LE RAPPORT DU

MÉDIATEUR

DE LA CONSOMMATION 2023



Le Médiateur
POUR LE GROUPE ENGIE

SOMMAIRE

04 Les temps forts 2023
06 2023, année record ?
07 Les 8 valeurs de la Médiation
08 L'engagement sans faille de l'équipe du Médiateur
10 Retour sur 2023 avec Jean-Pierre Hervé, Médiateur pour le Groupe ENGIE
12 Le cadre juridique de la Médiation
14 Les ressources du Médiateur
15 L'écosystème du Médiateur
16 Un fonctionnement souple au service du règlement amiable

17 FAIRE FACE / 2023, UN CONTEXTE DE CRISE INÉDIT

18 2023, la Médiation pour le Groupe ENGIE ressent la crise de plein fouet

21 AGIR / L'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION EN 2023

22 De très bons résultats face à une hausse inédite des litiges !

28 PROPOSER DES RECOMMANDATIONS

29 En 2023, des recommandations prises en compte
30 Des recommandations liées à la crise et hors crise
33 Bien choisir son offre de fourniture d'énergie

34 ACTUALITÉS

ÉDITO

La Médiation pour le Groupe ENGIE face à la crise de l'énergie

Nous l'avions annoncé dans le précédent rapport annuel : **2023 est conforme à nos prévisions. Le nombre de médiations a doublé**, essentiellement du fait des litiges sur les renouvellements de contrats ou nouveaux contrats souscrits en 2022. Les prix de l'énergie ont, durant certaines périodes de l'année, été multipliés parfois par 5 ou 6. **Quelles sont les raisons de cette forte augmentation du nombre de médiations ?**

Plaçons-nous du point de vue du consommateur. L'État avait annoncé des mesures de protection garanties par un bouclier tarifaire. **Si les tarifs réglementés ont directement été plafonnés dès fin 2021, le mécanisme concernant les autres offres « de marché » a suivi des règles d'application complexes, qui ont évolué dans le temps.** Les offres de marché (tarif non réglementé), elles, ont augmenté à des niveaux bien plus importants. Se pose aussi un problème culturel : pour le consommateur, les hausses de facture résultaient jusqu'alors toujours d'une problématique de hausse de consommation, et non de prix relativement stables les années passées.

Pour le fournisseur d'énergie ENGIE, là aussi, les processus de gestion clients étaient jusqu'alors calés sur des périodes de relative stabilité des prix. Depuis, les recommandations génériques formulées par la Médiation du fait de cette période de forte hausse des prix de l'énergie, ont contribué à faire évoluer ces processus.

Du coup, le consommateur se posait de nombreuses questions, légitimes au moment du renouvellement ou de l'établissement de nouveaux contrats en 2022 : les informations communiquées dans les courriers étaient-elles claires ? Les courriers ont-ils bien été envoyés ? Les boucliers tarifaires étaient-ils correctement appliqués ? Qui pouvait en bénéficier ? Les anciens processus pouvaient-ils créer des vices de consentement ? **La Médiation a répondu à ces questions, au cas par cas, en allongeant un peu les délais de traitement compte tenu de l'afflux de dossiers, tout en maintenant la nécessaire proximité avec les parties en conflit et en adaptant nos processus à ces saisines particulières, ce qui a maintenu un taux d'acceptation de nos propositions supérieur à 80 %.**

Cela a été rendu possible grâce à mon indépendance et celle de mon équipe, garantie par le Code de la consommation et la CECMC*, notre organisme d'État de contrôle.

Pour autant, cela interroge l'avenir. L'État pourra-t-il poursuivre à moyen terme ces dispositifs de protection des consommateurs ? Probablement pas. Les prix de marché risquent-ils encore de fortes évolutions ? En 2024, nous constatons des baisses importantes mais reviendra-t-on aux prix de 2021 alors que les factures des consommateurs ont progressé de 40 à 60 % depuis ? Enfin, qu'en est-il de la capacité des Français à pouvoir s'acquitter de leurs factures au prix actuel ?

Les réponses à ces questions définiront ainsi le volume des médiations pour 2024 et 2025.

** Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation*



Jean-Pierre HERVÉ
MÉDIATEUR
DE LA CONSOMMATION
POUR LE GROUPE ENGIE

Les temps forts 2023

En savoir plus sur les temps forts 2023

COLLOQUES

Intervention

« LA MÉDIATION AU SERVICE DE L'EFFICACITÉ DE L'ENTREPRISE »

13 juin

Le Médiateur pour le Groupe ENGIE est intervenu au colloque organisé par Planet'Médiation, sur le thème : « La médiation : un avantage concurrentiel pour une entreprise ? ». Jean-Pierre Hervé a participé à la table ronde « La médiation au service de l'efficacité de l'entreprise ».



Rapport annuel

13 juin

Le Médiateur a remis son rapport d'activités 2022 à **Catherine MacGregor,** Directrice générale du Groupe ENGIE. Publié chaque année, ce rapport présente les résultats de l'action du Médiateur et s'inscrit dans le cadre du Code de la consommation.

FORMATIONS

Formations pour l'externe

4 avril et 13 novembre

Le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE a proposé une formation / information sur la médiation, à des équipes de la Direction ENGIE SOLUTIONS. L'intérêt est de diffuser des bonnes pratiques de gestion de la clientèle, intégrant les principes de l'écoute active et la recherche de solution amiable.

15 mai

Le Médiateur pour le Groupe ENGIE a répondu à l'invitation des organisateurs de la formation « Code de la consommation et Médiation de la Consommation » de **l'École Nationale de la Magistrature (ENM),** pour informer sur la médiation de la consommation, et confronter ce mode amiable avec la conciliation de justice.

23 mai et 30 novembre

Le Médiateur de la consommation est intervenu aux formations organisées par l'IGPDE (Institut de gestion publique et de développement économique - organisme de formation de Bercy) sur le thème **« Les fondamentaux de la médiation de la Consommation »**, dans le cadre de la formation pilotée par **Mme Sauphanor-Brouillaud**, agrégée des facultés de droit, professeur en droit privé - Université Paris-Nanterre.

Formations de l'équipe

30 mars et 6 avril

Avec plusieurs membres de son équipe, le Médiateur a suivi pour la 7e fois, la formation continue « Droit de la consommation », organisée par le Club des Médiateurs de Services au Public, avec l'intervention de **Mme Sauphanor-Brouillaud,** agrégée des facultés de droit, professeur en droit privé - Université Paris-Nanterre.

20 novembre

L'équipe de Médiation a suivi le webinaire de la Chaire Droit de la consommation de CY Cergy Paris Université. Le thème était : **« MARL et Droit de la consommation : nouveaux enjeux »** où ont été particulièrement examinées les conséquences du décret du 29 juillet 2023 et les enjeux de la révision de la directive européenne 2013/11.

8 décembre

Sandrine Hohl, Déléguée du Médiateur, a obtenu la certification de spécialisation délivrée par le CNAM **« la médiation dans l'institution : maîtrise et analyse de pratique du médiateur »**.

VIE DE LA MÉDIATION

Nouveau formulaire de saisines

Avril 2023

Les internautes privilégient désormais leur smartphone (60 %) par rapport à l'ordinateur ou tablette (40 %). Pour répondre au mieux aux besoins des utilisateurs, la Médiation a lancé une refonte de son formulaire de saisine en ligne. Plusieurs sessions de tests ont été organisées, avec la participation des associations de consommateurs volontaires. L'objectif est de faciliter l'accès au formulaire et d'améliorer l'expérience utilisateur des internautes. Les nouvelles fonctionnalités permettent de scanner les pièces jointes nécessaires à l'aide de l'appareil photo du smartphone pour remplir plus facilement et plus rapidement une saisine.

RENCONTRES

Club des médiateurs de services au public

16 janvier

Présidé par le Médiateur pour le Groupe ENGIE, le Comité de gestion du site internet du Club des médiateurs propose des modifications de contenu du site. Il suit la réalisation effective des modifications. La consultation du site a atteint 43 485 visites en 2023, la plus importante fréquentation depuis sa création. En 2023, le Comité a travaillé sur le développement du volet « Actualités » afin de rendre sa consultation plus attractive et de fidéliser les internautes. L'ambition du Comité est de faire évoluer le site vers un outil de référence visant à être consulté par des spécialistes de la médiation comme par des usagers ou clients. Les principaux textes juridiques complètent la bibliothèque des rapports annuels des membres.



Club des médiateurs de services au public

25 janvier

Le Médiateur a participé à l'assemblée générale 2023 du Club des médiateurs de services au public dont il est secrétaire (association de loi 1901) et vice-président en charge du site internet (https://club-desmediateurs.fr/) et des relations avec les associations de consommateurs. Cinq réunions plénières du Club ont suivi, auxquelles le Médiateur a participé. Il a animé, le 25 mai, la rencontre du Club avec les associations de consommateurs. Le Médiateur a également participé à six reprises aux réunions préalables du Bureau et au séminaire annuel du Club, durant lequel intervenait Marc El Nouchi, Président de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

Les associations de consommateurs

11 avril

Rencontre avec des associations de consommateurs pour présenter le Rapport Annuel d'activités 2022 de la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE, les perspectives 2023, et les recommandations associées, ainsi que le suivi des recommandations de l'année passée.



Médiateur national de l'énergie

12 avril

Comme chaque année, un point sur la convention qui lie les 2 médiations indépendantes et sur l'activité des médiations de l'année passée, a été réalisé. Une convergence totale des points de vue est à souligner en 2023 (**lire p. 26**).

EEMG

5 et 6 octobre

L'European energy mediators group (EEMG) a tenu sa rencontre annuelle à Paris, à l'invitation de la Médiation du Groupe ENGIE et de celle d'EDF.
À cette occasion, un nouveau Président de l'EEMG a été désigné : **Luis Valadares Tavares, Médiateur d'EDP** (Electricité du Portugal). Les huit membres de l'EEMG ont partagé leurs recommandations et ont évoqué leur position commune vis-à-vis de la Commission Européenne, dans le cadre de la préparation de la **révision de la Directive ADR** et le maintien d'un haut niveau d'efficacité de la médiation de la consommation.

ENGIE Direction grand public (DGP)

13 décembre

Le Médiateur est allé à la rencontre du Service national consommateurs (SNC) de la Direction grand public d'ENGIE afin d'aborder la problématique de la gestion de la crise bouclier tarifaire de 2023 et du traitement des réclamations. L'objectif de ces échanges : partager sur les recommandations de la Médiation et leurs implémentations, et comprendre les actions menées par ENGIE pour améliorer le traitement des recommandations.

2023, année record ?

En 2023, le doublement des médiations,
une hausse de 40 % des saisines.

En 2023, le nombre de saisines* reçues à la Médiation a augmenté modérément (+ 40 % par rapport à 2022), atteignant 2 457 demandes de particuliers (vs 1 772 en 2022). Le nombre de saisines reçues éligibles à une médiation de la consommation a, quant à lui, doublé : 782 demandes éligibles en 2023 (393 en 2022).

Les 2 457 demandes des particuliers reçues en 2023 se répartissent, selon les règles de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), en :

> **1 692 saisines irrecevables** (vs 1 410 en 2022), dont 1 675 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 17 pour d'autres motifs, comme l'examen du litige par un autre médiateur ou le fait que le litige est hors champs de compétence du Médiateur ;

> **765 saisines** (vs 362 en 2022) ont été déclarées recevables sur les 782 éligibles à une médiation (vs 393 en 2022).

Cette analyse ne prend pas en compte les 67 médiations de 2022 traitées en 2023. Deux d'entre d'elles sont irrecevables.

** dont le traitement en recevabilité a pu être étudié selon l'article L.612-2 du Code de la consommation. À partir de 2023, la Médiation ne comptabilise plus dans ses résultats les saisines hors champ de la Médiation de la consommation au titre de l'article L.611-3 du Code de la consommation.*

Bilan 2023	Hausse des médiations en 2023 vs 2022	Acceptation des propositions	Délais (jours)
Moyenne pour les particuliers	**+ 100 %**	**84 %**	**63,4**
Fournisseurs d'énergie BtoC (Direction grand public…)	**+ 120 %**	**84 %**	**61,4**
Services (ENGIE Home Services…)	**+ 50 %**	**72 %**	**81**
Direction des clients professionnels*	**+ 116 %**	**81 %**	**71,7**

** Ces chiffres concernant la Direction des clients professionnels ne sont pas pris en compte dans les indicateurs de ce rapport.*

91%

des demandeurs se sont déclarés satisfaits

de l'action du Médiateur pour le Groupe ENGIE en 2023, comme en 2022.

+40%

Le nombre de saisines de particuliers reçues,

au sens du Code de la consommation, s'établit à 2 457 en 2023, contre 1 772 en 2022.

849

Le nombre de médiations de la consommation traitées

a pratiquement doublé entre 2023 et 2022 (441). Un volume sans précédent depuis la création de la Médiation pour le Groupe ENGIE ! Dans 87 % des médiations, le litige opposait le requérant aux filiales pour la fourniture d'énergie aux particuliers.

84%

des propositions de solution émises par la Médiation en 2023

ont été acceptées par les parties et mises en œuvre, permettant de régler définitivement le litige (vs 87 % en 2022).
Un très bon résultat malgré des requérants sous pression.

63,4 jours

La durée moyenne de traitement d'une médiation

a été de 63,4 jours en 2023. Malgré un volume inédit des demandes de médiation, le délai moyen s'est allongé d'à peine 5 jours, restant bien en deçà du délai réglementaire de réponse de 90 jours : pour mémoire, il était de 58,7 jours en 2022, de 58 jours en 2021 et de 63 jours en 2020. Cela grâce à la mobilisation de toute l'équipe et à la normalisation du traitement des médiations liées à la crise.

Retrouvez les principaux indicateurs de la Médiation du Groupe ENGIE

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.

LE RESPECT

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

L'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.

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.

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.

Plus de détails sur les valeurs de la Médiation

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

Après avoir analysé l'éligibilité et la recevabilité des demandes, celles-ci sont :

- si irrecevables (au regard de la loi), transférées pour traitement aux services concernés du Groupe, sauf désaccord du requérant ;
- si recevables, en dernier recours amiable, traitées au sein de l'équipe Médiation.

Dans ce cas, une relation personnalisée est établie par la Médiation avec le requérant.

Par un contact préalable avec le client au téléphone, lui sont présentées « les 8 valeurs de la Médiation ». 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.

L'engagement sans faille de l'équipe du Médiateur

Quand la Médiation, dès fin 2022, a vu arriver un afflux important de saisines liées à la crise énergétique, l'équipe s'est immédiatement mise en mode « task force ».

Nous n'avons pas voulu remettre en cause les démarches de proximité liées au processus, déposées auprès de la CECMC (Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation) comme la prise de contact initiale avec chaque requérant par téléphone. Bien nous en a pris : la complexité des dispositifs de boucliers tarifaires, l'instabilité des services clients (hausse importante des saisines liées à des non-réponses sous deux mois du fournisseur ENGIE), l'augmentation des tarifs mettant en difficultés les clients, ont plus que jamais rendu la **proximité** nécessaire pour rassurer, écouter, comprendre, expliquer et aider les parties à décider.

Une organisation ad hoc

Nous avons placé le traitement des médiations en priorité N°1 et dégagé du temps pour chacun des membres de l'équipe. Les activités dites transverses, nécessaires pour faire tourner la « start up » Médiation (le prix de notre indépendance), ont été repoussées ou a minima allégées.

Par exemple, le site internet a été peu mis à jour concernant la publication d'articles ou d'actualités. Pour autant, le projet d'amélioration des saisines via ce canal a été maintenu, avec l'aide de notre entreprise prestataire (Copotato).

Nous avons ensuite demandé des stagiaires élèves avocats supplémentaires pour nous assister.

Jean-Pierre Hervé,
Médiateur pour le Groupe ENGIE,
et son équipe.



Si la mission prioritaire reste le traitement des dossiers de médiation, chaque membre de l'équipe a des missions transverses comme assurer :

- Le suivi des process qualité et des procédures nécessaires au bon fonctionnement du service.
- Les échanges avec les entités internes et externes au Groupe ENGIE, pour assurer le suivi des recommandations du Médiateur.
- La visibilité de l'activité du Médiateur, via son site internet, pour faciliter l'accès aux informations et aux saisines de médiation pour les requérants.
- La formation permanente des membres de l'équipe via notamment des ateliers juridiques.
- Le suivi opérationnel de l'outil de suivi de traitement des médiations, etc.

Mieux intégrer les nouveaux arrivants

Moins de deux semaines après leur arrivée, nous avons réalisé un travail en équipe, en soumettant au Médiateur les différentes situations des requérants qui se présentaient à la médiation. Exposé de la situation, partage et 1re proposition de solution avancée par le Médiateur. Les chargés de médiation pouvaient alors confronter ces positions avec les parties, pour savoir si des hypothèses n'avaient pas été oubliées ou pour permettre aux parties de compléter l'analyse avec leur vision de la situation. Ensuite, la proposition pouvait être finalisée par le Médiateur et l'avis rédigé pour être soumis à la décision des parties.

Après avoir analysé et vulgarisé la quinzaine de textes réglementaires complexes, particulièrement difficiles à expliquer aux consommateurs, produits par le législateur sur le bouclier tarifaire, le Directeur juridique de la Médiation pour le Groupe ENGIE a conçu un document type concernant le traitement des problématiques d'application des boucliers tarifaires, selon les types d'énergie et les types d'offres. Ce document a permis une meilleure appropriation par chaque chargé de médiation, assurant une cohérence des réponses et par là même une égalité de traitement pour ces cas particuliers (en particulier sur la bonne application du droit et du Code de la consommation et de l'énergie), avant prise en compte de l'équité par le Médiateur.

Les résultats parlent d'eux-mêmes : malgré le doublement du nombre des médiations, nous avons maintenu les délais moyens ainsi qu'un taux d'acceptation par les requérants supérieur à 80 %.

Les critères de performance de l'équipe

- Dès le départ, il convient de constituer **une équipe pluridisciplinaire** composée de juristes, d'ingénieurs, d'ex-responsables de clientèle et de communicants. La diversité et la complémentarité des profils sont toujours source de richesse, au service d'une mission commune.
- Chaque personne doit être **bienveillante** *(vouloir le bien de l'autre)* : naturellement avec les requérants, en difficulté, comme avec les correspondants d'ENGIE, mais aussi ensemble, dans l'équipe. Car chaque proposition de médiation résulte d'un travail d'équipe, d'entraide. C'est la posture de neutralité et d'impartialité de la Médiation.
- Il convient de développer **l'écoute** des parties : pour apaiser, reconnaître, comprendre et co-construire.
- La capacité à travailler en autonomie, avec agilité, pour faire fonctionner la structure indépendante de Médiation : chacun a aussi des activités dites « transverses », pour permettre à la structure de médiation de perdurer et de s'organiser seule. C'est le prix de **l'indépendance** (voir encadré).
- Le développement permanent de l'amélioration du savoir-faire et du savoir-être de l'équipe, par l'organisation et le suivi de **formations continues** (aux techniques de l'énergie, au droit – Code de la consommation -, aux techniques de médiation). Cela permet de vulgariser les sujets à traiter vis-à-vis des requérants et également de former les étudiants stagiaires à la médiation. Ces formations font appel à des personnalités externes (professeurs de droit, spécialistes de l'énergie…) ou sont développées en interne.

Pour plus d'informations sur la formation



Retour sur 2023 avec Jean-Pierre Hervé, Médiateur pour le Groupe ENGIE

“La recherche d’équité, un cap et un défi en pleine crise énergétique”

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 indépendante au service de tous les requérants qui le sollicitent, et des parties prenantes qui les accompagnent (associations de consommateurs, institutionnels, services juridiques).

Avec la crise énergétique qui a secoué la France et l’Europe, que s’est-t-il passé en 2023 pour la Médiation ?

J.-P. H. : L’équipe de la Médiation a vécu une situation de crise inédite : un nombre de médiations qui a doublé, une forte augmentation des saisines, parmi lesquelles un nombre record de saisines de requérants qui avaient résilié leur contrat ! **Pour répondre à ces nouvelles attentes, nous nous sommes adaptés et avons revu notre organisation. Je tiens à remercier ici chaleureusement mon équipe pour son implication, son engagement et son professionnalisme, durant cette période intense d’activité.**

L’augmentation des saisines a surtout concerné la filiale Grand Public d’ENGIE (clients particuliers), en lien avec la forte augmentation des prix vécue par les consommateurs en 2022, mais aussi les Certificats d’économie d’énergie (CEE), la crise ayant poussé les consommateurs à investir dans l’efficacité énergétique. Pour la filiale ENGIE Home Services (EHS), après une bonne année 2022 en matière de traitement des réclamations, en 2023, le nombre de saisines a été multiplié par 1,6 et le nombre de médiations par 2,4.

Notons que les saisines des entreprises ont aussi fortement augmenté, du fait de règles de recevabilité élargies.

Par ailleurs, près de 30 % des saisines auraient pu être évitées en médiation si le processus de gestion des réclamations avait bien été respecté de la part des filiales d’ENGIE.

“Pour répondre à la crise , l’équipe de la Médiation s’est adaptée et a revu son organisation.”

Quelle a été la typologie des dossiers traités ?

J.-P. H. : Dans l’énergie, les problématiques sont nées de la combinaison de plusieurs facteurs. D’une part, les consommateurs ont entendu des messages rassurants sur le bouclier tarifaire protecteur mis en place par le gouvernement, qui, au final, ne s’appliquait pas à tous selon les années. Les ménages ont sans doute été moins attentifs à l’analyse critique de leur offre de renouvellement de contrat d’énergie quand elle survenait en 2022, au pire moment.

Côté fournisseur, le changement de paradigme est net. On est passé d’une culture de gestion des réclamations basée, avant la crise, sur l’analyse des consommations (les prix étant relativement stables, seules les consommations expliquaient les hausses de factures) à une logique où les prix expliquent les hausses : courriers de reconduction pas assez explicites, difficultés à inciter le consommateur à comparer, gestion des mensualités en lien avec la facture de régularisation et non avec le renouvellement du contrat…

Côté CEE, les consommateurs ont, dans la plupart des cas, manqué de rigueur dans l’application du processus précis mais rigide (du fait des risques de fraudes) cadré par l’État. Côté EHS, les transformations d’organisation ont perturbé les processus qualité mis en place.

Si les délais de traitement des médiations ont augmenté, le taux de réussite des médiations est resté à un très haut niveau. Malgré le volume important de sollicitations, nous avons choisi de ne pas sacrifier la qualité de nos analyses et de notre approche personnalisée, les requérants ayant un grand besoin, dans ce contexte, de comprendre et d’être entendus.

“On est passé d’une culture de gestion des réclamations basée, avant la crise, sur l’analyse des consommations à une logique où seuls les prix expliquent les hausses.”

Faut-il aller vers une réduction du délai de traitement des réclamations ?

J.-P. H. : Ce doit être l’objectif des filiales d’ENGIE, oui. Une médiation réussit grâce à la proximité et l’écoute, ce qui suppose plus de temps passé pour traiter les litiges non résolus par l’entreprise. Les services clients ne peuvent pas fournir le niveau de personnalisation et d’expertise apporté par la Médiation, qui coûte donc plus cher pour chaque dossier. Sa performance doit se mesurer par la baisse du nombre de médiations, corrélée à l’efficacité des recommandations de progrès formulées chaque année aux filiales de l’entreprise.

En 2023, je formule ainsi huit recommandations à ENGIE, dont la moitié résulte directement de la crise énergétique. Je sollicite régulièrement les services d’ENGIE pour qu’ils améliorent les délais tout en augmentant le taux de réussite : car il ne s’agit pas que les services réclamation clients dégradent la qualité de leurs réponses pour engorger au final la Médiation !

Y aura-t-il une évolution du cadre réglementaire de la médiation de la consommation en France ?

