ENGIE
Le Médiateur

LE RAPPORT DU MÉDIATEUR

2018



Assurer la confiance

SOMMAIRE

04 QUI SOMMES-NOUS ?
06 LA PAROLE AU MÉDIATEUR, JEAN-PIERRE HERVÉ
08 TEMPS FORTS 2018
10 ZOOM SUR… LES CLÉS DU SUCCÈS DE LA MÉDIATION DU GROUPE ENGIE
11 LE CONTEXTE JURIDIQUE DE LA MÉDIATION DU GROUPE ENGIE

12 **NOTRE ORGANISATION**
Une équipe renouvelée au service des consommateurs

13 INTERVIEW : UN REGARD NEUF SUR LA MÉDIATION DU GROUPE ENGIE
14 L'ÉQUIPE DU MÉDIATEUR
16 LE PARCOURS DE LA REQUÊTE
25 L'ÉCOSYSTÈME DU MÉDIATEUR

17 **NOS RECOMMANDATIONS**

26 **NOS RÉSULTATS**
Une forte activité qui donne satisfaction
27 INTERVIEW : LES VECTEURS DE L'EFFICACITÉ DE LA MÉDIATION DU GROUPE ENGIE
28 QUALITÉ DE MÉDIATION MAINTENUE !

34 **NOS DÉFIS**
Une démarche orientée vers l'avenir

35 INTERVIEW : RÉGLEMENTATIONS EUROPÉENNES, LA MÉDIATION EN ACTION
36 DÉVELOPPER LA DYNAMIQUE EUROPÉENNE DE LA MÉDIATION
36 FORMATION CONTINUE DES MÉDIATEURS DE LA CONSOMMATION : UNE OBLIGATION RÉGLEMENTAIRE SUIVIE À LA LETTRE PAR LE MÉDIATEUR DU GROUPE ENGIE
36 PARTICIPER AU RAPPORT DE LA CECM
37 RGPD : LA MÉDIATION A ADAPTÉ SES PROCESSUS
37 AMÉLIORER LES DISPOSITIFS DE RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES
38 FACILITER LA COMPRÉHENSION DES CONSOMMATEURS
38 PARTICIPER À LA PREMIÈRE ASSEMBLÉE ADR

QUI SOMMES-NOUS ?

Depuis déjà vingt ans, avec la Médiation, ENGIE s'engage pour le règlement des litiges à l'amiable

ENGAGEMENT



La Médiation *made in* ENGIE

Depuis vingt 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. Ce processus a aujourd'hui été largement adopté par les requérants, clients du Groupe ENGIE.

Le Médiateur du Groupe ENGIE s'engage à trouver une solution amiable à chaque sollicitation et à faire bénéficier tous les requérants d'un traitement gratuit, rapide et indépendant de leur litige. En février 2016, son statut et son processus ont été reconnus, parmi les premiers médiateurs, par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, qui l'a inscrit sur la liste des médiateurs de la Commission européenne.



En savoir plus sur **le statut du Médiateur**



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 protéger les consommateurs dans le traitement de leur litige. Cette charte est inspirée de celle du Club des médiateurs de services au public. L'action du Médiateur du Groupe ENGIE repose sur 8 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



Plus d'infos sur **les 8 valeurs**



La Charte **de la Médiation**

RÉFÉRENCEMENT

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. Composée de hauts magistrats et de personnalités qualifiées d'horizons différents, cette commission d'État évalue et contrôle l'activité des médiateurs de la consommation. Objectif : garantir aux consommateurs l'accès à des médiateurs compétents et indépendants.

DÉJÀ VINGT ANS !



Fruit d'une large concertation avec les associations de consommateurs depuis sa création en 1999, la Médiation du Groupe ENGIE œuvre, comme dernier recours amiable, pour l'ensemble des clients du Groupe. La Médiation du Groupe ENGIE a été créée avec plusieurs associations de consommateurs qui ont cosigné la convention fondatrice. Chaque année, ces associations, dont les points de vue sont essentiels pour le Médiateur, sont conviées à des rencontres plénières. Le Médiateur confronte ainsi sa vision des demandes des consommateurs, obtenue uniquement à travers les sollicitations qu'il reçoit sur des situations précises, avec celle, plus large, des associations qui les représentent. Ces éclairages contribuent à préciser ou à compléter les recommandations qu'il formule.

OBJECTIFS

Promouvoir la médiation : **une priorité**

CHIFFRES

+11%

Le nombre de sollicitations
du Médiateur a augmenté de 11 % entre 2017 et 2018. Cette augmentation s'explique par la très grande visibilité donnée à la Médiation du Groupe Engie sur divers supports (factures, contrats, sites Internet, bas de page des réponses aux réclamations), et à la généralisation de la Médiation en France depuis 2015 dans le secteur de la consommation. Beaucoup de sollicitations arrivent trop tôt, sans être passées par le service clients et le service consommateurs des fournisseurs.

-8%

Le nombre de médiations
traitées a diminué de 8 % par rapport à 2017. Sur les 387 médiations traitées en 2018, 350, soit 90 %, concernaient le marché des particuliers. Enfin, dans 90 % des médiations, le litige opposait le requérant à la filiale ENGIE Particuliers.

88%

des avis BtoC émis
par la Médiation en 2018 ont été acceptés par les parties, permettant de régler définitivement les litiges (contre 89 % en 2017).

84%

des demandeurs sont satisfaits
de l'action du Médiateur (contre 89 % en 2017).

66 jours

La durée moyenne de traitement
d'une médiation est de 66 jours, soit sept jours de plus qu'en 2017, qui s'explique par la complexité des médiations et l'allongement lié à l'obtention de l'accord RGPD concernant l'utilisation des données personnelles.

