Le rapport du Médiateur 2020

Le Médiateur
POUR LE GROUPE ENGIE

ENGAGÉS !

La Commission d'État d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) m'a fait l'honneur de reconduire, en février 2021 et pour cinq ans, mon agrément de médiateur de la consommation. J'ai conscience de la responsabilité que représente cette charge, et des engagements qu'elle m'impose.

D'abord **un engagement pour la qualité de service** vis-à-vis des parties aux litiges. Dans le strict respect des conditions qui fondent mon indépendance, dans un cadre rigoureux de l'exercice au quotidien du principe d'impartialité et dans le plus grand respect du processus de médiation validé par la CECMC. Nous réalisons aussi une enquête de satisfaction pour rester à l'écoute des requérants et identifier des axes de progrès.

Ensuite, **un engagement pour les consommateurs**. L'asymétrie de la relation dans le traitement du litige entre un consommateur et l'entreprise ENGIE impose des dispositions particulières : écoute attentive des requérants, pédagogie sur les aspects techniques de l'énergie, explication des propositions de solutions formulées, rappel des droits de chaque partie, etc.

Puis, **un engagement pour l'efficacité**. Si cet engagement peut sembler aller de soi, la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE s'astreint néanmoins quotidiennement à rechercher plus d'efficacité dans le processus et, surtout, dans l'issue des litiges. Ce qui passe par un management d'équipe qui repose sur des valeurs et sur la recherche de sens.

> **“Un management d'équipe qui repose sur des valeurs et sur la recherche de sens”**

Enfin, **un engagement pour l'avenir** : la volonté de pérenniser cet outil efficace de règlement des différends qu'est la médiation s'exprime aussi dans la prévention des litiges auprès des professionnels. La force de la médiation de la consommation réside dans la capacité du médiateur à proposer à l'entreprise des actions de progrès pour éviter que certains litiges ne se reproduisent. Ainsi, chaque année, des recommandations sont émises et leur mise en œuvre est suivie par la Médiation.

Et après cette crise sanitaire, les besoins de rétablir le dialogue, de recréer le lien et d'aider les plus fragiles à se reconstruire seront encore plus nécessaires. Il convient donc d'anticiper cette exigence accrue avec optimisme.

Jean-Pierre Hervé

MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION POUR LE GROUPE ENGIE

SOMMAIRE

04 Les temps forts 2020 de la Médiation
06 Les chiffres clés de l'année 2020
07 L'écosystème du Médiateur
08 La parole au Médiateur
10 L'équipe et les ressources de la Médiation
12 Les 8 valeurs de la Médiation

13
Engagés pour la qualité de service

14 Regard sur la qualité du traitement des litiges
15 Accessibilité : un enjeu primordial
16 Un encadrement juridique de qualité
18 Les spécificités de la Médiation
20 Le parcours d'une requête

21
Engagés pour l'efficacité

22 Regard sur l'utilité des recommandations
23 Les résultats 2020 de la Médiation

29
Engagés pour le progrès

30 Regard sur le processus de recommandations
31 Suivi des recommandations 2019
32 Nos recommandations 2020

37
Engagés pour l'avenir

38 Regard sur la place de la médiation dans la société
39 Retour sur quelques avancées notables en 2020
42 Le Club des Médiateurs de Services au Public

TEMPS FORTS 2020

COLLOQUES

Congrès international

5-7 FÉVRIER

Le Médiateur a participé en qualité d'intervenant au Congrès international de toutes les médiations (#Mediations2020), organisé par l'Association des médiateurs des collectivités territoriales et Destination Angers. L'occasion d'échanges fructueux entre médiateurs français et étrangers.

Inauguration

11 SEPTEMBRE

La Médiation a assisté à l'inauguration de la chaire « droit de la consommation », unique en France. Son objectif : réunir chercheurs et acteurs représentatifs du secteur de la consommation afin de constituer un pôle national et international de référence en droit de la consommation.

Séminaire interne

12 OCTOBRE

Pour la huitième année consécutive, le Club des Médiateurs de Services au Public (CMSP) a tenu le 12 octobre 2020 un séminaire interne d'une journée.

TECHNIQUE

Confinés !

17 MARS

Premier confinement en France dû à la crise sanitaire. En amont de l'annonce du confinement par le président Emmanuel Macron, la Médiation avait pris des mesures pour protéger ses salariés et assurer la continuité de son activité à distance pendant cette période.



Cyberattaque

15 DÉCEMBRE

Le nouveau site du Médiateur pour le Groupe ENGIE a été hébergé sur un domaine plus sécurisé à la suite d'une cyberattaque toutefois sans conséquences.

FORMATIONS

Internes

28 FÉVRIER

Avec des membres de son équipe, le Médiateur a suivi pour la 4e fois une formation sur « L'actualité du droit de la consommation ».

18 SEPTEMBRE

En sus du Médiateur, sa déléguée, Nathalie Cadier, a obtenu la certification de spécialisation « La médiation dans l'institution : maîtrise et analyse de pratique du médiateur », délivrée par le Cnam.

Externes

9-10 MARS

Le Médiateur est intervenu dans la formation à la médiation de la consommation des étudiants du master 2 Juriste d'affaires, Commerce, Distribution, Consommation de l'université de Dijon.

4 DÉCEMBRE

Le Médiateur est intervenu dans la nouvelle formation organisée par l'IGPDE sur le thème « Les fondamentaux de la médiation de la consommation ».

Site Internet

9 JANVIER

Présidé par le Médiateur pour le Groupe ENGIE, vice-président du Club des Médiateurs de Services au Public, le Comité de gestion du site internet du Club des Médiateurs a tenu la première de six réunions. Objectif : poursuivre la modernisation du site.

Assemblée générale

23 JANVIER

Le Médiateur du Groupe ENGIE a participé à l'assemblée générale 2019 du Club des Médiateurs de Services au Public, dont il est secrétaire (loi 1901) et vice-président en charge du site internet et des relations avec les associations de consommateurs.

Webinaire

14 OCTOBRE

La déléguée du Médiateur, Nathalie Cadier, est intervenue dans un webinaire organisé par l'association Médiations Plurielles sur la thématique « La médiation s'invite dans divers domaines : récits de médiateurs formés au Cnam ».



Direction DGP

3 ET 5 MARS

Le Médiateur est allé à la rencontre des conseillers de clientèle de la Direction DGP, situés à Quimper et à Metz. Les objectifs du Médiateur étaient de rappeler les spécificités associées au métier de médiateur.

Invitation

3 MARS

L'équipe du distributeur d'électricité ENEDIS a répondu présent à l'invitation de la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE. Cet échange avait pour objectif d'apporter à l'équipe de la Médiation une meilleure compréhension des éléments techniques de la livraison d'électricité et de préciser ce qui relève de la responsabilité d'ENEDIS ou des fournisseurs en cas d'inversion de PDL ou de compteurs.

Rapport annuel

9 JUILLET

Le Médiateur a remis son rapport d'activité 2019 à Claire Waysand, directrice générale par intérim du Groupe ENGIE.

Direction DTR

2 OCTOBRE

Le Médiateur est intervenu sur invitation de la Direction ENGIE des tarifs réglementés (DTR), pour présenter, en distanciel, l'intérêt de la médiation et les facteurs de succès de ce processus de règlement amiable des litiges de consommation.

EEMG

8 OCTOBRE

Rencontre annuelle des 8 membres de l'EEMG, tenue cette année en distanciel.

ENEDIS

28 JANVIER

Rencontre de toute l'équipe de la Médiation pour le Groupe ENGIE avec Enedis pour un échange sur les pratiques de la médiation et les sujets les plus rencontrés avec Enedis.

Retrouvez tous les temps forts 2020

Retrouvez les principaux indicateurs de la Médiation pour le Groupe ENGIE

-19 %

Le nombre de sollicitations des particuliers

adressées au Médiateur a diminué de 19 % entre 2019 et 2020. Cette baisse s'explique par le fait que les consommateurs ont une meilleure connaissance des conditions requises pour que leur litige soit éligible à la médiation. Rappelons qu'un litige n'y est éligible que lorsqu'un désaccord persiste entre fournisseur et consommateur malgré des réponses apportées par le service clients, puis par le service consommateurs, ou en cas d'absence de réponse par l'un de ces services sous deux mois. Les sociétés du Groupe ENGIE, qu'elles soient fournisseurs ou prestataires, informent en effet le consommateur de ces modalités par divers supports (factures, contrats, sites Internet, bas de page des réponses aux réclamations).

Sur 4 289 (*vs* 5 314 en 2019) saisines par des particuliers, 374 ont été déclarées recevables en 2020 (*vs* 376 en 2019).

Cet écart s'explique par le nombre important de consommateurs qui ne justifient pas avoir tenté de résoudre préalablement leur litige auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues à leur contrat. Pour autant, ces consommateurs ne se voient jamais « écartés » pour irrecevabilité sans information ou accompagnement : la démarche à suivre leur est systématiquement indiquée. Avec leur accord, ils sont redirigés vers le service réclamation compétent (en général, le niveau « Service consommateurs d'ENGIE », dans le respect du processus prévu à leur contrat). Enfin, un courrier leur rappelle qu'ils pourront par la suite saisir le Médiateur pour le Groupe ENGIE si leur litige n'est pas réglé de façon satisfaisante. Afin de diminuer cet écart, le Médiateur travaille notamment sur la prévention du risque d'irrecevabilité par une meilleure information sur la démarche préalable de réclamation auprès du professionnel compétent. Ainsi, l'attention des demandeurs sera mieux attirée sur la nécessité d'avoir d'abord accompli cette démarche de réclamation. Par ailleurs, des renvois web vers les principaux services clients ou consommateurs seront mis à disposition sur le formulaire de saisine. Une « irrecevabilité » liée au fait d'avoir saisi trop tôt la Médiation n'est donc jamais synonyme, pour un consommateur, d'épuisement de ses voies de recours : il pourra saisir à nouveau, s'il le souhaite, la Médiation pour le Groupe ENGIE par la suite.

458

Le nombre de médiations de la consommation traitées

s'est maintenu à un niveau élevé par rapport à 2019 (*vs* 464). Dans 78 % des médiations, le litige opposait le requérant aux filiales ENGIE Particuliers.

89 %

des propositions de solution émises par la Médiation en 2020 ont été acceptées par les parties et mises en œuvre, permettant de régler définitivement les litiges (contre 90 % en 2019).

63 jours

La durée moyenne

de traitement d'une médiation est de 63 jours en 2020. Malgré la période difficile qu'a constitué la pandémie, ce délai moyen a diminué : il était de 64 jours en 2019.

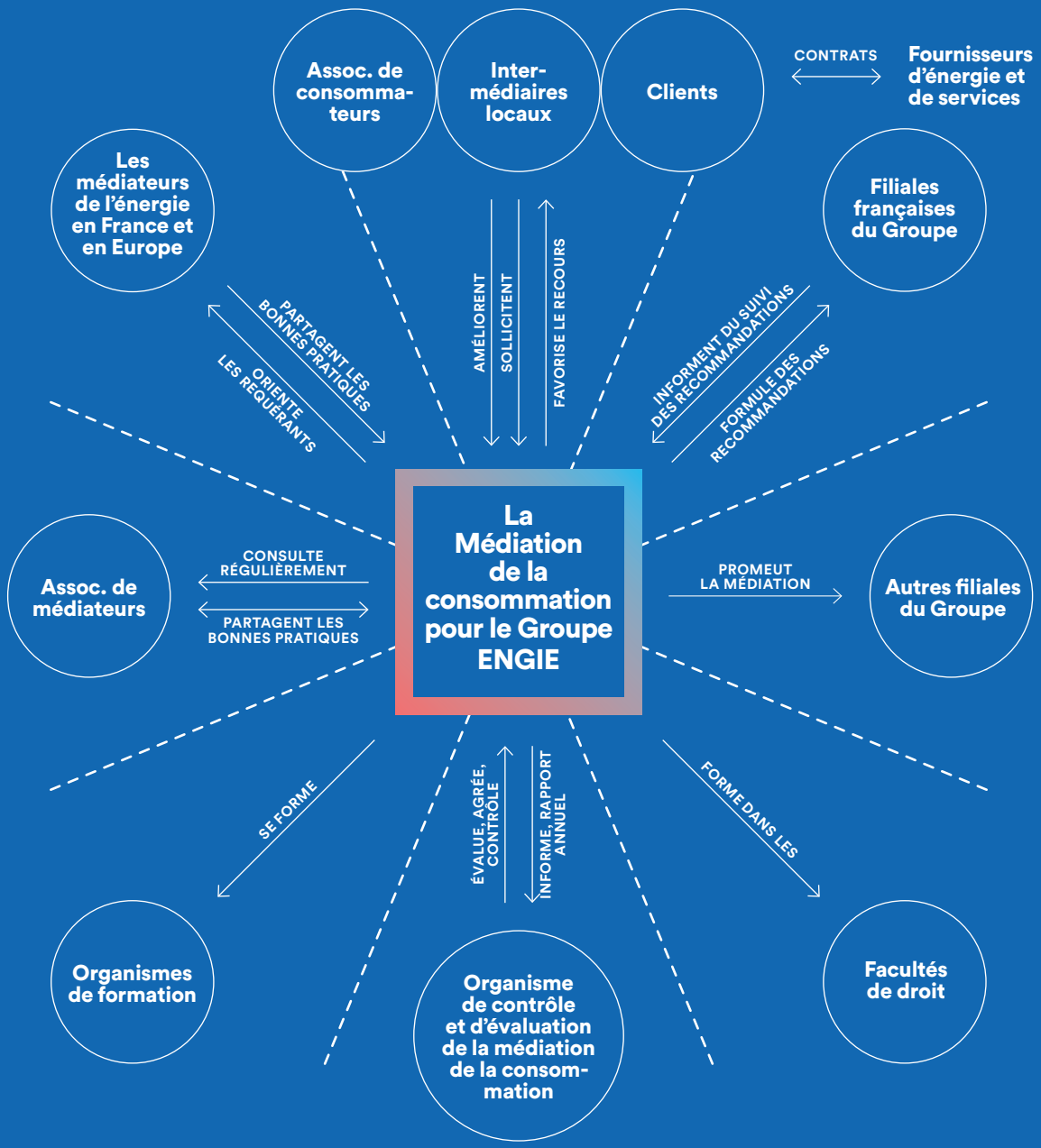
90 %

des demandeurs se sont déclarés satisfaits de l'action du Médiateur pour le Groupe ENGIE en 2020 (contre 86 % en 2019).