J.-P. H. : Oui, la directive RELC (Réglement extra judiciaire des litiges de consommation) est en cours de révision au niveau européen. Les médiateurs d’entreprise ont formulé des avis via l’EEMG (European energy mediators group), tant au niveau européen que français. À ce stade, ils ont été pris en compte au niveau européen.

En particulier pour éviter que les médiations ne se transforment en services réclamations : le risque est que les entreprises ne traitent pas assez en profondeur les situations, et « sous-traitent » trop rapidement aux médiations les réclamations.

À trop ouvrir les vannes de la recevabilité en médiation, le risque serait de transformer les entités indépendantes de médiations en « sous-traitants » du traitement des réclamations à la place de l’entreprise.

Quelles sont vos perspectives pour 2024 ?

J.-P. H. : Nos huit recommandations porteront leurs fruits, ce qui fera baisser, mécaniquement, le nombre de médiations. Comme je l’avais indiqué l’an passé, j’attends plus de qualité de la part des services réclamations de l’entreprise pour diminuer les 30 % de saisines peu complexes. De plus, la Médiation demande à être consultée en amont de la proposition de nouvelles offres ou de nouveaux processus, afin de contribuer à prévenir, plutôt que guérir.

Enfin, en 2024, la Médiation lance son nouveau formulaire de saisine sur internet, avec un outil accessible directement sur smartphone sans avoir besoin d’un ordinateur, scanner ou imprimante. En effet, ne pas sur-élargir la recevabilité implique aussi de faciliter l’accès à la médiation et de s’adapter aux usages des utilisateurs.

Et si l’on regarde les chiffres…

J.-P. H. : Le nombre de saisines a augmenté de 40 %. Nous recevons toujours de nombreuses saisines prématurées : cela est 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 très bonne chose. En effet, nous avons reçu 2 457 demandes et nous avons traité 849 dossiers de médiation en 2023 (+ 93 %), améliorant le taux d’irrecevabilité (65 % versus 75 % en 2022).

Cette irrecevabilité, liée au fait que les requérants nous contactent directement dans les deux mois après leur première saisine écrite, sans avoir contacté le service réclamations de la filiale ENGIE concernée, ne laisse jamais le requérant 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, seules 10 à 15 % d’entre elles reviennent vers la Médiation car le service réclamations d’ENGIE nous a indiqué avoir su apporter une solution.

Le taux de réussite des médiations (84 %), comme le taux de satisfaction (91 %), sont restés en 2023 à un niveau élevé, malgré ce contexte de crise. Le délai moyen est resté proche des deux mois (63 jours) pour les consommateurs.

Toutefois, la Médiation perçoit une tension croissante des relations dues aux difficultés rencontrées durant cette période de forte inflation et d’augmentation des prix de l’énergie. Cette évolution risquant de perdurer, l’écoute active et l’analyse en droit portées par la Médiation restent des outils nécessaires et particulièrement adaptés.

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

Le cadre juridique de la Médiation

L'indépendance du Médiateur

La Médiation de la consommation est née de la volonté des États européens d'améliorer la confiance des consommateurs envers le fonctionnement du marché commun.

À cet effet, la Commission européenne a proposé en 2013 une directive RELC (Règlement extra judiciaire des litiges de consommation), d'harmonisation minimale (c'est-à-dire avec la volonté de laisser à chaque pays membre la possibilité de la transposer en intégrant les spécificités historiques locales en matière de médiation), définissant les grandes lignes des critères caractérisant cette « médiation » particulière. Terminées les « auto-déclarations » d'indépendance des médiateurs, sans contrôle, en rupture avec les pratiques antérieures : le texte a défini le statut du médiateur, les processus de médiation et le contrôle du médiateur, pour **garantir aux consommateurs son indépendance**. La France a transposé cette directive en 2015. Les principales options retenues sont les suivantes :

- la médiation de la consommation doit être une **démarche volontaire des deux parties** au litige ;
- le consommateur peut **recourir gratuitement** à un médiateur de la consommation ;
- **le professionnel doit entièrement financer le dispositif de médiation et donner ainsi les moyens au médiateur d'exercer son indépendance.** Le professionnel n'a donc de ce fait aucun droit de subordination ou de financement lié aux résultats des médiations ;
- le montant du litige n'est pas plafonné ;
- il est fait **obligation au professionnel d'informer le consommateur** de son droit à saisir un médiateur de la consommation et le professionnel doit garantir un **recours effectif à une médiation,** tout en rappelant que le processus de médiation est facultatif. Le processus de médiation ne doit pas exclure la possibilité de recourir à un juge : aussi, la prescription est suspendue durant tout le processus de médiation ;
- le professionnel doit choisir le dispositif de médiation de son choix, du moment qu'il est agréé par la commission d'évaluation et de contrôle ;
- il y a une **absence de pouvoir contraignant du médiateur,** qui doit proposer uniquement, en droit et en équité, une solution que **les parties sont libres d'accepter ou de refuser.** Il convient de respecter en France, par les parties et le médiateur, le principe strict de **confidentialité du processus de médiation** ;
- enfin, point capital, la France a mis en place un organisme d'État indépendant, la Commission Nationale d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (**CECMC**), chargée de veiller aux dispositions ci-avant inscrites au titre 1er du livre VI du Code de la consommation (article L611.1 à L641.1 et R612.1 à R616.2).

La nomination du Médiateur pour le Groupe ENGIE

La CECMC est notamment l'organe chargé de la nomination des médiateurs, 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 l'article L613 :

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. »

Principes cardinaux de la Médiation de la consommation, l'indépendance et l'impartialité sont donc garanties par la CECMC.

À cet effet, elle a inscrit, en février 2016, la Médiation pour le Groupe ENGIE sur la liste des médiateurs indépendants de la consommation, notifiée à la Commission européenne.

Le médiateur pour une seule entreprise, quant à lui, doit aussi 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. »

Les conditions d'exercice, témoins de l'indépendance

La législation impose que le médiateur ait de solides connaissances en droit de la consommation pour être indépendant à l'égard de toutes les parties. Garante de ce critère, la CECMC exige que le médiateur suive une formation continue en droit de la consommation, du fait de son caractère évolutif.

Au-delà du droit de la consommation, le médiateur s'attache à avoir les compétences nécessaires pour maîtriser les principes substantiels de la médiation. Le Médiateur pour le Groupe ENGIE est titulaire d'un diplôme de médiateur obtenu au CNAM, ainsi que 2 de ses collaborateurs.



Les recommandations pour garantir davantage, si besoin était, l'indépendance du Médiateur de la consommation

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.

Le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE met en avant trois recommandations déjà présentées en 2022 :

1. Communiquer de façon explicite sur le statut du médiateur dit « d'entreprise » :

- Le médiateur ne rend pas compte à l'entreprise.
- Le médiateur rend compte de ses activités à la seule CECMC et, de manière plus générale, au public, notamment au moyen de son rapport annuel.
- L'entreprise doit donner au médiateur les moyens financiers et humains lui permettant d'exercer sa mission en toute indépendance. Elle s'engage en outre à ne pas lui confier d'autres fonctions à la fin de son ou de ses mandats et ce, pendant une durée de trois ans.

2. Le processus de médiation pourrait faire l'objet d'une convention entre l'entreprise et le médiateur pour rendre visible la rupture du lien hiérarchique ou fonctionnel avec l'entreprise, au-delà de ce qu'a déjà prévu la loi. Cette convention décrirait notamment le statut du médiateur, son rôle, ses principes d'action (indépendance, impartialité et neutralité) et fixerait 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.** En effet, l'organe collégial paritaire de désignation du médiateur, prévu dans l'arrêté du 7 décembre 2015, donne aux Associations de défense des consommateurs une représentation équivalente à celle de l'entreprise. Ces associations sont force de régulation en matière d'indépendance puisqu'elles sont particulièrement exigeantes sur ce point. De plus, les rapports annuels des médiateurs pourraient être présentés de façon systématique en réunions plénières dans cette même configuration étendue, le cas échéant, aux autres associations représentatives.

Les ressources du Médiateur

En 2023, le budget pour la part Médiation de la consommation a été de 0,95 million d'euros.
Voici les principaux postes de dépenses.

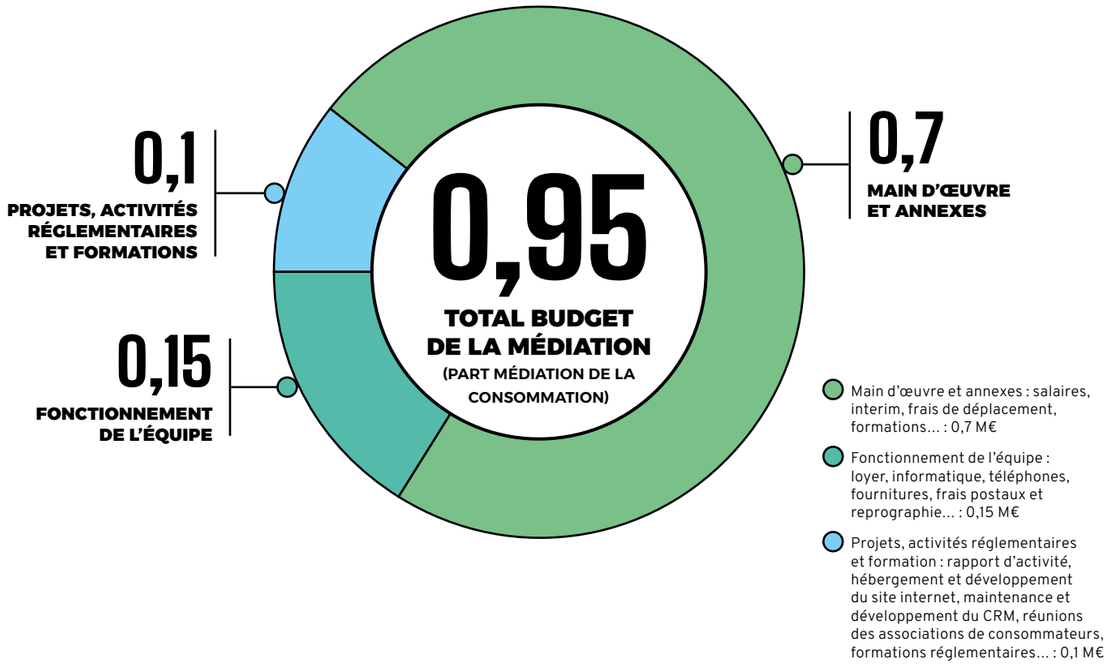
La main d'œuvre a dû être renforcée cette année en raison de l'afflux de sollicitations et de médiations à traiter. Si les délais se sont allongés, les médiations de proximité ont été maintenues, afin d'être le plus pédagogue possible et de répondre aux nombreuses demandes des requérants notamment sur les augmentations des prix et le bouclier tarifaire mis en place par le Gouvernement. En parallèle, on relève une décroissance du budget main d'œuvre résultant du transfert à la DRH du Groupe ENGIE du budget d'un collaborateur parti en retraite anticipée.

Les développements techniques et cybersécurité des outils de la Médiation (CRM, site mediateur-engie.com) avec deux projets phares. Le premier est le développement d'un nouveau formulaire qui permet au requérant de faire sa saisine directement à partir de son smartphone, en scannant les pièces à joindre au dossier via l'appareil photo. Ce projet a été mené en lien avec les associations de consommateurs volontaires. Le second projet est un audit du référencement du site internet dont les recommandations seront mises en œuvre en 2024.

Une part croissante a été affectée aux **médiations concernant les petites et moyennes entreprises** durant la crise de l'énergie de 2022.

Budget de la Médiation

En million d'€



L'écosystème du Médiateur

Pour mener à bien sa mission, le Médiateur pour le Groupe ENGIE est au cœur d'un écosystème intégrant des acteurs multiples pour résoudre les litiges, conseiller les filiales, promouvoir les bonnes pratiques, former/informer sur la médiation et se former.

