

Nos valeurs

—  
exigence  
engagement  
audace  
cohésion

**GDF SUEZ**

ÊTRE UTILE AUX HOMMES

1, place Samuel de Champlain  
92400 Courbevoie - France  
Tél. : +33 (0)1 44 22 00 00  
[www.gdfsuez.com](http://www.gdfsuez.com)

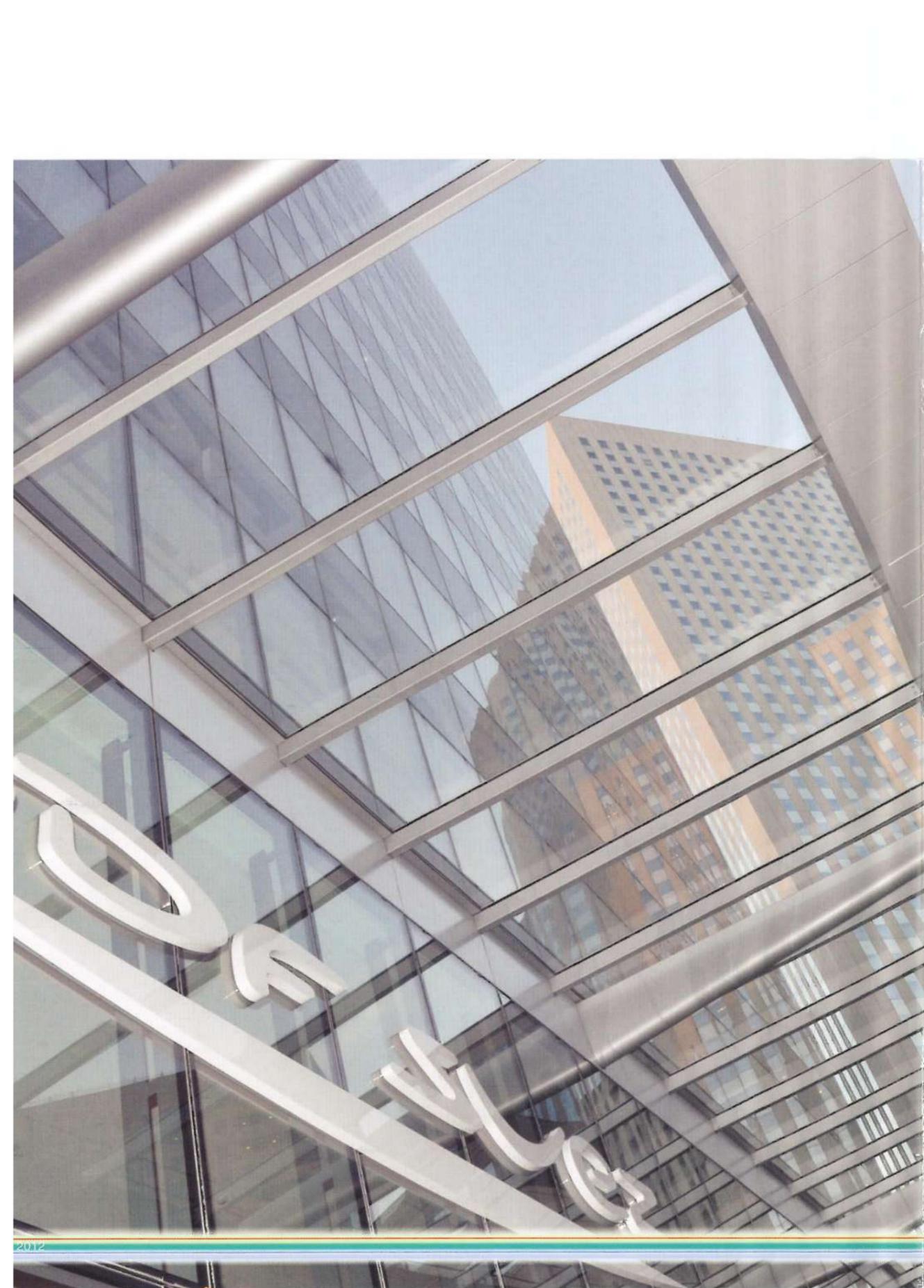
**GDF**

ÊTRE UTILE

RA

MÉD

2



... Le Médiateur est nommé par le plus haut niveau de l'entreprise...

... Par son autorité, son expérience et son positionnement dans l'entreprise, il apporte ainsi aux requérants les plus grandes garanties **d'impartialité** et **d'indépendance**. **Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la Médiation si les valeurs intrinsèques de la Médiation n'étaient plus respectées.**

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...

... Lorsque l'instruction du dossier est terminée, dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la saisine, sauf cas complexes, le Médiateur envoie ses

conclusions, en droit et équité, au requérant et au service de GDF SUEZ concerné.

Les parties sont libres de suivre ou non la solution proposée par le Médiateur, à charge d'en informer le Médiateur qui s'assure de la mise en œuvre de la solution auprès du service concerné.

Le requérant conserve la possibilité d'introduire une action en justice, sauf si la solution est accompagnée d'une transaction.

Il peut aussi, en France et s'il est client des fournisseurs d'électricité et de gaz relevant du Code de la Consommation, solliciter le dispositif du Médiateur National de l'Énergie...

... **La solution du Médiateur est confidentielle** : sauf accord entre elles, les parties ne peuvent pas la diffuser, y compris dans le cadre d'une instance judiciaire...

... **Toute personne sollicitant le Médiateur de GDF SUEZ s'engage à respecter la présente Charte en toutes ses dispositions.**

Je tiens à vous en remercier et à rendre hommage au souci d'équité qui a manifestement inspiré votre décision.

Consommation), la Médiation réexamine seulement, à ce moment là, le dossier, et élabore une solution en toute équité. Comme en 2011, le volume traité a diminué, traduisant de nouveaux progrès du processus de traitement des réclamations par les services concernés de GDF SUEZ.

**Démarche qualité**

Suite à son enquête annuelle de satisfaction de 2011, la Médiation de GDF SUEZ s'est aperçue qu'un nombre significatif de requérants considéraient que leur litige n'était pas complètement résolu. De plus, même si leur nombre a diminué au cours de l'année 2012, la Médiation reçoit toujours un certain nombre de relances. C'est pourquoi, elle a mis en place, dès le début de cette année, un suivi plus particulier des dossiers, selon certaines caractéristiques et conforme aux recommandations de la directive médiation de 2008. Cela permet à la Médiation d'avoir une plus grande précision des informations dont elle dispose sur les « parcours clients ». Pour ces dossiers spécifiques, elle contacte le client afin d'étudier la clôture de son litige, en particulier s'il n'est pas satisfait. Cette démarche a permis, dans de nombreux cas, d'accompagner le client lors de son parcours et de solutionner plus rapidement le litige, en relation étroite avec le Fournisseur et les Distributeurs.

a lancé une étude sociologique dont l'objectif était de cerner les profils des clients et de décrire l'itinéraire qui les conduits à le saisir. Cette étude a été pilotée par la DRI (Direction de la Recherche et de l'Innovation) et réalisée par deux sociologues indépendants au deuxième semestre 2012. Elle repose sur une enquête qualitative réalisée auprès de clients ayant saisi le Médiateur et d'acteurs, internes ou externes à l'entreprise, du traitement des litiges. L'étude fut riche en enseignements et a permis de détecter de nombreuses actions à mettre en place dans le but d'améliorer les processus (simplifier et clarifier le parcours client, réparer symboliquement les litiges pour rétablir la confiance,...). La Médiation réfléchit actuellement aux suites possibles à donner en 2013 à cette première étude.

**Evaluation de la Médiation**

**Enquête de satisfaction**

Chaque année, depuis 2009, la Médiation réalise une enquête de satisfaction annuelle auprès des personnes qui l'ont sollicitée afin d'évaluer son action. Grâce aux éléments qui ressortent de cette enquête, la Médiation peut améliorer son processus.

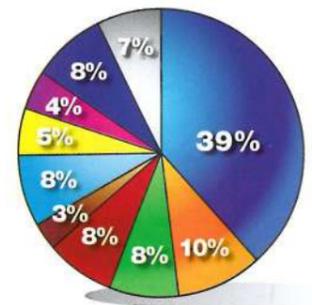
Le panel de l'enquête 2012 était composé de **mille personnes** (échantillon significatif des **5 077** sollicitations reçues dans l'année). Une lettre signée par le Médiateur accompagne le questionnaire composé **d'une vingtaine de questions** et d'un espace de libre expression.

**Près de 350 questionnaires ont été retournés** à la Médiation.

**Principaux résultats**

Cette année encore, l'enquête a été riche en enseignements. Les résultats les plus significatifs à retenir sont les suivants :

**Prise de contact avec la Médiation**  
**39%** ont eu connaissance de l'existence du Médiateur via internet (35% en 2011).



- par internet
- par une connaissance
- par un collaborateur de GDF SUEZ
- par les CGV
- par l'action d'un autre Médiateur
- dans un courrier GDF SUEZ
- par une Association de Consommateurs
- par les médias
- sur la facture
- autres

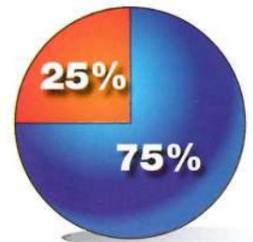
**Relation avec les services clients**

**90%** ont préalablement contacté le service clients avec succès, mais sans que le litige ne soit résolu (idem en 2011).

**53%** ont reçu une réponse écrite du service clients (pour 41% en 2011, **amélioration significative à noter**).

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

- **77%** sont satisfaits du délai de traitement d'une réclamation adressée au Médiateur, **en hausse significative** (59% en 2011).
- **75%** sont satisfaits de l'action du Médiateur (71% en 2011).
- **83%** feraient à nouveau appel au Médiateur de GDF SUEZ dans l'éventualité d'un nouveau litige (86% en 2011).



