Rapport du Médiateur
2015





04-05
la parole au Médiateur
Jean-Pierre Hervé, le Médiateur,
livre son bilan de l'année 2015.

06
médiation : un contexte juridique en pleine évolution
Coup de projecteur sur le nouveau cadre juridique
de la médiation de la consommation.

07-10
confiance
La Médiation du Groupe ENGIE a procédé
en 2015 à quelques aménagements
afin de travailler en conformité totale avec
la nouvelle loi. Résultat : le Médiateur
a été agréé début 2016.

11-14
transparence
La Médiateur agit et communique en toute transparence.
La publication de son rapport d'activité 2015
contribue à faire vivre cette valeur clé de la médiation.

15-19
efficacité
Nombre de sollicitations, profil des requérants,
délais de traitement et satisfaction des requérants :
le point sur l'activité 2015 de la Médiation
du Groupe ENGIE.

20
médiation : mode d'emploi
Du demandeur au Médiateur : parcours
de recevabilité des dossiers de médiation.

19-29
progrès
Bilan des actions mises en œuvre suite
aux recommandations émises par le Médiateur en 2014
et tour d'horizon des recommandations 2015.

31-33
ouverture
En 2015, le Médiateur a poursuivi son action
de promotion du concept de règlement amiable
des litiges auprès des filiales du Groupe ENGIE
en Europe et dans le monde.

34
les 8 valeurs de la Médiation
Les valeurs de la Médiation du Groupe ENGIE à la loupe.

MÉDIATION: *ENGIE s'engage*

Fruit d'une concertation entre les associations de consommateurs et le Groupe ENGIE, la Médiation du Groupe ENGIE œuvre depuis 1999 pour incarner le dernier recours amiable, au sein du Groupe, pour l'ensemble des clients, fournisseurs et partenaires des différentes sociétés du Groupe. La Médiation du Groupe ENGIE est une alternative efficace à une procédure judiciaire, complémentaire des dispositifs de traitement des réclamations existants. Le Médiateur offre au requérant un traitement indépendant, rapide et impartial de son litige quand celui-ci juge les réponses préalablement apportées à sa réclamation insatisfaisantes.

LES CHIFFRES *de l'année 2015*

81%

des avis BtoC émis par la Médiation en 2015 ont été acceptés par les requérants, permettant de régler définitivement les litiges. Ce sont ainsi 182 solutions proposées par le Médiateur qui ont été acceptées.

-44%

Le nombre de sollicitations du Médiateur a chuté de 44 % entre 2014 et 2015 (4 301 sollicitations en 2014 contre 2 588 en 2015). Cette forte baisse s'explique par l'amélioration de l'information apportée aux requérants potentiels par les entités du Groupe ENGIE; les sollicitations arrivées « trop tôt » à la Médiation sont réorientées vers le service client adapté.

67

La durée moyenne de traitement d'une médiation est de 67 jours.

+54%

Le nombre de médiations reçues a augmenté de 54 % par rapport à 2014. Cette forte hausse traduit l'exigence accrue des clients vis-à-vis de leur opérateur. Sur les 306 sollicitations en médiation reçues en 2015, 288 concernaient le marché des particuliers, soit 94 %. Enfin, dans 91 % des médiations, le litige opposait le requérant à la filiale ENGIE Particuliers (ex-DolceVita).

99,6%

des solutions proposées par le Médiateur sont en faveur des requérants. D'après l'enquête de satisfaction de la Médiation du Groupe ENGIE, 70 % des demandeurs sont satisfaits de l'action du Médiateur.

LA PAROLE AU MÉDIATEUR

Jean-Pierre Hervé

Médiateur du Groupe ENGIE depuis juillet 2014, Jean-Pierre Hervé possède une grande expérience des métiers de l'énergie et de la médiation. Après avoir mis en place ses propres dispositifs de contrôle d'efficacité, il livre aujourd'hui son bilan de l'année 2015.

En 2015, le nombre de médiations réalisées au sein du Groupe ENGIE a encore une fois progressé : plus 54 % par rapport à 2014. Dans le même temps, le nombre de sollicitations a fortement diminué, passant de 4301 demandes en 2014 à 2588 en 2015. L'augmentation du nombre de médiations doit être corrélée à l'exigence accrue des clients vis-à-vis de leur opérateur. Ce phénomène est d'autant plus sensible dans un contexte de mutation du secteur de l'énergie au sein duquel se développent sans cesse de nouvelles offres et de nouveaux services.

2015 est également l'année d'une forte évolution du cadre réglementaire de la Médiation, relayée par de nombreux médias. La Médiation du Groupe ENGIE est aujourd'hui mieux connue par les clients du Groupe et les requérants potentiels ont bénéficié d'une meilleure information sur les principes de cette méthode de règlement amiable des litiges. L'information apportée par les entités opérationnelles (sur les factures, les contrats ou via leurs sites Internet) permet aux requérants de me saisir au bon moment, c'est-à-dire après avoir sollicité les services clientèle et réclamation des entités commerciales, comme le prévoient les contrats. D'où la baisse du nombre de sollicitations. Quoi qu'il en soit, la médiation est un concept jeune, elle a donc encore un très fort potentiel de croissance dans notre société. Nos concitoyens expriment un attachement grandissant à ce processus, alors qu'il existe depuis maintenant plus de 16 années au sein du Groupe ENGIE.

Cette année encore, les sollicitations que j'ai reçues concernent pour la plupart la compréhension des factures, des montants de régularisation faisant suite à de mauvais relevés de compteurs ou encore des redressements de consommations suite à des pannes de compteurs. J'ai aussi constaté l'émergence de requêtes liées aux nouveaux services et aux contrats qui leur sont relatifs. C'est notamment le cas pour les services autour des chaudières et des énergies renouvelables. Par ailleurs, un nombre important de médiations est lié à l'offre de Vente de Gaz Réparti, ou Fidelo Conso, ce qui m'a conduit à formuler plusieurs recommandations spécifiques. Il reste que le besoin, exprimé l'année passée, de proposer aux clients qui souhaitent investir dans l'efficacité énergétique un état complet de leur bâti reste très important. Je renouvelle donc cette recommandation pour l'année 2016 ; la nouvelle loi de transition énergétique devrait faciliter sa mise en œuvre opérationnelle.

2015 - faits marquants

_27 janvier 2015 : c'est la première rencontre annuelle des associations de consommateurs et du Médiateur.

_1er juin 2015 : le nouvel outil de gestion des dossiers des demandeurs est mis en place.

_9 & 10 juin 2015 : le Médiateur rencontre ses homologues de l'European Energy Mediators Group (EEMG), un groupe de médiateurs de la consommation pour des entreprises énergétiques en Europe. C'est l'occasion pour tous les participants de partager leurs bonnes pratiques et de promouvoir la médiation d'entreprise.

_24 juin 2015 : c'est la deuxième rencontre annuelle des associations de consommateurs et du Médiateur.

_21 août 2015 : l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 est publiée au *Journal officiel*. Elle marque le coup d'envoi de la généralisation de la médiation dans tous les secteurs de la consommation. Son objectif : faciliter, pour les consommateurs, le recours à des modes de résolution amiable des litiges les opposant à des professionnels.

_22 octobre 2015 : c'est la troisième rencontre annuelle des associations de consommateurs et du Médiateur, en présence de Gérard Mestrallet.

_15 décembre 2015 : le nouveau site Internet du Médiateur est mis en ligne. Il permet



DR

> *In fine*, le Médiateur a la responsabilité d'apporter sa contribution pour aider les parties prenantes à **améliorer la confiance des consommateurs** dans le marché de l'énergie."

L'efficacité du processus de médiation du Groupe ENGIE, éprouvée depuis de nombreuses années, a pu être maintenue cette année malgré la très forte croissance du nombre de médiations à gérer à effectif constant. Je tiens d'ailleurs à remercier toute l'équipe qui m'entoure pour son engagement permanent, son efficacité et ses grandes qualités d'écoute. Je remercie également les entités internes qui ont participé à la réussite des médiations.

Sur les 226 avis émis concernant la seule médiation de la consommation par la Médiation du Groupe ENGIE en 2015, 81 % ont été acceptés par les requérants, permettant de régler définitivement les litiges. En termes de délais de traitement, 68 % des dossiers ont fait l'objet d'un avis rendu sous moins de 60 jours (et 95 % sous moins de 90 jours). Enfin, 99,6 % des solutions proposées se sont révélées en faveur des requérants. À partir des cas particuliers qu'elle a rencontrés au cours de son année d'exercice, la Médiation a pu formuler des recommandations pertinentes qui ont fait l'objet d'échanges avec les entités concernées afin de garantir l'implémentation la plus rapide possible.

Cette année 2015 a également été l'occasion de grandes transformations au sein de la Médiation du Groupe ENGIE : la création d'un nouvel outil de gestion des dossiers clients (CRM), la mise en ligne d'un nouveau site Internet, la définition d'une nouvelle organisation du travail, le renforcement de l'équipe qui travaille à mes côtés ou encore l'implication de nouvelles entités d'ENGIE dans le processus de médiation. Nous poursuivrons sur cette lancée afin de mettre en place, dès 2016, une prestation externalisée de numérisation des courriers de la médiation.

Enfin, 2015 restera une année emblématique pour la médiation : l'ordonnance du 20 août 2015 a offert un cadre réglementaire à la médiation de la consommation, en transposant la directive de mai 2013 concernant le règlement amiable des litiges. Et la Médiation du Groupe ENGIE a obtenu, le 25 février 2016, l'agrément par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation, de médiateur de la consommation, et l'inscription en tant que tel sur la liste de l'Union européenne. Une distinction qui récompense le respect de tous les critères d'indépendance et d'efficacité attendus par ces nouveaux textes. Les qualités de la médiation d'entreprise ENGIE, et notamment l'indépendance et l'impartialité, ont donc été une nouvelle fois reconnues.

une saisine plus intuitive et plus rapide.

_18 décembre 2015 : le Médiateur du Groupe ENGIE dépose un dossier devant la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation, pour être agréé en tant que Médiateur de la consommation.

_25 février 2016 : le Médiateur du Groupe ENGIE est officiellement inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation, notifiée auprès de la Commission européenne.

MÉDIATION : un contexte juridique en pleine évolution

La publication de l'ordonnance du 20 août 2015 transposant la directive européenne du 21 mai 2013 marque le coup d'envoi de la généralisation de la médiation dans le secteur de la consommation. L'objectif : renforcer la confiance des consommateurs.

Élaborée à l'issue d'une large concertation auprès de l'ensemble des acteurs concernés, l'ordonnance du 20 août 2015 entend faciliter pour les consommateurs le recours à des modes de résolution amiable des litiges qui les opposent à des professionnels (entreprises, commerçants, artisans, etc.).
Ces nouvelles exigences réglementaires prévoient notamment l'obligation des professionnels d'informer leurs clients de la possibilité de saisir gratuitement un médiateur en cas de litige. Le cas échéant, la mission de médiation doit être achevée sous 90 jours. Le requérant conserve toujours la possibilité de saisir la justice à l'issue de la médiation.

UN CADRE JURIDIQUE QUI REPOSE SUR TROIS PILIERS

› La médiation concerne tous les secteurs

Le cadre juridique de la médiation couvre tous les secteurs professionnels. Il garantit la lisibilité des dispositifs existants tout en permettant l'accès du consommateur à un large éventail de médiations (médiation publique, médiation sectorielle, médiation d'entreprise ou encore médiation proposée par tout autre médiateur de la consommation).

› Des critères de qualité

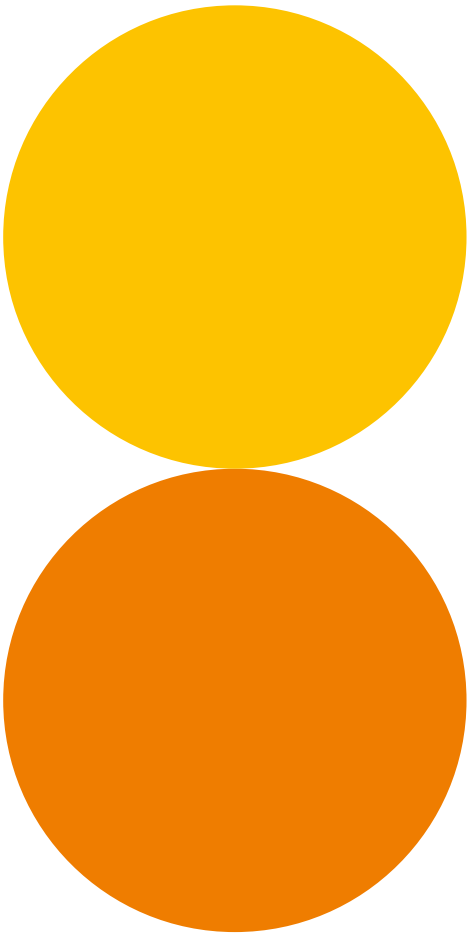
Les critères qualitatifs que doivent remplir les médiateurs de la consommation visent à assurer qu'ils accomplissent leur mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre de procédures gratuites, aisément accessibles, transparentes, efficaces et équitables.

› Le contrôle et l'évaluation des médiateurs

La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, placée auprès du ministre chargé de l'Économie, se compose de magistrats, de personnalités qualifiées, de représentants des consommateurs et de professionnels. Sa mission est triple : établir la liste des médiateurs de la consommation répondant aux critères précités, notifier cette liste à la Commission européenne et évaluer dans la durée l'activité des médiateurs agréés en tant que médiateur de la consommation.

LE MÉDIATEUR DU GROUPE ENGIE AGRÉÉ

Jean-Pierre Hervé, Médiateur du Groupe ENGIE depuis le 1er juillet 2014, a déposé son dossier d'agrément auprès de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation le 18 décembre 2015. Il a été inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation le 25 février 2016.



confiance

Le contexte socio-économique nécessite plus que jamais l'instauration d'un climat de confiance entre les prestataires de services et leurs clients. C'est tout le sens de l'ordonnance du 20 août 2015, qui ouvre la voie à la médiation dans les secteurs de la consommation. Le Médiateur du Groupe ENGIE, qui œuvre au règlement amiable des litiges en toute indépendance, a été agréé médiateur de la consommation début 2016.

