Le rapport du Médiateur **de la consommation 2022**

Le Médiateur
POUR LE GROUPE ENGIE

MÉDIATION ET CRISE DE L'ÉNERGIE

2022 a été l'année de la crise de l'énergie, notamment du fait de la guerre en Ukraine et de l'indisponibilité de réacteurs nucléaires en maintenance en France. Pour la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE, la question était d'anticiper, fin 2022, les moyens pour l'année 2023 : verra-t-on de nouveaux impacts liés à cette crise ?

Les répercussions auraient pu être conséquentes sur l'année, surtout pendant l'hiver : on aurait pu voir la mise en place de coupures de courant planifiées, par exemple, et un manque de gaz. Cela ne s'est pas produit. Un appel à la sobriété énergétique a parallèlement été lancé par l'État. Mais la conséquence la plus importante, vue de la Médiation, a été sur la forte évolution des prix du gaz et de l'électricité. L'explosion des factures d'énergie n'a pas eu lieu pour de nombreux Français du fait de la mise en place par le gouvernement d'un bouclier tarifaire pour les consommateurs, qui a permis de plafonner la hausse des tarifs réglementés à 4 %, empêchant ainsi une hausse de 5 à 8 fois de la facture moyenne. En revanche, cela n'a pas été le cas pour les contrats en renouvellement sur cette période des petites et moyennes entreprises. Des mesures d'aide pour ce secteur ont été prises fin 2022 et en 2023, dont nous verrons les effets en 2023.

Concernant les clients particuliers, l'État a décidé de prolonger le bouclier tarifaire sur l'année 2023, en limitant toutefois la hausse des tarifs réglementés à 15 % TTC en moyenne. Cette prolongation s'est accompagnée de l'envoi d'un chèque énergie supplémentaire (de 100 à 200 € selon les revenus) aux ménages les plus modestes. Le Groupe ENGIE a par ailleurs adjoint à ces mesures un complément de chèque énergie. Des dispositions sont également prévues pour les habitants du collectif.

Pour autant, cela interroge l'avenir. L'État pourra-t-il poursuivre sur le moyen terme ces dispositifs importants de protection des consommateurs ? Les prix de marché risquent-ils encore de fortes évolutions ? Reviendra-t-on au prix d'avant la crise énergétique ? Qu'en est-il de la capacité des Français à payer leurs factures au prix actuel ? Autant d'éléments qui laissent supposer que l'année 2023 peut être une année importante en matière de volume de médiations attendu. La Médiation pour le Groupe ENGIE a donc pris des mesures, en demandant notamment des moyens pour accueillir des demandes supplémentaires qui pourraient émerger des clients énergie, comme cela a été le cas pour l'année 2022.

> **« La Médiation a pris des mesures, en demandant notamment des moyens pour accueillir des demandes supplémentaires. »**

Si l'on peut espérer que cette crise restera conjoncturelle, les progrès constants en matière de traitement des réclamations doivent être poursuivis par les Directions opérationnelles d'ENGIE, pour minimiser les demandes de médiation. La Médiation s'est employée à faire progresser les Directions par ses recommandations génériques. Les résultats sont là puisque, concernant les clients particuliers, le nombre de saisines a poursuivi sa baisse, grâce aux travaux importants menés par les Directions opérationnelles, autant du côté du fournisseur que des distributeurs. Au-delà de cette baisse du nombre de saisines, le nombre de médiations pour les particuliers a également baissé, ce qui ne se retrouvera pas pour le portefeuille global incluant les professionnels. En 2022, pour le marché des professionnels, la crise énergétique a eu plus d'impact que les gains apportés par l'amélioration du traitement des réclamations.

Jean-Pierre Hervé

MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION POUR LE GROUPE ENGIE

RELEVÉ SOMMAIRE

SOMMAIRE

04 Temps forts 2022
06 Les chiffres clés de l'année 2022
07 L'écosystème du Médiateur
08 Rencontre avec le Médiateur
10 La bienveillance au service d'une médiation efficace
11 Les ressources du Médiateur
12 Les 8 valeurs de la Médiation

13
Indépendance

14 L'indispensable indépendance du Médiateur
16 Spécificités de la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE
18 Un fonctionnement souple au service du règlement amiable

19
Performance

20 La qualité de la médiation au rendez-vous malgré la crise de l'énergie

26
Influence

27 En 2022, des recommandations très bien observées
28 Des recommandations précises et adaptées
30 Améliorer le traitement des réclamations, un cercle vertueux
32 Améliorations du traitement des réclamations : prises de parole

34
Confiance

35 La diversité des médiateurs du CMSP au service de formations de qualité pour tous
35 Mobilisation pour un site web sûr, complet et facile d'accès
36 Réunion annuelle de l'EEMG : tendances et actualités
37 La formation continue à la Médiation
38 Club des médiateurs de services au public

TEMPS FORTS 2022

COLLOQUES

Intervention

14 SEPTEMBRE

Le Médiateur a été sollicité par Pierre Pelouzet, Médiateur des Entreprises de Bercy, pour participer à un colloque organisé par le comité Parcours achats responsables. Le programme prévoyait en particulier une intervention de la Médiation pour aborder la place de la négociation dans le cadre de la résolution amiable des litiges de consommation via la médiation.

CERTIFICATION

DÉCEMBRE

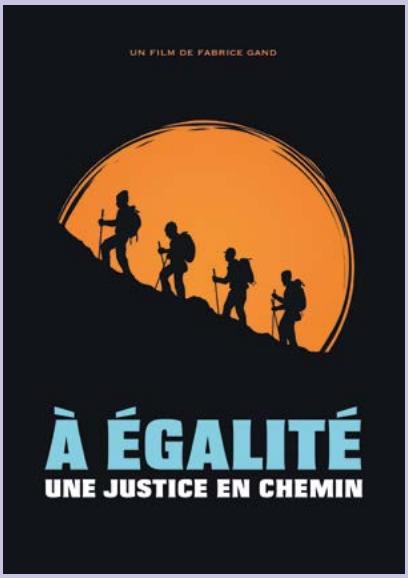
En sus du Médiateur, son directeur juridique, Patrick Joly, a obtenu la certification de spécialisation, délivrée par le CNAM : « La médiation dans l'institution : maitrise et analyse de pratique du médiateur ».

VIE DE LA MÉDIATION

Projection-débat

15 DÉCEMBRE

Fabrice Gand, médiateur et formateur intervenant principalement en milieu carcéral et auprès de familles en difficulté, a présenté à l'équipe de la Médiation son film documentaire *À égalité, une justice en chemin.*



© Fabrice Gand

Rapport d'efficacité

7 JUIN

La Médiation a déposé, auprès de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), son troisième rapport bisannuel 2020-2021 dit « d'efficacité », conformément aux dispositions de l'article R.614-4 du code de la consommation.

FORMATIONS

Internes

ANNÉE 2022

L'équipe de la Médiation a suivi cette année plusieurs formations sur le bien-être au travail. Rappelons que l'équipe de la Médiation gère les sollicitations de requérants mécontents du Groupe ENGIE, qui peuvent parfois être virulents vis-à-vis des chargés de médiation lors des premiers contacts, avant de comprendre son indépendance.

27 JANVIER, 12 MAI

L'équipe du Médiateur a suivi deux ateliers organisés par le Club des Médiateurs de Services au Public, sur le thème du « droit des contrats ». Ils ont été assurés par M. Benoit Chaffois, maître de conférences à CY Cergy Paris Université.

Externe

23 MARS, 31 MAI ET 23 NOVEMBRE

Le Médiateur est intervenu sur le thème **« Les fondamentaux de la médiation de la consommation »**, dans le cadre d'une nouvelle formation de l'IGPDE (organisme de formation de Bercy) pilotée par M^me^ Sauphanor-Brouillaud, professeur d'université.

Retrouvez tous les temps forts 2022

Assemblée générale

20 JANVIER

Le Médiateur a participé à l'assemblée générale 2022 du Club des médiateurs de services au public, dont il est secrétaire, et vice-président en charge du **site Internet** ainsi que des relations avec les associations de consommateurs. Il a également participé aux réunions plénières qui ont suivi, ainsi qu'aux réunions préalables du Bureau.

Club des médiateurs de services au public

ANNÉE 2022

Présidé par le Médiateur pour le Groupe ENGIE, le comité de gestion du site Internet du Club des Médiateurs, a tenu sept réunions en distanciel, les 7 février, 7 mars, 4 avril, 11 mai, 7 juin, 12 septembre, 28 novembre. Sur l'année, le site a enregistré 42 920 visites, sa plus grande audience depuis sa création. Le comité a continué son travail pour faire du site un site de référence consulté régulièrement par des spécialistes de la médiation.

Médiateur national de l'énergie

16 MARS

Comme chaque année, un point concernant la convention qui lie les deux médiations, et sur l'activité des médiations de l'année passée, a été réalisé (lire p. 25).



© Vincent Breton

Rapport annuel

22 JUIN

Le Médiateur a remis son rapport d'activité 2021 à Mme Catherine MacGregor, directrice générale du Groupe ENGIE.

Direction Grand Public

3 OCTOBRE

Le Médiateur a rencontré le service national consommateurs de la direction des particuliers d'ENGIE afin d'aborder la problématique du traitement des réclamations, dans l'optique de partager les démarches de progrès à réaliser. Un plan d'actions 2023 est en préparation et présenté dans ce rapport annuel (lire p.33).

ADR

19 OCTOBRE

Le Médiateur a participé à une présentation organisée par l'EEMG, lors de laquelle l'organisation a indiqué ses attentes sur l'évolution de la direction ADR (Alternative Dispute Resolution) de 2013, qui constitue le fondement de la Médiation de la consommation en France. L'EEMG a souligné le fait que le cadre ne devait pas transformer les médiations de la consommation en gestionnaires des réclamations des entreprises.

Associations de consommateurs

12 AVRIL

Le Médiateur a rencontré les associations de consommateurs pour présenter le Rapport annuel d'activité 2021 du service, les perspectives 2022, et les recommandations associées, ainsi que le suivi des recommandations de l'année précédente.

GRDF, Enedis

31 JANVIER, 21 NOVEMBRE

L'équipe de la Médiation a rencontré les équipes de GRDF puis d'Enedis en charge de fournir des éléments sur les litiges. Objectif : mieux répondre sur certains points techniques aux demandes des requérants. Les déploiements des compteurs communicants Gazpar et Linky, à la fois à l'origine de nouveaux litiges dans le cadre de leur mise en place et porteurs de fiabilité pour réduire les litiges futurs ont fait l'objet de focus.

EEMG

16 ET 17 JUIN

L'European Energy Mediators Group (EEMG) a tenu sa rencontre annuelle à Rome, à l'invitation de la Médiation d'Edison Italy. Les huit membres du groupe ont partagé leurs recommandations pragmatiques de progrès et ont évoqué leur position commune au sujet de la révision de la directive ADR (lire p. 36).

Retrouvez les principaux indicateurs de la Médiation du Groupe ENGIE

-30 %

C'est la baisse importante du nombre de saisines de particuliers reçues : 1 772 en 2022, contre 2 527 en 2021.



441

Le nombre de médiations de la consommation traitées

a baissé de 10 % par rapport à 2022 (vs 490 en 2021). Il reste néanmoins à un niveau élevé (vs 350 en 2018). Dans 80,2 % des médiations, le litige opposait le requérant aux filiales pour la fourniture d'énergie aux particuliers.

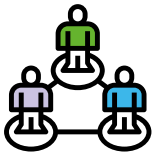
En 2022, bien moins de saisines, un peu moins de médiations traitées

En 2022, le nombre total de demandes reçues à la Médiation a diminué de 20 % par rapport à 2021 atteignant 3 046 demandes de particuliers (vs 3 815 en 2021). Parmi elles, 1 274 demandes clients n'étaient pas passées par les services clientèles d'ENGIE. Le nombre de saisines, dont le traitement en recevabilité selon l'article L.612-2 du code de la consommation a pu être étudié, a baissé de 30 % : 1 772 (vs 2 527 en 2021). Le nombre de saisines reçues éligibles à une médiation de la consommation a, quant à lui, légèrement baissé : 393 demandes éligibles en 2022 (- 2 % par rapport à 2021).

Les 3 046 demandes des particuliers reçues en 2022 (vs 3 815 en 2021) se répartissent, selon les règles de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), en :

- **1 274 demandes refusées car hors champ de la médiation de la consommation au titre de l'article L.611-3 du code de la consommation (vs 1 288 en 2021) ;**
- **1 410 saisines irrecevables (vs 2 149 en 2020), dont 1 379 pour des consommateurs qui ne justifient pas avoir tenté de résoudre préalablement leur litige auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues à leur contrat, et 31 pour d'autres motifs, comme l'examen du litige par un autre médiateur ou le fait que le litige est hors champ de compétence du Médiateur ;**
- **362 saisines (vs 378 en 2021) ont été déclarées recevables sur les 393 éligibles à une médiation (vs 401 en 2021).**

Cette analyse ne prend pas en compte les 48 médiations de 2021 traitées en 2022 (dont 1 irrecevable).



87 %

des propositions de solution émises par la Médiation en 2022 ont été **acceptées par les parties et mises en œuvre**, permettant de régler définitivement le litige (vs 90 % en 2021).