Tous les indicateurs de **la Médiation du Groupe ENGIE**



© Antoine Meyssonnier

Jean-Pierre Hervé

Médiateur du Groupe ENGIE depuis 2014, Jean-Pierre Hervé compte parmi les premiers « médiateurs de la consommation » référencés en février 2016 et pour un mandat de cinq ans. Spécialiste des questions relatives à la médiation, à la consommation, à l'énergie et à l'efficacité énergétique, il met son expertise au service de tous les requérants qui le sollicitent.

Quel bilan global dressez-vous pour 2018 ?

Jean-Pierre Hervé : Tout d'abord, l'année 2019 est l'année des vingt ans de la Médiation du Groupe ENGIE. Le premier rapport annuel publié mentionnait, à l'époque, 8 médiations statuées par Michel Duhen, le premier Médiateur du Groupe ENGIE. En 2018, le nombre de médiations traitées s'élève à 387, c'est près de 50 fois plus. Ce mode de règlement amiable des litiges de la consommation, gratuit pour les consommateurs, est donc de plus en plus adopté par les clients du Groupe ENGIE.

En 2018, le nombre de saisines a encore progressé : + 11 %. Et pour la première fois, nous avons observé une décorrélation entre l'évolution du nombre des saisines (à la hausse) et celui des médiations (à la baisse).

Malgré la refonte du formulaire de saisine en ligne (www.mediateur-engie.com) destinée à limiter le nombre de demandes « formulées trop tôt » (c'est-à-dire qui ne sont pas passées par les instances clientèles de premier ou second niveau mises en place par les fournisseurs, conformément au Code de la consommation), la progression du nombre de dossiers non recevables a repris, après une baisse temporaire de quelques mois en 2018.

Enfin, pour la première fois depuis vingt ans, les dossiers en électricité ont surpassé ceux liés au gaz. Aussi, une augmentation significative du nombre de dossiers liés aux offres de services a été observée, ce qui montre que, dans ce secteur, la Médiation du Groupe ENGIE est de plus en plus connue.

Que faites-vous de ces demandes trop précoces ? Influent-elles sur le délai de traitement global des médiations ?

J.-P. H. : L'équipe de la Médiation du Groupe ENGIE a décidé de se mobiliser pour répondre à ces demandes précoces et les réorienter, avec l'accord des requérants, vers les entités concernées du Groupe ENGIE. Selon le Code de la consommation, il est en effet indispensable d'avoir préalablement envoyé une réclamation auprès du professionnel avant de saisir la médiation.

Si le délai moyen de traitement des médiations a augmenté de 12 %, à 66 jours (*vs* 59 jours en 2017), quatre raisons majeures expliquent cette évolution. Tout d'abord, le suivi rigoureux de la nouvelle réglementation RGPD, qui nécessite de recueillir l'autorisation explicite de l'utilisation des données personnelles des requérants avant toute médiation, car la Médiation du Groupe ENGIE a choisi le principe du

« L'équipe de la Médiation du Groupe ENGIE vous écoute et vous accompagne depuis vingt ans pour résoudre vos litiges, gratuitement, en toute indépendance, pour aboutir à des solutions justes et équitables, avec l'aide d'un interlocuteur unique et une relation personnalisée. Vous êtes nombreux à nous avoir choisis et à avoir exprimé votre satisfaction dans le déroulement du processus de médiation. Je vous remercie pour la confiance que vous nous accordez. »

consentement dans le cadre de cette loi. Ensuite, mon équipe a été renouvelée à 80 % à l'automne 2018, et a donc été formée progressivement au processus de médiation. Une troisième raison relève de l'amélioration de la qualité de traitement des réclamations par les directions d'ENGIE, ce qui induit une baisse significative des dossiers « simples » à traiter. Enfin, nous avons noté cette année un allongement des délais pour que certaines entités comme ENEDIS ou ENGIE Home Services nous apportent les éléments nécessaires à la compréhension des dossiers des requérants.

Que pensez-vous de la baisse du nombre de médiations traitées en 2018 ?

J.-P. H. : Pour la première fois depuis mon arrivée, en 2014, le nombre de médiations traitées a effectivement diminué, d'environ 8 %. Cette baisse pourrait signifier un meilleur traitement des réclamations par les directions du Groupe ENGIE si elle se confirme dans la durée. La mise en place progressive des compteurs communicants Linky ou Gazpar peut aussi expliquer la diminution du nombre de litiges concernant les erreurs de relève et l'incompréhension qui en résulte en matière de consommation ou de facturation. Mais de nouveaux litiges apparaissent également durant la phase actuelle de déploiement. Ces litiges peuvent être liés soit à des difficultés de mise en place de ces nouveaux compteurs, soit à un comptage conforme à la réalité. En effet, il peut s'avérer que l'ancien compteur déposé sous-comptait alors que le nouveau compteur communicant enregistre correctement les consommations. Dans ce dernier cas, ce n'est pas vraiment un litige, mais souvent un manque d'explications données aux requérants. Et concernant des litiges autour de démarchages à domicile, j'ai été interpellé en juin 2018 par des associations de consommateurs. J'ai encouragé associations et fournisseurs à travailler ensemble à l'amélioration des processus de vente, ce qui a été fait à plusieurs reprises.

Qu'en est-il des autres indicateurs de la Médiation du Groupe ENGIE ?

J.-P. H. : Ils continuent d'asseoir notre légitimité : 84 % des requérants ont été satisfaits du processus de médiation, 88 % ont adhéré aux propositions du Médiateur même si elles ne correspondaient pas à leur demande initiale et 85 % des recommandations de progrès formulées aux directions d'ENGIE et ENEDIS ont été mises en œuvre.
Autre gage d'efficacité : l'équipe reçoit régulièrement des remerciements des demandeurs pour la qualité de leur écoute. Je tiens donc à remercier toute mon équipe pour son engagement au quotidien. Je profite également de cette intervention pour témoigner ici des moyens humains qui sont mis à ma disposition exclusive par le Groupe ENGIE, et qui me permettent d'exercer mon indépendance en conformité avec les dispositions du Code de la consommation et sous la supervision de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) (voir p. 11). Ce n'est pas une indépendance auto-déclarée ; ce qui contribue à l'efficience de la fonction de médiateur de la consommation.