70 %

des requérants se déclarent satisfaits de l'action du Médiateur.

Seize ans d'expérience au service de la médiation

En 2015, la médiation de la consommation fait son entrée dans le droit français.
Si elle respectait déjà la plupart des points de réglementation désormais en vigueur, la Médiation du Groupe ENGIE a procédé à quelques aménagements afin de travailler en conformité totale avec la nouvelle loi.

autonome

Le budget dont dispose la Médiation chaque année est distinct des autres budgets du Groupe ENGIE ; elle dispose ainsi des moyens à la hauteur de ses ambitions. Cette exigence renforce la position de neutralité et d'indépendance du Médiateur.

–

Fruit d'une concertation avec les associations de consommateurs, la Médiation du Groupe ENGIE œuvre, depuis sa création en 1999, comme dernier recours amiable pour l'ensemble des requérants, fournisseurs et partenaires des différentes sociétés du Groupe, principalement en France, quel que soit leur domaine d'activité. Dans ce cadre, la Médiation du Groupe ENGIE mène aujourd'hui son activité en tenant compte d'un contexte spécifique. D'une part, la crise économique et sociale exacerbe la sensibilité des clients, générant une exigence croissante en termes de qualité de service, de conseil et d'accompagnement de la part de leurs prestataires de services. Par ailleurs, le cadre réglementaire évolue. La transposition de la directive RELC (Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, ou ADR – *alternative dispute resolution*) en droit français renforce ainsi la priorité donnée à la recherche de solutions amiables en cas de différend opposant une entreprise et un consommateur.
La Présidence du Groupe ENGIE a ainsi décidé, dès 2014, de reconduire la médiation interne à l'entreprise pour répondre au mieux aux enjeux de la transformation de la société.

Indépendance du Médiateur : une volonté affirmée servie par une organisation adaptée

Le Médiateur du Groupe ENGIE s'est inscrit très tôt dans le respect des critères énoncés dans la directive RELC, transposée en droit français par ordonnance au mois d'août 2015 et entrée en vigueur le 1er janvier 2016. Cette démarche d'anticipation porte d'abord sur le critère d'indépendance. L'indépendance est une volonté affirmée du Groupe. Elle se traduit par le rattachement du Médiateur à la présidence d'ENGIE, mais sans lien de subordination. Historiquement, le Médiateur est d'ailleurs nommé par le Président-Directeur général lui-même. Le Médiateur est également non révocable pendant toute la durée de son mandat. Aucune directive n'est formulée auprès de lui pour la réalisation de ses missions ou sur la façon d'exercer son mandat. Le Médiateur informe le Président-Directeur général du Groupe de son activité, et publie son rapport annuel d'activité, en français et en anglais, conformément à sa charte, et à l'ordonnance du 20 août 2015.
La Médiation dispose, chaque année, d'un budget autonome, indépendant du budget général d'ENGIE. Cette enveloppe est gérée par le Médiateur de façon optimale afin de mener à bien sa mission de médiation tout au long de l'année. Ni la rémunération du Médiateur ni son budget ne sont corrélés aux solutions de médiation clôturant les litiges, ou avec les budgets des directions et filiales du Groupe. Le budget du Médiateur est global et intègre en particulier la location des locaux, les dépenses de fonctionnement (chauffage, entretien, etc.), les travaux éventuels et les dépenses en matière d'informatique (matériel et logiciel), et de logistique (cf. p.14). Il possède en effet ses propres systèmes d'information pour le suivi des dossiers. Son budget inclut enfin les coûts de main-d'œuvre de son équipe, exclusivement dédiée à la Médiation du Groupe, même si ce dernier point n'est plus exigé par l'ordonnance du 20 août 2015.
Le Médiateur, Jean-Pierre Hervé, a été nommé par le Président-Directeur général du Groupe le 1er juillet 2014. Conformément à l'ordonnance du 20 août 2015, sa nomination a été confirmée à l'unanimité par un organe de nomination paritaire (associations de consommateurs et membres du Groupe ENGIE) qui s'est réuni le 11 décembre 2015. Également dans le respect du code de la consommation, il dispose d'un mandat de 5 ans, renouvelable. Son mandat est indépendant des évolutions du Groupe et des résultats de son ac-

tivité. Enfin, il respecte l'interdiction, de travailler, à l'issue de son mandat, pour l'une ou l'autre des entreprises du Groupe : son contrat de travail a été adapté à cet effet.

Un Médiateur nouvellement agréé

Afin de garantir la mise en œuvre concrète des procédures de la médiation, les nouveaux textes réglementaires prévoient l'instauration d'un contrôle, par une autorité de l'État, des médiateurs de la consommation et de la mise en œuvre des procédures prescrites. En France, la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), est chargée d'établir la liste des médiateurs respectant ces exigences et de la communiquer à la Commission européenne. Instauré par arrêté le 15 décembre 2015, cet organe de contrôle doit également évaluer l'activité des médiateurs et en assurer la régularité. Il est composé d'un conseiller à la Cour de cassation, d'un conseiller d'État, de personnalités qualifiées, de représentants d'associations de consommateurs agréées au plan national et de représentants d'organisations professionnelles (code de la consommation, art. L. 155-1).

La loi du 20 août 2015 offre la possibilité de plusieurs types de médiation. En particulier, et conformément à la Directive européenne RELC de 2013, le professionnel peut mettre en place son propre système de médiation. C'est le choix d'ENGIE, qui a instauré une médiation d'entreprise coexistant avec un médiateur public. Cette disposition pose par ailleurs le principe selon lequel un même litige ne peut donner lieu qu'à une seule médiation, à l'exception du domaine de l'énergie. Ainsi, le Médiateur national de l'énergie a accepté de signer avec le Médiateur du Groupe ENGIE une convention qui régit leur mode opératoire. Cette convention est visible sur le site Internet du Médiateur du Groupe ENGIE.

Le Médiateur du Groupe ENGIE a déposé son dossier d'agrément auprès de la CECMC le 18 décembre 2015, et a été agréé en tant que médiateur de la consommation le 25 février 2016.

Les missions et les priorités du Médiateur

Le Médiateur s'est fixé, dès son arrivée en juillet 2014, deux missions principales et prioritaires :

– incarner le Médiateur opérationnel en France pour les personnes et entités ayant un litige avec le Groupe, tant dans le domaine de la consommation que dans celui des contrats inter-entreprises (BtoB, fournisseurs, prestataires…) ;

– incarner le Médiateur référent pour les entités du Groupe ENGIE dans les autres pays où le Groupe est présent, notamment en Europe, afin de développer le concept de traitement amiable des litiges dans tous les secteurs d'activité.

> “LE MÉDIATEUR VEILLE, DANS LE CADRE DE L'ORDONNANCE DU 20 AOÛT 2015, À CE QUE TOUTES SES FILIALES ET DIRECTIONS AYANT DES CLIENTS PARTICULIERS RESPECTENT SCRUPULEUSEMENT **LES EXIGENCES** DE LA NOUVELLE RÉGLEMENTATION.”

Incarner le Médiateur opérationnel en France

Particuliers, professionnels, entreprises, collectivités, associations de consommateurs, services de l'État, organisations professionnelles… en lien avec l'ensemble des parties prenantes, la Médiation du Groupe ENGIE promeut, dans l'ensemble du Groupe, le règlement amiable des litiges comme alternative crédible au recours à la justice.

Concernant les demandes de médiation pour les clients particuliers, le Médiateur du Groupe ENGIE veille, dans le cadre de l'ordonnance du 20 août 2015, à ce que toutes ses filiales et directions ayant des clients particuliers respectent scrupuleusement les exigences de la nouvelle réglementation. Elles doivent ainsi informer leurs clients du processus de traitement des réclamations et de l'existence d'un médiateur. La plupart d'entre elles ont choisi le Médiateur du ›››

charte

En 2015, la charte de la Médiation du Groupe ENGIE évolue!

Retrouvez sa nouvelle version sur le http://www.mediateur-engie.com/wp-content/uploads/2015/11/CHARTE-DE-LA-MEDIATION-DU-GROUPE-ENGIE_final.pdf

–

Les objectifs du Médiateur

1. Traiter les réclamations en dernier recours amiable des différentes entités et filiales françaises du Groupe ENGIE.
En volume, l'essentiel de l'activité du Médiateur est lié à des litiges de clients particuliers dans le domaine de la fourniture d'énergie gaz, électricité et des services associés.

2. Développer le recours à la médiation dans les autres entités de services, lorsque tous les niveaux en charge des réclamations se sont prononcés et que leurs réponses ne satisfont toujours pas le requérant. Le Médiateur a ainsi précisé en 2015, avec les différentes directions concernées, le parcours client concernant le traitement des réclamations.

3. Promouvoir et développer le concept de règlement amiable des litiges
La Médiation du Groupe ENGIE poursuit de façon active les échanges avec toutes les parties prenantes, comme les associations de consommateurs qui sont des acteurs incontournables du processus. Elle est également membre du Club des médiateurs de services au public qui vise à rendre visible l'existence un mode de résolution amiable des litiges (en particulier à travers son site internet www.clubdesmediateurs.fr).

compétences

Pour connaître le champ de compétences exact du Médiateur, rendez-vous sur le http://www.mediateur-engie.com/qui-sommes-nous/les-champs-de-competences-du-mediateur/

–

22 millions

c'est le nombre de contrats gérés par les filiales du Groupe ENGIE concernées par la transposition de la directive RELC sur les marchés BtoC (consommateurs), BtoB (professionnels) et BtoBtoC.

–

concertation

La Médiation du Groupe ENGIE est le fruit d'une concertation avec les associations de consommateurs. Le Médiateur entretient des relations étroites et privilégiées avec ces dernières, et ce tout au long de l'année.

–

››› Groupe ENGIE. D'autres, en lien avec leur activité, ont pu choisir un autre médiateur agréé. Les entités se sont donc mises en conformité avec l'ordonnance dès le 1er janvier 2016. Des conventions seront par la suite signées avec de nouveaux médiateurs de la consommation intervenant dans des secteurs concernant des activités du Groupe ENGIE (travaux de rénovation énergétiques, etc.).

Incarner le Médiateur référent pour les entités internationales

Le Groupe ENGIE tient naturellement à ce que ses filiales européennes se conforment à la directive RELC et à ses transpositions locales. Pour la plupart de ces filiales, le Médiateur du Groupe ENGIE constitue un appui fonctionnel pour les dirigeants tant dans la mise en place d'un processus de règlement amiable des litiges que dans le choix d'un médiateur ou d'une structure de médiation (selon le contenu de la loi locale).

En Europe, les filiales du groupe ENGIE concernées par la transposition de la directive RELC sont principalement situées en Italie, Hongrie, Roumanie, Belgique, Allemagne et Pays-Bas. Elles gèrent avec la France plus de 22 millions de contrats sur les marchés BtoC, BtoB et BtoBtoC.

Concernant le territoire européen, la solution proposée par les filiales devra être adaptée, pour les consommateurs (notamment dans le domaine de la vente d'offres énergie et de services aux clients), au cadre mis en place par le pays pour transposer la directive européenne RELC. À ce titre, le Médiateur du Groupe ENGIE a accompagné des filiales devant se mettre en conformité avec la directive RELC et sa transposition locale. Cette mission était destinée à vérifier la mise en place d'un processus performant de traitement des réclamations, qui permette :

– d'informer les consommateurs des différentes instances d'appel en cas de désaccord sur les réponses apportées à un litige ;

– d'informer les clients de tous les canaux de relation existants (conditions générales de vente, factures, site Internet, courriers…), de la possibilité de faire appel à la Médiation (ou aux systèmes de médiation) concernant le domaine de l'énergie et qui seront agréés dans le pays, incluant une éventuelle médiation d'entreprise si cela est possible.

Conformément au décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation, tout consommateur, notamment celui résidant hors de France, peut également soumettre sa demande au Médiateur du Groupe ENGIE. Si les services ont été souscrits par Internet, les requêtes peuvent aussi être déposées sur la plateforme européenne de résolution en ligne des litiges (plateforme On line Dispute Resolution) prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation.

Pour les autres entreprises du Groupe ENGIE en Europe et dans le reste du monde, le Médiateur accompagne les dirigeants dans la mise en place et le développement du traitement amiable des litiges. Dans la plupart des cas, le recours au Médiateur du Groupe ENGIE n'est pas pertinent dans ces zones ; des médiateurs locaux sont à privilégier, qui peuvent eux-mêmes être appuyés par le Médiateur du Groupe ENGIE.

