



Ecoute Clients GrDF Rhône-Alpes & Bourgogne

Les usagers face aux contentieux de
l'énergie

Espace Rhône-Alpes de Rovaltain
VALENCE

23 mars 2015





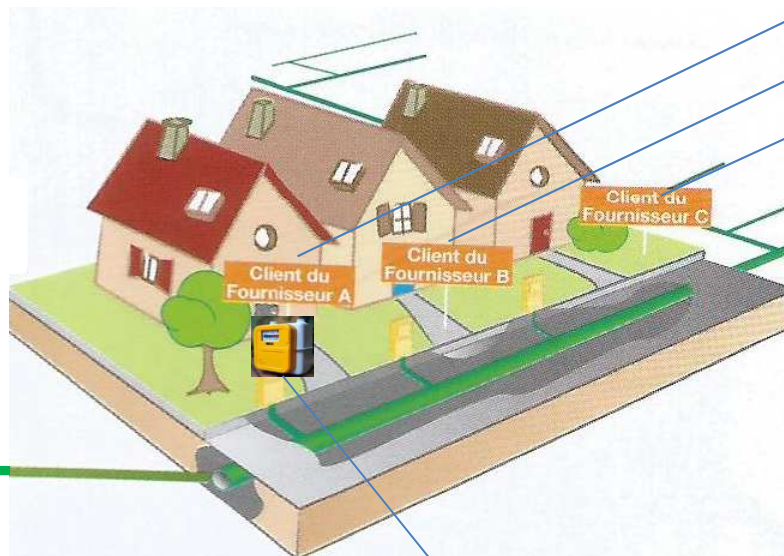
Distributeur de gaz...en clair, « on est là » pour:

Nos missions:

- Acheminer le gaz pour le compte des fournisseurs
- Exploiter, entretenir, développer les réseaux
- Assurer les services de dépannage
- Réaliser la relève des compteurs

Une odeur de gaz ?

Appelez l'Urgence Sécurité Gaz
Au **0800.47.33.33**



Distributeur

Fournisseurs

Le fournisseur est votre interlocuteur unique

Fournisseur A

Fournisseur B

Fournisseur C

Fournisseurs

Vous rénovez ? Vous construisez ?

GrDF vous accompagne dans vos projets.
Appelez notre conseiller au **09.69.36.35.34**

Votre relevé en ligne.

GrDF relève deux fois par an votre compteur.
Si absence lors du passage, donnez votre relevé en ligne sur www.grdf.fr ou au **09.69.36.52.11**

Vous emménagez ? Vous déménagez ? Une information sur votre facture ?

Depuis 2007, date de l'ouverture des marchés, vous avez le choix de votre fournisseur (la liste des fournisseurs au **0800.112.112** ou sur www.energie-info.fr).



La Commission de Régulation de l'Énergie

Ses missions.

- La CRE concourt au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel au bénéfice des consommateurs finals et en cohérence avec les objectifs de la politique énergétique.

Site de la CRE <http://www.cre.fr/>

GrDF Rhône-Alpes Bourgogne a été audité par la Commission de Régulation de l'Énergie en 2014.

- Thèmes : respect du Code de Bonne Conduite et traitement des réclamations
- Rapport disponible à l'URL
 - <http://www.cre.fr/documents/publications/rapports-thematiques/respect-des-codes-de-bonne-conduite-rapport-2013-2014>



Le Traitement des réclamations

Les directives européennes du 26 juin 2003 prévoient que tous les consommateurs de gaz peuvent choisir librement leur fournisseur depuis le 1er juillet 2007. Les mesures relatives à la protection des consommateurs (information contractuelle, transparence, traitement des réclamations...) ont été mises en place par la CRE dans des instances de concertation entre les différents acteurs.

Groupe de Travail Gaz 2007 (GTG 2007) : <http://www.gtg2007.com>

Est considéré comme réclamation, tout mécontentement ou insatisfaction exprimée par un client ou son fournisseur.