Y a-t-il des faits marquants 2018 que vous souhaitez mettre en avant ?

J.-P. H. : L'année 2018 a aussi été l'occasion de remettre mon premier rapport « d'efficacité » de la médiation de la consommation à la CECMC. En effet, l'article R. 614-4 de ce Code prévoit un contrôle bisannuel de l'activité des médiateurs et systèmes de médiation agréés. Un rapport doit donc être remis à la CECMC à l'issue de deux années d'exercice. Sur la base de ces exigences réglementaires, mon rapport 2016-2017 s'est ainsi intéressé aux données chiffrées relatives à mon activité de Médiateur du Groupe ENGIE, aux formations que j'ai suivies et au panorama de toutes les mesures mises en œuvre au sein de la Médiation du Groupe ENGIE pour assurer l'efficacité de mon activité. Ce rapport n'a fait l'objet d'aucune remarque, et a été déclaré conforme aux attentes.

Je tiens aussi à vous informer que dans les prochains mois, je proposerai sur mon site Internet des analyses concernant les vingt années d'exercice de la Médiation du Groupe ENGIE. Car il s'agit d'un recul riche d'enseignements que je souhaite mettre au service des requérants, des associations de consommateurs et des entités du Groupe ENGIE.

L'intégralité du rapport 2018 en ligne

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

RENCONTRES

CLUBS DE MÉDIATEURS

25 JANV.

Le Médiateur du Groupe ENGIE a participé à l'assemblée générale 2018 du Club des médiateurs de services au public, association pour laquelle il est depuis secrétaire, vice-président en charge du site Internet et des relations avec les associations de consommateurs. Quatre dates ont suivi, auxquelles le Médiateur était aussi présent : les 29 mars, 17 mai, 20 septembre et 22 novembre.

5 JUIN

La Médiation du Groupe ENGIE, en qualité de représentante de l'European Energy Mediators Group (EEMG), a participé à la conférence annuelle des régulateurs de l'énergie (CEER). Cette conférence a conforté l'EEMG et la Médiation du Groupe ENGIE dans leur vision de la place croissante de la médiation dans le marché actuel et à venir de l'énergie.

REPRÉSENTATIONS EUROPÉENNES



11-12 JUIN

La Médiation du Groupe ENGIE a participé à la première Assemblée ADR, à Bruxelles. Pour la première fois depuis l'adoption de la Directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, la Commission européenne a souhaité organiser une grande rencontre afin de réunir les différents acteurs du règlement amiable en matière de consommation, et ce à l'échelle de toute l'Union européenne. La rencontre se déroulait à Bruxelles sur deux journées, les 11 et 12 juin 2018.

22-23 OCT.

Rencontre annuelle des huit membres de l'EEMG à Bruxelles, avec invitation d'un représentant de la Directorate-General for Energy (DG Ener) de la Commission européenne pour échange sur les bonnes pratiques des médiateurs d'entreprise en Europe, et sur leurs recommandations pragmatiques de progrès.

ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

14 JUIN

Rencontre avec les associations de consommateurs pour la présentation du rapport d'activité 2017 de la Médiation du Groupe ENGIE, et les recommandations associées.

3 DÉC.

À l'initiative du Médiateur du Groupe ENGIE, Isabelle Kocher a rencontré huit associations de consommateurs. Un moment d'échange intense et convivial, auquel ont également participé les directions BtoC, GRDF et France Réseaux. C'était également l'occasion de présenter les premières recommandations génériques 2018…

TECHNIQUE

AVR.

La Médiation du Groupe ENGIE a mis en place les dispositions concernant la réglementation RGPD (protection des données personnelles). La déléguée du Médiateur, Nathalie Cadier, a été désignée DPM (Data Protection Manager) pour le site Internet de la Médiation du Groupe ENGIE, et DPO (Data Protection Officer) pour le site du Club des médiateurs de services au public.

MAI

Le nouveau site du Médiateur du Groupe ENGIE a été mis en ligne. Depuis, la consultation du site a été multipliée par 10 !

PRÉSENTATION

22 NOV.

Présentation, à Bercy, du premier bilan 2016-2017 de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, pour laquelle la Médiation du Groupe ENGIE a transmis ses informations chiffrées.

FORMATIONS

INTERNES

9-10 JANV.

… puis 2 jours par mois pendant 10 mois, le Médiateur du Groupe ENGIE a suivi une formation continue de médiation au Cnam. Cette formation vise à répondre aux dispositions du Code de la consommation, dont l'objectif est le maintien des compétences du Médiateur.

EXTERNES

MARS

Le Médiateur du Groupe ENGIE est intervenu pour la formation à la médiation de la consommation des étudiants du master 2 Droit privé de l'université du Mans puis des étudiants du master 2 Juriste d'affaires, commerce, distribution, consommation, de l'université de Dijon.

8 JUIN

Le Médiateur du Groupe ENGIE a participé à la première édition de la journée d'étude du master 2 Médiation de l'université Lumière-Lyon 2, qui avait pour thématique « La médiation en ligne ».

Découvrez tous les **temps forts 2018**

COLLOQUES

20-21 SEPT.

Participation de la Médiation du Groupe ENGIE, représentant l'EEMG, au 10e Citizen's Energy Forum, ex-Forum de Londres, organisé par la Commission européenne. Cette édition s'est déroulée pour la première fois à Dublin, en pleine période de préparation du Brexit.

22 NOV.

Participation du Médiateur du Groupe ENGIE au colloque « Dialogue avec les consommateurs ». La Commission européenne a proposé une « Nouvelle Donne pour les consommateurs » (New Deal for Consumers) en vue de garantir l'efficacité, la cohérence et l'effectivité de leurs droits.