Quand les sollicitations ne concernent pas un litige en France mais dans un pays où le Groupe ENGIE est présent, la Médiation interpelle le responsable pays d'ENGIE afin de mettre en place une démarche qui respecte l'esprit du règlement amiable du litige avec le requérant. Si nécessaire, la Médiation du Groupe ENGIE peut intervenir directement en appui aux filiales dans la résolution du litige. ●

Un site Internet indépendant pour saisir le Médiateur



Le Médiateur peut être sollicité directement et simplement via son site Internet : http:/ www.mediateur-engie.com

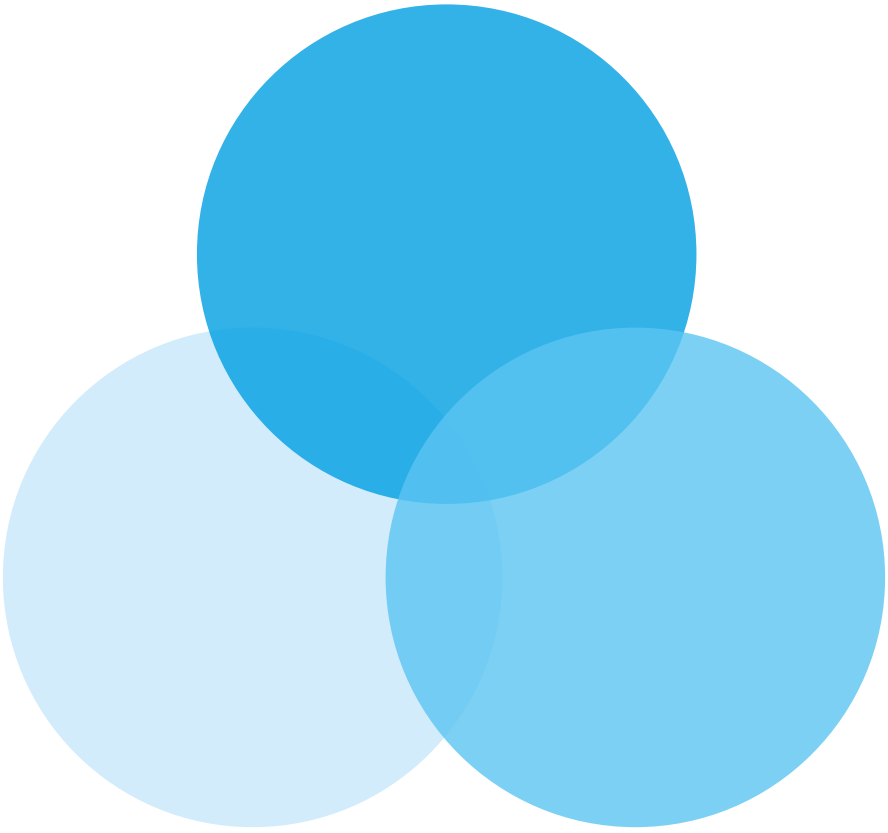
Rappelons que toute sollicitation est étudiée pour s'assurer qu'elle remplit bien les conditions d'éligibilité à la médiation. En effet, conformément à l'article L. 152-2 du Code de la consommation, les demandes suivantes ne peuvent être traitées en médiation :

• celles pour lesquelles le demandeur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de l'entreprise ou le service concerné dans le Groupe conformément au contrat. Dans ce cas, le Médiateur réoriente cette réclamation vers le service idoine et s'assure que le service y apporte bien une réponse qui satisfasse le requérant ;

• celles manifestement infondées ou abusives ;

• celles qui ont déjà ou sont en cours de traitement par un autre médiateur, notamment le MNE, ou par un tribunal ;

• celles pour lesquelles la dernière réclamation auprès du fournisseur date de plus d'un an.



transparence

Au cœur des 8 valeurs de sa charte de la Médiation,
la transparence est indispensable à l'efficacité de la démarche.
La publication annuelle du rapport d'activité du Médiateur
contribue à faire vivre cette valeur clé du Groupe ENGIE.

1,65 million d'euros

C'est le budget 2015 du Médiateur du Groupe ENGIE pour l'exercice de toutes ses missions (marchés BtoC et BtoB, France et international)

Une démarche au service du consommateur

Le Médiateur poursuit un objectif majeur: répondre au mieux aux attentes des requérants. Pour ce faire, il doit agir et communiquer en toute transparence. Pour aller toujours plus loin, la Médiation du Groupe ENGIE entretient des relations privilégiées avec les associations de consommateurs.

Le Médiateur publie chaque année un rapport en deux langues (français et anglais) qui présente le bilan de son activité, ses résultats et ses recommandations. Les rapports annuels du Médiateur sont disponibles sur son site Internet.

Les valeurs de la Médiation du Groupe ENGIE

Dans son action au quotidien, le Médiateur respecte, met en œuvre et promeut les huit valeurs suivantes : l'écoute, le respect scrupuleux des personnes, la volonté de recherche de solutions amiables, l'équité, l'impartialité, le respect du contradictoire, la confidentialité, la transparence.
Ces valeurs forment le socle de l'action du Médiateur et de son équipe. Elles sont mises en œuvre dans leurs relations quotidiennes avec les parties prenantes et dans le cadre de chaque médiation qu'ils prennent en charge. La Médiation du Groupe ENGIE informe ainsi avec soin chaque requérant du rôle du Médiateur, des processus et des principes qui vont s'appliquer, et ce dès le premier contact. L'adhésion aux « huit valeurs » de la Médiation notamment est confirmée par le Médiateur par l'envoi aux parties d'un courrier spécifique.

valeur

Les 8 valeurs du Médiateur sont présentées dans sa Charte, et peuvent être consultées directement sur le https://www.engie.com/wp-content/uploads/2012/04/les-huit-valeurs-de-la-mediation-dengie.pdf

> NOUS VOULONS **RENFORCER L'INFORMATION DE TOUS LES CLIENTS** DU GROUPE ENGIE SUR L'EXISTENCE DE NOTRE MÉDIATION ET POURSUIVRE NOS ÉCHANGES APPROFONDIS AVEC LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS. ”

Des démarches transparentes pour les demandeurs

La transparence vise avant tout la bonne information du requérant. Le processus de traitement des sollicitations est donc clairement explicité lors du processus d'éligibilité. Les sollicitations qui n'entrent pas dans le champ de compétences du Médiateur sont immédiatement réorientées vers les services compétents ou médiations concernées. Lorsqu'il s'agit bien d'une sollicitation éligible à une médiation, le Médiateur traite la demande en respectant les étapes suivantes :
❶ Il affecte la demande à un chargé de médiation de son équipe.
❷ Ce dernier sollicite les parties (le requérant et la partie à laquelle il est opposé, c'est-à-dire, la plupart du temps, le demandeur et le représentant de l'entreprise concernée par le litige). Cette étape s'effectue le plus souvent par téléphone, pour valider avec elles leur compréhension des principes et valeurs de la médiation et le fait qu'elles les partagent.
❸ 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.
❹ Le chargé de médiation soumet ses réflexions au Médiateur ainsi que les pièces justificatives. Le Médiateur propose alors des solutions au litige. Comme le prévoit l'article R. 152-5 du Code de la consommation, il s'engage à traiter les médiations sous 90 jours maximum. Cependant, lorsque le dossier est particulièrement com-

plexe, ce délai peut être allongé. Le Médiateur informe alors les parties sur cet allongement.
❺ La solution proposée par le Médiateur est présentée aux parties qui décident si elles l'acceptent ou non. Ces échanges peuvent faire évoluer la solution. Le Médiateur fixe un délai de deux semaines environ au requérant pour accepter ou refuser la solution. Cependant, au cas par cas, et à la demande du requérant, ce délai peut être plus long pour faciliter la convergence vers une solution partagée.
❻ Le Médiateur entérine ensuite sa solution de médiation. Il s'assure, si nécessaire, de sa mise en œuvre par la partie concernée.
❼ Le Médiateur met en place une enquête de satisfaction des requérants qui fait suite au traitement de leur demande.

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

Un fonctionnement souple au service du règlement amiable

La médiation est gratuite pour le consommateur. Les parties ont accès au processus de médiation sans devoir faire appel à un conseil. Elles peuvent toutefois se faire représenter par un avocat ou assister par toute personne de leur choix, ce à tous les stades de la démarche. Elles peuvent également solliciter un avis indépendant sur le litige : en cas de recours à un avis indépendant, notamment un expert, les frais sont à la charge de la ou des partie(s) qui en font la demande. En cas de demande conjointe, les frais peuvent être partagés entre les deux parties.
Si une des parties fait appel à un tiers (par exemple un avocat, une assistance juridique, une association de consommateurs, etc.), plusieurs cas de figure sont possibles :
- le chargé de médiation traite uniquement avec la tierce personne, et cette dernière informe le requérant des propositions du Médiateur. C'est alors la tierce personne qui informera en retour la Médiation de la décision du requérant ;
- le chargé de médiation traite directement avec le requérant qui prend conseil régulièrement auprès de la tierce personne, avant d'accepter ou refuser les propositions du Médiateur ;
- le chargé de médiation traite directement avec le requérant en mettant la tierce personne en copie de tous les échanges, notamment des propositions de solution de médiation, afin que la tierce personne puisse jouer efficacement de son rôle de conseil.

Avant de démarrer la médiation, ainsi qu'à la fin du processus le Médiateur rappelle aux parties, que :
- les parties sont libres d'accepter ou de refuser la proposition de solution ;
- la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge ;
- le Médiateur informe des conséquences, pour le requérant, de l'acceptation ou du refus de la solution de médiation.



DR

L'équipe du Médiateur.

L'équipe dédiée à la Médiation du Groupe ENGIE

Le Médiateur du Groupe ENGIE, Jean-Pierre Hervé, possède une grande expérience des métiers de l'énergie, plus spécifiquement dans le domaine des marchés BtoC (clientèle des particuliers). Par ailleurs, il a réalisé en 2014 le stage relatif aux Fondamentaux de la Médiation à l'Institut de la gestion publique et du développement économique (IGPDE), et possède aussi des compétences juridiques, en particulier dans le domaine des marchés de masse. Il est assisté dans son équipe par des juristes, des spécialistes de la relation client, des seniors et des juniors expérimentés. Le Médiateur a aussi participé en octobre 2015 à une journée de formation « Droit et Médiation » organisée par le Club des médiateurs de services au public.

Un Médiateur impliqué avec les associations de consommateurs

Au sein du Groupe ENGIE, la Médiation résulte d'un processus de construction. Elle a été créée avec des associations de consommateurs qui ont cosigné la convention fondatrice. Ce dialogue se poursuit aujourd'hui à travers ›››

55 %

C'est la part du budget du Médiateur (environ 910 000 euros) qui a été consacrée à la médiation de la consommation en 2015.

—

rapports d'activité

Les rapports annuels du Médiateur sont accessibles à tous, sur le http://www.mediateur-engie.com/qui-sommes-nous/le-rapport-dactivite-du-mediateur/

des échanges avec toutes les parties prenantes qui le désirent et sur tous les sujets pour lesquels la Médiation est sollicitée, particulièrement sur les recommandations présentées chaque année dans son rapport annuel (cf. Progrès p.19 à 26).

Les associations de consommateurs restent des acteurs incontournables. Chaque année, elles sont conviées à trois ou quatre rencontres plénières en présence, selon les sujets, des entités du Groupe concernées. Une fois par an, le Président-Directeur général du Groupe, Gérard Mestrallet va à la rencontre des représentants des associations. L'objectif : répondre à leurs sollicitations autour des thèmes liés à la médiation et évoquer avec eux l'actualité énergétique. À l'occasion de son intervention en 2015, le Président a réaffirmé l'importance, pour les acteurs économiques, de disposer d'un mouvement consumériste diversifié et actif, et de savoir écouter et trouver des terrains d'actions communs dans l'intérêt des consommateurs. Autres thèmes évoqués par Gérard Mestrallet : les mutations du secteur de l'énergie, les orientations du Groupe ENGIE et son implication dans le débat français sur la transition énergétique. Dans ces périodes de mutation, la médiation contribue à la protection des requérants et des consommateurs.

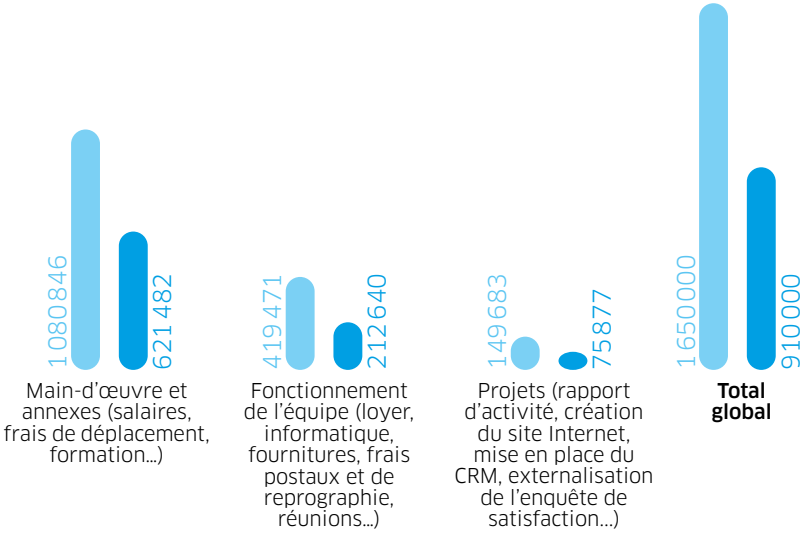
Les points de vue exprimés par les associations à l'occasion de ces rencontres sont essentiels pour le Médiateur. Ils lui permettent de confronter sa vision des demandes des consommateurs, perçue uniquement à travers les sollicitations qu'il reçoit sur des situations précises, avec celle, plus large, des associations qui les représentent. Ces éclairages contribuent à préciser ou à compléter les recommandations qu'il formule.

Promouvoir la Médiation dans les universités de droit

Le Médiateur intervient dans les universités de droit françaises. En 2015, il est ainsi allé à la rencontre des étudiants en Master 2 au Mans, à Dijon et à Nantes. Ces interventions sont l'occasion de présenter aux futurs professionnels du droit l'intérêt de la médiation, ses atouts, ses limites et de partager sur les méthodes utilisées à travers des études de cas. Ce travail de sensibilisation, qui complète les apports théoriques dont bénéficient les étudiants, permet également de comprendre l'efficacité des réponses apportées par la Médiation aux attentes du consommateur.

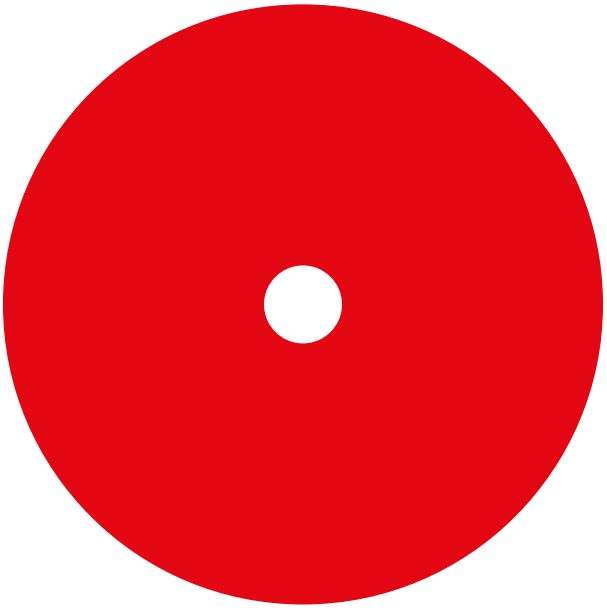
Les ressources du Médiateur à la loupe

Le budget de la Médiation s'est élevé en 2015 à 1,65 million d'euros. Ce budget, en croissance de 14 % par rapport à 2014, répond à l'augmentation du volume de médiations traitées.
Elle a été rendue possible par l'indépendance financière de la Médiation du Groupe ENGIE, qui gère son budget de manière autonome.
L'essentiel de ce montant correspond à des charges de personnel.



Montant total

Montant « Médiation de la consommation »



efficacité

Dès son arrivée en 2014, le Médiateur a mis en place ses propres dispositifs de contrôle interne pour vérifier la performance du processus de médiation. Résultats: un fort taux d'acceptation des solutions proposées et des requérants globalement satisfaits dans un contexte d'augmentation des volumes traités.

+54 %

C'est la hausse du nombre de médiations reçues par rapport à 2014.

Une démarche performante qui donne satisfaction

Nombre de sollicitations, profil des requérants, délais de traitement et satisfaction du demandeur : le point sur l'activité 2015 de la Médiation du Groupe ENGIE.

Lorsque le Médiateur reçoit une sollicitation, il examine dans un premier temps la demande afin de vérifier qu'elle entre bien dans son champ de compétences. Rappelons que le Médiateur intervient, conformément au code de la consommation, lorsque :
– les services clients (niveau 1) ou les services nationaux consommateurs (niveau 2) se sont prononcés sur la réclamation en apportant une réponse (sur support durable) au client ;
– le client n'est pas satisfait de la réponse apportée (le litige est alors constitué) ;
– le requérant saisit la Médiation pour demander un traitement amiable interne en dernier recours.
En général, sous 48 heures, un courrier confirme alors au requérant la bonne réception de sa demande et l'entité qui va lui répondre si le requérant ne s'est pas adressé à la bonne instance. Les étapes précises du processus et les différents cas rencontrés sont présentés dans la rubrique « Le parcours de recevabilité de la médiation » p. 20.
Dans la majorité des cas, c'est le client qui sollicite directement le Médiateur. 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 du consommateur sur l'entrée en médiation de son litige.

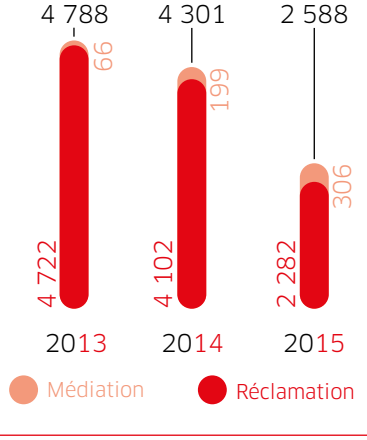
Moins de sollicitations, plus de demandes de médiation

En 2015, le nombre de sollicitations du Médiateur est en forte baisse (- 44 % par rapport à 2014). Corrélativement, le nombre de sollicitations en médiation augmente significativement (+54 % par rapport à 2014), pour atteindre 306 demandes éligibles à la fin de l'année.
Cette tendance est le résultat de deux évolutions :
– la généralisation de la référence au Médiateur dans les entités du Groupe ENGIE suite à l'action du Médiateur auprès de toutes les directions de marché BtoC du Groupe en France ;
– la simplification progressive de la saisine du Médiateur et l'amélioration de l'information des requérants par les entités du Groupe ENGIE, conformément aux recommandations passées du Médiateur.

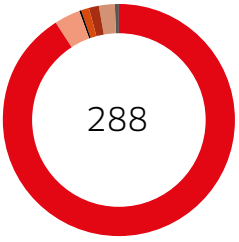
Typologie des sollicitations et filiales concernées

Au premier rang des offres concernées par les litiges, la « fourniture d'énergie » du Groupe ENGIE (96 %), et plus particulièrement les marques ENGIE Particuliers, ENGIE Pro et ENGIE Énergies France. Seulement 2 % des sollicitations font référence aux « services énergétiques » (Cofély Services, Cofély Inéo, ENGIE Home Services, ENGIE Home Performance, Panosol, Energia). Enfin, 2 % également concernent la seule « distribution d'énergie » (GRDF et ERDF), avec des requérants toujours en lien contractuel avec ENGIE.

Nombre annuel de sollicitations par type



Demandes de médiation éligibles en BtoC par filiales



- 91,0 %_ ENGIE Particuliers
- 3,5 %_ ENGIE E&C Fidelconso
- 0,3 %_ ENGIE Home Performance
- 1,0 %_ ENGIE Home Services
- 1,4 %_ ERDF
- 2,4 %_ GRDF
- 0,3 %_Autres

Demandes de médiation éligibles en BtoC par motif



- 3 %_ Accueil-Conseil-Accompagnement
- 5 %_ Offre énergie
- 77 %_ Facturation & Consommation
- 3 %_ Équipement énergétique
- 3 %_ Suivi réclamation
- 9 %_ Distribution technique

Les demandes de médiation en BtoC

Cette année, l'action du Médiateur auprès des entités du Groupe pour promouvoir l'appel à la Médiation a été intense. Malgré des médiations d'origine diverses, les demandeurs les plus nombreux restent encore les clients particuliers (94 %, soit 288 sollicitations sur les 306 reçues). La deuxième place revient aux professionnels (4 %). La filiale ENGIE Particuliers est fortement citée : 91 % des médiations BtoC reçus par le Médiateur la concernent. Les 9 % restants sont répartis dans les entités suivantes : ENGIE E&C FideloConso, ERDF, GRDF, ENGIE Home Services, ENGIE Home Performance, etc. (cf. graphe ci-dessus).

Les motifs des demandes de médiation en BtoC

Les médiations concernent majoritairement des problèmes de facturation ou de paiement (77 % en 2015 *vs* 90 % en 2014) liés au niveau de consommation de gaz et d'électricité (intégrant les problèmes de compteur). Les litiges liés à l'accueil et à l'information augmentent, passant à 3 % en 2015. La catégorie « offre énergie » correspond à des demandes en lien avec le contenu de l'offre, notamment la stratégie tarifaire, les taxes concernant l'énergie…
Enfin, un nouveau thème de litige émerge de façon significative : l'Offre FideloConso, offre d'individualisation des charges de chauffage et d'eau chaude en chauffage collectif au gaz naturel.
Pour les sollicitations du fournisseur ENGIE Particuliers (ex-DolceVita), les motifs de recours au Médiateur sont, pour la plupart, identiques à ceux rencontrés en 2014. Il s'agit de problématiques de :
– contestations de consommations ;
– problèmes de compteurs défaillants, d'erreurs de relève ;
– et dans une moindre mesure, de difficultés dans les règlements, les modes de paiement, notamment en lien avec le passage des entreprises au système SEPA.

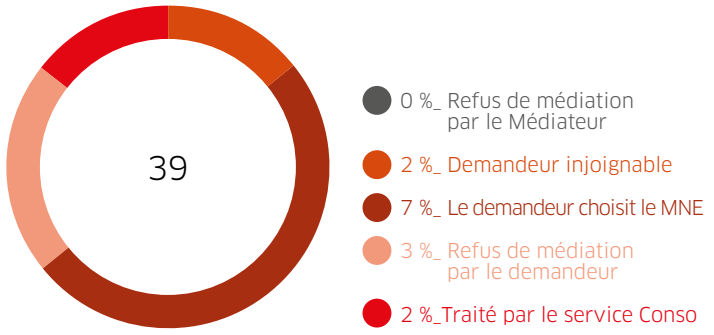
« ÊTRE EXEMPLAIRES DANS NOTRE RELATION CLIENT »


DR

Céline Forest
Directrice du pôle Marketing clients de Cofely Services (marché BtoB)

« Il faut absolument écouter nos clients, nous avons beaucoup à apprendre d'eux ! Grâce à leurs retours lors de notre enquête de satisfaction biannuelle, nos clients nous ont permis de faire évoluer notre processus de traitement des réclamations. Ils ont pointé du doigt les pistes d'amélioration tant dans la prise en charge que dans les délais de traitement. Nous avons dès lors décidé de mettre à leur disposition deux canaux supplémentaires pour nous faire part de leurs réclamations : un N° Azur national et une plateforme en ligne. Nous avons également redéfini nos engagements clients en instaurant de nouveaux délais : un rappel sous 48 heures et une réponse sous 15 jours. Un dernier recours pour régler le litige permet également d'asseoir notre orientation client et de démontrer – si besoin – notre volonté d'être exemplaires dans notre relation avec nos clients. »

Sollicitations en médiation BtoC non retenues(14%)



Délais et qualité de traitement des médiations BtoC

Malgré la forte augmentation du nombre de sollicitations en médiation en 2015, le Médiateur a maintenu le niveau de qualité de traitement et de délai qu'il s'était fixé, à savoir traiter la quasi-totalité des dossiers dans les deux mois suivant la date de réception de la requête (et non de l'obtention de toutes les pièces du dossier).

En 2015, sur les **288 sollicitations en médiation BtoC reçues[1],** 249 (*vs* 184 en 2014) ont fait l'objet d'une médiation et 39 (*vs* 15 en 2014) n'ont pas été retenues. La Médiation du Groupe ENGIE a également traité, en 2015, 19 médiations au titre de sollicitations reçues en 2014. Ainsi, en 2015, **la médiation du Groupe ENGIE a traité 268 médiations[2]** soit 46,4 % de plus qu'en 2014 (183 médiation traitées), qui se répartissent comme suit :

- **237 médiations clôturées :**
  - **dont 226 avec réponse du requérant :**
    – **182** avec acceptation de la solution (*vs* 133 en 2014)
    – **44** avec refus de la solution (*vs* 12 en 2014)
  - **dont 11 arrêts de médiation.**
- **31** médiations encore en cours d'instruction début 2016.

La proportion de sollicitations en médiation BtoC « non retenues » (39 en 2015 contre 15 en 2014) est en légère augmentation par rapport à l'année 2014 (14 % des dossiers reçus en 2015 contre 8 % en 2014). L'analyse de ces résultats met en évidence différentes causes de « non retenue », regroupées dans le graphe ci-dessus. Les « refus de médiation par le demandeur » correspondent notamment aux cas de retrait du requérant lors du premier appel téléphonique de la Médiation.

Le taux **de litige refusé[1] par le Médiateur du Groupe ENGIE** est de 0 % en 2015.

Le taux de médiations interrompues est de 4 %[1] (*vs* 5 % en 2014), soit 11 médiations. L'origine :
– l'affaire est abandonnée (9 dossiers) : 4 médiations sans réponse sur la solution proposée malgré de multiples relances, 2 pour lesquelles les requérants doutent de l'indépendance du Médiateur, 3 avec un refus de continuer la médiation dont 2 par le requérant (déception de la solution esquissée) et 1 par le Médiateur (pour un requérant déjà traité lors d'une saisine précédente et qui le sollicite pour la même raison) ;
– après analyse, la demande réelle n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur (2 dossiers) : une médiation relevant d'un autre fournisseur et une demande hors sujet de vente d'énergie et de service.

La durée moyenne de résolution d'une médiation[1] est de 67 jours en 2015. Ainsi, 68 % des médiations ont fait l'objet d'un avis rendu sous moins de 60 jours et 95 % sous moins de 90 jours pour les plus complexes. La complexité de ces médiations était notamment liée à :
– des difficultés techniques nécessitant une expertise externe (demande de diagnostics thermiques par exemple, expertise juridique) ;
– des problématiques personnelles nécessitant de recourir à un tiers, comme une assistante sociale par exemple. Certains demandeurs souhaitaient également attendre la prochaine facture pour vérifier que les problèmes avaient bien disparu, et/ou que la situation technique était régularisée (du fait de la perte de confiance du client vis-à-vis du fournisseur ou du distributeur).

Le **taux de litige résolu à l'amiable[1]** atteint cette année **81 %** (*vs* 92 % en 2014). Cette diminution s'explique notamment par la remise en cause de médiations initialement acceptées, certains requérants revenant sur leur décision. Les médiations avec **refus de solution** ont augmenté en 2015 avec un taux de 19 % (*vs* 8 % en 2014).

Le taux de solutions proposées par le Médiateur qui sont en faveur du requérant[1] s'élève à **99,6 %** (*vs* 99 % en 2014). En effet, lorsque le demandeur et le fournisseur acceptent la solution proposée par le Médiateur, elle est respectée dans la majorité des cas. Seuls 5 cas de non-respect en 2015 correspondent à des requérants qui sont en désaccord avec la solution et qui escaladent au MNE. Pour 4 d'entre eux, le MNE arrive aux mêmes conclusions que la Médiation et, sur le dernier cas, le MNE obtient un dédommagement supplémentaire de 25 euros. Les entités d'ENGIE, quant à elles, appliquent 100 % des solutions proposées par le Médiateur : on

(1) Voir le critère correspondant présenté dans le tableau p.19
(2) En 2015, la Médiation a traité 249 sollicitations reçues au cours de l'année, et 19 au titre de 2014.

retrouve là un des intérêts forts d'une médiation indépendante d'entreprise.

Un processus de traitement qui garantit la satisfaction du demandeur

Tous les ans depuis 2009, la Médiation du Groupe ENGIE mène une enquête auprès des demandeurs afin de mesurer leur degré de satisfaction à la fois sur les services réclamations de l'entreprise après sollicitation de la médiation et sur le traitement de leurs médiations. Cette année, le taux de retour global d'enquête a été de 34 % *vs* 32 % en 2014.

Les requérants ayant sollicité la Médiation, et dont la sollicitation a été réorientée et prise en charge par les entités commerciales (services clients ou services consommateurs).
La satisfaction clientèle progresse :
– 59 % des enquêtés sont satisfaits du délai de traitement des demandes par les services clients (*vs* 49 % en 2014 et 23 % en 2013),
– 51 % sont satisfaits de la réponse donnée à leur litige (*vs* 50 % en 2014 et 33 % en 2013),
– 39 % souhaitent poursuivre en médiation.
Ces taux traduisent une amélioration de la qualité des services de réclamation des fournisseurs. Par ailleurs, les enquêtés expriment une amélioration de l'information qui leur est donnée concernant les voies de recours qui s'offrent à eux en cas de contestation.

Les requérants dont les sollicitations ont été traitées par la Médiation.
Pour ce qui est des demandeurs ayant fait l'objet d'une médiation, nous avons pu constater une baisse de leur satisfaction concernant :
– la compréhension de leur litige : 61 % en 2015 (*vs* 73 % en 2014),
– la qualité des échanges pendant l'instruction du dossier : 70 % en 2015 (*vs* 72 % en 2014),
– la qualité de la solution proposée pour résoudre le litige : 58 % en 2015 (*vs* 63 % en 2014).

De manière globale, **la satisfaction concernant l'action du Médiateur** reste élevée ; en effet, en 2015, **70 % des demandeurs ont été satisfaits de l'action du médiateur** (*vs* 84 % en 2014). L'évolution de la satisfaction s'explique essentiellement par les types de demandes traitées en Médiation, ainsi que par la hausse du niveau d'exigence des requérants. En effet, lorsque le requérant est persuadé ne pas devoir une facture car il n'imaginait pas consommer autant et, qu'en toute transparence et équité, le Médiateur conclut que les consommations sont malgré tout effectives et que le montant de la facture est dû, le requérant demeure insatisfait, même s'il accepte la solution.

Cependant, il n'en demeure pas moins que **81 % des requérants ont accepté la solution qui leur a été proposée.** En effet, il s'agit ici de bien distinguer la satisfaction finale du demandeur de la réussite de la médiation.

31 %
des demandeurs ont connu le Médiateur grâce à un courrier ou un mail d'ENGIE faisant suite à leur réclamation.

95 %
de sollicitations en médiation ont été traités en moins de 3 mois.

Et demain ?

La Médiation du Groupe ENGIE développe des outils pour améliorer et fiabiliser son activité. Parmi eux :
– l'enquête de satisfaction de toutes les parties prenantes et l'externalisation des enquêtes de satisfaction et de détection des demandeurs insatisfaits ;
– l'amélioration des process concernant la gestion des dossiers des requérants ;
– l'externalisation de la numérisation des documents papier reçus ;
– la simplification des courriers de réponse ;
– la mise en ligne d'un site Internet en décembre 2015 facilitant les sollicitations du Médiateur du groupe ENGIE.
Ainsi, après avoir eu recours au service clients concerné d'ENGIE et dans l'hypothèse d'une insatisfaction, le requérant a la possibilité de contacter le Médiateur en remplissant le formulaire fourni sur le http://www.mediateur-engie.com
C'est simple, gratuit et rapide !

Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation (BtoC)

Critères	Définitions	Valeur/ Taux
a) Le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet ;	Nombre de médiations et le motif (type de demande)	288
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" / Total des médiations reçues	0 %
d) Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;	% médiations interrompues = Arrêts de médiation / médiations traitées	4 %
e) La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;	La durée moyenne de résolution d'un litige.	67 jours Ainsi, 68 % des dossiers ont fait l'objet d'un avis rendu sous moins de 60 jours et 95% sous moins de 90 jours pour les plus complexes
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 +refusées - recours MNE - Refus filiale)/ (médiations acceptées+refusées)	99,6 %
	% Litiges résolus à l'amiable = médiations acceptées / (médiations acceptées et refusées)	81 %

LE PARCOURS de recevabilité de la médiation du Groupe ENGIE

DEMANDEUR
Particulier, professionnel, industriel, prestataire...

LA MÉDIATION
- Réceptionne les sollicitations,
- Identifie le(s) service(s) concerné(s) par la demande,
- Analyse le traitement à adopter en fonction d'une première étude du parcours du client.

DOSSIER NON RECEVABLE
Le demandeur n'a pas contacté le service clients avant d'écrire au Médiateur*

DOSSIER À RÉEXAMINER
Le demandeur est insatisfait de la réponse apportée par le 1er niveau de réponse de l'entité (le service clients la plupart du temps) et n'a pas utilisé conformément aux contrats tous les recours internes (le service consommateurs ou le directeur clientèle selon les entreprises)

DOSSIER EN MÉDIATION
Le demandeur reste insatisfait après le dernier recours interne du Groupe ENGIE ou n'a pas eu de réponse écrite à sa sollicitation depuis plus de deux mois

Information écrite du Médiateur adressée au client lui confirmant les modalités de prise en charge de son dossier (objectif 80 % sous deux jours ouvrés)

- Transmission au service concerné / suivi du dossier par la Médiation
- Contrôle qualité (satisfaction client)

- Transmission au service concerné
- Suivi personnalisé par la Médiation
- Contrôle qualité (satisfaction client, délais, réponse apportée...)

- Échanges avec les parties
- Élaboration d'une solution en droit et en équité
- Contrôle qualité (délais...)/ enquête de satisfaction

Analyse du parcours client, des dysfonctionnements récurrents. Préparation des recommandations du Médiateur.

Si insatisfaction/ refus de la solution en médiation: orientation vers le Médiateur national de l'énergie (MNE), pour les litiges de son domaine de compétences

* Sauf les réclamations des requérants qui n'ont pas eu de réponse écrite des entités depuis plus de deux mois.



p r o g r è s

La connaissance des entités opérationnelles du Groupe couplée
à la compréhension des attentes des consommateurs permet au Médiateur
de porter des recommandations pertinentes et efficaces.
L'objectif : contribuer à la démarche de progrès de l'entreprise.

près de 100 %

des recommandations formulées par le Médiateur sont suivies par les directions du Groupe.

progrès

Une démarche vertueuse d'amélioration continue

À partir de ce qu'il observe au quotidien et de ses échanges avec les associations de consommateurs, le Médiateur émet chaque année des recommandations à destination des entités commerciales du Groupe ENGIE. Il s'assure par la suite de leur mise en œuvre.

> DES RECOMMANDATIONS 2014 GLOBALEMENT BIEN SUIVIES

Tout au long de l'année, le Médiateur échange avec les directions du Groupe ENGIE et les associations de consommateurs afin de définir les axes de progrès de l'entreprise. Il est pour autant rappelé que le Médiateur n'est pas légitime à recommander des améliorations sur des thématiques pour lesquelles il n'a pas été saisi.
Le bilan des 10 recommandations formulées par la Médiation du Groupe ENGIE en 2014 est très positif. Tour d'horizon des actions entreprises par les directions du Groupe.

RECOMMANDATION 1 :
« Traitement des cas d'absence à la relève »

› Bilan : GRDF adapte ses procédures
- GRDF a poursuivi en 2015 l'opération initiée en 2014 pour diminuer le nombre de situations de longue absence aux relevés. Cette année encore, priorité a été donnée aux clients particuliers de plus de 3 années sans relevés, ainsi qu'aux absences sur plus d'une année et demie pour les clients petits professionnels.
- Le 3e quadrimestre 2015 a aussi été l'occasion de lancer une réflexion autour des nouvelles dispositions de la loi de transition énergétique (article 220). Ces nouvelles dispositions, qui entreront en application en juillet 2016, devraient inciter à limiter les situations d'absence répétées des clients à la relève.

RECOMMANDATION 2 :
« Application de la prescription en cas de redressement suite à une anomalie du compteur ou du téléreport »

› Bilan : GRDF poursuit l'adaptation de ses outils
- L'application systématique de la prescription dans les situations qui la requièrent a fortement progressé en 2015. Pour autant, malgré la mise en place de lignes téléphoniques dédiées aux consommateurs pour apporter des explications, certains clients éprouvent toujours des difficultés à comprendre le mécanisme de calcul du redressement.
- On observe, fin 2015, une amélioration sensible des outils permettant de mettre en exergue les périodes de référence de consommations prises en compte.

RECOMMANDATION 3 :
« Anticipation des problèmes de compteur et de téléreport pour éviter des redressements tardifs »

› Bilan : GRDF réfléchit à un dispositif
- Là aussi, des progrès sont encore attendus dans la détection rapide des situations anormales. La refonte engagée en 2015 des processus devrait permettre des améliorations dès mi-2016.

RECOMMANDATION 4 :
« Poursuite de l'amélioration du traçage des actes techniques chez les clients »

› Bilan : GRDF propose un module en ligne de collecte des index pour les clients
- La Médiation du Groupe ENGIE entend encourager la collecte d'un index auto-relevé. Cette démarche est soutenue par les dispositifs et les dispositions contractuelles chez le gestionnaire de réseau comme chez les fournisseurs. Elle complète le traçage des interventions réalisées par GRDF et permettra de régler plus rapidement d'éventuelles contestations.
- D'ores et déjà, le module Internet de collecte des index sur le site du distributeur de GRDF permet

des saisies d'index à tout moment, en dehors même des plages de collecte de la relève semestrielle. GRDF doit encore progresser sur l'information des clients lors des changements de compteur, même si la présence du client n'est pas requise.

RECOMMANDATION 5 :
« Des actions de pédagogie et d'accompagnement personnalisées vers les clients »

Bilan : ENGIE Particuliers adapte ses procédures et ses outils
- À l'automne 2015, le fournisseur a amélioré la rédaction de nombreux modèles types de réponse au client par e-mail. D'autre part, 300 conseillers de clientèle ont suivi une formation leur permettant de mieux personnaliser leurs réponses aux clients. Cela répond à des recommandations majeures de la Médiation.
- La procédure d'information accompagnant l'envoi des « factures anciennes », bloquées quelques mois dans le système informatique, a été renforcée par l'intégration d'une tentative supplémentaire de contact avec le client par téléphone pour lui apporter des explications.
- 2 expérimentations sont envisagées pour mi-2016 concernant des nouveaux outils interactifs d'explications personnalisées de la facture du client.

RECOMMANDATION 6 :
« Des actions liées à la facturation, au conseil tarifaire et au recouvrement »

Bilan : ENGIE Particuliers facilite l'usage du service « M@ relève »
- La foire aux questions (FAQ) du site client ENGIE a été modifiée en avril 2015, afin de faire figurer en tête de liste une question/réponse qui précise l'usage qui sera fait des auto-relevés (et les conditions d'exclusion).
- Le site client a été refondu deux fois en février et octobre. Aujourd'hui, l'ergonomie de la page « M@ relève » a été améliorée, en particulier pour limiter les risques d'erreur de saisie des index.

Bilan : ENGIE Particuliers garde une trace des simulations réalisées pour le compte des clients
- Depuis fin 2014, avec le simulateur de consommation « OUEST » (OUtil d'ESTimation du bon tarif), les conseillers de clientèle d'ENGIE peuvent conserver le résultat de la simulation de la consommation d'énergie d'un client ainsi que les hypothèses retenues.

Bilan : ENGIE Particuliers développe des actions pour améliorer la qualité de la relation assurée par les services de recouvrement
- Le système de recouvrement a commencé à être modifié par le fournisseur ENGIE en 2015, notamment pour mieux tenir compte des données historiques du client ; il convient de voir par la suite les améliorations qui en découlent.
- Les cabinets de recouvrement sont par ailleurs contrôlés en permanence via des systèmes d'écoute à distance. Il a été reprécisé que les résultats doivent être conformes aux exigences de qualité du cahier des charges du fournisseur ENGIE.

RECOMMANDATION 7 :
« Des actions d'anticipation à mener liées aux absences à la relève ou au redressement de facturation »

Bilan : ENGIE Particuliers n'a mené d'action supplémentaire particulière envers le client dans l'attente de l'implémentation des dispositions de la loi de transition énergétique (période de redressement de 14 mois). La Médiation du Groupe ENGIE avait préconisé que le fournisseur informe le client après 2 absences consécutives de relève réelle, sauf à s'exposer dans les recommandations formulées lors des médiations, à une prise en charge partielle des montants à ne pas facturer au client.

RECOMMANDATION 8 :
« Des recommandations nouvelles, non émises les années précédentes » : amélioration du parcours des clients vulnérables et accompagnement des clients en matière d'efficacité énergétique.

Bilan : ENGIE Particuliers développe des actions dédiées aux clients vulnérables
- Un circuit spécifique a été mis en place avec succès avec le Médiateur du Groupe ENGIE, conformément à sa recommandation, pour accélérer le traitement des cas qui lui seraient signalés. Le nombre de sollicitations de clients vulnérables a diminué en 2015.
- Pour rappel : un plateau de relation clientèle « sourds et malentendants » a été maintenu en 2015.

Bilan : ENGIE Particuliers développe des outils pour faciliter la gestion des actions d'efficacité énergétique :
- Au 1er avril 2015, un nouveau système de collecte des certificats d'économie d'énergie et des paiements des primes en « selfcare » a vu le jour. Le but : assurer plus de fluidité et de réactivité envers les demandes des clients. Le traçage de ces demandes est ainsi assuré, ce qui facilitera le traitement des litiges.
- Information sur l'outil « CapEcoConso », estima-

consommateurs

La bonne compréhension des attentes des consommateurs, éprouvée au quotidien par la Médiation et renforcée par ses rencontres régulières avec les associations de consommateurs, permet au Médiateur de formuler des recommandations efficaces.

72 %
des recours au Médiateur relèvent de contestations pour la facturation et les consommations.

teur des gains de consommation selon les travaux d'efficacité énergétique envisagés, qui reste un service Internet gratuit que les particuliers peuvent consulter. Des services de financement avec la banque SOLFEA sont proposés par les conseillers.

RECOMMANDATION 9 :
« Développer une démarche de progrès pour améliorer la satisfaction client »

› **Bilan : ENGIE Home Services a développé un plan d'action coordonné**
- **Lancement d'une enquête nationale de satisfaction, suite à l'intervention d'un technicien :** généralisation de l'enquête après chaque intervention, depuis plus d'un an (1 700 000 enquêtés en 2015, soit 54 % des interventions effectuées).
- **Mise en place d'une centralisation des réclamations en juillet 2015 :** ENGIE Home Services met en place une hypervision nationale des réclamations (service consommateurs), les réclamations étant traitées par les agences locales. Cette organisation va permettre de garantir une meilleure visibilité de la Médiation.
- **Recherche d'une meilleure accessibilité téléphonique pour les clients qui souhaitent contacter l'entreprise pour une réclamation au niveau service consommateurs, le niveau précédent était le service clients et information sur les niveaux de recours proposés :** affichage des coordonnées d'un interlocuteur privilégié et des instances d'appel, y compris la Médiation du groupe ENGIE, en pied de page pour chaque réponse apportée au client, et sur une page Web dédiée du site Internet.
- **Développer l'accessibilité des clients qui réclament :**
  o Évolutions sur le site Web réalisées en novembre 2015 :
  • bouton « Nous alerter » en home page,
  • le chat dédié aux réclamants.
  o Ces évolutions impacteront la qualité de service rendu aux consommateurs.

RECOMMANDATION 10 :
« Développer dans le BtoB une solution de gestion de la relation client afin de gagner en efficacité dans la qualité de service »

› **Bilan : ENGIE Cofély Réseaux met en place une centralisation des réclamations,** à l'image de la démarche déjà engagée par ENGIE Entreprises et Collectivités :
- **1er niveau :** local (Agence),
- **2e niveau :** national (structure de 5 personnes),
- **3e niveau :** la Médiation du Groupe ENGIE,
- **Des outils de pilotage pour le suivi des réclamations :** outil de relations clients (CRM).

> DES RECOMMANDATIONS 2015 INTÉGRANT DE NOUVELLES PROPOSITIONS

En 2015, les motifs de recours au Médiateur pour les dossiers du fournisseur ENGIE sont, pour la plupart, identiques à ceux rencontrés en 2014 :
- 72 % de contestations pour la facturation et les consommations (intégrant les problématiques de relèves des compteurs),
- 9 % pour des problèmes techniques des distributeurs (GRDF, ERDF) : compteurs défaillants, erreurs de relève,
- 4 % pour l'offre énergie (prix, conditions contractuelles),
- 4 % pour le suivi réclamation,
- 3 % pour l'accueil, le conseil et l'accompagnement,
- 3 % pour les équipements énergétiques (installations et service après-vente).

Les recommandations du Médiateur doivent permettre de répondre aux préoccupations exprimées. Six familles de recommandations par motif ont donc été identifiées.

RECOMMANDATION 1 : ⊕
« Poursuivre l'amélioration de l'explicitation des règles de redressement de consommation suite au blocage de compteurs »

› **Constat :** Lors d'une opération de redressement de consommations incorrectes, GRDF présente au client une feuille de calcul du redressement proposé. La réponse communiquée au client n'est pas suffisamment accompagnée d'explications ; c'est alors la Médiation qui doit apporter des explications si un requérant la sollicite.

› **Recommandation :** En sus des dispositifs d'accompagnement (par téléphone) mis en place par le distributeur, accompagner la note de calcul par une feuille explicative permettant de comprendre les règles et calculs proposés. Par exemple : mettre au dos de la fiche envoyée au client une définition des termes et unités utilisés, les règles de calculs et de redressement de consommations, les principes utilisés, etc.

› **Destinataire : GRDF**
› **Motif : Facturation & consommation**

RECOMMANDATION 2 : ⊕
« Proposer un formulaire à remettre au consommateur explicitant la procédure suite à un sinistre survenu sur le réseau »

› **Constat :** Lors d'un sinistre sur le réseau de gaz naturel après compteur (ex. : tuyau arraché par un client dans son jardin), le requérant n'est pas

correctement informé de la procédure au moment de l'établissement du constat (les responsabilités des parties, l'estimation du prix des réparations, ce qui sera à la charge du consommateur, etc.).

› **Recommandation :** Pour faciliter la compréhension du client lors de cette situation, donner, à l'image des constats d'accident automobile, des informations plus explicites sur ses responsabilités. Il convient d'informer le client sur les inconvénients et charges éventuelles sur le court terme, au moment de la signature par les parties du constat de sinistre.

› **Destinataire : GRDF**
› **Motif : Distribution technique**

RECOMMANDATION 3 : ⊕
« Diminuer le temps de réponse d'ERDF dans le processus de médiation »

› **Constat :** Durant le processus de médiation impliquant le distributeur ERDF, une demande d'éléments lui est envoyée afin de permettre l'instruction de la demande du requérant. Ce n'est qu'à la réception de ces éléments que le dossier peut être étudié, avec les éléments également transmis par le client. Pour un tiers des dossiers, le temps de réponse moyen d'ERDF est de 30 à 40 jours. De plus, dans certains cas, cette réponse est incomplète. Elle ne permet pas de comprendre totalement l'origine du problème ni les responsabilités de chaque partie. Cette situation nécessite presque systématiquement un ou plusieurs questionnements complémentaires, alors que la médiation du Groupe ENGIE s'engage à fournir une réponse dans les 2 mois suivant la saisine du requérant.

› **Recommandation :** La médiation du Groupe ENGIE et ERDF ont proposé, suite à un échange le 15 février 2016, de lancer un processus d'amélioration afin de mieux exposer les problématiques au distributeur, et d'alerter si la qualité des réponses était insatisfaisante.

› **Destinataire : ERDF**
› **Motif : Suivi réclamation**

RECOMMANDATION 4 :
« Adapter le montant du dédommagement d'ERDF en fonction des préjudices subis par le requérant »

› **Constat :** Lors de l'estimation de la valeur d'un dédommagement proposé par ERDF dans certaines médiations, cette valeur est en décalage important par rapport au montant du préjudice vécu par le client. Ce dédommagement semble résulter d'une table standard, sans être suffisamment adapté aux cas rencontrés, alors que la Médiation du Groupe ENGIE considère que chaque situation est un cas particulier qui doit être analysé et dédommagé sur mesure.

› **Recommandation :** La Médiation indique la réponse faite par ERDF. Le distributeur indique qu'il examine chaque litige en médiation comme un cas particulier, il n'y a pas de table standard de compensation des préjudices. ERDF propose à la Médiation une solution appropriée dès lors que sa responsabilité est engagée. Cette solution consiste d'une part à remettre le client dans son droit (y compris la réparation du préjudice) et d'autre part à proposer une compensation financière au regard du désagrément subi. La Médiation prend acte de cette volonté pour 2016.

› **Destinataire : ERDF**
› **Motif : Suivi réclamation**

RECOMMANDATION 5 : ⊕
« Rembourser la valeur à neuf des appareils électriques détériorés en cas de responsabilité d'ERDF »

› **Constat :** Un incident sur le réseau électrique d'ERDF peut entraîner la détérioration des appareils électriques. Actuellement, le processus d'ERDF a consisté, pour le cas rencontré par la Médiation du Groupe ENGIE, quand la responsabilité d'ERDF est engagée, à rechercher un équilibre qui n'a pas abouti au remboursement à neuf de ces appareils.

› **Recommandation :** La Médiation du Groupe ENGIE prend acte du mode de réparation intégral appliqué par ERDF qui se définit comme suit. Lorsqu'un requérant en médiation a subi une détérioration de ses appareils électriques et que la responsabilité d'ERDF est engagée, ERDF applique le principe de réparation intégrale conformément aux règles de responsabilité civile. La réparation intégrale consiste à mettre la victime dans l'état matériel où elle se trouvait avant le sinistre. Elle doit se faire sur la base de la valeur de remplacement, définie comme étant le prix d'acquisition au jour du sinistre d'un bien identique quant à son ancienneté, son état général, ses caractéristiques et ses performances. Le client ne subit ainsi aucune minoration de son droit à réparation. Il ne bénéficie pas non plus d'une majoration de ce droit, conformément aux principes de responsabilité civile applicables.

› **Destinataire : ERDF**
› **Motif : Suivi réclamation**

6

familles de recommandations par motif ont été identifiées pour 2015. Elles regroupent au total 19 recommandations.

—

⊕

Ce symbole signifie qu'une solution spécifique de médiation est en ligne sur le site du Médiateur du Groupe ENGIE à l'adresse http://www.mediateur-engie.com/qui-sommes-nous/le-rapport-dactivite-du-mediateur

—

Expliquer la ligne « ajustement de consommation » dans la facturation

PRÉSENTATION DU LITIGE

Le requérant conteste formellement le changement de son compteur de gaz naturel, effectué sans que son dysfonctionnement lui ait été clairement signifié et prouvé.
Il ne comprend pas le remplacement de l'appareil et conteste le redressement calculé par le distributeur.

LA MÉDIATION

Après analyse des consommations de gaz naturel du requérant, la Médiation constate une importante variation de celles-ci, qui semble en effet confirmer un dysfonctionnement du compteur conduisant à son blocage.
La Médiation rappelle au requérant que le compteur de gaz naturel est la propriété du distributeur, qui a la responsabilité de son exploitation et de sa maintenance.
Le distributeur confirme que le compteur est accessible et qu'il a été changé par le technicien, sans toutefois prévenir au préalable la cliente. La Médiation a rappelé les obligations du distributeur lors d'un changement de compteur : prévenir préalablement par écrit, par téléphone ou sms afin que le client se rende disponible car sa présence est obligatoire, ou demander à quelqu'un de le représenter.
Un redressement de facturation a été calculé sur la base de son historique de consommations. Cette ligne apparaît sous la forme « d'ajustement de consommation » sur la facture du client sans autre explication.
Après analyse, la Médiation constate que ce calcul est favorable au requérant. Elle lui en fait part et lui donne toutes les explications nécessaires à sa compréhension.
La solution est acceptée par le requérant. Après accord du fournisseur, un délai de paiement, gratuit, de la dette restant à régler est mis en place.
Un dédommagement est octroyé par le fournisseur à la cliente pour les désagréments rencontrés.

RECOMMANDATION 6 :
« Réaliser un conseil tarifaire par le service consommateurs pour les réclamations facturation »

› **Constat :** Lors de litiges liés au montant de la facture, l'analyse tarifaire du compte client réalisée par la médiation peut révéler que le tarif appliqué n'est pas adapté au profil de consommation du client.

› **Recommandation :** Le service consommateurs du fournisseur devrait faire évoluer ses processus en réalisant un conseil tarifaire systématique lors d'une réclamation client afin de vérifier l'application du bon tarif, en priorité lorsque les montants en jeu sont élevés.

› **Destinataire : ENGIE Particuliers**
› **Motif : Accueil, conseil & accompagnement**

RECOMMANDATION 7 : ⊕
« Expliquer la ligne "ajustement de consommation" dans la facturation »

› **Constat :** Lors de litiges concernant la facturation, et résultant plus particulièrement d'un ajustement de relevés de compteur d'une facture à l'autre, le fournisseur crée sur la facture une ligne « ajustement de consommation ». Elle est source d'incompréhension pour le client, car non accompagnée d'explications.

› **Recommandation :** Lorsque la facture affiche la ligne « ajustement de consommation », le calcul correspondant doit être clairement expliqué. Dans un courrier annexé à la facture par exemple, voire par téléphone pour les faibles montants.

› **Destinataire : ENGIE Particuliers**
› **Motif : Facturation & consommation**

RECOMMANDATION 8 : ⊕
« Expliquer les factures rectificatives »

› **Constat :** Lors de l'envoi de factures dites « rectificatives », le manque d'explications peut soulever le questionnement du client et empêcher le paiement de la facture.

› **Recommandation :** Ajouter, lors de l'envoi de factures rectificatives, les explications nécessaires à leur compréhension et assurer la cohérence avec les explications fournies par le distributeur (GRDF ou ERDF) lors d'un redressement.

› **Destinataire : ENGIE Particuliers**
› **Motif : Facturation & consommation**

⊕
Ce symbole signifie qu'une solution spécifique de médiation est en ligne sur le site du Médiateur du Groupe ENGIE à l'adresse http://www.mediateur-engie.com/qui-sommes-nous/le-rapport-dactivite-du-mediateur

RECOMMANDATION 9 :
« Poursuivre et améliorer la relation client lors d'un recouvrement » de facture contestée, notamment lorsque le recouvrement est confié à un prestataire externe

Constat : Avant de rentrer en médiation, un client qui a une réclamation en cours sur une facture peut, dans certains cas rencontrés, rester dans le processus de relance, y compris pour la facture contestée. Cette situation perturbe le client qui considère comme de l'acharnement les relances faites par le prestataire, alors qu'il attend la réponse du fournisseur sur sa contestation. Ce désagrément est souvent mentionné lors de l'entrée en médiation.

Recommandation : Dans cette situation, la facture contestée doit être isolée et ne pas faire l'objet d'une demande de recouvrement/relance tant que la réponse du fournisseur n'est pas apportée.

Destinataire : ENGIE Particuliers
Motif : Suivi réclamation

RECOMMANDATION 10 :
« Adapter, au niveau du service consommateurs, le plan de résorption de la dette aux ressources du client ».

Constat : Lors de la mise en œuvre d'un plan de résorption de la dette, le montant des mensualités peut ne pas être adapté aux possibilités financières du client. En adaptant ce plan aux ressources du client, la médiation permet généralement de débloquer la situation.

Recommandation : Le service consommateurs peut mettre en place directement à son niveau des délais de paiement adaptés aux ressources du client, ce qui éviterait l'escalade en médiation.

Destinataire : ENGIE Particuliers
Motif : Offre énergie et Suivi réclamation

RECOMMANDATION 11 : ⊕
« Traiter les primes CEE (Certificat d'Économie d'Énergie) au niveau du service consommateurs »

Constat : Lors de contestations d'un client au niveau du service réclamations, relatives au non-versement de primes CEE, le fournisseur refuse le paiement sur la base du même dossier que celui fourni lors de la réponse apportée par le service clients du fournisseur, sans demander aux clients les pièces manquantes justifiant sa demande. La médiation constate que sur l'ensemble des médiations réalisées sur ce thème, les demandes étaient pourtant tout le temps justifiées et auraient pu être traitées au niveau du service réclamations.

Recommandation : Quand des dossiers relatifs aux primes CEE arrivent au Service consommateurs, ce dernier doit demander au client les pièces manquantes qui justifient sa réclamation.

Destinataire : ENGIE Particuliers
Motif : Offre énergie et Suivi réclamation

Paiement des primes CEE

PRÉSENTATION DU LITIGE

Le requérant a fait installer une chaudière neuve et performante par un partenaire ENGIE. Pour bénéficier de sa prime et conformément à la procédure proposée, il crée un dossier sur un site Internet dédié et y dépose les justificatifs demandés. Il lui est une répondu que son dossier est incomplet; sa prime est refusée. Le requérant fait alors une réclamation. ENGIE lui demande de déposer à nouveau les justificatifs dans son dossier. Là encore, ce dernier est considéré comme incomplet. Le requérant saisit donc le médiateur.

LA MÉDIATION

Le Médiateur a demandé que les justificatifs fournis par le requérant soient examinés indépendamment du site Internet. Il s'est avéré qu'il y avait un problème sur le site et que certaines pièces, effectivement déposées, n'étaient pourtant jamais prises en compte. Le dossier du requérant était en réalité bien complet. Malgré la réclamation du requérant, le conseiller qui traitait se contentait d'aller observer le contenu du site Internet et concluait à l'incomplétude du dossier.

Le Médiateur a donc recommandé qu'en cas de réclamation, les demandes de primes soient analysées au cas par cas, notamment les justificatifs fournis, et selon un processus différent du processus classique de prise en compte des dossiers qui arrivent au fil de l'eau.
ENGIE a accepté de verser la prime au requérant, en sus d'un dédommagement.

RECOMMANDATION 12:
« Promouvoir le passeport rénovation »

› **Constat:** Pour maîtriser leurs consommations et leurs factures, certains clients souhaitent investir dans des opérations d'efficacité énergétique. À cette fin, ils recherchent des solutions pour réaliser un bilan de leur bâti et de leur solution de chauffage.

› **Recommandation:** Mettre en place un accompagnement plus global des clients pour les aider à comprendre l'origine de leurs consommations, le lien entre le bâti, leur solution de chauffage, leur mode de vie et leurs usages. Puis, leur proposer, par ordre croissant d'efficacité, des bouquets de rénovation/amélioration de leur logement ou de leur installation de chauffage (dans l'idéal, un plan d'actions priorisées avec des propositions de plan de financement).

› **Destinataires: ENGIE Particuliers, ENGIE Particuliers-Partenaires et ENGIE Home Services**
› **Motif: Accueil, conseil & accompagnement et Équipement énergétique**

RECOMMANDATION 13: ⊕
« Améliorer le processus d'appréciation de la solidité financière des partenaires au moment des renouvellements des contrats pour être membre du réseau des partenaires ENGIE, et apporter un soutien aux clients en cas de dépôt de bilan d'un partenaire ENGIE »

› **Constat:** Lors de la réalisation de travaux de performance énergétique, la médiation est intervenue pour aider des clients cherchant à terminer les travaux entrepris et/ou à assumer les garanties et service après-vente, suite au dépôt de bilan du professionnel, membre du réseau Partenaires ENGIE.

› **Recommandation:** En amont, afin de minimiser le risque de dépôt de bilan et ainsi éviter pour certains clients de vivre une situation d'abandon, bien s'assurer de la capacité financière du professionnel, même si la responsabilité d'ENGIE n'est pas directement engagée dans la réalisation des travaux. D'autre part, les professionnels pourraient instaurer, via leurs corporations, des fonds de solidarité pour finaliser des travaux commencés chez des clients et stoppés suite à des difficultés

Suivi des partenaires ENGIE et conséquences pour leurs clients

PRÉSENTATION DU LITIGE

Le requérant a fait installer des panneaux solaires photovoltaïques (PV) par un partenaire ENGIE. Le contrat signé entre les deux parties prévoyait une maintenance gratuite des PV pendant 10 ans après l'installation. Il annonçait également un certain niveau de rentabilité de l'investissement. Ce niveau était calculé pour que les revenus de vente de l'électricité produite par les PV couvrent la mensualité du prêt à la consommation souscrit par les requérants, par l'intermédiaire du partenaire, pour payer l'investissement. Mais,
❶ Dès la fin de la 1re année d'exploitation, le requérant a constaté que les revenus réels étaient deux fois moindres par rapport à l'objectif annoncé par le partenaire;
❷ Le partenaire a déposé le bilan dans les mois qui ont suivi et le contrat de maintenance n'a pas été garanti;
❸ Les panneaux nécessitaient un entretien et il fallait trouver une entreprise pour le faire.
Dans la mesure où l'entreprise avait été recommandée au requérant par ENGIE, et que ce dernier l'avait choisie par confiance, le requérant a contacté ENGIE pour être aidé;
- sur le montage financier (le revenu ne permet pas de rembourser le prêt),
- sur le problème de la maintenance des PV.
ENGIE a répondu que le contrat de partenariat ne les engageait pas.

LA MÉDIATION

Le Médiateur a pris en compte deux éléments:
- Le fait que le client a choisi ce partenaire par confiance dans la marque ENGIE (le partenaire est membre du réseau des partenaires ENGIE),
- Le fait qu'ENGIE n'est effectivement pas responsable directement des difficultés économiques de ses partenaires.

Le médiateur a donc recommandé:
- Qu'ENGIE veille désormais à systématiquement analyser en profondeur, avant le renouvellement annuel des contrats de partenariat, la situation financière des entreprises. Pour éviter de reconduire un partenariat avec une entreprise en situation difficile, proche de la cessation d'activité.
- Que les partenaires d'ENGIE explicitent aux clients les gains potentiels liés à des économies d'énergie. Ces économies sont propres à chaque offre et au comportement du client. ENGIE ne peut pas être tenu responsable pour ses partenaires de la mise en œuvre des travaux.
- Qu'ENGIE prenne à sa charge le financement de 5 ans du contrat d'entretien du client.

Développer des outils de surveillance en cas de dysfonctionnement de l'offre FideloConso et Vertuoz Habitat

PRÉSENTATION DU LITIGE

Un collectif de locataires d'un immeuble d'habitation bénéficiant d'un contrat FideloConso d'ENGIE s'est constitué à la suite de problèmes persistants de facturation d'énergie.
Cette offre contractuelle repose sur le principe d'une facturation individualisée des consommations d'énergie de chaque logement (chauffage et production d'eau chaude) alors que la chaufferie est collective et alimentée par du gaz naturel.
Après plusieurs réclamations restées infructueuses auprès du fournisseur de services de FideloConso, le Collectif a saisi le Médiateur du Groupe ENGIE pour trouver une solution pérenne.

LA MÉDIATION

Un diagnostic de la situation technique et contractuelle a été mené en concertation avec le collectif et la société d'ENGIE en charge de FideloConso. Cette analyse met en évidence le manque de régularité de la facturation des locataires ainsi que l'impact de ce dysfonctionnement sur le Coefficient Équivalent Gaz (CEG) de l'immeuble, qui permet de calculer les consommations propres à chaque logement et d'établir une facturation individualisée.
Les consommations de chaque locataire ont ainsi pu être régularisées en tenant compte du CEG correct. Pour s'assurer du suivi de consommation, un « bilan de consommations » sera communiqué aux locataires 2 fois par an avec les factures des mois de décembre et de juin.
Après avoir vérifié la justesse de la facturation pour cet immeuble, la solution a également consisté à fiabiliser la continuité de la facturation. Pour ce faire, l'immeuble a été mis sous surveillance afin d'éviter qu'une telle situation se reproduise.
D'autre part, chaque locataire a été dédommagé de l'absence de régularité de la facturation par un geste commercial correspondant à 40,02 € TTC pour chaque facture absente.
De plus, les coordonnées d'une personne identifiée au sein du Service Gestionnaires FideloConso ont été communiquées au collectif, qui pourra désormais la contacter en cas de besoin.

économiques ou des dépôts de bilan. En 2014, la direction d'ENGIE du réseau des partenaires avait déjà acté, sous l'impulsion de la Médiation, le fait d'aider à trouver des solutions pour les clients rencontrant ces difficultés, ce qu'elle a fait en 2015.

- **Destinataire: ENGIE Particuliers-Partenaires**
- **Motif: Équipement énergétique**

RECOMMANDATION 14: ⊕

« Rappeler les règles de dépôt des CEE aux partenaires ENGIE et traiter les primes CEE au niveau du service consommateurs »

Constat: Lors de la réalisation de travaux énergétiques, certains partenaires du réseau ENGIE déposent les attestations de fin de travaux tardivement, parfois hors délai par rapport à des offres promotionnelles liées à la date de dépôt, voire par rapport à la réglementation elle-même (date limite permettant d'enregistrer le CEE sur une année civile). La Médiation constate que sur l'ensemble de ces demandes, les réclamations étaient justifiées.

Recommandation: D'une part, la direction du réseau des partenaires doit rappeler le respect des règles de dépôt des CEE auprès des membres du réseau ENGIE afin de ne pas pénaliser les clients. D'autre part, le service consommateurs est encouragé à traiter ces demandes directement à son niveau, quand le retard est imputable au partenaire installateur.

- **Destinataire: ENGIE Particuliers-Partenaires**
- **Motif: Offre énergie et Suivi réclamation**

RECOMMANDATION 15: ⊕

« Améliorer l'information à destination des parties prenantes (locataires, propriétaires des logements, syndics ou bailleurs) relative à l'offre FideloConso, et notamment concernant leurs responsabilités »

Constat: Lors de médiations, nous avons constaté que les différents acteurs (locataire, propriétaire, syndic) concernés par l'offre FideloConso méconnaissent son contenu, et particulièrement leurs obligations.

Recommandation: Le fournisseur doit régulièrement informer les différents acteurs (occupant, propriétaire, et syndic) des obligations de chacun, à travers un document pédagogique et clair (par exemple, le syndic ou bailleur doit infor-

⊕ **Ce symbole signifie qu'une solution spécifique de médiation est en ligne sur le site du Médiateur du Groupe ENGIE à l'adresse http://www.mediateur-engie.com/qui-sommes-nous/le-rapport-dactivite-du-mediateur**

mer ENGIE de la liste actualisée des occupants, le propriétaire doit informer son locataire des spécificités de l'offre FideloConso, le propriétaire doit informer le syndic lors d'un changement de locataire, etc.).

› **Destinataires : ENGIE E&C, TEKSIAL et ECOMETERING**
› **Motif : Accueil, conseil et accompagnement**

RECOMMANDATION 16 : ⊕
« Assurer un meilleur suivi contractuel des immeubles qui sont sous contrats FideloConso »

› **Constat :** Des occupants/copropriétaires méconnaissent leur situation contractuelle au regard de l'offre FideloConso. Pour certains logements, les occupants ne sont pas clairement identifiés pour la facturation de l'offre. Ainsi, cette situation peut générer un rattrapage de facturation sur plusieurs mois, ce qui peut occasionner des difficultés économiques et relationnelles.

› **Recommandation :** Pour respecter les obligations contractuelles de l'offre FideloConso et de Vertuoz, le fournisseur doit systématiquement informer le propriétaire du logement lorsque l'occupant n'a pas envoyé la délégation de paiement signée, et garantir le processus de relance lorsque le locataire ne paie pas (recouvrement auprès du locataire puis, si échec, information du propriétaire, puis, si échec, information du syndic de son obligation de paiement). Le fournisseur doit conserver l'historique de ces relances.

› **Destinataires : ENGIE E&C, TEKSIAL et ECOMETERING**
› **Motif : Facturation & consommation**

RECOMMANDATION 17 : ⊕
« Développer des outils d'alerte des conseillers de clientèle en cas de dysfonctionnement des rythmes de facturation de l'offre FideloConso et Vertuoz Habitat »

› **Constat :** Le rythme de facturation de clients avec l'offre FideloConso ou Vertuoz Habitat n'est pas toujours respecté (facturation normalement bimestrielle). Plusieurs raisons peuvent expliquer ce dysfonctionnement : des difficultés techniques de relèves des compteurs de certains logements, des gestes clientèle bloquants (lors d'un emménagement, par exemple) ou des dysfonctionnements du logiciel de facturation. De plus, un problème rencontré pour un seul logement peut bloquer la facturation de l'ensemble des logements de l'immeuble.

› **Recommandation :** Pour respecter les obligations contractuelles de l'offre (facturation régulière), le fournisseur doit renforcer son processus clientèle de facturation en améliorant la fiabilité des informations échangées entre les deux opérateurs chargés de la facturation (TEKSIAL et ECOMETERING) et en installant un système d'alerte si blocage de la facturation pour les immeubles concernés.

› **Destinataires : ENGIE E&C, TEKSIAL et ECOMETERING**
› **Motif : Offre énergie**

RECOMMANDATION 18 : ⊕
« Prendre des mesures commerciales adaptées en cas de rupture du service de télérelève de l'offre FideloConso »

› **Constat :** Le service de télérelève ne peut plus être assuré dans le cas où les compteurs, propriété d'ENGIE – FideloConso, ont été changés à l'initiative du bailleur / syndic sans tenir compte de ses obligations résultant du contrat. Dans ce cas, l'opérateur Ecometering est dans l'incapacité de relever à distance les index de consommation des logements ; la facturation est alors effectuée sur la base d'index estimés des anciens compteurs. Rappelons que le principe de cette offre est de permettre d'être facturé sur la base d'index réels. Les occupants contestent cette situation qui ne respecte en aucun cas l'objectif initial de l'offre FideloConso.

› **Recommandation :** ENGIE E&C doit régulariser la situation soit en rétablissant le service de télérelève via l'installation de compteurs adaptés, aux frais du bailleur/syndic, soit par la résiliation du contrat FideloConso auprès du bailleur/syndic puisque le service ne peut être assuré.