58,7 jours

La durée moyenne

de traitement d'une médiation était de 58,7 jours en 2022. Malgré une période difficile liée à la crise énergétique, ce délai moyen est resté stable : ii était de 58 jours en 2021 et de 63 jours en 2020. Cela grâce à la mobilisation de toute l'équipe, et aux facilités permises par le télétravail.



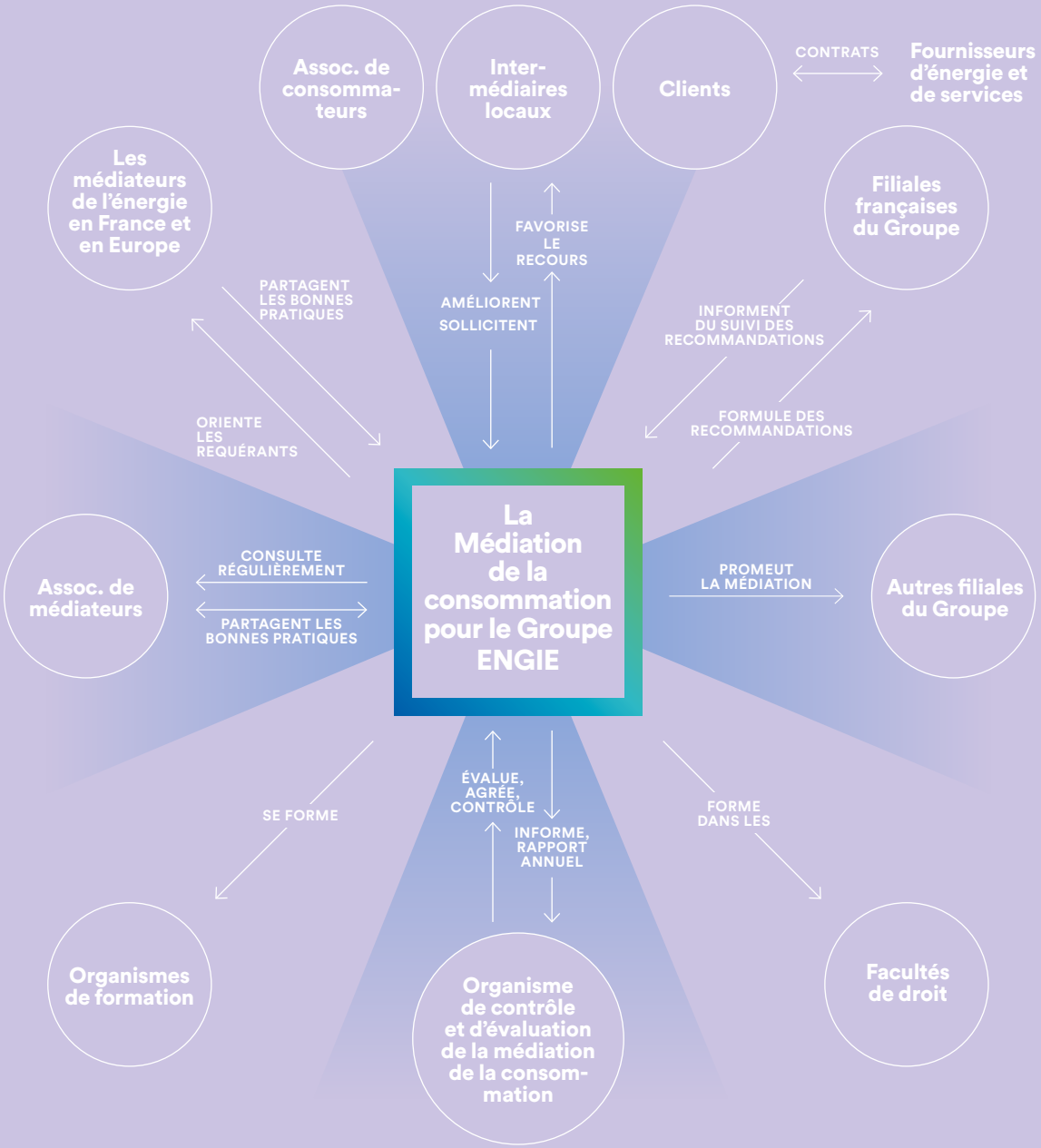
91 %

des **demandeurs se sont déclarés** satisfaits de l'action du Médiateur pour le Groupe ENGIE en 2022 (vs 92 % en 2021).

En savoir plus sur cet écosystème

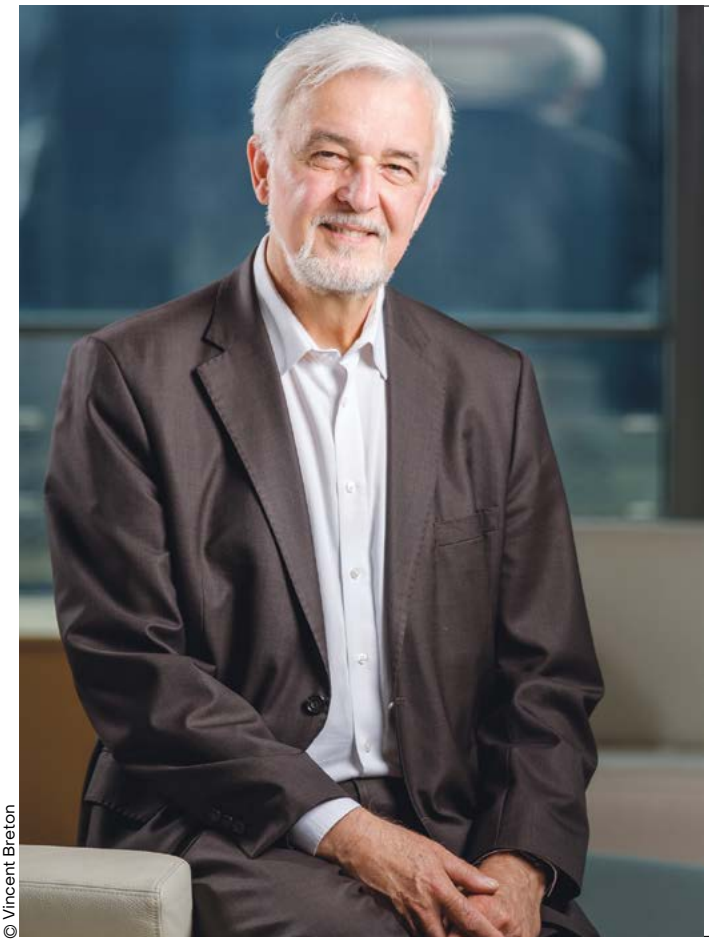
L'ÉCOSYSTÈME DU MÉDIATEUR

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



RENCONTRE AVEC LE MÉDIATEUR

Jean-Pierre Hervé



© Vincent Breton

PARCOURS

1986-2013

Effectue sa carrière professionnelle au sein du Groupe Gaz de France puis GDF SUEZ (projets, négociations, politique de la ville, relations externes, politique solidarité)

2014

Nommé Médiateur du Groupe GDF SUEZ

2016

Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE, notifié par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, auprès de la Commission européenne

2021

Renouvellement de son mandat pour cinq années par la même Commission d'État

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

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

Que s'est-il passé en 2022 pour la Médiation, en pleine période de crise énergétique en France ?

J.-P. H. : Cette année n'a pas vu d'augmentation des litiges concernant les consommateurs du fait de cette crise énergétique. La Médiation verra probablement au 1er semestre 2023 leurs effets éventuels. Le bouclier tarifaire semble avoir été particulièrement efficace pour les consommateurs (à suivre également en 2023), mais peut présenter une certaine complexité dans la mise en œuvre, en particulier pour les clients d'ENGIE en offre de marché. Pour les professionnels, le nombre de médiations a en revanche très fortement augmenté (+170 %). Si la Médiation pour le Groupe ENGIE a constaté une diminution du nombre de médiations concernant les consommateurs (clients particuliers d'ENGIE), cela résulte de l'amélioration du traitement des réclamations de certaines entités, comme ENGIE Home Services ou Enedis par exemple. Nous avons eu beaucoup moins de médiations concernant les contrats électricité d'ENGIE. Ce qui reste une constatation de base : plus les réclamations seront bien traitées au niveau des entités opérationnelles, moins de saisines nous arriveront. Cela paraît une évidence, mais on combat aussi la fausse bonne idée qui serait que pour bien traiter les demandes des clients, il faudrait ouvrir davantage les vannes de la recevabilité en médiation. Le risque serait de transformer les entités indépendantes de médiation en « sous-traitants » du traitement des réclamations à la place de l'entreprise ! La Médiation n'est pas un troisième niveau de traitement des réclamations : elle doit rester une alternative d'exception si le litige, le conflit avec l'entreprise, n'est pas réglé.

Et en matière de données chiffrées ?

J.-P. H. : Le nombre de saisines a baissé de 30 %. Nous recevons toujours de nombreuses saisines prématurées : cela est essentiellement dû à notre forte visibilité (sur les contrats, sur les sites des fournisseurs d'énergie ou entreprises de services, sur les factures d'énergie, et sur mon propre site Internet indépendant), ce qui est une bonne chose. En effet, nous avons reçu 1772 saisines et 393 dossiers de médiation en 2022, améliorant le taux d'irrecevabilité (78 % vs 84 % en 2022). Mais cette irrecevabilité ne laisse jamais le requérant au bord du chemin, sans solution : 100 % des demandes non recevables ont été reroutées (avec accord des requérants) vers le bon niveau de traitement des réclamations chez le fournisseur concerné. Au final, seulement 22 % reviennent vers la Médiation : cela démontre là encore que la Médiation ne doit pas se substituer au traitement des réclamations. Le taux de réussite des médiations (87 %) comme le taux de satisfaction (91 %) restent à un niveau élevé. Toutefois, la Médiation perçoit une évolution des relations plus tendues que les années passées, certainement dues au contexte social et économique difficile durant cette année 2022. Cette évolution risquant de perdurer, l'écoute active et l'analyse en droit portées par la Médiation restent des outils nécessaires et particulièrement adaptés.

> **« L'écoute active et l'analyse en droit portées par la Médiation restent des outils nécessaires et particulièrement adaptés au contexte social et économique actuel. »**

Je tiens à témoigner ici de la forte mobilisation de toute mon équipe dans la rigueur apportée au quotidien aux traitements personnalisés de chaque médiation : qu'ils en soient ici chaleureusement remerciés.

Quelles sont les perspectives pour 2023 ?

J.-P. H. : D'abord, suivre la mise en œuvre des huit recommandations génériques que la Médiation pour le Groupe ENGIE a proposées en 2022, dont les deux tiers sont déjà mis en place (le dernier tiers étant en cours de mise en œuvre) : c'est l'une des forces de la Médiation de la consommation que de pouvoir proposer des évolutions de progrès aux Directions concernées d'ENGIE pour éviter que certains litiges ne se reproduisent. Ces recommandations ne peuvent être proposées que sur la base des situations rencontrées par la Médiation.
Par ailleurs, je propose une « tribune » aux Directions d'ENGIE dans ce rapport, afin qu'elles puissent expliquer les améliorations qu'elles apportent et qu'elles apporteront l'année suivante dans le traitement de leurs réclamations. C'est en contribuant à améliorer leurs dispositifs et la qualité de leurs réponses à leurs clients que nous limiterons le recours à la Médiation. Cette dernière doit rester une alternative à la justice, pour ne pas être noyée sous trop de réclamations simples.
Enfin, en 2023, la Médiation va moderniser et faciliter l'accès à son formulaire de saisine sur Internet, avec un outil novateur accessible directement via le smartphone du requérant, évitant de passer par un ordinateur, scanner, imprimante. En outre, les pages FAQ du site, informations utiles très consultées par les internautes comme les explications sur les différents boucliers tarifaires, continueront d'être développées en fonction de l'actualité.

LA BIENVEILLANCE
au service d'une médiation efficace

Le Médiateur attache une importance toute particulière à construire une équipe composée de profils complémentaires, dotés de compétences techniques, juridiques, en communication ou encore en marketing. Ces divers savoir-faire s'articulent harmonieusement autour de valeurs communes telle la bienveillance.



© La Médiation

De gauche à droite : Patrick Joly, Tatiana Mouafo Fofe, Luna Bayoumi, Bogdan Karpenko, Agathe Heusch, Sandrine Regnault, Ameline Kichenamourthy, Carla Drouin, Corinne Beaufils, Camille Vo, Sandrine Hohl, Audrey Bouquet, Jean-Pierre Hervé.