LES REQUÉRANTS

CLIENTS
(Particuliers ou entreprises)
- **Sollicitent une médiation**

INTERMÉDIAIRES LOCAUX
(Associations de consommateurs, avocats, conciliateurs de justice, médiateurs des collectivités locales, services d'assistance juridique de groupes d'assurance ou bancaires).
- **Favorisent le recours des clients**

LES MÉDIATEURS

ASSOCIATIONS DE MÉDIATEURS
(CMSP[1], EEMG[2])
- **Consultent et sont consultées régulièrement**
- **Partagent les bonnes pratiques**

MÉDIATEURS DANS LE DOMAINE DE L'ÉNERGIE
(Médiateur du Groupe EDF, Médiateur national de l'énergie)
- **Reçoivent certaines médiations en fonction du champ de compétences de chacun**
- **Partagent les bonnes pratiques**

LES ACTEURS DE LA RÉGLEMENTATION

COMMISSION DE CONTRÔLE ET D'ÉVALUATION DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION (CECMC)
- **Évalue, agrée, contrôle**
- **Est informée via le rapport annuel**

COMMISSION EUROPÉENNE ET ÉTAT FRANÇAIS
- **Encadrent et promeuvent la Médiation**

Le Médiateur POUR LE GROUPE ENGIE

LES ACTEURS DE L'ÉNERGIE CHEZ ENGIE

LES FOURNISSEURS ET DISTRIBUTEURS
- Fournisseurs d'énergie du Groupe ENGIE
- Distributeurs d'énergie (GRDF, ENEDIS)
- Fournisseurs de services liés à l'énergie du Groupe ENGIE

- **Sont sollicités pour obtenir des informations sur les litiges**
- **Bénéficient de recommandations de progrès**

AUTRES FILIALES EUROPÉENNES DU GROUPE ENGIE
- **Sont informées de l'utilité d'une médiation de proximité et bénéficient de conseils sur les améliorations à apporter à leur processus de vente et de relation clientèle**

LES FORMATIONS

FACULTÉS DE DROIT, IGPDE[3], ENM, SERVICES D'ENGIE
- **Sont formés et informés par le Médiateur**

ORGANISMES DE FORMATION
(IGPDE[3], CNAM[4], CMSP[1], CEMA[5])
- **Forment l'équipe de la Médiation**

En savoir plus sur cet écosystème

1. Club des médiateurs de services au public - 2.European energy mediators group - 3. Institut de la gestion publique et du développement économique - 4. Conservatoire national des arts et métiers - 5. Centre d'enseignement des modes amiables

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

Affectation de la demande

La demande est affectée à un chargé de médiation de l'équipe du Médiateur.

2

Prise de contact

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 par e-mail, puis téléphone en fonction de la complexité du dossier.

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

Demande d'informations

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

Analyse de la situation

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

Présentation de la solution

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

Formulation de la solution

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

Il informe chaque partie de la décision de l'autre partie de suivre ou non la proposition et des impacts de la solution.

Seules les parties décident de suivre ou non la proposition ; le Médiateur ne décide jamais.

Enfin il s'assure de la mise en œuvre de la solution.

7

Enquête de satisfaction

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 de la médiation à tout moment.

Découvrez tous les détails de ce parcours

FAIRE FACE

2023, UN CONTEXTE DE CRISE INÉDIT



2023, la Médiation pour le Groupe ENGIE ressent la crise de plein fouet

En 2022, la Médiation pour le Groupe ENGIE avait enregistré des performances record. Nous avions relevé une baisse du nombre de saisines et pour la 1re fois depuis 2014, une baisse du nombre de médiations concernant les consommateurs, avec le maintien d'un taux d'accord des parties sur les propositions de la Médiation de 90 %.

2023, les répercussions de la crise

2023 est, à l'inverse, l'année de tous les records liés aux répercussions de la crise énergétique subie en 2022 :

- doublement du nombre de médiations ;
- baisse du nombre d'acceptation des solutions, malgré des propositions justes en droit et en équité, du fait des difficultés financières des requérants suite à la forte augmentation des prix de l'énergie et de l'inflation en général ;
- très forte augmentation du nombre de saisines des professionnels.

Pour rappel, la Médiation arrive toujours après que les services clients et consommateurs d'ENGIE, qui gèrent les réclamations, ont traité les dossiers.

Les problématiques liées au renouvellement des contrats en 2022 ont commencé vers avril, durant la période de très forte augmentation des prix de l'énergie.

Par conséquent, les litiges sont arrivés massivement à la Médiation à partir d'octobre 2022 (cf. rapport annuel 2022). La Médiation a, par ailleurs, enregistré un nombre croissant de « non-réponses » sous deux mois des services clients d'ENGIE, également sur-sollicités durant cette période de crise.

Une crise inédite pour le consommateur

C'est la première fois que le consommateur fait face à une telle crise impactant les tarifs de l'électricité et du gaz utilisés pour son logement. Ce phénomène sans précédent questionne la gestion des contrats d'énergie :

- Avant 2022, les factures élevées étaient liées à l'augmentation normale ou anormale de la consommation. Après 2022, elles sont dues à la seule augmentation des prix de l'énergie. Quand la volatilité des prix est forte, la comparaison des offres disponibles sur le marché doit devenir un réflexe.
- Avant 2022, les mensualités étaient stables puisque les prix ne variaient que faiblement (en lien avec les tarifs réglementés) et que les consommations restaient constantes d'une année sur l'autre. Les mensualités étaient calées sur le rythme des factures annualisées et non sur celui des contrats. En 2022, ce calendrier a engendré une incompréhension entre l'évolution des prix et la stabilité de sa mensualité, voire des vices de consentement chez le consommateur.
- Les assurances du Gouvernement français, promettant que le bouclier tarifaire allait contenir les hausses de prix, ont été perçues par de nombreux consommateurs comme un garde-fou total contre les flambées tarifaires de l'énergie. Cette perception a probablement réduit la nécessité ressentie de comparer les offres avant de s'engager dans un nouveau contrat.
- La difficulté pour les consommateurs de comprendre leurs offres a complexifié et tendu la situation : offres réglementées, de marché, indexées ou pas sur les tarifs réglementés, disparition du tarif réglementé du gaz, maintien du tarif réglementé de l'électricité chez EDF uniquement…



LA PAROLE À LA DIRECTION GRAND PUBLIC (DGP) D'ENGIE

Alexandre Simart
DGP - Responsable des centres de relation client internes

DES MESURES PRAGMATIQUES POUR UN SERVICE CLIENTS RENFORCÉ

Au sein d'ENGIE DGP, nous avons appliqué les boucliers tarifaires à toutes nos offres d'énergie éligibles, dans le cadre des conditions fixées par les pouvoirs publics.
Comme tous les fournisseurs d'énergie, ENGIE a constaté des situations de régularisation élevées et certains dossiers ont mené à une hausse des réclamations en 2023.

Dans ce contexte, le service consommateurs a maintenu ses délais de traitements **en formant de nouveaux collaborateurs, en s'appuyant sur des conseillers du service clients, en simplifiant les process et en bénéficiant de l'appui de l'équipe juridique.**

Pour l'ensemble des clients particuliers d'ENGIE DGP, nous avons mis en place un dispositif de mesures pour les informer et les accompagner en cas de difficulté :

- Au moins un mois avant l'échéance de leur contrat, nous prévenons nos clients des nouvelles conditions tarifaires qui leur sont proposées. Nous leur rappelons qu'ils sont libres de résilier à tout moment et sans frais si ces conditions tarifaires ne leur conviennent pas.
- Depuis février 2022, en fonction des nouvelles conditions tarifaires du contrat, nous réalisons une estimation de la facture annuelle du client et lui proposons, si nécessaire, un ajustement de sa mensualité (à la hausse ou à la baisse) afin d'éviter des régularisations trop importantes.
- Tout au long de l'année, via le service « Mon alerte », nous surveillons les consommations des clients et les alertons lorsque nous détectons une mensualité insuffisante au regard de la facture annuelle estimée.
- Malgré ces différents dispositifs préventifs, une minorité de clients a pu se retrouver avec une facture de régularisation élevée (par exemple en cas de refus d'augmenter la mensualité ou de difficulté pour s'en acquitter). En cas de facture de régularisation élevée, nous détectons ces situations avant l'envoi de la facture et contactons nos clients avant l'échéance. S'ils le souhaitent, nous leur proposons un plan de paiement adapté.
- Nous avons mis en place une équipe dédiée aux questions des clients concernant le renouvellement de contrat (tél. : 09 36 62 10 00).
- Nous avons également créé une cellule dédiée à la prise en charge des cas particuliers. Cela concerne les clients dont la facture pourrait être élevée malgré l'ensemble des dispositifs présentés ci-dessus (tél. : 01 41 88 90 84).

Ces conseillers spécialisés accompagnent les clients d'ENGIE avec efficacité et empathie.

Enfin, en cas de dossier transmis au Médiateur, ENGIE suit les préconisations du Médiateur dans 100 % des cas.

En 2023, nous avons poursuivi le travail engagé pour encore mieux accompagner nos clients, notamment avec trois mesures :

- Poursuite et renfort du dispositif d'ajustement des mensualités client en cas d'évolution de prix ou de leur consommation.
- Poursuite et renfort de la prise en charge personnalisée des situations client présentant des factures de régularisation élevées et/ou des difficultés de paiement.
- Évolution des courriers de renouvellement pour accompagner davantage les éventuelles hausses de prix (évolution réalisée progressivement depuis décembre pour présenter les conditions tarifaires avant et après échéance du contrat).



Les irritants pour les consommateurs

- **Les messages « rassurants » de l'État français.** Beaucoup de consommateurs ont considéré que les dispositifs de boucliers tarifaires concernaient tous les contrats d'énergie et que tous étaient protégés par les augmentations consécutives de 2022 et 2023. Du coup, l'attention portée aux offres lors de renouvellement de contrat ou d'un emménagement n'a pas été suffisante puisqu'ils se sentaient protégés par le dispositif.
- **Les emménagements.** La loi prévoit qu'un contrat doit être rattaché à un logement unique et n'autorise pas à conserver le contrat de son ancien logement pour le « transférer » sur le nouveau, même s'il offre un tarif d'avant-crise plus avantageux. Beaucoup de consommateurs n'ont pas prêté attention aux nouveaux prix et ENGIE n'a pas toujours incité ses clients, dans les cas rencontrés en médiation, à prendre suffisamment conscience des fortes augmentations des prix de l'énergie.
- **Les renouvellements de contrat**. À cette occasion, de nouveaux prix sont proposés par les fournisseurs qui doivent respecter le cadre strict imposé par le Code de la consommation. Par habitude, les clients d'ENGIE n'ont pas eu le réflexe de comparer les nouvelles propositions avec leur contrat en cours. Ils ont découvert par la suite la forte hausse de leur facturation. D'où des recommandations de la Médiation pour mieux informer les consommateurs sur les évolutions des prix.
- **Le marketing.** Les courriers d'annonce de renouvellement d'offres restaient quelquefois trop optimistes, trop « marketés » par ENGIE et, de fait, inadaptés à la période.
- **L'habitude.** Les consommateurs associaient, jusqu'à présent, l'augmentation de leur facture à un problème de consommation ou de compteur.
- **Une présentation des prix pas toujours comprise.** Depuis de nombreuses années, les prix sont affichés en euros par kilowattheure. Lors d'un passage de 0,06 €/kWh à 0,3 €/kWh, on peut avoir l'impression que le prix n'évolue que très peu, alors qu'il est multiplié par 5 dans cet exemple !
- **La mensualisation.** Plus de 90 % des clients d'ENGIE sont mensualisés et la compréhension de la facture passe souvent par le montant de la mensualité. Toutefois, celles-ci sont mises à jour au moment des factures annuelles. Cette décorrélation avec les contrats a eu des conséquences sur la prise de conscience des consommateurs de la réelle augmentation des prix. Certains requérants, pourtant informés par courrier de la grille des nouveaux tarifs, considéraient (à juste titre) que le prix n'avait pas changé puisque la mensualité restait identique (grâce au bouclier tarifaire). Et la déconvenue intervenait en 2023, au moment de la facture de régularisation…

Durant la crise, beaucoup de Français ont réalisé des **travaux d'amélioration de l'efficacité thermique** de leur logement et ont souhaité bénéficier des **primes d'État**. Suite à des fraudes, l'État a durci les processus permettant de prétendre à l'attribution de ces primes. Dans ces cas de litiges spécifiques, la Médiation a analysé si le processus avait été respecté, et si ENGIE avait fourni toutes les informations aux requérants, au bon moment. Dans le cas contraire, il a été fait droit à la demande des requérants.

AGIR

L'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION EN 2023



De très bons résultats face à une hausse inédite des litiges !

Le point sur les chiffres de l'activité 2023 de la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE, qui a réussi à maintenir la qualité et la proximité de son action dans un contexte de crise énergétique d'une ampleur inégalée.

Lorsque le Médiateur indépendant 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 du litige en dernier recours.

L'article L.616-2 prévoit les situations de non recevabilité.

La Médiation pour le Groupe ENGIE analyse chaque année, avec les Directions d'ENGIE, la performance de leurs dispositifs de réclamation et l'indique sur son site internet indépendant ou dans son rapport annuel. Il s'agit d'éviter les sur-sollicitations causées par une mauvaise qualité de traitement des réclamations par l'entreprise.

Car, rappelons-le, la Médiation doit rester une alternative à la justice et non 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 s'est trompé d'instance, un courrier lui précise, sur la base des informations à disposition de la Médiation, l'entité qui doit lui répondre (sauf souhait contraire du requérant). Les différentes étapes du processus et les différents cas rencontrés sont présentés dans la rubrique « Le parcours de la requête » (**lire p. 16**).

84%
des requérants ont accepté la proposition de solution du Médiateur

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, nous avons pu analyser leur satisfaction concernant :

- **la satisfaction du délai de traitement : 90 %** en 2023 (vs 91 % en 2022) ;
- **la compréhension de leur litige : 94 %** en 2023 (vs 86 % en 2022) ;
- **la qualité des échanges pendant l'instruction du dossier : 96 %** en 2023 (vs 89 % en 2022) ;
- **la qualité de la solution proposée pour résoudre le litige : 85 %** en 2023 (vs 65 % en 2022).

De manière globale, **la satisfaction concernant l'action du Médiateur** reste élevée et stable par rapport à 2022 : **91 %**.

Pour rappel, elle était de 92 % en 2021, 90 % en 2020, 86 % en 2019, 84 % en 2018, 85 % en 2017.

La satisfaction des requérants s'explique essentiellement par **l'implication en proximité** de l'équipe de la Médiation pour dénouer les demandes traitées, malgré l'afflux inédit de demandes et le plus grand niveau d'exigence des requérants.

Enfin, **95 %** des requérants (contre 82 % en 2022, 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 84 % des requérants ont accepté la solution qui leur a été proposée.

Dans la majorité des cas, c'est le client qui sollicite directement le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE. Il convient alors d'obtenir l'accord d'ENGIE pour l'entrée en médiation (ce qui arrive dans 99 % des cas). 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.

Doublement des médiations, hausse de 40 % des saisines

Du jamais vu ! Le nombre de saisines reçues éligibles à une médiation de la consommation a doublé entre 2022 et 2023, passant de 393 demandes éligibles en 2022 à 782 en 2023.

En parallèle, le nombre de saisines reçues à la Médiation pour le Groupe ENGIE (dont le traitement en recevabilité selon l'article L.612-2 du Code de la consommation a pu être étudié) a augmenté de 40 % en 2023, atteignant 2 457 (vs 1 772 en 2022), alors qu'il avait diminué de 20 % entre 2021 et 2022.

Pour une complète information, la Médiation a également finalisé, en 2023, 65 médiations reçues en 2022.

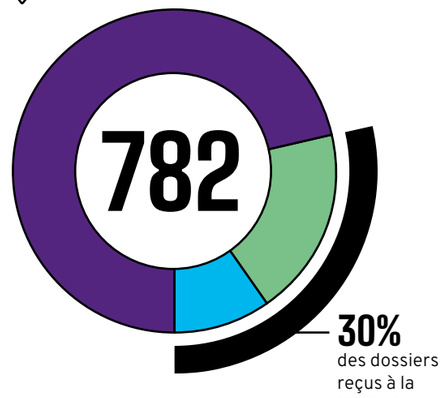
La hausse des saisines, inférieure à celle des médiations, montre combien le consommateur a su s'approprier correctement la démarche de médiation afin d'atteindre ce troisième niveau du processus amiable de résolution des litiges quand il le jugeait nécessaire pour régler son différend avec le fournisseur ENGIE. Les pages FAQ du site du Médiateur qui décrivent le processus de médiation ont été particulièrement fréquentées en 2023 !

En 2022, année au cours de laquelle le nombre de médiations avait légèrement baissé, une amélioration du traitement des réclamations dans les entités d'ENGIE avait été constatée. En 2023, les processus mis en place pour améliorer le traitement des réclamations n'ont pas résisté à l'afflux des réclamations.

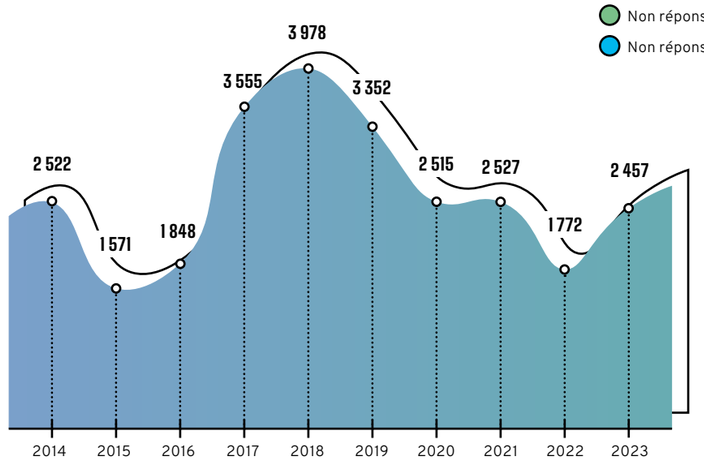
La Médiation constate que 30 % des dossiers recevables en médiation auraient dû être traités au niveau des entités d'ENGIE, dans les services clients ou consommateurs au lieu de lui être adressés.

Ce taux n'a pratiquement pas baissé en 2023 (vs 2022) alors que les saisines arrivées en médiation pour cause d'allers-retours au service clients étaient réorientées au niveau 2.

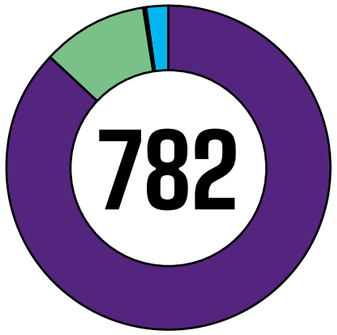
Dysfonctionnement du processus d'escalade dans les directions opérationnelles d'ENGIE



Historique du nombre annuel de saisines reçues des particuliers

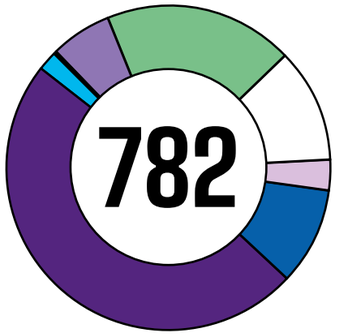


Demandes de médiation éligibles des particuliers



MÉDIATIONS PAR FILIALE D'ENGIE

- **681 | 87,1 %** ENGIE Fourniture d'énergie des particuliers
- **83 | 10,6 %** ENGIE Home Services
- **1 | 0,1 %** ENGIE Entreprises & collectivités (offre Fidelo Conso)
- **17 | 2,2 %** TEKSIAL, ENGIE Solutions, My power, Certinergy



MÉDIATIONS PAR MOTIF

- **2 | 0,3 %** Accueil, conseil, accompagnement
- **48 | 6,1 %** Offre CEE
- **148 | 18,9 %** Consommation
- **91 | 11,6 %** Facturation & paiement
- **23 | 2,9 %** Distribution technique
- **77 | 9,8 %** Équipement énergétique
- **379 | 48,5 %** Contestation contrat
- **14 | 1,8 %** Autres motifs liés aux contrats

Les entités de fourniture d'énergie d'ENGIE (en offres de marché, Direction Grand Public - DGP- ou en offres de marché totalement digitales - Happ-e ou en offres à tarif réglementé, Direction des tarifs réglementés – DTR, jusqu'à sa fermeture consécutive à l'extinction des tarifs réglementés) gèrent plusieurs millions de clients et de contrats d'énergie. Elles sont naturellement les plus concernées : elles représentent **87 % des médiations des particuliers reçues par le Médiateur.** Les 13 % restants se répartissent entre les filiales ENGIE Home Services (EHS), FideloConso, et celles gérant les Certificats d'Économie d'Énergie (voir graphes de gauche).

ENGIE Fourniture d'énergie :

87%

des médiations des particuliers

Des problèmes de forte hausse de prix au renouvellement et à la souscription des contrats en 2022

En 2023, la Médiation constate une hausse inédite des litiges liés aux contrats. Plus de 50 % des motifs de médiations ont concerné les contrats alors qu'en 2022, année pendant laquelle ce motif avait augmenté de près de 6 points, ce taux avoisinait 14 %. 48,5 % des médiations en lien avec les contrats correspondent à des contestations de contrat, et essentiellement des contestations de prix, à la reconduction, quand le contrat est arrivé à échéance ou à la souscription d'un nouveau contrat en 2022. On peut y voir l'impact des nouvelles offres des fournisseurs en période de volatilité et d'augmentation des prix d'achat de gros de l'énergie, hausse répercutée sur les prix de vente (dans la limite permise par le bouclier tarifaire). Le deuxième motif par ordre d'importance a trait aux difficultés de facturation ou de paiement (30,5 % en 2023 vs 61,8 % en 2022), qui sont elles-même liées à l'incompréhension du niveau de consommation de gaz et d'électricité et/ou à des problèmes de compteur. Le taux de médiations s'y rapportant ainsi que le volume de médiations ont globalement diminué de moitié. Une diminution des litiges liés aux relèves erronées d'index, surtout en auto-relève, était attendue à la faveur de la fin du déploiement des compteurs communicants sur toute la France métropolitaine. Le taux diminue bien mais le nombre, en directe corrélation avec le nombre global de médiations, a augmenté de 40 % (221 en 2023 vs 155 en 2022). Les dossiers liés à l'électricité sont, comme l'an passé, supérieurs en nombre, à ceux liés au gaz mais de peu (221 pour l'électricité et 211 pour le gaz). Le 1er juillet 2023, comme suite à l'application de la loi relative à l'énergie et au climat publiée au journal officiel le 9 novembre 2019, les tarifs réglementés de gaz pour les particuliers ont été supprimés. Les clients d'ENGIE, qui n'avaient pas encore souscrit une offre à prix de marché, ont été basculés sur une offre dite « passerelle ». La Médiation n'a enregistré que très peu de médiations liées à cette situation. La catégorie « Équipement énergétique », quant à elle, a baissé de près de 3 points (9,8 % en 2023 vs 12,5 % en 2022) mais le volume a augmenté en passant d'une cinquantaine de litiges à près de 80. Cela 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.

Une seule médiation en 2023 a concerné l'offre FideloConso (individualisation des charges de chauffage et d'eau chaude pour les logements en chauffage collectif) commercialisée par ENGIE Entreprises & Collectivités (E&C) jusqu'au 30/06/2022. La Direction d'ENGIE, comme prévu, n'est plus responsable depuis cette date du service après-vente de ces types d'installations.

Concernant les entités de fourniture d'énergie (DGP, Happ-e ou DTR jusqu'au 1er juillet 2023), les trois premiers trimestres de l'année ont vu l'explosion des médiations liées aux contrats. Au dernier trimestre, les motifs se sont diversifiés à nouveau, comme dans les années précédentes. Les contestations de consommation, inversions de points de livraison, compteurs défaillants et difficultés dans les règlements de la prime d'Économie d'énergie sont réapparus plus nombreux.

