



# PRIMAGAZ

---

Cœur Défense Tour B  
110 Esplanade du Général de Gaulle  
92932 Paris La Défense Cedex

Tél +33 1 40 90 38 00

**M. Olivier CHALLAN BELVAL**  
Médiateur National de l'Énergie  
La Grande Arche Paroi Sud  
CS 70292 92055  
La Défense Cedex

Objet : Réponse au courrier du 29 octobre 2024

Paris, le 4 novembre 2024

Monsieur le Médiateur,

J'ai bien reçu votre courrier par lequel vous attirez mon attention sur les problèmes rencontrés par certains clients de Primagaz. Comme vous, je suis pleinement conscient des difficultés qu'ils rencontrent et regrette naturellement la mauvaise expérience qu'ils ont vécu ces derniers mois.

Je regrette cependant que vous ne mentionniez pas dans votre courrier les causes de nos difficultés. Comme vous le savez, un changement d'ERP est une lourde opération aussi nécessaire que délicate. Un ERP (Enterprise Resource Planning) est un logiciel que les entreprises utilisent pour gérer leurs activités quotidiennes telles que la comptabilité, les achats, la gestion de projets et les opérations logistiques. Nous vous avons informé de notre changement d'ERP, un processus essentiel à notre transformation digitale et à la modernisation de nos outils. Malheureusement, comme pour bon nombre d'entreprises qui procèdent à cette bascule informatique, et malgré une intense phase de préparation, nous avons été durement affectés par ce changement.

Je regrette également que vous ne souligniez pas les efforts et l'engagement continus de nos équipes, malgré un environnement difficile et particulièrement frustrant, lié à l'absence de certaines données empêchant la réalisation d'opérations quotidiennes. Je regrette enfin que vous ne rappeliez pas la collaboration étroite et régulière que nos collaborateurs ont initiée avec vos services pour expliquer en toute transparence l'évolution de notre situation et les actions correctives mises en œuvre.

Je souhaite ici rappeler le déroulé des événements et les démarches réalisées par Primagaz depuis le 10 novembre 2023, date de la bascule vers notre nouvel ERP.

Début 2024, des difficultés se sont produites sur nos livraisons de gaz. Dès lors, l'accès à l'énergie de nos clients a été pour nous une priorité absolue. Un plan d'urgence a ainsi été mis en place pour

identifier les clients en rupture de livraison et les livrer sous 24h/48h. Le nombre de livraison a été multiplié par 3. Un système d'astreinte et d'urgence a été mise en place le week-end avec une intensification des tournées. Le taux de rupture de gaz qui concernait 3% de nos clients en janvier est revenu à une situation normale en mars et est désormais sous contrôle en vue du prochain hiver.

Les difficultés se sont ensuite portées sur les opérations de facturation. Par efficacité, nous avons procédé par vagues de factures. Plusieurs vagues de facturation ont ainsi été établies en fonction du degré de complexité. Ce traitement par vagues a permis de traiter un grand volume de clients. Subsistent aujourd'hui des difficultés sur 7% de nos clients, principalement des clients « compteurs ».

Si les retards de facturation ont eu un impact financier non négligeable sur notre entreprise, nous nous sommes néanmoins efforcés, tout au long de l'année 2024 et malgré les difficultés, de privilégier l'intérêt de nos clients. Nous avons ainsi renforcé nos équipes de + 50 % pour le traitement de la facturation. Nous avons informé nos clients (mail, newsletters), pour qu'ils puissent anticiper leur situation, avoir de la visibilité en continu sur leurs prélèvements et disposer de toutes les informations nécessaires pour les aider à résoudre leur situation. Nous avons par ailleurs effectué des campagnes de récupération des index pour ajuster les facturations. Enfin, nous avons mis en place une plateforme sur notre site internet pour accompagner nos clients et nous avons proposé des facilités de paiement adaptées à chaque situation.

En parallèle, les effectifs de notre centre d'appel ont été renforcés et les fonctionnalités de notre espace clients en ligne ont été réactivées dès la fin du premier semestre 2024. Il y est aujourd'hui possible de commander du gaz, de réaliser l'estimation de sa consommation, d'anticiper sa commande, de consulter et payer ses factures et d'effectuer son relevé de compteurs.

Nous travaillons actuellement à la résolution des problématiques posées par l'activation et la résiliation des contrats et à l'accélération du remboursement des trop perçus.

Nous comprenons la difficulté de vos services qui doivent traiter des dossiers de médiation atypiques pour lesquels nous n'avons pas systématiquement toute l'information requise. Nous remercions vos équipes pour leur collaboration constructive. Avec elles, nous progressons avec pour objectif de retrouver le niveau de médiation qui était le nôtre avant notre changement d'ERP.

Plus globalement, nos équipes sont mobilisées sur le rétablissement d'un service de qualité. Nous souhaitons rassurer nos clients impactés. Ils seront individuellement contactés dans les prochaines semaines. Nous restons pleinement mobilisés pour faire en sorte que la situation soit définitivement réglée pour l'hiver à venir.

Je vous prie de croire, Monsieur le Médiateur, à l'expression de ma haute considération.

**Jan Schouwenaar**  
Président



Copies :

Madame Olga GIVERNET, Ministre déléguée chargée de l'énergie  
Madame Laurence GARNIER, Secrétaire d'Etat chargée de la consommation  
Madame Sophie MOURLON, Directrice générale de l'Énergie et du Climat (DGEC)  
Madame Sarah LACOCHE, Directrice générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF)