



Karine Sargsyan
Responsable du service des
Litiges au sein de BRUGEL



SERVICE DES LITIGES

Instauré par le législateur à la suite de la libéralisation du marché de l'énergie, le service des Litiges de BRUGEL est conçu comme un organisme de règlement extrajudiciaire de ces litiges. Totalement gratuit et accessible à tous, ce service intervient dans les plus brefs délais pour tous les consommateurs, associations, institutions ou magistrats qui le sollicitent.

Digitalisation du service

En 2020, le service des Litiges a continué à peaufiner son organisation et la manière dont il gère les processus. Comme il s'est entièrement digitalisé, il offre désormais des possibilités ergonomiques supplémentaires ainsi qu'une accessibilité optimisée. Dorénavant, toutes les opérations se font à distance, que ce soit le suivi des plaintes ou la signature électronique d'un document. Compte tenu de ces nouvelles dispositions, la crise de la Covid-19 a eu un impact relativement modéré sur le suivi des dossiers. Néanmoins, la gestion de certains dossiers a accusé un léger retard en raison d'effectifs réduits au sein de la cellule.

« En 2020, nous avons constaté une diminution des plaintes. Notre service a traité 96 plaintes contre 116 en 2019 », souligne Karine Sargsyan. « Cette diminution est probablement liée à la crise de la Covid-19. Même si nous avons continué à fournir un service physique, nous avons dû surmonter les contraintes imposées par les mesures sanitaires. »

Travail non quantifié

Pour beaucoup, la mission du Service des litiges consiste à trier et traiter les plaintes. Cette vision est littéralement réductrice. « Comme nos assistantes chargées de gérer les plaintes sont confrontées en première ligne à des appels d'urgence, leur travail dépasse largement le cadre réducteur de traitement des plaintes », explique encore Karine Sargsyan. « Les intervenantes qui ont répondu aux sollicitations cette année ont plus que d'ordinaire été confrontées à des personnes dont le compteur allait être coupé de façon imminente. Ces situations d'urgence ont induit un gros travail d'interface et l'investissement total de l'assistante chargée de répondre. »



Retrouvez l'interview vidéo
de Carine Sargsyan.

Mission d'information

Comme en 2019, les membres du service qui travaillent en première ligne ont également passé énormément de temps à répondre à des questions sur le cadre légal, sur la protection du consommateur ou sur des problèmes techniques ... « Cette charge de travail liée aux missions d'information est difficilement quantifiable », souligne

Karine Sargsyan. « D'autant que dans la majorité des cas, les interlocuteurs qui sollicitent nos services ont du mal à expliquer la teneur de leurs problèmes. Nous l'avons déjà évoqué lors de l'exercice précédent, cette mission d'interface privilégiée devrait être valorisée. D'autant que ce travail non quantifié entache l'efficacité de traitement des plaintes dans les délais impartis. »

Répartition des plaintes traitées et clôturées en fonction du type de procédure en 2020

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Service des litiges de BRUGEL	55	44	49	64	98	78
Demande d'information(s)	1	1	1		11	14
Médiation fédérale demande d'avis	12	4	6	4	3	
Plainte directement traitée par BRUGEL		3	9	8	3	3
Médiation fédérale pour information	35	27	24	15	1	
Demande d'avis traitée par BRUGEL				1		1
Total	103	79	89	92	116	96

