ENGIE
Le Médiateur

LE RAPPORT DU MÉDIATEUR

2017



SOMMAIRE

04 QUI SOMMES-NOUS ?
06 LA PAROLE AU MÉDIATEUR, JEAN-PIERRE HERVÉ
08 TEMPS FORTS 2017
10 ZOOM SUR… L'ADN DE LA MÉDIATION DU GROUPE ENGIE
11 LE CONTEXTE JURIDIQUE DE LA MÉDIATION DU GROUPE ENGIE

12 **NOTRE ORGANISATION**
Une médiation renforcée au service des consommateurs

13 INTERVIEW : LA TRANSPARENCE, UNE VALEUR CLÉ DE LA MÉDIATION
14 L'ÉQUIPE DU MÉDIATEUR
16 LE PARCOURS DE LA REQUÊTE
25 L'ÉCOSYSTÈME DU MÉDIATEUR

17 **NOS RECOMMAN-DATIONS**

26 **NOS RÉSULTATS**
Une forte activité au service de la médiation

27 INTERVIEW : LA PERFORMANCE AU CŒUR DU PROCESSUS DE MÉDIATION
28 UNE DÉMARCHE PERFORMANTE QUI DONNE SATISFACTION

34 **NOS DÉFIS**
Préparer l'avenir de la médiation

35 INTERVIEW : FACILITER LA TRANSITION VERS LES COMPTEURS COMMUNICANTS
36 ANTICIPER LA GÉNÉRALISATION DES COMPTEURS COMMUNICANTS
36 S'ADAPTER À LA NOUVELLE ORGANISATION COMMERCIALE POUR LES CLIENTS PARTICULIERS
37 SE CONFORMER À LA NOUVELLE RÉGLEMENTATION EN MATIÈRE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES
38 ACCOMPAGNER TOUJOURS MIEUX LES REQUÉRANTS

Avec la Médiation, ENGIE s'engage pour le règlement des litiges à l'amiable

ENGAGEMENT



Médiation *made in* ENGIE

Depuis dix-huit ans, le service de la Médiation agit en toute indépendance dans la résolution des litiges du Groupe ENGIE et s'impose comme une alternative à la justice. Le Médiateur du Groupe ENGIE s'engage à chercher une solution amiable à chaque sollicitation et à faire bénéficier tous les requérants d'un traitement gratuit, rapide et indépendant de leur litige. Le tout, conformément à l'agrément qui lui a été donné par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.





8 VALEURS

En sus des dispositions légales et réglementaires existantes, la Médiation du Groupe ENGIE a signé, en concertation avec les associations de consommateurs, une charte, qui a pour objectif de fixer un cadre de référence protecteur des consommateurs dans le traitement de leur litige.

L'action du Médiateur du Groupe ENGIE repose sur huit valeurs fondamentales :

L'ÉCOUTE
–
LE RESPECT SCRUPULEUX DES PERSONNES
–
LA VOLONTÉ DE RECHERCHER DES SOLUTIONS AMIABLES
–
L'ÉQUITÉ
–
L'IMPARTIALITÉ
–
LE RESPECT DU CONTRADICTOIRE
–
LA CONFIDENTIALITÉ
–
LA TRANSPARENCE



Consultez la charte de la Médiation du Groupe ENGIE





L'AGRÉMENT

Le Médiateur du Groupe ENGIE a reçu, le 25 février 2016, l'agrément de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. Cette commission d'État, composée de hauts magistrats et de personnalités qualifiées d'horizons différents, a pour mission d'évaluer et de contrôler l'activité des médiateurs de la consommation. Objectif : garantir aux consommateurs l'accès à des médiateurs compétents et indépendants.



OBJECTIFS



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

#2 **Développer le recours à la médiation au sein des autres entités de services,** lorsque tous les niveaux en charge des réclamations se sont prononcés et que leurs réponses ne satisfont pas le requérant.

#3 **Promouvoir et développer le concept de règlement amiable.**
La Médiation du Groupe ENGIE échange activement avec toutes les parties prenantes, comme les associations de consommateurs, acteurs incontournables du processus. Le Médiateur est également membre du Club des médiateurs de services au public, qui vise à rendre visible l'existence de ce mode de résolution amiable des litiges (notamment à travers son site Internet **www.clubdesmediateurs.fr**).



CHIFFRES



+94%
Le nombre de sollicitations
adressées au Médiateur a augmenté de 94 % entre 2016 et 2017. Cette augmentation s'explique par la généralisation de la médiation en France, notamment grâce à la transposition de la directive de 2013 dans le secteur de la consommation.

+17%
Le nombre de médiations
a augmenté de 17 % par rapport à 2016. Cette légère hausse traduit l'exigence accrue des consommateurs vis-à-vis de leur opérateur. Sur les 395 médiations reçues en 2017, 366, soit 93 %, concernaient le marché des particuliers. Enfin, dans 90,5 % des médiations, le litige opposait le requérant à la filiale ENGIE Particuliers.

89%
des avis BtoC émis
par la Médiation en 2017 ont été acceptés par les parties, permettant de régler définitivement les litiges (contre 85 % en 2016).

85%
des demandeurs sont satisfaits
de l'action du Médiateur (contre 75 % en 2016).

59 jours
La durée moyenne
de traitement d'une médiation est de 59 jours, soit cinq jours de moins qu'en 2016 malgré l'augmentation du nombre de médiations.





© Antoine Meyssonnier

Jean-Pierre Hervé

Médiateur du Groupe ENGIE depuis 2014, Jean-Pierre Hervé a été agréé, en février 2016, « Médiateur de la Consommation » pour un mandat de cinq ans. Doté d'une grande expérience dans tous les métiers de l'énergie, il met son expertise au service de tous les requérants qui le sollicitent.

Quels éléments de bilan pouvez-vous tirer de l'année 2017 ?

Jean-Pierre Hervé : L'année 2017 a été marquée par un accroissement de tous les indicateurs. Pour n'en citer que quelques-uns, le nombre de médiations a augmenté de 17 %, la durée moyenne de traitement d'une médiation a diminué de cinq jours et le taux de réussite (solutions acceptées par les parties) n'a jamais été aussi élevé, se stabilisant en fin d'année à 89 %. Notons que ces progrès ont été réalisés à budget constant ; nous avons donc amélioré l'efficacité de notre dispositif grâce aux nombreuses actions menées durant l'année.

À quelles actions faites-vous référence ?

J.-P. H. : La plus importante reste évidemment l'engagement constant et quotidien de chacun des membres de mon équipe, que je tiens à remercier très sincèrement. Cet engagement contribue de fait à la réussite d'un modèle qui, au-delà de l'indépendance et de l'impartialité de l'entité Médiation, repose aussi sur des particularités qui font la spécificité de la Médiation du Groupe ENGIE. Tout d'abord, une équipe dédiée et diversifiée, qui permet un traitement très personnalisé de chaque dossier avec un interlocuteur unique et direct pour chaque requérant. Ensuite, l'accompagnement par téléphone de chaque requérant tout au long de la médiation, dans une démarche pédagogique grâce à des outils digitaux spécifiques. Évidemment, la recherche systématique d'une solution partagée avec les parties est également un élément essentiel. Enfin, la quête constante de l'amélioration : outre l'enquête de satisfaction réalisée auprès des requérants passés en médiation, nous formulons des recommandations génériques auprès des fournisseurs, dont nous suivons par la suite la mise en œuvre effective.

Comment expliquez-vous la forte hausse du nombre de sollicitations en 2017 ?

J.-P. H. : Effectivement, les demandes de saisines ont quasiment doublé par rapport à 2016. Si cela démontre une bonne visibilité de la Médiation du Groupe ENGIE sur les différents supports d'information (et notamment sur mon site Internet, de plus en plus visité), cela traduit aussi le fait que les requérants me sollicitent trop tôt. En effet, il est important de rappeler que les critères d'éligibilité (définis dans le Code de la Consommation) d'un dossier à la médiation doivent être strictement respectés, sans quoi la médiation se substituerait aux services réclamations de l'entreprise. Aussi, quand un dossier nous est envoyé (60 % le sont via le formulaire de mon site Internet, 40 % par courrier), il est systématiquement contrôlé afin de vérifier qu'il a bien suivi les niveaux de traitement prévus par les contrats qui lient le client à ENGIE. Si la requête nous parvient sans ces traitements préalables, le dossier est renvoyé vers le service d'ENGIE compétent. Or, cet accroissement de saisines « irrecevables » peut provoquer une tension sur les délais de traitement des dossiers. En effet, rappelons que, même inéligible, une demande mobilise l'équipe du Médiateur…

> « Seul l'exercice d'une médiation de qualité permettra de contribuer efficacement à la généralisation de ce processus vertueux. »

Qu'avez-vous mis en place pour y remédier ?

J.-P. H. : En novembre 2017, nous avons amélioré le formulaire de saisine sur Internet pour informer les requérants de ces problématiques et, le cas échéant, les orienter dès ce stade vers le bon service d'ENGIE. Depuis, nous avons constaté une baisse significative du nombre de saisines irrecevables. Toutefois, dans le cadre de mes échanges permanents avec les associations de consommateurs, il a été convenu que les critères d'accès au service ne soient pas déterminants pour aller au bout de la saisine. Objectif : permettre aux clients les plus vulnérables, ou dans l'incapacité d'appréhender la complexité des systèmes mis en place par les services d'ENGIE, de pouvoir me contacter en dernier recours pour que je les aide à résoudre leur différend.

Quelles ont été les causes de litiges des requérants en 2017 ?

J.-P. H. : Si la majorité des sujets de médiation tourne autour des problématiques de consommation (erreur d'index, compteurs bloqués, estimations de consommation, etc.), de facturation ou de difficultés de paiement, certaines sollicitations, comme celles en lien avec les offres d'individualisation des charges d'énergie dans les copropriétés, ont diminué : j'avais en effet formulé depuis 2014 des recommandations dont on peut penser qu'elles ont partiellement porté leurs fruits. D'autres sujets ont émergé, comme les offres autour des travaux d'efficacité énergétique et les attributions des aides via les Certificats d'Économie d'Énergie (les CEE), pour lesquelles plusieurs recommandations sont proposées cette année. Si nombre de sollicitations concernant les démarches de porte-à-porte ont également émergé en 2017, seuls quatre dossiers étaient éligibles à la médiation. Le processus de vente en porte-à-porte semble ainsi maîtrisé au vu des indicateurs perçus par la Médiation du Groupe ENGIE. J'ai néanmoins recommandé de poursuivre les échanges entre les associations de consommateurs et le fournisseur d'énergie ENGIE afin de garantir la coconstruction de démarches respectueuses des consommateurs et l'amélioration continue. Au final, les dossiers traités en médiation en 2017 m'ont permis de formuler 13 recommandations globales génériques, qui ont déjà fait l'objet d'échanges avec les entités concernées pour qu'elles en assurent la mise en œuvre effective.

Quelle place occupe aujourd'hui la médiation dans le paysage du consumérisme ?