Clients satisfaits de l'action du Médiateur

**Enseignements**

**L'information**

Beaucoup de clients ont connaissance de la Médiation via internet. Toutefois, au total, les autres canaux sont les plus nombreux : courriers de GDF SUEZ, médias, informations sur les factures et dans les conditions générales de vente ... L'enquête 2012 confirme que les clients concernés s'estiment toujours insuffisamment informés (82%) sur les niveaux de recours existants. Il faut donc s'assurer que les différents supports d'information sont utilisés à bon escient.

**Les réponses aux réclamations**

Dans un nombre significatif de cas, les clients estiment que leur litige n'est que partiellement résolu. La majorité d'entre eux regrette que leur dossier soit traité par plusieurs interlocuteurs, et qu'ils n'aient pas d'interlocuteur identifié prenant réellement en charge leur dossier.

**Les délais**

De façon générale, les clients estiment que les délais de réponse devraient être plus rapides. Ils souhaitent que la prise en compte de leur dossier leur soit rapide. Toute forme de communication est appréciée : SMS, rappel téléphonique, courrier, etc. Des délais importants ont pu être constatés sur les relances clients. Le suivi personnalisé du traitement de la réclamation contribue à la satisfaction du client.

**La satisfaction globale**

La majorité des clients est satisfaite de l'action du Médiateur. Ils feraient de nouveau appel à lui en cas de litige et recommandent la médiation. Ce succès confirme la qualité engagée depuis 2008 par un bon taux de réussite (80% en 2012).

**Verbatim**

Satisfaction des clients exprimée dans l'enquête.

J'ai apprécié la réactivité, l'écoute, le pragmatisme et l'efficacité de votre action.

Les gens simples comme nous ne connaissent pas la loi et le Médiateur est compétent et gratuit.

confirmation d'une affaire bien traitée avec des interlocuteurs de la médiation fort courtois et fort efficaces.

La médiation a clairement évité le procès auquel je m'étais résolu à faire appel.

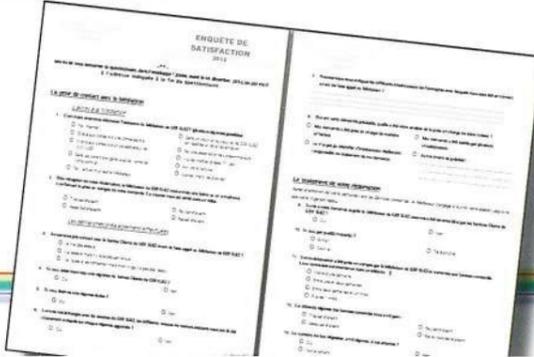
Merci à vous pour avoir pris en compte ce litige et pour le délai avec lequel vous avez traité mon dossier.

Je tiens à souligner que j'ai été très satisfaite du suivi de la part de votre personnel.

J'ai bien reçu votre message téléphonique relatif au suivi de ma demande auprès de vos services.

**Etude sociologique**

La Médiation de GDF SUEZ a souhaité comprendre les conditions de recours au Médiateur et connaître le profil des requérants. Elle a réalisé une étude sociologique...



# analyser les litiges pour élaborer les conclusions et préparer les recommandations

Arrière plan : image d'un homme et d'une femme se serrant la main.

Arrière plan : image d'un homme et d'une femme se serrant la main.

Arrière plan : image d'un homme et d'une femme se serrant la main.

Arrière plan : image d'un homme et d'une femme se serrant la main.

Arrière plan : image d'un homme et d'une femme se serrant la main.

Arrière plan : image d'un homme et d'une femme se serrant la main.

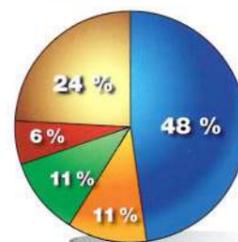
## Facturer l'énergie consommée

Arrière plan : image d'un homme et d'une femme se serrant la main.

Arrière plan : image d'un homme et d'une femme se serrant la main.

### Importance des motifs de sollicitations par type

POIDS	PROCESSUS	MOTIFS		
90%	Facturation de l'énergie	<b>Contestation de factures</b> Dysfonctionnement et changement du compteur, estimation des consommations, incompréhension de la facture	<b>Résiliation de contrat</b> Contenu de la facture, régularisation des consommations	<b>Règlement des factures</b> Litiges sur prélèvement automatique, modes de paiement, délais, clients vulnérables
6%	Distribution de l'énergie	<b>Contestation de frais</b> suite à interventions (mise en service, résiliation, rendez-vous non honorés)		
4%	Relations clientèle et tarification	<b>Conseils inadaptés aux demandes</b> (tarifs, services souscrits)		



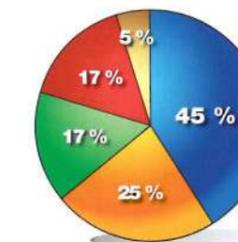
Facturation de l'énergie

- contestation des factures
- résiliation du contrat
- modes de paiement
- clients vulnérables
- autres motifs



Distribution de l'énergie

- contestation de frais
- suspension de fourniture injustifiée
- rendez-vous non honoré
- erreur de relevés d'index
- autres motifs



Relations clientèle et tarification

- souscription tarif et/ou service
- qualité du conseil et de l'information
- versement de primes économie d'énergie
- prix de l'énergie
- autres motifs

### 1 938 sollicitations transférées vers les services clients

Ces sollicitations concernent les clients n'ayant eu aucun contact préalable avec les services clients ou aucune réponse à leur demande. Elles sont transférées au service concerné pour traitement. La Médiation s'assure qu'une réponse écrite est apportée au client.

### 3 081 sollicitations suivies par la Médiation

Ces sollicitations proviennent de clients insatisfaits de la réponse écrite des services clients. Ces clients n'ont utilisé que partiellement les recours internes proposés par l'entreprise. Leur dossier est adressé aux services concernés pour un réexamen plus approfondi. La Médiation accompagne le client tout au long de son litige.

Par rapport à 2011, le volume de ces dossiers a baissé.

### 58 sollicitations réexaminées en dernier recours amiable

Les clients sont insatisfaits de la réponse apportée par le dernier recours interne avant la médiation. Conformément à la Charte de la CMC (Commission de la Médiation de la

### 3 | Les sollicitations reçues par la Médiation

#### 5 077 sollicitations reçues par le Médiateur

Ce volume de sollicitations reste faible comparé à celui des réclamations reçues par les différents services clients de GDF SUEZ. Les sollicitations sont en baisse par rapport à celles de 2011. La forte exigence de la clientèle, qui attend une réponse rapide, génère des relances, après une ou plusieurs sollicitations. Toutefois, leur volume a fortement diminué en 2012.

Le mode de sollicitation préféré des demandeurs reste la lettre bien qu'une progression du courriel soit constatée.

Après analyse des dossiers, la Médiation traite les sollicitations selon trois situations :

- aucun contact préalable avec le service clients ou absence de réponse de ce dernier,
- réponse insatisfaisante du service clients et recours internes inutilisés,
- dernier recours interne utilisé mais persistance de l'insatisfaction.

Toute sollicitation est analysée, traitée et suivie jusqu'à conclusion.

Avec près de dix millions de clients en France, la clientèle des particuliers de GDF SUEZ est la source majeure des sollicitations. Elles sont le plus souvent directes ou, plus rarement, via des Associations de Consommateurs, Défenseur des Droits et ses Délégués territoriaux, Conciliateurs de justice, protections juridiques et médias. En proportion, les professionnels, entreprises et, parfois, prestataires sollicitent moins le Médiateur.

Processus majeur de la relation avec la clientèle, la facturation génère naturellement le volume de réclamations le plus important au sein du Groupe.

L'analyse des sollicitations indique que leur source est moins liée, sur le fond, qu'en 2011 à la responsabilité des distributeurs GrDF et ERDF. Ils ont poursuivi leurs actions de progrès en ce sens : qualité des relevés d'index, accompagnement des changements de compteurs, traitement des dysfonctionnements, etc.

#### 1 - Erreur de facturation ou facture établie à la suite d'un changement de compteur

Les demandeurs expriment leurs litiges et précisent leurs motifs et attentes

- Des clients contestent la facturation de leur consommation après un changement de compteur. Ils mettent en cause la consommation antérieure ou postérieure à l'intervention du technicien et les estimations calculées, après le dysfonctionnement du compteur. Ils souhaitent des explications et aimeraient que les consommations facturées soient calculées sur une moyenne proche de leur consommation habituelle.

- À l'occasion de travaux chez un client, GrDF constate que l'information relative à la pression du gaz délivré dans son installation est erronée. Il propose une facturation complémentaire. Le client en conteste le montant car il souhaite que la prescription de deux ans du code de la consommation lui soit appliquée et l'erreur commise reconnue.

Le Médiateur instruit le dossier et élabore une solution avec les parties

- Il étudie les données fournies par les distributeurs et s'assure que la prescription des facturations a bien été appliquée, en fonction des prescriptions de la réglementation (différentiels de pression, menaces de suspension de la fourniture d'énergie) et propose une solution avant le traitement du dossier par la Médiation. À chaque fois qu'il l'estime juste, le Médiateur confirme les positions et les gestes commerciaux du Fournisseur et/ou du client. Quand il constate que la facturation doit être corrigée, il propose au Fournisseur de verser des indemnités. Quand les désagréments subis par les clients sont avérés, des contreparties sont versées.

- Le Médiateur précise au client, association à but non lucratif, les conditions d'application de la prescription de deux ans (article L121-15 de la consommation). Il propose que le geste commercial du Fournisseur soit complété.

#### 2 - Informations fournies incomplètes ou erronées

Les demandeurs expriment leurs litiges et précisent leurs motifs et attentes

- Un contrat historique de fourniture de gaz prévoit la fixation d'un débit journalier progressif dans la cadre du démarrage d'une activité. L'entreprise conteste la facturation des dépassements de débit par le Fournisseur. Elle estime avoir été prévenue tardivement et demande une autre valorisation.

- Suite à un litige sur sa facturation, le client reçoit un appel du Fournisseur qui lui conseille de ne pas payer la facture contestée. Après plusieurs mois, le client ne reçoit aucune rectification de facture. Il demande alors des explications à son Fournisseur qui lui fournit des informations imprécises sur cet appel. Le client devient désobligeant avec ses interlocuteurs.