Une qualité de traitement conservée en 2023

Le Médiateur a conservé en 2023 le niveau de qualité de traitement élevé qu'il s'était fixé dès décembre 2014. Son objectif demeure la recherche d'une solution positive pour chaque partie et son ambition, le traitement des saisines sous 2 mois, même lorsque les dossiers se révèlent incomplets. En 2023, sur les 782 saisines reçues éligibles à une médiation des particuliers[1], 765 (vs 362 en 2022) ont fait l'objet d'une médiation et 17 (vs 31 en 2022) étaient irrecevables. La Médiation du Groupe ENGIE a également traité, en 2023, 67 médiations au titre de saisines reçues fin 2022 dont deux irrecevables. Ainsi, en 2023, la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE a traité 830 médiations[2], soit plus du double de 2022 (409). Elles se répartissent comme suit :

- **688 médiations recevables clôturées :**
  - dont 686 menées à leur terme avec réponse du requérant :
    . 573 avec acceptation de la solution par les parties (vs 294 en 2022)
    . 113 avec refus de la solution par l'une des parties (vs 46 en 2022)
  - dont 2 médiations non menées à leur terme, ce qui représente 0,2 %[1] des médiations retenues (vs 0,3 % en 2022) ; l'arrêt de ces médiations est lié au désistement du professionnel.
- **142 médiations reçues fin 2023 et encore en cours d'instruction début 2024.**

81% des médiations ont été traitées en moins de 3 mois en 2023

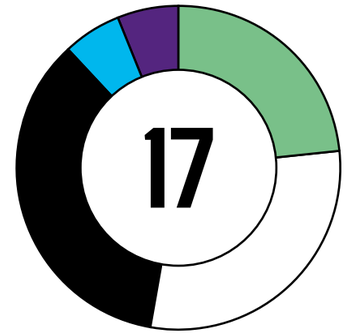
Le nombre de saisines non recevables en médiation des particuliers en 2023 a diminué de moitié par rapport à l'année 2022 (17 en 2023 vs 31 en 2022) alors que le volume des médiations a doublé. **Les causes de rejet de ces 17 saisines, résumées dans le graphe ci-contre, sont les suivantes :**

- 4 saisines hors du champ de compétence du Médiateur, dont 1 litige impliquant deux fournisseurs et 1 litige belge ;
- 5 saisines transmises au Médiateur national de l'énergie (MNE) selon la convention signée en 2015 avec le Médiateur du Groupe ENGIE ;
- 6 saisines pour lesquelles le demandeur choisit le MNE après avoir sollicité en parallèle les deux médiateurs indépendants ;
- 1 demande infondée ;
- 1 refus d'entrer en médiation par le demandeur.

Les 2 médiations reçues en 2022, traitées en 2023 et clôturées en irrecevables pour les raisons suivantes : pour l'une, le requérant a choisi le MNE après avoir saisi les deux médiateurs et pour l'autre, plusieurs fournisseurs étaient concernés par le litige. La forte diminution du nombre de saisines irrecevables en 2023 est un élément qui montre que le consommateur s'est bien mieux informé sur le processus de recours à la Médiation. Cet élément vient en complément d'une hausse de 40 % toute relative des saisines non éligibles par rapport au doublement du volume de médiations.

Demandes de médiation non recevables des particuliers

- Hors champ de compétence du Médiateur/Refus de médiation par le Médiateur : 4
- Transmis au MNE par la Médiation : 5
- Demandeur choisit le MNE : 6
- Demande infondée : 1
- Refus d'entrer en médiation par le demandeur : 1



La durée moyenne de traitement d'une médiation a été de 63,4 jours en 2023. Malgré un volume inédit des demandes de médiation imputable à la crise, le délai moyen, tous litiges confondus, s'est allongé d'à peine 5 jours par rapport à 2022 et reste proche du délai de 2 mois ambitionné.

Pour les seules médiations relatives aux demandes liées à la fourniture d'énergie, le délai était de 61,4 jours en 2023, soit 2 jours de moins que la moyenne. En revanche, pour les médiations relatives aux services liés à l'énergie, le délai était de 81 jours en 2023.

Ainsi, 55 % des médiations ont fait l'objet d'un avis rendu sous moins de 60 jours, et 81 % (les plus complexes), sous moins de 90 jours. Rappelons que le Code de la consommation fixe ce délai à 90 jours. Le point de départ retenu pour appliquer ce délai est, pour la Médiation de la consommation pour le Groupe

1. Voir le critère correspondant dans le tableau « Critères de qualité du décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 » p.27.
2. 849 en tenant compte des médiations non recevables.

ENGIE, la date de réception de la demande, même lorsque le dossier est incomplet. La forte augmentation des réclamations au niveau des services clients et surtout consommateurs de la Direction grand public d'ENGIE explique, pour une grande part, l'allongement du délai moyen du traitement des demandes d'éléments pour la Médiation. Cet allongement du délai de réponse à la Médiation s'est répercuté sur le délai de réponse de la Médiation aux requérants. Par ailleurs, si ces services ne répondent pas au bout de 2 mois, la saisine devient recevable en médiation. Un effet corollaire de cette forte hausse des réclamations a été le traitement par la Médiation de litiges non encore examinés par les services clients ou consommateurs. À l'automne 2023, le service consommateurs de la Direction grand public d'ENGIE s'est organisé et renforcé (**lire p. 18-19**). Les méthodes de traitement des litiges typiques de la crise énergétique ont été partagées entre ce service consommateurs et la Médiation favorisant un meilleur alignement et optimisation du temps. En parallèle, avec la même volonté, la Médiation a, de son côté, normalisé le traitement de ces litiges.

Autant d'actions qui ont contribué à limiter l'allongement du délai du traitement des médiations.

Si l'on met de côté les dossiers directement liés à l'augmentation des prix pendant la crise, dont le traitement a été normalisé à la Médiation, la majorité des autres dossiers réceptionnés étaient des dossiers complexes comportant plusieurs problématiques simultanées, ce qui allonge considérablement les temps d'investigation, tant des fournisseurs ou distributeurs

51% des demandeurs ont sollicité le Médiateur par le formulaire en 2023

que de la Médiation. C'était particulièrement vrai, en 2023, pour les litiges impliquant ENGIE Home Services, fournisseur de services liés à l'énergie du Groupe ENGIE, dont le délai de traitement des médiations était de 81 jours en moyenne. La recommandation **« Accepter la mise en place d'une solution de médiation « Accord de Méthode » qui acte les responsabilités à venir des parties »** vise à améliorer le délai de traitement de ces dossiers (**lire p. 32**). Par ailleurs, une réorganisation au niveau de cette filiale, a également généré des difficultés de traitement des réclamations au niveau des services clients et consommateurs.

Le taux de litige résolu à l'amiable atteint cette année 84 % en moyenne (vs 87 % en 2022).

Pour les fournisseurs d'énergie aux particuliers, il se monte à 84 %. Pour les litiges relatifs aux services, impliquant ENGIE Home services, ce taux atteint 72 %. Le taux d'accord moyenné reste un très bon résultat dans cette période où un grand nombre de requérants se retrouvaient sous la pression de factures qu'ils ne voyaient pas comment régler.

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. Comme chaque année depuis sa signature, conformément au texte, un bilan de sa mise en œuvre opérationnelle a été réalisé.

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 également informé les requérants qui le saisissent qu'ils ont la possibilité de faire appel au MNE, tant dans les courriers que dans les 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 sont 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 2023 :

BILAN pour les particuliers	Hors périmètre / compétence	Requérants ayant sollicité 2 médiateurs en parallèle ou instruction débutée chez le MNE	Requérants saisissant le MNE suite à une médiation ENGIE
Du Médiateur pour le Groupe ENGIE vers le MNE	5	6	56
Du MNE vers le Médiateur pour le Groupe ENGIE	0	0	-

Source : Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE.

AGIR / L'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION EN 2023

Pourtant, en dépit de l'afflux inédit des litiges, un haut niveau de qualité a été maintenu.

Cela tient d'abord à l'implication forte et constante de toute l'équipe de la Médiation pour trouver un accord juste (en droit et en équité) entre les deux parties. Cela tient aussi au montant du dédommagement (en moyenne 1125 euros/requérant) obtenu par la Médiation. En effet, dans certains cas, la Médiation avait constaté un défaut d'informations un défaut d'information claire et complète au sujet de la forte hausse de prix. Il est à souligner que le service consommateurs s'est montré tout à fait volontaire - dans un esprit de médiation – à régler à l'amiable ces litiges. Ce résultat est également dû au processus de médiation en lui-même. Il implique en effet une forte proximité avec chaque requérant, pour l'écouter et prendre en compte ses attentes réelles, et aussi pour responsabiliser chaque demandeur dans la résolution de son litige, en le questionnant pour qu'il puisse à son tour se questionner.

Les médiations avec refus de solution ont un peu augmenté en 2023, atteignant 16 % (vs 13 % en 2022). Les refus, pour beaucoup d'entre eux, étaient liés à des problématiques de difficultés de paiement du restant dû. En 2023, est à noter une forte hausse de l'utilisation du formulaire dédié sur internet : 51 % vs 30 % en 2022. Par ailleurs, 47 % des médiations provenaient d'une saisie par courrier (vs 64 % en 2022) et 2 % par courriel (vs 6 % en 2022).

100% des solutions proposées par le Médiateur ont été appliquées par les entités d'ENGIE

Le recours au formulaire internet s'est largement accru en cette période de crise. C'est un objectif de la Médiation, que les informations, complètes et calibrées, enrichissent directement son système d'information et que les demandes des requérants soient prises en charge le plus rapidement possible.

Une amélioration de ce formulaire pour le smartphone facilitera encore d'avantage ce mode de saisie (**lire p. 35**)

Le taux de solutions proposées par le Médiateur en faveur du requérant (voir tableau ci-dessous) a baissé de 5 points (91,8 % vs 96,8 % en 2022). Cela traduit probablement les difficultés financières rencontrées par les requérants du fait de la forte augmentation des prix de l'énergie.

Lorsque le demandeur et le fournisseur acceptent la solution proposée par le Médiateur, cette décision est respectée dans la majorité des cas. Seuls 8 cas de non-respect ont été dénombrés en 2023. Les 48 autres correspondent à des requérants en désaccord avec la solution, qui se tournent vers le MNE, sans pour autant obtenir de conclusions différentes sur leur litige, en particulier sur les problématiques de boucliers tarifaires.

À noter que 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.

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 2023 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.

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

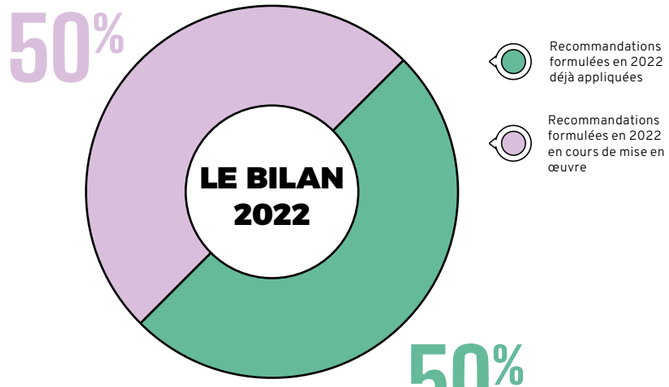
Critères	Définitions	Valeur taux 2022
Le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet	Nombre de médiations et le motif (type de demande)	782
La proportion de litiges qu'il a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus	% médiations refusées = sollicitations non traitées en médiation, « refus de médiation par le Médiateur » hors champ de compétences du Médiateur / total des médiations reçues	0,4 %
Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption	% médiations interrompues = arrêts de médiations / médiations traitées	0,2 %
La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges en jours	La durée moyenne de résolution d'un litige	63,4
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)	91,8 %
	% 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)	84 %

PROPOSER
DES RECOMMANDATIONS



En 2023, des recommandations prises en compte

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 huit recommandations formulées par la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE en 2022 est positif.
Toutes les Directions concernées ont énoncé leur intention de les suivre.
La mise en œuvre de certaines a été retardée en raison de la crise.



