



Avec vous,
en réseau



Traitement des réclamations et satisfaction clientèle au sein du distributeur



ORGANISATION GÉNÉRALE DU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Dans le traitement des réclamations, on distingue plusieurs niveaux:

- Les réclamations courantes,
- Les instances d'appel (IA)
- Les saisines du MNE (Médiateur National de l'Energie).

La responsabilité du traitement des réclamations est organisée en fonction :

- Du marché concerné (Client à relevé semestriel ou mensuel/journalier)
- et du niveau de la réclamation (courante, IA,...)

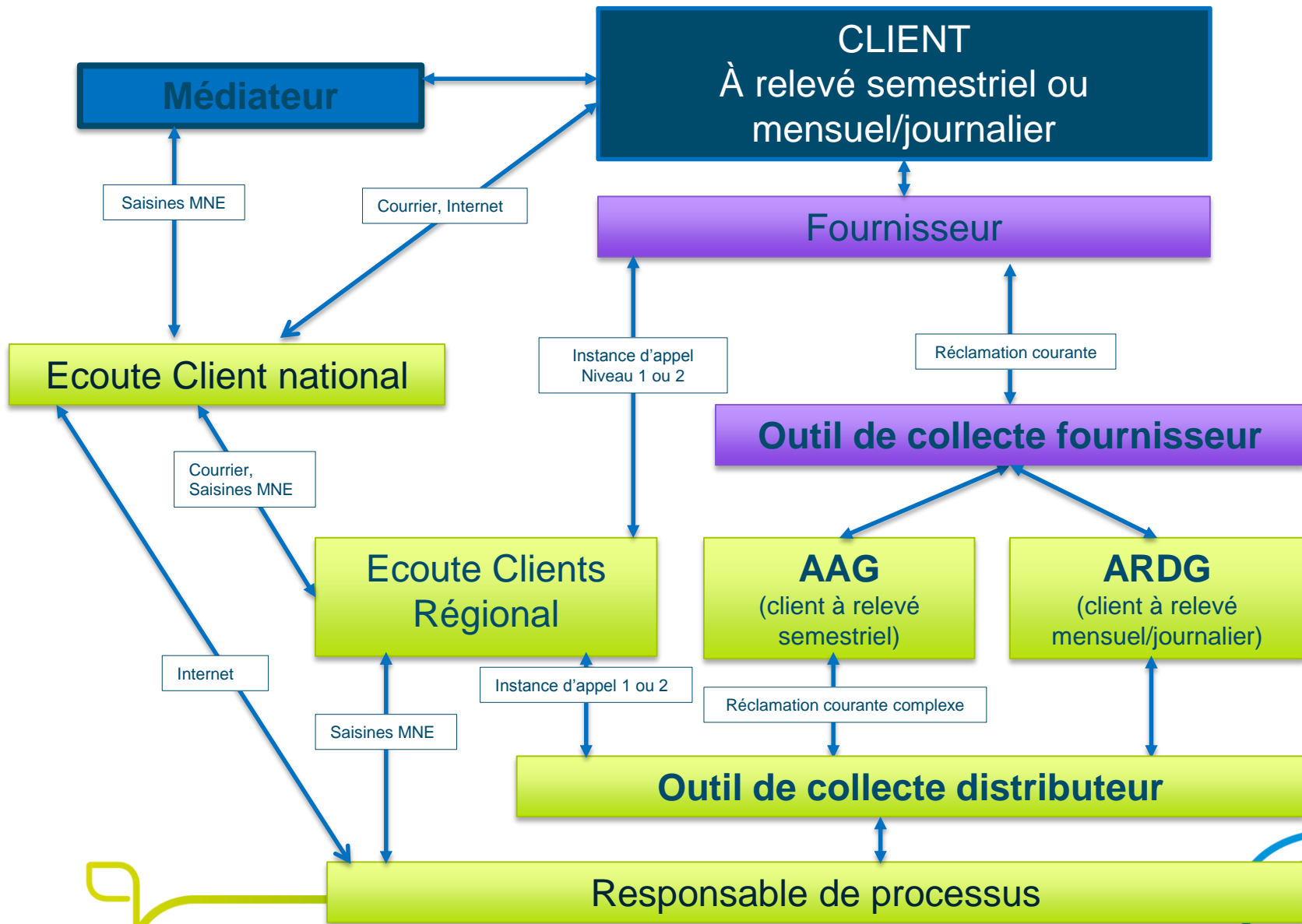
Qui porte les réponses entre le Fournisseur et le Distributeur

Lorsque la responsabilité de la réclamation est de la seule responsabilité:

- Du Fournisseur seul → réponse par le Fournisseur au Client
- Du Fournisseur et de GrDF → réponse par le Fournisseur au Client
- De GrDF seul → réponse par GrDF au Client (avec/sans copie au Fournisseur)

Pour les réclamations sur le raccordement, la réponse est réalisée par GrDF au Client (avec/sans copie au Fournisseur)

CIRCUIT DES RÉCLAMATIONS



DÉLAIS ET VOLUMÉTRIE DU SMED13

Les délais de réponse aux Réclamations

Délai de réponse standard contractuel : 30 jours calendaires

Indicateurs incité par la CRE dans le cadre du tarif ATRD :

- Objectif de 95% de réclamations Fournisseurs répondues sous 15 jours calendaires
- Pénalité de 25€ par réclamation non répondue en 30 jours calendaires

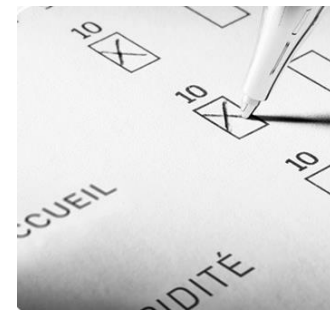
Les Réclamations sur la concession du SMED 13 en 2013

↪ 398 Réclamations courantes (-16% / 2012)

↪ 36 Réclamations complexes, Instances d'appel / saisines (-18% / 2012)

➤ 96% des réponses établies dans les 15 jours

LES ENQUÊTES SATISFACTION CLIENTÈLE



Le but : connaître la satisfaction des clients vis-à-vis d'un événement vécu (un raccordement, une mise en service, un changement de fournisseur, ...).

Ces enquêtes répondent à un double objectif :

- Managérial : pilotage de la performance sur les processus clés et vérification du respect des standards des prestations et services,
- Marketing : mesurer l'adéquation entre les prestations et services proposés aux clients, leurs attentes et leurs besoins.

CLIENT À RELEVÉ SEMESTRIEL

Mesurée par IPSOS chaque mois

2 types de clients

Particuliers

Professionnels

Maille d'analyse :

National : au Mois

Régional : au Trimestre

5 thèmes interrogés

- Raccordement
- 1ère mise en service
- Mise en service
- Relève de compteur
- Changement de fournisseur

CLIENT À RELEVÉ MENSUEL/JOURNALIER

Mesurée par GN Research chaque mois

Typologie clients par classe

comportementale: Promoteurs – Neutres –

Détracteurs,

Maille d'analyse :

National et Régional au Trimestre

2 thèmes interrogés

- Mise en service
- Relève de compteur