Au sein de l'équipe, cette bienveillance se traduit notamment dans la posture que chaque chargé de médiation adopte avec ses requérants, avec l'objectif constant de proposer une instruction de qualité et une solution juste.
La Médiation est tout d'abord composée de collaborateurs qualifiés qui constituent le socle de l'équipe. La force de cette dernière tient aussi à son renouvellement permanent, avec l'arrivée tous les six mois d'élèves-avocats. Ces juristes apportent un regard nouveau sur les pratiques, complémentaire à celui du reste de l'équipe.
La Médiation accueille également des alternants qui, au-delà du traitement des dossiers, interviennent sur des enjeux de communication et sur les différentes réglementations à appliquer, notamment le RGPD.
Récemment, la Médiation a vu son directeur juridique recevoir le certificat de médiateur par le Conservatoire National des Arts et Métiers.
Les collaborateurs du Médiateur entament tous leur parcours par une formation de 15 jours. Cette formation a vocation à sensibiliser les collaborateurs au processus de médiation, aux techniques de négociation ainsi qu'à l'écoute active, très importante en médiation. Elle s'achève par plusieurs échanges avec les entités du groupe, ce qui permet à chacun de comprendre le rôle de l'autre, mais aussi les méthodes de travail qui seront mises en place par la suite. En effet, toute médiation est le fruit d'un travail collectif.
Chaque requérant dispose d'un accompagnement personnalisé en toute transparence, avec une prise de contact directe à chaque début et sortie de médiation.
Il bénéficie d'un interlocuteur unique qui prend le temps d'écouter sa demande et de lui expliquer, à chaque étape de la médiation, les informations pertinentes pour accepter ou refuser la proposition de solution qui lui est soumise. Le requérant devient donc un véritable acteur de son dossier.
Par ailleurs, l'équipe de la Médiation veille à répondre à de nouveaux besoins en mettant un accent particulier sur son site Internet, mais aussi en valorisant ses outils digitaux (formulaire directement sur le site, mises à jour). Ces outils contribuent au rapport plus direct de l'équipe avec les différentes parties prenantes, requérants ou entités.
Grâce à cette équipe multiple, soudée autour de valeurs communes, 87 % des cas aboutissent à un accord favorable.

Les 8 valeurs de la Médiation - Médiateur pour le Groupe ENGIE (mediateur-engie.com)

Les ressources du Médiateur

Un budget nécessaire et suffisant pour une médiation de proximité efficace et de qualité

En 2022, le budget de la part Médiation de la consommation s'est élevé à 1,1 million d'euros. Ce budget est en diminution sur les clients particuliers (un effet du bouclier tarifaire), mais en augmentation sur les clients professionnels, du fait de l'activité qui s'est intensifiée avec la crise énergétique. Des ressources supplémentaires ont été nécessaires, ce qui a permis de maintenir le délai et la qualité de traitement des médiations. La charge principale reste la main-d'œuvre, puisque la Médiation pour le Groupe ENGIE privilégie des médiations de proximité : le Médiateur et les chargés de médiation sont au contact direct des requérants, par téléphone, pour les accompagner et favoriser l'émergence d'une solution qui puisse satisfaire chacune des parties, en droit et en équité. Cette année, les dépenses ont également porté sur des améliorations techniques et la sécurisation du site Internet mediateur-engie.com. Compte tenu du nombre croissant de cyberattaques en France, la Médiation a fait les vérifications et améliorations nécessaires afin de garantir la sécurité du site et la protection des données des utilisateurs, notamment le changement d'outil de statistiques analytiques et d'aide au référencement. Des améliorations graphiques ont également été réalisées sur le site et le compte en ligne du requérant, afin de faciliter l'accès et la compréhension des internautes.



Plus de détails sur les valeurs

Les 8 valeurs de la Médiation

L'accessibilité, l'écoute et la responsabilisation des parties font la force du processus de la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE. Au quotidien, les équipes incarnent à tout moment huit valeurs clés.

L'indépendance

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

La confidentialité

Le contenu du dossier (constatations du Médiateur, déclarations recueillies et proposition de solutions) demeure confidentiel.

L'impartialité

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

L'écoute

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

L'équité

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

La transparence

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

La neutralité

Le Médiateur veille à ce que chacune des parties ait la possibilité de faire connaître son point de vue à l'autre. Et la Médiation n'est pas impliquée dans le litige du requérant jusqu'à la proposition de solution.

Le respect

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

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

indépendance

L'indispensable indépendance du Médiateur

Principe cardinal de la Médiation de la consommation, l'indépendance est garantie par la Commission d'État d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), ainsi que par ses conditions d'exercice.

Les directives européennes, les textes français ou encore les principes théoriques élaborés par le magistrat Mirimanoff placent l'indépendance au cœur de leur propos.
En France, la loi prévoit ainsi que le Médiateur *« accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité ».*
L'indépendance du médiateur donne confiance aux éventuels requérants : ces derniers savent qu'il y aura un équilibre entre eux et la partie adverse, le Groupe ENGIE. Cette confiance permet au requérant de saisir le Médiateur en sachant qu'une solution lui sera proposée en droit, en équité et en toute impartialité (lire pp. 16-17).
En tant que Médiateur indépendant, celui-ci ne reçoit des instructions d'aucune des parties. Il met en œuvre tous moyens utiles pour que soit assurée son indépendance dans l'exercice de ses missions.
La disponibilité du Médiateur se confond donc avec son indépendance, ce dernier ayant pour seul objectif d'aider les parties à trouver une solution conforme à leurs intérêts.
Contrairement au juge, naturellement considéré comme indépendant, le Médiateur doit le justifier. L'article Médiation et Justice : un même but, des moyens différents sur le site de la Médiation explicite cet aspect. Un gardien de cette indépendance est donc indispensable.

La CECMC, garante de l'indépendance

La Commission d'évaluation et de contrôle des médiateurs de la consommation (CECMC) est un organe institutionnel collégial. Le code de la consommation prévoit qu'elle soit composée de *« représentants d'associations de défense des consommateurs agréées et des représentants du professionnel, ou relevant d'une instance nationale consultative dans le domaine de la consommation ou propre à un secteur d'activité dans des conditions fixées par décret » ; et que ses membres soient nommés pour un mandat de trois ans, renouvelable par arrêté du ministre de l'Économie.*
Sa mission : évaluer l'activité des médiateurs de la consommation et contrôler la conformité de leurs actions aux exigences du code de la consommation.
Des acteurs peuvent saisir la Commission aux fins de contrôle de l'activité du Médiateur, laquelle dispose d'un délai de trois mois pour statuer (art. L.615-13).
Par ailleurs, les médiateurs sont tenus de lui transmettre, en sus des rapports annuels, tous les deux ans les informations nécessaires à l'évaluation de leur activité (art. R.614-4).

Enfin, la Commission établit et met à jour une liste des médiateurs qu'elle notifie à la Commission européenne.

La nomination du Médiateur pour le Groupe ENGIE

La CECMC est notamment l'organe chargé de la nomination des médiateurs dits (de façon impropre) d'entreprises (c'est-à-dire que contrairement à un médiateur sectoriel, il n'est médiateur que pour une seule entreprise), qu'il s'agisse d'une personne physique ou morale (organisme, fédération…).
Le choix du Médiateur est encadré par la loi : des critères précis sont définis par le code de la consommation (art. L.613).
Le Médiateur de la consommation doit :
« 1° Posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation;
2° Être nommé pour une durée minimale de trois années;
3° Être rémunéré sans considération du résultat de la médiation;
4° Ne pas être en situation de conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler. »
Le Médiateur pour une seule entreprise, quant à lui, doit satisfaire à des critères supplémentaires :
« 1° Il est désigné, selon une procédure transparente, par un organe collégial mis en place par l'entreprise, comprenant des représentants d'associations de défense des consommateurs agréées et des représentants du professionnel;
2° À l'issue de son mandat, le médiateur a l'interdiction de travailler pendant au moins trois ans pour le professionnel qui l'a employé ou pour la fédération à laquelle ce professionnel est affilié;
3° Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel entre le professionnel et le médiateur ne peut exister pendant l'exercice de sa mission de médiation.[1] »

1. Code de la consommation, art. L. 613-2

Les conditions d'exercice, témoins de l'indépendance

La législation[2] impose que le Médiateur ait de solides connaissances en droit de la consommation pour être indépendant à l'égard de toutes les parties. Une exigence confirmée par le juge administratif[3]. Garante de ce critère, la CECMC exige que le Médiateur suive une formation continue en droit de la consommation[4] du fait de son caractère évolutif.

Ces formations lui permettent d'instruire, en droit et en équité, les dossiers de médiation, et de proposer des solutions à jour du droit en vigueur. Ainsi, en 2020, le Médiateur a participé à la formation relative au droit contractuel de la consommation organisée par la CECMC[5]. Elle lui a permis de bénéficier d'une veille permanente sur le droit de la consommation et le droit de l'énergie. Ces formations sont l'occasion, pour le Médiateur, d'échanger avec les spécialistes de ces matières.

En soutien à son activité, le Médiateur est accompagné de son directeur juridique, M. Patrick Joly. Ce dernier dispose d'importantes connaissances juridiques, que ce soit en droit de la consommation, de l'énergie ou encore en responsabilité civile. Le Médiateur se tourne exclusivement vers ce dernier pour toute problématique juridique complexe, ce qui garantit son indépendance.

Au-delà du droit de la consommation, le Médiateur s'attache à avoir les compétences nécessaires pour maîtriser les principes substantiels de la médiation. Il organise régulièrement des formations sur divers sujets (lire pp. 4-5).

Par ailleurs, le Médiateur s'assure de son indépendance en n'exerçant pas d'autre emploi en parallèle, en ayant une rémunération sans lien avec le résultat des médiations, un budget distinct et suffisant, ainsi qu'un site Internet propre. Enfin, il n'a aucun lien hiérarchique avec le Groupe ENGIE ni aucun conflit d'intérêt avec les parties à la médiation.

Fort de ces garanties suffisantes, le Médiateur ne partage pas la recommandation d'élargissement du critère de viduité proposé par la CECMC (voir encadré ci-contre), et fait des propositions alternatives, concrètes et pragmatiques, afin d'améliorer encore l'indépendance du Médiateur.

LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION POUR LE GROUPE ENGIE ET LES CRITIQUES RELATIVES À L'ÉVENTUEL ÉLARGISSEMENT DU CRITÈRE DE VIDUITÉ

Le code de la consommation prévoit qu'à l'issue de son mandat, le Médiateur ne peut travailler pour l'entreprise qui l'a employé pour une durée d'au moins trois ans.
La CECMC souhaiterait, afin de renforcer l'indépendance, élargir ce délai de viduité en l'instaurant en amont de la nomination du Médiateur.
Le Médiateur pour le groupe ENGIE estime qu'un tel élargissement serait inutile et affecterait l'efficacité du dispositif actuel.

Si les pouvoirs publics estiment qu'il est toutefois nécessaire de prendre des dispositions sur le sujet de la viduité, le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE met en avant trois recommandations efficaces :
1 - Communiquer dès sa désignation sur le statut du Médiateur dit « d'entreprise », sur son indépendance vis-à-vis de l'entreprise.
2 - Le processus de médiation pourrait faire l'objet d'une convention (rendue publique) entre l'entreprise et le Médiateur pour rendre visible (si nécessaire) la rupture du lien hiérarchique ou fonctionnel avec l'entreprise, au-delà de ce qu'a déjà prévu la loi. Le statut du Médiateur, son rôle, ses principes d'action (indépendance, impartialité et neutralité), et fixant des délais de réponse de l'entreprise dans l'instruction des litiges, l'acceptation de la solution proposée par le Médiateur et sa mise en œuvre. Cette convention serait rendue publique et le Médiateur ferait chaque année un bilan de son application dans son rapport d'activité.
3 - Pour renforcer, s'il en était besoin, le pouvoir des associations de consommateurs dans le mode de désignation, il pourrait être ajouté que la désignation du Médiateur requiert le vote positif non seulement de la majorité des membres de l'organe de désignation mais également celui de la majorité des associations représentées.

Ces propositions permettraient de créer la « rupture » attendue bien plus efficacement qu'une période de viduité.

2. Article L.613-1 du code de la consommation.
3. Tribunal administratif de Lille, 18 décembre 2020, n° 1803654.
4. CECMC, plénière, 17 juillet 2019
5. La Médiation à l'affût des évolutions en droit de la consommation - Médiateur pour le Groupe ENGIE (mediateur-engie.com)

SPÉCIFICITÉS
de la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE

La médiation est un mode de règlement à l'amiable des conflits. Celle pour le Groupe ENGIE présente plusieurs spécificités.

Les valeurs et le fonctionnement propre de la Médiation pour le Groupe ENGIE sont au service de l'élaboration de solutions satisfaisantes pour toutes les parties.

Créer une bulle de confiance entre médiés et médiateur

Le premier point qui illustre la particularité de la Médiation pour le Groupe ENGIE, et constitue la première étape dans la création d'une relation de confiance, est l'appel d'entrée en médiation, également appelé « l'appel des huit valeurs ». En effet, nous précisons les huit valeurs de la Médiation, en particulier l'indépendance, au requérant. Il s'agit ensuite de recueillir des précisions qui ne figureraient pas dans le dossier reçu. Mais il s'agit également de comprendre le ressenti et les attentes du consommateur pour répondre au mieux à sa demande.
Cet appel vise également à présenter au requérant les différentes étapes du traitement de son dossier, de lui donner un ordre d'idées quant aux délais, et de le rassurer sur le fait que, désormais, son dossier est entre les mains d'un seul interlocuteur qui va se charger lui-même de trouver des réponses et apporter, in fine, une proposition de solution.
Un autre point faisant notre singularité est constitué par le partage d'informations avec le requérant pendant tout le déroulement de la Médiation.
Nous informons le requérant de l'état d'avancement de son dossier. Nous répondons également à ses questions et faisons appel à lui si nous avons besoin d'éléments complémentaires de sa part. Il s'agit d'une relation basée sur l'échange entre le requérant et le chargé de médiation.
Enfin, une fois la solution établie en droit et en équité par le chargé de médiation, puis validée par le Médiateur pour le Groupe ENGIE, non seulement nous détaillons cette proposition par écrit mais nous prenons également le temps d'expliquer ladite solution au requérant par téléphone.
Cela revient à la fois à faire preuve de pédagogie afin d'être certain que le requérant comprenne tous les tenants et aboutissants de la solution, mais également à recueillir directement l'accord du requérant.
Si cela n'est pas possible, nous laissons alors un délai de réflexion au requérant afin qu'il prenne le temps d'étudier notre proposition et revenir vers la Médiation.
Cette proximité avec les parties mise en place par la Médiation pour le Groupe ENGIE est un facteur de succès déterminant contribuant à l'efficacité des médiations.