Direction Grand Public (DGP)
FACTURATION ET PAIEMENT
« Systématiser la vérification de l'application de la LTE* pour les factures inhabituellement élevées et fondées sur des index estimés. »

Direction Grand Public (DGP)
CONSOMMATION
« 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. »

Fournisseurs d'énergie des consommateurs (DGP)
PROCESSUS DE MÉDIATION
« Améliorer le circuit de réclamation des fournisseurs d'énergie pour que la Médiation ne se substitue pas à un service de traitement des réclamations. »

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

Happ-e
FACTURATION ET PAIEMENT
« Améliorer la facturation en respectant les exigences incluses dans l'arrêté facture (NOR EFIC1124216A). »

Fournisseurs d'énergie des consommateurs
FACTURATION ET PAIEMENT
« Envoyer au client un courrier explicatif lors de la réalisation d'une opération comptable complexe. »

Direction Grand Public (DGP)
CONTRAT
« Développer la clause décrivant le principe d'indexation sur le tarif réglementé dans les offres de marché concernées. »

Direction Grand Public (DGP)
ACCUEIL, CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT, SUIVI DES RÉCLAMATIONS
« Éviter de prélever un client en situation de surendettement du montant concerné par le plan de surendettement »

** Loi transition énergie*

Des recommandations liées à la crise

Les différents cas rencontrés en raison de la crise des prix nous ont permis de dégager des orientations que nous avons regroupées dans quatre grandes recommandations.

CONTRAT

Recommandation n°1

Fournisseurs d'énergie des consommateurs

Sauvegarder l'étude tarifaire à l'emménagement d'un client afin de prouver la qualité du conseil du professionnel et de justifier le montant de la mensualité prévisionnelle.

Constat

Dans certains dossiers de médiation faisant suite à une souscription de contrat, le fournisseur, au moment de la crise des prix de l'énergie, a sous-estimé la hausse des mensualités. Cette hausse constitue pourtant une alerte très concrète pour les clients qui prennent ainsi mieux conscience de l'augmentation réelle des tarifs indiqués dans les CPV. La Médiation a demandé à ENGIE, pour ces dossiers, les résultats de l'étude tarifaire menée par le fournisseur servant à définir la consommation prévisionnelle, qui, multipliée par les nouveaux tarifs, et divisée par 11 mois, permettait de démontrer le dimensionnement correct des mensualités. Le fournisseur ne l'avait pas sauvegardée pour les dossiers de médiation concernés.

Recommandation

Quand la sous-estimation des mensualités participe à créer un vice de consentement à la souscription, malgré la fourniture des nouvelles grilles tarifaires, le Médiateur estime que la responsabilité du fournisseur est engagée, selon l'écart plus ou moins significatif entre les mensualités proposées et celles finalement qu'il aurait fallu proposer en cohérence avec les nouveaux prix. Le requérant avait pourtant les nouvelles grilles tarifaires permettant de constater l'évolution des prix, mais une sous-estimation significative des mensualités a pu créer un vice de consentement. À ce titre, la Médiation demande un dédommagement compris entre 50 % à 100 % de l'écart entre le montant de la facture payée et le montant qui aurait été payé en appliquant le tarif le moins élevé du marché en vigueur au moment de la contractualisation.

Le fournisseur se doit de fournir plusieurs données cohérentes pour permettre à son futur client, au moment de l'information précontractuelle, de décider de souscrire avec ENGIE en toute connaissance de cause : des grilles tarifaires nouvelles, l'évolution de ces prix, les données de mensualisation cohérentes. Afin de pouvoir justifier du bien-fondé de la mensualité préconisée par le professionnel, la sauvegarde des études réalisées à la souscription des contrats est impérative pour démontrer la qualité de l'information donnée par le fournisseur.

Recommandation n°2

Fournisseurs d'énergie des consommateurs

Caler l'échéancier de paiement des mensualités sur les périodes contractuelles et non sur le rythme des factures de régularisation et en particulier, envoyer au moment du renouvellement du contrat, le nouvel échéancier de paiement des nouvelles mensualités.

Constat

La Médiation relève que l'ajustement du plan de mensualisation n'est pas fait au moment de l'envoi des courriers d'information concernant le renouvellement des contrats. Il apparaît aussi que quand le nouveau contrat renouvelé avec les nouveaux prix démarre, les mensualités de l'ancien contrat perdurent jusqu'à la nouvelle facture de régularisation : cela peut faire croire aux clients que les prix n'ont finalement pas évolué, surtout dans un contexte, en 2022, où l'on évoquait un bouclier tarifaire qui protégerait certains clients.

C'est un contre-signal fort qui laisse à penser que le tarif n'a pas évolué, ce qui était vrai avant 2022, périodes durant lesquelles les prix n'évoluaient que très faiblement. En général, l'ajustement des mensualités est réalisé au moment de la facture de régularisation annuelle. Dans la pire des situations, la mise à jour des mensualités peut n'intervenir qu'une année après le renouvellement du nouveau contrat. Connaissant cette situation, le fournisseur ENGIE avait mis en place une information des clients par téléphone ou SMS pour permettre de les informer au plus près du renouvellement des contrats.

Pour autant, certaines situations rencontrées ont pu induire un vice de consentement au moment de la reconduction du contrat. En particulier quand les factures de régularisation intervenaient entre la date d'envoi du courrier d'information de renouvellement du contrat, et la date de début effective du nouveau contrat.

Recommandation

Dans un contexte où les clients pensaient en 2022 être protégés par le bouclier tarifaire mis en place par l'État, la non réactualisation des mensualités pouvait laisser penser à une continuité des prix pratiqués. Le niveau de mensualité est le signal concret du prix pour beaucoup de clients dans la gestion de leur budget, même si contractuellement, le fournisseur a bien fourni les nouvelles grilles tarifaires dans les courriers de proposition de renouvellement des contrats.

La Médiation recommande aux fournisseurs de joindre le plan de mensualisation au courrier de renouvellement plutôt que de le joindre à la facture de régularisation annuelle. Ainsi, ce processus permettra d'avoir un consentement éclairé du client, qui saura mieux à quoi il s'engage, et comment il pourra comparer avec d'autres offres.

Découvrez tous les détails de nos recommandations pour 2024

CONTRAT

Recommandation n°3

Fournisseurs d'énergie des consommateurs

Bannir les courriers de renouvellement n'indiquant pas clairement que les prix vont significativement évolué (à la hausse) afin d'inciter le consommateur à comparer son nouveau prix avec l'ancien, et pouvoir ainsi choisir en connaissance de cause. Indiquer sur le courrier de renouvellement de contrat l'ancien prix et le nouveau prix.

Constat

La Médiation constate qu'en début de crise, le fournisseur pouvait envoyer un courrier de renouvellement dont la première page était trop optimiste : « Tout est automatique ! Vous n'avez rien à faire. » alors que les prix augmentaient fortement. Acceptables en période de prix stables, ces courriers ne sont plus appropriés lors des périodes de forte volatilité des prix.

Recommandation

Dans un contexte de hausse supérieure à 10 %, il convient de bannir les courriers de reconduction de contrat trop rassurants et de donner des explications complètes au consommateur sur la hausse réelle des tarifs. Ainsi, le simple rappel de l'ancien prix, dans le courrier de renouvellement, pour en faciliter la comparaison avec le nouveau, constituerait une amélioration très utile.

Recommandation n°4

Fournisseurs d'énergie des consommateurs

Indiquer les prix du kWh en centimes d'euros plutôt qu'en euros dans les documents contractuels.

Constat

Dans les courriers de reconduction et dans les contrats, le fournisseur indique les prix du kWh en euros (HT et TTC). Pour la Médiation, l'unité EURO gêne la bonne lisibilité de la hausse du prix de l'énergie. En effet, autant, à première vue, la hausse par exemple de 0,05 euros à 0,2 euros semble faible en disparaissant derrière les virgules, autant la hausse de 5 à 20 centimes d'euros saute bien plus aux yeux et fait mieux et plus simplement prendre conscience du niveau de variation.

Recommandation

La Médiation préconise un affichage des prix du kWh en centimes d'euros plutôt qu'en euros dans les documents contractuels afin que les tarifs et leurs évolutions soient plus clairs pour les clients.

Des recommandations hors crise

La Médiation pour la consommation du Groupe ENGIE se base sur des saisines qu'elle a reçues en 2023 pour faire plusieurs recommandations.

PRIME D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

Recommandation n°1

DGP-CEE

Veiller à ne pas dépasser le cadre des exigences réglementaires dans le versement des « Primes d'économie d'énergie » et à rester conforme au code de la consommation.

Constat

Le process mis en place par ENGIE dans le cadre du versement d'une « Prime d'Économie d'Énergie» lui permet, in fine, d'acquérir auprès de l'Etat des Certificats d'Économie d'Énergie (CEE) et de s'acquitter ainsi de ses obligations environnementales. Il repose en partie sur une base contractuelle et en partie sur des exigences réglementaires.

Un cas de figure manque au process. La qualification RGE de l'entreprise qui réalise les travaux est demandée à la date d'engagement des travaux. Que devient cette demande en cas de liquidation judiciaire alors que l'entreprise a déjà commencé les travaux et qu'une autre entreprise les continue ? Ce cas n'est stipulé ni dans les exigences réglementaires ni dans les exigences contractuelles auxquelles se réfère ENGIE pour ne pas remettre la prime.

Recommandation

Dans l'esprit du Code de la consommation, quand il y a plusieurs interprétations possibles, le doute bénéficie au consommateur. L'interprétation faite par le consommateur doit aussi être retenue.

Facturation et paiement

Recommandation n°2

Direction Grand Public (DGP)

Accompagner d'une information détaillée les redressements de consommations en cours de cycle de facturation et les opérations comptables complexes.

Constat

Le problème d'information préalable à un redressement intervenu en cours de cycle de facturation a déjà été rencontré à plusieurs reprises. Idem pour le manque de courrier explicatif joint à la facture, lors d'une opération comptable complexe. La Médiation avait alors formulé des recommandations au fournisseur.

Recommandation

La Médiation recommande au fournisseur d'adresser aux clients une facture détaillée, accompagnée d'une explication écrite ou orale afin qu'ils comprennent le motif de la facture adressée en cours de cycle de facturation.

Dans le cas du redressement de consommation, les éléments écrits envoyés au fournisseur par le distributeur, pour décrire l'action réalisée, peuvent constituer l'explication attendue.

Processus de médiation

Recommandation n°3

Fournisseurs d'énergie des consommateurs

Améliorer le circuit de réclamation des fournisseurs d'énergie pour que la Médiation ne se substitue pas progressivement en 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 filiales d'ENGIE. En 2023, sur les 782 dossiers de médiation reçus pour les particuliers, 30 % proviennent de dossiers sans réponse dans les 2 mois des Services clients ou consommateurs, ce qui représente la charge de deux personnes dans l'équipe de Médiation.

Ce taux n'a pratiquement pas baissé en 2023 (1/3 en 2022) alors que les saisines arrivées en médiation pour cause d'allers-retours au service clients étaient réorientées au niveau 2.

Recommandation

Les fournisseurs d'énergie doivent améliorer leur circuit de réclamation pour éviter des sollicitations issues de réclamations sans justification d'une tentative préalable de résolution ou d'absence de réponse à des réclamations écrites sous deux mois. Par exemple, en étant pro-actifs à proposer alors au réclamant de passer le dossier au niveau des experts du service consommateurs pour résoudre leur situation.

En effet, le service consommateurs chez ENGIE règle définitivement plus de 85 % des demandes arrivées trop tôt à la Médiation, et réorientées vers lui, conformément à la réglementation actuelle, comme à l'esprit de la directive européenne.

Recommandation n°4

ENGIE Home Services (EHS)

Accepter la mise en place d'une solution de médiation « Accord de Méthode » qui acte les responsabilités à venir des parties

Constat

Sur certains cas rencontrés, malgré une responsabilité reconnue par EHS dès le début, la médiation a duré plusieurs mois. Elle n'aurait duré que quelques jours si EHS s'était positionné sur le montant de l'indemnisation à la suite de son constat de responsabilité.

Pour rappel, la garantie légale oblige le vendeur à répondre des vices cachés :

- sans se retrancher derrière un mécanisme complexe et lent d'indemnisation en ayant recours à son assureur,
- sans transférer sur l'acheteur (requérant) les diligences inhérentes à sa responsabilité (de remettre en état ou rembourser).