- Comparant le montant élevé de sa première facture bimestrielle à ses consommations annuelles, le client s'interroge et fait réaliser un diagnostic qualité GDF SUEZ qui conclut à l'absence d'anomalie sur son installation. Il change ensuite sa chaudière. Le client souhaite comprendre sa facturation, avant et après ce changement de matériel, et s'assurer du bon fonctionnement du compteur. Il regrette le manque d'informations apportées.

Le Médiateur instruit le dossier et élabore une solution avec les parties

- Après plusieurs échanges avec le Fournisseur, il confirme le contrat mais propose, exceptionnellement, une réduction de la facture. La stricte application du contrat conduisait à une pénalité inacceptable pour le client.

- Le Médiateur obtient du Fournisseur l'historique des écarts de débit journalier. Tout en déplorant les propos acerbes du client, il a permis de rétablir une relation apaisée et de compenser les désagréments subis et l'imprécision des relevés de débit par une réduction de dette.

- Grâce aux données apportées par les parties, le Médiateur a pu constater l'évolution de consommation du gaz, avant et après le changement de chaudière. Il constate la justesse de la facturation malgré les factures annulées, source d'incompréhension pour le client. Il propose au Fournisseur de verser des indemnités pour les désagréments constatés, et après échanges avec le client, la dette est diminuée, en contrepartie d'un règlement unique.

contrat électricité, le client doute des consommations et s'interroge sur la facturation du kWh consommés et pleines. Il souhaite payer ses consommations montant élevé pour cinq mois d'hiver. Il pense que être défaillant.

Le Médiateur se rapproche d'ERDF et du Fournisseur, valide l'ensemble des données de facturation et vérifie que le client a bénéficié d'explications adaptées. Après prise en compte des informations et de l'historique des interventions d'ERDF chez le client, le Médiateur confirme la facturation. Il propose un étalement adapté pour régler la dette. Le Fournisseur complète les gestes commerciaux déjà proposés.

### est établie sur la base d'index non relevés ou contestés

expriment leurs litiges et précisent leurs motifs et attentes

**Le Médiateur** instruit le dossier et élabore une solution avec les parties

On constate des relevés d'index de compteurs erronés ou incorrects. Cela conduit à une facturation trop élevée. Certains contestent les prix pour recalculer la facturation et d'autres solutions sur ces calculs (ex : coefficient de conversion, les appareils de comptage et du poste de détente

Dans les deux cas, il échange avec ERDF, GrDF et le Fournisseur pour comprendre leurs actions et les dysfonctionnements constatés. Il cherche à obtenir les éléments de réponse apportés aux clients, comprendre la facturation, et les gestes commerciaux déjà consentis.

- Les solutions permettent de compenser les dysfonctionnements constatés dans le suivi du contrat : absence d'alerte après relevés incohérents, facturation sur estimations, pendant plusieurs années, due à l'absence de relevés par le Distributeur. Il précise que le Distributeur accorde un geste en complément de celui du Fournisseur.

- Le Médiateur précise que les index, initialement utilisés pour la mise en service du contrat, ont été estimés par l'ancien Fournisseur. Pour clore le litige, ERDF propose de rembourser la différence entre les deux index.

On évoque des relevés d'index du compteur électrique : la mise en service du contrat et l'émission de la facture. Présent lorsque le technicien d'ERDF est venu faire le relevé, il conteste les nouveaux index indiqués sur la facture et demande la prise en compte des index qu'il a

### de consommations inadaptées

expriment leurs litiges et précisent leurs motifs et attentes

**Le Médiateur** instruit le dossier et élabore une solution avec les parties

On conteste le montant d'une facture de gaz. Il souhaite des explications. En l'absence de contrat signé, il exige des explications avec ses consommations, un remboursement pour les éventuels trop-perçus et un règlement à terme échu.

Pour ces trois situations, grâce à ses échanges avec le Fournisseur et les Distributeurs ERDF et GrDF, il étudie la facturation et s'assure de la pertinence des consommations calculées.

- Après confirmation des consommations facturées, le Médiateur propose le service M@ relève pour éviter une facturation estimée. Il rappelle les conditions de remboursement d'un trop-perçu et la validité du contrat avec GDF SUEZ, basée sur la facture-contrat. Pour compenser les désagréments subis, la dette est réduite par le Fournisseur.

- Il confirme la pertinence des facturations basées sur un relevé réel d'ERDF et l'absence de dysfonctionnement du compteur. Pour éviter les estimations inadaptées, il conseille le paiement mensuel au client. Le Fournisseur proposera, exceptionnellement, de prendre en charge un relevé spécial du compteur afin de régulariser la facturation.

- S'il constate une erreur de relevé et une consommation sous-estimée, le Médiateur propose la compensation des désagréments et prend en compte la difficulté, pour le gestionnaire, de recouvrer la dette auprès des anciens résidents de l'immeuble. Le Distributeur et le Fournisseur dédommagent le client.

Un propriétaire d'immeuble considère que plusieurs erreurs de relevé de gaz, combinées à des estimations trop élevées, ont conduit à une très forte régularisation. En souhaitant éviter de nouvelles erreurs, qui l'ont conduit à une maîtrise difficile de la dette, il demande un dédommagement et un plan de paiement



### SEAAL

SEAAL est la société publique, 100% algérienne, en charge du service des Eaux et de l'Assainissement, sur l'ensemble de la Wilaya d'Alger (3,2 millions d'habitants). SUEZ Environnement y assure un contrat de management.

Après avoir fortement amélioré les résultats de la distribution d'eau potable (« H24 » de 8% en 2006 à 100% aujourd'hui, eau potable à 100% depuis mai 2008), elle a engagé une étude portant sur l'augmentation de la satisfaction client. En 2012, le Médiateur de GDF SUEZ a rencontré les différentes équipes concernées (centre téléphonique, traitement des réclamations...). SEAAL a établi un plan d'actions. En 2013, le Médiateur de GDF SUEZ sera associé aux travaux correspondants.



### Les relations avec les autres structures

D'autres structures du Groupe font également partie du réseau des interlocuteurs de la Médiation de GDF SUEZ : le Service des Affaires Européennes, l'Immobilier, l'Ethique, la Responsabilité Sociétale, l'Audit, la Communication, la Stratégie, le Développement Durable, la Solidarité et les Achats. A noter, la coopération croissante entre le Médiateur inter-entreprises et ses interlocuteurs régionaux.

### Les consommateurs vulnérables

La précarité énergétique est une thématique de plus en plus importante. Elle concerne un nombre croissant de citoyens et, donc, de consommateurs d'énergie.

Particulièrement en France et en Belgique, GDF SUEZ s'engage, en liaison avec les pouvoirs publics, et les différents organismes concernés, à lutter contre la précarité énergétique afin de mettre en œuvre, de la manière la plus efficace possible, des solutions pour les clients qui en ont besoin.

La Médiation de GDF SUEZ a participé au 3ème Colloque annuel de l'Observatoire International des Précarités Énergétique et Hydrique de GDF SUEZ qui s'est tenu à Bruxelles, le 28 novembre 2012. A cette occasion, Sophie Dutordoir, Administrateur-Directeur Général d'Electrabel, a annoncé le lancement d'un ensemble d'actions contre la précarité énergétique en Belgique ainsi que d'un Observatoire belge de la précarité énergétique.



Sophie Dutordoir, Administrateur-Directeur Général d'Electrabel.

## GrDF

GrDF est le Distributeur de gaz naturel couvrant la grande majorité du territoire desservi en gaz. Le déploiement en cours du projet « accueil distributeur » constitue un progrès majeur dans la relation du Distributeur avec ses clients. Elle correspond à une forte demande des Associations de Consommateurs.

Tout en respectant strictement son indépendance, la Médiation a eu de fréquents contacts avec GrDF sur les questions de traitement des erreurs de relevé et les procédures de redressement en cas de compteurs défectueux.

## Electrabel

Electrabel, pour sa part, a complété son dispositif de traitement des réclamations par une procédure de recherche de règlement amiable des litiges résiduels. Les échanges avec la Médiation de GDF SUEZ sont fructueux pour comparer méthodes et résultats.

**GDF SUEZ a, en Roumanie, Hongrie et Italie,** des activités de fournisseur d'énergie auprès de nombreux clients.

Plusieurs réunions d'échanges entre la Médiation et les équipes de ces entités, ont permis d'analyser plus profondément la performance de leurs procédures et de définir des axes d'amélioration.



Un accueil clientèle en Roumanie



## Suez Environnement

Avec Suez Environnement, la proximité, avec l'énergie, des activités de comptage et de facturation de l'eau a généré de nouveaux contacts avec plusieurs de ses entités et filiales, pour un partage des savoir-faire.

## Lyonnaise des Eaux



Lyonnaise des Eaux a un dispositif expérimenté de traitement des réclamations, et fait appel au Médiateur de l'Eau pour les litiges non résolus. Les échanges avec la Médiation de GDF SUEZ permettent de comparer les « bonnes pratiques ».

## Lydec

Lydec est une société, cotée en Bourse à Casablanca, qui dessert plus de 3 millions d'habitants. C'est aujourd'hui le premier opérateur privé de services d'eau, d'assainissement et d'électricité du continent africain.

Lydec a créé un dispositif de médiation en 2007, et a engagé une réflexion pour faire évoluer cette organisation. A ce titre, la Médiation de GDF SUEZ échange avec cette société pour partager son expérience.



## Aguas de Barcelona

La société espagnole Agbar, spécialisée dans le secteur de l'eau et filiale de Suez Environnement, a également souhaité créer un dispositif de médiation, par volonté politique de sa Direction Générale.

Plusieurs réunions de travail ont eu lieu, à Barcelone et à Paris. La Médiation de GDF SUEZ a apporté son expérience et le Médiateur d'Agbar a défini un dispositif adapté au contexte de sa société, en lien avec les services clients.