En savoir plus sur cet écosystème

L'ÉCOSYSTÈME DU MÉDIATEUR

Pour mener à bien sa mission, le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE est au cœur d'un écosystème intégrant des acteurs multiples pour légitimer, informer, et organiser son action.



LA PAROLE AU MÉDIATEUR

Jean-Pierre Hervé



PARCOURS

1986-2013
Groupe Gaz de France puis GDF SUEZ (projets; négociations; politique de la ville; relations externes; politique solidarité)

2014
Médiateur pour le Groupe GDF SUEZ

2016
Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE

2021
Mandat renouvelé pour 5 ans

Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE depuis 2014, Jean-Pierre Hervé a été parmi les premiers médiateurs indépendants référencés en février 2016 « Médiateur de la consommation », pour un mandat de cinq ans. Son mandat a été renouvelé par la Commission d'État en février 2021. Spécialiste des questions relatives à la médiation, à la consommation, à l'énergie et à l'efficacité énergétique, il met son expertise au service de tous les requérants qui le sollicitent, et des parties prenantes qui les accompagnent.

Découvrez tous les rapports d'activité de la Médiation pour le Groupe ENGIE

Comment définiriez-vous la culture de médiation du Groupe ENGIE ?

J.-P. H. : Il y a déjà 21 ans était créée la Médiation pour le Groupe ENGIE, en étroite concertation avec les associations de consommateurs. La culture de la médiation, et en particulier de la médiation de la consommation, est donc aujourd'hui fortement acceptée par le Groupe ENGIE. Mes échanges annuels avec les directions du Groupe me permettent de mesurer les avantages du règlement amiable des litiges, pour le Groupe comme pour les requérants. Les moyens d'exercer en totale indépendance mes médiations me sont donnés, et me permettent d'absorber la charge issue du recours croissant à la médiation par les consommateurs. Autre signe de cette maturité : les directions du Groupe suivent aujourd'hui dans la très grande majorité les recommandations ou critiques de progrès génériques que je leur propose. Depuis 1999, ce sont plus de 2 600 médiations réalisées, dont 90 % de solutions acceptées et mises en œuvre, et 283 recommandations génériques proposées et mises en œuvre.

L'année 2020 a-t-elle été différente des précédentes ?

J.-P. H. : Les consommateurs ont changé dans leur attitude, ils sont moins fatalistes et plus actifs dans la contestation, prêts à remettre en cause l'autorité des services, des institutions comme des entreprises. La crise sanitaire a amplifié la fragilité de la société civile et le besoin de solutions rapides, justes et adaptées aux situations de chacun. Dans ce contexte, la Médiation de la consommation peut offrir, si les parties au litige l'abordent avec la volonté de résoudre le litige, une possibilité de recours qui vient contredire le sentiment d'injustice que peuvent ressentir certains. L'année 2020 a aussi été marquée par la remise de deux rapports à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) : mon rapport réglementaire dit « efficacité », portant sur l'activité de la Médiation en 2018 et 2019, et mon dossier de demande de renouvellement de mon agrément « Médiateur de la consommation », qui a bien été acceptée.

Quels éléments de bilan tirez-vous de l'année 2020 ?

J.-P. H. : En 2020, le nombre de médiations de la consommation traitées est stable par rapport à 2019. Cette stabilité n'était pas homogène : une très forte croissance a été constatée sur le dernier trimestre ; les impacts de la crise sanitaire sont donc probablement encore devant nous (en janvier 2021, nous avons constaté une augmentation de 140 % des médiations éligibles par rapport au même mois en 2020 !). La Médiation va donc être attentive au flux de saisines en 2021 : la crainte de voir un fort volume de demandes consécutif à la crise sanitaire fait que la Médiation se mobilise pour éviter un allongement des délais. Je tiens ici à témoigner de l'engagement de chaque collaborateur de l'équipe de la Médiation pour le Groupe ENGIE pour répondre sans discontinuité aux attentes des parties aux litiges, malgré ce contexte sanitaire pesant. Pour revenir à 2020, les médiations de la consommation ont

> **« La Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE veille à constituer une alternative à la justice, et non pas une alternative au traitement des réclamations »**

concerné majoritairement les offres électricité. Le domaine des services (ENGIE Home Services) arrive en 2e position après l'offre énergie de la DGP. Il ressort une forte baisse des médiations de la Direction des tarifs réglementés (TR), du fait de l'arrêt de la vente des offres TR aux particuliers en 2020. Les problématiques d'incompréhension du niveau de consommation, accentuées par le déploiement des compteurs communicants (inversion de points de livraison, de compteurs…) persistent. Malgré ce contexte d'augmentation des médiations, la qualité du traitement a été maintenue : 9 médiations sur 10 ont permis un accord entre les parties et ont été mises en œuvre. Le taux de satisfaction suite à enquête est de 90 %. Ce haut niveau de qualité est d'abord lié à l'important investissement au quotidien de tous les membres de mon équipe : qu'ils en soient ici remerciés chaleureusement. Concernant les délais de traitement des médiations, la moyenne sur l'année 2020 a pu être maîtrisée, et s'est stabilisée à 63 jours. Enfin, 15 recommandations génériques de progrès ont cette année été proposées aux directions du Groupe ENGIE, résultant toutes de l'analyse des situations de médiation rencontrées en 2020.

Le nombre de saisines a-t-il également évolué ?

J.-P. H. : C'est important de le mentionner : le nombre de saisines de la consommation a diminué de quelque 19 % par rapport à 2019. Ce résultat est très positif : il est dû en partie à l'amélioration apportée au formulaire de saisine par Internet. Le demandeur est ainsi mieux guidé et informé, ce qui permet de diminuer les saisines arrivées trop tôt à la médiation. Je rappelle pour autant que, en accord avec les associations de consommateurs, j'apporte une aide aux demandeurs en orientant leur demande arrivée trop tôt vers la bonne entité d'ENGIE, sauf si le demandeur m'informe qu'il refuse cette aide. Et la Médiation lui rappelle qu'ensuite, s'il n'est pas satisfait par la réponse qui lui sera apportée par le Groupe ENGIE, alors il devra me saisir à nouveau, ou saisir le Médiateur national de l'énergie, s'il désire entrer en médiation. Ce point est crucial : cette démarche permet d'éviter que la médiation ne traite des réclamations. Cette rigueur permet de maintenir une médiation dont l'objet est d'être une alternative à la justice, et non aux services réclamations de l'entreprise.

UNE ÉQUIPE **pluridisciplinaire**

L'équipe de la Médiation pour le Groupe ENGIE se compose de profils complémentaires permettant d'assumer les divers aspects de la médiation. Chaque membre de l'équipe gère de manière autonome un portefeuille de dossiers, sous le regard bienveillant du Médiateur qui veille à la qualité de l'instruction de chaque dossier ainsi qu'à la justesse des solutions proposées.



De gauche à droite : Audrey Bouquet, Sandrine Regnault, Patrick Joly, Nathalie Cadier, Théotime Arthus, Fanny Guillot-Buckenmeyer, Farida Mazari, Ariana Brun-Picard, Tess David, Faycal Nakib, Jean-Pierre Hervé, Michel Le Men.

Le Médiateur s'entoure de personnes ayant une expérience des relations clients, du marketing et de la communication, mais également de juristes. Ainsi, selon leurs compétences, les membres de l'équipe sont orientés vers des missions qui font appel à leur expertise. Certains sont ainsi en charge des process qualité et des procédures nécessaires au bon fonctionnement du service quand d'autres se focalisent sur les échanges avec les entités internes et externes au Groupe ENGIE. De la même manière, certains membres de l'équipe assurent la lisibilité de l'activité du Médiateur, via notamment son site Internet, quand d'autres sont référents en matière de droit. En 2020, la Médiation a recruté un nouveau juriste senior spécialiste du droit de la consommation et du droit de l'énergie, ce qui porte le nombre de personne en CDI à six.

Une équipe ouverte aux étudiants

La Médiation pour le Groupe ENGIE intègre régulièrement des alternants et stagiaires. En 2020, le Médiateur a ainsi accueilli des élèves avocats, un étudiant en master 2 en droit de la concurrence et de la consommation et un étudiant de Sciences Po. Ce qui permet d'apporter un regard nouveau sur les pratiques, complémentaire de celui du reste du groupe. Par ailleurs, les membres de l'équipe ont la possibilité de s'appuyer sur les connaissances et le savoir-faire de chacun lorsqu'une problématique spécifique leur est posée. De fait, il se crée une solidarité naturelle et une véritable osmose de travail.

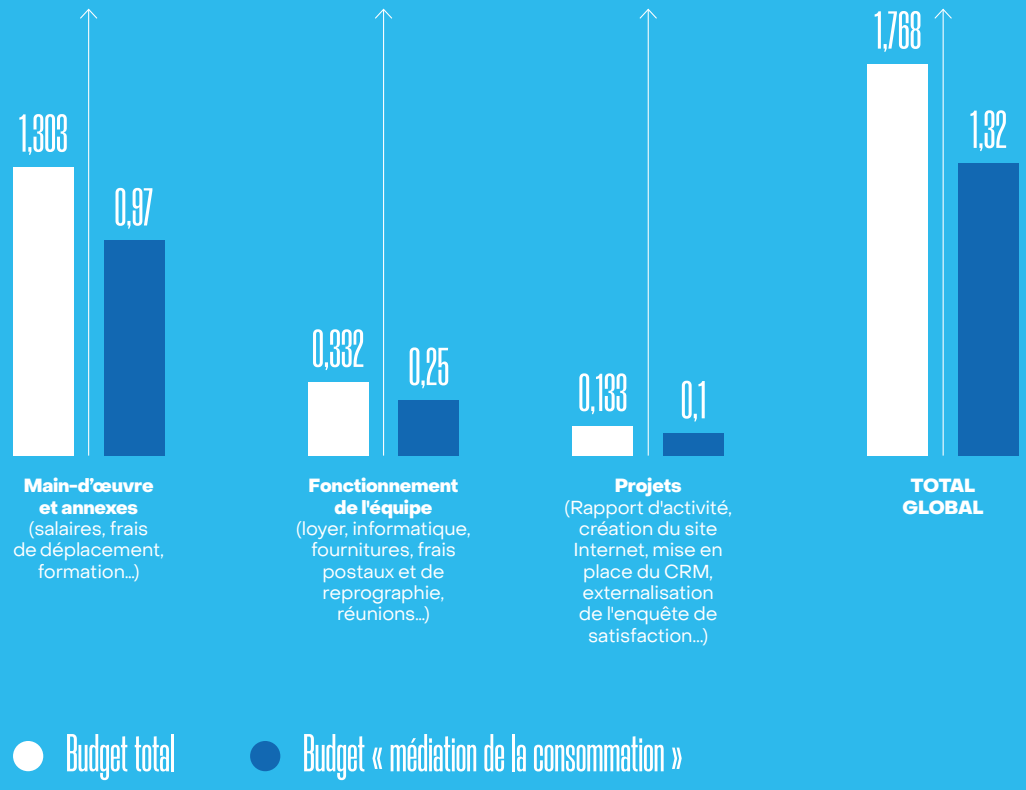
De la formation commune à la formation continue

Au-delà de leur spécialité, les collaborateurs du Médiateur bénéficient tous d'une formation commune. Objectif : créer un socle commun de compétences pour permettre à chacun d'adopter les réflexes et règles de fonctionnement nécessaires pour mener à bien une médiation. Une formation continue est aussi assurée pour satisfaire au mieux les exigences inhérentes à une activité en lien avec des requérants. L'écoute, une faculté particulièrement recherchée chez les collaborateurs qui rejoignent l'équipe, est ainsi au cœur de la formation initiale et continue.

Plus d'infos sur l'équipe

Des ressources en hausse

Le budget de la Médiation s'est élevé en 2020 à 1,63 million d'euros, dont 75 % alloués à la seule Médiation de la consommation. La raison de cette hausse de budget : une activité de médiation qui s'est intensifiée en 2019. En 2020, la Médiation a absorbé les conséquences de cette charge accrue de médiations en embauchant un juriste senior, dont le poste a été pérennisé au 1er janvier 2021. Par ailleurs, les postes de dépenses autour de la digitalisation et de la sécurisation informatique ont également augmenté, conséquence d'une mutation profonde des modes de travail, accélérée par les contraintes liées à la crise sanitaire.



Main-d'œuvre et annexes (salaires, frais de déplacement, formation...)

Fonctionnement de l'équipe (loyer, informatique, fournitures, frais postaux et de reprographie, réunions...)

Projets (Rapport d'activité, création du site Internet, mise en place du CRM, externalisation de l'enquête de satisfaction...)

TOTAL GLOBAL

Plus de détails sur les valeurs

Les 8 valeurs de la Médiation

La force du processus de la médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE ? Accessibilité, écoute et responsabilisation des parties. Tour d'horizon des 8 valeurs mises en pratique quotidiennement par la Médiation pour le Groupe ENGIE.



La neutralité

Le Médiateur veille à ce que chacune des parties ait la possibilité de faire connaître son point de vue à l'autre.

Le respect

Cette notion se décline sous deux formes : le respect scrupuleux des personnes, sans a priori ni jugement, et le respect du contradictoire sur accord des parties.



L'écoute

Équilibrée, disponible et personnalisée. Le Médiateur prend en compte la situation personnelle de chacun. Il rétablit, si nécessaire, l'équilibre devant exister entre les deux parties à un litige et s'attache à déceler les vraies questions et les attentes de chacun.