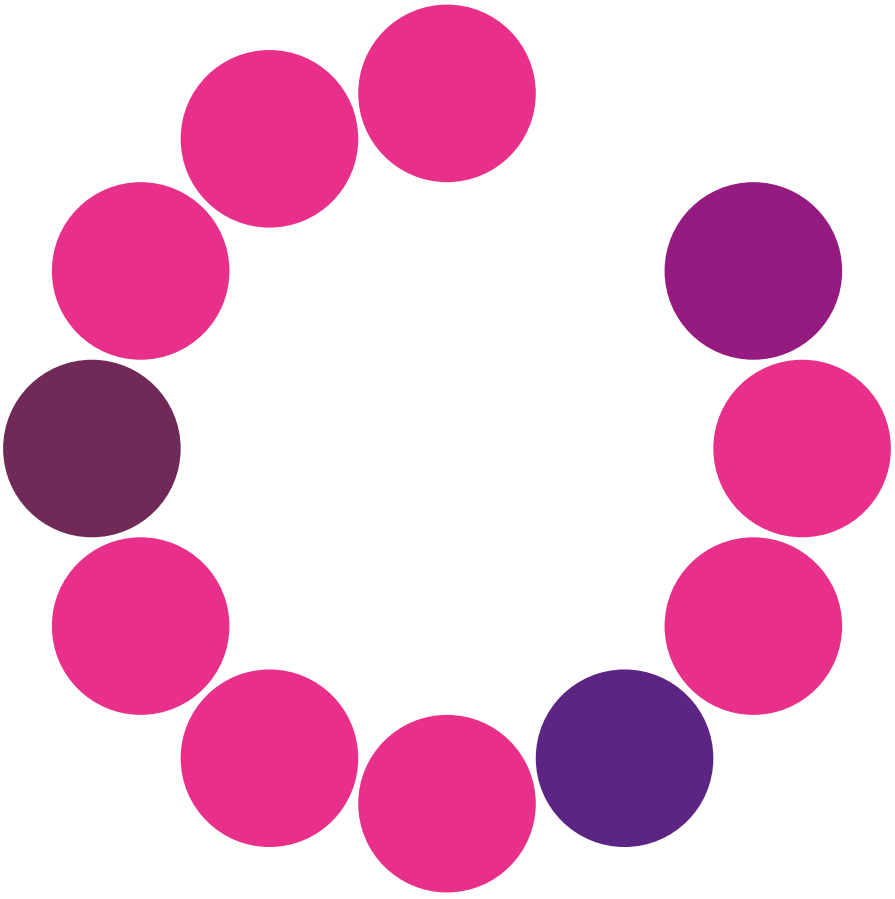
› **Destinataires : ENGIE E&C, TEKSIAL et ECOMETERING**
› **Motif : Offre énergie**

RECOMMANDATION 19 :
« Poursuivre une démarche d'amélioration de la possibilité de saisir la Médiation et de la satisfaction client »

› **Recommandation :** Pour répondre aux enjeux de meilleur suivi des réclamations clients, et comme annoncé par ex-Savelys dans le précédent rapport, ENGIE Home Services doit poursuivre sa démarche de progrès engagée en 2015.

› **Destinataire : ENGIE Home Services**
› **Motif : Accueil, conseil et accompagnement et Suivi réclamation**

⊕
Ce symbole signifie qu'une solution spécifique de médiation est en ligne sur le site du Médiateur du Groupe ENGIE à l'adresse http://www.mediateur-engie.com/qui-sommes-nous/le-rapport-dactivite-du-mediateur
—



ouverture

La diffusion des valeurs de la médiation au sein des entités du Groupe ENGIE en Europe et dans le monde fait partie des missions du Médiateur. Très actif dans la promotion du traitement amiable des litiges, il participe pleinement à la vie des associations de médiateurs.

4

filiales européennes du Groupe ENGIE ont été accompagnées par le Médiateur en 2015

Promouvoir la médiation en Europe et dans le monde

En 2015, le Médiateur a poursuivi son action de promotion du règlement amiable des litiges, entamée en 2014 auprès des filiales du Groupe ENGIE. Un accompagnement d'autant plus précieux qu'il intervient dans un contexte d'évolution réglementaire.

En 2015, la priorité du Médiateur est restée centrée sur l'Europe, et notamment sur les filiales du Groupe intervenant sur le marché BtoC. Alors que la directive RELC était transposée en droit national dans les différents États membres de l'Union, le Médiateur souhaitait en effet s'assurer que les filiales se mettaient bien en conformité avec la nouvelle loi.

Des transpositions inégales en Europe

Le Médiateur a ainsi accompagné ENGIE Italy, ENGIE Romania, Electrabel (Belgique) et ENGIE Netherlands. Le rythme de transposition variant selon les pays, il s'agira donc, en 2016, de poursuivre cette action. Les filiales d'ENGIE en Europe sont disposées à promouvoir le règlement amiable des litiges en s'adaptant au cadre réglementaire que chaque pays proposera. Certains pays ont d'ores et déjà mis en place des processus performants de médiation. C'est par exemple le cas d'ENGIE Italy. En cas de litige, un médiateur public anime une séance de visioconférence d'une heure entre le fournisseur d'énergie concerné et le consommateur, via une association de consommateurs. Si cela ne suffit pas à trouver un accord, le médiateur organise un second rendez-vous. La séance dure 1 h 30 maximum. Le fournisseur d'énergie ENGIE Italy considère ce modus operandi particulièrement efficace et moderne.

Vers le développement de la médiation dans le monde

Enfin, le Médiateur a identifié les autres filiales du Groupe ayant une activité commerciale et, par conséquent, potentiellement concernées par des litiges. Il organisera la prise de contact avec celles-ci dès début 2016.

UNE « CONCILIAZIONE » PAR VISIOCONFÉRENCE


DR

Moioli Fabrizio
ENGIE Italy – Directeur clientèle

« ENGIE Italy traite les réclamations conformément à la réglementation définie par les pouvoirs publics italiens (Autorita per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, AEEGSI) qui fixe notamment un délai maximal de réponse de 40 jours.
Depuis début 2015, avant d'envoyer le courrier de réponse, nous appelons le client. Nous lui expliquons l'origine du problème, la réponse proposée, et nous lui demandons son accord. Si le client n'est pas entièrement satisfait de la réponse apportée, il peut faire une demande de médiation en ligne grâce à un portail spécifique, mis en place par les pouvoirs publics.
Dans cette phase du processus, appelée *"conciliazione"*, un représentant d'ENGIE et le client (ou son représentant) échangent, par visioconférence, avec un médiateur public indépendant.
En août 2015, le gouvernement italien a imposé à l'AEEGSI de développer la médiation de manière systématique pour le règlement de tous les litiges. En 2016, il est donc prévu la publication d'une loi qui incitera les clients à tenter une médiation avant toute action juridique.
La mesure devrait entrer en vigueur début 2017.
En 2015, ENGIE Italy a reçu 26 000 réclamations et 134 demandes de médiation. »



DR

L'European Energy Companies Customers Mediators Group

Le Médiateur est également membre de l'EEMG (European Energy Companies Customers Mediators Group), association créée en 2009.
L'objectif principal de ce groupe est le partage des bonnes pratiques entre les médiateurs d'entreprises du secteur de l'énergie en Europe. En 2015, 7 pays sont représentés dans l'EEMG, et c'est près de 80 millions de consommateurs qui peuvent solliciter les médiateurs membres.
Il est important de rappeler également que les médiateurs d'entreprise partagent une ambition commune : améliorer la confiance des clients sur le fonctionnement du marché de l'énergie à travers la résolution de litiges grâce à la Médiation. La Médiation d'entreprise peut en effet fortement y contribuer, du fait de la connaissance qu'elle a des Directions opérationnelles, qui suivent toutes les recommandations génériques formulées afin d'améliorer leurs processus clients.
Suite à la décision validée lors de la réunion de l'association de juin 2015, à Barcelone, le Médiateur du Groupe ENGIE a contribué, avec 2 personnes désignées dans son équipe, à la refonte et modernisation du site internet de l'EEMG (http://www.eemg-mediators.eu/accueil) et à la mise en place d'un secrétariat élargi pour permettre l'échange de bonnes pratiques, secrétariat composé d'un membre de chaque équipe de Médiation.
Un point d'avancement a également été fait sur la transposition de la directive RELC dans les différents pays représentés, sur les différents dispositifs de gestion des médiations, sur l'évolution des pratiques concernant dans chaque pays la protection des clients vulnérables et le rôle des médiateurs dans leurs évolutions.

Le Club des Médiateurs de Services au Public

Comme en 2014, le Médiateur a été actif au sein des deux associations de médiateurs dont il est membre. Tout d'abord, le Club des Médiateurs de Services au Public (CMSP) : en tant que membre du bureau, le Médiateur a participé à toutes les réunions et prises de décision du Club. Il est aussi intervenu pour présenter la Médiation du Groupe ENGIE lors de la formation du Club réalisée à l'IGPDE. Cette formation a pour but la formation des Médiateurs et de leurs collaborateurs afin de comprendre les valeurs de la médiation, de la consommation et de faire découvrir les spécificités des processus mis en place par chaque médiation, à travers des témoignages. En tant que président, le Médiateur a également poursuivi l'animation du Comité de rédaction du site Internet du Club. Ce comité, qui se réunit mensuellement, est composé de plusieurs médiateurs membres du Club ou de leurs représentants. Lors de ce comité se décident les nouvelles informations et actualités que le Club souhaite proposer sur le site Internet. Enfin, le Médiateur est garant du bon fonctionnement et de la mise à jour du site Internet (https://clubdesmediateurs.fr/). Pour cela, il s'appuie sur deux membres de son équipe ; cette activité représente une personne à temps plein. Sur l'année 2015, le nombre de visites du site a augmenté de près de 60 %.



DR

Ci-dessus :
Réunion des Médiateurs de l'EEMG les 25-26 juin 2015
De gauche à droite : M. Terje Tverberg (NorgesEnergi AS), M. Luis Valadares Tavares (Electricidad do Portugal – EDP), M. José Luis Oller (Endesa), M. Jean-Pierre Hervé (ENGIE), M. Enric Brazis (Endesa).

Ci-contre :
27 janvier 2016, la réunion du Club des Médiateurs de Services au Public dans les locaux de l'AMF.

LES 8 VALEURS
de la Médiation du Groupe ENGIE

1

L'écoute
Équilibrée, disponible et personnalisée. Chaque dossier est un cas particulier. Le Médiateur prend en compte la situation de chaque personne. Il rétablit si nécessaire l'équilibre entre les parties et s'attache à déceler les vraies questions et les attentes de chacun.

2

Le respect scrupuleux des personnes
Sans a priori et sans jugement.

3

La volonté de rechercher des solutions amiables
En n'hésitant pas à faire appel à la créativité de chacune des parties.

4

L'équité
Une règle ou une pratique, même correctement appliquée, peut être insupportable voire inéquitable dans certaines situations humaines.

5

L'impartialité
Le Médiateur ne se place jamais ni d'un côté, ni de l'autre.

6

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

7

La confidentialité
Le contenu du dossier et les faits demeurent anonymes.

8

La transparence
Le bilan annuel de l'activité du Médiateur est présenté dans un rapport à la disposition de tous.

La Médiation étudie toutes les sollicitations qu'elle reçoit, et les traite suivant leur nature.

Elles sont:
- soit confiées pour traitement* aux services concernés du Groupe, et suivies par la Médiation jusqu'à résolution.
- soit, en dernier recours amiable, traitées au sein de l'équipe Médiation. Dans ce cas, une relation personnalisée est établie par la Médiation avec le client. 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 client par lettre.

*voir conditions d'éligibilité des dossiers sur le site Internet du Médiateur www.mediateur-engie.com ou Article 3.3 Analyse et orientation de la demande du requérant de la Charte de la Médiation ENGIE.



CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

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
Philippe BAILLOT
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

Le Médiateur auprès de BNP Paribas pour la clientèle des particuliers
Dominique CHEVAILLIER BOISSEAU
ACI CIHRCC1
75450 Paris Cedex 09

La Médiatrice du Groupe Caisse des Dépôts
Anne GUILLAUMAT DE BLIGNIERES
56 rue de Lille
75356 Paris

Le Médiateur des Communications Électroniques
Marie-Louise DESGRANGE
BP 999
75829 Paris Cedex 17

Le Médiateur de l'Eau
Dominique BRAYE
BP 40 463
75366 Paris Cedex 08

Le Médiateur du Groupe EDF
Alain BRIERE
TSA 50026
75804 Paris Cedex 08

Le Médiateur de l'Éducation Nationale et de l'Enseignement Supérieur
Claude BISSON-VAIVRE
Carré Suffren
110, rue de Grenelle
75357 Paris Cedex 07

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

Le Médiateur de l'information de France 2
Nicolas JACOBS
7, esplanade Henri-de-France
75907 Paris Cedex 15

Le Médiateur des rédactions de France 3
Marie-Laure AUGRY
7, esplanade Henri-de-France
75907 Paris Cedex 15

Le Médiateur des programmes de France Télévisions
Gora PATEL
7, esplanade Henri-de-France
75907 Paris Cedex 15

Le Médiateur du Groupe ENGIE
Jean-Pierre HERVÉ
TSA 27601
59973 Tourcoing Cedex

Le Médiateur du Groupe La Poste, Le Médiateur de La Banque Postale
Pierre SEGURA
44 boulevard de Vaugirard
CP F 407
75757 Paris Cedex 15

Le Médiateur des ministères économiques et financiers
Emmanuel CONSTANS
BP 60 153
14010 Caen Cedex 1

Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole
Roland BAUD
40, rue Jean Jaurès
93547 Bagnolet Cedex

Le Médiateur National de l'Énergie
Jean GAUBERT
Demande d'information / litige :
Libre réponse n° 59252
75443 Paris Cedex 09

Le Médiateur de Paris Habitat
Danièle AGUANNO-PROMONET
21 bis rue Claude Bernard
75253 Paris Cedex 05

Le Médiateur National de Pôle Emploi
Jean-Louis WALTER
1 rue de Docteur Gley
75987 Paris Cedex 20

La Médiatrice de la RATP
Betty CHAPPE
54 quai de la Rapée
75599 Paris Cedex 12

Le Médiateur SNCF Mobilités
Bernard CIEUTAT
TSA 37701
59973 Tourcoing Cedex

Le Médiateur Tourisme et Voyage
Jean-Pierre TEYSSIER
BP 80 303
75823 Paris Cedex 17

Le Médiateur de la Ville de Paris
Eric FERRAND
100 rue Réaumur
75002 Paris

Conception, conseil et réalisation : **CITIZEN**PRESS
Crédits photos : Engie, Thinkstock (couverture), iStock (couverture).



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

1, place Samuel de Champlain
92930 Paris La Défense
France
Tél.: +33 (0)1 44 22 00 00
engie.com