



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

électricité et gaz

Question écrite n° 46490

Texte de la question

M. Jean-Pierre Kucheida attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur le suivi des contrats énergétiques par les fournisseurs historiques. De plus en plus fréquemment, des erreurs se font jour dans la prise en compte des déménagements, des emménagements, des dates de prélèvement pour ne citer que les aléas les moins graves. À Liévin, un couple a été facturé en gaz pour le logement qu'il avait quitté deux ans plus tôt ainsi que pour celui dans lequel il a élu domicile. La signalisation du déménagement a été mal enregistrée, ce qui s'est traduit par une surfacturation significative et une coupure d'approvisionnement. Il est arrivé à un nouveau locataire qui a déclaré son emménagement et souscrit son contrat de ne pas être facturé pendant quatre mois. Ce n'est que se manifestant que Gaz de France a relevé l'absence de facturation. Bien que le locataire ait obtenu un plan d'échelonnement pour rattraper, régulièrement et modérément, les sommes non prélevées, il a été débité de la totalité de l'arriéré en une seule fois. Lorsque les clients prennent contact avec le fournisseur, ils sont fréquemment emmenés d'un référent à l'autre. Lorsque les difficultés persistent, ils ne sont jamais assurés d'être mis en relation avec le même interlocuteur. Les informations se perdent, se croisent et le tout aux frais du client qui paye la communication téléphonique. Ces dysfonctionnements ne sont pas rares et mettent en évidence les difficultés de conforter un suivi de clientèle de qualité lorsque les dossiers sont de plus en plus fréquemment gérés par plateforme téléphonique. En conséquence, il lui demande de bien vouloir lui préciser les mesures qui pourraient être instaurées afin de garantir la qualité du suivi des dossiers qui s'étiolent avec la dématérialisation de la relation de clientèle.

Texte de la réponse

Les services de GDF Suez, pour la fourniture de gaz naturel, sont vendus aux clients particuliers sous la marque « Dolce Vita », lancée en novembre 2002. Le taux de clients satisfaits et très satisfaits s'est établi à 84,3 % en 2005, soit un niveau de satisfaction équivalent à celui observé en 2004 et globalement conforme au seuil d'appréciation de l'État. En 2006, ce taux de satisfaction a légèrement baissé pour s'établir à 83,3 %, ce qui s'explique par le début des transformations importantes en préparation de l'ouverture des marchés (en particulier la séparation des factures entre l'électricité facturée par EDF et le gaz facturé par Gaz de France). Cette baisse de niveau a toutefois constitué une alerte et conduit l'État à demander une réaction de la part de l'entreprise. Par la suite, dans la perspective de l'ouverture à la concurrence du marché des clients particuliers au 1er juillet 2007, Gaz de France a développé et lancé un programme ambitieux de transformation de l'entreprise, comprenant : le déploiement d'un système d'information adapté au futur univers concurrentiel, qui s'imposait pour respecter les principes de non-discrimination vis-à-vis des autres fournisseurs (l'utilisation du système d'information historique aurait créé un avantage concurrentiel par rapport à ceux-ci) ; l'organisation de la relation clientèle autour d'un numéro unique d'appel ; un programme de formation pour les équipes commerciales ; un volet marketing et commercial adapté au nouveau contexte. Ce programme de transformation était inéluctable mais extrêmement ambitieux, notamment dans son volet informatique. Ce dernier a consisté, en particulier, à assurer la migration de la totalité des comptes clients (plus de 10 millions) vers un nouveau système d'information, indépendant du précédent géré conjointement avec EDF. Ce basculement a engendré

des blocages et des altérations de données d'historiques de consommation (liées en particulier aux nouveaux processus complexes d'échanges avec les systèmes d'information des distributeurs) qui ont notamment provoqué des erreurs de facturation, principale source de réclamations des clients. Les premières difficultés sont apparues à la fin de l'année 2006. Elles ont pris toute leur dimension en 2007. Devant l'ampleur du phénomène, Gaz de France a mis en place, en juillet 2007, une cellule de crise et a renforcé son « service consommateurs » avec des équipes de soutien au suivi, au traitement et à la résolution des réclamations. Cette organisation a été présentée aux associations de consommateurs, à la commission de régulation de l'énergie et à la direction générale, de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Si elle n'a pas permis d'apporter en 2007 une solution satisfaisante à toutes les difficultés rencontrées, l'année 2008 a vu la situation s'améliorer progressivement. Toutefois, des difficultés résiduelles demeurent (à mettre en regard de 35 millions de factures sur l'année) et sont en voie de résorption, en principe à la mi-2009. Pour les clients concernés, GDF Suez a mis en place un processus de déblocage des contrats avec une intervention manuelle sur ces contrats dans le système d'information clients, afin de rétablir la situation. GDF Suez appelle chaque client détecté pour les factures d'un montant significatif, pour les avertir du montant de la facture à venir, leur proposer un étalement des paiements et proposer, le cas échéant, un geste commercial.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Pierre Kucheida](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (12^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 46490

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 14 avril 2009, page 3429

Réponse publiée le : 30 juin 2009, page 6531