ZOOM SUR

Les clés du succès de la Médiation du Groupe ENGIE

La Médiation du Groupe ENGIE a développé une pratique spécifique de résolution des litiges qui privilégie avant tout un traitement personnalisé des requêtes. Zoom sur les clés de son succès.

UNE ÉCOUTE ACTIVE

- **écoute bienveillante, neutre et impartiale des requérants comme des entités d'ENGIE**
- **échange direct par téléphone pour mieux comprendre les attentes de chacun**
- **solution partagée avec toutes les parties**

UN CHARGÉ DE MÉDIATION RESPONSABILISÉ ET DISPONIBLE

- interlocuteur unique pour chaque dossier de médiation
- qui prend le temps d'accompagner chaque requérant
- une solution personnalisée pour chaque médiation

UNE ÉQUIPE D'EXPERTS…

- qui connaît bien les processus de l'entreprise et propose des recommandations de progrès pertinentes
- qui rassemble des compétences complémentaires : juridiques, techniques, de clientèle et de communication pour faire œuvre de pédagogie au bénéfice des requérants
- soudée pour permettre au Médiateur de proposer une solution en droit et en équité

UNE ORGANISATION INDÉPENDANTE D'ENGIE, QUI PERMET…

- la confiance de toutes les parties
- des décisions prises en toute impartialité



Toutes les spécificités de la Médiation du Groupe ENGIE

LE CONTEXTE JURIDIQUE

Un encadrement strict de la Médiation

L'objectif poursuivi par le Médiateur du Groupe ENGIE est de répondre au mieux et en toute indépendance aux attentes des requérants. Cette activité s'inscrit dans un cadre juridique strict et précis.

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.



Mieux connaître le cadre **réglementaire de la médiation**

Cette ordonnance modifie en substance un certain nombre d'articles du Code de la consommation et du Code de l'énergie. L'article L612-1 du Code de la consommation établit notamment dans son alinéa 1er 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 (CECMC), qui a notamment pour mission d'évaluer et de contrôler leur activité de médiation et leur indépendance.

Le Médiateur du Groupe ENGIE a été agréé par la CECMC le 25 février 2016, pour un mandat de cinq années, et a été référencé auprès de la Commission européenne.

Médiateur de la consommation : un statut particulier

L'article L613-1 du Code de la consommation dispose 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 rémunéré exclusivement par le professionnel, comme c'est le cas du Médiateur du Groupe ENGIE, ce dernier 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.



La Médiateur du Groupe ENGIE : **une indépendance garantie**

Un champ d'éligibilité précis

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

- Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au 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 compétence.



Le parcours de **recevabilité retracé**

NOTRE ORGANI-SATION

UNE ÉQUIPE RENOUVELÉE AU SERVICE DES CONSOMMATEURS

+11%

C'EST L'AUGMENTATION DU NOMBRE DE SOLLICITATIONS DU MÉDIATEUR ENTRE 2017 ET 2018.



Un regard neuf sur la Médiation du Groupe ENGIE

Sur une équipe de 10 membres en 2018, 8 ont rejoint la Médiation du Groupe ENGIE en cours d'année. Nous avons profité de ce joli hasard de calendrier pour demander à nos nouvelles recrues de nous raconter comment elles ont vécu leur arrivée dans l'équipe. D'une même voix, elles répondent à nos questions.

TOUTE L'ÉQUIPE DE LA MÉDIATION DU GROUPE ENGIE

Y a-t-il des choses qui vous ont surpris à votre arrivée à la Médiation du Groupe ENGIE ?

À notre arrivée, en septembre 2018, nous avons été surpris par la différence entre le nombre de dossiers éligibles et le nombre total de sollicitations, bien supérieur du fait de dossiers fréquemment envoyés trop tôt. Nous avons aussi pu constater que la Médiation respectait bien ses « 8 valeurs » : elle ne laisse pas les requérants seuls, même si leur demande arrive trop tôt, et redirige les requêtes non éligibles vers les bons services. Plus généralement, nous avons eu la bonne surprise de découvrir que l'équipe fonctionne de manière assez souple malgré un cadre et des process stricts. Et le dispositif de formation interne mis en place par le Médiateur facilite l'intégration rapide dans l'équipe (cf. p. 14-15).

Quel aspect de la Médiation vous a le plus plu ?

À l'unanimité : le fait de pouvoir interagir avec chaque requérant directement par téléphone, et d'être leur interlocuteur unique. Nous pouvons ainsi capter les ressentis qui constituent aussi le corps du conflit, ce qui augmente considérablement nos chances de faire aboutir les parties à un accord. Au départ, nous appréhendions leurs réactions, convaincus qu'ils seraient virulents. Au contraire, la plupart d'entre eux sont plutôt contents lorsque nous les contactons car ils ont la sensation d'être enfin écoutés. Et petit à petit, nous sentons un climat de confiance qui s'installe, garanti aussi par notre indépendance. Au bout du compte, on se sent vite utiles aux autres. Par ailleurs, nous participons tous au traitement de dossiers transverses pour faire fonctionner de façon autonome la Médiation indépendante du Groupe ENGIE, ce qui est beaucoup plus intéressant que de n'avoir que des tâches uniques.

Vous êtes-vous facilement intégrés à l'équipe ?

Tout à fait ! La Médiation se compose d'une équipe paradoxalement très restreinte en comparaison du nombre de sollicitations. Ce petit effectif favorise l'entraide afin de résoudre efficacement les litiges, mais aussi le sentiment que chacun compte, et est donc reconnu. De plus, la complémentarité des membres de l'équipe lui permet une totale autonomie. Cette diversité des profils est une vraie richesse, tant professionnellement que du point de vue personnel. Enfin, le Médiateur, Jean-Pierre Hervé, pratique un management participatif, responsabilisant, et reste accessible à tous pour répondre aux diverses interrogations des membres de son équipe et, naturellement, pour prendre position sur chacune des médiations.

> « Au bout du compte, on se sent vite utiles aux autres. »

Le respect, c'est aussi **une valeur de la médiation**

L'ÉQUIPE DU MÉDIATEUR

Une équipe de médiation renouvelée mais toujours à l'écoute

L'année 2018 a été marquée par le renouvellement de l'équipe de la Médiation et l'arrivée de nouvelles compétences. Le Médiateur souhaite s'appuyer sur une équipe qui lui est dédiée, même si la loi ne l'y oblige pas. Ce qui contribue de fait à l'indépendance de son action.

La composition de l'équipe de Médiation du Groupe ENGIE est essentielle. C'est pourquoi le challenge était de taille pour cette nouvelle année. Il fallait s'assurer du sérieux de l'engagement des nouveaux arrivants, 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.

Des profils complémentaires pour une mission commune

Le Médiateur s'est ainsi entouré de personnes ayant une forte expérience de la relation clients et de la formation, du marketing et de la communication, et naturellement de juristes. Objectif : assumer au mieux les divers aspects relatifs à la médiation. Selon leurs compétences, les membres de l'équipe sont orientés vers des missions spécifiques qui font appel à leurs expertises respectives. Certains sont ainsi en charge des process qualité et des procédures nécessaires au bon fonctionnement de l'entité Médiation quand d'autres se focalisent sur les échanges avec les entités internes et externes au Groupe ENGIE pour le traitement des saisines. De la même manière, certains membres de l'équipe assurent la lisibilité et la transparence du fonctionnement de la Médiation et du Médiateur, via notamment son site Internet, quand d'autres sont référents en matière de droit et d'offres commerciales du Groupe ENGIE.

En plus d'une équipe permanente, soulignons que la Médiation du Groupe ENGIE a intégré cette année des alternants et stagiaires issus de MBA en stratégie, des filières de la communication digitale ou suivant un cursus juridique. En 2018, le Médiateur a ainsi accueilli des étudiants en master 2 « juriste d'affaires commerce distribution consommation », tout comme des élèves avocats, un vrai plus pour assurer la transition durant le

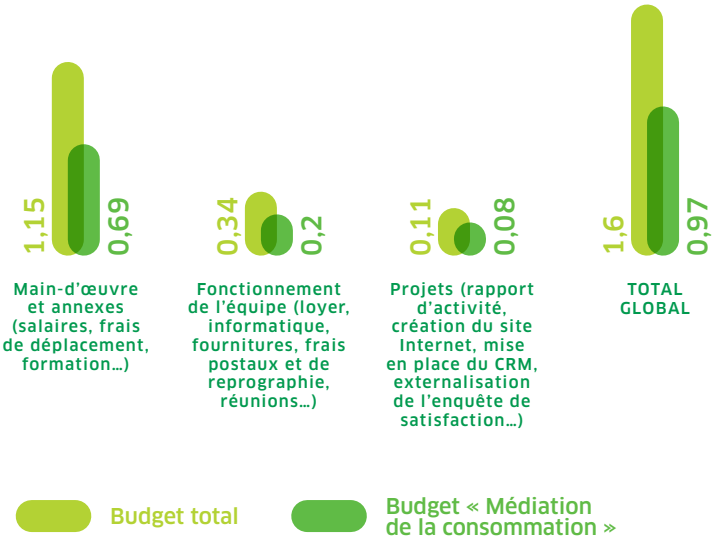
8

membres de l'équipe sur 10 ont rejoint la Médiation du Groupe ENGIE courant 2018



LES RESSOURCES DU MÉDIATEUR

Le budget de la Médiation s'est élevé en 2018 à 1,6 million d'euros, dont 0,97 million (soit près de 60 %) alloué à la seule médiation de la consommation. Ce budget, stable par rapport à 2017, est consacré à plus de 70 % à la rémunération des collaborateurs du Médiateur, charges patronales incluses.



renouvellement de l'équipe de la Médiation. Malgré les ajustements nécessaires au changement d'une grande partie de l'équipe, il n'en reste pas moins que l'apport de regards neufs sur les pratiques et les mises en œuvre ont permis de conserver la dynamique d'amélioration continue du processus de médiation. Au regard de leur complémentarité, et grâce à une base de données des savoirs en matière de médiation dans l'énergie, le Vademecum, les membres de l'équipe ont la possibilité de s'appuyer sur les connaissances et le savoir-faire de chacun lorsqu'une problématique spécifique leur est posée. De fait, il se crée une solidarité naturelle et une véritable osmose de travail.

Découvrir le Vademecum

Une formation initiale pour souder l'équipe

Il faut également noter qu'à l'arrivée de nouveaux collaborateurs, une formation commune est dispensée afin de créer un socle de compétences spécifique à la Médiation du Groupe ENGIE. Cela leur permet de mettre en pratique les règles de fonctionnement et de pratiques pour mener à bien une médiation, et d'acquérir le savoir-faire spécifique de la Médiation du Groupe ENGIE (son « ADN », cf. p. 10), qui permet de maintenir son efficacité dans le temps. L'écoute active, compétence particulièrement recherchée par les collaborateurs qui rejoignent l'équipe, fait partie de cette formation. Il est en effet important de pouvoir recueillir les informations utiles à l'étude des dossiers mais aussi les ressentis des demandeurs, et ce sans a priori ou jugement. Une écoute en toute impartialité est la clé d'une médiation bien traitée.

Cette année, deux nouvelles collaboratrices ont eu la chance de pouvoir intégrer le cursus de formation « Les fondamentaux de la Médiation », organisé par le Club des Médiateurs de services au public. Celui-ci leur a permis d'appréhender et de maîtriser les grands principes qui gouvernent la médiation, mais aussi d'étudier les réponses que l'on peut apporter à l'évolution des comportements et à l'exigence des requérants. À noter : plusieurs formations sont suivies régulièrement par l'équipe du Médiateur, comme celles concernant la connaissance du Code de la consommation. Le Médiateur a également suivi une formation continue.