- **D'une manière générale, le fournisseur reste l'interlocuteur unique vis à vis du client. Dans certains cas, GrDF est amené à répondre directement au client final**
- **Création d'une Cellule de pilotage centralisé des réclamations sur la région Rhône-Alpes & Bourgogne début 2013.**



Un traitement préventif: Enquête satisfaction:

Mesurer la **satisfaction** « à chaud » des **clients (résidentiels et professionnels)**, => ont récemment été en contact avec GrDF

Comprendre ce qui structure la **satisfaction des clients de GrDF**, d'identifier les éléments importants

Servir de **référence** pour les 8 entités régionales en termes de satisfaction client

Détecter les points existants au sein de chaque processus qui ont besoin d'être améliorés

Satisfaction (note sur 100)

Résultats redressés IPSOS	Rhône-Alpes & Bourgogne	
	2013	2014
	Indicateurs	Indicateurs
Raccordement	91,0	93,4
Mise en service	87,8	91,0
Global Relevé	94,0	93,9
Qualité de fourniture gaz	98,4	98,7

CONSTAT: confusion des rôles entre le fournisseur et le distributeur.



Les réclamations, traitement :

○ Les réclamations reçues des fournisseurs de gaz naturel

- Les réclamations courantes sont formulées sur le portail internet dédié

Une réponse définitive doit être apportée sous 15 jours.

○ Les réclamations reçues directement du client

- Les réclamations courriers sont centralisées à notre **Cellule Ecoute Clients**.
- Les réclamations internet : <http://www.grdf.fr/contact-particuliers>

Une réponse d'attente de prise en charge est envoyée sous 48 heures.

Une réponse définitive doit être apportée sous 30 jours.



une Cellule Ecoute Clients



Pilotage

- Pilotage au quotidien des réclamations (relances, ouvertures, clôtures, réclamations en cours...).



Délais de réponse

- Aide pour Analyse et pilotage afin de répondre sous 15 jours pour les réclamations OMEGA
- Analyse et pilotage afin de répondre sous 30 jours pour celle enregistrées dans la Base Réclamations Distributeur Gaz.



Statistiques, REX, Analyses, Appui

- Elaboration et diffusion de statistiques mensuelles.
- Production et portage de REX (Retour EXpérience) sur un parcours client défaillant.
- Publication d'un focus mensuel.
- Contribution à des informations/réunions sur traitement réclamations et améliorations.
- Appui pour montée en compétence des métiers.



Une Cellule Ecoute Clients (suite)



Enquêtes de Satisfaction IPSOS

- Production de statistiques et analyse.
- Traitement sous format « réclamation » en fonction des verbatims.



Qualité réponses

- Analyse des réponses et de la qualité des écrits par échantillonnage afin d'être certain qu'elles répondent bien à la demande.



Les réclamations, un traitement national

○ Saisine MNE Médiateur National Energie

Peuvent faire appel au médiateur :

- tous les consommateurs particuliers
- ainsi que les artisans, commerçants
- professions libérales, certaines PME (moins de 10 salariés et 2 M€ de CA)
- associations à but non lucratif,
- les collectivités locales
- les syndicats de copropriétaires.

– Le médiateur national de l'énergie peut intervenir pour tous les litiges nés de **contrats conclus** avec un fournisseur ou un distributeur d'électricité ou de gaz naturel.