J.-P. H. : La médiation est maintenant une démarche reconnue et légitimée : d'abord par la loi, avec mon agrément « Médiateur de la consommation ». En effet, par l'intermédiaire d'une Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, la médiation est non seulement évaluée, mais aussi contrôlée jusque dans son efficacité. Ensuite par les faits : les différents indicateurs présentés tant par la Médiation du Groupe ENGIE que par les médiations du Club des médiateurs de services au public, dont je suis membre, démontrent l'impact significatif de la médiation dans le paysage actuel du consumérisme : le nombre de dossiers traités par les juridictions d'instance a en effet très fortement diminué en ce qui concerne le domaine de l'énergie, alors que, parallèlement, le nombre de dossiers de médiation est en augmentation régulière depuis plusieurs années. Je poursuivrai donc mon action en 2018 dans le même esprit, celui du développement d'une médiation de qualité, qui seul permettra de poursuivre sa généralisation au profit des citoyens, car la médiation est un processus contribuant à créer de la confiance dans les marchés des biens et services.

JEAN-PIERRE HERVÉ

MÉDIATEUR
DU GROUPE ENGIE

1986
Débute sa carrière au sein de Gaz de France à la Direction Production Transport

1992
Devient Responsable des équipes de négociation et de gestion des contrats

2004
Intègre la Direction commerciale de Gaz de France

2007
Devient Directeur du marché des professionnels de France

2014
Nommé Médiateur du Groupe GDF SUEZ

2015
Nommé Médiateur du Groupe ENGIE

TEMPS FORTS

RENCONTRES

JURIDIQUES

25 OCT.

La Médiation du Groupe ENGIE assiste aux troisièmes Rencontres juridiques 2017, organisées par l'Institut de la gestion publique et du développement économique (IGPDE), sur la réforme du droit des contrats.

27 NOV.

Des membres de l'équipe de la Médiation du Groupe ENGIE participent à la conférence annuelle du Club des médiateurs « La médiation sous l'angle juridique ».

CLUBS DE MÉDIATEURS



JANV.-SEPT.

Quatre temps forts pour le Club des médiateurs de services au public dont le Médiateur du Groupe ENGIE fait partie : l'assemblée générale, le séminaire annuel, l'atelier « Les attentes vis-à-vis de la médiation de la consommation » organisé par le Club et la sortie du « référentiel pour une médiation de qualité », document établi par la Plateforme de la médiation française en tant que représentant du Club.



14 NOV.

Rencontre annuelle des huit membres de l'European Energy Mediators Group (EEMG) à Bruxelles, avec l'invitation de Mme Filiou, représentante de la Directrice générale « Énergie » de la Commission européenne, pour échanger sur les compteurs communicants. L'occasion de témoigner sur des situations de litiges rencontrées dans différents pays d'Europe.

ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS



1ER JUIN

Présentation du rapport d'activité 2016 de la Médiation du Groupe ENGIE, et des recommandations associées.

30 NOV.

Présentation des premières recommandations génériques 2017.

FORMATIONS

EXTERNES

FÉV.-MARS

Six interventions du Médiateur du Groupe ENGIE pour la formation à la médiation de la consommation des étudiants de droit de niveau master 2 des universités de Nantes, du Mans et de Dijon.

INTERNES

27 FÉV.

Une journée de formation animée par Laurent Garnier, président de KPAM, et son équipe, sur la thématique « Mieux identifier les différents profils de consommateurs pour mieux adapter notre prise en charge et nos réponses à leurs attentes ».



COLLOQUE

30-31 MAI

Participation de la Médiation du Groupe ENGIE, comme représentant de l'EEMG, à la neuvième édition du Citizens' Energy Forum (Forum de Londres), organisé par la Commission européenne.



CONVENTION

13 SEPT.

Le Médiateur de la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD), M. Bernard Siouffi, signe une convention de partenariat avec Jean-Pierre Hervé.

Découvrez tous les **temps forts 2017**

TECHNIQUE

5 MAI

Lancement de l'espace personnel en ligne pour le suivi des litiges, sur le site Internet du Médiateur du Groupe ENGIE.

1ER NOV.

Mise en ligne d'un nouveau formulaire de saisine.

PUBLICATION

OCT.

Publication d'un guide sur la médiation réalisé par le Medef pour lequel le Médiateur du Groupe ENGIE a apporté son témoignage.

ZOOM SUR

L'ADN de la Médiation du Groupe ENGIE

La Médiation du Groupe ENGIE a développé une pratique personnalisée de résolution des litiges. En voici quelques éléments clés.

Vérification par la Médiation de la mise en œuvre de chaque solution

Équipe pluridisciplinaire formée à la pédagogie et au droit

Interlocuteur unique et disponible pour chaque requérant

Écoute active par téléphone de chaque requérant

Formulation de recommandations génériques et suivi annuel de leur mise en œuvre

Accès pour chaque requérant à un suivi en ligne de son dossier

Enquête de satisfaction systématique pour faire progresser l'équipe Médiation

L'échange comme pierre angulaire pour traiter le conflit comme le litige

Transparence via le site Internet du Médiateur et son rapport annuel

Impartialité, neutralité et indépendance garanties

Chaque solution de médiation étudiée personnellement par le Médiateur

Relation de confiance, de confidentialité et de bienveillance assurée

LE CONTEXTE JURIDIQUE

Le consommateur au cœur du processus

Le Médiateur du Groupe ENGIE poursuit un objectif : répondre au mieux et en toute indépendance aux litiges des requérants. Cette activité est encadrée par un socle juridique précis.

« Une procédure transparente, efficace et équitable ! »

La Médiation du Groupe ENGIE est encadrée par plusieurs textes réglementaires. La médiation de la consommation a vu son régime défini par l'ordonnance du 20 août 2015 qui fait suite à la transposition, en droit français, de la directive européenne 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.
Cette ordonnance modifie en substance un certain nombre d'articles (ou de dispositions) du Code de la consommation. L'article L612-1 du Code de la consommation établit notamment que « *tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. À cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation* ».
Par ailleurs, les médiateurs de la consommation, dont fait partie le Médiateur du Groupe ENGIE, doivent avoir reçu « l'agrément » de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, qui a notamment pour mission d'évaluer et de contrôler leur activité de médiation et leur indépendance.

Médiateur de la consommation : un statut particulier

L'article L613-1 du code de la consommation stipule que « *le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable* ». Aucun lien hiérarchique entre le professionnel et le médiateur ne peut exister pendant l'exercice de sa mission de médiation. Pour ce faire, le médiateur est clairement séparé des organes opérationnels du professionnel et dispose d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de ses missions. Nommé pour une durée minimale de trois années, le médiateur est rémunéré sans considération du résultat de la médiation. Par ailleurs, lorsque le médiateur de la consommation est employé ou rémunéré exclusivement par le professionnel, comme c'est le cas du Médiateur du Groupe ENGIE, il doit être désigné, selon une procédure transparente, par un organe collégial mis en place par l'entreprise, comprenant des représentants d'associations de consommateurs agréées et des représentants du professionnel, ou relevant d'une instance nationale consultative dans le domaine de la consommation ou propre à un secteur d'activité, dans des conditions fixées par décret. 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.

Un champ d'éligibilité précis

Un litige n'est pas éligible à la médiation de la consommation lorsque :

- Le consommateur ne justifie pas d'une tentative préalable de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- La demande est manifestement infondée ou abusive ;
- Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- Le litige n'entre pas dans son champ de compétences.

CHAPITRE 1

NOTRE ORGANISATION

UNE MÉDIATION RENFORCÉE AU SERVICE DES CONSOMMATEURS

85%
DES REQUÉRANTS SE DÉCLARENT SATISFAITS DE L'ACTION DU MÉDIATEUR

INTERVIEW



La transparence, une valeur clé de la médiation

Indispensable à l'efficacité de la démarche du Médiateur, la transparence contribue à établir une relation de confiance avec le requérant.

JOËLLE VARENNES ET MICHEL LE MEN

CHARGÉS DE MÉDIATION

Comment définiriez-vous la transparence ?

Joëlle Varennes & Michel Le Men : Dans le cadre de la médiation, la transparence, c'est tout d'abord rendre le Médiateur du Groupe ENGIE accessible à tout requérant qui aurait un litige avec l'une des filiales du Groupe ENGIE, que ce soit par le site Internet du Médiateur, ou les différents canaux ou documents des fournisseurs (factures, conditions générales de vente, bas de page des réponses aux réclamations ou via les services clients ou consommateurs, etc.). Ensuite, c'est informer les consommateurs de toutes les modalités de la médiation : le rôle et la manière de procéder du Médiateur, les conditions d'éligibilité d'une requête, etc. La transparence, c'est donc assurer une parfaite accessibilité de l'information aux consommateurs sur le rôle de la Médiation et des processus de fonctionnement pour garantir qu'ils sont en accord avec nos principes et nos valeurs.

Comment s'exerce-t-elle lors d'une médiation ?

J.V. & M.L.M. : Il est d'abord indispensable d'informer le requérant sur la démarche de médiation et les engagements pris par le Médiateur. Ainsi, nous vérifions que le champ de compétences nécessaire au traitement de la requête correspond bien à celui du Médiateur du Groupe ENGIE. Sinon, nous prenons l'initiative de réorienter rapidement le requérant vers les structures ou médiateurs compétents.
Si la demande est éligible en médiation, nous faisons part de nos valeurs au requérant puis établissons un constat objectif et commun du litige afin de construire ensemble une solution de médiation. Cette démarche permet à chacune des parties de se faire entendre et d'expliquer au chargé de médiation les faits ainsi que les ressentis perçus. La médiation est gratuite pour le requérant. Les parties ont accès au processus de médiation sans devoir faire appel à un conseil. Nous n'hésitons pas, si nécessaire, à les conseiller pour se faire représenter par une association de consommateurs ou assister par toute personne de leur choix (par exemple un avocat), ce à tous les stades de la démarche. Elles peuvent également solliciter un avis indépendant sur le litige.
Enfin, la solution est élaborée et proposée en toute équité, sans parti pris, par le Médiateur. Dès lors, la transparence à toutes les étapes apparaît comme un atout dans la façon de mener une médiation.

Comment concilier transparence et confidentialité ?

J.V. & M.L.M. : Ces deux notions ne sont pas incompatibles. Lors du premier contact, le processus de médiation est clairement présenté au requérant, notamment la façon dont est gérée la notion de confidentialité. À l'issue de la médiation, la solution, confidentielle, ne sera connue que des parties prenantes au litige.

La transparence permet-elle de faire progresser l'orientation clients d'une entreprise ?

J.V. & M.L.M. : Tout à fait ! Toute solution produite par la Médiation du Groupe ENGIE fait l'objet d'une analyse attentive qui peut permettre de générer, après échanges avec les filiales concernées, des recommandations de progrès tant sur le contenu des offres et services que sur les processus clients. Ainsi, la connaissance de l'ensemble des médiations sur une année permet au Médiateur du Groupe ENGIE d'améliorer l'orientation clients en faisant progresser les offres et la relation clientèle. On voit bien que c'est à ces occasions-là que s'exprime aussi son indépendance. Tous ces éléments sont bien sûr accessibles sur le site Internet du Médiateur et dans ses rapports annuels.

La transparence s'applique-t-elle aussi avec les associations de consommateurs ?

J.V. & M.L.M. : Bien sûr ! La Médiation du Groupe ENGIE a été créée avec plusieurs associations de consommateurs qui ont cosigné la convention fondatrice en 1999. Chaque année, ces associations sont conviées à des rencontres plénières. Les points de vue exprimés à l'occasion de ces rencontres sont essentiels pour le Médiateur. Ils lui permettent de confronter sa vision des demandes des consommateurs, obtenue uniquement à travers les sollicitations qu'il reçoit au sujet de situations précises, avec celle, plus large, des associations qui les représentent. Ces éclairages contribuent à préciser ou à compléter les recommandations qu'il formule.