Formation du Médiateur : une obligation suivie d'effet

L'écoute, préalable indispensable à la confiance

L'une des priorités du Médiateur du Groupe ENGIE est de développer la capacité d'écoute, en mettant en place des outils et des méthodes, afin de gagner la confiance des requérants. Même dans le cas où un litige ne se solderait pas par une issue amiable, il est primordial de pouvoir renouer le dialogue entre les différentes parties. La confiance permet de favoriser l'échange, indispensable à tout traitement en médiation.
Pour ce faire, les parties doivent pouvoir être convaincues dès le départ que la Médiation leur garantit un traitement impartial, sans prise de position en faveur de l'une ou l'autre partie, et qu'elle instruira le dossier sans a priori de façon juste et équitable, dans le respect des valeurs qu'elle promeut.

Plus d'infos sur l'équipe de la Médiation

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 une partie du dossier.

4



Le chargé de médiation soumet ses réflexions au Médiateur ainsi que les pièces justificatives. Le Médiateur propose alors une ou 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 pour accepter ou refuser la solution. Le délai moyen constaté est de 2 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



Et, par ailleurs, 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

14

NOUVELLES RECOMMANDATIONS ONT ÉTÉ FORMULÉES PAR LE MÉDIATEUR POUR L'ANNÉE 2018

En 2017, 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 treize recommandations formulées par la Médiation du Groupe ENGIE en 2017 est très positif, toutes les directions concernées ayant déclaré leur intention de les suivre.

LE BILAN 2017

85 %
des recommandations formulées en 2017 déjà appliquées



15 %
des recommandations 2017 en cours de mise en œuvre (voir explication ci-dessous)

0 %
des recommandations 2017 non appliquées

● À noter, concernant les recommandations en cours de mise en œuvre :

Les deux recommandations qui n'ont pas encore été appliquées font l'objet d'une instruction complémentaire en 2019, du fait de la difficulté de leur mise en œuvre, comme l'ont indiqué les directions concernées.

Happ-e

FACTURATION & CONSOMMATION

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



FACTURATION & CONSOMMATION

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



France BtoC

FACTURATION
& CONSOMMATION

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



FACTURATION
& CONSOMMATION

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



FACTURATION & CONSOMMATION

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



France BtoC

OFFRE ÉNERGIE, PRIME D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

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



Entreprises & collectivités

FACTURATION
& CONSOMMATION

« 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 »



FACTURATION
& CONSOMMATION

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



ENEDIS

ACCUEIL, CONSEIL & ACCOMPAGNEMENT,
SUIVI DES RÉCLAMATIONS

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



GRDF

ACCUEIL, CONSEIL & ACCOMPAGNEMENT,
SUIVI DES RÉCLAMATIONS

« Généraliser la photographie de l'index de l'ancien compteur lors d'un changement de compteur (idem à la procédure mise en place pour les compteurs communicants)[1] »



ACCUEIL, CONSEIL & ACCOMPAGNEMENT,
SUIVI DES RÉCLAMATIONS

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



ENGIE Home Services

CONTRAT

« 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) »



CONTRAT

« 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) »



LÉGENDE

MISE EN ŒUVRE — EN COURS DE MISE EN ŒUVRE (INSTRUCTION PRÉALABLE)

1. La prise de photo de l'index de l'ancien compteur lors d'un changement de compteur est actuellement faite uniquement lors de la pose de compteur Gazpar en déploiement. La prise de photo n'était donc pas systématique. La recommandation sera suivie du simple fait que tous les nouveaux compteurs mis en place en 2019 et au-delà seront des compteurs Gazpar.

En 2018, des recommandations ciblées et pertinentes

En 2018, les motifs de recours au Médiateur pour les dossiers du fournisseur ENGIE sont, pour la plupart, identiques à ceux rencontrés en 2017. Les sujets relatifs à la facturation et à la consommation constituent la majeure partie des dossiers traités par la Médiation du Groupe ENGIE.

FACTURATION ET CONSOMMATION

« Faire la mise en service du contrat d'électricité sur un index réel ou auto-relevé »

CONSTAT :

La mise en service d'un contrat d'électricité avec le nouveau fournisseur ENGIE s'est faite sur un index estimé en août 2016. Or, en septembre 2017, le requérant reçoit la première facture fondée sur un index réel, relevé en août 2017. Cette facture entraîne une importante régularisation des consommations car le dernier index réel relevé datait d'août 2015. Cette régularisation a toutefois été limitée à 14 mois du fait de l'application de la loi de Transition énergétique. Dans le cadre de la convention avec le Médiateur du Groupe ENGIE, le dossier a été transféré au Médiateur de l'énergie car la période de redressement concernait 2 fournisseurs.

RECOMMANDATION :

Pour toute souscription d'un nouveau contrat en électricité, bien que ce ne soit pas une obligation légale, il conviendrait que les conseillers d'ENGIE demandent au consommateur l'index réel auto-relevé (voire relevé par un technicien ENEDIS), ce qui éviterait d'avoir recours à des régularisations postérieures.

« Pour une facturation bimestrielle, le libellé dans le pavé de la première page "vos consommations facturées" est incorrect dans certains cas »

CONSTAT :

Pour un client en facturation bimestrielle, sur la facture semestrielle émise lors d'une relève réelle par le distributeur (tous les 6 mois), les consommations indiquées sur la première page de cette facture d'énergie, dans le pavé "Vos consommations facturées" ne correspondent pas à la consommation réelle de la période concernée. Cette information peut générer de la confusion 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 6 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 … ».

GRDF
GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE



ENEDIS
L'ELECTRICITE EN RESEAU



« Informer les fournisseurs des dispositions à prendre vis-à-vis des clients lors du changement d'un compteur ancien et appartenant exceptionnellement à une série défectueuse (qui sous-compte) et source de réclamation »

CONSTAT :

Lors du changement d'un compteur défectueux et reconnu comme présentant un risque de sous-comptage par le fabricant, le distributeur devrait en alerter le fournisseur qui serait alors en position de pouvoir informer son client du risque de sous-comptage. En effet, l'installation d'un nouveau compteur rétablit un niveau de consommation « normal », mais dont la valeur sera probablement supérieure à celle donnée par l'ancien compteur du fait de sa défaillance structurelle.

RECOMMANDATION :

Les distributeurs (GRDF ou ENEDIS) devraient indiquer aux fournisseurs la liste des compteurs qui ont été reconnus publiquement comme présentant un risque de sous-comptage par les fabricants afin que ces derniers puissent informer leurs clients en cas de réclamation. En effet, il est probable qu'une fois la situation rétablie (mise en place d'un nouveau compteur), le client constate une augmentation de ses consommations facturées. La Médiation du Groupe ENGIE préconise qu'aucun redressement ne soit facturé dans ce seul cas sur la période de fonctionnement du compteur identifié comme faisant partie d'une série défectueuse.

ENGIE
Les Professionnels

« Le fournisseur doit préciser les plages horaires pleines et creuses sur les factures adressées aux clients professionnels »



CONSTAT :

Le fournisseur ENGIE Clients Professionnels n'indique pas systématiquement sur ses factures d'électricité adressées aux clients professionnels, pour les contrats d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA, les heures de basculement en Heures Creuses / Heures Pleines. Il faut donc modifier les factures en conséquence pour une meilleure compréhension des requérants.
La connaissance de l'horaire de basculement permet d'ajuster sa consommation d'énergie et de révéler une mauvaise répartition des consommations HP/HC.

RECOMMANDATION :

Le fournisseur ENGIE Clients Professionnels doit faire apparaître de manière lisible les heures de basculement Heures Pleines / Heures Creuses sur les factures adressées à ses clients professionnels disposant d'un contrat d'énergie d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA, comme le précise l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'énergie.

ACCUEIL, CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT

ENGIE

GAZ TARIF RÉGLEMENTÉ
Une marque du groupe ENGIE

« Le fournisseur doit préciser la nature (réelle ou estimée) des consommations qui apparaissent sur l'outil Cap EcoConso »



CONSTAT :

Le requérant s'interroge sur l'exactitude des consommations d'énergie mentionnées dans l'outil Cap EcoConso sur son compte en ligne. En effet, la comparaison des consommations de 3 périodes de 2 mois soulève des questions.
Cela s'explique par la procédure de relève des consommations d'énergie : les distributeurs ENEDIS et GRDF sont tenus d'effectuer deux relevés cycliques par an, une relève par semestre. Dans l'outil Cap EcoConso, les consommations intermédiaires mentionnées sont des consommations estimées et non pas réelles. Les consommations affichées au pas de temps semestriel, sur la base de relève réelle, prennent en compte la consommation réelle et la régularisent compte tenu des consommations estimées par le distributeur.

RECOMMANDATION :

L'absence d'explication de la nature des consommations d'énergie affichées sur le graphique de l'historique ne permet pas de comprendre l'historique de consommation. Le fournisseur doit expliciter le calcul des consommations d'énergie et préciser notamment la nature des consommations (réelle ou estimée).

ENGIE

GAZ TARIF RÉGLEMENTÉ
Une marque du groupe ENGIE

« Le fournisseur doit assurer une formation détaillée aux conseillers sur l'offre Cap EcoConso »

CONSTAT :

L'outil Cap EcoConso, disponible dans le compte en ligne de chaque consommateur ayant souscrit le service, lui permet de suivre l'évolution de sa consommation. Les conseillers doivent être en mesure de pouvoir répondre aux interrogations du client concernant les fonctionnalités exactes du service, en particulier au moment d'un changement de compteur. Par exemple, l'outil n'accepte l'affichage que d'une seule consommation par mois, ce qui pose une difficulté le mois du changement d'un compteur (consommation de dépose ancien compteur versus consommation relative à l'index de pose du nouveau compteur).

RECOMMANDATION :

Le fournisseur doit assurer la formation des conseillers sur les fonctionnalités principales du service.

Happ-e by ENGIE

« Le fournisseur Happ-e doit mieux préciser sur son site Internet les conditions d'obtention de la prime de parrainage »

CONSTAT :

Dans le cadre de l'opération commerciale de parrainage, la Médiation du Groupe ENGIE constate que l'information contenue dans le courriel de l'activation de la prime n'est pas suffisamment claire. D'après ce qui est mentionné dans le courriel, « générer » une prime n'est pas suffisamment fort pour laisser entendre que la prime doit être activée avant d'être versée sur le compte en banque.

RECOMMANDATION :

La Médiation du Groupe ENGIE propose au fournisseur Happ-e de choisir le terme de « débloquer votre prime » en lieu et place de « générer votre prime » dans les informations au sujet de l'activation de la prime de parrainage figurant dans le courriel d'activation et sur le site Internet du fournisseur Happ-e (https://www.happ-e.fr/parrainage).

En 2018, le Médiateur du Groupe ENGIE est le médiateur de Mes Dépanneurs.fr

CONTRAT

ENGIE

« Dans le cadre d'un démarchage à domicile, le fournisseur doit s'assurer de la capacité de ses clients à contracter »

CONSTAT :

Dans le cadre d'un démarchage à domicile, le process de vente mis en œuvre, et plus particulièrement les Conditions particulières de vente du fournisseur ENGIE, ne comporte pas d'éléments propres à la protection des personnes vulnérables. Dans le cas présent, aucune clause ne permet en effet de vérifier l'existence d'un éventuel placement sous tutelle ou curatelle renforcée du client. Le contrat conclu par une personne qui ne dispose pas de sa capacité à contracter encourt la nullité. La nullité du contrat entraîne sa disparition rétroactive, le fournisseur doit alors annuler l'ensemble de la facturation émise et restituer les sommes encaissées.