L'équité

Une règle ou une pratique – même correctement appliquée – peut être inéquitable voire insupportable dans certains cas. L'équité tend vers ce qui est juste.

La transparence

Le bilan annuel de l'activité du Médiateur est présenté dans un rapport encadré par la loi et mis à la disposition de tous, notamment sur son site Internet indépendant.



L'impartialité

Le Médiateur ne se place ni d'un côté ni de l'autre des parties.



L'indépendance

Le médiateur d'entreprise dispose d'une indépendance garantie par la loi, par respect des critères législatifs, mais aussi d'une indépendance d'esprit. Ainsi, statut et posture se complètent.



La confidentialité

Le contenu du dossier (constatations du Médiateur et déclarations recueillies) demeure confidentiel ; la proposition de solution ne l'est pas.

Le Médiateur veille à ce que chacune des parties ait la possibilité de faire connaître son point de vue à l'autre.
La Médiation étudie toutes les sollicitations qu'elle reçoit et les traite suivant leur nature.
Après avoir analysé l'éligibilité et la recevabilité des demandes, celles-ci sont :
• si irrecevables (au regard de la loi), transférées pour traitement aux services concernés du Groupe, sauf désaccord du requérant ;
• si recevables, en dernier recours amiable, traitées au sein de l'équipe Médiation. Dans ce cas, une relation personnalisée est établie par la Médiation avec le requérant. Par un contact préalable avec le client au téléphone lui sont présentées « Les 8 valeurs de la Médiation ». Après une étude approfondie du dossier, une solution personnalisée est, *in fine*, proposée au requérant par écrit.

Engagés pour la qualité de service

“Penser l’écoute comme un acte essentiel”

Acteur du consumérisme à la Confédération nationale du logement (CNL) et membre du comité paritaire de désignation du Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE, François Lachgar livre sa vision de la qualité du traitement des litiges.



François Lachgar

ACTEUR DU CONSUMÉRISME
À LA CNL

Quel bilan tirez-vous de 2020 ?

Les Français n’ont jamais passé autant de temps chez eux qu’en 2020. En cela, la crise sanitaire et la Covid-19 ont mis en exergue l’importance de la qualité d’écoute et le besoin que les litiges des Français soient réglés dans un bref délai par la Médiation. Cette prise de conscience démontre la nécessité de penser l’écoute comme un acte essentiel avant tout, et pas seulement comme un acte juridique.

Que pensez-vous du parcours client du Groupe ENGIE ?

À la CNL, nous pouvons constater une attente importante des consommateurs vis-à-vis de la qualité de l’écoute, tout en sachant qu’elle ne constitue pas le seul paramètre pour régler les litiges des consommateurs. Durant ces deux décennies de partenariat avec des associations de consommateurs, de nombreuses décisions ont été prises puis concrètement mises en œuvre afin d’améliorer le parcours client au sein du Groupe ENGIE. L’amélioration des bonnes pratiques permet d’offrir aux usagers une médiation de haute qualité, qui est aussi un repère de confiance pour les consommateurs.

> “Savoir écouter et donner la parole aux acteurs du consumérisme permet d’orienter les efforts”

Pouvez-vous nous dire quelques mots de la plateforme de la médiation française ?

En 2016, une plateforme de la médiation française a vu le jour (cf. encadré). Un référentiel pour une médiation de qualité a été élaboré par les membres et acteurs de cette dernière. Ses auteurs se sont fixé pour objectif de recenser les indicateurs de qualité qui reflètent aujourd’hui les bonnes pratiques d’une médiation professionnelle. Pour les membres de la plateforme, il constitue une « norme d’adhésion » au service de la qualité de la médiation. C’est également un guide d’information accessible librement par l’ensemble des acteurs de la médiation.

Quels chantiers prioritaires voyez-vous pour les années à venir ?

Il est indispensable de continuer sur cette voie, globalement intégrée par les réflexions et travaux communs qui s’articulent dans une démarche durable en respectant les principes et valeurs de la médiation. L’ambition des associations de consommateurs est de porter un niveau d’exigence le plus élevé possible et de garder la proximité d’expression et de concertation mise en place avec la Médiation pour le Groupe ENGIE comme avec l’entreprise ENGIE.

Faciliter l’accès à la médiation

La plateforme de la médiation française a été constituée en septembre 2012 par sept fédérations ou associations représentatives de la diversité de la médiation en France. En 2016, la Plateforme a édité un « Référentiel pour une médiation de qualité » qui constitue un cadre pratique de la médiation, en particulier concernant la médiation de la consommation. Le Médiateur pour le Groupe ENGIE représente le Club des Médiateurs de Services au Public et a participé aux travaux de la plateforme.

Visiter cette plateforme

ACCESSIBILITÉ : un enjeu primordial pour la Médiation

Les professionnels de tous les secteurs marchands ont l'obligation réglementaire de désigner un médiateur de la consommation et de le porter à la connaissance de leurs clients. L'accessibilité du Médiateur est donc un enjeu de taille, y compris pour le Groupe ENGIE.

L'accessibilité à la médiation de la consommation est d'abord une obligation réglementaire (articles L. 612-1, 614-1 à 3, et L. 616-1 à 3 du code de la consommation). Parmi les obligations du Médiateur, on trouve tout ce qui contribue au droit à l'information des consommateurs, et notamment une obligation de communication. Objectif : protéger le consommateur et garantir un haut niveau de qualité et de cohérence de traitement des médiations de la consommation.

Une obligation qui est aussi une opportunité

La médiation s'est largement développée en Europe et en France dans les vingt dernières années. Et particulièrement depuis la publication, en 2013, de la Directive européenne sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, transposée en droit français en 2015. Rapide, gratuite, efficace, souvent plus équitable et moins douloureuse qu'un recours en justice, la médiation répond à un double besoin : celui des consommateurs d'être plus acteurs des décisions qui les concernent, et celui de donner confiance dans les échanges au sein du marché commun européen. La médiation étant le dernier recours amiable possible avant une éventuelle démarche contentieuse judiciaire, il est indispensable que les consommateurs qui souhaitent y faire appel sachent non seulement comment y recourir mais également quand y recourir. En effet, la médiation ne peut être une alternative au processus de réclamation. Elle intervient quand les niveaux de la réclamation client n'ont pas donné satisfaction à la contestation écrite du client, soit parce que le client n'a pas reçu de réponse sous un délai de deux mois, soit parce que la réponse apportée à chaque niveau ne lui a pas convenu. Pour une efficacité maximum du traitement de la réclamation client, les filiales du Groupe ENGIE ont établi comme principe de recevabilité en médiation le fait d'être passé par deux niveaux de réclamations : le service client puis le service consommateurs. C'est l'une des conditions de recevabilité d'un dossier de médiation. La Médiation pour le Groupe ENGIE s'est donc assurée que les entités du Groupe ENGIE intègrent bien dans leurs contrats, leurs conditions générales de ventes, sur leurs factures et courriers, ainsi que sur le site Internet du Groupe, une mention qui stipule le recours possible à la Médiation ainsi que les instructions pour la contacter.

45%

des médiations 2020 proviennent d'une saisie du Médiateur par le formulaire Internet simplifié en 2019.

Le site Internet du Médiateur, un outil au service des consommateurs

La Médiation a fait de son site Internet un outil de communication à destination des consommateurs et des acteurs de l'énergie et de la médiation. Au fil des années, le site du Médiateur s'est enrichi pour toujours mieux répondre aux questions des consommateurs et leur donner accès à des informations claires, complètes et actualisées sur la médiation. Et pour atteindre le plus grand nombre, le site a été retravaillé en 2020 (cf. p. 40). Néanmoins, des changements plus importants sont attendus en 2021, avec la mise en conformité avec la norme RGAA, qui permet un accès plus aisé aux personnes en situation de handicap. Le formulaire de saisine sera également réorganisé par étapes au cours de l'année, pour faciliter la vérification de la recevabilité des demandes. Enfin, la foire aux questions sera repensée pour une meilleure interactivité avec les consommateurs.

UN ENCADREMENT juridique de qualité

La qualité est d'abord la traduction d'un impératif législatif en matière d'efficacité de la médiation de la consommation. L'article L. 613-1 du code de la consommation prévoit que *« le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable »*. Pour éclairer les différents aspects du processus de médiation, la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) a produit des fiches de « jurisprudence », c'est-à-dire les positions de principe qu'elle a prises pour préciser le droit là où il ne l'était pas suffisamment dans les textes.

Le Médiateur ne reçoit ainsi aucune instruction d'entités extérieures et veille à exercer ses fonctions sans céder à d'éventuelles pressions. Il ne favorise aucune partie. Il est attentif à tout conflit d'intérêts de nature à influencer son instruction. Cela constitue un gage de qualité de la médiation. S'ajoute à cela l'encadrement souhaité par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC). Pour le comprendre, il convient d'étudier les différents éléments caractérisant la qualité de la médiation : une procédure volontaire, bien définie, dont les critères de recevabilité sont clairement établis et à l'issue de laquelle une solution est nécessairement apportée. Ce processus structuré et transparent est de nature à garantir la qualité de la médiation.

La médiation, une procédure volontaire

Il résulte de l'article L. 612-1 du Code de la consommation que le *« consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel »*. Puisque l'accès à la médiation est un droit, il s'agit donc d'un processus volontaire. Il appartient au professionnel de garantir au consommateur un recours effectif au dispositif de médiation de la consommation. C'est parce que la médiation est volontaire que les parties ont la faculté de se retirer du processus à tout moment sans qu'il ne leur soit pour autant nécessaire d'en apporter la raison. Autre conséquence engendrée par le caractère volontaire : il n'est pas possible d'insérer au contrat une clause rendant obligatoire la saisine d'un médiateur préalablement à la saisine d'un juge. Toutefois, dans le but de promouvoir la médiation, il a été établi par un article 750-1 du Code de procédure civile que pour les litiges d'un montant inférieur à 5 000 euros, le juge

« La Médiation pour le Groupe ENGIE est attentive à la bonne mise en œuvre des solutions et s'efforce d'améliorer la qualité de sa prestation par le biais d'enquêtes de satisfaction au terme de chaque médiation »

ne pouvait être saisi qu'après que le litige a fait l'objet d'une tentative de résolution amiable. La médiation reste un processus volontaire, l'article ne mentionnant nullement une obligation d'y recourir spécifiquement. En effet, il est toujours possible d'opter pour une conciliation ou une procédure participative.

Une recevabilité garantie par des critères clairement définis

Le premier critère de recevabilité tient au fait que la demande doit nécessairement émaner d'un consommateur. En d'autres termes, les demandes ne peuvent être initiées par des professionnels. Si ce critère n'est pas respecté, il n'est pas nécessaire d'aller plus loin dans l'analyse de l'éligibilité, le dossier n'est pas recevable à la médiation. En revanche, si ce premier critère est rempli, il convient alors de vérifier les autres critères.

Pour que le dossier puisse être déclaré recevable à la médiation, le requérant ne doit avoir saisi ni le juge ni un autre médiateur. Par ailleurs, il est indispensable que le consommateur ait saisi préalablement le professionnel d'une réclamation écrite. Dans l'hypothèse où le requérant ne justifierait pas de cette réclamation préalable, le Médiateur peut l'inviter à *« accomplir cette démarche auprès du service clientèle concerné en lui fournissant toute information de nature à faciliter cette démarche »* ou peut directement transmettre la demande au service concerné après avoir obtenu l'accord du consommateur.

À noter qu'il n'est pas possible de demander au consommateur de vérifier si son dossier est complet pour le déclarer recevable. Si le Médiateur, qui est le seul à pouvoir décider de la recevabilité d'une demande, estime que le dossier n'est pas complet, il est libre de demander des documents complémentaires. Ceux-ci doivent être strictement nécessaires à l'étude de la recevabilité. Lorsque le Médiateur rejette une demande, il doit impérativement motiver sa décision.

Un processus de médiation bien défini

Il ressort d'une jurisprudence de la CECMC du 18 octobre 2019 que *« le Médiateur exerce un rôle d'intermédiaire jusqu'à la clôture du dossier […] »*. Il est l'interlocuteur unique pendant toute la durée de la médiation, ce qui garantit un suivi personnalisé. En effet, *« […] son rôle ne s'arrête pas à la notification de sa proposition de solution aux parties. Il lui appartient ensuite de vérifier personnellement l'accord des parties sur cette proposition. Ainsi, la pratique consistant à demander au professionnel de confirmer directement au consommateur s'il accepte ou s'il refuse la proposition du Médiateur de la consommation, est proscrite. »* Dans un souci de pédagogie, les étapes du processus de la Médiation pour le Groupe ENGIE sont décrites verbalement lors de la prise de contact, et par écrit, en annexe du courrier actant l'entrée en médiation, conformément au Code de la consommation.

LITIGE IMPLIQUANT GRDF

Du nouveau en 2020

Depuis le 1er mars 2020, à la demande de la Commission de régulation de l'énergie, la Médiation pour le Groupe ENGIE ne traite plus les demandes de médiation impliquant uniquement le distributeur GRDF. Pour que la demande soit étudiée, le litige doit avoir un lien contractuel avec une filiale du groupe en sus du distributeur. Toutefois, peu de sollicitations de ce type parviennent à la Médiation. Mais si tel était le cas, la demande serait réorientée vers le Médiateur national de l'énergie.

Une proposition de solution nécessairement apportée

À défaut d'accord amiable entre les parties, le Médiateur est tenu de proposer une solution. Il fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci (entre 10 à 15 jours), de même qu'il spécifie expressément l'interprétation donnée au silence des parties. Celles-ci sont libres d'accepter ou de refuser la solution proposée. En cas d'acceptation, la médiation prend fin. La solution est alors mise en œuvre. En cas de refus, la mission du Médiateur s'achève. Le requérant est libre d'utiliser les recours amiables (le Médiateur national de l'énergie) ou judiciaires qui lui restent accessibles. La solution proposée par la Médiation pour le Groupe ENGIE ne peut alors plus être mise en œuvre. Les parties sont remises dans l'état dans lequel elles se trouvaient avant l'entrée en médiation.

Le caractère confidentiel de la médiation, imposé par le Code de la consommation, est rappelé en tête du courrier de proposition de solution. Il s'applique à l'ensemble des constatations du Médiateur et des déclarations recueillies au cours du processus, ainsi qu'à la proposition de solution, qui figure en pratique sur une partie distincte. Le refus d'entrée en médiation ou le retrait d'une des parties est également soumis à la confidentialité.

La Médiation pour le Groupe ENGIE, en plus de respecter scrupuleusement la loi, est attentive à la bonne mise en œuvre des solutions et s'efforce d'améliorer la qualité de sa prestation par le biais d'enquêtes de satisfaction au terme de chaque médiation.

LES SPÉCIFICITÉS de la Médiation pour le Groupe ENGIE

La Médiation a pour objectif de rechercher, avec l'aide des parties en litige, une solution amiable. Pour ce faire, le chargé de médiation doit pouvoir établir une relation de confiance. La Médiation pour le Groupe ENGIE met tout en place pour créer ce climat propice.

La Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE est une médiation humaine. Une équipe pluridisciplinaire composée de profils variés et formée au sein de la Médiation entoure Jean-Pierre Hervé, le Médiateur (cf. p. 10). En tant que Médiation institutionnelle, elle se doit de respecter un cadre réglementaire et de stricts processus. Cela permet de garantir le respect des valeurs et des principes de la médiation, comme privilégier un traitement personnalisé et individualisé des requérants. Dès lors, l'humain est placé au centre du processus.

Une organisation permettant une relation personnalisée

Avec la Médiation pour le Groupe ENGIE, le requérant n'est pas en contact avec une plate-forme mais bénéficie d'un interlocuteur unique dédié, et ce tout au long de l'instruction de son dossier. L'accessibilité du chargé de médiation et la continuité des échanges sont des composantes fondamentales au succès de la médiation : elles permettent d'établir une relation de confiance et de faciliter la compréhension de la situation par le requérant. Dans les cas où la solution n'est pas ce qu'il avait imaginé au départ, cette organisation lui permet d'accepter d'évoluer dans sa position.

La transparence est aussi une notion clé que nous nous attachons à mettre en exergue au travers de l'explication claire du processus de médiation dès le premier appel. Les valeurs de la médiation, les méthodes de travail ainsi que les étapes d'instruction du dossier sont ainsi exposées au requérant afin de coconstruire la solution avec lui. Objectifs : le responsabiliser et favoriser son acceptation de la solution.

En outre, la Médiation pour le Groupe ENGIE prend tout le temps nécessaire à l'instruction du dossier. Les entités du Groupe sont interrogées selon un format prédéfini et retournent, sous un mois maximum en principe, l'ensemble des pièces du dossier à instruire. Le chargé de médiation prend ensuite le temps pour effectuer les allers-retours nécessaires avec les entités et le requérant, pour poser ses questions, puis pour proposer la solution. Prendre le temps permet d'instruire, d'expliquer, de faire preuve de pédagogie et surtout de proposer une solution juste et de qualité. Cela explique le taux de satisfaction et d'acceptabilité des solutions par les requérants saisissant la Médiation pour le Groupe ENGIE.

90 %

En 2020, 90 % des requérants se déclarent satisfaits de la solution proposée.

À l'écoute « active » des parties

Il peut exister une forme de déséquilibre entre l'entreprise ENGIE et le requérant. En effet, ENGIE maîtrise le secteur de l'énergie et les règles de droit, et ses filiales ont pu établir des process efficaces pour traiter des demandes massives, mais qui paraissent complexes au particulier. C'est là que l'écoute active du chargé de médiation, interlocuteur unique du requérant tout au long du traitement de son dossier, prend toute son importance. Dès la prise en charge du dossier, il appelle le requérant et le laisse livrer ses émotions : sa colère, son exaspération, son besoin de considération, ses peurs… Dite « active », cette

écoute consiste à accueillir simplement le besoin d'être entendu. Cela ne signifie pas que le chargé de médiation donne raison au requérant, il ne prend jamais parti. Simplement, il écoute, prend des notes et essaie de comprendre les attentes du requérant. Il vérifie ensuite qu'il les a bien comprises et rassure le requérant en lui donnant de la visibilité sur le déroulement de la médiation. Il sera disponible à chaque étape de l'instruction et en mesure d'apporter des réponses au requérant à la moindre sollicitation. Ce dernier est ainsi informé des avancées du traitement de son dossier et peut également transmettre les documents qui lui paraissent pertinents ou rappeler tout élément de son litige qu'il estime important.
La diversité des moyens de communication offerts, à savoir les appels et les courriels, permet de plus un dialogue sans contrainte de temps. Le rythme des échanges n'est pas donné par les impératifs du chargé de médiation mais par les besoins du requérant d'une part, et la capacité des entités à fournir les éléments demandés d'autre part.
Ce statut d'interlocuteur unique est primordial pour la qualité de l'écoute puisque l'intégralité des informations est transmise directement par le requérant, sans intermédiaire, ce qui empêche toute fuite ou perte d'élément transmis. D'ailleurs, à partir du moment où un client ENGIE entre en médiation avec nous, son chargé de médiation devient son interlocuteur unique ainsi que l'interlocuteur unique de l'entité (des entités) concernée(s).
S'instaure ainsi une véritable relation de confiance entre le requérant et son chargé de médiation, le premier étant assuré de la bonne compréhension du litige par le second. Cette même confiance est d'ailleurs nécessaire à établir avec l'entité du Groupe pour permettre un échange sain autour du dédommagement des préjudices identifiés dans le cadre d'un litige. D'où l'importance de la posture d'impartialité du chargé de médiation !

Une solution partagée par tous

Différents facteurs contribuent à la satisfaction des requérants, au cours de l'instruction autant qu'à l'issue de la médiation. Tout d'abord, les chargés de médiation procèdent à un échange approfondi avec les entités du Groupe.
L'implication de ces dernières permet ainsi l'acceptation des solutions élaborées tant par les filiales du Groupe que par les distributeurs et les requérants.
En médiation de la consommation, le chargé de médiation a l'obligation de négocier pour les parties de manière neutre et objective, en droit et en équité, sans léser ou représenter les intérêts spécifiques de l'une ou l'autre des parties. Ainsi, le chargé de médiation de la consommation

“L'approche spécifique et personnalisée mise en place par la Médiation pour le Groupe ENGIE donne d'excellents résultats puisque 89 % des solutions proposées sont acceptées”

endosse successivement plusieurs rôles : celui de médiateur, tiers impartial qui rapproche les parties, mais aussi parfois, et en toute conscience, il quitte momentanément son habit de médiateur pour endosser celui de conseiller juridique sur l'application de certaines réglementations ou celui d'expert de l'énergie, capable d'identifier des anomalies dans les actes réalisés ou dans les documents produits par les entités, ou d'expliquer au requérant comment fonctionne l'énergie.
Une fois l'information transmise et l'équilibre de la relation retrouvé, le chargé de médiation reprend son habit de tiers impartial et c'est dans cet esprit qu'il coconstruit et propose la solution.
Ces négociations avec les parties impliquent une véritable participation de leur part. C'est de la compréhension du litige puis de la consultation des filiales du Groupe et des distributeurs concernés, et du travail conséquent fourni par chacun, que résulte une solution élaborée, précise, pertinente et juste.

Découvrez tous les détails de ce parcours

Un fonctionnement souple au service du règlement amiable

Voici les étapes suivies par le Médiateur de la consommation dans le cadre d'une requête éligible à une médiation.

1

La demande est affectée

à un chargé de médiation de l'équipe du Médiateur.

2

Le chargé de médiation contacte alors les parties prenantes.

Vis-à-vis du requérant, cette étape s'effectue presque toujours par téléphone ; pour les parties internes à l'entreprise, plutôt par mail. Objectif : confirmer l'entrée en médiation après avoir rappelé les principes et les valeurs de la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE. Cette étape se conclut par un courrier de confirmation auprès du requérant ainsi que du ou des professionnel(s) du Groupe ENGIE.

3

Le chargé de médiation demande à chaque partie de lui apporter les éléments nécessaires

à l'analyse complète et indépendante de la médiation. Il peut communiquer, à la demande de l'une des parties, tout ou partie du dossier.

4

Le chargé de médiation soumet son analyse de la situation au Médiateur.

Ce dernier émet alors une ou plusieurs propositions de solution au litige, sous 90 jours maximum. Cependant, lorsque le dossier est complexe, ce délai peut être allongé. Le Médiateur en informe alors les parties.

5

La solution proposée par le Médiateur est présentée aux parties,

qui décident si elles l'acceptent ou non. Ces échanges peuvent être l'occasion de faire évoluer la proposition vers une solution acceptable par les deux parties. La Médiation fixe, le cas échéant, un délai pour accepter ou refuser la solution. Le délai moyen est de 15 jours ; il peut être plus long pour faciliter la convergence vers une solution partagée.

6

Le Médiateur formalise sa proposition de solution de médiation par écrit.

Il s'assure de sa mise en œuvre par la partie concernée et informe les parties des effets de la solution retenue.

7

Le Médiateur envoie une enquête de satisfaction

aux requérants pendant le traitement de leur demande pour permettre à la Médiation d'améliorer l'efficacité de son processus.

Tout au long de ce processus, le Médiateur rappelle aux parties qu'elles restent libres de se retirer à tout moment.

Engagés pour l'efficacité

“Les recommandations indépendantes du Médiateur pour le Groupe ENGIE sont des leviers qui nous permettent d’améliorer l’expérience client”

Regard de Carmen Pinto, responsable Parcours de la réclamation & Service consommateurs chez ENGIE Home Services.



Carmen Pinto

RESPONSABLE PARCOURS DE LA RÉCLAMATION & SERVICE CONSOMMATEURS CHEZ ENGIE HOME SERVICES

Comment est accepté le processus de médiation de résolution des différends au sein des équipes opérationnelles ?

Il n’y a pas de remise en question du processus de médiation. Il est accepté et compris par l’ensemble des acteurs, qui le voient comme une étape dans le traitement des litiges et comme un moyen de redonner confiance à notre client, ce qui est notre objectif commun. Par ailleurs, la Direction Relation Clients (DRC) a intégré dans la brique « traitement de la réclamation » du parcours de formation initiale des collaborateurs, les notions suivantes : la mission du Médiateur (film) et son indépendance, l’objectif d’une médiation et les recommandations du Médiateur. L’ensemble des acteurs au service du client y sont donc sensibilisés.

Au-delà des recommandations génériques de la Médiation, tirez-vous de votre côté directement des éléments de progrès pour votre Direction ?

Chaque médiation est l’occasion de remettre en question les parcours clients et les processus associés. Des pistes de progrès sont alors identifiées et viennent alimenter la démarche d’amélioration continue de la qualité. En tant que responsable du Service consommateurs, les échanges avec la Médiation me permettent de mieux appréhender chaque litige, quel que soit le niveau de recours.
Les arguments juridiques et les postures sont partagés avec la filière pour les aider dans le traitement des réclamations. Ce partage permet de sensibiliser l’ensemble des maillons : conseiller, chef d’équipe, directeur d’agence, directeur opérationnel de secteur, directeur régional, etc.

> “Chaque médiation est l’occasion de remettre en question les parcours clients et les processus associés”

La Médiation a-t-elle changé le regard de votre Direction sur le traitement des réclamations entre 2014 et aujourd’hui, et si oui, en quoi ?

Chaque année, nous constatons de forts progrès sur l’ensemble des indicateurs pilotés par la DRC. Nous avons lancé en 2020 une réflexion en interne à travers la refonte de l’ensemble du parcours du traitement de la réclamation. Nous en avons tiré de nombreux axes d’amélioration qui viennent simplifier le traitement de la réclamation. Les recommandations du Médiateur ont d’ailleurs largement contribué à cette réflexion. C’est donc, pour la DRC, un levier qui nous permet d’améliorer l’expérience client. Par ailleurs, chaque recommandation est pertinente et permet d’améliorer l’expérience de nos clients.
Au-delà de la DRC, ces recommandations mobilisent l’ensemble des Directions d’ ENGIE Home Services. Ce processus doit être maintenu, les échanges au quotidien nourrissent la démarche qualité, et le bilan annuel permet de redonner de la hauteur de vue et de faire un point sur les progrès réalisés et la marche à gravir pour l’année suivante.

QUALITÉ DE MÉDIATION conservée !

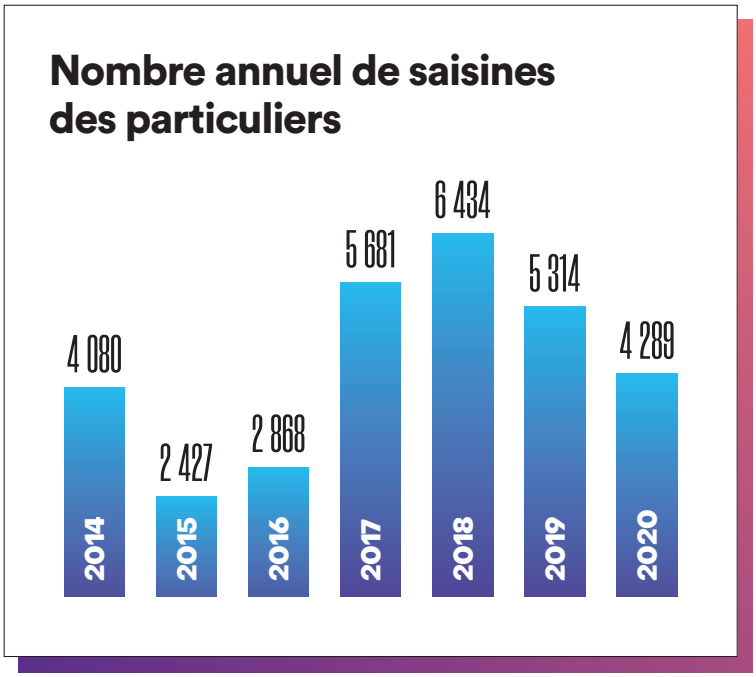
Malgré un nombre de médiations élevé, la qualité de leur traitement a pu être maintenue. Le point sur les chiffres de l'activité 2020 de la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE.

Lorsque le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE reçoit une sollicitation, il vérifie dans un premier temps qu'elle entre bien dans son champ de compétences. Rappelons que le Médiateur intervient conformément au Code de la consommation (article L. 616-2) et, plus précisément, aux dispositions contractuelles prévues entre ENGIE et ses clients, dans le cas où :

- les services clients (niveau 1) et les services nationaux consommateurs (niveau 2) se sont prononcés sur la réclamation en apportant une réponse (sur support durable) au client (ou n'ont pas apporté de réponse dans un délai de deux mois) ;
- le client n'est pas satisfait de la réponse apportée (le litige est alors constitué).

Le requérant doit en tout état de cause saisir (ou re-saisir) la Médiation pour demander un règlement à l'amiable de son litige, même si ce dernier a été déclaré non recevable au départ, car arrivé trop tôt à la Médiation.
Sous 48 heures en moyenne, un courrier confirme alors au requérant la bonne réception de sa demande et son éligibilité (sur la base des informations disponibles). Dans le cas où il ne s'est pas adressé à la bonne instance, un courrier précise au demandeur, sur la base des informations à disposition de la Médiation, l'entité qui va lui répondre (sauf si le requérant ne le souhaite pas). Les différentes étapes du processus et les différents cas rencontrés sont présentés dans la rubrique « Le parcours de la requête », p. 20.
Dans la majorité des cas, c'est le client qui sollicite directement le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE. Cependant, en cas d'impasse avec leur interlocuteur, les sociétés du Groupe ENGIE peuvent également être à l'origine de la saisine. Pour autant, il convient d'obtenir systématiquement l'accord préalable du consommateur sur l'entrée en médiation de son litige.

Nombre annuel de saisines des particuliers



52 %

des demandeurs ont sollicité le Médiateur par courrier en 2020.

Sollicitations en baisse, médiations stables

En 2020, le nombre total de sollicitations du Médiateur a diminué, atteignant 4 289 demandes de particuliers (-19 % par rapport à 2019). Corrélativement, le nombre de médiations de la consommation reçues s'est maintenu, avec 383 demandes éligibles en 2020 (- 6,6 % par rapport à 2019).

ENGIE Fourniture d'énergie : 77,5 % des médiations des particuliers

Les filiales ENGIE fourniture d'énergie (en offre tarif réglementé, Direction des Tarifs Réglementés – DTR ; ou en offre de marché, Direction Grand Public – DGP ; ou ENGIE Happ-e en low cost) gèrent plusieurs millions de clients et de contrats d'énergie. Elles sont fortement citées : 77,5 % des médiations des particuliers reçues par le Médiateur les concernent. Les 22,5 % restants se répartissent entre les filiales ENGIE Home Services, FideloConso, ENGIE Mes Dépanneurs et GRDF (cf. graphique ci-dessous).

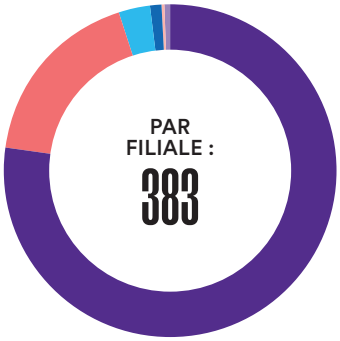
Motifs de litige : facturation et paiement en tête

De même qu'en 2019, les médiations concernent majoritairement des problèmes de facturation ou de paiement (66,8 % en 2020 contre 74,9 % en 2019) liés à l'incompréhension du niveau de consommation de gaz et d'électricité et intègrent également les problèmes de compteur. Comme l'an passé, les dossiers concernant l'énergie électrique sont majoritaires.
La catégorie « équipement énergétique » correspondant notamment à des demandes en lien avec l'installation, le dépannage ou l'entretien et la maintenance de chaudières individuelles, de pompes à chaleur ou de panneaux photovoltaïques

SUCCÈS

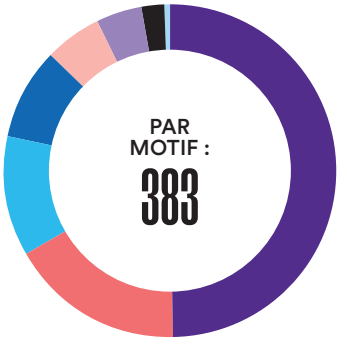
89 %
des requérants
ont accepté la proposition de solution du Médiateur.

Demandes de médiation éligibles des particuliers



- 76, 5 % ENGIE Fourniture d'énergie Particuliers*
- 17,8 % ENGIE Home Services
- 3,1 % ENGIE Entreprises & Collectivités (offre FideloConso)
- 1 % ENGIE Happ-e
- 0,5 % GRDF
- 1,1 % ENGIE Professionnels, ENGIE Mes dépanneurs, ENGIE Solutions, ENGIE INEO Digital

* (hors Happ-e)



- 49,8 % Facturation & Consommation
- 17 % Paiement
- 11,8 % Équipement énergétique
- 8,9 % Contrat
- 5,5 % Offre énergie
- 4,4 % Distribution technique
- 2,3 % Suivi réclamation
- 0,3 % Accueil, conseil, accompagnement

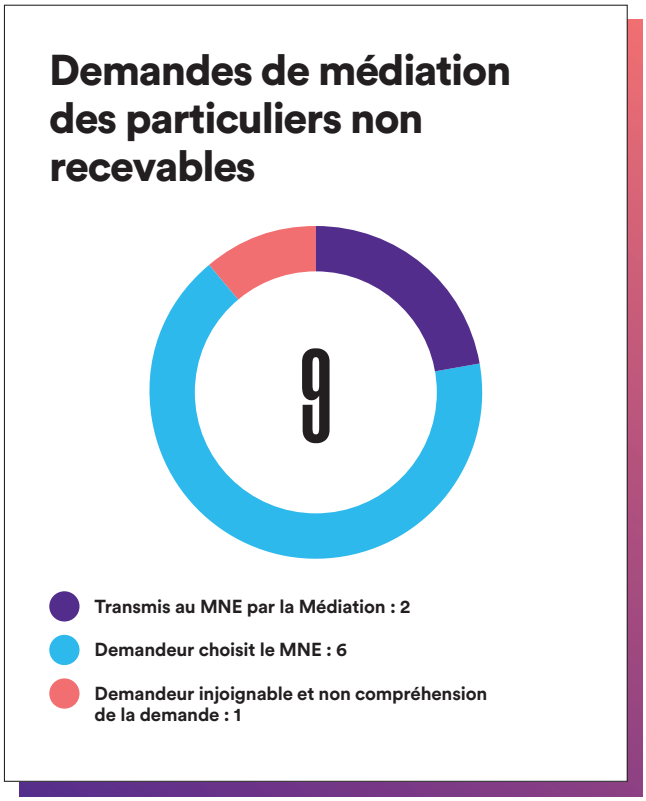
augmente de 10 points (11,8 % en 2020 contre 2 % en 2019). En revanche, tous les autres motifs de médiation ont stagné ou diminué en 2020.
L'offre FideloConso commercialisée par ENGIE Entreprises & Collectivités, un thème de litige apparu en 2015, reste une source de réclamation stabilisée en 2020, avec seulement 12 médiations (pareil qu'en 2019) contre 16 en 2016. Cette offre consiste en une individualisation des charges de chauffage et d'eau chaude pour les logements en chauffage collectif au gaz naturel. Pour cette offre, la Médiation a formulé dès 2015 plusieurs recommandations génériques qui continuent de porter leurs fruits.
Concernant les médiations des fournisseurs ENGIE Fourniture d'énergie (DTR, DGP ou Happ-e), les motifs de recours au Médiateur sont, pour la plupart, identiques à ceux rencontrés en 2019 : contestation de consommations, inversion de points de livraison, compteurs défaillants ou erreurs de relève, et enfin difficultés dans les règlements de la prime de certificats d'économie d'énergie (CEE). En 2020, la Médiation a de nouveau constaté une augmentation des médiations (68 en 2020 *vs* 38 en 2019) concernant la filiale ENGIE Home Services, qui fournit des prestations de maintenance de chaudières chez les particuliers.

Une qualité de traitement maintenue en 2020

Le Médiateur a conservé en 2020 le niveau de qualité de traitement qu'il s'était fixé en décembre 2014. 52 % des dossiers sont traités dans les deux mois suivant la date de réception de la requête, et ce **même lorsque ces dossiers s'avèrent incomplets**.

En 2020, sur les 383 sollicitations en médiation des particuliers reçues[1], 374 (vs 376 en 2019) ont été recevables et ont fait l'objet d'une médiation et 9 (vs 34 en 2019) n'ont pas été « recevables ». La Médiation du Groupe ENGIE a également traité, en 2020, 75 médiations au titre de sollicitations reçues fin 2019. Ainsi, en 2020, la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE a traité 449 médiations[2], soit 4,2 % de médiations en plus par rapport à 2019 (430 médiations traitées). Elles se répartissent comme suit :

- 360 médiations recevables clôturées :
  - dont 355 menées à leur terme avec réponse du requérant :
    - 317 avec acceptation de la solution par les parties (vs 315 en 2019) ;
    - 38 avec refus de la solution par l'une des parties (vs 35 en 2019) ;
  - dont 5 médiations non menées à leur terme.
- 89 médiations encore en cours d'instruction début 2021 et reçues fin 2020.



La proportion de sollicitations « non retenues » en médiation des particuliers en 2020 est en baisse par rapport à l'année 2019 (2 % en 2020 *vs* 8 % en 2019). Les causes de rejet de ces 9 sollicitations, résumées dans le graphe ci-dessus, sont les suivantes :

- 1 sollicitation au sujet de laquelle le litige n'était pas explicite dans sa demande, ce qui ne permet pas de le définir ;
- 2 sollicitations transmises au Médiateur national de l'énergie (MNE) selon la convention signée en 2015 avec le Médiateur du Groupe ENGIE ;
- 6 sollicitations pour lesquelles le demandeur choisit le MNE après avoir sollicité en parallèle les deux Médiateurs.

5 médiations ont été interrompues en 2020, ce qui représente 1,3 %[1] des médiations retenues (*vs* 0,8 % en 2019). Ces médiations n'entraient *in fine* pas dans le champ de compétences du Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE.

La durée moyenne de traitement d'une médiation[1] est de 63 jours en 2020. Ainsi, 52 % des médiations ont fait l'objet d'un avis rendu sous moins de 60 jours, et 83 % sous moins de 90 jours (pour les plus complexes). Malgré la période difficile liée à la pandémie de Covid-19, le délai moyen est stable, 63 jours en 2020

vs 64 en 2019. Rappelons que le délai fixé par le Code de la consommation est de 90 jours. Le point de départ retenu du délai est, pour la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE, la date de réception de la demande, même lorsque le dossier est incomplet.

À noter : les dossiers réceptionnés en médiation ont été très majoritairement des dossiers complexes comprenant plusieurs problématiques simultanées, ce qui rallonge considérablement les temps d'investigation, des fournisseurs ou distributeurs comme de la Médiation.

Le taux de litiges résolus à l'amiable[1] atteint cette année 89 % (*vs* 90 % en 2019). Le maintien de ce haut niveau de qualité s'explique de deux façons. Par la poursuite d'une forte implication de toute l'équipe de la Médiation du Groupe ENGIE pour trouver un accord juste (en droit et en équité) entre les deux parties, mais aussi par le processus de médiation en lui-même. Ce dernier implique en effet une forte proximité avec chaque requérant. Pour l'écouter et prendre en compte ses attentes réelles tout d'abord, mais aussi pour responsabiliser chaque demandeur dans la résolution de son litige, en « le questionnant pour qu'il puisse se questionner ». Les médiations avec refus de solution ont légèrement augmenté en 2020, atteignant 11 % (*vs* 10 % en 2019).

ÉCRASANTE MAJORITÉ

93 %
des médiations émanent de particuliers

En 2020, le nombre total de sollicitations du Médiateur a diminué, atteignant 4 569 demandes (- 17 % par rapport à 2019) dont 4 289 pour les particuliers. Corrélativement, le nombre de médiations reçues s'est maintenu, avec 413 demandes éligibles en 2020 (- 2 % par rapport à 2019) dont 383 pour des particuliers et 30 pour d'autres requérants (professionnels, entreprises et collectivités locales). Au total, la Médiation a traité 491 médiations en 2020, soit + 2,9 % par rapport à 2019. Cette année encore, les médiations les plus nombreuses concernent les clients particuliers (93 %, soit 383 sollicitations sur les 413 reçues). Viennent ensuite les professionnels, qui représentent 5,8 % des demandes de médiation, et qui y sont éligibles au titre du code de l'énergie.

Critères de qualité du décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation des particuliers

Critères	Définitions	Valeur taux 2020
a/ Le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet	Nombre de médiations et le motif (type de demande)	383
c/ La proportion de litiges qu'il a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus	% médiations refusées = sollicitations non traitées en médiation, « refus de médiation par le Médiateur » hors champ de compétences du Médiateur / total des médiations reçues	0 %
d/ Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption	% médiations interrompues = arrêts de médiations / médiations traitées	1,4 %
e/ La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges en jours	La durée moyenne de résolution d'un litige	63
h/ Pour les médiateurs rémunérés ou employés exclusivement par un professionnel, le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable	% solutions en faveur du requérant = (médiations acceptées et refusées – recours MNE – refus filiale) / (médiations acceptées et refusées)	95,5 %
	% solutions en faveur du requérant = % satisfaction de l'action du Médiateur du Groupe ENGIE	90 %
	% litiges résolus à l'amiable = médiations acceptées / (médiations acceptées et refusées)	89 %

La satisfaction du demandeur, une préoccupation constante

Tous les ans depuis 2009, la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE mène une enquête auprès des demandeurs afin de mesurer leur degré de satisfaction sur le traitement de leur médiation. En voici les résultats principaux.
Pour les requérants dont les sollicitations ont été traitées (taux de retour de 59 %, 193 réponses sur 327 enquêtés), nous avons pu analyser leur satisfaction concernant :
- **la satisfaction du délai de traitement : 82 % en 2020 (contre 74 % en 2019) ;**
- **la compréhension de leur litige : 91 % en 2020 (contre 84 % en 2019) ;**
- **la qualité des échanges pendant l'instruction du dossier : 90 % en 2020 (contre 86 % en 2019) ;**
- **la qualité de la solution proposée pour résoudre le litige : 77 % en 2020 (contre 69 % en 2019).**

De manière globale, la satisfaction concernant l'action du Médiateur reste élevée et stable par rapport à 2019 ; en effet, 90 % des demandeurs se sont déclarés satisfaits de l'action du Médiateur (contre 86 % en 2019, 84 % en 2018, 85 % en 2017 et 75 % en 2016). L'amélioration de la satisfaction s'explique essentiellement par l'implication de l'équipe de la Médiation pour dénouer les demandes traitées, alors que le niveau d'exigence des requérants s'élève. Enfin, 86 % des requérants (contre 74 % en 2019 et 76 % en 2018) se sont déclarés prêts à recommander le Médiateur à leur entourage.

Ce niveau d'exigence de la Médiation explique que 89 % des requérants ont accepté la solution qui leur a été proposée.

En 2020, 52 % des médiations proviennent d'une saisie par courrier (*vs* 62 % en 2019), 3 % d'un e-mail au nom de la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE et 45 % du formulaire Internet simplifié fin 2019.

Le taux de solutions proposées par le Médiateur en faveur du requérant[1] est stable à 96,1 % (*vs* 96,9 % en 2019). Ce taux est conforme au raisonnement adopté dans le rapport d'activité 2015 présenté en février 2016 devant la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. En effet, lorsque le demandeur et le fournisseur acceptent la solution proposée par le Médiateur, cette décision est respectée dans la majorité des cas. Seuls 16 cas de non-respect ont été dénombrés en 2020. Ils correspondent à des requérants en désaccord avec la solution et qui, soit abandonnent leur requête, soit se tournent vers le MNE.

Les entités d'ENGIE, quant à elles, ont appliqué 100 % des solutions proposées par le Médiateur. En revanche, si l'on considère que le taux de solutions proposées en faveur du requérant se définit comme la satisfaction concernant l'action du Médiateur, alors ce taux est de 90 % (cf. Enquête de satisfaction 2020 de la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE). C'est pourquoi le Médiateur suggère que ce taux fasse l'objet d'une définition plus précise et normalisée dans une réactualisation du décret de 2015.

1. Voir le critère correspondant dans le tableau « Critères de qualité du décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 » p. 26.
2. 458 en tenant compte des médiations non recevables.

Convention entre le Médiateur national de l'énergie et le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE

Comme le prévoit la convention signée entre le Médiateur national de l'énergie (MNE) et le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE, un bilan de sa mise en œuvre opérationnelle a été réalisé, comme chaque année depuis sa signature.
La convention prévoyait :
- **la mise en avant, par chaque médiateur, des coordonnées de l'autre pour permettre au consommateur de connaître les recours possibles et de choisir son médiateur ;**
- **le transfert, entre eux, des dossiers qu'ils ne peuvent pas prendre en charge par rapport à leur propre champ de compétences ;**
- **la réalisation d'un bilan annuel de la convention et la publication de ce bilan dans le rapport d'activité de chaque médiateur.**

Tous ces critères ont été respectés puisque :
> Concernant la mise en avant des coordonnées :
- **les deux médiateurs ont fait référence l'un à l'autre sur leur site Internet ;**
- **ils ont mis en ligne la convention signée ;**
- **le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE a, de plus, informé les requérants qui le saisissent – tant dans ses courriers que ses réponses par e-mail, si refus de la solution proposée – qu'une possibilité de recours au MNE était possible.**

> Concernant les transferts, moins nombreux que l'année passée :
- **les médiateurs se sont transmis les dossiers ne relevant pas de leur domaine de compétences ;**
- **ils se sont également interrogés, puis transmis selon les cas, lorsqu'un requérant les saisissait simultanément pour une même demande ;**
- **enfin, comme le prévoit également le Code de l'énergie (article L. 122-1), le MNE a pu traiter des demandes de requérants qui l'ont saisi suite à désaccord avec la proposition de solution amiable faite par le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE.**

Plus précisément, les transferts ont été les suivants en 2020 (Source : Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE et MNE) :

Transferts	Hors périmètre / compétences	Requérants ayant sollicité les deux médiateurs en parallèle ou instruction débutée chez le MNE	Requérants saisissant le MNE à la suite d'une médiation ENGIE
Du Médiateur ENGIE vers le MNE	2 (changements de fournisseur ou autre fournisseur impliqué)	6	16 (source MNE)
Du MNE vers le Médiateur ENGIE	3 (source MNE)	0	

Engagés pour le progrès

“Contribuer à donner confiance au fonctionnement du marché commun”

Regard de Jean-Pierre Hervé, Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE, sur l’efficacité du process de recommandations, levier de progrès pour tout le Groupe ENGIE.



Jean-Pierre Hervé

MÉDIATEUR DE
LA CONSOMMATION POUR
LE GROUPE ENGIE

“Près de 290 recommandations génériques ont été formulées depuis 1999 par la Médiation pour le Groupe ENGIE”

Il existe une spécificité de la médiation de la consommation qui en fait son originalité, mais surtout sa force et son intérêt, pour le consommateur comme pour l’entreprise : le Médiateur de la consommation peut émettre vers l’entreprise des recommandations (génériques) pour éviter que ne se reproduisent des litiges (fréquents) qu’il a pu rencontrer ! Et la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE ne s’en prive pas.

Voilà une démarche qui n’est pas ouverte à la médiation en général. Et qui rend de ce point de vue la médiation de la consommation particulièrement efficace. À double titre : d’abord par le fait de régler les différends grâce à un processus de règlement alternatif des litiges déposé par le Médiateur auprès d’une Commission d’État indépendante, processus encadré par la réglementation (9 cas sur 10 sont réglés par la Médiation pour le Groupe ENGIE). Ensuite, par le fait de participer indirectement à la boucle d’amélioration qualité, de progrès, de l’entreprise. La Commission européenne a ainsi perçu tout l’intérêt que peut apporter un médiateur de la consommation pour participer à l’amélioration des process mis en place par les entreprises, les professionnels. Et ainsi contribuer à donner confiance au fonctionnement du marché commun. Et la transposition en droit français de cette possibilité voulue par l’Europe donne au médiateur de la consommation ce droit : *« Le médiateur met également à la disposition du public sur son site Internet ou communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes : 1° Le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet ; 2° Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ; 3° etc. »* (article R. 614-2 du code de la consommation).

La Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE a compris, depuis plus de vingt ans, l’intérêt de participer au progrès de l’entreprise ENGIE. Ainsi, elle a pu formuler près de 290 recommandations génériques depuis 1999, en incluant celles au titre de l’année 2021. Autre point d’efficacité de cette démarche de progrès : nous rencontrons régulièrement les Directions du Groupe ENGIE concernées par ces recommandations génériques afin de les convaincre de nos propositions : l’entreprise a alors le choix des modalités opérationnelles d’implémentation de la recommandation, du moment que le process nouveau évite les litiges concernés. Naturellement, au départ, l’entreprise avait du mal à accueillir des propositions qui ne venaient pas directement d’elle-même, de son propre processus qualité qui existe par ailleurs, mais qui venaient d’un tiers indépendant comme la Médiation. Mais la démarche orientée client qu’elle a adoptée a gommé cet aspect. La Médiation constate en effet qu’aujourd’hui, et depuis plusieurs années maintenant, un accueil très positif et favorable est fait à nos propositions de progrès : la preuve, elles sont dans leur très grande majorité toutes suivies et mises en œuvre. Pour l’année 2020, la Médiation pour le Groupe ENGIE a formulé 15 recommandations génériques. Et les 7 formulées en 2019 ont été mises en œuvre à 100 % à date. Mon expérience de Médiateur depuis 2014 me permet d’affirmer que le fait que la Médiation de la consommation puisse participer indirectement (du fait de son indépendance) à la démarche de progrès de l’entreprise, sans qu’elle soit partie prenante de son dispositif qualité, la rend particulièrement efficace, en particulier au bénéfice des consommateurs en Europe.

En 2020, des recommandations très bien observées

Les échanges entretenus tout au long de l'année par le Médiateur avec les directions du Groupe ENGIE et les associations de consommateurs permettent de définir des axes de progrès pour l'entreprise. Le bilan de la mise en œuvre des sept recommandations formulées par la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE en 2019 est très positif, toutes les directions concernées ayant déclaré leur intention de les suivre.



- 88 % des recommandations formulées en 2019 déjà appliquées
- 12 % des recommandations formulées en 2019 en cours de mise en œuvre

FRANCE PARTICULIERS*

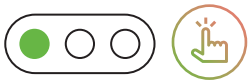
ACCUEIL, CONSEIL & ACCOMPAGNEMENT, SUIVI DES RÉCLAMATIONS

"Ne plus rédiger de courrier trop succinct lors d'une réponse du service consommateurs"



FACTURATION ET CONSOMMATION

"Revisiter le processus d'inversion de points de livraison ou points de consommation ou d'estimation, afin d'éviter des erreurs et diminuer la durée de traitement"



FRANCE PARTICULIERS*

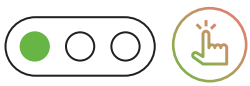
FACTURATION ET CONSOMMATION

"Faire apparaître le changement de compteur sur la facturation"



RELATION CLIENT

"Former les conseillers à l'offre Elec Weekend"

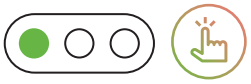


* France Particuliers couvre les filiales des particuliers pour les offres de fourniture d'énergie : DGP (Direction Grand Public), DTR (Direction des tarifs réglementés) et Happ-e.

ENGIE HOME SERVICES

ACCUEIL, CONSEIL & ACCOMPAGNEMENT, SUIVI DES RÉCLAMATIONS

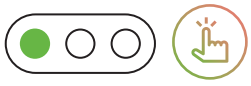
"ENGIE Home Services doit créer un circuit rouge lorsque le litige intègre plus de quatre interventions"



TOUTES LES DIRECTIONS

ACCUEIL, CONSEIL & ACCOMPAGNEMENT, SUIVI DES RÉCLAMATIONS

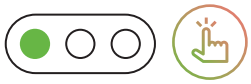
"Systématiser une proposition de solution dans la réponse aux demandes d'éléments de la médiation"



ENEDIS

RELATION CLIENT

"Informer rapidement de l'état d'un compteur Linky qui n'est pas (encore) communicant "



Des recommandations ciblées et pertinentes

En 2020, les motifs de recours amiables pour les dossiers du fournisseur ENGIE sont, pour la plupart, identiques à ceux rencontrés en 2019. Tour d'horizon des recommandations inspirées par les cas de figure rencontrés par la Médiation en 2020.

FACTURATION ET CONSOMMATION

ENEDIS

"Dans le cas d'un index de consommation relevé incohérent, Enedis devrait alerter le client avant de procéder à une correction d'index."

Constat

À la suite d'une relève du compteur, si le chiffre relevé semble incohérent par rapport aux consommations antérieures, le distributeur propose et enregistre un index estimé.

Recommandation

Lors d'une relève réelle, l'estimation de l'index ne doit s'effectuer que si le requérant est préalablement alerté de cette correction. Il serait donc préférable pour la Médiation de publier directement l'index lu, afin que tout problème sur l'installation intérieure soit connu et détecté le plus tôt possible, pour éviter des préjudices tant du côté du requérant que de celui du fournisseur.

Direction Grand Public (DGP)

"Faciliter pour le client la lecture du service du fournisseur ENGIE « Ma conso »."

Constat

Le service « Ma conso » proposé par le fournisseur DGP permet d'accompagner les clients dans la maîtrise de leurs consommations. Les données transmises doivent être expliquées avec clarté afin de réduire les interprétations des clients.

Recommandation

Améliorer l'affichage des informations concernant le service « Ma conso » pour l'offre WE. Afin de faciliter la lecture des données journalières dans ce service « Ma conso », orienter le requérant vers le site Enedis pour réellement avoir une lecture journalière ou préciser au requérant que la consommation journalière relevée par Enedis n'est pas remontée « en temps réel » dans le système d'information du fournisseur. Ainsi, sur certaines périodes, la consommation journalière est calculée à partir de la consommation mensuelle divisée par le nombre de jours, notamment lorsque le fournisseur n'a pas pu réceptionner les index transmis par le compteur Linky suite à un problème technique de transmission des relèves.

France Particuliers*

"Pour les litiges dont la situation de facturation est complexe, insérer une situation de compte détaillée dans la réponse aux demandes d'éléments de la médiation."

Constat

ENGIE particuliers prend le temps de rédiger la demande de retour d'éléments demandés par la Médiation (en moyenne, de 3 semaines à 1,5 mois). Alors que les situations de compte sont nécessaires pour forger une proposition de solution, certains dossiers avec une facturation complexe peuvent ralentir la Médiation.

Recommandation

À notre demande pour les dossiers les plus complexes, ENGIE Particuliers joindra une situation de compte à la demande d'éléments de la Médiation, ce qui est de nature à améliorer les délais de traitement de la Médiation.

*France Particuliers couvre les filiales des particuliers pour les offres de fourniture d'énergie : DGP (Direction Grand Public), DTR (Direction des tarifs réglementés) et Happ-e.

FACTURATION ET CONSOMMATION

PRIME D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

GRDF

"En cas de panne prolongée d'un compteur Gazpar, notamment de la fonctionnalité émission des index, mettre en place chez GRDF un process qui assure la production d'index réels pour permettre la facturation."