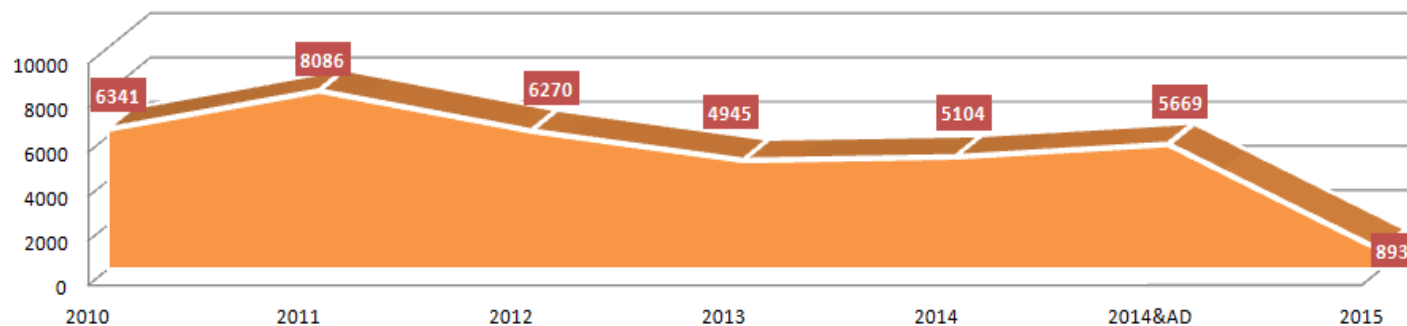
– <http://www.energie-mediateur.fr/accueil.html>



Zoom Réclamations Fournisseurs ou Clients

Données au 28/02/2015

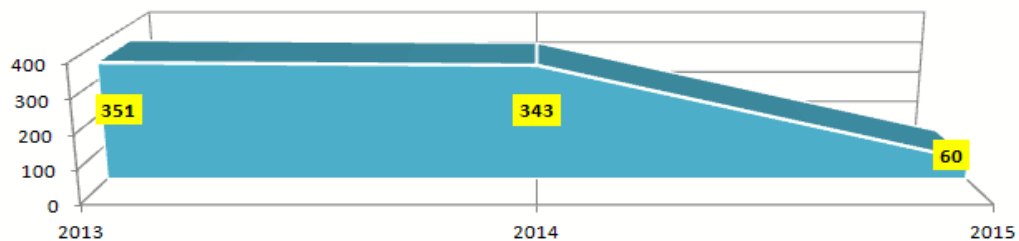
Nbre réclamations total RA&B



Rhône-Alpes et Bourgogne → 1 310 230 clients

Département de la Drôme → 76 600 clients

Nbre réclamations dépt. 26





Traitement des Pertes non techniques et contentieux

Types de pertes non techniques.

- Dysfonctionnement de compteur et erreurs techniques
- Fraudes avec ou sans fournisseur
- Client consommant sans fournisseur

Champs d'application

- Procédures CRE (GTC 2007)
- Les délais de prescription

Client avec fournisseur

- Relation contractuelle entre le client et son fournisseur
- Le Distributeur transmet au fournisseur les éléments corrigés après échanges avec le client et le fournisseur

A tout moment le client peut interpeler le Médiateur de l'énergie



Traitement des Pertes non techniques et contentieux

○ Client sans fournisseur

- Relation entre le client et le Distributeur
- Le Distributeur facture directement au client l'acheminement pendant la période où le client a consommé sans fournisseur

○ Plusieurs phases de traitement peuvent se succéder

- Traitement amiable (Privilégié)
- Traitement litigieux (recours huissier – société de recouvrement, ...)
- Traitement contentieux (tribunal)

A tout moment le client peut interpeler le Médiateur de l'énergie



Principales procédures de référence

Quelques Chiffres

Type de Pertes non Techniques		Type Traitement	ANNEE	RAB	DROME	ARDECHE	
Nombre de clients				1310230	76600	26800	
Clients Avec Fournisseur	Dysfonctionnement	AMIABLE	2014	1026	65	0	
	Erreur Technique		2015	180	10	2	
	Fraude		2014	145	21	0	
			2015	20	7	0	
	Clients sans Fournisseur dont Fraude		2014	1087	66	0	
			2015	255	18	2	
Client sans Fournisseur dont Fraude		LITIGIEUX	2014	841	37	16	
			2015	65	6	1	
		ASSIGNATION	2014	2		1	
			2015	1	1		