## 5 - Absence de facturation

**Les demandeurs** expriment leurs litiges et précisent leurs motifs et attentes

▪ En l'absence de facturation depuis deux ans, et constatant la suspension de la fourniture de gaz pour défaut de règlement, la cliente souhaite s'assurer de la justesse de sa facturation et attend une compensation pour les erreurs constatées : adresse inexacte et absence d'avertissement avant suspension de la fourniture.

▪ A la suite d'une facture élevée, après plusieurs mois d'absence de facturation, un client obtient un plan de paiement, annulé après une première échéance non honorée à temps. Il s'ensuit une confusion dans la facturation et un nouveau plan de paiement. Persuadé d'une double facturation, le client souhaite obtenir la confirmation des montants réclamés et de ses paiements effectués, sur plusieurs années.

**Le Médiateur** instruit le dossier et élabore une solution avec les

Il souhaite comprendre pourquoi le client n'a pas reçu la facture. Il constate la confusion dans la compréhension des montants et a

▪ Il rappelle les gestes commerciaux accordés par le Fournisseur et propose de mettre un terme au litige, et compenser les désagréments occasionnés par la suspension de la fourniture.

▪ En désapprouvant l'impolitesse du client envers des clients, le Médiateur prend note de ses regrets exprimés par écrit. Il propose au Fournisseur de compenser les désagréments subis.

## 6 - Avoir non remboursé ou geste commercial incomplet

**Les demandeurs** expriment leurs litiges et précisent leurs motifs et attentes

▪ Depuis plusieurs années, un avoir sur facture important n'aurait pas été remboursé au client. Ne réglant pas ses factures courantes, son contrat gaz est résilié. Il estime que la dette globale réclamée doit tenir compte de l'avoir non remboursé et que la résiliation de son contrat est illégale.

▪ Une expertise ayant montré le dysfonctionnement du compteur de gaz, le client obtient la rectification de sa facturation, et un geste commercial du Fournisseur en compensation des désagréments subis. Il demande le remboursement du coût de l'expertise et souhaite un geste commercial complémentaire qu'il estime légitime.

**Le Médiateur** instruit le dossier et élabore une solution avec les

▪ Après échanges avec le client, le Médiateur découvre que le client a une alimentation en gaz, acte constitutif d'un délit de fraude sans fournisseur. GDF SUEZ accepte de faire rétablir l'équilibre de sa dette. Le Médiateur précise que le rétablissement si le client paie l'amende pour fraude et les consommations sans fournisseur.

▪ Il s'informe sur le traitement de la réclamation et prend note des règles de facturation d'expertise de conformité d'un contrat. Le Médiateur considère la requête infondée car, dans le cas contraire, le Fournisseur au fonctionnement non conforme, GrDF prend en compte l'expertise. Toutefois, il indique que le Fournisseur compense le geste commercial initial, pour tenir compte du long délai de traitement.

## résiliation incohérente

Expriment leurs litiges et précisent leurs motifs et attentes

clients ont été résiliés, respectivement, après le décès d'un changement de domicile. L'enfant du défunt et le défunt contestent les montants des factures de résiliation et demandent des explications : historique des consommations, validité de la résiliation et confirmation des règlements effectués. L'un des clients est en situation de précarité, ne comprend pas pourquoi les factures sont facturées en m<sup>3</sup> et non pas les kWh, et souhaite qu'on lui rembourse les factures injustement facturées.

**Le Médiateur** instruit le dossier et élabore une solution avec les parties

En reconstituant l'historique des montants facturés et des règlements effectués, le Médiateur étudie les factures de résiliation. Il étudie les informations apportées aux clients. Après avoir confirmé la cohérence des consommations pour chaque client et pris en compte les gestes commerciaux consentis par le Fournisseur, il propose une réduction de dette accompagnée d'un délai de règlement adapté. Il rappelle le mode de conversion des m<sup>3</sup> livrés en kWh.

## Factures facturées avant et après un changement de tarif du kWh

Exprime son litige et précise ses motifs et attentes

Le client conteste le mode de répartition des consommations facturées après une variation du prix du gaz. Il pense que la répartition du coefficient de conversion, de m<sup>3</sup> à kWh, est injuste et demande à GDF SUEZ de lui verser les recettes de GDF SUEZ. Il affirme que la répartition des consommations, avec coefficients climatiques mensuels, est toujours réalisée au détriment du client. Le client demande à GDF SUEZ de lui verser les recettes.

**Le Médiateur** instruit le dossier et élabore une solution avec les parties

Déjà sollicité par ce client les années passées sur le même sujet, il précise que les calculs des montants facturés sont cohérents et la fixation des coefficients de conversion n'a pas vocation à surfacturer le client. Références réglementaires à l'appui, il démontre que la facturation respecte la législation en vigueur et précise au client les évolutions que pourront apporter, dans l'avenir, le compteur évolué.

## Le délai de paiement après une facture inhabituellement élevée

Expriment leurs litiges et précisent leurs motifs et attentes

Le client conteste des factures, aux montants anormalement élevés, et demande à GDF SUEZ de lui verser les recettes de GDF SUEZ. Il affirme que la répartition des consommations, avec coefficients climatiques mensuels, est toujours réalisée au détriment du client. Le client demande à GDF SUEZ de lui verser les recettes.

Le client demande la régularisation élevée est envoyée à la suite de l'absence de relevé d'index du nouveau compteur. Le Fournisseur refuse d'accorder le plan de paiement proposé par le client.

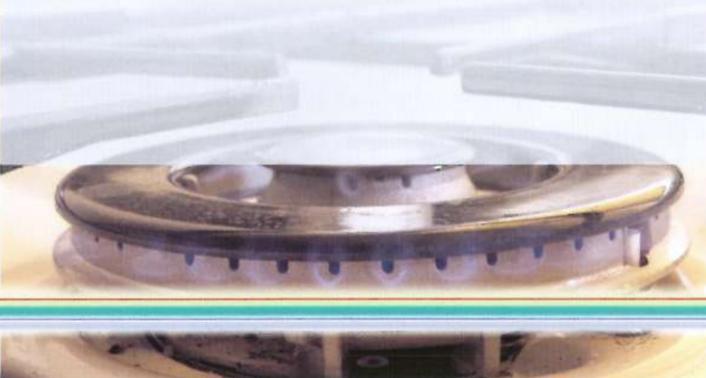
Le client, propriétaire d'une petite résidence, la reprise en gestion des lieux, a conduit à découvrir des montants facturés inhabituellement élevés. Obtenant un plan de paiement pour la dette, le client, les factures suivantes crée une confusion et le remboursement n'est pas effectif. Le plan est annulé et la dette exigée. Le client demande à GDF SUEZ de lui verser les recettes de GDF SUEZ. Il affirme que la répartition des consommations, avec coefficients climatiques mensuels, est toujours réalisée au détriment du client. Le client demande à GDF SUEZ de lui verser les recettes.

**Le Médiateur** instruit le dossier et élabore une solution avec les parties

Il constate des factures élevées, conséquence de relevés erronés, dans ces deux cas, et étudie les explications apportées aux clients.

Il note l'insuffisance des informations communiquées sur le service M@ relève et l'inadaptation des mensualités. Un plan de paiement cohérent et un complément du geste commercial initial sont proposés par le Fournisseur.

En constatant des dysfonctionnements dans la gestion du contrat, il prend en compte les désagréments subis et propose au Fournisseur de rembourser le client, de diminuer la dette et d'accorder un plan de paiement adapté.



Le Médiateur de GDF SUEZ rencontre régulièrement le Médiateur National de l'Énergie, afin d'échanger sur les thèmes de l'énergie et de la médiation.

## Dans le Groupe GDF SUEZ

A partir de l'expérience acquise ces dernières années, au sein des entités du Groupe GDF SUEZ et au contact d'autres entreprises, la Médiation de GDF SUEZ a élaboré, en 2012, un recueil de « bonnes pratiques », dans le domaine de la gestion des réclamations et des litiges. Ce recueil permet, avec les entités qui le souhaitent, de progresser sur la mise en pratique de la politique du Groupe basée sur deux principes forts :

- viser l'excellence des Services Clients,
- mettre en œuvre, si besoin, la politique médiation de préférence à l'approche classique des procédures contentieuses.

Les thèmes qui émergent le plus sont les suivants :

- l'information des consommateurs sur les différents recours à leur disposition, via les supports appropriés (Conditions Générales de Vente, sites internet, courriers, réclamations orales),
- le respect des procédures de recours,
- le développement des compétences,
- les contrôles qualité,
- les plans d'actions d'amélioration des procédures,
- l'analyse comparée des procédures contentieuses et des méthodes de règlement amiable (qualité et coûts).

Au-delà des thèmes généraux, l'analyse montre une forte disparité des situations suivant les spécificités des métiers, des pays et des priorités du management.



C'est le cas pour les différentes entités de GDF SUEZ avec lesquelles la Médiation est en contact régulièrement.

## Les entités du secteur de l'énergie

### CH&P (Clients H@bitat & Professionnels)

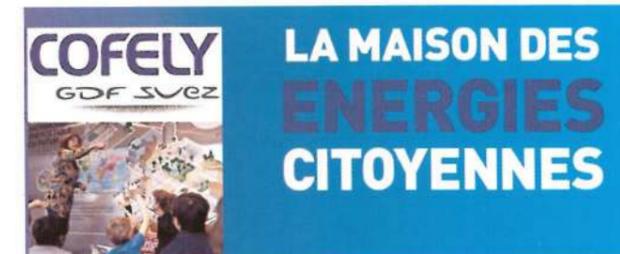
Les améliorations constatées en 2010 se sont amplifiées en 2011 et 2012, avec la démarche « L'Esprit Services » et, plus récemment, « Cap EcoConso » qui correspond à une attente forte de beaucoup de consommateurs qui souhaitent être acteurs de l'efficacité énergétique.

Une conséquence directe de ces améliorations a été la poursuite d'une forte baisse du nombre de réclamations enregistrées par CH&P pour ce qui les concerne directement. Une autre a été la diminution des flux arrivés à la Médiation. De nombreuses réunions de concertation CH&P – Médiation ont permis d'approfondir l'articulation du traitement des réclamations avec le règlement amiable des litiges, les thèmes correspondants, et le suivi qualité de la satisfaction des clients concernés.