Ne pas devenir un service client

Nous nous assurons du respect des niveaux. Afin de juger de la recevabilité du requérant à la Médiation, nous vérifions scrupuleusement qu'il est bien passé à la fois par le service clients d'ENGIE et par le service consommateurs, sans avoir obtenu satisfaction.
Nous vérifions également que le litige en question relève bien de la compétence du Médiateur pour le Groupe ENGIE. En effet, et à titre d'exemple, il arrive

parfois que le dossier mette en cause uniquement les distributeurs de gaz ou d'électricité, comme GRDF ou Enedis.
Dans tous les cas d'irrecevabilité, nous prenons soin d'expliquer au requérant les raisons de cette irrecevabilité et l'orientons, sauf désaccord de sa part, vers l'interlocuteur qui sera à même de prendre en charge son dossier.

Une alternative à la justice, pas aux traitements des réclamations de l'entreprise

Vérifier scrupuleusement la recevabilité des dossiers qui nous sont soumis est une obligation règlementaire imposée par le code de la consommation. Cela permet également d'éviter une surcharge inutile au niveau de la Médiation, et de donner une chance aux Directions commerciales d'ENGIE de résoudre la réclamation. Trop élargir les critères de recevabilité en prenant plus tôt les dossiers de médiation aurait pour effet d'entraîner inéluctablement un traitement des dossiers moins qualitatif, moins en proximité, puisque nous aurions moins de temps à accorder à chaque requérant.
De plus, il existe pour chaque entité un service clients mais aussi, au niveau des Directions d'ENGIE, un service national consommateurs auquel il incombe de faire leur possible pour trouver une solution face à un litige avant que celui-ci n'arrive à la Médiation.

La distinction avec la médiation conventionnelle

L'essence même de la médiation est d'amener les parties à trouver une solution acceptable par tous. La mission du Médiateur est d'amener les parties à se mettre d'accord.
Si la médiation conventionnelle concerne généralement des professionnels renseignés, le Médiateur de la consommation doit gérer une relation asymétrique : « consommateur – entreprise ENGIE ». La quête d'une solution acceptable se traduit alors souvent par la pédagogie, en particulier envers le requérant. Le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE peut ainsi être amené à donner des explications sur les modalités de comptage des consommations ou encore sur la facturation, pour aider, in fine, le consommateur à prendre sa décision.
Il est important de rappeler que le Médiateur n'a aucun lien de subordination au sein d'ENGIE. Il ne reçoit donc aucune instruction et prend tout le temps nécessaire afin d'instruire chaque dossier en profondeur, ce qui lui permet de se positionner en droit et en équité.
Si le Médiateur peut se montrer pédagogue vis-à-vis de certains requérants, il peut l'être tout autant à l'égard des entités du Groupe. Cette pédagogie se traduit cette fois-ci par l'indication des anomalies qu'il a pu repérer, mais aussi et surtout par des recommandations qu'il émet occasionnellement. Elles ont pour objectif d'éliminer une problématique qui va au-delà d'un dossier d'un requérant, revêtu d'un caractère plus général. La prise en compte de ces recommandations peut avoir pour conséquence la diminution des litiges arrivant au stade de la Médiation, mais aussi la baisse des réclamations de façon plus générale.
Par principe, le Médiateur se doit d'être neutre. La neutralité fait partie des valeurs essentielles de la médiation. Néanmoins et contrairement à un médiateur conventionnel, en raison de l'instruction du dossier en profondeur et de l'obligation de vérifier le respect des dispositions du code de la consommation, le Médiateur est amené à s'affranchir de la neutralité et à se positionner, comme le ferait un juge. À la différence que la proposition de solution n'est jamais imposée : les parties doivent décider de la suivre ou pas.
Le Médiateur n'en demeure pas moins impartial. Il n'a aucun préjugé ni a priori lorsqu'il se penche sur un dossier. Il examine de manière équitable les éléments que lui soumettent les parties à la médiation.

L'équipe a suivi un atelier juridique, lors duquel les participants se sont reposé des questions essentielles pour donner du sens à leur rôle et à leur comportement. En voici les résultats.

- **Équité**

Sur mes propositions de solution
Sur mon rapport annuel
Sur le Site, sur ses pages
J'écris ton nom
Équité.
Et pourtant.
L'équité peut sembler être quelque chose d'évident, un concept naturel pour tous.

- **Quoi ? Qu'est-ce que l'équité ? Une façon différente de trancher un litige, de juger ?**
- **Pourquoi ? Seulement pour dénouer un litige ou alors pour faire œuvre de justice en rééquilibrant un rapport inégal entre des parties ?**
- **Comment ? Par un résultat concret, plus arithmétique que juridique ou bien par une attitude globale et constante ? Serait-ce le fait d'intégrer une souplesse particulière dans l'appréciation d'une situation pour que les vérités subjectives des parties l'emportent sur la vérité objective du droit, lorsque tout le monde est d'accord ?**
- **Comment ? Ne serait-ce pas finalement qu'une composante du questionnement du Médiateur, de sa neutralité, de son impartialité ?**

Découvrez tous les détails de ce parcours

Un fonctionnement souple au service du règlement amiable

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

1

La demande est affectée

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

2

Le chargé de médiation contacte alors les parties prenantes.

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

3

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

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

4

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

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

5

La solution proposée par le Médiateur est présentée aux parties,

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

6

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

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

7

Le Médiateur met en place une enquête de satisfaction

auprès des requérants qui fait suite au traitement de leur demande pour permettre à la médiation d'améliorer l'efficacité de son processus.

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

performance

LA QUALITÉ

de la médiation au rendez-vous malgré la crise de l'énergie

Le point sur les chiffres de l'activité 2022 de la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE, qui est parvenue à maintenir la qualité de son action malgré un contexte énergétique tendu.

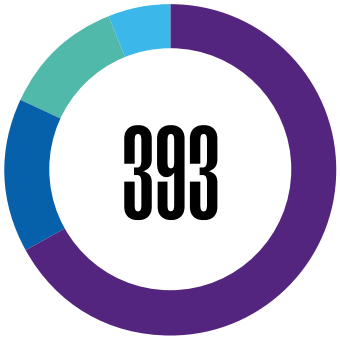
Lorsque le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE reçoit une saisine, il vérifie dans un premier temps qu'elle entre bien dans son champ de compétences. Rappelons que le Médiateur intervient conformément aux dispositions du code de la consommation (article L.616-2) tout en respectant les dispositions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

- les services clients (niveau 1) et les services nationaux consommateurs (niveau 2) se sont prononcés sur la réclamation en apportant une réponse (par écrit) au client ou n'ont pas apporté de réponse dans un délai de deux mois sur l'un des deux niveaux ;
- le client n'est pas satisfait de la réponse apportée (le litige est alors constitué) ;
- le requérant saisit volontairement la Médiation pour demander un règlement à l'amiable de son litige en dernier recours. L'article L.616-2 prévoit les situations de non-recevabilité.

Afin d'être en mesure d'apporter une appréciation factuelle sur le bon fonctionnement des processus de réclamation des directions d'ENGIE concernées, le Médiateur a proposé en 2022 d'élargir ses critères de recevabilité au cas où le requérant a sollicité au moins trois fois le service clients, sans obtenir de réponse satisfaisante, et qu'ENGIE n'a pas transféré directement et de sa propre initiative le dossier au niveau 2 (voir le schéma ci-contre et lire pp.30-31).
La Médiation pour le Groupe ENGIE fait un point chaque année avec les Directions d'ENGIE (et l'indique dans son rapport annuel ou sur son site Internet indépendant) pour analyser la performance de leur dispositif de réclamations.

En effet, il s'agit d'éviter à la Médiation d'être sursollicitée du fait d'une mauvaise qualité de traitement des réclamations par l'entreprise.
Rappelons que la Médiation doit rester une alternative à la justice, et pas aux services réclamations de l'entreprise.
Lorsqu'une saisine est jugée recevable, le requérant reçoit, sous 48 heures en moyenne, un courrier lui confirmant la bonne réception de sa demande et son éligibilité à une médiation (sur la base des informations disponibles).
Dans le cas où il ne s'est pas adressé à la bonne instance, un courrier précise au demandeur, sur la base des

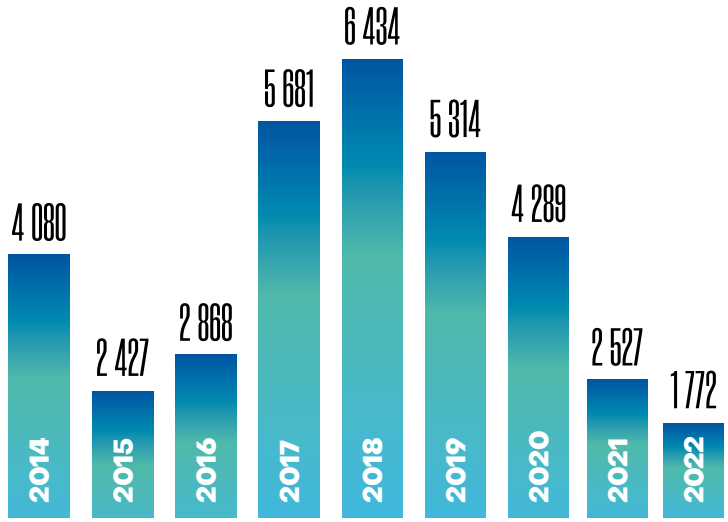
Élargissement des critères de recevabilité des dossiers de médiation reçus



1/3

- Insatisfaction Service conso : 264
- Non réponse Service conso : 58
- Allers-retours Service clients : 48
- Non réponse Service clients : 23

Nombre annuel de saisines des particuliers reçues en 2022



Depuis 2021, la Médiation a modifié ses règles d'analyse des données statistiques du rapport d'activité.

Depuis 2021, les saisines qui expriment une demande clientèle avec un fournisseur (comme la réception de chèque, la mise en place d'un plan de paiement…) sont comptabilisées en rubrique « Saisines refusées hors champ de compétence du Médiateur », au titre de l'article L.611-3 qui précise notamment que « la médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel ».
Cela explique pourquoi l'on observe sur ce graphe une forte diminution, en 2021 et 2022, du nombre de saisines réelles reçues, au sens du code de la consommation, par rapport aux présentations des précédents rapports annuels. En effet, en 2022, la Médiation a reçu 1 274 saisines apparentées à une demande clientèle (vs 1 288 en 2021).
Les 1 772 saisines reçues (qui respectent le champ de la médiation de la consommation selon l'article L.611-3) analysées en recevabilité par la Médiation comportent 1 379 saisines « temporairement » irrecevables et 393 saisines éligibles, à ce stade, à une médiation. Le nombre de saisines réelles reçues baisse donc de près de 30 % entre 2021 et 2022.
À noter que la procédure de la Médiation pour les saisines « refusées hors champ de compétence du Médiateur » est maintenue et consiste à les envoyer au fournisseur pour leur traitement.

informations à disposition de la Médiation, l'entité qui doit lui répondre (sauf si le requérant ne le souhaite pas). Les différentes étapes du processus et les différents cas rencontrés sont présentés dans la rubrique « Le parcours de la requête » (lire p. 18).
Dans la majorité des cas, c'est le client qui sollicite directement le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE. Cependant, en cas d'impasse avec leur interlocuteur, les sociétés du Groupe ENGIE peuvent être à l'origine de la saisine. Pour autant, il convient d'obtenir systématiquement l'accord préalable du consommateur sur l'entrée en médiation de son litige : la Médiation ne peut être à l'origine de la saisine.

Beaucoup moins de saisines réelles, médiations en légère baisse

En 2022, le nombre total de demandes reçues à la Médiation pour le Groupe ENGIE a fortement diminué : -20 % par rapport à 2021, soit 3 046 demandes de particuliers (vs 3 815 en 2021). Parmi celles-ci se trouvent 1 274 demandes de clients non passées par les services clientèles et réclamations d'ENGIE. Au sens de l'article L.611-3-2° du code de la consommation, elles ne peuvent pas constituer des saisines recevables.
Le nombre de saisines dont le traitement en recevabilité selon l'article L.612-2 du code de la consommation a pu être étudié est alors de 1 772 (en baisse de près de 30 % par rapport à l'année 2021). Cette diminution peut s'expliquer par la mise en place du bouclier tarifaire par le gouvernement, mais surtout par l'amélioration du traitement des réclamations de certaines Directions, comme le distributeur d'électricité Enedis, qui a vu une baisse très importante de ses réclamations, ou ENGIE Home Services (lire pp. 30-31).
Toutefois, le nombre de saisines reçues éligibles à une médiation de la consommation n'a que très légèrement diminué, avec 393 demandes éligibles en 2022 (-2 % par rapport à 2021).
En 2022, la Médiation a également finalisé 48 médiations reçues en 2021.
Consécutivement à l'élargissement des critères de recevabilité, la Médiation constate qu'environ un tiers des dossiers recevables en Médiation n'auraient pas dû lui parvenir, mais auraient dû être traités au niveau des Directions d'ENGIE, dans les services clients ou consommateurs.

