

LA MÉDIATION CHEZ GDF SUEZ

MICHEL ASTRUC, médiateur de GDF SUEZ

# La médiation, c'est construire ensemble une solution



## Pouvez-vous rappeler le rôle du médiateur de GDF SUEZ et nous dire à quel moment il intervient ?

La médiation de GDF SUEZ a été créée il y a quatorze ans dans un contexte où plusieurs entreprises, collectivités ou diverses organisations, en France, souhaitaient progresser dans le règlement amiable des litiges, au service des clients, consommateurs et citoyens, et ainsi répondre à leurs attentes nouvelles : efficacité, rapidité, simplicité, gratuité, indépendance. Cette volonté est à l'origine du Club des

médiateurs de services au public et des valeurs qui constituent les bases de son développement. En dernier recours amiable interne, la médiation traite en toute indépendance tous les litiges non résolus issus des activités du groupe GDF SUEZ. À ce titre, elle reçoit des sollicitations d'origines très diverses : métiers (énergie, services, environnement, achats) et pays (essentiellement d'Europe). GDF SUEZ a aussi confié au médiateur le rôle d'émettre des recommandations afin d'améliorer les procédures des services et de promouvoir les pratiques de médiation au sein de toutes les entités du groupe. Conformément à la charte de la commission de la médiation de la consommation, qui l'a référencée le 15 mars 2012, la médiation intervient lorsque qu'un requérant n'est pas satisfait des réponses apportées par les services de GDF SUEZ. De plus, elle a mis en place un contrôle qualité qui lui permet de s'assurer de la satisfaction des requérants qui l'ont saisi.

## Quels ont été les faits marquants pour la médiation en 2012 ?

Au plan européen, la médiation de GDF SUEZ a été très active, avec les travaux de l'EEOG (European Energy Ombudsman Group), plus importante organisation de médiateurs dans le domaine de l'énergie en Europe, et son projet « *zero unsatisfied customer* » (« zéro client insatisfait »). En priorité peuvent être cités la finalisation de la directive ADR (« *alternative dispute resolution* ») et du règlement ODR (« *on line dispute resolution* »), les travaux à propos des compteurs communicants, du fonctionnement des marchés, des comparateurs de prix et, bien sûr, des consommateurs vulnérables. Le forum de Londres a constitué cette année encore la plus importante manifestation où se croisent les thèmes de l'énergie et de la consommation. En France, les principaux faits marquants sont les travaux de la commission de la médiation de la consumma-

tion (CMC) créée par les pouvoirs publics en juillet 2010, qui a commencé à analyser et à référencer un certain nombre de dispositifs de médiation (dont la médiation de GDF SUEZ) et le développement de nouveaux dispositifs de médiation dans des secteurs variés. Le site Internet du Club des médiateurs de services au public a atteint un niveau élevé de contacts et confirme son rôle important de promoteur de la médiation et d'informations auprès des citoyens et consommateurs.

## Le nombre de dossiers entrés en médiation au cours de l'année 2012 par rapport aux années précédentes a-t-il évolué ? Dans quel sens ?

Ce nombre a diminué. De même que le nombre total de sollicitations reçues par la médiation (près de 30 %) et le nombre total de réclamations reçues par le fournisseur GDF SUEZ (plus de 50 % de baisse en deux ans). Ces résultats sont très encourageants car ils caractérisent un mouvement engagé depuis deux ans au sein des entités qui, par leurs activités, génèrent le plus grand nombre de réclamations : GDF SUEZ, le fournisseur des clients particuliers en électricité et en gaz, et le distributeur GrDF. Les analyses et travaux de ces entités ont conduit à améliorer significativement qualité et/ou délais. On peut citer « esprit services » et « cap éco conso » chez le fournisseur et la démarche « accueil distributeur » pour GrDF.

## Quels sont les motifs des sollicitations que vous rencontrez ?

De façon classique dans le secteur de l'énergie, 90 % des sollicitations reçues sont liées à la facturation, soit pour des questions limitées au fournisseur, soit, le plus souvent, lorsque des questions techniques (dysfonctionnement compteurs, contestation d'index) sont à la base du litige signalé. Par ailleurs, un certain nombre de sollicitations viennent de problèmes dans la relation client et/ou commerciale. Enfin, d'autres viennent d'autres secteurs que l'énergie, ou d'autres pays que la France.

## À ce propos, avez-vous observé une évolution par rapport aux années précédentes ?

Les évolutions quantitatives ont été évoquées précédemment. L'analyse montre que les problèmes importants constatés lors de l'ouverture des marchés sont aujourd'hui en quasi-totalité résolus, pour revenir aux questions classiques du comptage et de la facturation de l'énergie. Par contre deux tendances apparaissent aujourd'hui : la première est l'impact des

difficultés économiques et sociales qui ont pour conséquence un nombre croissant de consommateurs vulnérables, dont certains, de plus en plus nombreux, sont en situation de précarité énergétique; la seconde est la montée en puissance de nouvelles demandes des consommateurs, qui sont de plus en plus exigeants en matière de compréhension et de contrôle de leur consommation d'énergie.