### E&C (Entreprises et Collectivités)

L'entité Entreprises et Collectivités gère les

clients électricité et gaz en « B to B », en France et génère peu de sollicitations de la Médiation. Celle-ci a noté la mise en place d'une nouvelle organisation du traitement des réclamations qui devrait en augmenter l'efficacité. Des échanges périodiques ont permis d'identifier des axes de progrès.



### Cofely

Cette entité est de plus en plus concernée par les utilisateurs finaux des solutions mises en place avec des clients professionnels (habitat collectif, enseignement, santé, collectivités locales...). Cofely a engagé une démarche de concertation avec des Associations de Consommateurs. D'ores et déjà, avec l'une d'entre elles, un « guide du chauffage collectif » a été élaboré. Ce partenariat sera complété par la participation de Cofely Services à des tables rondes régionales et nationales, notamment sur la précarité énergétique et la sensibilisation aux économies d'énergie.

Une réunion de travail de l'EEOG



### Le projet de Directive ADR (Alternative Dispute Resolution) et de Règlement ODR (Online Dispute Resolution) suivi avec intérêt par l'EEOG

Ce texte, très ambitieux, a pour objectif que chaque consommateur puisse accéder à un système de médiation dans son pays, dans toute l'Europe, pour tous les secteurs d'activité. Face à la grande diversité des situations dans les Etats membres et dans le souci d'améliorer l'information des consommateurs, la Commission Européenne a affirmé l'intérêt de définir des systèmes nouveaux et de s'appuyer sur les systèmes existants dont la qualité est avérée par la conformité à une liste de critères. Le règlement ODR, en ligne directe avec le projet ADR, prévoit la mise en place d'une plateforme en ligne. Elle facilitera ainsi le traitement des litiges de consommation concernant les achats transfrontaliers sur internet, par une meilleure information, en offrant la possibilité à l'internaute de déposer sa réclamation en ligne, et, enfin, d'accéder au système de médiation notifié le plus approprié. L'EEOG, très impliquée dans la promotion des systèmes de médiation, dès lors qu'ils respectent les caractéristiques développées dans

la directive médiation de 2008, a proposé des améliorations au projet de directive ADR afin qu'il intègre des critères qualité pertinents, à partir de son analyse des systèmes de médiation connus des membres de l'EEOG. A noter la très bonne coopération avec le Service des Affaires Européennes.

### Le Citizen's Energy Forum (CEF)

Créé en 2008, le CEF contribue à renforcer les droits des consommateurs pour toute l'Europe. Le CEF, Forum de Londres, symbolise le croisement au niveau européen de l'Energie et de la Consommation. Il s'appuie sur le travail conjoint des Associations de Consommateurs, Professionnels, Régulateurs, Représentants de la Commission Européenne et Médiateurs. Le CEF a tenu sa 5ème réunion à Londres les 13 et 14 novembre 2012. Le Médiateur de GDF SUEZ, en tant que porte-parole de l'EEOG pour ce Forum, y a participé. Cette année, les principaux sujets abordés ont été : le bon fonctionnement des marchés, la transparence des tarifs et la concurrence entre les acteurs, les consommateurs vulnérables, les compteurs communicants et l'efficacité énergétique.

### La "Fondazione Consumo Sostenibile" (FCS)

Paolo Landi a créé cette Fondation, basée sur une conception originale du rôle des consommateurs, développant le concept de « consommateur responsable ». Elle préfigure une vision futuriste du consumérisme.



l'entreprise, tout au long du traitement de sa réclamation.

- Les clients se plaignant de « parcours complexes » devraient être mieux détectés et suivis.
- Les réclamations orales correspondent à une tendance qui se développe. Elles doivent être tracées très précisément.
- La détection et l'accompagnement des

clients en situation de précarité énergétique et, plus largement, les consommateurs vulnérables doit être renforcée en relation avec les partenaires de GDF SUEZ. Certaines méthodes de recouvrement devraient être mieux contrôlées. Le Médiateur encourage vivement les actions engagées. En particulier lorsqu'une réclamation est en cours, elles peuvent paraître agressives pour

le client, et non conformes aux prescriptions de GDF SUEZ.

- En France, le Médiateur précise les conditions de prescription pour les factures contestées

## Analyse de la mise en œuvre des recommandations du rapport annuel 2011 pour 2012

Le Médiateur de GDF SUEZ a réalisé en 2012 de nombreuses réunions de coordination avec les entités du Groupe les plus concernées, le point a été fait régulièrement sur la mise en œuvre des demandes de la Médiation recensées dans son rapport 2011.

### Améliorer la qualité de la relation avec la clientèle

#### Facturation – contrats

Demands d'amélioration fin 2011	Constat du Médiateur fin 2012
1 Réduire les dysfonctionnements de facturation consécutifs au changement d'un compteur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baisse des sollicitations concernant cet item, néanmoins demeure significatif.</li> <li>• Optimisation de la traçabilité lors des changements de compteur plus détaillée et plus compréhensible sur les rectifications induites dans ces cas.</li> </ul>
2 Limiter les contestations de clients relatives à la facturation rectifiée après dysfonctionnements de compteur.	
3 Proposer une facturation estimée plus proche de la réalité des consommations.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assouplissement de la procédure de prise en compte des réclamations formulées par les clients.</li> <li>• Améliorations sur la fiabilisation des factures estimées.</li> </ul>
4 Proposer des facilités de règlement des factures aux clients ayant subi des erreurs de relevé d'index de compteur.	
5 Prendre en compte les relevés d'index fournis par les clients dans le cadre d'une facturation estimée.	
6 Expliquer par écrit les montants des factures anormalement élevés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réflexion menée sur la détection de ces factures, sur le accompagnement du client dans ces cas et sur les moyens de prévention du problème, fin 2012 ce problème reste assez fréquent.</li> </ul>
7 Assurer le remboursement de trop-perçus.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poursuite de l'adaptation des procédures et du contrôle qualité pour fiabiliser les résultats produits et réduire le nombre des réclamations.</li> </ul>



## 2 | Le contexte de la médiation

<p>rapte les difficultés de règlement des clients en situation de précarité énergétique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Détection plus en amont des clients en situation de précarité énergétique.</li> <li>• Assouplissement de l'octroi des plans d'apurement de dette.</li> <li>• Accompagnement des clients en suspension effective d'énergie.</li> <li>• Rétablissement rapide de l'énergie aux clients réglant leur dette.</li> <li>• Mise en place d'un contrôle des actions de recouvrement.</li> </ul> <p>Cette année la Médiation a reçu moins de sollicitations concernant ce thème.</p>
<p>ressus de suspension de fourniture.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interruption de la relance lors de situations clients particulières (surendettement, réclamation...).</li> <li>• Meilleure information du client en amont et en aval de la suspension de la fourniture d'énergie.</li> </ul>

### Le processus de traitement des réclamations

#### Facturation / facturation - contrats

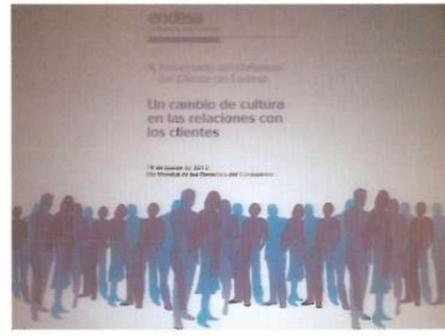
Amélioration fin 2011	Constat du Médiateur fin 2012
<p>Qualité de l'information délivrée au client au cours d'un litige avec GDF SUEZ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réflexion sur les moyens permettant d'apporter une meilleure visibilité sur le « parcours client ».</li> <li>• Hiérarchisation des instances d'appel de mieux en mieux respectée.</li> <li>• Concertation avec la Médiation pour les cas où elle a signalé une difficulté.</li> </ul>
<p>Hiérarchisation des instances d'appel.</p>	
<p>Moderniser la procédure des instances d'appel de GDF SUEZ à ses clients en litige avec le Four...</p>	
<p>rapte les alertes de la Médiation, en particulier et les « multi-réclamants ».</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amélioration du traitement des multi-réclamants.</li> </ul>
<p>en œuvre des solutions élaborées par le Médiateur les litiges.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travaux engagés pour garantir l'application de la solution.</li> </ul>
<p>plus systématiquement la satisfaction du client et de traitement des réclamations.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actions en cours pour réduire les insatisfactions liées à la facturation et à la qualité de la relation client. « L'Esprit Services » améliore la performance dans la détection et le traitement des insatisfactions client.</li> <li>• Analyse qualité réalisée sur le traitement des réclamations par le Fournisseur pour chacun des items de la relation client : enquêtes mensuelles de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif de clients réclamant afin de mesurer en permanence l'indice de satisfaction et de recueillir les verbatims des clients pour améliorer les processus opérationnels de traitement.</li> </ul>

### Europe : la médiation en mouvement

#### EEOG

L'European Energy Ombudsman Group : une association présente sur tous les thèmes de la médiation dans le domaine de l'énergie. <http://www.energyombudsmen.com>

Association créée en 2009 à l'initiative des Médiateurs de GDF SUEZ et d'Endesa, l'EEOG a pour but de renforcer les échanges d'informations entre les Médiateurs, d'entreprises ou sectoriels, mis en place par différentes entreprises du secteur de l'Energie en Europe. En 2012, Endesa a fêté le 10<sup>e</sup> anniversaire de sa Médiation, sous le thème : « un changement de culture dans les relations avec les clients ».



#### Le projet ZUC : la satisfaction du client au cœur de la réflexion de l'EEOG

L'EEOG travaille sur le projet « Zero Unsatisfied Customer » dont l'objectif est de réfléchir aux processus de médiation permettant de garantir au mieux la satisfaction des clients dans le traitement de leur litige et ainsi restaurer la confiance entre le consommateur et l'entreprise.

Il s'agit d'analyser les principales causes de mécontentement des consommateurs dans le secteur de l'Energie, et de les traiter. Cela permet de développer la satisfaction des clients et de mettre en évidence le rôle important des Médiateurs d'entreprises, ou sectoriels, et des Ombudsmen dans le traitement amiable des litiges et la production de recommandations d'améliorations.