La mise en place par EHS d'un processus de couverture (assurance de la responsabilité) a abouti à une neutralisation du processus de médiation.

Si ce processus d'assurance est légitime (pouvoir d'EHS), il ne peut ni conditionner l'appréciation de la responsabilité des parties dans le cadre d'une médiation ni conduire à la suspension du processus de médiation.

Recommandation

Dans de tels cas, EHS pourrait accepter une solution de type « accord de méthode » qui acte les responsabilités et par laquelle les parties définissent les conditions des réparations à venir (objet de travaux, chiffrage de l'indemnisation à dire d'expert et présentation de justificatifs).

La Médiation avait proposé cette solution dès le début et c'est ce qui a été finalement prévu : pour les réparations à venir, EHS s'est engagé à prendre en charge le coût des travaux correctifs futurs sur présentation de justificatifs.

C'est cet accord de méthode qui doit, dans de telles situations, être mis en place systématiquement par EHS.

Découvrez tous les détails de nos recommandations pour 2024

Bien choisir son offre de fourniture d'énergie

Durant la crise énergétique de 2022, **les prix sont montés à des niveaux très élevés, pouvant atteindre 4 à 6 fois les niveaux des années précédentes.** Deux situations clients se sont présentées, l'emménagement dans un nouveau logement ou local avec la nécessité de contracter une nouvelle offre énergie (électricité ou gaz) ou bien le renouvellement de contrat d'énergie arrivant à échéance.

Quelques points importants issus des médiations que nous avons conduites :

- **Il faut commencer par comparer le prix proposé avec le prix de votre précédent contrat :** demandez alors à votre conseiller de clientèle : il vous doit cette information. Aujourd'hui, le fournisseur ENGIE indique systématiquement l'ancien prix et le nouveau prix sur le courrier de renouvellement, **grâce aux recommandations de la Médiation.**

  Comparez systématiquement les offres de prix des fournisseurs via les comparateurs d'offres, par exemple celui du Médiateur National de l'Énergie.

- **Si vous décidez de souscrire une offre à prix fixe** sur plusieurs années, rappelez-vous qu'en qualité de consommateur, **vous pouvez en changer à tout moment !** C'est le fournisseur qui est tenu de vous fournir dans ce cas le prix fixe de l'énergie sur toute la durée du contrat. Le particulier n'est tenu par aucun engagement sur la durée.

- Il convient d'être en **veille « régulière » sur les prix du marché de l'énergie : quand ils baissent,** il peut être avantageux de changer d'offre, même en restant chez le même fournisseur, pour obtenir un tarif plus faible. Cette veille est d'autant plus importante quand les prix du marché varient beaucoup, comme en 2022 ou au premier semestre 2023.

- **Faites réaliser par votre conseiller énergie une étude tarifaire,** pour savoir combien vous devriez consommer (la consommation des précédents occupants du logement est aussi une indication, mais vous pourriez ne pas avoir les mêmes habitudes de consommation). Votre conseiller fera le point sur les dispositifs de chauffage, sur la façon dont vous utilisez vos appareils électro-ménagers, sur la qualité de votre isolation… La simulation de votre fournisseur sera basée sur les informations transmises. **La Médiation a demandé au fournisseur ENGIE, dans une de ses recommandations passées, de sauvegarder ces simulations pour permettre une meilleure analyse en cas de contestation.**

- Le montant de la consommation prévisionnelle donnée par la simulation, multiplié par le prix TTC de votre contrat et divisé par 11, permettra de connaître **le montant prévisionnel de votre mensualité,** le 12e mois correspondant à la facture annuelle de régularisation en fonction de votre consommation réelle.

- Si les contrats sont à prix variables, indexés par exemple sur le tarif réglementé, un barème de référence ou sur le prix du marché de l'énergie, **soyez vigilants en cas de forte évolution des prix.**

Concernant le renouvellement d'une offre, ENGIE doit satisfaire à des obligations légales et réglementaires en appliquant rigoureusement la procédure spécifique ci-dessous.

L'offre initiale de votre contrat arrivant à son terme, votre fournisseur doit prendre l'initiative de vous soumettre un projet de modification portant sur les prix. Il sera communiqué par voie postale ou par mail, selon votre choix. Pour ce faire, il doit communiquer un projet de modification **au moins un mois avant la date d'application envisagée, en vous indiquant que vous avez la possibilité de résilier le contrat sans pénalité, dans un délai maximal de trois mois à compter de sa réception.**

Ceci correspond à la procédure prévue par la Loi : aux termes de l'article L. 224-10 du Code de la consommation : « *Tout projet de modification envisagé par le fournisseur des conditions contractuelles est communiqué au consommateur par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un mois avant la date d'application envisagée. En matière d'électricité, les projets envisagés de modification des dispositions contractuelles relatives aux modalités de détermination du prix de la fourniture, ainsi que les raisons, les conditions préalables et la portée de cette modification sont communiqués de manière transparente et compréhensible. Cette communication est assortie d'une information précisant au consommateur qu'il peut résilier le contrat sans pénalité, dans un délai maximal de trois mois à compter de sa réception* ».

ACTUALITÉS



Garantir un accès simple et rapide à la Médiation

En application de l'article L614-1 du Code de la consommation, la Médiation met à la disposition des internautes toutes les informations sur le processus de médiation, **un formulaire de saisine en ligne,** ainsi que des réponses pratiques et pédagogiques aux questions que peuvent se poser les internautes sur les problématiques liées à leur consommation et facturation d'énergie.

En 2023, la Médiation a fait évoluer son formulaire en ligne pour le rendre encore plus facile d'accès directement à partir du smartphone : sans avoir besoin d'ordinateur ni de scanner, l'internaute peut désormais directement scanner les pièces nécessaires à sa saisine à partir de l'appareil photo de son smartphone. Au cours de ce projet de plusieurs mois, des tests utilisateurs ont été organisés avec la participation des associations de consommateurs volontaires.

La Médiation pour le Groupe ENGIE reste attentive à l'évolution des usages du numérique par les consommateurs, afin de continuer de leur proposer un accès direct et facile à leur demande de médiation.

En savoir plus



Se former pour mieux accompagner les consommateurs

L'équipe de la Médiation continue de se former chaque année. L'actualisation des informations réglementaires et juridiques, techniques ou contractuelles est essentielle pour garantir la qualité des propositions de solutions de la Médiation, en droit et en équité.

L'équipe se forme également aux « soft skills » (mieux se connaître pour mieux travailler ensemble), à la santé-sécurité au travail et à la prévention des risques psycho-sociaux. Chaque formation permet à toute l'équipe de progresser ensemble.

En savoir plus

Le Club des médiateurs de services au public (CMSP)

Le CMSP est à la fois le garant d'une haute exigence professionnelle et éthique, un lieu d'échange et de réflexion ouvert, riche de sa diversité de pratiques, un lieu d'information et un acteur de la formation pour ses membres. Le Médiateur pour le Groupe ENGIE assure les fonctions de vice-président en charge du site internet et des relations avec les associations de consommateurs. Il est aussi secrétaire de cette association loi 1901.

Créé le 1er avril 2002, il rassemble aujourd'hui 31 médiateurs issus d'organisations diverses ainsi qu'un représentant du Défenseur des Droits.

Les membres partagent trois valeurs : l'indépendance, la neutralité et l'impartialité. Ils sont attachés aux principes applicables au processus de médiation : l'équité, la transparence, la gratuité, la confidentialité et l'efficacité.

La pluralité des domaines d'intervention et des méthodes de travail ainsi que l'opportunité d'échanger sur les bonnes pratiques est une force.

Elle permet de répondre aux problématiques propres à chaque médiation dans le respect des dispositions de la charte du Club. Celui-ci a été à l'origine de nombreuses avancées dans le domaine de la médiation, en faisant la promotion de règles et de propositions pour une médiation de qualité. Le Club est un acteur ouvert : il est en contact régulier avec les pouvoirs publics, les associations de consommateurs, les instances européennes et des structures de médiation qui ne sont pas membres du Club.

CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Le Club des médiateurs en chiffres (2022)

123 000
MÉDIATIONS TRAITÉES EN 2022

50 000
par les médiateurs institutionnels

73 000
par les médiateurs de la consommation

La progression est importante : **87 000** médiations en 2019

90%
Taux moyen d'acceptation des médiations dans le Club

Plus de détails sur le CMSP

Activité 2023 de l'EEMG
(European energy mediators group)



La rencontre annuelle de l'EEMG s'est tenue à Paris les 5 et 6 octobre 2023, dans les locaux de la Médiation pour le Groupe ENGIE. Elle était co-organisée avec la Médiation du Groupe EDF.

Les partages étaient riches, d'une part du fait du changement de Présidence au sein de l'EEMG, mais aussi de l'actualité importante liée à la crise énergétique de 2022 (partage sur les pratiques de protection des consommateurs mises en place dans chaque pays membre et réponses des médiations) et au projet en cours de révision de la Directive européenne RELC (Règlement extra judiciaire des litiges de consommation).

Le site de l'EEMG

La révision de la directive RELC
concernant l'encadrement de la médiation de la consommation en Europe

La directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 vise à renforcer la confiance des consommateurs en favorisant le recours à des règlements extrajudiciaires et amiables dans des litiges de consommation. La Commission européenne a proposé une première révision le 17 octobre 2023.

Les propositions vont faire l'objet d'échanges entre les pays et la Commission européenne, afin qu'ils convergent vers une révision de la directive, dont l'esprit restera d'harmonisation minimale.

L'EEMG a fait part en 2022 de sa position, en particulier sur l'importance de **préserver la diversité des instances de médiation** en place dans les États membres qui ont prouvé leur efficacité au profit des consommateurs. Par ailleurs, en matière d'extension de la recevabilité, l'EEMG partage la rédaction de la Commission sur la proposition d'assouplissement des démarches préalables du consommateur auprès du professionnel (article 1.3 modifiant l'article 5 de la directive de 2013) / le professionnel ne doit pas introduire de « règles **disproportionnées** concernant l'accès à la médiation », par exemple en créant de nombreux niveaux préalables obligatoires pour le traitement d'une réclamation. Les niveaux 1, service clients, puis le niveau 2, service réclamations national, comme cela est le cas pour ENGIE, n'empêchent pas l'accès à la médiation pour le Groupe ENGIE par exemple.

En effet, cela permet de **maintenir la pression sur le Groupe ENGIE** pour bien traiter rapidement (en moins de 2 mois) les réclamations de ses clients (et ne pas les sous-traiter à la Médiation). Ainsi préservée – ne traitant que les cas complexes –, la Médiation restera une alternative à la justice, essence même d'un système amiable extra-judiciaire.

CLUB DES MÉDIATEURS
DE SERVICES AU PUBLIC

Retrouvez les fiches détaillées de chaque médiateur du Club

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

La Médiatrice de l'Autorité des marchés financiers
Mme Marielle Cohen-Branche
amf-france.org/fr/le-mediateur

Le Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières
Gilles Vaysset
lemediateur.asf-france.com/

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

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

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

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

Le Médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur
Mme Marie-Pierre Muller
educagri.fr/mediateur-ea

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

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

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

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

Le Médiateur du Groupe EDF
M. Olivier Fontanié
mediateur.edf.fr/mediation

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

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

Le Médiateur de l'information nationale et des programmes de France Télévisions
M. Jérôme Cathala et M. Gérald Prufer
francetelevisions.fr/et-vous/aide-et-contact/les-mediateurs

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

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

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

Le Médiateur national de France travail
M. Jean-Louis Walter
Le médiateur de France Travail | France Travail

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

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

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

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

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

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

Le Médiateur Tourisme et Voyage
M Jean-Pierre Mas
mtv.travel/

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

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

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

Le Médiateur
POUR LE GROUPE ENGIE

Pour saisir le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE :

via le formulaire en ligne sur
www.mediateur-engie.com

ou directement via votre smartphone

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

Conseil, création et réalisation : Altavia.

Crédits photos : La Médiation pour le Groupe ENGIE, Saelah Zakarosoah, Sandrine Hohl, Getty Images, Shuttertock.

Rédaction : Le Médiateur pour le Groupe ENGIE avec la contribution de l'équipe de la Médiation.