87 %

des requérants ont accepté la proposition de solution du Médiateur

ENGIE Fourniture d'énergie : 80,2 % des médiations des particuliers

Les filiales ENGIE Fourniture d'énergie (en offre tarif réglementé, Direction des tarifs réglementés – DTR ; ou en offre de marché, Direction Grand Public – DGP – ou ENGIE Happ-e en offre de marché totalement digitale) gèrent plusieurs millions de clients et de contrats d'énergie. Elles sont fortement citées : 80,2 % des médiations des particuliers reçues par le Médiateur les

concernent. Les 19,8 % restants se répartissent entre les filiales ENGIE Home Services (EHS), Entreprises & Collectivités (Offre FideloConso), et celles gérant les Certificats d'Économie d'Énergie (voir ci-dessous).

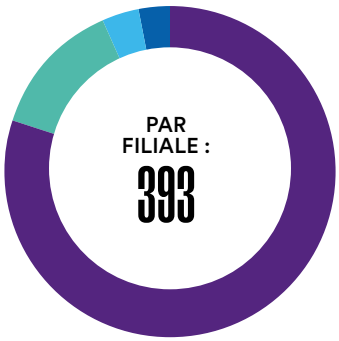
Des problèmes de facturation et de paiement

Comme en 2021, les médiations de 2022 ont majoritairement concerné des problèmes de facturation ou de paiement (61,8 % en 2022 vs 68,1 % en 2021), liés à l'incompréhension du niveau de consommation de gaz et d'électricité et/ou à des problèmes de compteur. Comme l'an passé, les dossiers liés à l'électricité sont majoritaires, même s'il y a eu une forte baisse des saisines dans ce domaine. La catégorie « contrat » – qui correspond à des contestations sur le tarif, notamment lors de reconduction ou à des difficultés lors de résiliations – a augmenté de près de 6 points (13,7 % en 2022 vs 8 % en 2021). On peut y lire l'impact des nouvelles offres proposées par les fournisseurs en période de volatilité et d'augmentation des prix d'achat de l'énergie, hausse répercutée sur les prix de vente (dans la limite permise par le bouclier tarifaire).
La catégorie « équipement énergétique » a, elle, baissé d'environ 2 points (12,5 % en 2022 vs 14,2 % en 2021). Elle correspond notamment à des demandes en lien avec l'installation, le dépannage ou l'entretien et la maintenance de chaudières individuelles, de pompes à chaleur ou de panneaux photovoltaïques.
Les autres motifs de médiation ont été plus minoritaires, comme les années précédentes.
L'offre FideloConso commercialisée par ENGIE Entreprises & Collectivités jusqu'au 30/06/2022, est restée une source de réclamation stabilisée en 2022, avec seulement 12 médiations (comme en 2021 et 2020), contre 16 en 2016. Cette offre consiste en une individualisation des charges de chauffage et d'eau chaude pour les logements en chauffage collectif. Pour cette offre, la Médiation a formulé dès 2015 plusieurs recommandations génériques qui continuent de porter leurs fruits.
Concernant les médiations des fournisseurs ENGIE Fourniture d'énergie (DTR, DGP ou Happ-e), les motifs de recours au Médiateur sont, pour la plupart, identiques à ceux rencontrés en 2021 : contestation de consommation, inversion de points de livraison, compteurs défaillants ou erreurs de relève et difficultés dans les règlements de la prime de Certificats d'Économie d'Énergie (CEE).

64 %

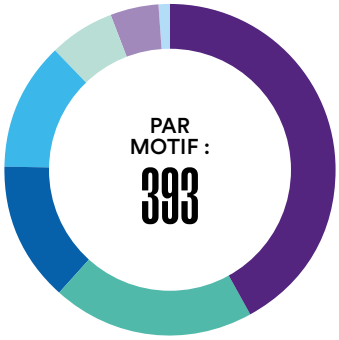
des demandeurs ont sollicité le Médiateur par courrier en 2022

Demandes de médiation éligibles des particuliers



- 80,2 % ENGIE Fourniture d'énergie Particuliers*
- 13,5 % ENGIE Home Services
- 3,6 % ENGIE Entreprises & Collectivités (offre FideloConso)
- 2,7 % TEKSIAL,ENGIE Solutions, My Power, Certinergy

* (Y compris Happ-e)



- 42,2 % Consommation
- 19,6 % Paiement et facturation
- 13,7 % Contrat
- 12,5 % Équipement énergétique
- 6,4 % Offre CEE
- 4,6 % Distribution technique
- 1 % Accueil, conseil, accompagnement

En 2022, la Médiation a constaté une diminution de 4 points des médiations concernant la filiale ENGIE Home Services qui fournit des prestations de maintenance de chaudières chez les particuliers (13,5 % en 2022 vs 17,2 % en 2021), en passant de 69 dossiers de médiation à 53. C'est le fruit de l'amélioration du traitement des réclamations et des médiations dans la filiale (lire pp. 30-31).

Une qualité de traitement conservée en 2022

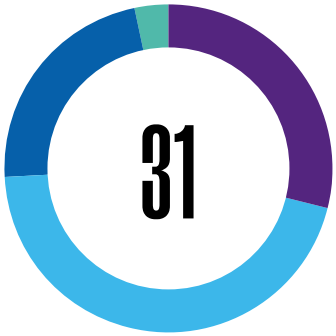
Le Médiateur a conservé en 2022 le niveau de qualité de traitement qu'il s'était fixé en décembre 2014. Son ambition est toujours de chercher à trouver une solution positive pour chaque partie. 54 % des dossiers sont traités dans les deux mois suivant la date de réception de la requête, et ce même lorsqu'ils s'avèrent incomplets.

En 2022, sur les 393 saisines reçues éligibles à une médiation des particuliers[1], 362 (vs 378 en 2021) ont fait l'objet d'une médiation et 31 (vs 23 en 2021) n'ont pas été « recevables ». La Médiation du Groupe ENGIE a également traité, en 2022, 48 médiations au titre de saisines reçues fin 2021 dont une irrecevable. Ainsi, en 2022, la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE a traité 409 médiations[2], soit 12 % de médiations de moins par rapport à 2021 (466 médiations traitées). Elles se répartissent comme suit :

- 341 médiations recevables clôturées :

1. Voir le critère correspondant dans le tableau « Critères de qualité du décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 » p.24.
2. 441 en tenant compte des médiations non recevables.

Demandes de médiation des particuliers non recevables



- Transmis au MNE par la Médiation : 9
- Hors champ de compétence du Médiateur / Refus de médiation par le Médiateur : 14
- Demandeur choisit le MNE : 7
- Client en justice : 1

La satisfaction, un enjeu au cœur de la Médiation

Tous les ans depuis 2009, la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE mène une enquête auprès des demandeurs afin de mesurer leur degré de satisfaction sur le traitement de leur médiation. En voici les résultats principaux.

Pour les requérants dont les sollicitations ont été traitées (taux de retour de 56 %, 147 réponses sur 376 enquêtés), nous avons pu analyser leur satisfaction concernant :

- **la satisfaction du délai de traitement : 91 % en 2022 (vs 86 % en 2021) ;**
- **la compréhension de leur litige : 86 % en 2022 (vs 93 % en 2021) ;**
- **la qualité des échanges pendant l'instruction du dossier : 89 % en 2022 (vs 92 % en 2021) ;**
- **la qualité de la solution proposée pour résoudre le litige : 65 % en 2022 (vs 78 % en 2021).**

De manière globale, la satisfaction concernant l'action du Médiateur reste élevée et stable par rapport à 2021. En effet, 91 % des demandeurs se sont déclarés satisfaits de l'action du Médiateur, contre 92 % en 2021, 90 % en 2020, 86 % en 2019, 84 % en 2018, 85 % en 2017. L'amélioration de la satisfaction s'explique essentiellement par l'implication en proximité de l'équipe de la Médiation pour dénouer les demandes traitées, alors que le niveau d'exigence des requérants s'élève.

Enfin, 82 % des requérants (contre 87 % en 2021, 86 % en 2020, 74 % en 2019 et 76 % en 2018) se sont déclarés prêts à recommander le Médiateur à leur entourage.

Ce niveau d'exigence de la Médiation explique que 87 % des requérants ont accepté la solution qui leur a été proposée.

– dont 340 menées à leur terme avec réponse du requérant :
  · 294 avec acceptation de la solution par les parties (vs 376 en 2021)
  · 46 avec refus de la solution par l'une des parties (vs 40 en 2021)
– 1 médiation non menée à son terme, ce qui représente 0,3 % des médiations retenues (vs 0,5 % en 2021) ; l'arrêt de cette médiation est lié au désistement du requérant.
- 68 médiations reçues fin 2022 et encore en cours d'instruction début 2023

La proportion de saisines « non retenues » en médiation des particuliers en 2022 est en hausse par rapport à l'année 2021 (8 % en 2022 vs 6 % en 2021). Les causes de rejet de ces 31 saisines, résumées dans le graphe p. 23, sont les suivantes :
- 14 saisines hors du champ de compétence du Médiateur, dont 11 litiges impliquant deux fournisseurs ou une entreprise autre et 3 hors périmètre d'ENGIE ;
- 7 saisines transmises au Médiateur national de l'énergie (MNE) selon la convention signée en 2015 avec le Médiateur du Groupe ENGIE ;
- 9 saisines pour lesquelles le demandeur choisit le MNE après avoir sollicité en parallèle les deux médiateurs indépendants ;
- 1 saisine déjà traitée par la justice.

Par ailleurs, en 2022, une médiation reçue en 2021 a été clôturée en médiation irrecevable, car elle ne concernait pas le périmètre d'ENGIE.

86 %

des médiations ont été traitées en moins de 3 mois en 2022

La durée moyenne de traitement d'une médiation était de 58,7 jours en 2022. Ainsi, 54 % des médiations ont fait l'objet d'un avis rendu sous moins de 60 jours, et 86 %, sous moins de 90 jours (pour les plus complexes). Malgré la crise énergétique et l'élargissement de la recevabilité au cas complexe des litiges bouclant au niveau du service client, le délai moyen est quasiment resté au niveau de 58 jours atteint en 2021 (vs 63 en 2020). Rappelons que le délai fixé par le code de la consommation est de 90 jours. Le point de départ retenu pour appliquer ce délai est, pour la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE, la date de réception de la demande, même lorsque le dossier est très incomplet.
À noter : les dossiers réceptionnés en médiation ont été très majoritairement des dossiers complexes comprenant plusieurs problématiques simultanées, ce qui allonge considérablement les temps d'investigation, des fournisseurs ou distributeurs comme de la Médiation.
Le taux des litiges résolus à l'amiable a atteint en 2022 87 % (vs 90 % en 2021). En dépit d'une légère baisse par rapport à l'année précédente, un haut niveau de qualité a été maintenu. Cela s'explique d'abord par une implication forte et constante de toute l'équipe de la Médiation du Groupe ENGIE pour trouver un accord juste (en droit et en équité) entre les deux parties.
Ce résultat est également dû au processus de médiation en lui-même. Ce dernier implique en effet une forte proximité avec chaque requérant. Pour l'écouter et prendre en compte ses attentes

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

Critères	Définitions	Valeur taux 2022
a/ Le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet	Nombre de médiations et le motif (type de demande)	393
c/ La proportion de litiges qu'il a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus	% médiations refusées = sollicitations non traitées en médiation, « refus de médiation par le Médiateur » hors champ de compétences du Médiateur / total des médiations reçues	3,6 %
d/ Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption	% médiations interrompues = arrêts de médiations / médiations traitées	0,3 %
e/ La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges en jours	La durée moyenne de résolution d'un litige	58,7
h/ Pour les médiateurs rémunérés ou employés exclusivement par un professionnel, le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable	% solutions en faveur du requérant = (médiations acceptées et refusées – recours MNE – refus filiale) / (médiations acceptées et refusées)	96,8 %
	% solutions en faveur du requérant = % satisfaction de l'action du Médiateur du Groupe ENGIE	91 %
	% litiges résolus à l'amiable = médiations acceptées / (médiations acceptées et refusées)	87 %

100 %

des solutions proposées par le Médiateur ont été appliquées par les entités d'ENGIE

réelles, mais aussi pour responsabiliser chaque demandeur dans la résolution de son litige, en le questionnant pour qu'il puisse se questionner. Les médiations avec refus de solution, elles, ont un peu augmenté en 2022, atteignant 13,5 % (vs 10 % en 2021).
En 2022, 64 % des médiations provenaient d'une saisie par courrier (vs 56 % en 2021), 6 % d'un courriel au nom de la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE, et 30 % du formulaire Internet.
Le taux de solutions proposées par le Médiateur en faveur du requérant est quasiment stable à 96,8 % (vs 97,8 % en 2021). Ce taux est conforme au raisonnement adopté dans le rapport d'activité 2015, présenté en février 2016 devant la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. En effet, lorsque le demandeur et le fournisseur acceptent la solution proposée par le Médiateur, cette décision est respectée dans la majorité des cas. Seuls 11 cas de non-respect ont été dénombrés en 2022. Ils correspondent à des requérants en désaccord avec la solution et qui abandonnent leur requête ou se tournent vers le MNE, sans pour autant obtenir de conclusions différentes sur leur litige.
Les entités d'ENGIE, quant à elles, ont appliqué 100 % des solutions proposées par le Médiateur. En revanche, si l'on considère que le taux de solutions proposées en faveur du requérant se définit comme la satisfaction concernant l'action du Médiateur, alors ce taux est de 91 %, selon l'enquête de satisfaction 2022 de la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE.
C'est pourquoi le Médiateur suggère que ce taux fasse l'objet d'une définition plus précise et normalisée dans une réactualisation du décret de 2015.

Une convention respectée

En 2015, le Médiateur national de l'énergie (MNE) et le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE ont signé une convention. Un bilan de sa mise en œuvre opérationnelle a été réalisé, comme chaque année depuis sa signature, comme prévu par le texte. La convention prévoit :

- **la mise en avant, par chaque médiateur, des coordonnées de l'autre pour permettre au consommateur de connaître les recours possibles et de choisir son médiateur ;**
- **le transfert, entre eux, des dossiers qu'ils ne peuvent pas prendre en charge par rapport à leur propre champ de compétences ;**
- **la réalisation d'un bilan annuel de la convention et la publication de ce bilan dans le rapport d'activité de chaque médiateur.**

Tous ces critères ont été respectés puisque :

> Concernant la mise en avant des coordonnées :

- **les deux médiateurs ont fait référence l'un à l'autre sur leur site Internet ;**
- **ils ont mis en ligne la convention signée ;**
- **le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE a, de plus, informé les requérants qui le saisissent qu'une possibilité de recours au MNE était possible, tant dans ses courriers que dans ses réponses par courriel, si la solution proposée est refusée.**

> Concernant les transferts (dont le nombre est comparable à l'année passée) :

- **les médiateurs se sont transmis les dossiers ne relevant pas de leur domaine de compétences ;**
- **ils se sont également interrogés lorsqu'un requérant les saisissait simultanément pour une même demande, et ont éventuellement transmis celle-ci ;**
- **enfin, comme le prévoit également le code de l'énergie (article L.122-1), le MNE a traité des demandes de requérants qui l'ont saisi suite à désaccord avec la proposition de solution amiable faite par le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE.**

Plus précisément, les transferts ont été les suivants en 2022 (Source : Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE) :

Transferts	Hors périmètre / compétences	Requérants ayant sollicité les deux médiateurs en parallèle ou instruction commencée chez le MNE	Requérants saisissant le MNE à la suite d'une médiation ENGIE
Du Médiateur ENGIE vers le MNE	9 (changements de fournisseur ou autre fournisseur impliqué)	7	11
Du MNE vers le Médiateur ENGIE	1 (source MNE)	0	

influence

En 2022, des recommandations très bien observées

Les échanges entretenus tout au long de l'année par le Médiateur avec des Directions du Groupe ENGIE et les associations de consommateurs permettent de définir des axes de progrès pour l'entreprise. Le bilan de la mise en œuvre des six recommandations formulées par la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE en 2021 est positif. Toutes les Directions concernées ont énoncé leur intention de les suivre.



- 2/3 des recommandations formulées en 2021 déjà appliquées
- 1/3 des recommandations formulées en 2021 en cours de mise en œuvre

DIRECTION GRAND PUBLIC (DGP)

CONTRAT

« Vérifier l'existence de la preuve de souscription d'un contrat d'énergie conclu par démarchage téléphonique. »

« Porter une attention particulière relative aux modifications de noms de contrat. »

DIRECTION GRAND PUBLIC (DGP)

PRIME D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

« CEE, accompagner le client, clarifier et expliciter les demandes, les traiter rapidement et être cohérent dans les demandes exprimées. »

DIRECTION GRAND PUBLIC (DGP), HAPP-E

FACTURATION ET CONSOMMATION

« S'assurer de l'application systématique de la LTE et du libellé LTE dans la facture rectificative. »

« Partager une méthode d'application de la LTE entre les fournisseurs d'énergie et la Médiation. »

FOURNISSEURS D'ÉNERGIE DES CONSOMMATEURS

ACCUEIL, CONSEIL & ACCOMPAGNEMENT, SUIVI DES RÉCLAMATIONS

« Améliorer le circuit de réclamation des fournisseurs d'énergie pour que la Médiation ne doive pas se substituer à un service de réclamations. »

Des recommandations précises et adaptées

La Médiation pour la consommation du Groupe ENGIE s'inspire des saisines qu'elle a reçues en 2022 pour faire plusieurs recommandations.

CONSOMMATION

Direction Grand Public (DGP)

« Créer un processus spécifique spécialisé pour résoudre les situations où les clients d'ENGIE ne peuvent pas avoir accès à leurs données de consommation sur leur espace client ENGIE. »

Constat

Il peut arriver que, dans l'espace client du site Internet du fournisseur, les données de consommation soient inaccessibles plusieurs semaines. La dématérialisation croissante des processus chez le fournisseur va contribuer à augmenter le nombre de problèmes de ce type, alors même que le client a de plus en plus la volonté de maîtriser ses consommations, qui ne peut se faire sans disposer de ses données de consommation.

Recommandation

L'incapacité pour un client, qui a donné son accord au processus de gestion dématérialisé, d'accéder à ses données de consommation sur son espace client en ligne, est en écart avec le code de l'énergie et l'article D224-26 du code de la consommation. C'est l'analyse qu'a rendue la Médiation.
Le fournisseur pourrait créer un circuit d'assistance dédié pour les conseillers afin d'identifier rapidement la cause du problème, centraliser les demandes et améliorer la formation des conseillers en responsabilité afin de mieux prendre en compte et accélérer le règlement de ces dysfonctionnements.

PROCESSUS DE MÉDIATION

Fournisseurs d'énergie des consommateurs

« Améliorer le circuit de réclamation des fournisseurs d'énergie pour que la Médiation ne se substitue pas à un service de traitement des réclamations. »

Constat

La Médiation traite un nombre important de sollicitations au titre de la médiation de la consommation qui, dans les faits, sont des réclamations. Elle a néanmoins proposé d'élargir ses critères de recevabilité dans le but d'apporter des éléments factuels de bon fonctionnement des processus de réclamation des directions d'ENGIE. En 2022, sur les 393 dossiers de médiation reçus pour les particuliers, un tiers proviennent de dossiers sans réponse dans les deux mois des services clients ou consommateurs et de dossiers qui bouclent au niveau des services clients sans proposition de solution, ce qui représente 2 ETP dans l'équipe de Médiation.

Recommandation

Les fournisseurs d'énergie doivent améliorer leur circuit de réclamation pour éviter des sollicitations issues de réclamation sans justification d'une tentative préalable de résolution ou d'absence de réponse à des réclamations écrites sous deux mois ou de retours clients qui ne font que boucler pendant deux mois. Par exemple, en étant pro-actifs à pousser directement les réclamations qui ont pu faire l'objet de plusieurs allers-retours au niveau du service clients, et à proposer alors au réclamant de passer le dossier au niveau des experts du service consommateurs pour résoudre leur situation.

GRDF

« Se positionner dès l'entrée en médiation sur la poursuite ou non de sa procédure judiciaire, face à une fraude éventuelle impliquant un requérant. »

Constat

Il arrive que le distributeur soupçonne une fraude sur un dossier entré en médiation. Il peut décider d'investiguer judiciairement. La procédure sera, par nature, plus longue que le traitement de la médiation. La Médiation, quant à elle, mène son analyse indépendamment et propose une solution en conformité avec le droit.

Recommandation

Une fraude ne peut faire échec à la loi que si elle est avérée. Face à une fraude éventuelle impliquant un requérant, le distributeur doit se positionner dès l'entrée en médiation, sur la poursuite ou non de sa procédure judiciaire. S'il choisit la voie judiciaire, il ne peut y avoir de médiation. Si GRDF choisit d'entrer en médiation, la conséquence en sera l'application de la proposition de solution trouvée à l'issue de la médiation, incluant la remise en droit, sans considérer qu'il y a une fraude potentielle.

FACTURATION ET PAIEMENT

Happ-e

« Améliorer la facturation en respectant les exigences incluses dans l'arrêté facture (NOR EFIC1124216A). »

Constat

Sur la facture client, des informations peuvent manquer ou être inexactes, à la suite de dysfonctionnements informatiques chez le fournisseur : la nature des index peut ne pas refléter la réalité de ce qu'ils sont vraiment ; les éléments liés à la dépose/pose compteur peuvent faire défaut.

Recommandation

Le fournisseur se doit de mettre en place les moyens pour éditer une facture client répondant à l'ensemble des exigences de l'arrêté NOR EFIC1124216A du 18 avril 2012, dit « arrêté facture ». Il doit notamment préciser la nature exacte des index et les éléments liés aux prestations réalisées et opérer un processus de contrôle systématique.

Direction Grand Public (DGP)

« Systématiser la vérification de l'application de la LTE pour les factures inhabituellement élevées et fondées sur des index estimés. »

Constat

À la suite de la sous-estimation d'une facture annuelle, la facture de régularisation annuelle de l'année suivante peut se révéler conséquente. Dans le cas où les index de l'année N n'ont pu être qu'estimés et non relevés (ou autorelevés), la facturation de l'année N+1 ne peut régulariser plus de 14 mois de consommations réelles.

Recommandation

Quand la facture est inhabituellement élevée et que les index ont été estimés, la présomption est forte que la facture soit concernée par la Loi de Transition Énergétique.
Il serait utile que le fournisseur systématise la vérification de l'application de la LTE.

Fournisseurs d'énergie des consommateurs

« Envoyer au client un courrier explicatif lors de la réalisation d'une opération comptable complexe. »

Constat

Pour corriger certaines erreurs, le fournisseur peut être amené à réaliser une opération comptable complexe nécessitant l'annulation puis la réédition de factures. Le client reçoit alors plusieurs documents d'un coup, rendant la facturation globale peu compréhensible. Ces situations nécessitent d'accompagner par écrit et oralement le client pour éviter de transférer la démarche d'explication à la Médiation.

Recommandation

L'envoi par le fournisseur d'un courrier explicatif, tel que mentionné dans l'article 10 de l'arrêté facture serait approprié et pertinent, comme déjà évoqué dans une recommandation de la Médiation. Dans l'idéal, une situation de compte détaillée est attendue. Le service consommateurs pourrait dresser cette situation comptable. Pour le service clients, un courrier identifiant notamment les raisons de cette facturation complexe et l'ordre de lecture des factures envoyées simultanément est, a minima, à mettre en place. Enfin, l'appel des clients concernés serait tout aussi appréciable pour accompagner le courrier d'explication.

CONTRAT

Direction Grand Public (DGP)

« Développer la clause décrivant le principe d'indexation sur le tarif réglementé dans les offres de marché concernées. »

Constat

Selon l'article L.224-3 du code de la consommation, « l'offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel précise, dans des termes clairs et compréhensibles, les prix de ces produits et services à la date de l'offre ainsi que, le cas échéant, les conditions d'évolution de ces prix, y compris les moyens par lesquels sont rendues disponibles les informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables ». On peut s'interroger sur la clarté suffisante de la formule d'indexation sur le tarif réglementé et des moments auxquels les prix sont révisés.

Recommandation

Le fournisseur pourrait compléter la clause décrivant le principe d'indexation sur le tarif réglementé et, en particulier, préciser de façon pédagogique ces aspects essentiels à la compréhension du mécanisme d'indexation et donc d'évolution des prix.

ACCUEIL, CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT, SUIVI DES RÉCLAMATIONS

Direction Grand Public (DGP)

« Éviter de prélever un client en situation de surendettement du montant concerné par le plan de surendettement »

Constat

Il arrive que le fournisseur prélève un client en situation de surendettement du montant concerné par le plan de surendettement, alors que la Commission de surendettement de la Banque de France a recommandé au fournisseur l'effacement de la dette et qu'un jugement a donné force exécutoire à la recommandation. ENGIE a bien isolé le montant de la dette mais n'a pas mis à jour ses processus comptables informatisés.

Recommandation

Il conviendrait que le fournisseur fasse évoluer les règles automatisées de rapprochement comptable dans le cas des plans d'apurement liés au surendettement.

Améliorer le traitement des réclamations, un cercle vertueux

Les recours effectués par les requérants sont étroitement liés au traitement des réclamations. Il est essentiel de persister dans leur amélioration pour éviter que la Médiation ne devienne un sous-traitant des services clients.

Le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE avait, dans le précédent rapport annuel, alerté sur la proposition n° 2 de la CECMC. Celle-ci visait à élargir la recevabilité des saisines du médiateur dès lors qu'une réponse du service client n'était pas satisfaisante, sans obligation de passer par le niveau service national consommateurs, tel que prévu dans les contrats d'énergie du fournisseur ENGIE. L'existence de deux niveaux de traitement – un « local », par le service client, l'autre « national » – permet d'assurer l'égalité de traitement de chaque client et reste d'une très grande efficacité. Créer plus de deux niveaux peut sembler être une barrière à l'accès à la Médiation de la consommation.

Toutefois, il convient d'éviter que des réclamations n'arrivent trop tôt à la Médiation. C'est la force de la Médiation que de ne pas traiter les réclamations à la place des entreprises. Cela évite que ces dernières se déchargent sur elle, et que la Médiation devienne un sous-traitant des services clients. Ce dispositif ne serait alors plus vertueux : il risquerait d'inciter les entreprises à ne pas améliorer leur dispositif de traitement des réclamations, ce qui doit pourtant rester l'objectif premier pour les clients. Pour que la Médiation de la consommation reste une exception, et demeure une alternative à la justice et non au traitement des réclamations, il convient que le processus de progrès piloté par la Médiation vise aussi à améliorer les dispositifs de traitement des réclamations.

Aussi, la Médiation pour le Groupe ENGIE a décidé de dédier chaque année un chapitre à l'amélioration des dispositifs de traitement des réclamations des Directions d'ENGIE, en apportant sa vision, et en permettant d'intégrer celle des Directions ou des distributeurs concernés. On pourra ainsi régulièrement constater les progrès de ces processus, comme de leur efficacité.

Les exemples d'Enedis et d'ENGIE Home Services montrent la pertinence de cette approche.

Le cas d'Enedis

Les réclamations faites à Enedis en 2022 ont fortement baissé par rapport aux années précédentes. Il a été indiqué à la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE que les actions de progrès menées par Enedis ont atteint leur objectif. Ces progrès sont aussi liés à la généralisation des compteurs communicants, qui apporte aujourd'hui une meilleure fiabilité. Les problèmes de mise en service sont réglés en masse et, de façon générale, les problèmes sont détectés et réglés plus rapidement. Auparavant, ils étaient suivis tous les six mois environ, au rythme des relèves des compteurs par des techniciens. La relève manuelle de centaines de compteurs par jour par les techniciens pouvait être source d'erreurs : indications du compteur masquées par la poussière, manque de visibilité des indicateurs, erreurs de retranscriptions manuelles sur les appareils…

Résultat : une baisse de 15 % du nombre de médiations concernant les contrats ENGIE en électricité, et une baisse de 30 % du nombre de saisines reçues concernant l'électricité. Le lien est direct entre la qualité de traitement des réclamations et le nombre de médiations.

Le cas d'ENGIE Home Services

Ce cas démontre que les progrès constants en matière de relation clients et de taux de satisfaction clientèle contribuent, in fine, à diminuer le nombre de médiations. La Direction ENGIE Home Services (EHS) a mis en place deux niveaux de traitement des réclamations. Le premier concerne les réclamations courantes arrivant via les plateaux clientèles, le site Internet ou les canaux digitaux, ou via les employés techniciens qui interviennent chez le client. Le deuxième niveau, c'est le service national de consommateurs, où des chargés de clientèle spécialisés apportent les réponses aux situations les plus complexes.

Les actions menées par la Direction EHS en 2022 ont permis :

- une baisse du nombre total de réclamations reçues par EHS de 19,6 % ;
- une amélioration significative des délais de prise en charge des réclamations et de traitement (gain de 14 jours).

Il en résulte un **taux NPS (Net Promoter Score) de 63,3 %**. Un très bon score si l'on en croit une étude du cabinet international Bain & Company, qui situe les entreprises les plus performantes entre 50 et 80 %.
Conséquences : le nombre de saisines à propos d'EHS a diminué de plus de 44 % et le nombre de médiations concernant cette filiale a diminué de 23 %.

Un modèle pertinent

Cela démontre que d'avoir **deux niveaux de traitement des réclamations, et des médiations qui interviennent ensuite, en cas d'échec de ces traitements, constitue un processus global performant**. Si un surplus de saisines arrive en médiation alors qu'elles auraient dû être traitées par le service national de consommateurs, c'est une dérive.

La Médiation a proposé d'élargir ses critères de recevabilité, afin d'être en mesure d'apporter des éléments factuels sur le bon fonctionnement des processus de réclamation des filiales d'ENGIE. Ainsi, au-delà des critères de recevabilité prévus par le code de la consommation (L.642.3), un dossier est recevable si :

- **quel que soit le niveau sollicité (service clients ou service national consommateurs), le professionnel n'a pas apporté de réponse deux mois après le dépôt de la réclamation ;**
- **le requérant fait état dans sa saisine du fait qu'il a sollicité au moins trois fois le service clients sans obtenir de réponses satisfaisantes : le professionnel aurait dû transmettre de sa propre initiative le dossier à son service national consommateurs.**

On constate que l'élargissement des critères de recevabilité provoque une hausse de 1/3 des dossiers reçus par la Médiation. Cela démontre qu'il convient, comme expliqué, de poursuivre la sensibilisation des filiales d'ENGIE pour bien faire fonctionner le dispositif « d'escalade » du processus de réclamations. Nous présenterons alors systématiquement les engagements pris par ENGIE et ses filiales pour améliorer leurs démarches.

Augmenter la visibilité

Concluons en rappelant que ce n'est pas en diminuant la visibilité de la médiation que l'on réduira le nombre de médiations. Au contraire, la Médiation pour le Groupe ENGIE incite à augmenter sa visibilité : présence sur toutes les factures d'énergie (conformément à l'arrêté « facture »), dans les contrats, en bas de page des réponses aux réclamations, sur les sites Internet des filiales d'ENGIE… Cela conduira inévitablement à des saisines prématurées, mais la Médiation pour le Groupe ENGIE les renverra vers les entités d'ENGIE concernées, en informant systématiquement les requérants par un écrit. La performance passe aussi par la mise en place d'une forte visibilité de la Médiation.

Améliorations du traitement des réclamations : prises de parole

DIRECTION GRAND PUBLIC – PÔLE TRAVAUX ET CEE


© Erwan Morvan

Erwan Morvan

RESPONSABLE DU PÔLE TRAVAUX ET CEE


© Alexandre Dohy

Alexandre Dohy

CHEF DE MARCHÉ PÔLE TRAVAUX ET CEE

Face à la crise énergétique, ENGIE a développé de nombreux services tel le Parcours Travaux pour permettre aux particuliers d'agir sur leur consommation et l'efficacité énergétique de leur logement. Il permet d'obtenir la prime économie d'énergie ENGIE destinée à financer une partie des travaux de performance énergétique.

Cette prime s'inscrit dans le cadre des certificats d'économies d'énergie (CEE). Pour obtenir la validation d'un dossier CEE auprès du Pôle national des Certificats d'Energie, ENGIE doit respecter de nombreux critères, qui imposent un contrôle strict. Le montage de tels dossiers est complexe et suscite parfois des incompréhensions liées aux exigences techniques et administratives. Nos clients ne savent pas toujours que ce n'est pas ENGIE qui édicte ces règles. Aussi, pour faciliter la constitution des dossiers, ENGIE a mis en place des conseils pédagogiques qui ont déjà permis de baisser le niveau des réclamations à moins de 0,5 %.

En 2022, la première cause de réclamation était la date de signature du devis antérieure à celle de demande de prime. Afin d'éviter ce problème, de nombreux messages d'alertes figurent désormais tout au long du parcours d'inscription. Un système de paiement automatisé a également été mis en place, pour garantir un paiement rapide de la prime, sous 48 heures.

À la fin de l'année, ENGIE a organisé une émission « Live conseils » pour expliquer aux particuliers les points de vigilance à connaître pour réussir son dossier CEE dès le premier envoi. Une rediffusion sera disponible sur le site.

En 2023, nous modifions en profondeur le parcours d'inscription, qui va être séquencé afin de sensibiliser davantage le particulier sur, notamment, la date d'inscription par rapport à sa date d'engagement auprès de son professionnel. Quant aux pièces justificatives, elles pourront être envoyées en ligne (sauf pour l'attestation sur l'honneur compte tenu des règles fixées par les pouvoirs publics).

Nous travaillons également sur un parcours simplifié de la gestion des réclamations avec la mise en place d'un formulaire à disposition des entités internes d'ENGIE.

GRDF


© Thierry Foix

Thierry Foix

DIRECTEUR RELATIONS CLIENTÈLE

La satisfaction de ses clients est un enjeu majeur pour GRDF. Depuis plusieurs années déjà, nous nous engageons à améliorer leur expérience et à réduire le nombre de réclamations.

Une démarche Promesses a ainsi été mise en place. Elle consiste à analyser et répertorier les irritants clients majeurs, à faire ressortir les attentes prioritaires, à adapter et améliorer nos processus et services pour viser une meilleure satisfaction sur les moments clés de la relation entre GRDF et ses clients. Plusieurs « promesses » ont été identifiées : améliorer la prise de rendez-vous et proposer des créneaux plus resserrés, informer de façon proactive en cas de coupure sur le réseau, mettre à disposition des données fiables pour suivre ses consommations…

Une autre action majeure engagée par GRDF dans sa volonté d'amélioration continue est le dispositif de rappel sous trois jours

des clients se déclarant « pas du tout satisfaits » lors des enquêtes de satisfaction adressées à l'issue de nos interventions. En 2022, près de 7 000 clients, ayant accepté de lever l'anonymat, ont pu être joints au téléphone. Grâce à ces appels :
- les raisons du mécontentement ont été identifiées,
- des explications ont été apportées,
- des mesures curatives ont été mises en œuvre lorsque cela était possible,
- des modifications de nos processus ont été déployées.

Les clients saluent positivement cette initiative de rappel et témoignent de leur satisfaction à l'issue de cette nouvelle interaction.

DIRECTION GRAND PUBLIC – SERVICE CONSOMMATEURS



© Sophie Bréjon



© Peggy Dehais

Sophie Bréjon
RESPONSABLE DU SERVICE CONSOMMATEURS

Peggy Dehais
PILOTE MÉDIATIONS

La satisfaction client est au cœur des préoccupations de la Direction Grand Public d'ENGIE. Nous adaptons constamment nos processus dans un souci d'amélioration continue.
La réclamation nous permet de traiter la demande et de proposer des solutions adaptées. Nous mettons tout en œuvre pour que nos clients aient entière satisfaction dès le premier niveau de réclamation.
Celui-ci est traité par notre service clients. Dans un souci de résolution rapide des litiges ou afin d'aider nos conseillers dans certaines prises de décision, l'ensemble du Service clients peut solliciter directement le Service consommateurs. Des rappels sont réalisés auprès de nos conseillers pour utiliser ce moyen et ainsi permettre une résolution de la réclamation du premier coup.
Depuis la fin de l'année 2022, nous avons d'ailleurs constaté une augmentation de ces demandes au Service consommateurs. Cela évite l'escalade des réclamations par les clients au deuxième niveau (Service consommateurs), voire directement vers les Médiations. Nous rappelons systématiquement l'existence de ce procédé et allons poursuivre cette année.
Au-delà de cette disposition, le Service consommateurs est en pleine mutation. Il sera bientôt possible de nous solliciter directement sur le site Internet d'ENGIE (particuliers.engie.fr). Le but est d'améliorer l'expérience client et surtout de faciliter l'accès de nos clients au Service consommateurs. Avec cette nouvelle solution, nous sommes convaincus que nos clients nous solliciteront plus facilement.

ENEDIS

La satisfaction client est au cœur du projet industriel et humain d'Enedis. Simplifier la vie de nos clients, mieux les servir : tels sont nos engagements. Ils fédèrent l'ensemble des équipes d'Enedis en cohérence avec notre mission de service public.
L'amélioration du traitement des réclamations est l'un des sujets sur lesquels l'ensemble des métiers d'Enedis se sont très fortement mobilisés. En 2022, grâce aux effets bénéfiques du compteur Linky et aux actions que nous avons mises en place pour améliorer la satisfaction client, le volume de réclamations a diminué de 37 % par rapport à 2021. Le volume des saisines reçues de la part des médiateurs de l'énergie a, lui, baissé de 25 %.
Avec plus de 36 millions de compteurs communicants posés à date, le nombre de litiges faisant suite à des demandes d'intervention ou à une facturation sur index estimé a nettement diminué. D'autre part, la très forte baisse des délais de raccordement, portée par l'ambition d'Enedis de diviser par deux les délais de raccordement à fin 2022, a considérablement réduit le nombre de litiges en la matière.
Pour 2023 et les années à venir, Enedis a à cœur de poursuivre cette dynamique d'amélioration, au service de ses clients.



© Service National Consommateurs d'ENEDIS

SERVICE NATIONAL CONSOMMATEURS D'ENEDIS

confiance

Le Club des Médiateurs

La diversité des médiateurs du CMSP au service de formations de qualité pour tous

Le Club des Médiateurs de Service au Public (CMSP) a pour ambition de partager de bonnes pratiques notamment par le biais de formations. Celles-ci sont riches de la variété des domaines d'intervention du Club, sur un périmètre de Médiation considérable : près de 126 000 dossiers, dont 45 500 pour les médiateurs institutionnels et 81 000 pour les médiateurs de la consommation.

Le CMSP est une association loi 1901 qui réunit 30 médiateurs. Le Médiateur pour le Groupe ENGIE y assure la fonction de vice-président en charge du site Internet et des relations avec les associations de consommateurs, et de secrétaire du Club.
Ce collectif est le seul en France à rassembler des médiateurs issus de secteurs très divers tels que la médiation institutionnelle, la médiation de la consommation et la médiation des entreprises. Diversité et partage font partie de l'ADN du Club.
Concrètement, cela s'est traduit en 2022 par l'organisation de formations et d'ateliers permettant de développer des pratiques sur des thématiques en lien avec la médiation. Le Club poursuit le développement de cette activité en proposant avec l'Institut de la gestion publique et du développement économique (IGPDE), son partenaire depuis janvier 2020, une dizaine de formations qui vont de la sensibilisation à la formation diplômante en médiation, et jusqu'à l'animation de groupes d'analyse de pratiques.
L'équipe de la Médiation pour le Groupe ENGIE bénéficie de ces ateliers afin de continuer à apprendre et progresser dans sa pratique.

Mobilisation pour un site web sûr, complet et facile d'accès

Depuis son lancement en 2016, le site de la Médiation ne cesse d'évoluer pour répondre aux critères indispensables d'un site web : sécurité, ergonomie tournée vers l'expérience utilisateur, intérêt du contenu, design inclusif et accessible…

La Médiation pour le Groupe ENGIE applique l'article L.614-1 du code de la consommation qui prévoit que « *tout médiateur de la consommation met en place un site Internet consacré à la médiation et fournissant un accès direct aux informations relatives au processus de médiation* ». Son site mediateur-engie.com est facile d'accès, sécurisé et complètement distinct de celui d'ENGIE, ce qui se voit également dans le graphisme.
Le site propose un formulaire permettant aux consommateurs de déposer une demande de médiation en ligne. En plus des chiffres clés et des actualités de la Médiation, il met à disposition des réponses pratiques et pédagogiques aux grandes questions que peuvent se poser les internautes sur leur consommation, les factures, les compteurs communicants, la résiliation d'un contrat… C'est cette page de FAQ qui rencontre aujourd'hui le plus de succès.

En 2022, face à la prolifération des cyberattaques en France, la Médiation a renforcé la sécurité de son site. Objectif : garantir la pleine sécurité du site et des données des utilisateurs, un point essentiel pour la Médiation, pour qui la confidentialité est l'un des fondements. En complément, toute l'équipe de la Médiation pour le Groupe ENGIE suit chaque année une formation à la cybersécurité et à la protection des données. Toutes ces actions ont porté leurs fruits puisque la note de 800/900 donnée par la société spécialisée Bitsight indique une bonne performance de cybersécurité.
L'outil de statistiques a été changé pour répondre aux normes RGPD et des améliorations (techniques et graphiques) ont été apportées au compte qui permet au requérant de suivre l'avancement de sa médiation.
Faire de son site Internet un outil sûr, complet et simple d'utilisation reste la préoccupation de la Médiation.

Médiation : Des outils performants pour mieux saisir en ligne

RÉUNION ANNUELLE DE L'EEMG : tendances et actualités

La réunion annuelle de l'EEMG (European Energy Mediators Group) s'est tenue à Rome dans les locaux d'EDISON, les 16 et 17 juin 2022. L'occasion pour ses membres de se retrouver en présentiel afin de partager l'évolution de leur pratique, après deux années de réunions à distance.

L'EEMG regroupe les instances de médiation des grands énergéticiens européens : EDF (France et Italie), ENGIE (France, Belgique et Italie), EDISON (Italie), Vattenfall (Suède), EDP Group (Portugal) et Framatome (Allemagne). Cette réunion a également accueilli cette année les équipes de médiation de ENI Plenitude, EON et A2A. Chaque membre a présenté les chiffres clés de son activité, les types de litiges traités, ainsi que les grandes tendances et faits marquants pour l'année 2021.

Chiffres et tendances

- Au total, **13 800 demandes** de médiation ont été reçues (en hausse par rapport à 2020), dont **87 %** venant des consommateurs.
- Plus de **4 500 litiges** éligibles à la médiation ont été traités (en hausse par rapport à 2020), avec un taux de résolution de 93 %, contre 73 % en 2020, prouvant son efficacité.
- Avec la hausse des prix de l'énergie, les consommateurs sont de plus en plus attentifs à leur consommation d'énergie et à leurs factures.
- Un nombre croissant de litiges est observé concernant les installations photovoltaïques.
- Au total, 49 recommandations d'amélioration ont été émises par les médiateurs aux fournisseurs et distributeurs d'énergie ou services liés à l'énergie impliqués dans des différends.

Les discussions lors de cette réunion annuelle ont notamment porté sur les clients vulnérables avec des exemples concrets d'actions menées en Italie pour lutter contre la précarité énergétique. Le sujet de la numérisation a également été abordé avec l'exemple du nouveau système d'information « Digital Customer Service » du distributeur portugais E-Redes et son interface avec les services du médiateur pour accélérer l'enquête sur les litiges.



© Edison Italy

Compte tenu de l'actualité, les mesures prises en Europe concernant la hausse des prix de l'énergie ont été partagées.

La révision de la directive ADR

Deux membres de l'EEMG ont été interrogés par la DG Justice de la Commission européenne, dans le cadre de l'étude lancée pour évaluer l'efficacité des mécanismes de médiation des consommateurs résultant de la transposition de la directive européenne ADR (Alternative Dispute Resolution) de 2013, destinée à sa révision éventuelle. À cette occasion, l'importance de préserver la diversité des mécanismes de médiation en place dans les États membres qui ont prouvé leur efficacité au profit des consommateurs a été soulignée. L'accent a été mis, en particulier, sur l'apport spécifique des médiateurs d'entreprise, et sur l'importance d'encourager l'utilisation du numérique pour gagner en efficacité tout en préservant le contact humain inhérent à tout processus de médiation.
Les membres de l'EEMG ont pu confirmer leur position concernant cette éventuelle révision.

Le site de l'EEMG

LA FORMATION CONTINUE à la Médiation

Comme chaque année, la Médiation pour le Groupe ENGIE propose à tous les membres de l'équipe un programme de formations. L'objectif est de pouvoir progresser individuellement et collectivement dans la pratique de la médiation au quotidien : apprendre pour grandir, grandir pour apprendre.

La formation est un pilier essentiel de l'activité d'une entité indépendante de médiation.
Dans le domaine de l'énergie, la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE bénéficie de formations autour de thématiques techniques, juridiques, et d'organisation pour veiller à la sécurité et au bien-être d'une équipe qui doit chaque jour être à l'écoute de ses requérants.
Le secteur de l'énergie est évolutif, ce qui nécessite des mises à jour régulières sur les aspects techniques, règlementaires et des offres commerciales, d'autant plus dans un contexte de crise énergétique avec des augmentations de prix, et un bouclier tarifaire pas toujours compréhensible pour les requérants.
En 2022, l'équipe a pu suivre les formations suivantes :

- Deux ateliers proposés par le Club des Médiateurs de Services au Public (CMSP) sur le thème du droit des contrats, animé par M. Benoit Chaffois, maître de conférences à CY Cergy Paris Université, sur l'inexécution des contrats et le préjudice.
- La médiation sous l'angle juridique, proposée chaque année par le CMSP.
- La visite du showroom du distributeur d'électricité Enedis, afin de suivre l'avancement du déploiement du compteur communicant Linky et ses impacts, et d'aborder le calcul d'un rattrapage en cas de double tarif (heures pleines / heures creuses) non appliqué.
- La rencontre avec GRDF, pour mieux comprendre l'organisation du distributeur de gaz, son fonctionnement et ses responsabilités, ainsi que l'organisation et les process pour faciliter un traitement efficace des médiations.
- Une formation au centre technique d'ENGIE Home Services, permettant aux chargés de médiation de mieux appréhender son organisation (installation, entretien, maintenance, fonctionnement des appareils) et de mieux comprendre les pannes possibles.
- Une formation spécifique à l'outil d'administration du site Internet du Médiateur, ainsi qu'au droit à l'image et au RGPD, comme chaque année.
- Les formations à la santé-sécurité au travail, l'éthique, la cybersécurité, modules obligatoires suivis par toute l'équipe. Pour développer la culture sécurité, des « minutes sécurité » sont organisées chaque semaine afin de partager les réflexes et prises de conscience de chacun sur les risques d'accident ou presqu'accident au travail, en présentiel et à distance, et pendant les trajets. Ces instants favorisent la responsabilisation et la solidarité.
- Des ateliers dans le cadre de la journée mondiale de la santé mentale et de la journée internationale du droit des femmes (gestion des émotions, charge mentale, prévention du sexisme au travail)....

Au-delà de ces formations continues, tout nouveau collaborateur de l'équipe de la Médiation bénéficie d'un parcours de formation intensive de 15 jours dans lequel sont notamment abordés :

- la médiation : esprit de la médiation et définition, ses valeurs, ses principes et son processus ;
- le marché de l'énergie : ses enjeux, son fonctionnement, son évolution ;
- les notions techniques autour de l'électricité, du gaz et des services à l'énergie, les contrats, le suivi de consommation et la facturation ;
- la réglementation autour de la médiation, le code de la consommation ;
- les outils CRM et process permettant le traitement des médiations.

À la Médiation pour le Groupe ENGIE, la formation est permanente et quotidienne, car chaque médiation est une occasion de se remettre en question et d'apprendre. Elle fonctionne en entreprise apprenante avec, entre autres, une base de connaissance digitale partagée alimentée par tous. Le partage des expériences, bonnes pratiques et difficultés, qu'elles soient techniques, juridiques ou humaines au contact des requérants, permet à chacun de progresser à son rythme, dans un esprit de « donner et recevoir » qui permet à l'ensemble du collectif de grandir. C'est aussi l'esprit de la Médiation : grandir en trouvant des solutions ensemble.

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

CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Le Médiateur de l'Agence de Services et de Paiement
Francis Lambert
asp-public.fr/engagements/mediation

Le Médiateur de l'eau
Bernard Jouglain
mediation-eau.fr/

La Médiatrice auprès de la Fédération des Banques Françaises
Marie-Christine Caffet
lemediateur.fbf.fr/

Le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers
Marielle Cohen-Branche
amf-france.org/fr/le-mediateur

Le Médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur
Catherine Becchetti-Bizot
education.gouv.fr/le-mediateur-de-l-education-nationale-et-de-l-enseignement-superieur-41528

La Médiatrice du Groupe Caisse des Dépôts
Anne Guillaumat de Blignières
caissedesdepots.fr/mediation

Le Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières
Armand Pujal
http://www.asf-france.com/mediation/

Le Médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur
Mohamed Aarabi
educagri.fr/mediateur-ea

Le Médiateur du Groupe EDF
Bénédicte Gendry
mediateur.edf.fr/mediation

Le Médiateur de l'Assurance
Arnaud Chneiweiss
mediation-assurance.org/

Le Médiateur des entreprises
Pierre Pelouzet
economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises

Le Médiateur pour le Groupe ENGIE
Jean-Pierre Hervé
mediateur-engie.com/

La Médiatrice des Communications Électroniques
Valérie Alvarez
mediation-telecom.org/

Le Médiateur du e-Commerce de la Fevad (Fédération des entreprises et de la vente à distance)
Jacques Cosnefroy
mediateurfevad.fr/

Le Médiateur du Groupe La Poste et de la Banque Postale
Éric Moitié
mediateur.groupelaposte.com/

Le Médiateur de l'Information de France 2 et France 3
Jérôme Cathala et Gérald Prufer
francetelevisions.fr/et-vous/aide-et-contact/les-mediateurs

Le Médiateur des ministères économiques et financiers
Christophe Baulinet
economie.gouv.fr/mediateur

Le Médiateur de la Mutualité sociale agricole
Jean-Marie Marx
msa.fr/lfp/le-mediateur-de-la-msa

Le Médiateur national de l'énergie
Olivier Challan Belval
energie-mediateur.fr/

Le Médiateur national de Pôle emploi
Jean-Louis Walter
pole-emploi.fr/employeur/vos-droits-vis-a-vis-de-pole-emp/le-mediateur-de-pole-emploi.html

La Médiatrice Nationale des Avocats
Carole Pascarel
mediateur-consommation-avocat.fr/qui-est-le-mediateur/

Le Médiateur du notariat
Christian Lefebvre
mediateur-notariat.notaires.fr/

La Médiatrice de la RATP
Emmanuelle Guyavarch
ratp.fr/mediateur/

Le Médiateur de la Région Île-de-France
Laurent Batsch
iledefrance.fr/saisir-le-mediateur-de-la-region-ile-de-france

Médiateur des relations commerciales agricoles
Thierry Dahan
agriculture.gouv.fr/le-mediateur-des-relations-commerciales-agricoles

Le Médiateur SNCF Voyageurs
Henriette Chaubon
mediation.sncf-voyageurs.com/la-mediation/

Le Médiateur Tourisme et Voyage
Jean-Pierre Teyssier,
président du Club
mtv.travel/

Le Président du Cercle des médiateurs bancaires
Éric Moitié, Médiateur du Groupe La Poste - La Banque Postale
https://cerclemediateursbancaires.fr/

Le Président de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales
Christian Leyrit
https://www.amct-mediation.fr/

Représentant de la Défenseure des Droits
Daniel Agacinski
Par courrier gratuit, sans affranchissement
Défenseur des droits
Libre réponse 71 120
75 342 Paris cedex 07

Conception, conseil et réalisation : CITIZENPRESS Crédits photos : ENGIE, Istock.
Rédaction : Le Médiateur pour le Groupe ENGIE avec la contribution de l'équipe de la Médiation

Le Médiateur
POUR LE GROUPE ENGIE

Pour écrire au Médiateur du Groupe ENGIE :

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

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

OU

- Par lettre simple,

ENGIE
COURRIER DU MÉDIATEUR
TSA 27601
59973 TOURCOING Cedex