Très impliquée dans la promotion de la Médiation dans le secteur de l'Energie en Europe auprès des opérateurs, des consommateurs, des régulateurs et des instances concernées de la Commission européenne à Bruxelles, l'EEOG participe à de nombreux projets européens.

Médiation de GDF SUEZ. Elle est disponible via le lien : <http://www.gdfsuez.com/wp-content/uploads/2012/10/Charte-de-la-M%C3%A9diation-GDF-SUEZ-21092012.pdf>.



## Le processus

Le Médiateur étudie en dernier recours amiable, toutes les sollicitations qui lui sont adressées, dès lors que le demandeur a épuisé les voies de recours internes. Solliciter le Médiateur est libre, simple, rapide et gratuit.

**Libre** : le client choisit de solliciter la Médiation en toute liberté. Il explique par écrit son insatisfaction, après avoir eu au préalable une réponse du service concerné. Il peut se faire assister par un tiers (Associations de Consommateurs, conciliateurs de justice, délégués du Défenseur des Droits,...).

**Simple** : par lettre : Médiateur de GDF SUEZ - TSA 34321 - 92099 La Défense Cedex.  
par courriel : le demandeur complète le formulaire proposé accessible via le site internet : <http://www.gdfsuez.com/contact-mediateur/>.

**Rapide** : à la réception de la sollicitation, le Médiateur envoie une lettre confirmant la prise en charge du dossier et les modalités de traitement sous deux jours ouvrés.

**Gratuit** : le traitement est à la charge exclusive de la Médiation. Les seuls frais engagés par le demandeur sont ceux relatifs à l'envoi du dossier.

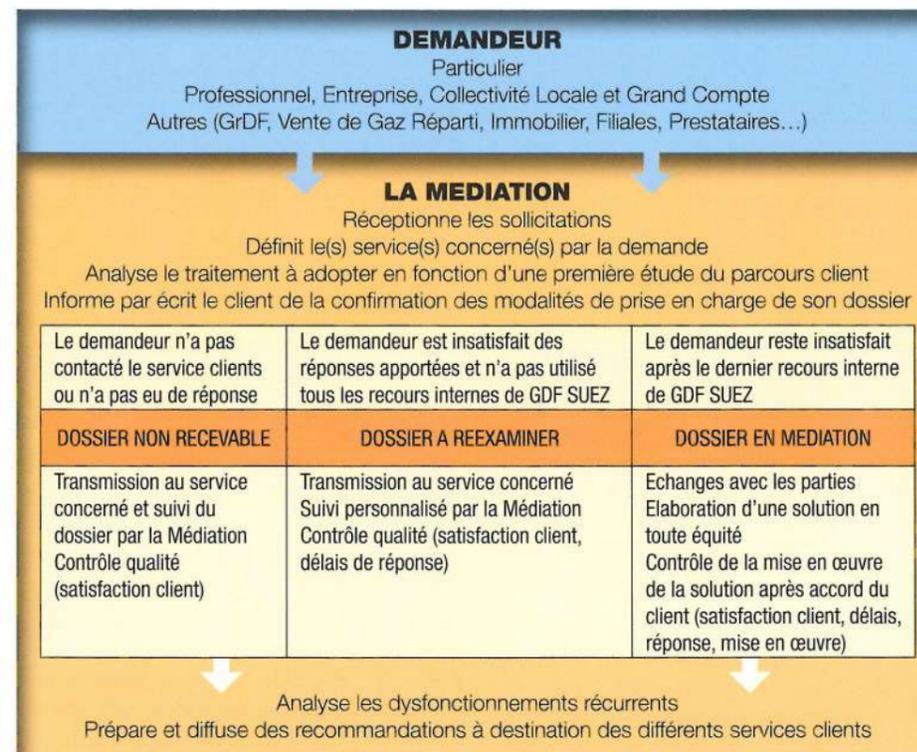
La page « Médiateur » du site <http://www.gdfsuez.com/mediateur/> rassemble ces différentes informations ainsi que des actualités sur la Médiation de GDF SUEZ et sur la médiation en général.

## L'équipe

Michel Astruc, Médiateur, a acquis une grande expérience des métiers de l'énergie et des relations avec les parties prenantes. Cette expérience approfondie, complétée par sept années d'exercice de la médiation, contribue à définir des solutions spécifiques, en toute équité avec les différentes parties. Il suit également des formations propres au domaine de la médiation <http://www.gdfsuez.com/wp-content/uploads/2012/04/cvmediateur.pdf>. Son équipe est composée de collaborateurs expérimentés et d'appuis ponctuels.

## Le rapport annuel

Le rapport annuel du Médiateur est disponible pour tous :  
en version française : <http://www.gdfsuez.com/wp-content/uploads/2013/02/rapportdu-mediateur2012.pdf>  
et anglaise : <https://www.gdfsuez.com/wp-content/uploads/2013/02/mediatorreport2012.pdf>



## Les recommandations pour l'année 2013

### Clients particuliers

La Médiation note que la mise en place de dispositifs tels que « L'Esprit Services », et « Cap EcoConso », contribue à la satisfaction et à la baisse du nombre global de réclamations. Cela traduit la volonté constante d'amélioration des processus clients, dont celui des réclamations.

### Améliorer la qualité de la relation avec la clientèle

Sujets à améliorer	Recommandations
1 Réduire les dysfonctionnements de facturation consécutifs au changement d'un compteur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiller à une meilleure information du client quant au changement de son compteur.</li> <li>• Vérifier la pertinence des informations relatives à l'accès des compteurs délivrés au releveur.</li> <li>• Poursuivre l'amélioration des explications personnalisées et compréhensibles, sur les rectifications de facturation : besoin prendre contact avec le client pour faciliter sa compréhension des explications données.</li> <li>• Transmettre les informations relatives au changement de compteur dans les plus brefs délais (client, Fournisseur).</li> </ul>
2 Limiter les contestations de clients relatives à la facturation rectifiée après dysfonctionnements de compteur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A partir de l'expérience de « Cap EcoConso », le Médiateur favorisera la détection ciblée des cas où la facturation est trop importante par rapport aux consommations habituelles, du client (erreur ou absence de relève pouvant entraîner une surfacturation).</li> <li>• Être plus attentif aux clients ne recevant que des factures pendant une longue période.</li> </ul>
3 Proposer une facturation plus proche de la réalité des consommations.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier plus finement les factures concernées.</li> <li>• Poursuivre l'amélioration des explications déjà engagées.</li> </ul>
4 Expliquer par écrit les montants des factures anormalement élevés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuer l'adaptation des procédures et du contrôle qualité afin de fiabiliser les résultats produits et réduire encore plus les réclamations.</li> </ul>
5 Assurer le remboursement de trop-perçus.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au-delà des dispositions réglementaires respectées conformément à l'article 10 de l'arrêté du 2 août 2008, relatif aux montants facturés impayés, et l'article 10 du décret du 2 août 2008, relatif à l'octroi de plans d'apurement de dettes, le Médiateur encourage les démarches, souvent déjà engagées, tendant à :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- détecter plus en amont les clients en situation de précarité énergétique et, plus largement,</li> <li>- assouplir l'octroi de plans d'apurement de dettes,</li> <li>- accompagner les clients en suspension effective d'énergie,</li> <li>- rétablir rapidement l'énergie aux clients réglant leurs dettes,</li> <li>- fiabiliser le contrôle des actions de recouvrement.</li> </ul> </li> </ul>
6 Optimiser la prise en compte des difficultés de règlement des clients en situation de précarité énergétique et, plus largement, des consommateurs vulnérables.	



# 1 | La médiation vue par GDF SUEZ

## Les missions et valeurs

La Médiation de GDF SUEZ a été créée il y a 13 ans, en concertation avec les Associations de Consommateurs cosignataires du document fondateur. Elle traite en dernier recours amiable et en totale indépendance les litiges avec toute personne ou organisation concernée par les activités du Groupe, qu'elle soit cliente ou non. Elle est un complément aux dispositifs de traitement des réclamations de chaque service du Groupe et offre ainsi au demandeur un dernier recours amiable, au sein de GDF SUEZ, quand il juge insatisfaisante la réponse apportée à sa réclamation.

### Missions

Les missions principales de la Médiation de GDF SUEZ sont l'analyse des sollicitations reçues et le traitement amiable des litiges. Par ailleurs, elle est en charge de proposer la po-

litique médiation du Groupe, de partager les meilleures pratiques en matière de gestion des réclamations et des litiges, et d'assurer l'appui opérationnel aux Branches, entités et filiales en déclinant la Politique Groupe. Enfin, elle propose des améliorations aux systèmes de relation client / traitement des réclamations, et contribue à la qualité des relations du Groupe avec les Associations de Consommateurs.

### Valeurs

**L'écoute** : équilibrée, disponible et personnalisée. Chaque demande est un cas particulier.

Le **respect** scrupuleux des personnes : **sans a priori, ni jugement.**

La volonté de rechercher des **solutions amiables** : la Médiation fait appel à la créativité de chacune des parties.

**L'équité** : une **règle** ou une **pratique**, même **correctement appliquée**, peut être **insupportable** voire **inéquitable** dans certains cas.

**L'impartialité** : le Médiateur est neutre et ne se place jamais ni d'un côté, ni de l'autre.

Le respect du **contradictoire** : **chacune des parties** a la **possibilité** de **faire connaître son point de vue.**

La **confidentialité** : le **contenu** du dossier et les **faits** sont **anonymes.**

La **transparence** : le **rapport annuel du Médiateur** est mis à la **disposition de tous.**

## La Charte de la Médiation de GDF SUEZ

La Médiation de GDF SUEZ a rédigé sa propre Charte, suite aux recommandations de la Commission de la Médiation de la Consommation lors du référencement de la Médiation de GDF SUEZ en mars 2012. Elle constitue le socle de référence éthique de la pratique de la

L'analyse de certains cas incite à renforcer le contrôle de la démarche mise en place consistant à :

- Suspendre le recouvrement des factures contestées de façon argumentée par les clients qui continuent à régler leurs consommations courantes, le temps de la résolution du litige.
- Veiller à une meilleure prise en compte par les sociétés de recouvrement des informations relatives aux clients afin d'éviter toute relance inutile et intrusive.
- Contacter une dernière fois le client avant la suspension d'énergie afin de trouver une solution de paiement sans recourir à l'interruption de fourniture.
- Mettre à jour régulièrement la base relative aux clients déclarés en situation de précarité énergétique.
- Mettre en place un plan d'actions de qualification pour les factures non distribuées, en partenariat avec l'Association des Paralysés de France.