### L'arrivée prochaine du compteur communicant Gazpar peut-elle avoir des répercussions sur les litiges que vous traitez? De quel ordre?

L'impact sera certain car la fréquence et la fiabilité des relèves seront augmentées. Toutefois, il faut noter que les anomalies sont déjà relativement peu nombreuses aujourd'hui. Demain les processus correspondants seront relativement longs et complexes. Ils feront apparaître d'autres sources de réclamations, dans un contexte où les consommateurs, de mieux en mieux informés, seront très exigeants sur les réponses à leurs attentes en matière de maîtrise de leurs consommations.

### Au-delà du traitement des litiges, la mission du médiateur est également d'émettre des recommandations et de s'assurer de leur mise en œuvre. En quoi consistaient les recommandations faites en 2011 et ont-elles été implémentées?

Effectivement, la médiation assure un suivi de ses recommandations auprès des différentes entités. Le détail est décrit dans le rapport annuel. Pour 2012 (rapport annuel 2011), la médiation avait particulièrement mis en avant les difficultés liées au traitement des dysfonctionnements des compteurs et à l'assouplissement de la prise en compte des index clients. Intégrées aux analyses propres aux entités, elles ont été source de nettes diminutions des problèmes correspondants.

### Quelles sont vos recommandations pour l'année 2013?

La médiation recommande par exemple de suivre au plus près les consommations trop ou pas assez élevées, au sens où cela constitue un moyen efficace d'anticiper sur des problèmes techniques ou contractuels. De même, la médiation recommande de poursuivre les actions engagées en faveur des consommateurs vulnérables, particulièrement ceux en situation de précarité énergétique.

### Vous ne travaillez pas seulement avec les consommateurs mais également au sein même du groupe GDF SUEZ. Quelles actions mettez-vous en œuvre?

Au-delà des consommateurs, les requérants sont aussi des personnes ou des organisations en litige avec GDF SUEZ pour d'autres sujets que la relation entreprise-client. Cela concerne par exemple la fonction achat et les prestataires, domaine dans lequel se développe également la médiation inter entreprises. De plus, la médiation de GDF SUEZ a pour mission de

contribuer à promouvoir le règlement amiable des litiges au sein des différentes entités du groupe.

### En mars 2012, la charte de la médiation de GDF SUEZ a été élaborée en réponse aux recommandations de la commission de la médiation de la consommation? En quoi consiste cette charte? Que comprend-elle?

La charte de la médiation s'inspire à la fois de la charte du Club des médiateurs de services au public et, bien sûr, de celle de la CMC. De façon plus spécifique elle décrit les modalités de traitement des sollicitations reçues et son suivi spécifique des dossiers.

### Comment travaillez-vous avec les associations de consommateurs?

Les associations de consommateurs ont un rôle majeur dans l'écoute et la protection des consommateurs. À ce titre, j'attache une très grande importance à leurs analyses. J'organise plusieurs réunions plénières chaque année et je suis souvent directement en contact avec les plus actives.

### Quels retours avez-vous sur votre activité?

L'activité de médiation est à la fois difficile et valorisante. Elle est difficile car les services clients ont fait des progrès remarquables et les dossiers arrivant à la médiation sont aujourd'hui plus complexes. Par ailleurs, il s'agit de développer des méthodes de relation constructives et confiantes avec les différentes parties, alors que le point de départ est insatisfaisant pour tous. Enfin, les cas sont relativement peu nombreux au regard des portefeuilles clients concernés et peuvent ne pas attirer suffisamment l'attention des services concernés. Cependant, le plus souvent les cas étudiés constituent des signaux faibles très utiles à l'entreprise. De plus en plus d'entités en font des études spécifiques et en tirent un grand nombre d'informations et de sources d'amélioration. Les retours sont très valorisants car les techniques de médiation développées, ainsi que la coopération des services de GDF SUEZ, font qu'il est rare de ne pas trouver une solution qui sera concrètement acceptée et mise en œuvre. Enfin, les enquêtes de satisfaction que nous réalisons tous les ans constituent un retour très positif. Même si le point de départ du processus de médiation est difficile, les clients comprennent vite notre vision et la façon dont va se dérouler le travail en commun pour construire une solution. Leurs commentaires et leurs remerciements sont le meilleur retour que nous puissions avoir, confirmant l'intérêt majeur que représente le développement de la médiation afin de permettre à chacun de trouver à son litige une solution « en droit et équité ». ■

Pour plus de détails et la consultation du rapport annuel du médiateur de GDF SUEZ : [www.gdfsuez.com/mediateur/](http://www.gdfsuez.com/mediateur/).

Propos recueillis par la rédaction de *Gaz d'aujourd'hui*