Constat

L'absence d'index réel sur une période longue alors qu'un compteur Gazpar est installé mais pas télé-relevable et non accessible génère des factures qui peuvent être sous-estimées.
Le distributeur n'a pas pris en compte les auto-relèves communiquées par le requérant. La facturation ne correspond pas à la réalité de la consommation et génère par la suite des difficultés de paiement alors que le distributeur a l'obligation de produire des index réels et de prendre en considération des auto-relèves.

Recommandation

S'assurer du process en cas de pannes de la partie émission des compteurs Gazpar ; en cas de pannes prolongées, mettre en place des relevés réels et/ou prendre en considération les auto-relèves du client pour permettre une facturation correcte.

Direction Grand Public (DGP), Direction des tarifs réglementés (DTR)

"Améliorer l'application de la LTE, en particulier en facturant un redressement de consommation du distributeur GRDF sans attendre la facture cyclique suivante."

Constat

Le distributeur peut émettre à tout moment des flux de redressement de consommation de gaz naturel au fournisseur ENGIE, en respect de la loi. Or, selon la date de prise en compte de ces flux par le fournisseur ENGIE, ce redressement des consommations peut faire l'objet de l'application de la loi de transition énergétique (LTE) si la facturation arrive plus tardivement, en particulier pour les clients facturés sur un rythme annuel.

Recommandation

Le fournisseur doit intégrer des flux de redressement dans la facturation annuelle sans attendre la facture (annuelle) cyclique. Le tout, afin d'éviter de devoir annuler des consommations au titre des 14 mois de la LTE.

Direction Grand Public (DGP)

"Indiquer de manière plus visible les conditions de formes de rejet d'un dossier de Primes d'économies d'énergie."

Constat

Le site dédié et les correspondances avec le demandeur de Primes d'économies d'énergie doivent reprendre de façon plus visible l'information faite au consommateur du délai maximal total imparti (délai supplémentaire de 7 mois ou délai total de 10 mois) pour transmettre un dossier complet et conforme.

Recommandation

Indiquer sur la page pertinente du site dédié ainsi qu'à la réception du dossier (dans les 3 mois) : les informations requises, avec le degré de précision utile, sous peine de rejet et le délai imparti supplémentaire de 7 mois (ou le délai total de 10 mois) pour transmettre un dossier complet et conforme.

15

recommandations ont été formulées en 2020.

ACCUEIL, CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT, SUIVI DES RÉCLAMATIONS

GRDF

“Lorsqu’une coupure de gaz liée à des événements climatiques survient, le distributeur doit en informer le client.”

Constat

Le distributeur GRDF intervient lors d’une catastrophe naturelle afin de couper l’arrivée en gaz des compteurs par mesure de sécurité. Une fois le danger écarté, les techniciens se rendent chez les particuliers afin de remettre les compteurs en service. En cas d’absence, ils doivent déposer des documents dans la boîte aux lettres du client afin de le prévenir de la coupure de sa fourniture de gaz et qu’il doit recontacter le distributeur pour que l’intervention soit effectuée. Lorsque la situation revient à la normale, c’est au client de contacter le distributeur. Une incompréhension persiste parfois du côté des clients qui ignorent la raison de la coupure de gaz de leur logement.

Recommandation

Lorsque la fourniture de gaz est coupée dans un logement pour des raisons climatiques, il conviendrait que le distributeur prévienne les clients par mail, SMS ou courrier et procède à une relance un mois plus tard si le client n’a toujours pas recontacté le distributeur. Par ailleurs, l’envoi d’un mail, d’un SMS ou d’un courrier postal permettrait au distributeur de conserver une preuve qu’il a dûment prévenu le client de sa coupure de gaz et des raisons de son intervention.

Filiales des particuliers

“Améliorer le circuit de réclamation auprès des professionnels pour que la Médiation ne doive pas se substituer à un service réclamation.”

Constat

La Médiation traite un nombre important de sollicitations au titre de la médiation de la consommation qui, dans les faits, sont des réclamations.

Recommandation

Les professionnels doivent améliorer leur circuit de réclamation pour éviter les sollicitations de la Médiation issues de réclamation sans justification d’une tentative préalable de résolution ou d’absence de réponse à des réclamations écrites sous deux mois.

ENGIE HOME SERVICES

“Réduire les délais de mise en œuvre des solutions de la Médiation acceptées par les requérants.”

Constat

Sur plusieurs dossiers de litiges entre un consommateur et ENGIE Home Services traités en médiation, une fois que la solution a été acceptée et que le courrier de clôture de la médiation a été envoyé pour mise en œuvre, on constate que l’agence peut mettre plusieurs semaines (parfois cinq ou six) avant de prendre en compte la conclusion de la médiation, et ensuite autour de cinq à six semaines pour réparer ou dédommager. Le requérant peut attendre donc près de trois mois pour que la solution acceptée soit mise en œuvre. Ce délai paraît anormalement long à la Médiation et crée une perte de confiance et une déception de la part du consommateur. L’effet parfois bénéfique de la médiation dans le rétablissement de la relation commerciale est alors annihilé par ce long délai.

Recommandation

La recommandation de la médiation est que le courrier de clôture de la Médiation soit traité par l’agence concernée par le litige sous un délai inférieur à cinq jours ouvrés après l’envoi du courrier. Et que le circuit de mise en œuvre soit optimisé (rappel du client et RDV dans la semaine si inscrit dans la mise en œuvre, paiement des dédommagements à raccourcir pour rechercher un délai maximum d’un mois).

“Nous rencontrons régulièrement les Directions du Groupe ENGIE concernées par ces recommandations génériques afin de les convaincre de nos propositions”

Jean-Pierre Hervé

MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION
POUR LE GROUPE ENGIE

ACCUEIL, CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT, SUIVI DES RÉCLAMATIONS

ENGIE Solutions

“Mieux informer sur le site ENGIE Solutions du circuit de réclamation et de la possibilité de saisir le Médiateur du Groupe ENGIE, en évitant les saisines prématurées.”

Constat

Sur le site Internet d’ENGIE Solutions, il existe une fiche réclamation client. Le circuit de réclamation n’est pas présenté et ne permet pas d’identifier facilement le recours au Médiateur pour le Groupe ENGIE. Ainsi, ce manque d’information peut générer des demandes de médiation auprès du Médiateur des entreprises de Bercy. Ces demandes nous sont donc régulièrement transmises par la Médiation des entreprises de Bercy.

Recommandation

ENGIE Solutions doit améliorer l’information du circuit de réclamation sur son site Internet afin que les entreprises puissent saisir la Médiation pour le Groupe ENGIE plus facilement et intuitivement, sans passer par d’autres organismes de médiation, et en évitant pour autant des saisines prématurées qui outrepassent les niveaux de réclamations.

Direction Grand Public (DGP)

“Explication de l’inversion d’un point de livraison (PDL).”

Constat

Des inversions de points de livraison (PDL) peuvent se produire lors de la mise en service d’un contrat. Cela engendre alors une sous-facturation ou une surfacturation du requérant, dans la mesure où les factures ne correspondent plus à l’énergie délivrée au client facturé. En effet, chaque PDL, tel une adresse, correspond à un domicile unique et permet ainsi d’identifier le lieu de livraison et donc de consommation de l’électricité. Dès lors, une inversion de PDL implique la facturation de la consommation d’électricité d’un autre domicile et engendre ainsi une sous-facturation ou une sur-facturation du client effectivement facturé. Cette situation technique complexe n’est pas comprise par les clients, qui doivent donc être mieux accompagnés par les distributeurs et fournisseurs pour éviter des litiges. Les consommateurs doivent comprendre comment la situation a été rétablie, et pourquoi la refacturation ne crée pas d’injustice, en particulier au regard de l’application de la loi de transition énergétique (LTE).

Recommandation

La Médiation propose que, dès lors qu’une inversion de PDL est détectée, le fournisseur procède à une explication détaillée par écrit de cette inversion et de la correction de sa facturation. Cette correction doit se faire dans le respect de la LTE, laquelle limite le rattrapage de la facturation à une période de 14 mois précédant la dernière relève d’index, lorsqu’elle a vocation à s’appliquer. L’envoi d’une facture corrigée sans explication n’est pas suffisant.

CONTRAT

Direction Grand Public (DGP)

“Lors de l’ajout d’un cotitulaire à un contrat de fourniture d’énergie, le fournisseur doit demander l’accord écrit du cotitulaire."

Constat

Le requérant a souscrit plusieurs contrats sur son compte client liés à différents déménagements et a demandé l’ajout de cotitulaires à ses contrats. Le fournisseur a ainsi procédé à l’ajout de ces cotitulaires à la demande du requérant. Cependant, aucun justificatif attestant de leur volonté d’être désignés comme tels n’a été demandé aux cotitulaires. De la même façon, leurs signatures, pourtant indispensables lors de la souscription, n’ont pas été recueillies.

Recommandation

Lorsqu’un client souhaite ajouter un cotitulaire à son contrat, le fournisseur doit demander l’accord écrit du cotitulaire. La signature conjointe des deux obligés est indispensable et formalise leurs consentements, notamment celui du nouveau cotitulaire.

CONTRAT

ENGIE HOME SERVICES

“Mieux faire connaître l’offre d’entretien et de maintenance aux professionnels de la location de logements.”

Constat

EHS propose aux particuliers des contrats d’entretien et de maintenance pour un logement d’habitation. Ces contrats mentionnent des conditions restrictives uniquement en faveur des particuliers. Des personnes « professionnelles » bénéficient de tels contrats pour des logements à usage de location. Cependant, en cas de panne, alors que ces contrats ne prévoient pas de compensation de perte de chiffre d’affaires, certains clients en réclament lors de pannes prolongées de chaudière, ce qui n’est pas possible. La présentation de l’offre pour les particuliers doit également clairement cibler ce segment de marché.

Recommandation

EHS pourrait mieux faire connaître son offre d’entretien et de maintenance d’équipements énergétiques destinée aux professionnels, notamment pour la location de logements pour éviter d’éventuels dédommagements de chiffre d’affaires non prévus à travers l’offre des particuliers.

Direction Grand Public (DGP)

“Prise en compte de la date d’envoi pour vérification des délais impartis.”

Constat

Lorsqu’un client signe un contrat et le retourne à son fournisseur, il est des cas dans lesquels le délai de réception est assez conséquent. Aussi, ENGIE décide parfois de considérer non valable une souscription en raison de la réception trop tardive du contrat au vu du délai imparti.

Recommandation

Il convient donc pour ENGIE de vérifier que le délai imparti à la signature du contrat est respecté en se référant à la date d’émission du contrat signé par le client et non à la date de réception par ENGIE. L’idée est que le client ne doit pas être tenu responsable des délais postaux.

ENGIE HOME SERVICES

“Contractualiser l’adresse de correspondance d’un client louant son logement à un tiers.”

Constat

En l’absence de clause d’élection de domicile (ou d’adresse électronique de correspondance), lorsqu’une personne signe un contrat en y déclarant un domicile déterminé, les correspondances (préavis et avis de passage) doivent être adressées à ce dernier pour lui être opposables et non au lieu de la réalisation de la prestation.

Recommandation

Lorsque c’est le propriétaire d’un logement loué à un tiers qui a passé le contrat d’entretien de la chaudière, ce dernier doit stipuler que « les correspondances liées à l’exécution des prestations seront adressées utilement à l’adresse de l’installation entretenue à défaut d’indication contraire expresse du client ».

Engagés pour l'avenir

Sources et ressources de la médiation

Regard de Jacques Salzer, maître de conférences en retraite de l'université de Paris-Dauphine et du Cnam, sur la place de la médiation dans la société.

L'erreur est humaine. L'injustice et l'inéquitable ne devraient pas l'être. Pourtant, ils sont aussi humains. Comment réparer ?

Étrange destin que celui de ce mot, médiation, qui, tel un serpent de mer, semble disparaître puis réapparaître et regagner du terrain dans l'histoire. Accordons-nous la fantaisie d'une farandole de mots qui éclairent ce que peut la médiation avant de revenir à son usage dans la rigueur et la politique des organisations en quête d'un équilibre acceptable par tous.

Le langage, comme le disait Ésope (VI[e] siècle av. J.-C.), peut être la meilleure et la pire des choses. Le langage peut créer et entretenir des conflits par les sens et interprétations donnés aux mêmes mots, à partir de l'histoire personnelle de chacun, dans la vie comme dans les contrats et leur application. Les mots, à l'oral comme à l'écrit, peuvent aussi réparer et rétablir l'équité.

La racine du mot « médiateur » (med-) signifierait en grec ancien « au milieu », « entre »… Elle est intégrée dans divers mots, socialement valorisés, qui nous renvoient aux soins, aux soignants : médecin (qui est entre le patient et la maladie), médical et remède pour y remédier.

Elle nous rappelle la fonction de tous les services rendus par les intermédiaires



Jacques Salzer

MAÎTRE DE CONFÉRENCES EN RETRAITE DE L'UNIVERSITÉ DE PARIS-DAUPHINE ET DU CNAM.

> **“L'intermédiaire peut ménager un espace et un temps de sécurité et de disponibilité”**

(quand il n'y en a pas trop qui s'ajoutent dans la chaîne). Mais sans intermédiaire, pas de distribution de produits, pas de messager, pas de diplomatie, pas de « Monsieur Bons Offices »…
Elle nous rappelle aussi la fonction du temps : de l'immédiat où l'on ne prend pas le temps et où l'on répond immédiatement, par rapport au passage par le médiat du temps de traitement, de réflexion et d'échange avant décision.

Les médias (entre le monde et le public) et la presse viennent informer et faire réfléchir (là aussi s'il y a la rigueur de l'information vérifiée et vérifiable). Quant aux « médiateurs institutionnels » (entre entreprises et clients ou usagers) et autres organismes de médiation en matière de consommation, reconnus par le ministère des Finances, au nombre de 92 en France, ils sont à la disposition de leurs entreprises comme des clients de celles-ci, pour les réguler dans leurs droits et devoirs. C'est pour vérifier si lois et règles ont été bien appliquées, mais aussi, dans les cas particuliers de destinées humaines, si la loi et la règle générale devenaient injustes, pour s'adapter aux cas particuliers. C'est aussi détecter des dysfonctionnements dans l'organisation, auxquels on peut proposer de remédier, au bénéfice de tous.

Regardons le monde. On découvre alors, comme j'ai eu l'occasion de l'étudier et de le vivre, qu'il s'agit là d'un mouvement de fond, comme une culture des relations en quête de solutions pour une vie meilleure. Ce courant de médiation a émergé ailleurs : dans la famille (couple, parents-enfants, successions…), l'habitat et le voisinage, la copropriété, l'école et l'université, les relations de travail, les relations commerciales entre entreprises, l'environnement, la politique (à l'intérieur de partis et entre partis), les relations internationales et entre blocs politiques, etc.

Ne rêvons pas – on ne change pas le monde ni les rapports de pouvoir dans les décisions qui mènent ce monde – mais, aussi, rêvons. Si l'erreur est humaine, si une décision a entraîné l'injustice (le droit et la règle la traitent) mais aussi l'incompréhension ou l'iniquité (non traitées), tant mieux si au-dessus ou à côté de nous, un service bienveillant de médiation veille à faire le va-et-vient pour expliquer, s'expliquer et, s'il y a lieu, réparer l'« entre nous » dans le contenu et dans la relation. Face au pur affrontement dans des rapports de force abrupts constatés, l'intermédiaire peut ménager un espace et un temps de sécurité et de disponibilité pour s'expliquer, avant d'aider à une meilleure décision.

LES DÉFIS DE LA MÉDIATION

EEMG

En 2020, les Médiateurs européens de l'énergie ont gardé le lien

Dans le contexte difficile de 2020 où tous les pays européens ont été touchés par la crise sanitaire, les Médiateurs européens de l'énergie, regroupés dans un collectif nommé European Energy Mediators Group (EEMG) ont dû adapter leurs modalités d'échanges.

L'activité a été ralentie sur le premier semestre 2020, chacun étant d'abord préoccupé par le maintien d'une activité à distance qu'il a fallu ajuster et adapter, en veillant à la préservation et à la bonne animation des équipes. Rappelons que l'EEMG représente une solution de recours amiable pour 62 millions de consommateurs en Europe.
Et en 2019, les Médiateurs de l'EEMG avaient reçu 12 500 sollicitations et avaient traité en médiation plus de 3 600 cas, avec un taux de satisfaction de 75 %.
L'EEMG a néanmoins maintenu son séminaire annuel, tenu pour la première fois à distance. Le 8 octobre 2020, l'ensemble des membres de l'EEMG se sont donc retrouvés pour une visioconférence de près de quatre heures. L'ordre du jour était chargé. Les membres ont commencé par partager leurs résultats et les tendances observées dans l'année précédente et sur le premier semestre 2020. Notamment, la prédominance des sujets de facturation et l'attente d'un accroissement des litiges autour de la facturation et du paiement des factures suite à la crise sanitaire. D'autres thématiques ont également émergé : la digitalisation et la sécurisation des systèmes d'échanges, les problématiques d'installations et de maintenance de systèmes de chauffage ou encore les litiges autour de l'autoconsommation. Par la suite, un moment de partage a pu être consacré à la manière dont chaque pays avait été impacté par la crise sanitaire. Globalement, dans le secteur de l'énergie, les Médiations des différents pays européens ont pu s'adapter rapidement, pour assurer une continuité de l'activité en distanciel. Elles ont encouragé les requérants à saisir les Médiateurs par Internet, l'activité se déroulant en télétravail, pour l'essentiel. A aussi été constaté un accroissement moyen de 20 % des édiations, variable selon les pays et les périodes.
Enfin, l'EEMG a réfléchi aux moyens de maintenir la cohésion du groupe (et de répondre à ses attentes) et le lien avec les instances européennes dans un contexte ou les contacts physiques ne sont plus possibles et où l'activité européenne est réalisée dans un cercle plus fermé.

Site Internet

Des améliorations apportées en 2020

Tous les ans, la Médiation pour le Groupe ENGIE s'efforce d'améliorer son site Internet, au service des consommateurs. Créé en 2014, ce site accueille toujours plus de visiteurs avec 120 070 pages lues en 2020, soit une hausse de près de 65 % par rapport à 2019.



Nouveau logo, gamme de couleurs réduite et repensée, ajout de blanc pour faciliter la lecture… La nouvelle charte graphique de la Médiation a été appliquée au site à la fin de l'été 2020.
Les pages sensiblement modifiées ? La page d'accueil, plus épurée, et pour laquelle le bandeau des 20 ans de la Médiation a été retiré au profit d'un message sur les principales caractéristiques de la Médiation pour le Groupe ENGIE. La FAQ, une page particulièrement plébiscitée, a aussi été réorganisée pour faciliter la recherche. Par ailleurs, la possibilité d'accéder à la saisine en ligne par au moins deux entrées sur chaque page a également été apportée. Le formulaire de saisine a quant à lui été simplifié, la base légale pour le traitement des données personnelles ayant été redéfinie et ne nécessitant plus la demande d'un accord préalable aux consommateurs qui saisissent la Médiation.
En 2020, l'intérêt des lecteurs a fortement augmenté pour les questions tournant autour de la facture, des délais de paiement, de la compréhension des consommations et des possibilités offertes en cas de difficultés de paiement. Ces sujets sont en effet devenus particulièrement préoccupants pour certains consommateurs ayant vu leurs revenus diminuer et leurs consommations augmenter pendant la période de confinement et avec le télétravail.
Il est aussi à noter qu'en 2020 l'utilisation des téléphones mobiles (54 %) a dépassé celle des ordinateurs (43 %) pour consulter le site de la Médiation. Aussi l'équipe est-elle toujours attentive à vérifier la compatibilité des développements et le rendu des contenus sur les différents types de supports et avec les différents navigateurs.
Enfin, en 2020 toujours, le site Internet a fait l'objet de tentatives de cyberattaques ; la sécurité de l'hébergement du site a donc été renforcée.
2021 sera encore une année de changements importants, avec bascule du site Internet sur un nouveau socle Wordpress plus rapide, plus efficace et offrant plus de possibilités graphiques. Ce projet sera l'occasion de retravailler le rendu visuel du site, en ajustant la charte pour intégrer les contraintes d'accessibilité du site aux malvoyants. Enfin, le formulaire de saisine va à nouveau faire l'objet d'améliorations que nous vous laisserons découvrir dans l'année !

65 %

C'est la hausse du nombre de pages du site Internet lues en 2020 par rapport à 2019.

Surfer sur le site
du Médiateur

Club des Médiateurs de Services au Public

Promouvoir une médiation de qualité

Le Médiateur pour le Groupe ENGIE est membre du Club des Médiateurs de Services au Public (CMSP). Il assure, pour l'association, les fonctions de vice-président et de secrétaire.

Le Club des Médiateurs de Services au Public est une association qui regroupe 28 médiateurs institutionnels ou placés auprès d'administrations, de grands services publics ou d'organismes de protection sociale (cf. p. 42).
Au cours de l'exercice 2019, les médiateurs membres du Club ont reçu 180 000 demandes de médiation qui se répartissent comme suit : 60 000 pour les médiateurs institutionnels et 120 000 pour les médiateurs de la consommation.
Les médiateurs membres du Club partagent des valeurs, des principes et des objectifs communs. Notamment, une exigence de qualité pour leurs médiations, toujours fondées sur leur indépendance, leur impartialité, leur neutralité, et le respect d'une déontologie et de processus très stricts.
Le principe de gratuité pour les médiations, accessibles à tous en dernier recours amiable, s'applique également pour tous les requérants. Par ailleurs, du fait de l'exigence de transparence attendue, chaque Médiateur publie annuellement un rapport d'activité. Les valeurs et les principes communs sont repris dans une charte qui constitue le socle de référence éthique de la médiation pratiquée par les membres du Club des Médiateurs de Services au Public.

Lire la charte du Club

Communication

Une indépendance affichée de la Médiation

C'était dans les tuyaux depuis un moment, nous l'avons concrétisé en 2020 ! Le Médiateur pour le Groupe ENGIE voulait afficher plus clairement son indépendance vis-à-vis du Groupe ENGIE : c'est chose faite avec sa nouvelle identité visuelle.

Si la Médiation pour le Groupe ENGIE traite de litiges commerciaux, principalement entre des particuliers et des filiales du Groupe ENGIE, elle ne rend néanmoins compte, concernant la médiation de la consommation, qu'à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), une commission d'État indépendante émanant du ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance.
La Médiation étant incarnée par une seule personne, le Médiateur, agréé de surcroît par la CECMC, qui l'inscrit au registre des Médiateurs européens de la consommation pour une durée de 5 ans, il a été proposé le nouveau logo ci-dessous. La Médiation a travaillé avec une petite agence afin de pouvoir proposer un texte traduisant mieux l'indépendance avérée du Médiateur (qui constitue l'un des objets même de son agrément) et de rechercher le meilleur équilibre pour un rapprochement possible, mais suffisamment différenciant, avec le fait que la Médiation traite de litiges ne concernant que le Groupe ENGIE.
La création de ce nouveau logo a été l'occasion de repenser toute la charte graphique de la Médiation et de toiletter en profondeur le site Internet du Médiateur afin de le rendre plus aéré, plus moderne, et plus facile d'utilisation pour le consommateur.

Le Médiateur
POUR LE GROUPE ENGIE

Retrouvez les fiches **détaillées** de chaque médiateur du Club

CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

La Médiatrice de l'Agence de Services et de Paiement
Claudette Hénoque-Couvois
12, rue Henri-Rol-Tanguy
TSA 10001
93555 Montreuil-sous-Bois Cedex

Le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers
Marielle Cohen-Branche
17, place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02

Le Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières
Armand Pujal
24, avenue de la Grande-Armée
75854 Paris Cedex 17

Le Médiateur de l'Assurance
Arnaud Chneiweiss
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

La Médiatrice des Communications Électroniques
Valérie Alvarez
CS 30342
94257 Gentilly Cedex

Le Médiateur de l'eau
Dominique Brave
BP 40 463
75366 Paris Cedex 08

Le Médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur
Catherine Becchetti-Bizot
Carré Suffren, 110, rue de Grenelle
75357 Paris Cedex 07 SP

Le Médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur
Mohamed Aarabi
1 ter, avenue de Lowendal
75700 Paris 07 SP

Le Médiateur des entreprises
Pierre Pelouzet
98-102, rue de Richelieu
75002 Paris

Le Médiateur du E-Commerce de la Fevad
(Fédération des entreprises et de la vente à distance)
Bernard Siouffi
60, rue la Boétie
75008 Paris

La Médiatrice auprès de la Fédération des Banques Françaises
Marie-Christine Caffet
CS 151
75422 Paris Cedex 09

La Médiatrice du Groupe Caisse des Dépôts
Anne Guillaumat de Blignières
56, rue de Lille
75356 Paris

Le Médiateur du Groupe EDF
Bénédicte Gendry
TSA 50026
75804 Paris Cedex 08

Le Médiateur pour le Groupe ENGIE
Jean-Pierre Hervé
ENGIE – Courrier du Médiateur
TSA 27601
59973 Tourcoing Cedex

Le Médiateur du Groupe La Poste
Gilles Maindrault
9, rue du Colonel-Pierre-Avia
CP D160
75757 Paris Cedex 15

Le Médiateur de la Banque Postale
Gilles Maindrault
115, rue de Sèvres CP G 009
75275 Paris Cedex 06

Le Médiateur de l'Information de France 2 et France 3
Nicolas Jacobs
7, esplanade Henri-de-France
75907 Paris Cedex 15

Le Médiateur des ministères économiques et financiers
Christophe Baulinet
BP 60153
14010 Caen Cedex 1

Le Médiateur de la Mutualité sociale agricole
Roland Baud
19, rue de Paris
CS 50070
93013 Bobigny Cedex

Le Médiateur national de l'énergie
Olivier Challan-Belval
15, rue Pasquier,
75008 Paris

Le Médiateur national de Pôle emploi
Jean-Louis Walter
1, rue de Docteur-Gley
75987 Paris Cedex 20

Le Médiateur national de la Sécurité sociale des indépendants
Jean Philippe Naudon
260-264, avenue du Président-Wilson
93457 La Plaine Saint-Denis Cedex

Le Médiateur du notariat
Christian Lefebvre
60, boulevard de la Tour-Maubourg
75007 Paris

La Médiatrice de la RATP
Betty Chappe
LAC LC12,
54, quai de la Rapée
75599 Paris Cedex 12

Le Médiateur de la Région Île-de-France
Laurent Batsch
2, rue Simone-Veil
94300 Saint-Ouen

Médiateur des relations commerciales agricoles
Francis Amand
78, rue de Varenne
75349 Paris 07 SP

La Médiatrice SNCF Mobilités
Jean-Luc Dufournaud
TSA 37701
59973 Tourcoing Cedex

Le Médiateur Tourisme et Voyage
Jean-Pierre Teyssier
BP 80303
75 823 Paris Cedex 17

Le Président du Cercle des médiateurs bancaires
Yves Gérard
43, rue des Missionnaires
78000 Versailles

Conception, conseil et réalisation :
CITIZENPRESS
Crédits photos : ENGIE, DR, Istock.

Le Médiateur
POUR LE GROUPE ENGIE

Pour écrire au Médiateur du Groupe ENGIE :

Via Internet, en remplissant le formulaire disponible sur **www.mediateur-engie.com**

C'est simple, gratuit, rapide. Vous pourrez y joindre toutes les pièces justificatives de votre dossier.

Par lettre simple,
ENGIE
COURRIER DU MÉDIATEUR
TSA 27601
59973 TOURCOING Cedex