- Améliorer le suivi de la prise en compte de l'index grâce au service « M@ relève ».
- Donner l'accès au client, via son compte, aux dernières factures émises, y compris celles qui ont été annulées.
- Généraliser « Cap EcoConso », nouveau service gratuit permettant au client d'analyser ses consommations, de les comparer aux consommations antérieures et à des panels statistiques de consommateurs (cela lui permet d'agir sur ses consommations, et d'obtenir une estimation des économies d'énergie réalisables dans son logement).

- Rechercher la cohérence des relevés de résiliation de l'ancien occupant et ceux de mise en service du nouvel arrivant.

### Processus de traitement des réclamations

	Recommandations
Qualité de l'information délivrée au client au cours du litige avec GDF SUEZ.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer le client des différents recours proposés au sein de l'entreprise tout au long de son parcours.</li> </ul>
Hiérarchisation des instances d'appel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Systématiser l'instance d'appel supérieure, dans les cas de réclamations non closes, suivant l'avis du client.</li> </ul>
Prendre en compte les alertes de la Médiation, en particulier pour les « multi-réclamants ».	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traiter de façon spécifique et adaptée les multi-réclamants et les relances.</li> </ul>
Adaptation des délais en fonction des situations spécifiques.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduire de façon ciblée les délais de traitement des réclamations.</li> </ul>
Factures litigieuses des factures courantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compte tenu de l'évolution de la réglementation interrompant le recouvrement des factures litigieuses, le Fournisseur devrait distinguer la facturation litigieuse de la consommation courante et adapter son processus.</li> </ul>
Mettre en œuvre des solutions élaborées par le Médiateur pour résoudre les litiges.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacter le client avant la mise en œuvre de la solution.</li> <li>• Renforcer les mesures prises pour mettre en œuvre rapidement les solutions élaborées par le Médiateur.</li> </ul>

# s o m m a i r e

La lettre du Médiateur .....	3
1   La médiation vue par GDF SUEZ .....	7
Les missions et valeurs	
La Charte de la Médiation de GDF SUEZ	
Le processus	
L'équipe	
Le rapport annuel	
2   Le contexte de la médiation .....	9
L'Europe : la médiation en mouvement	
En France : nouvelles étapes	
Dans le Groupe GDF SUEZ	
3   Les sollicitations reçues par la Médiation .....	18
5 077 sollicitations reçues par le Médiateur	
Démarche Qualité	
Etude sociologique	
Evaluation de la Médiation	
4   Analyser les litiges pour élaborer les solutions et préparer les recommandations .....	22
Facturer l'énergie consommée	
Utiliser le gaz naturel dans un immeuble avec le contrat FideloConso	
Proposer le contrat et les services associés	
Faire intervenir le Distributeur GrDF	
5   Les recommandations du Médiateur .....	30
Analyse de la mise en œuvre des recommandations de 2011 pour 2012	
Les recommandations pour l'année 2013	
6   Annexe .....	38
La Charte de la Médiation de GDF SUEZ	

Le parc  
photovoltaïque  
de Porette de  
Nérone en  
haute Corse

## Clients professionnels, Entreprises et Collectivités locales (E & C)

Pour ce qui concerne le traitement des réclamations, le Médiateur observe que les progrès initiés depuis 2010 sont en cours de fiabilisation.

Une nouvelle organisation a été mise en place en 2012 et de nombreuses actions se poursuivront en 2013. Elles s'inscrivent dans l'anticipation des sources d'insatisfaction client.

Le Médiateur partage le constat fait par E & C de la demande, de la part des clients, de délais de réponse raccourcis (88 % soutenus sous 10 jours).

Les principales actions engagées par E & C, au regard des thèmes identifiés par la Médiation, sont les suivantes :

### Relation client

Demandes de la Médiation	Points clés du plan d'actions E & C
1 Réduire les dysfonctionnements liés au Distributeur.	<ul style="list-style-type: none"><li>Un plan d'actions a été mis en place, partagé avec GrDF, pour réduire les dysfonctionnements.</li></ul>
2 Améliorer les explications données au client relatives au redressement de facturation.	<ul style="list-style-type: none"><li>Le client est contacté par téléphone si un redressement est effectué.</li><li>La base courrier a été réactualisée afin de rendre les communications plus précises.</li></ul>
3 Proposer une facturation estimée plus proche de la réalité des consommations.	<ul style="list-style-type: none"><li>Le client est contacté par téléphone s'il a eu une facture de trois fois, pour recueillir son index réel et trouver une solution de régularité du comptage.</li></ul>
4 Prendre en compte les index fournis par le client.	<ul style="list-style-type: none"><li>La procédure, et les outils, seront améliorés pour permettre la prise en compte de l'information délivrée par le client.</li></ul>
5 Etre proactif sur les écarts de consommations constatés par rapport aux consommations habituelles du client.	<ul style="list-style-type: none"><li>Le client est contacté, suivant son contrat et sa consommation, pour l'alerter, trouver une solution et éviter si possible la facturation de dépassements de consommation.</li></ul>
6 Distinguer les factures litigieuses des factures courantes.	<ul style="list-style-type: none"><li>Compte tenu de l'évolution de la réglementation intervenue sur le traitement des factures litigieuses, le Fournisseur doit distinguer les factures litigieuses par rapport à la consommation courante et doit être plus réactif, autant que de besoin, en liaison avec la Médiation.</li></ul>

## réclamations

Médiation	Points clés du plan d'actions E & C
	<ul style="list-style-type: none"><li>La traçabilité du dossier client a été améliorée, et permet de mieux piloter son avancement. Des enquêtes sont initiées afin de mesurer la satisfaction du client suite au traitement de sa réclamation : sur le fond, la forme de la réponse apportée et la qualité de la prise en charge du dossier.</li></ul>
pour les dossiers Médiation	<ul style="list-style-type: none"><li>Un suivi spécifique des dossiers provenant de la Médiation est mis en place et améliore leur pilotage.</li></ul>
la procédure des instances d'appel	<ul style="list-style-type: none"><li>Une expérimentation est en cours et va permettre de revoir le processus de traitement des réclamations.</li></ul>
pour les réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"><li>Les travaux en cours vont conduire à annoncer au client des délais plus réactifs par des engagements sur chaque étape du traitement.</li><li>Une organisation dédiée a été mise en place pour traiter de façon ciblée les réclamations sensibles, et mettre en œuvre les actions correctrices.</li></ul>

## habitat

peu de sollicitations rela-  
Elle préconise néanmoins  
iation du client sur la pos-  
au règlement amiable des  
er avec la Médiation de

propriétaires de logement et leurs locataires.  
Une concertation avec les clients devrait per-  
mettre de réduire les litiges dus, essentielle-  
ment, à une connaissance limitée, voire inexis-  
tante, des contrats individuels souscrits au sein  
des immeubles collectifs, et donc des respon-  
sabilités de chacun des acteurs.

## Achats – relations avec les prestataires

GDF SUEZ est signataire de la Charte de la mé-  
diation inter-entreprises.

A ce titre, la Direction des Achats a engagé des  
actions afin d'améliorer l'élaboration et le suivi  
des contrats.

Il reste à généraliser les clauses de médiation  
et l'analyse des risques de dépendance éco-  
nomique.

## ERDF

GDF SUEZ compte de plus en plus de clients en  
électricité ; le nombre de réclamations concer-  
nant cette énergie a donc augmenté. Toute-  
fois, la Médiation est satisfaite des contacts  
avec ERDF lors des échanges concernant les  
dossiers électricité traités en dernier recours  
amiable, leur proportion restant très faible, dans  
le respect de l'indépendance du Distributeur.

Par ailleurs, le renforcement des relations avec les Associations de  
Consommateurs porte de mieux en mieux ses fruits. Il s'est étendu en  
2012 à de nouvelles entités du Groupe.

Pour ce qui concerne les dossiers de médiation, 2012 marque une évo-  
lution significative : compte tenu des améliorations dans le traitement  
des réclamations, les dossiers non résolus, et arrivant en médiation, sont  
moins nombreux et plus complexes.

Le « parcours client » traité par le service clients aurait pu, dans certains  
cas, être plus rapide et plus personnalisé. Leur complexité, pour ces cas  
résiduels, génère une insatisfaction durable de ces clients, rendant l'issue  
de la médiation plus incertaine, surtout lorsque l'instruction par la Médi-  
ation est ralentie par rapport à leurs attentes.

La première partie de l'étude sociologique réalisée avec le concours de  
la Direction de la Recherche et de l'Innovation a confirmé cette analyse.  
La deuxième partie, programmée en 2013, devrait permettre d'affiner les  
résultats. Le système qualité initié en 2011 fonctionne, aujourd'hui, pour  
la partie la plus sensible des sollicitations. Il a permis d'améliorer le suivi  
des consommateurs dans de nombreux cas. Il reste à généraliser. La  
troisième enquête de satisfaction annuelle a été réalisée fin 2012. Elle  
confirme les points précédents : la confiance des clients (83 %) et le taux  
de satisfaction (75 %) sont toujours élevés mais le taux de réussite baisse  
à 80 %, du fait de la complexité croissante des dossiers.

En 2011, la Médiation avait engagé un travail de mise en forme des  
« bonnes pratiques », observées dans le Groupe GDF SUEZ, ou dans  
d'autres dispositifs traitant de réclamations et de litiges.