« Transparence et confidentialité ne sont pas incompatibles. »

Une équipe de médiation à l'écoute des requérants

Bien que cela ne lui soit pas imposé réglementairement, le Médiateur a souhaité s'appuyer sur une équipe qui lui est dédiée. Il peut ainsi se référer à des personnes dont l'activité est uniquement axée sur la médiation, chacune d'elles étant convaincue des vertus et bénéfices de ce mode amiable de règlement des litiges.



9
personnes composent l'équipe de la Médiation du Groupe ENGIE

La composition de l'équipe de Médiation du Groupe ENGIE est essentielle. C'est pourquoi le Médiateur favorise un recrutement pointu de ses collaborateurs. Afin de s'assurer du sérieux de leur engagement tout d'abord, mais également de leur faculté d'intégration et d'adaptation. La Médiation du Groupe ENGIE étant une petite équipe, il est primordial qu'elle soit soudée et équilibrée. Le Médiateur recherche ainsi des compétences professionnelles au service de l'activité de médiation, tout autant que des qualités humaines et relationnelles.



L'équipe de la Médiation du Groupe ENGIE est-elle pluridisciplinaire ?

L'équipe de médiation se compose de profils complémentaires permettant d'assumer au mieux les divers aspects attachés à la médiation. Le Médiateur s'entoure ainsi de personnes ayant une expérience des relations clients, du marketing et de la communication, mais également de juristes. Ainsi, selon leurs compétences, les membres de l'équipe seront orientés vers des missions spécifiques qui font appel à leur expertise respective. Certains sont ainsi en charge des process qualité et des procédures nécessaires au bon fonctionnement du service quand d'autres se focalisent sur les échanges avec les entités internes et externes au Groupe ENGIE. De la même manière, certains membres de l'équipe assurent la communication du Médiateur, via notamment son site Internet, pour une meilleure lisibilité de son activité, quand d'autres sont référents en matière de droit.

L'équipe accueille-t-elle des étudiants ?

En plus d'une équipe permanente, il faut aussi noter que la Médiation du Groupe ENGIE intègre régulièrement des alternants et stagiaires issus d'écoles de commerce ou suivant un cursus juridique. En 2017, le Médiateur a ainsi accueilli des étudiants en master 2 en droit de la concurrence et de la consommation, tout comme des élèves avocats. Il est en effet important pour la Médiation du Groupe ENGIE de former à son activité afin de sensibiliser à ses bienfaits, même à l'externe. Cela apporte de plus un regard nouveau sur les pratiques mises en œuvre et permet ainsi de s'insérer dans une dynamique d'amélioration permanente. Au regard de cette complémentarité, les membres de l'équipe ont la possibilité de s'appuyer sur les connaissances et savoir-faire de chacun lorsqu'une problématique spécifique leur est posée. De fait, il se crée une solidarité naturelle et une véritable osmose de travail.

Quel est l'état d'esprit adéquat pour mener une médiation ?

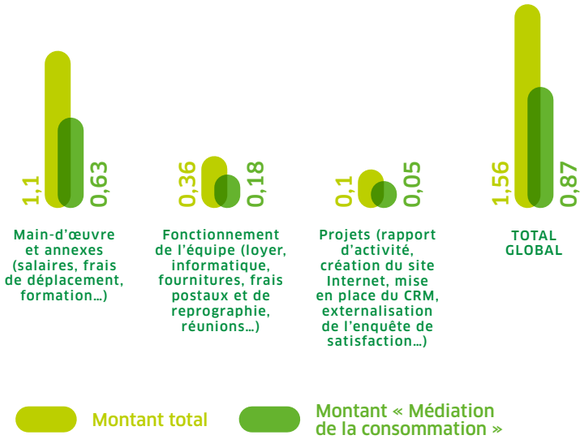
L'une des priorités du Médiateur du Groupe ENGIE, c'est avant tout d'asseoir, voire parfois de retrouver, la confiance des requérants. Même dans le cas où un litige ne se solderait pas par une issue amiable, il est fondamental de pouvoir renouer le dialogue avec et entre les différentes parties du différend. La confiance permet de favoriser l'échange, préalable nécessaire à tout traitement en médiation. Pour ce faire, les parties doivent pouvoir être convaincues que la Médiation est impartiale, sans prise de position initiale en faveur de l'une ou l'autre, et qu'elle s'évertuera à envisager le dossier sans a priori pour pouvoir l'aborder. La confiance doit donc être une des clés pour atteindre un tel objectif.

Quelle est la formation de l'équipe de la médiation ?

Il faut également noter que les collaborateurs du Médiateur, au-delà de leur spécialité, bénéficient tous d'une formation commune afin qu'ils aient un socle commun de compétences. Cela leur permet d'adopter certains réflexes et modes de fonctionnement nécessaires pour mener à bien une médiation. Une formation continue est aussi assurée pour qu'ils puissent s'adapter au mieux aux exigences que requiert une activité en lien avec des requérants. L'écoute est ainsi au cœur de la formation initiale et continue, et est une faculté particulièrement recherchée chez les collaborateurs qui rejoignent l'équipe. Il est en effet important de pouvoir recueillir informations mais aussi ressentiments des demandeurs, et ce sans a priori ou jugement. Une écoute en toute impartialité est l'une des clés d'une médiation bien traitée.
La Médiation du Groupe ENGIE s'évertue ainsi à mettre en place un environnement favorable autant aux personnes qui y travaillent qu'à l'activité en elle-même. Les deux sont perçues comme indissociables et c'est pour cela qu'en 2017, tout comme les années précédentes, le Médiateur a continué de mettre son équipe au cœur de ses ambitions.

LES RESSOURCES DU MÉDIATEUR

Le budget de la Médiation s'est élevé en 2017 à 1,56 million d'euros, dont 0,87 million (soit près de 56 %) alloué à la seule médiation de la consommation. Ce budget, stable par rapport à 2016, est consacré à plus de 70 % à la rémunération des collaborateurs du Médiateur, charges patronales incluses.



Le VADEMECUM

Les membres de l'équipe de la Médiation disposent d'un outil digital de formation et d'information, le Vademecum. C'est une base de savoir et de savoir-faire mise à la disposition de l'équipe de la Médiation pour réaliser des médiations de la consommation dans le domaine de l'énergie. Cet outil est enrichi au fil des évolutions liées au métier de l'énergie et de la réglementation.

Plus d'infos sur **l'équipe de la Médiation**

LE PARCOURS DE LA REQUÊTE

Un fonctionnement souple au service du règlement amiable

Le point sur les étapes suivies par le Médiateur dans le cadre d'une requête éligible à une médiation.

1 **Le Médiateur affecte la demande** à un chargé de médiation de son équipe.

2 **Ce dernier contacte alors les parties prenantes.** Vis-à-vis du requérant, cette étape s'effectue presque toujours par téléphone ; pour les parties internes à l'entreprise, plutôt par mail. Objectif : valider avec elles qu'elles partagent les principes et les valeurs de la Médiation du Groupe ENGIE. Cette étape se conclut par un courrier de confirmation d'entrée en médiation auprès du requérant.

3 **Le chargé de médiation demande à chaque partie de lui apporter les éléments nécessaires** à l'analyse complète et indépendante de la médiation. Il peut communiquer, à la demande de l'une des parties, tout ou partie du dossier.

4 **Le chargé de médiation soumet ses réflexions au Médiateur ainsi que les pièces justificatives.** Le Médiateur propose alors une/des solution(s) au litige, sous 90 jours maximum. Cependant, lorsque le dossier est particulièrement complexe, ce délai peut être allongé. Le Médiateur en informe alors les parties.

5 **La solution proposée par le Médiateur est présentée aux parties qui décident si elles l'acceptent ou non.** Ces échanges peuvent faire évoluer la solution. La Médiation échange avec le requérant pour fixer un délai d'acceptation ou de refus de la solution. Le délai moyen constaté est de deux semaines environ. Cependant, au cas par cas, et à la demande du requérant, ce délai peut être plus long pour faciliter la convergence vers une solution partagée.

6 **Le Médiateur entérine ensuite sa solution de médiation par écrit.** Il s'assure de sa mise en œuvre par la partie concernée. Et il informe le requérant des impacts liés au choix de la solution retenue.

7 **Le Médiateur met en place une enquête de satisfaction** auprès des requérants, qui fait suite au traitement de leur demande, pour permettre à la médiation d'améliorer son processus.

TOUT AU LONG DE CE PROCESSUS, LE MÉDIATEUR RAPPELLE EN PARTICULIER AUX PARTIES QU'ELLES RESTENT LIBRES DE SE RETIRER À TOUT MOMENT.

NOS RECOMMAN-DATIONS

LES PISTES DE PROGRÈS PROPOSÉES PAR LE MÉDIATEUR

13
NOUVELLES RECOMMANDATIONS ONT ÉTÉ FORMULÉES PAR LE MÉDIATEUR POUR L'ANNÉE 2017

En 2016, des recommandations très bien suivies

Tout au long de l'année, le Médiateur échange avec les directions du Groupe ENGIE et les associations de consommateurs afin de définir les axes de progrès de l'entreprise. Le bilan de la mise en œuvre des onze recommandations formulées par la Médiation du Groupe ENGIE en 2016 est très positif.

LE BILAN 2016

82 %
des recommandations formulées en 2016 déjà appliquées



18 %
des recommandations en 2016 non appliquées (voir explication ci-dessous)

0 %
des recommandations de 2016 en cours de mise en œuvre

● À noter, concernant les recommandations qui n'ont pas été mises en œuvre :

Les deux recommandations qui n'ont pas été mises en œuvre concernent les tarifs sociaux. En effet, en 2018, l'État a généralisé le chèque énergie au niveau national après une phase d'expérimentation dans quatre départements (Ardèche, Aveyron, Côtes-d'Armor et Pas-de-Calais) en 2016 et 2017. Ainsi, les tarifs sociaux de l'énergie ont pris fin le 31 décembre 2017 pour être remplacés par le chèque énergie. Ces deux recommandations sont donc annulées d'office par la décision de l'État de généraliser le chèque énergie et de supprimer les tarifs sociaux progressivement à partir de janvier 2018.

GRDF

ACCUEIL, CONSEIL & ACCOMPAGNEMENT

« Permettre d'appeler un client résidant à l'étranger pour un rendez-vous »

ÉQUIPEMENT ÉNERGÉTIQUE

« Mémoriser les informations relatives au compteur lors de son changement »

ACCUEIL, CONSEIL & ACCOMPAGNEMENT

« Informer le client professionnel de son coefficient de conversion »

France BtoC

FACTURATION & CONSOMMATION

« Effectuer un rappel auprès des prestataires de recouvrement afin d'éviter qu'ils relancent les clients en réclamation au niveau consommateurs ou les requérants qui sont en médiation »

FACTURATION & CONSOMMATION

« Prise en compte des plans d'apurement dans la facturation de résiliation »

ACCUEIL, CONSEIL & ACCOMPAGNEMENT

« Créer un statut / en-tête au courrier envoyé par la plateforme qui renseigne les bénéficiaires du TPN* ou TSS** »

FACTURATION & CONSOMMATION

« Assurance facture »

ACCUEIL, CONSEIL & ACCOMPAGNEMENT

« Améliorer le processus de renouvellement du TSS pour le chauffage collectif en harmonisant les procédures d'ENGIE et la plateforme concernée »

Happ-e

FACTURATION & CONSOMMATION

« Offre Happ-e : délivrer un justificatif de paiement lorsqu'un client paie en ligne et par carte bancaire sa facture Happ-e »

E&C / Ecometering / Teksial

ACCUEIL, CONSEIL & ACCOMPAGNEMENT, SUIVI DES RÉCLAMATIONS

« Offre d'Individualisation des frais de chauffage (IFC) »

ENGIE Home Services

ACCUEIL, CONSEIL & ACCOMPAGNEMENT

« ENGIE Home Services, amélioration de la satisfaction client »

LÉGENDE

● MISE EN ŒUVRE ● NON MISE EN ŒUVRE

* TPN : tarif de première nécessité (électricité)
** TSS : tarif spécial de solidarité (gaz naturel)

En 2017, des recommandations précises et ciblées

En 2017, les motifs de recours au Médiateur pour les dossiers du fournisseur ENGIE sont, pour la plupart, identiques à ceux rencontrés en 2016. Les sujets relatifs à la facturation et à la consommation constituent la majeure partie des demandes traitées par la Médiation du Groupe ENGIE.

