

Cour des comptes
Route de Chêne 54
1208 Genève
Tél. : +41 (0)22 388 77 90
<https://www.cdc-ge.ch>

■
Réponse envoyée par courriel

Genève, le 12 août 2024

Processus de facturation de l'eau potable et gestion des réclamations – Services industriels de Genève (SIG)

■,

En date du 14 février 2024, vous avez fait part à la Cour des comptes de vos préoccupations quant au processus de relevé des compteurs d'eau potable et de facturation réalisé par les services industriels de Genève (SIG). Par la suite, vous avez complété votre communication le 17 avril 2024, avec des éléments concernant les modalités du processus des réclamations clients et les délais liés.

Pour chaque communication, la Cour procède à un examen de la situation avant une éventuelle entrée en matière pouvant conduire à un rapport public. En l'espèce, elle a pris contact avec la direction des relations clients des SIG afin d'obtenir des informations sur ce processus de relevé des compteurs et de facturation liée à l'eau potable, ainsi que du processus de réclamations clients. Il en ressort les éléments suivants :

1) Processus de relevé des compteurs et de facturation de l'eau potable

Au sein de SIG, une équipe de « releveurs » est chargée de relever les compteurs des consommateurs pour tous les fluides. Cela concerne, l'électricité, le gaz, l'eau, ainsi que la production d'électricité des panneaux photovoltaïques.

Les relevés des compteurs d'eau s'opèrent de plusieurs manières :

- Pour environ 80 % des consommateurs, des relevés sont effectués par les « releveurs » qui se déplacent physiquement. Trois périodicités sont possibles :
 - Les relevés annuels qui concernent la plupart des clients ;

- Les relevés trimestriels lorsque les clients ont des installations de production solaire. Cette périodicité est liée aux exigences de l'autorité fédérale Pronovo¹. Dans ces cas, les compteurs d'eau et de gaz des clients concernés sont relevés par la même occasion ;
- Les relevés mensuels pour les installations de grosse consommation et les clients qui ont contracté une offre fidélité (segment immobilier).
- Environ 20% des consommateurs réalisent une auto-déclaration par le biais de l'application « SIG & Moi », de leur espace client ou d'une carte réponse (papier) lorsqu'ils sont absents lors du passage du « releveur ». Pour ces consommateurs, les « releveurs » SIG effectuent un relevé tous les trois ans.

La facturation de l'eau potable est établie de la manière suivante :

- Pour les consommateurs ayant un relevé annuel, une facturation est transmise tous les deux mois sur base d'un estimatif de la période précédente (« estimé »). La sixième facture est ajustée en prenant en compte le relevé réel ;
- Pour les consommateurs déclarant eux-mêmes tous les deux mois leur consommation, une facture est établie tous les deux mois, sur base de ces éléments déclarés (« au réel »). Lors du contrôle au bout de trois ans, les éventuels écarts constatés font l'objet d'une facture de réajustement ;
- Pour les consommateurs possédant des panneaux photovoltaïques, une facturation est établie tous les trimestres sur base des relevés réels effectués à cette même périodicité.

Les factures de réajustement sur la base de la consommation et de la tarification annuelle de l'eau potable sont établies à chaque date anniversaire de la conclusion du contrat. Pour les consommateurs ayant une consommation d'eau inférieure à 100 m³, mais ayant pu consommer plus de 25 m³ lors des factures trimestrielles (producteur photovoltaïque), un réajustement annuel est également effectué sur la facture de fin mars.

Ces éléments relatifs aux relevés des compteurs et à la facturation de l'eau potable ont été communiqués à la Cour par les SIG, mais la Cour constate qu'ils ne sont pas accessibles publiquement. En effet, le règlement pour la fourniture de l'eau² prévoit uniquement le caractère périodique des relevés et factures notifiées, et la possibilité pour SIG de facturer des acomptes au client selon la consommation probable (art. 46 al. 1, 2 et 3).

Selon notre analyse, ce manque d'information aux clients concernant ces « conditions opérationnelles » de relevé et de facturation de l'eau potable est contraire à l'article 4 du règlement d'application de la loi sur l'information du public, l'accès aux documents et la protection des données personnelles (RIPAD, A 2 08.01). Ce dernier précise que les institutions autonomes de droit public doivent publier l'ensemble de leurs prescriptions autonomes. Les conditions opérationnelles des relevés, de l'envoi des factures d'eau et des réajustements tarifaires liés à la consommation devraient donc faire partie de ces prescriptions autonomes, car ces éléments ont un effet à l'égard des tiers. De plus, selon l'art. 16 let. a de la loi sur l'organisation des Services industriels de Genève du 5 octobre 1973 (LSIG - L 2 35), ces prescriptions autonomes doivent être adoptées par le conseil d'administration des SIG.

¹ Pronovo est l'organisme de certification accrédité pour la saisie de garanties d'origine (GO) et le traitement des programmes d'encouragement de la Confédération concernant les énergies renouvelables (source : <https://pronovo.ch/fr/>).

