d'appel, deux périodes sont à distinguer :

- avant fin 2009, chaque situation était étudiée en lien avec les juristes, afin de déterminer la bonne application de la nouvelle loi en matière de prescription, loi qui présente des dispositions transitoires,
- fin 2009 et en 2010, est appliquée, de façon systématique, la prescription de deux ans dans le cadre des factures rectifiées relevant de la responsabilité du fournisseur.

## clients professionnels de la Branche Energie France

Le nombre de clients professionnel est naturellement plus faible que celui du marché des Particuliers. Il nécessite donc des traitements adaptés.

## fiabilité de l'instruction des réclamations

### le constat

Le traitement des réclamations semble ne pas avoir atteint un niveau de fiabilité suffisant et la médiation doit relancer la structure pour faire instruire les dossiers.

### les améliorations

Un travail a été initié pour la clientèle des Professionnels afin de mettre en place des procédures nouvelles en 2011.

## absence de réponses ou dossiers non clos

### le constat

Un certain nombre de dossiers sont restés sans réponse et/ou non clos y compris pour ceux, spécifiques, traités par le service *Fideloconso*.

### les améliorations

Les nouvelles dispositions prévues en 2011 intégreront les modalités des traitements des réclamations.

## relances de la clientèle

### le constat

Les relances des clients, attendant une réponse à leur réclamation sont nombreuses et génèrent une image négative de GDF SUEZ.

### les améliorations

Ce constat a été partagé et fait partie des améliorations 2011.

## clients des autres entités du Groupe

Proportionnellement, ces clients sont peu nombreux (autres clients de GDF SUEZ ou de filiales, en France et en Europe).

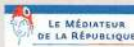
Dans certains cas, les sollicitations, qu'ils adressent à la médiation, sont traitées rapidement et efficacement par les services concernés, entraînant la clôture de la réclamation et témoignant d'une bonne sensibilité au traitement des réclamations. Dans d'autres, les difficultés rencontrées (en particulier la nécessité de relances), montrent des axes de progrès. Ils ont été identifiés et doivent donner lieu à des programmes d'amélioration en 2011.



# la charte des Médiateurs de services au public



francétévisions



## PRÉAMBULE

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

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

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

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

- le respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions,
- la volonté de faciliter la recherche de solutions amiables aux différends,
- l'écoute équilibrée, disponible et attentive des parties : le Médiateur fait de l'écoute un devoir,
- l'impartialité par rapport aux parties et à l'institution auprès de laquelle le Médiateur exerce son activité,
- le respect du principe du contradictoire : le Médiateur veille à ce que les parties aient la possibilité de faire connaître leur point de vue et de prendre connaissance de toutes les positions et de tous les faits avancés par l'autre partie,

- l'équité : en effet, au-delà de la règle de droit applicable, il s'agit de prendre en compte le contexte propre à chaque cas.
- la transparence : le Médiateur a un devoir d'information sur son rôle, le processus suivi et les résultats de son activité. Il l'exerce, notamment au travers de son rapport annuel qu'il rend public, ce rapport comportant également ses recommandations d'ordre général ou voies de progrès,
- la confidentialité : le Médiateur est tenu à la confidentialité pour les données nominatives et les informations obtenues lors de l'instruction du litige. Les exemples cités dans le rapport annuel doivent être présentés sous forme anonyme.

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

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

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

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

Elle s'applique sans préjudice des éventuelles dispositions spécifiques régissant l'activité de chaque Médiateur. Elle énonce un ensemble de principes que les Médiateurs membres du Club s'engagent à respecter. S'inscrivant dans le cadre d'une définition adaptée de la médiation, les Médiateurs offrent ainsi, aux requérants, des garanties portant sur la personne du Médiateur et sur sa conduite du processus de médiation.

## Définition de la médiation institutionnelle

La médiation institutionnelle est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent avec l'aide du Médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable avec des administrations, entreprises, institutions ou collectivités, sur la résolution des différends à caractère individuel qui les opposent à celles-ci.

A la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le Médiateur institutionnel formule des propositions d'ordre général pour améliorer les relations avec les publics concernés.

## Le Médiateur

Le Médiateur est un tiers impartial et indépendant, compétent, efficace.