FACTURATION ET CONSOMMATION

Happ-e by ENGIE

« Nature de l'index (index réel ou estimé) non précisée sur la facture d'électricité »

CONSTAT :

La facture Happ-e ne présente pas la différence entre les consommations estimées et réelles dans le bilan des consommations indiqué sur la facture, ce qui peut provoquer l'incompréhension du client.
Exemple : lorsque les index estimés sont inférieurs aux index réels, le bilan donne l'impression d'une consommation beaucoup plus importante en fin de période de régularisation, que lorsque sa facture est basée sur des index réels. Ce qui génère incompréhension et, de fait, insatisfaction du client qui cherche à optimiser sa consommation.

RECOMMANDATION :

La facture d'énergie doit faire apparaître, de manière lisible, certains éléments d'informations, notamment la période sur laquelle porte la consommation, en précisant si la consommation facturée est estimée, réelle ou transmise par le client, comme le précise l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'énergie.

Happ-e by ENGIE

« Indiquer systématiquement les heures de basculement Heures Pleines / Heures Creuses (HP/HC) sur la facture d'électricité »

CONSTAT :

Happ-e n'indique pas systématiquement, sur ses factures d'électricité, les heures de basculement en Heures Pleines / Heures Creuses. Il faut donc modifier les factures en conséquence pour une meilleure compréhension des requérants.

RECOMMANDATION :

La facture d'énergie doit faire apparaître, de manière lisible, l'intitulé commercial de l'offre souscrite ainsi que les éventuelles options et différenciations horaires comme le précise l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'énergie.

ENGIE

« Informer le client sur le nouveau montant de sa mensualité après qu'il a résilié une énergie dans son contrat dual (gaz + électricité) »

CONSTAT :

En cas de résiliation d'une partie gaz ou électricité d'un contrat dual, la procédure en vigueur chez le fournisseur ENGIE ne prévoit pas d'informer le client par écrit ou par oral du montant de sa nouvelle mensualité. Une résiliation partielle d'un contrat dual ne donne pas lieu à réédition d'un plan de mensualités.

RECOMMANDATION :

En cas de résiliation d'une énergie sur une offre duale, le fournisseur ENGIE doit communiquer au client, par écrit, le nouveau plan de mensualisation mis en place.

ENGIE

GAZ TARIF RÉGLEMENTÉ
Une marque du groupe ENGIE

« Sur une facture bimestrielle, le libellé dans le pavé de la première page 'Vos consommations facturées' est incorrect dans certains cas »

CONSTAT :

Sur une facture bimestrielle émise lors d'une relève réelle par le distributeur, les consommations indiquées sur la première page de la facture d'énergie dans l'encadré « Vos consommations facturées » ne correspondent pas à la consommation réelle de la période concernée. Cette information génère de l'insatisfaction chez le client et met en doute le bon fonctionnement du compteur.

RECOMMANDATION :

La facture bimestrielle émise à la suite d'une relève réelle indique dans l'encadré « Vos consommations facturées » une consommation qui correspond à un solde de consommation à devoir pour une période de six mois. Ainsi, l'encadré « Vos consommations facturées », sur la première page de la facture bimestrielle, doit être correctement libellé, c'est-à-dire indiquer « … vous êtes facturé de x kWh… » au lieu de « … vous avez consommé x kWh… ».

ENGIE entreprises & collectivités

« Lors d'un changement de contrat de FideloConso en Vertuoz Habitat, le fournisseur doit s'assurer de la cohérence des index transmis pour établir la facturation »

CONSTAT :

Lors du basculement d'une offre FideloConso vers Vertuoz Habitat, les index de résiliation et de mise en service peuvent être incohérents, ce qui génère une facturation incorrecte.

RECOMMANDATION :

Le fournisseur ENGIE doit s'assurer que la procédure de mise en œuvre du contrat Vertuoz Habitat, à la suite d'une offre FideloConso, est respectée par les différents acteurs : ceux qui mesurent les consommations (Ecometering) et ceux qui émettent les factures (Teksial).

ENGIE entreprises & collectivités

« Pour une copropriété, s'assurer que le syndic est au courant des difficultés de relève du compteur rencontrées par le distributeur »

CONSTAT :

Le syndic de copropriété d'une résidence contacte le fournisseur pour contester le montant important d'une facture. Le distributeur indique qu'il n'a pas pu accéder au compteur pendant 15 mois. Un cadenas avait en effet été installé sur la porte de l'armoire dans laquelle se trouvait l'installation de comptage. Le distributeur n'était donc pas à même de faire autre chose que des estimations de consommation.

RECOMMANDATION :

Pour une copropriété, il faut s'assurer que le syndic est au courant des difficultés de relève du compteur par le distributeur. Dans le cas d'un syndic de copropriété, l'adresse du lieu de consommation est souvent différente de l'adresse du syndic. Le fournisseur doit donc s'assurer de donner la bonne adresse de contact au distributeur afin que ce dernier puisse informer le syndic de ses démarches, notamment en cas d'inaccessibilité du compteur.

ACCUEIL, CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT

ENEDIS
L'ELECTRICITE EN RESEAU

« Respecter le délai d'émission du versement d'un dédommagement après la mise en œuvre d'une solution de médiation »

CONSTAT :

La solution de médiation est acceptée par le requérant et le distributeur ENEDIS, et la Médiation du Groupe ENGIE en demande la mise en œuvre à ENEDIS. Mais le requérant perçoit le dédommagement trois mois après la demande de mise en œuvre de la solution par la Médiation du Groupe ENGIE. Le requérant comme la Médiation estiment ce délai trop long.

RECOMMANDATION :

Lors de la mise en œuvre de la solution de médiation validée avec le distributeur ENEDIS, celui-ci doit se conformer à la procédure en vigueur, c'est-à-dire l'envoi du dédommagement au client dans un délai de trois semaines maximum à partir de la date de demande de mise en œuvre au distributeur d'électricité ENEDIS par la Médiation du Groupe ENGIE.

ENGIE

GAZ TARIF RÉGLEMENTÉ
Une marque du groupe ENGIE

« Informer, par exemple sur la FAQ des fournisseurs, du mode de facturation associé à l'offre M@ Relève »

CONSTAT :

Il est nécessaire que les téléconseillers puissent être en mesure d'apporter des explications détaillées sur l'offre M@ Relève quand un client du fournisseur ENGIE leur demande des précisions ou dans le cas où il ne comprend pas certaines approximations faites sur sa facture. Pour cela, il faut donc mettre à jour la FAQ et la fiche pédagogique concernant l'offre M@ Relève sur le site Internet du fournisseur, ainsi que sur les scripts des téléconseillers (pour leur permettre de faire référence à la fiche dans la FAQ).
Notons toutefois que la mise en place progressive des compteurs communicants permettra de résoudre ces difficultés, inhérentes au fait que les relèves ne sont pas assez fréquentes aujourd'hui pour permettre une facturation mensuelle précise.

RECOMMANDATION :

La Médiation recommande de compléter les informations sur l'offre M@ Relève présentes sur la fiche pédagogique du site Internet et dans la FAQ des fournisseurs. Plus précisément, les actions à mettre en place sont les suivantes :
- Mieux expliquer les incertitudes (normales) liées à certains des paramètres pris en compte dans la facturation (fréquence des évolutions tarifaires et connaissance du coefficient de conversion, qui supposent une estimation des consommations mois par mois, malgré une facturation bimestrielle) ;
- Indiquer les règles appliquées pour calculer chaque facture, qui peuvent alors expliquer, dans le respect de l'arrêté relatif aux factures d'énergie, pourquoi certaines données, en particulier pour des consommations faibles, peuvent être approximatives (du fait des règles d'arrondis de calcul).
Pour autant, il est important de rappeler que les processus pour calculer la consommation à retenir sont correctement appliqués par les fournisseurs. Et ce dans les trois cas de figure possibles (estimation de la consommation ; prise en compte de l'auto-relevé sur la 1re facture intermédiaire ; prise en compte de l'auto-relevé sur la 2e facture intermédiaire).

CONTRAT

ENGIE Home Services

« S'assurer de la bonne présentation des contrats d'entretien lors de la mise en service de chauffages individuels, lorsque ceux-ci sont offerts dans le cadre d'un contrat passé avec un Cmiste (constructeur de maisons individuelles) »

CONSTAT :

Dans le cadre de l'achat d'une maison neuve auprès d'un constructeur de maisons individuelles (Cmiste), ENGIE Home Services a été mandatée pour la mise en service d'équipements thermiques. À l'occasion de la venue du technicien, des documents ont été remis au requérant, lequel, par l'intermédiaire de l'association de consommateurs qui le représente, en conteste la valeur contractuelle.

RECOMMANDATION :

Dans le cadre d'un accord passé avec un Cmiste, il faut s'assurer de la bonne présentation du contrat d'entretien proposé lors de la mise en service d'installations de chauffage individuel. La société doit s'assurer du bon respect des process standardisés mis en place pour la souscription de contrats d'entretien dans le cadre d'un accord plus global avec un Cmiste. Pour une pleine validité, elle doit également procéder à certaines modifications quant à la forme de ces contrats et aux mentions qui y figurent, ce que ENGIE Home Services a accepté.

ENGIE Home Services

« Envoyer un document dédié (courrier ou e-mail) au client pour l'informer de la future reconduction de son contrat et de sa possibilité d'y mettre fin, pour les contrats d'entretien souscrits dans le cadre global d'un accord auparavant passé avec un Cmiste (constructeur de maisons individuelles) »

CONSTAT :

Dans le cadre de l'achat d'une maison auprès d'un constructeur de maisons individuelles (Cmiste), ENGIE Home Services a été mandatée pour la mise en service d'équipements thermiques. À l'occasion de la venue du technicien, des documents contractuels ont été remis à la requérante pour la mise en œuvre d'un contrat d'entretien. La requérante a par la suite reçu une facture l'informant de la future reconduction de son contrat. Par l'intermédiaire de l'association de consommateurs qui la représente, elle conteste la forme de ce document.

RECOMMANDATION :

Dans ce cas de figure, la société doit compléter l'information du client par la mise en place d'un nouveau process afin que les règles en matière de tacite reconduction soient totalement respectées. Dans le cadre d'un accord passé avec un Cmiste, ENGIE Home Services doit envoyer un courrier ou un e-mail nominatif dédié informant le consommateur de son droit à mettre fin à son contrat avant la date de reconduction, et non pas sur la facture comme cela était indiqué auparavant.

RELATION CLIENT

GRDF
GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

« Généraliser la photographie de l'index de l'ancien compteur lors d'un changement de compteur (idem lors de la procédure de mise en place des compteurs communicants) »

CONSTAT :

Le litige portait sur la facturation des consommations de gaz naturel à la suite d'une erreur d'estimation des index par le distributeur GRDF lors d'un changement de compteur gaz, due à un oubli d'enregistrement de l'index de dépose de l'ancien compteur.

RECOMMANDATION :

Lors d'un changement de compteur de gaz naturel, le distributeur GRDF, conformément à ses procédures déjà existantes, est en possession des index de dépose et de pose des compteurs et enregistre le changement informatique à la date la plus proche de la date réelle, afin que soit facturée au client la consommation réelle.
Aussi, dans le but de sécuriser cette procédure, nous recommandons la photographie systématique de l'index de dépose de l'ancien compteur comme cela est prévu dans le cadre de la mise en place des compteurs communicants.

GRDF
GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

« Améliorer l'information des clients en cas d'incident sur le réseau »

CONSTAT :

Un client professionnel a soupçonné une panne de son équipement thermique et a appelé un technicien pour le dépanner. Or, il s'est rendu compte que l'alimentation en gaz avait été coupée. Le distributeur GRDF a alors expliqué qu'il y avait eu un incident quelques jours plus tôt et que, par mesure de sécurité, le gaz avait été coupé dans tout le quartier. La raison de la saisine est liée au fait que le technicien qui s'est déplacé a facturé au requérant son intervention. Ce dernier estime que ces frais sont de la responsabilité de GRDF et donc à prendre en charge par le distributeur.

RECOMMANDATION :

Le Médiateur recommande à GRDF d'améliorer sa communication vis-à-vis de ses clients dans des cas similaires. Aussi, afin de renforcer son service info coupure par lequel les clients peuvent être tenus informés de l'évolution de la situation, soit directement soit en s'inscrivant aux notifications de suivi par mail ou SMS, GRDF devrait utiliser les données clients à sa disposition afin de les prévenir de manière proactive par e-mail ou SMS.

OFFRE ÉNERGIE, PRIME D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

ENGIE

GAZ TARIF RÉGLEMENTÉ
Une marque du groupe ENGIE

« Faire évoluer les procédures et la communication autour des demandes de prime économie d'énergie dans le cadre des CEE »

CONSTAT :

Lorsque les consommateurs font réaliser des travaux d'économies d'énergie dans le cadre des dispositions réglementaires liées aux Certificats d'économies d'énergie (CEE), ils sont au courant du système de prime mis en place par les fournisseurs qui, sous réserve de respecter certaines conditions, permet de financer une partie des travaux. Ce que ne comprennent pas certains consommateurs ayant saisi le Médiateur. En revanche, c'est la raison pour laquelle, bien qu'ils aient ou pensent avoir respecté lesdites conditions, le fournisseur ENGIE refuse de leur accorder la prime prévue.

RECOMMANDATION :

Le Médiateur recommande aux fournisseurs ENGIE de communiquer plus clairement les règles d'éligibilité liées aux primes d'économies d'énergie, et ce dès la phase d'estimation. Trois recommandations sont proposées :
- Améliorer l'information des consommateurs sur le site d'ENGIE dédié aux CEE concernant les règles d'éligibilité et les évolutions de barèmes ;
- Veiller à proposer, sur le site Internet, une simulation des primes éligibles en fonction des travaux à réaliser qui puisse être éditée ou sauvegardée, constituant une trace facilitant du même coup la résolution des litiges ;
- Rappeler aux partenaires le respect des délais pour la remise des dossiers de CEE au fournisseur ENGIE pour le paiement des primes.

L'écosystème

Pour mener à bien sa mission de médiation, le Médiateur du Groupe ENGIE fait partie d'un écosystème intégrant des acteurs multiples pour légitimer, informer, et organiser son action.



CHAPITRE 2

NOS RÉSUL-TATS

UNE DÉMARCHE PERFORMANTE QUI DONNE SATISFACTION

+94%

LE NOMBRE DE SOLLICITATIONS DU MÉDIATEUR A AUGMENTÉ DE 94 % ENTRE 2016 ET 2017

Que pensez-vous des résultats obtenus par le Médiateur en 2017 ?

Nadège Lefeuvre : De même qu'en 2016, les principaux indicateurs suivis par le Médiateur sont bons, voire meilleurs : nos délais de traitement des dossiers de médiation et le taux d'acceptation par les parties prenantes des solutions proposées continuent de s'améliorer, au même titre que la satisfaction des requérants. Ces indicateurs sont surveillés d'une part car ils font partie des exigences du Code de la consommation, d'autre part car ils permettent d'évaluer le bon fonctionnement d'un service de traitement de sollicitations, c'est-à-dire de savoir si le service répond aux attentes des requérants et maintient un niveau de qualité suffisant pour contribuer à la confiance que les requérants peuvent avoir envers le Médiateur.

Comment expliquez-vous cette amélioration, année après année ?

N. L. : Je crois que plusieurs facteurs expliquent ces résultats. Tout d'abord, il faut savoir que Jean-Pierre Hervé, le Médiateur, motive son équipe sur un double objectif : répondre au nombre grandissant de dossiers à traiter tout en maintenant la satisfaction des requérants. Dès 2015, le nombre de sollicitations et de médiations a commencé à augmenter. L'équipe de la Médiation du Groupe ENGIE s'est alors organisée pour y faire face. Des projets structurants ont été lancés, comme notre logiciel de CRM (outil informatique de gestion des dossiers des requérants), qui facilite le suivi des dossiers et le reporting. Ensuite, l'équipe s'est concentrée sur les activités à valeur ajoutée et a décidé de confier les autres, la numérisation des courriers de saisines et leur intégration dans notre outil informatique, par exemple, à un prestataire externe. Enfin, un mode de fonctionnement fondé sur « l'amélioration continue » a été mis en place.



La performance au cœur du processus de médiation

Le taux d'acceptation des solutions proposées et de requérants satisfaits continue de s'améliorer dans un contexte d'augmentation des volumes traités par la Médiation du Groupe ENGIE.

JOËLLE VARENNES, NADÈGE LEFEUVRE, FABRICE DURAND

RESPECTIVEMENT CHARGÉES DE MÉDIATION ET CHARGÉ D'APPUI MÉDIATION

INTERVIEW

Quel est ce mode de fonctionnement que vous mentionnez ?

Fabrice Durand : Tout d'abord, grâce à la mise en place du CRM, il a été plus simple et plus rapide de suivre les résultats et indicateurs clés. Évidemment, un service de médiation n'est pas un service commercial et n'a pas d'objectif à remplir, mais il est important que chacun soit sensibilisé, notamment sur les délais de traitement, les taux d'acceptation des solutions… Et puis, chaque vendredi, la Médiation fait un point d'avancement des dossiers. Nous savons que ce suivi a un impact positif sur l'implication et la motivation des collaborateurs.

Joëlle Varennes : Nous avons également mis en place un comité qualité mensuel. Lors de ce comité, nous analysons l'évolution des résultats et réfléchissons aux processus à faire évoluer. Par exemple, lorsqu'à l'été 2017 nous avons constaté une forte hausse du nombre de saisines non éligibles à la Médiation, nous avons décidé de lancer un projet de refonte de notre formulaire en ligne.

F. D. : Les requérants participent également à l'efficacité de la Médiation. Après la mise en ligne du nouveau formulaire, plusieurs requérants ont remonté un message d'erreur qui s'affichait au moment de valider. Ils ont donné des détails précis (capture du message d'erreur, informations sur le navigateur utilisé…). Grâce à tous ces renseignements, l'origine du problème a été identifiée et corrigée.

L'efficacité est-elle une question d'équipe ?

N. L. : Je pense que la composition et le fonctionnement même de notre équipe contribuent pleinement à notre efficacité et à nos résultats. Nous sommes une petite équipe solidaire : lorsqu'un chargé de médiation est en difficulté sur une demande, il n'hésite pas à interroger ses collègues et/ou le Médiateur pour avancer dans son analyse. Par ailleurs, nous avons aussi mis en place des processus de recrutement, d'intégration et de formation de l'équipe adaptés à nos besoins. Nos collègues sont donc pris en charge dès leur arrivée et gagnent ainsi très vite en compétence et en autonomie.Et nous ne comptons pas nous arrêter en si bon chemin ! Pour 2018, nous avons déjà de nouvelles idées…

« La composition et le fonctionnement de notre équipe contribuent pleinement à nos résultats. »

Une démarche performante qui donne satisfaction

Sollicitations et médiations, motifs de litiges, profil des requérants, délais de traitement et satisfaction du demandeur : le point sur les chiffres de l'activité 2017 de la Médiation du Groupe ENGIE.

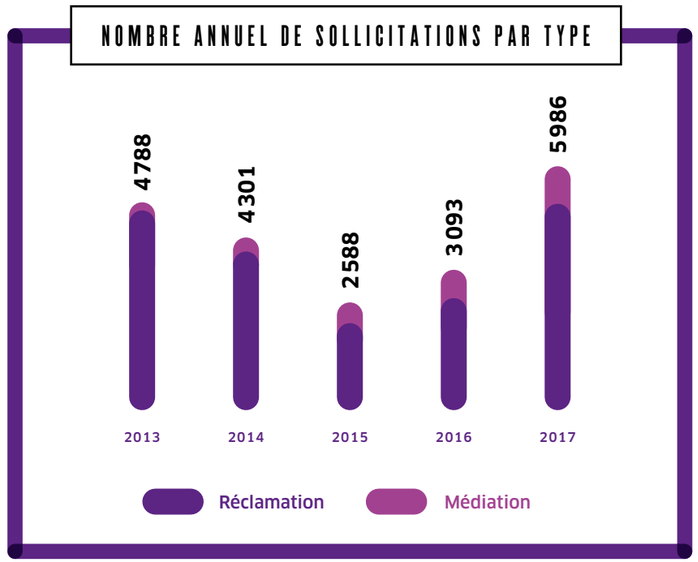
Lorsque le Médiateur du Groupe ENGIE reçoit une sollicitation, il vérifie dans un premier temps qu'elle entre bien dans son champ de compétences. Rappelons que le Médiateur intervient, conformément au Code de la consommation et aux dispositions contractuelles entre ENGIE et ses clients, dans le cas où :

- les services clients (niveau 1) ou les services nationaux consommateurs (niveau 2) se sont prononcés sur la réclamation en apportant une réponse (sur support durable) au client (ou n'ont pas apporté de réponse dans un délai de deux mois) ;
- le client n'est pas satisfait de la réponse apportée (le litige est alors constitué) ;
- le requérant saisit la Médiation pour demander un règlement à l'amiable de son litige en dernier recours.

Sous quarante-huit heures en moyenne, un courrier confirme alors au requérant la bonne réception de sa demande et, s'il ne s'est pas adressé à la bonne instance, lui précise, sur la base des informations à disposition de la Médiation, l'entité qui va lui répondre. Les différentes étapes du processus et les différents cas rencontrés sont présentés dans la rubrique « Le parcours de la requête », p. 16.
Dans la majorité des cas, c'est le client qui sollicite directement le Médiateur du Groupe ENGIE. Cependant, en cas d'impasse avec leur interlocuteur, les sociétés du Groupe ENGIE peuvent également être à l'origine de la saisine. Pour autant, il convient d'obtenir systématiquement l'accord du consommateur pour l'entrée en médiation de son litige.