² Source : https://www2.sig-ge.ch/sites/default/files/inline-files/reglement_fourniture_eau.pdf.

2) Processus des réclamations clients et les délais liés

Sur le site internet des SIG, une page décrit les différents moyens à disposition pour joindre le service clients³. Sur cette page, les modalités suivantes sont communiquées :

- Par internet, avec un accès à un assistant virtuel (« chatbot ») ;
- Par téléphone, avec un numéro d'urgence et le numéro du service clients ;
- Par courrier avec l'adresse postale.

Pour ce qui est d'une réclamation client, le site internet des SIG indique uniquement l'adresse postale des SIG⁴.

Enfin, il existe également une adresse de courriel spécifique : serviceclients@sig-ge.ch. Cependant, ce canal de communication n'est plus explicitement mentionné sur le site internet des SIG qui souhaitent inciter les clients à utiliser prioritairement le téléphone ou l'assistant virtuel. Ils estiment que le traitement de réclamations par courriel est sensiblement plus long et peut avoir pour effet de créer des engorgements du service clients, et donc de rallonger les délais de traitement.

Sur la base des données sur les réclamations clients en 2023, transmises par les SIG, il en ressort les éléments suivants :

Figure 1 : Réclamations clients des SIG 2023 selon le canal de communication

Canal de contact	Nombre de réclamations	%
Courrier	636	12%
E-mail	2'801	52%
E-mail sortant	1	0%
Formulaire	13	0%
Interne	14	0%
Téléphone	1'904	35%
Visite	9	0%
Total 2023	5'378	100%

Source : SIG

Analyse : Cour des comptes, 2024

Sachant que les réclamations par courriel représentent plus de la moitié des différents canaux de communication utilisés, en 2023, la Cour a recommandé aux SIG d'afficher à nouveau l'adresse de courriel comme possibilité pour les clients de formuler une réclamation.

Pour ce qui concerne les délais de traitement, les SIG ont indiqué que l'objectif était un maximum de 15 jours pour l'année 2023. Cet objectif a été reconduit pour l'année 2024. En 2023, le délai moyen de traitement des réclamations écrites était de 13 jours, donc conforme à l'objectif.

³ Source : <https://ww2.sig-ge.ch/assistance-en-ligne>.

⁴ Source : <https://ww2.sig-ge.ch/assistance-en-ligne/faq>.

De manière plus détaillée, le délai de traitement des réclamations pour l'année 2023 est le suivant :

Figure 2 : Délai de traitement des réclamations clients des SIG 2023

Délai traitement réclamations SIG	Nombre de réclamations	%
1 jour	3'540	66%
2 à 3 jours	375	7%
4 à 7 jours	447	8%
8 à 15 jours	363	7%
16 à 30 jours	264	5%
31 à 90 jours	289	5%
plus de 3 mois	101	2%
Total 2023	5'379	100%

Source : SIG

Analyse : Cour des comptes, 2024

Il en ressort que 88% des réclamations sont traités dans l'objectif de 15 jours et seulement 2% ont un délai de traitement supérieur à trois mois.

La Cour a demandé aux SIG des explications pour trois réclamations dont les délais de traitement étaient supérieurs à trois mois. Selon les SIG, il s'agit de trois cas avec des « anomalies » liées notamment à des absences maladie longue durée de collaborateurs et/ou de surcharge du service clients. Les SIG estiment que ces situations ont été identifiées et corrigées en 2023.

Au vu des éléments mentionnés ci-dessus, la Cour relève que le processus de relevé des compteurs et de facturation de l'eau est conforme au règlement pour la fourniture de l'eau et à la grille tarifaire. De même, le processus des réclamations clients et les délais liés sont en ligne avec les objectifs fixés par les SIG. La Cour renonce donc à mener de plus amples investigations concernant ce processus de facturation de l'eau potable et gestion des réclamations.

Néanmoins, la Cour a transmis un courrier aux SIG afin de les rendre attentifs au besoin de communication du processus de relevé, de facturation et de réajustement tarifaire lié à la consommation de l'eau potable dans ses prescriptions autonomes, ainsi qu'à la nécessité d'afficher l'adresse de courriel comme canal de communication pour formuler une réclamation.

Au vu de l'intérêt public du présent dossier, une copie anonymisée sera publiée sur le site internet de la Cour des comptes.

En vous remerciant d'avoir pris contact avec la Cour des comptes, nous vous prions de croire, [REDACTED], à l'expression de nos sentiments distingués.

Pour la Cour des comptes

Sophie FORSTER CARBONNIER, présidente

François PAYCHÈRE, magistrat

Copies anonymisées :

- [REDACTED], président du Conseil d'administration des Services industriels de Genève (SIG)
- [REDACTED], directeur exécutif Relations Clients des SIG
- [REDACTED], directeur gestion opérationnelle au sein de la direction Relations Clients des SIG