## Impartial et indépendant

Par son autorité, son expérience, la durée de son mandat et son positionnement dans l'institution ou l'entreprise, le Médiateur apporte aux requérants les plus grandes garanties d'impartialité et d'indépendance. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

Le Médiateur informe clairement sur son positionnement par rapport aux entités concernées afin que les requérants soient en mesure de le choisir, en toute connaissance, comme tiers dans la recherche du règlement impartial de leur différend.



Le Médiateur s'engage à traiter en permanence toutes les parties d'une manière équitable dans le cadre de la médiation.

#### **Compétent**

Le Médiateur a suivi une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience approfondie dans ce domaine.

Il dispose d'une expertise des sujets sur lesquels portent les médiations qui lui sont confiées.

Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

#### **Efficace**

Le Médiateur s'engage à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

### **Le processus de médiation**

#### **Transparence et consentement des requérants**

Le Médiateur informe les requérants de manière claire et complète sur les valeurs et principes de la médiation ainsi que sur les modalités pratiques de celle-ci. Le fait de saisir le Médiateur vaut consentement pour que celui-ci mène la médiation selon les modalités ainsi portées formellement à la connaissance des parties.

Il veille à ce que le choix de recourir à sa médiation soit libre et éclairé.

Cette information est largement diffusée, en particulier sur les sites des Médiateurs et du Club des Médiateurs de Services au Public. Elle relève également des institutions auprès desquelles les Médiateurs exercent leurs fonctions.

Le Médiateur informe sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de faire perdre aux parties leurs droits d'ester en justice.

#### **La gratuité**

Le recours à la médiation est gratuit pour les requérants.

#### **La confidentialité**

Le Médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne toutes les informations découlant de la médiation ou relatives à celle-ci, y compris le fait que la médiation ait lieu ou a eu lieu.

Le Médiateur ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des échanges ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation, sauf s'il en a l'obligation légale s'il y a non-respect d'une règle d'ordre public ou s'il a l'accord des parties.

Le Médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les contraintes d'une instruction contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui incombent au Médiateur et aux parties.

#### **Le déroulement de la médiation**

Le Médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du Médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une action en justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par la voie la plus rapide.

Lorsque la demande de médiation est recevable, le Médiateur conduit avec diligence la médiation selon les règles auxquelles il est soumis et dans les délais prévus. La médiation est menée de manière contradictoire.

Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire, le Médiateur peut faire appel à un expert qu'il choisit librement.

Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. Dans le cas contraire, après avoir précisé les éléments demandés, et en l'absence de ceux-ci, le Médiateur peut refuser de poursuivre la médiation.

La médiation peut être interrompue à tout moment par les participants, qui en informent alors le Médiateur par écrit, ou par le Médiateur lui-même s'il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.

#### **La fin de la médiation**

La médiation se termine lorsque le Médiateur émet un avis ou une recommandation qui constitue le support de l'accord entre les parties au litige, ou s'il constate l'émergence d'une solution amiable sous son autorité.

Le Médiateur accompagne la mise en oeuvre de sa recommandation ou l'exécution de l'accord par l'institution ou l'entreprise.

La médiation peut également être clôturée si le Médiateur constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

### **Membres du Club des Médiateurs de Services au Public au 1er Mars 2011**

#### **Membre d'Honneur**

Le Médiateur de la République

#### **Membres fondateurs**

Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers

Le Médiateur de la Caisse des Dépôts

Le Médiateur d'EDF

Le Médiateur de l'Education Nationale et de l'Enseignement Supérieur

Le Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance

Le Médiateur de France 2

Le Médiateur de France 3

Le Médiateur des Programmes de France Télévision

Le Médiateur de GDF SUEZ

Le Médiateur du Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi

et du Ministère du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'Etat

Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole

Le Médiateur du Groupe La Poste

Le Médiateur de la RATP

Le Médiateur de la SNCF

La Médiatrice de la Ville de Paris



Nos valeurs



exigence  
engagement  
audace  
cohésion

**GDF SUEZ**

Société anonyme au capital de 2 250 295 757 euros  
Siège social : 1, place Samuel de Champlain  
92400 Courbevoie - France  
Tél. : +33 (0)1 44 22 00 00  
SIREN : 542 107 651 RCS NANTERRE  
VAT FR 13 542 107 651

**[gdfsuez.com](http://gdfsuez.com)**