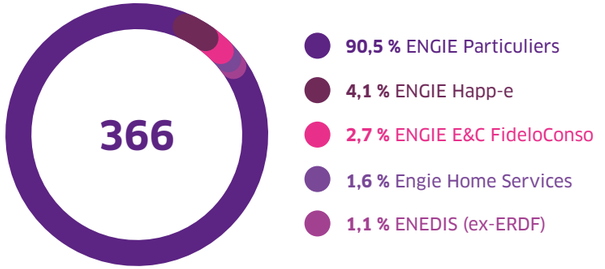
59%
des demandeurs sollicitent le Médiateur via Internet

NOMBRE ANNUEL DE SOLLICITATIONS PAR TYPE



DEMANDES DE MÉDIATION ÉLIGIBLES EN BtoC

Demandes de médiation éligibles en BtoC par filiale



Demandes de médiation éligibles en BtoC par motif

Sollicitations et demandes de médiation en hausse

Comme en 2016, le nombre total de sollicitations du Médiateur a augmenté en 2017, atteignant 5 986 demandes (+ 94 % par rapport à 2016 et + 131 % par rapport à 2015). Corrélativement, le nombre de médiations a également augmenté, avec 395 demandes éligibles en 2017 (+17 % par rapport à 2016).

Cette tendance à la hausse est le résultat de trois évolutions :

— **la généralisation de la référence au Médiateur dans toutes les entités** du Groupe ENGIE à la suite de l'action du Médiateur auprès de toutes les directions de marché BtoC du Groupe en France ;

— **la simplification progressive de la saisine du Médiateur** (en particulier via Internet) et l'amélioration de l'information des requérants par les entités du Groupe ENGIE, conformément aux recommandations passées du Médiateur ;

— **dans un contexte de généralisation de la médiation en France et en Europe,** les clients sont plus exigeants en matière d'information, de qualité et de rapidité de service de la part de leurs fournisseurs.

Les particuliers restent les requérants majoritaires

Cette année, l'action du Médiateur auprès des entités du Groupe ENGIE pour promouvoir l'appel à la médiation s'est intensifiée. Malgré des médiations d'origine diverses, les demandeurs les plus nombreux demeurent les clients particuliers (93 %, soit 366 sollicitations sur les 395 reçues). Viennent ensuite les professionnels, qui représentent 4,6 % des demandes de médiation.

ENGIE Particuliers : 90,5 % des médiations en BtoC

La filiale ENGIE Particuliers, qui gère plusieurs millions de clients et de contrats, est fortement citée : 90,5 % des médiations en BtoC reçues par le Médiateur la concernent. Les 9,5 % de cas de médiations restants se répartissent entre les filiales ENGIE Happ-e, ENGIE E&C FideloConso, ENGIE Home Services et ENEDIS (cf. graphe ci-dessus).

Facturation et paiement, en tête des motifs de litige

Comme en 2016, les médiations concernent majoritairement des problèmes de facturation ou de paiement (82 % en 2017 vs 77 % en 2016) liés au niveau de consommation de gaz et d'électricité (y compris les problèmes de compteur). La catégorie « offre énergie », qui correspond à des demandes en lien avec le contenu de l'offre, notamment la stratégie tarifaire et les taxes concernant l'énergie, progresse de

SOLLICITATIONS EN MÉDIATION BtoC NON RETENUES

25 médiations non retenues sur 366 (soit 6,8 %) selon les causes suivantes :



- **11 :** transmises au MNE par la Médiation
- **6 :** demandeur choisit le MNE
- **4 :** demandeur injoignable et non compréhension de la demande
- **2 :** refus de médiation par le demandeur
- **2 :** refus de médiation par le Médiateur

La proportion de sollicitations en médiation BtoC « non retenues » est en baisse par rapport à l'année 2016 (25 en 2017 contre 27 en 2016, ce qui représente 6,8 % des sollicitations). Les causes de rejet de ces 25 sollicitations, résumées dans le graphe ci-contre, sont les suivantes :

— 2 sollicitations pour lesquelles le Médiateur n'était pas compétent ; ainsi le taux de litiges refusés[1] par le Médiateur du Groupe ENGIE est de 0,5 % en 2017 ;

— 4 sollicitations au sujet desquelles le demandeur est injoignable alors que le litige n'était pas explicite dans sa demande ce qui ne permet pas de le définir ;

— 11 sollicitations transmises au Médiateur national de l'énergie (MNE) selon la convention signée en 2015 avec le Médiateur du Groupe ENGIE ;

— 6 sollicitations pour lesquelles le demandeur choisit le MNE après avoir sollicité en parallèle les deux Médiateurs ;

— 2 sollicitations correspondant à des retraits de demandes de médiation du requérant lors du premier contact téléphonique avec la Médiation d'ENGIE.

11 médiations ont été interrompues en 2017 alors que le processus de médiation avait démarré, ce qui représente 3,0 % des médiations retenues (vs 0,6 % en 2016). Les causes sont les suivantes :

— 1 médiation a été abandonnée par le Médiateur : le requérant a souhaité, en cours de médiation, entrer en justice, ce qui a entraîné l'arrêt de la médiation ;

— 9 médiations n'entraient pas dans le champ de compétences du Médiateur du Groupe ENGIE : 3 requêtes avaient déjà été traitées en médiation par le MNE et 6 sollicitations ne concernaient pas des prestations du Groupe ENGIE ;

— 1 médiation était en cours de traitement par un tribunal, situation révélée lors des échanges avec le Médiateur.

+15%
En 2017, la Médiation du Groupe ENGIE a traité 15 % de médiations supplémentaires par rapport à 2016

84 %
des médiations ont été traitées en moins de 3 mois

1 point (5 % vs 4 % en 2016). En revanche, tous les autres motifs de médiation ont diminué en 2017. Enfin, l'offre FideloConso, un thème de litige apparu en 2015, reste une source de réclamation, mais toutefois moins fréquente en 2017, avec seulement 10 médiations (même niveau qu'en 2015) contre 16 en 2016. Cette offre consiste en une individualisation des charges de chauffage et d'eau chaude pour les logements en chauffage collectif au gaz naturel. La Médiation du Groupe ENGIE a formulé depuis 2015 pour cette offre plusieurs recommandations génériques qui commencent à porter leurs fruits. Concernant les médiations du fournisseur ENGIE Particuliers (ex-DolceVita), les motifs de recours au Médiateur sont, pour la plupart, identiques à ceux rencontrés en 2016 : contestations de consommations, problèmes de compteurs défaillants ou d'erreurs de relève, et enfin difficultés dans les règlements de la prime de certificat d'économies d'énergie (CEE).

Délais de traitement des médiations BtoC : qualité maintenue !

Malgré trois années consécutives d'augmentation du nombre de sollicitations, le Médiateur a maintenu en 2017 le niveau de qualité de traitement et les délais qu'il s'était fixés en décembre 2014, à savoir traiter la quasi-totalité des dossiers dans les deux mois suivant la date de réception de la requête. Rappelons que le délai fixé par le Code de la consommation est de trois mois.

En 2017, sur les **366 sollicitations en médiation BtoC reçues**[1], 341 (vs 290 en 2016) ont fait l'objet d'une médiation et 25 (vs 27 en 2016) n'ont pas été « retenues ». La Médiation du Groupe ENGIE a également traité, en 2017, 25 médiations au titre de sollicitations reçues en 2016. Ainsi, en 2017, la Médiation du Groupe ENGIE a traité 366 médiations, soit 15 % de médiations supplémentaires par rapport à 2016 (319 médiations traitées), qui se répartissent comme suit :

— **323 médiations clôturées** :

- dont 312 avec réponse du requérant :
  - 279 avec acceptation de la solution (vs 223 en 2016)
  - 33 avec refus de la solution (vs 40 en 2016) ;
- dont 11 arrêts de médiation.

— **43 médiations encore en cours d'instruction début 2018.**

1. VOIR LE CRITÈRE CORRESPONDANT DANS LE TABLEAU DES CRITÈRES DE QUALITÉ DU DÉCRET N° 2015-1382 DU 30 OCTOBRE 2015 P. 31.

DÉCRET Nº 2015-1382 DU 30 OCTOBRE 2015 RELATIF À LA MÉDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION (BTOC)

Critères	Définitions	Valeur taux 2017
a/ Le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet	Nombre de médiations et le motif (type de demande)	366
c/ La proportion de litiges qu'il a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus	% Médiations refusées = sollicitations non traitées en médiation, « refus de médiation par le médiateur » hors champ de compétences du Médiateur / total des médiations reçues	0,5 %
d/ Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption	% Médiations interrompues = arrêts de médiation / médiations traitées	3,0 %
e/ La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges en jours	La durée moyenne de résolution d'un litige	59 jours
h/ Pour les médiateurs rémunérés ou employés exclusivement par un professionnel, le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable	% Solutions en faveur du requérant = (médiations acceptées et refusées - recours MNE - Refus filiale) / (médiations acceptées et refusées)	94,9 %
	% Solutions en faveur du requérant = % satisfaction de l'action du Médiateur du groupe ENGIE 2017	85,0 %
	% Litiges résolus à l'amiable = médiations acceptées / (médiations acceptées et refusées)	89 %

CONVENTION ENTRE LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE ET LE MÉDIATEUR DU GROUPE ENGIE

Comme le prévoit la convention signée entre le Médiateur national de l'énergie (MNE) et le Médiateur du Groupe ENGIE, un bilan de sa mise en œuvre opérationnelle a été réalisé, comme chaque année. La convention prévoyait :

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

Tous les critères ont été respectés puisque :

- Concernant la mise en avant des coordonnées :
  - les deux médiateurs ont fait référence à l'autre sur leur site Internet ;
  - les deux médiateurs ont mis en ligne la convention signée ;
  - le Médiateur du Groupe ENGIE a, de plus, informé les requérants qui le saisissent, tant dans ses courriers que dans ses réponses par e-mail, qu'une possibilité de recours au Médiateur national de l'énergie était possible.
- Concernant les transferts :
  - les médiateurs se sont transmis les dossiers ne relevant pas de leur domaine de compétences ;
  - ils se sont également interrogés, puis transmis les dossiers, selon les cas, lorsqu'un requérant les saisissait simultanément pour une même demande ;
  - enfin, le Médiateur national de l'énergie a pu, comme le prévoit également le Code de l'énergie (article L122-1), traiter des demandes de requérants qui l'ont saisi à la suite d'un désaccord avec la proposition de solution amiable faite par le Médiateur du Groupe ENGIE.

Plus précisément, les transferts ont été les suivants en 2017 :
(Source : Médiation du Groupe ENGIE)

	Hors périmètre / compétences	Requérants ayant sollicité les deux médiateurs en parallèle ou instruction débutée chez le MNE	Requérants saisissant le MNE à la suite d'une médiation ENGIE
Du Médiateur ENGIE vers le MNE	**11** changements de fournisseur ou autre fournisseur impliqué	**6**	**16**
Du MNE vers le Médiateur ENGIE	**3** clients professionnels **2** clients particuliers avec une offre de service énergétique	**0**	

La durée moyenne de résolution d'une médiation[1] est de 59 jours en 2017. Ainsi, 55 % des médiations ont fait l'objet d'un avis rendu sous moins de 60 jours, et 84 % sous moins de 90 jours (les plus complexes). La complexité de ces médiations était notamment liée à :

- des difficultés techniques nécessitant une expertise externe (demande de diagnostics, expertise juridique) ;
- des problématiques personnelles nécessitant de recourir à un tiers, comme une assistante sociale par exemple. Certains demandeurs souhaitaient également attendre la prochaine facture pour vérifier que les problèmes avaient bien disparu, et/ou que la situation technique était régularisée (du fait de la perte de confiance du client vis-à-vis du fournisseur ou du distributeur).

Le taux de litiges résolus à l'amiable atteint cette année 89 % (vs 85 % en 2016).[1] Cette augmentation s'explique notamment par la forte implication de la Médiation du Groupe ENGIE pour trouver un accord juste entre les deux parties. Les médiations avec refus de solution ont légèrement diminué en 2017, atteignant 11 % (vs 15 % en 2016).

Le taux de solutions proposées par le Médiateur d'ENGIE en faveur du requérant s'élève à 93,9 % (vs 97,3 % en 2016). Ce taux est conforme au raisonnement adopté dans le rapport d'activité 2015 et présenté en février 2016 devant la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. En effet, lorsque le demandeur et le fournisseur acceptent la solution proposée par le Médiateur, cette décision est respectée dans tous les cas. Sur les solutions refusées, seuls 16 requérants ont décidé de poursuivre leur action auprès du Médiateur national de l'énergie (MNE), sans pour autant obtenir des conclusions différentes sur leur litige. Les entités d'ENGIE, quant à elles, ont appliqué 100 % des solutions proposées par le Médiateur d'ENGIE. **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 85 %** (cf. Enquête de satisfaction 2017 de la Médiation du Groupe ENGIE).
C'est pourquoi le Médiateur d'ENGIE suggère que ce taux fasse l'objet d'une définition plus précise et normalisée dans une future version du décret relatif à la médiation des litiges de la consommation.

La satisfaction du demandeur, une préoccupation constante

Tous les ans depuis 2009, la Médiation du 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 par la Médiation du Groupe ENGIE (taux de retour de 29 %, 68 réponses sur 235 enquêtés), nous avons pu constater une amélioration de leur satisfaction concernant :

- la compréhension de leur litige : 84 % en 2017 (vs 66 % en 2016) ;
- la qualité des échanges pendant l'instruction du dossier : 88 % en 2017 (vs 76 % en 2016) ;
- la qualité de la solution proposée pour résoudre le litige : 71 % en 2017 (vs 55 % en 2016).

De manière globale, la satisfaction concernant l'action du Médiateur reste élevée et augmente encore en 2017 ; en effet, 85 % des demandeurs se sont déclarés satisfaits de l'action du Médiateur (vs 75 % en 2016). L'amélioration de la satisfaction s'explique essentiellement par l'implication de la Médiation pour dénouer les demandes traitées, alors que le niveau d'exigence des requérants s'élève.

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

Intervention

C'est lors d'une réunion plénière du Club des médiateurs de services au public, dont le Médiateur du Groupe ENGIE est membre, que M. Jean-Christophe Gayet, membre de l'Association nationale des juges d'instance (Anji), est intervenu pour évoquer l'articulation entre le juge d'instance et les Modes alternatifs de règlement des différends (Mard).

1. VOIR LE CRITÈRE CORRESPONDANT DANS LE TABLEAU DES CRITÈRES DE QUALITÉ DU DÉCRET N° 2015-1382 DU 30 OCTOBRE 2015 P. 31.

CHAPITRE 3

NOS DÉFIS

UNE DÉMARCHE VERTUEUSE D'AMÉLIORATION CONTINUE

4

GRANDS DÉFIS ONT ÉTÉ IDENTIFIÉS PAR LA MÉDIATION DU GROUPE ENGIE



Faciliter la transition vers les compteurs communicants

Les membres de l'European Energy Mediators Group (EEMG) s'expriment sur le déploiement des compteurs communicants dans l'Union européenne.

ALLISON MACÉ

MEMBRE DU SECRÉTARIAT GÉNÉRAL DE L'EEMG

Pour quelles raisons la question des compteurs intelligents est-elle aussi prégnante aujourd'hui ?

Allison Macé : En tant que médiateurs d'entreprise, les membres de l'EEMG sont en prise directe avec les problématiques rencontrées par les clients sur le marché de l'énergie. Or, ces derniers temps, on constate une augmentation des sollicitations portant sur les compteurs intelligents. Cela n'est pas anodin. Le déploiement de ces compteurs est déjà fortement engagé, si ce n'est terminé dans certains pays. L'installation en elle-même et le fonctionnement de ces nouveaux appareils interrogent. De nouvelles problématiques apparaissent, liées aux caractéristiques propres à ces compteurs. Il s'agit d'un changement de paradigme fort. On notera d'ailleurs que la directive 2009/72/CE du 13 juillet 2009, qui concerne les règles communes pour le marché intérieur de l'électricité, prévoit que 80 % des consommateurs d'électricité dans l'Union européenne seront équipés de compteurs intelligents d'ici à 2020. Cela explique les questionnements divers des clients et l'importance du débat autour de ce sujet, qui est entièrement d'actualité.

Quels sont les avantages offerts par ces nouveaux compteurs ?

A. M. : Les avantages sont multiples, et ce pour tous les acteurs du marché de l'énergie. Les clients vont tout d'abord pouvoir bénéficier d'une facturation basée sur des index exclusivement réels. Ils pourront également mieux appréhender leur profil de consommation via des graphiques et des courbes horaires et ainsi modifier leurs habitudes pour faire des économies. Les distributeurs pourront, quant à eux, mettre fin aux relèves manuelles, mieux détecter les coupures ou défauts sur l'installation électrique et mieux gérer les ressources en électricité. Enfin, les fournisseurs auront désormais la possibilité de proposer des prix évolutifs.

Quels sont les principaux motifs de contestation des clients ?

A. M. : Les sources d'insatisfaction sont diverses. Elles peuvent tout autant concerner le déploiement des compteurs intelligents que leur fonctionnement. On pourra ainsi citer des problématiques liées à l'installation, comme une inversion de compteurs ou un défaut de raccordement entraînant des dommages électriques ou des coupures. La question des fonctionnalités du compteur est aussi souvent soulevée. On se rend parfois compte, par exemple, que l'appareil se trouve dans une zone avec une couverture limitée ne permettant pas la transmission des données et le relevé à distance. Des erreurs de flux d'index peuvent également être constatées, nécessitant la publication d'index estimés au lieu d'index réels. La plus grande précision des compteurs intelligents peut enfin entraîner une facturation plus élevée, et ce parce que les anciens compteurs étaient moins sensibles au dépassement de la puissance.
La question de l'électrosensibilité, et du manque d'information dans ce domaine à destination des clients, est aussi très souvent revenue dans les dossiers traités par les membres de l'EEMG.

Quelle est la position de l'EEMG face à cette insatisfaction des clients ?

A. M. : De par leur fonction de médiateur, les membres de l'EEMG ont la possibilité d'émettre des solutions individuelles pour les cas qui leurs sont soumis. Ces cas leur permettent également d'avoir un panorama plus global des enjeux en cours et des problématiques récurrentes. Grâce à leur pratique et à leur expérience, ils bénéficient donc d'une position privilégiée pour émettre des recommandations génériques à destination des différents acteurs du marché de l'énergie. Il s'agit de recommandations de progrès visant à fournir des pistes d'amélioration et des réponses concrètes pour remédier à certaines difficultés rencontrées dans des dossiers, et ainsi faciliter la transition vers les compteurs communicants. Pour information, ces recommandations se trouvent dans le compte-rendu de l'EEMG sur les compteurs intelligents, que l'on peut consulter sur le site Internet du Médiateur du Groupe ENGIE.

« De nouvelles problématiques apparaissent, liées aux caractéristiques propres à ces compteurs. »

DÉFI 1

Anticiper la généralisation des compteurs communicants

Le déploiement des compteurs communicants, tant en gaz qu'en électricité, a débuté en 2017 sur le territoire français. La Médiation du Groupe ENGIE, qui attend beaucoup de ce dispositif, a souhaité donner la parole à Vincent Pertuis, directeur du Programme Gazpar chez GRDF pour le bénéfice des consommateurs. Interview.

Comme la Médiation du Groupe ENGIE l'a rappelé à diverses reprises, dans ses rapports annuels d'activité notamment, elle espère que le déploiement des compteurs communicants induise une réduction de certains types de litiges. On pourra citer, par exemple, ceux liés actuellement à des erreurs de relevé, à la détection tardive d'une panne de compteur ou encore à un système de facturation complexe car nécessitant de réaliser des estimations. Cette année, la Médiation du Groupe ENGIE profite de son rapport d'activité pour faire le point sur les avantages de ces nouveaux compteurs avec Vincent Pertuis.

Comment est né le projet de déploiement des compteurs communicants gaz ?

Vincent Pertuis : Le projet s'est construit dès 2009 en réponse aux attentes des consommateurs et fournisseurs d'énergie, relayées par les autorités concédantes et les associations de consommateurs. Ensemble, ils s'exprimaient en faveur d'un comptage fiable, de la mise à disposition d'index réels et de nouveaux services digitaux. C'est de là qu'est parti le projet, élaboré sous le contrôle de la Commission de régulation de l'énergie, pour prendre forme progressivement, grâce à l'ensemble des parties prenantes.

Au-delà de la facturation au réel et du télérelevé, quels sont les avantages pour le client ?

V. P. : Le compteur communicant mesure les quantités de gaz consommées et les transmet quotidiennement à GRDF. Grâce à ce relevé automatique et à distance, les particuliers, les entreprises et les collectivités peuvent se rendre sur leur espace GRDF (grdf.fr) et retrouver ces données. La connaissance précise de leur consommation de gaz facilite ensuite leurs démarches de maîtrise de la demande.

Comment les parties prenantes contribuent-elles à ancrer ce projet dans la transition énergétique ?

V. P. : Grâce à la mobilisation des collectivités territoriales, bailleurs, fournisseurs d'énergie, associations et sociétés de services énergétiques, l'accès aux données de consommation peut se traduire en actions de maîtrise de l'énergie, contribuant ainsi aux objectifs ambitieux que s'est fixés la France en matière de performance énergétique. L'ADEME, GRDF et différents acteurs locaux ont mené conjointement des expérimentations au cours des 18 premiers mois du déploiement. Celles-ci confirment le potentiel de maîtrise de la demande d'énergie pour les clients équipés d'un compteur communicant gaz, à condition qu'un accompagnement autour de l'utilisation des données soit proposé par les parties prenantes[1].

Comment le compteur communicant gaz s'inscrit-il dans le projet de GRDF pour l'avenir ?

V. P. : Le projet compteurs communicants gaz est la première brique des Smart Gas Grids. Performant et connecté, le réseau de distribution de gaz offre des fonctionnalités adaptées aux nouveaux usages. GRDF s'engage au quotidien pour faire de ce réseau, qui lui est concédé, un vecteur de la transition énergétique, en optimisant son exploitation et en développant un gaz toujours plus vert.

1. LES COMPTEURS COMMUNICANTS GAZ, UN OUTIL AU SERVICE DE LA MAÎTRISE DE L'ÉNERGIE, DÉCEMBRE 2017

DÉFI 2

S'adapter à la nouvelle organisation commerciale pour les clients particuliers

Depuis le 8 janvier 2018, les clients particuliers ayant souscrit un contrat de fourniture d'énergie avec ENGIE peuvent être gérés par deux nouvelles directions commerciales selon la nature de leur contrat. La Médiation du Groupe ENGIE a donc adapté ses processus en conséquence.