Ce support a été très utile pour promouvoir le règlement amiable dans de  
nombreuses occasions (en particulier avec GDF SUEZ Roumanie, Agbar  
et Electrabel), et pour mettre en évidence les voies de progrès.

## La médiation, une volonté politique

Le rapport annuel de la Médiation de 2011 avait été très apprécié par  
de nombreux acteurs pour la qualité de ses informations. Aussi, celui de  
2012 synthétise, pour la Médiation, son contexte, ses activités, analyses,  
recommandations et résultats.

Le règlement amiable des litiges est de plus en plus préféré à la voie  
contentieuse. En 2012, la Médiation a renforcé la qualité des coopéra-  
tions existantes et est intervenue auprès de nouvelles entités, au sein du  
Groupe ou en dehors.

L'investissement réalisé avec le dossier « partage des bonnes pratiques »,  
a été très utile pour procéder aisément à des analyses d'enjeux et des  
recommandations d'amélioration de dispositifs existants, en les adaptant  
aux caractéristiques locales.

Enfin, 2012 aura été marquée par un consensus, de plus en plus fort,  
sur la priorité à donner au règlement amiable, au cœur d'une réelle vo-  
lonté politique, comme elle a été débattue lors du Colloque de l'ANM  
(Association Nationale des Médiateurs) au Palais Bourbon. Cependant,  
de nombreux acteurs restent à convaincre.

Ces analyses concernent directement de nombreuses activités du  
Groupe GDF SUEZ, entreprise de référence parmi les énergéticiens, dont  
l'ambition est d'« Être utile aux hommes ».

Je vous remercie, Monsieur le Président-Directeur Général et Monsieur  
le Vice-président, Directeur Général Délégué, de poursuivre la politique  
de GDF SUEZ qui a permis le développement de la Médiation au sein  
du Groupe, pour la porter à un très bon niveau de qualité, et vous prie  
d'agréer l'expression de ma meilleure considération.

**Michel Astruc**

- le rôle de plus en plus important de l'Observatoire International des Précarités Energétique et Hydrique de GDF SUEZ,
- les nombreuses réunions et contributions préparant la nouvelle directive ADR,
- la publication de « l'agenda du consommateur » et du 8ème « consumer scoreboard »,
- l'initiative de la FCS (Fondazione Consumo Sostenibile), promouvant une nouvelle vision du consumérisme,
- les travaux à propos des « consommateurs vulnérables ».

Les travaux européens confirment une volonté croissante de mieux protéger le consommateur, d'établir une politique et des plans d'actions, en particulier dans le secteur de l'énergie.

#### En France :

- les premiers référencements notifiés par la CMC (Commission de la Médiation de la Consommation),
- les travaux du Club des Médiateurs de Services au Public, et le succès de son site internet,
- les productions du groupe de travail Energie du CNC,
- les activités du Médiateur National de l'Energie,
- la création de dispositifs de médiation dans de nouveaux secteurs,
- le colloque de l'ANM (Association Nationale des Médiateurs) le 16 novembre : « La médiation : une volonté politique ».

Ce colloque de l'ANM a constitué un réel événement montrant, par des interventions de grande qualité, la « volonté politique » et les avantages affirmés de la priorité à donner au règlement amiable des litiges.

## Une diminution des flux

En 2012, les flux reçus par la Médiation ont diminué (5 077 lettres et mails, pour 7 403 en 2011). On constate deux facteurs contradictoires :

- baisse sensible des réclamations, dans les services clients de GDF SUEZ les plus importants en France, confirmée par le baromètre des réclamations de la DGCCRF,
- hausse liée à la précarité.

Le nombre de dossiers entrés en médiation, lui, est passé de 78 en 2011, à 58 en 2012, soit un chiffre restant très faible dans ce contexte, et témoignant de la complémentarité des différentes voies de recours offertes aux clients.

L'analyse des sollicitations reçues par la Médiation confirme la tendance à l'amélioration observée en 2010 et 2011. Elle est renforcée par les actions engagées, en France :

- par l'entité CH&P (Clients H@bitat et Professionnels). A noter plus particulièrement les dispositifs « L'Esprit Services » et « Cap EcoConso », bien adaptés aux attentes d'aujourd'hui,
- par le Distributeur GrDF, avec « l'accueil distributeur », répondant également à une forte attente.

Les problèmes liés à la facturation restent néanmoins les plus nombreux. Par ailleurs, les difficultés liées au paiement des factures sont en hausse sensible. Elles peuvent être ponctuelles ou récurrentes. Les mesures d'envergure prises par GDF SUEZ limitent les conséquences pour les consommateurs vulnérables.

Via son Observatoire des Précarités Energétique et Hydrique, GDF SUEZ est très impliqué dans l'analyse de la précarité et l'incitation et la valorisation des actions dans ce domaine.

## GrDF

La Médiation constate la diminution des sollicitations concernant directement ce Distributeur. Elle a noté avec grand intérêt les chantiers en cours chez GrDF permettant d'améliorer le processus qualité. Cela concerne notamment la mise en place de « l'accueil distributeur », réel projet stratégique dans la mutation de la relation client qui se traduit par l'évolution des postures des techniciens directement en contact avec les clients, le travail d'analyse des appels sur les hotlines et le développement des outils/canaux digitaux en cours.

Les sollicitations reçues en 2012 par le Médiateur concernent des suites de sinistres, des travaux mal finalisés, des erreurs de relève et leur impact sur la facturation, les changements de compteur, notamment relatif aux index de résiliation et de mise en service, et les informations non transmises au Fournisseur ou communiquées tardivement.

Le Médiateur confirme l'intérêt des actions engagées :

- la traçabilité des relevés d'index : la procédure de suivi mise en place en 2012 a permis de diviser par deux les risques de transmission tardive des informations aux fournisseurs,
- le déploiement d'un processus permettant d'accroître la détection plus rapide des compteurs dysfonctionnant ; un numéro de téléphone spécifique est désormais dédié à ces situations,
- l'annonce systématisée du passage du releveur,
- l'amélioration de l'information préalable au changement de compteurs anciens.

Tout en respectant l'indépendance du Distributeur, le Médiateur l'encourage dans la poursuite de ses efforts afin de fiabiliser le processus global relevé/facturation.



# La lettre du Médiateur

A Gérard Mestrallet, Président-Directeur Général  
A Jean-François Cirelli, Vice-président, Directeur Général Délégué  
Paris, le 1<sup>er</sup> février 2013



Monsieur le Président, Monsieur le Vice-président,

Vous m'avez confié la mission de développer la médiation au sein du Groupe GDF SUEZ. Je vous adresse mon rapport d'activité 2012 qui présente nos actions et nos résultats.

Les évolutions des tarifs des énergies, la complexité des factures, l'intervention des pouvoirs publics et l'augmentation de la précarité génèrent de nombreuses questions dans plusieurs pays. En conséquence, souvent critiqué au plan européen, le secteur de l'énergie est générateur de nombreuses sources d'insatisfaction des consommateurs, comme le rappelle le dernier « consumer scoreboard ».

En France, la situation est contrastée. D'une part, on observe pour GDF SUEZ une amélioration très significative de la qualité du traitement des demandes des clients qui se traduit par une forte baisse du nombre des réclamations et, en conséquence, une diminution des sollicitations de la Médiation. D'autre part, les litiges sont plus complexes et les clients encore plus exigeants pour comprendre rapidement leur facturation et leurs possibilités de faire des économies d'énergie. Cette année encore, la Médiation de GDF SUEZ a été très présente sur ces thèmes, au sein du Groupe et en relation avec la plupart des acteurs intéressés.

## La médiation au cœur de nombreux débats

En 2012, les réflexions et travaux ont été intenses au plan européen, en particulier avec les débats autour du projet de directive ADR (Alternative Dispute Resolution). En France, les dispositifs de médiation sont de plus en plus nombreux. La CMC (Commission de la Médiation de la Consommation) a un rôle de plus en plus important. Elle a

défini sa Charte en 2011, et référencé les premiers dispositifs de médiation, dont celui de GDF SUEZ. La Charte de la CMC confirme son rôle de référence, comme celle du Club des Médiateurs de Services au Public, toutes deux fortement inspirées par la directive médiation de 2008.

Les faits 2012 les plus significatifs sont les suivants :

### En Europe :

- les travaux de la Commission Européenne (DG Energy et DG SANCO) et du CEER (régulateurs),
- la tenue du 5<sup>ème</sup> CEF (Citizens Energy Forum), véritable carrefour Energie - Consommateurs,
- la production par le BEUC, à l'occasion de ses 50 ans, de sa vision des consommateurs en 2020,
- les études de l'EEOG (European Energy Ombudsmen Group) pour renforcer la qualité des systèmes de médiation,

annexe

## la Charte de la Médiation de GDF SUEZ

contient, dans son préambule, les valeurs qui donnent le sens à l'action du Médiateur de GDF SUEZ,

constitue le socle de référence éthique de la pratique de la Médiation de GDF SUEZ,

décrit la Médiation et le Médiateur de GDF SUEZ,

définit le domaine d'application de la Médiation de GDF SUEZ et son processus.

<http://www.gdfsuez.com/wp-content/uploads/2012/10/Charte-de-la-M%C3%A9diation-GDF-SUEZ-21092012.pdf>

GDF SUEZ MOIRENC CAMILLE / Page 15 : GDF SUEZ AZMOUN HAMID / Page 16 : GDF SUEZ CARON PHILIPPE INTERLINKS IMAGE / Page 16 : SUEZ ENVIRONNEMENT T. DUVIVIER TRILOGI/C  
MENT XAVIER SCHWEBEL / Page 17 : Photographie : OLIVIER AMBERGEN / Page 22 : GDF SUEZ DUREUIL PHILIPPE / Page 23 : GDF SUEZ LACOSTE TITUS / Page 25 : GDF SUEZ ABACAPRESS  
Page 26 : GDF SUEZ DEBEVE JEAN-LUC / Page 28 : GDF SUEZ ABACAPRESS JANIN AGNES / Page 29 : GDF BRANDEL GREGORY / Page 31 : BRUNO PAGET / Page 37 : GDF BRANDEL GREGORY /