Depuis le 8 janvier 2018, les clients qui bénéficient du gaz naturel au tarif réglementé dépendent de la Direction Tarif réglementé d'ENGIE ; ceux qui ont souscrit une offre de marché pour le gaz naturel et/ou l'électricité relèvent quant à eux de la Direction Grand Public d'ENGIE.

Comment la Médiation s'est-elle adaptée ?

La Médiation recommande dorénavant au requérant de joindre une facture et de préciser l'énergie faisant l'objet d'un litige, ainsi que l'offre tarifaire associée (le tarif est indiqué sur la facture du client, côté verso). Et ce, afin d'être en mesure d'identifier la direction concernée.
La refonte du formulaire Internet permet ainsi au requérant de joindre des documents et de mieux préciser la nature et les détails du litige, les démarches déjà effectuées et ses coordonnées. Ces éléments permettent de savoir plus efficacement si la demande est éligible à une médiation ou, dans le cas contraire, de l'orienter vers la direction concernée, conformément à la réglementation.
Lorsque le requérant s'adresse à la Médiation par courrier, en cas d'absence d'information permettant de préciser la direction commerciale à laquelle le requérant doit se référer, la Médiation lui répond, par courrier également, pour lui demander des informations complémentaires, notamment la copie (recto/verso) d'une facture d'énergie.

Qu'est-ce que cela change pour les clients particuliers ?

La démarche de traitement des réclamations est la même pour les deux directions commerciales, et se compose de trois étapes. Attention, il ne faut pas envoyer ses courriers de réclamation simultanément aux trois services, mais les saisir successivement, selon un principe d'escalade. Seules les adresses de contact des niveaux 1 et 2 diffèrent entre les deux directions. Pour chacune des deux directions, la démarche à suivre est rappelée sur le site Internet associé :

- 1er niveau de saisie : le service clientèle
- 2e niveau de saisie : le service consommateurs
- 3e niveau de saisie : le Médiateur du Groupe ENGIE, ou directement ce niveau 3 si le dossier n'a pas reçu de réponse écrite sous deux mois à la sollicitation des niveaux 1 et 2 précédents.

Et les particuliers peuvent toujours, s'ils le souhaitent, déposer leurs demandes de médiation liées aux offres et services souscrits en ligne sur la plateforme de règlement en ligne des litiges de l'Union européenne.

Pour en savoir plus sur la démarche de réclamation, vous pouvez consulter les conditions générales de vente ou vous rendre sur le site Internet :

Pour la Direction Tarif réglementé : https://gaz-tarif-reglemente.fr/aide-contact/service-reclamation.html

Pour la Direction Grand Public : https://particuliers.engie.fr/assistance-client/service-reclamation.html

DÉFI 3

Se conformer à la nouvelle réglementation en matière de protection des données personnelles

Le Règlement général de l'Union européenne sur la protection des données (RGPD) est le nouveau texte de référence européen en matière de protection des données personnelles. La Médiation du Groupe ENGIE a anticipé cette nouvelle réglementation en initiant précocement la réflexion adéquate.

Adopté le 14 avril 2016 par le Parlement européen, le RGPD s'applique depuis 2018 à tous les acteurs économiques, voire sociaux, qui collectent de quelque manière que ce soit des données personnelles. Objectifs : rendre aux citoyens le contrôle et la gestion de leurs données personnelles et simplifier, harmoniser et assainir la gestion des données dans les différents pays de l'Union européenne. Par la même occasion, le RGPD entend permettre plus de transparence et donc de confiance dans le monde numérique. Les entreprises ont jusqu'au 25 mai 2018 au plus tard pour adapter leurs procédures et leur système d'information à cette nouvelle exigence européenne.

Comment la Médiation a-t-elle anticipé cette échéance ?

Afin de pouvoir mener à bien une médiation, la collecte de données à caractère personnel est nécessaire, notamment pour contacter les demandeurs. Soucieuse de satisfaire rigoureusement à la nouvelle exigence réglementaire et d'assurer une réelle confidentialité des données transmises lors d'une médiation, la Médiation du Groupe ENGIE a mené très tôt une réflexion sur la mise en place de nouveaux processus et de mesures juridiques et organisationnelles respectant scrupuleusement ce texte.

Comment a-t-elle adapté ses procédures ?

Un recueil systématique du consentement des personnes concernées a donc été mis en œuvre au sein de la Médiation. Cet accord devant consister en un acte positif de la part du requérant, il est désormais demandé, lors de la saisie de la demande sur le formulaire du site Internet du Médiateur du Groupe ENGIE, de cocher une case qui permet au requérant de confirmer son accord sur l'utilisation de ses données personnelles.

Par ailleurs, si la demande émane d'un autre biais que le site Internet, un accord écrit préalable est demandé au requérant.
De même, par le biais des mentions légales que vous retrouverez sur le site du Médiateur du Groupe ENGIE, la Médiation indique de manière précise quels types de données personnelles sont collectées, dans quel but, leur délai de conservation ou encore les personnes à qui ces données sont susceptibles d'être transmises dans le cadre du traitement de la demande.
Les données traitées par la Médiation devant être pertinentes et adéquates au regard du service rendu, en l'occurrence le traitement d'un litige, le formulaire du site Internet indique également que seuls les documents justificatifs strictement nécessaires à l'examen du dossier doivent être fournis.
Enfin, les données communiquées à nos prestataires ou gérées par eux doivent également faire l'objet de garanties suffisantes. La Médiation a donc fait signer à ses deux prestataires (celui qui numérise les dossiers papier et celui qui gère notre système d'information) des avenants à leurs contrats, qui définissent notamment l'objet, la durée, la finalité du traitement et les obligations des parties, en particulier en matière de confidentialité. Ce contrat précise tout spécialement les conditions de destruction des données en fin de contrat et les conditions de transmission de toute demande ou requête provenant d'une personne exerçant ses droits en matière de données personnelles, le droit d'accès, le droit de rectification et le droit à l'oubli, notamment.

DÉFI 4

Accompagner toujours mieux les requérants

Le Médiateur du Groupe ENGIE a souhaité aller plus loin dans le caractère pédagogique de son site Internet en développant, sur la base de son expérience des litiges, une foire aux questions (FAQ).

À la fin de 2015, le Médiateur du Groupe ENGIE a mis en ligne son nouveau site Internet, indépendant des différents sites Internet du Groupe ENGIE. Il répond à quatre objectifs : la conformité avec la réglementation concernant les médiateurs agréés de la consommation, une communication efficace envers les futurs requérants autour des modalités de la médiation, une meilleure accessibilité et un meilleur suivi des dossiers grâce à la saisine et au suivi en ligne et une information pédagogique de qualité sur des thématiques techniques comme la réglementation autour de l'énergie. C'est dans le cadre de ce dernier objectif qu'afin d'éviter les saisines inutiles une FAQ a été développée par la Médiation du Groupe ENGIE.

Une FAQ issue d'une bonne connaissance des demandes récurrentes

Cette FAQ, la Médiation du Groupe ENGIE l'a développée au fur et à mesure, et continue aujourd'hui de l'alimenter régulièrement en s'appuyant sur les demandes récurrentes des requérants, et notamment sur celles pour lesquelles une médiation n'est pas toujours la solution la plus adaptée.
En effet, depuis son arrivée, le Médiateur constate qu'une partie des saisines correspond, par exemple, à une méconnaissance de certaines règles (encadrées soit par le Code de l'énergie, soit par le Code de la consommation). Par conséquent, une explication d'un point de réglementation sous la forme d'une question/réponse permet au requérant d'obtenir la réponse qu'il cherchait en sollicitant le Médiateur, ou de mieux formuler sa requête.

Une FAQ pour promouvoir la médiation

Mais ce n'est pas tout ! La Médiation du Groupe ENGIE a aussi fait de cette FAQ un moyen de répondre efficacement aux questions que les internautes peuvent se poser sur la médiation elle-même, les principes qui la sous-tendent, le rôle du Médiateur, etc. C'est pourquoi elle est organisée autour de quatre thématiques : les questions sur la fourniture d'énergie, les questions sur la facturation, les questions sur la médiation et enfin les questions sur le Médiateur. Évolutive, cette FAQ sera bien entendu enrichie et adaptée en fonction des nouvelles questions qui seront soulevées et pour lesquelles le Médiateur jugera qu'une explication est nécessaire.

Une FAQ collaborative

De plus, puisque le Médiateur souhaite une contribution active de ses collaborateurs à chacune des actions engagées, chacun des membres de l'équipe contribue à la constitution et à la mise à jour de cette FAQ, notamment en proposant davantage d'explications ainsi que de nouvelles thématiques issues des médiations traitées. Et depuis le début de l'année, le Médiateur a eu le projet de compléter, à partir de 2018, les réponses déjà présentes par la réalisation de vidéos pédagogiques sur certaines thématiques, notamment juridiques…

Pourquoi un site internet **du Médiateur ?**

Découvrez **la FAQ !**

CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

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

Le Médiateur de l'Assurance
Philippe BAILLOT
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

La Médiatrice de l'Autorité des marchés financiers
Marielle COHEN-BRANCHE
17, place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02

Le Médiateur auprès de BNP Paribas pour la clientèle des particuliers
Dominique CHEVAILLIER BOISSEAU
TSA 52177
75450 Paris Cedex 09

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

La Médiatrice des Communications Électroniques
Claire MIALARET
CS 30342
94257 Gentilly Cedex

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

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

Découvrez le bilan annuel 2017 de l'activité **du Club des Médiateurs de services au public**

La Médiatrice de l'Éducation Nationale et de l'Enseignement Supérieur
Catherine BICCHETTi-BIZOT
Carré Suffren 110, rue de Grenelle
75357 Paris Cedex 07

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

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

Le Médiateur du e-commerce de la FEVAD
Bernard SIOUFFI
60 rue la Boétie
75008 Paris

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

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

Le Médiateur du Groupe La Poste
Pierre SÉGURA
9, rue du Colonel-Pierre-Avia
CP F 407
75757 Paris Cedex 15

Le Médiateur de La Banque Postale
Pierre SÉGURA
115, rue de Sèvres CP G 009
75275 Paris Cedex 6

Le Médiateur des ministères économiques et financiers
Christophe BAULINET
BP 60 153
14010 Caen Cedex 1

Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole
Roland BAUD
19 rue de Paris - CS 50070
93013 Bobigny Cedex

Le Médiateur National de l'Énergie
Jean GAUBERT
Libre réponse n° 59252
75443 Paris Cedex 09

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

Le Médiateur National de la Sécurité Sociale des Indépendants
Jean-Philippe NAUDON
260-264 avenue du Président Wilson
93 457 La Plaine Saint Denis Cedex

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

Le Médiateur de la Région Île-de-France
Jean-Pierre HOSS
33, rue Barbet-de-Jouy
75007 Paris

La Médiatrice SNCF Mobilités
Henriette CHAUBON
TSA 37701
59973 Tourcoing Cedex

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

Le Président du cercle des Médiateurs bancaires
Gérard YVES
43, rue des Missionnaires
78 000 Versailles

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

POUR ÉCRIRE AU MÉDIATEUR DU GROUPE ENGIE

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

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

Par lettre simple,

ENGIE
COURRIER DU MÉDIATEUR
TSA 27601
59973 TOURCOING Cedex

ENGIE
Le Médiateur

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