RECOMMANDATION :

Le fournisseur doit améliorer son process de vente en sensibilisant ses vendeurs au risque d'un client placé sous tutelle ou curatelle renforcée. Le fournisseur doit également modifier ses Conditions particulières de vente pour lui permettre de tracer la capacité du client à s'engager contractuellement, sans l'aval d'un potentiel tuteur. Bien que le risque de nullité reste présent, ce

process permettra au fournisseur d'apporter un élément de preuve de sa bonne foi, en cas de suspicion d'abus de faiblesse.

ENGIE

GAZ TARIF RÉGLEMENTÉ
Une marque du groupe ENGIE

« En cas de succession, indivision, divorce… le fournisseur doit s'assurer de la légitimité du demandeur pour faire une demande d'action sur un contrat (ouverture, fermeture, évolution) »

CONSTAT :

Lorsqu'un tiers formule une demande de modification contractuelle comme la résiliation d'un contrat d'énergie, aucune preuve de sa légitimité au regard du contrat ne lui est demandée, ce qui peut occasionner des litiges. En effet, le demandeur pourrait ne pas avoir la légitimité requise pour effectuer ces actions.

RECOMMANDATION :

Mettre en place des éléments de sécurisation dans le cas de divorce, succession ou indivision. Dans ces cas, les conseillers doivent interroger le demandeur sur sa légitimité, et lui demander dans la mesure du possible de rapporter la preuve de celle-ci. Par exemple : poser des questions sur le contexte, demander une attestation, cases d'engagement à cocher...

RELATION CLIENT

ENGIE

GAZ TARIF RÉGLEMENTÉ
Une marque du groupe ENGIE

Happ-e by ENGIE

« Donner la possibilité de saisir un numéro de téléphone étranger comme numéro de contact d'un client dans le système d'information du fournisseur »

CONSTAT :

Le système d'information du fournisseur ne permet d'enregistrer que des numéros de téléphone français, avec l'indice téléphonique +33. Les clients du fournisseur domiciliés à l'étranger restent donc joignables par courriel mais aucun contact téléphonique n'est possible. Cette situation peut générer des difficultés au cours des relations avec le distributeur, notamment lors de prise de rendez-vous pour une intervention.

RECOMMANDATION :

La Médiation du Groupe ENGIE recommande au fournisseur de modifier son système d'information afin de permettre au client de renseigner un numéro de téléphone étranger.

ENEDIS
L'ELECTRICITE EN RESEAU

« Raccourcir le délai de réponse à la demande d'éléments (DE) de la Médiation du Groupe ENGIE »

CONSTAT :

Pour analyser des dossiers de médiation, le Médiateur du Groupe ENGIE adresse des « demandes d'éléments (DE) » à ENEDIS pour recueillir leur position sur le ou les litiges. Or ENEDIS a dépassé les délais convenus à de nombreuses reprises en 2018 pour apporter les réponses aux DE et permettre ensuite à la Médiation de poursuivre l'instruction des dossiers. Cette situation peut entraîner des retards dans le traitement des médiations, au regard des obligations du Code de la consommation (clore une médiation sous 90 jours à partir de la saisie du Médiateur, sauf accord du requérant).

RECOMMANDATION :

La Médiation du Groupe ENGIE recommande à ENEDIS d'améliorer les délais de traitement de ses demandes de renseignements concernant les dossiers de médiation afin de lui permettre de respecter les délais réglementaires prévus par le Code de la consommation.

ENGIE entreprises & collectivités

« Le fournisseur doit mettre en place des actions d'accompagnement du client dans la vie de son contrat en cas d'événements particuliers impactant sa facturation »



CONSTAT :

Certains événements clientèle (corrections de données issues des distributeurs, par exemple) ou évolutions techniques/réglementaires (évolutif/anomalie du système d'information, etc.) peuvent impacter le processus de facturation et la gestion de compte des clients.

RECOMMANDATION :

Le fournisseur met en place des actions d'accompagnement du client dans la vie de son contrat, en cas d'événements particuliers impactant sa facturation, au travers d'une explication de la situation rencontrée, permettant la bonne compréhension client (ex. : origine de l'événement, situation de compte, bilan de consommation, factures, etc.). Ces situations particulières peuvent déclencher des difficultés de paiement pour les clients concernés ; le fournisseur pourra alors proposer des mesures afin de faciliter le règlement de leurs factures.

ENGIE Home Services

« En cas de panne persistante de chaudière en condition hivernale, proposer spontanément, à chaque fois que cela est possible, des solutions de chauffage d'appoint alternatives »



CONSTAT :

Il est possible qu'une panne ne puisse pas être réparée à la première intervention (plusieurs pannes, chaudière ancienne et délais longs pour avoir les pièces de rechange, etc.). Dans ce cas, ENGIE Home Services peut présenter les dispositions qu'il peut proposer en période de chauffe pour aider le requérant à maintenir un minimum de confort.

RECOMMANDATION :

Lors de l'intervention de réparation en période hivernale, présenter les solutions alternatives de chauffage en cas de panne longue non résolue (convecteur d'appoint, hébergement, échange standard dans le cas d'un équipement neuf, etc.).

OFFRE ÉNERGIE, PRIME D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE



ENGIE Home Services

« Le fournisseur doit informer clairement le client qu'il ne peut pas cumuler l'obtention d'une prime CEE et d'un prêt à taux bonifié pour le même matériel »



CONSTAT :

Lors de la dépose d'un dossier de prime CEE (Certificat d'économies d'énergie) par un requérant, ENGIE Home Services doit clairement l'informer qu'il n'est pas possible de cumuler l'obtention d'un prêt à taux bonifié et d'une prime CEE pour le même matériel, le montant de la prime étant du même ordre que le gain qu'il aurait perçu avec un prêt à taux bonifié.

RECOMMANDATION :

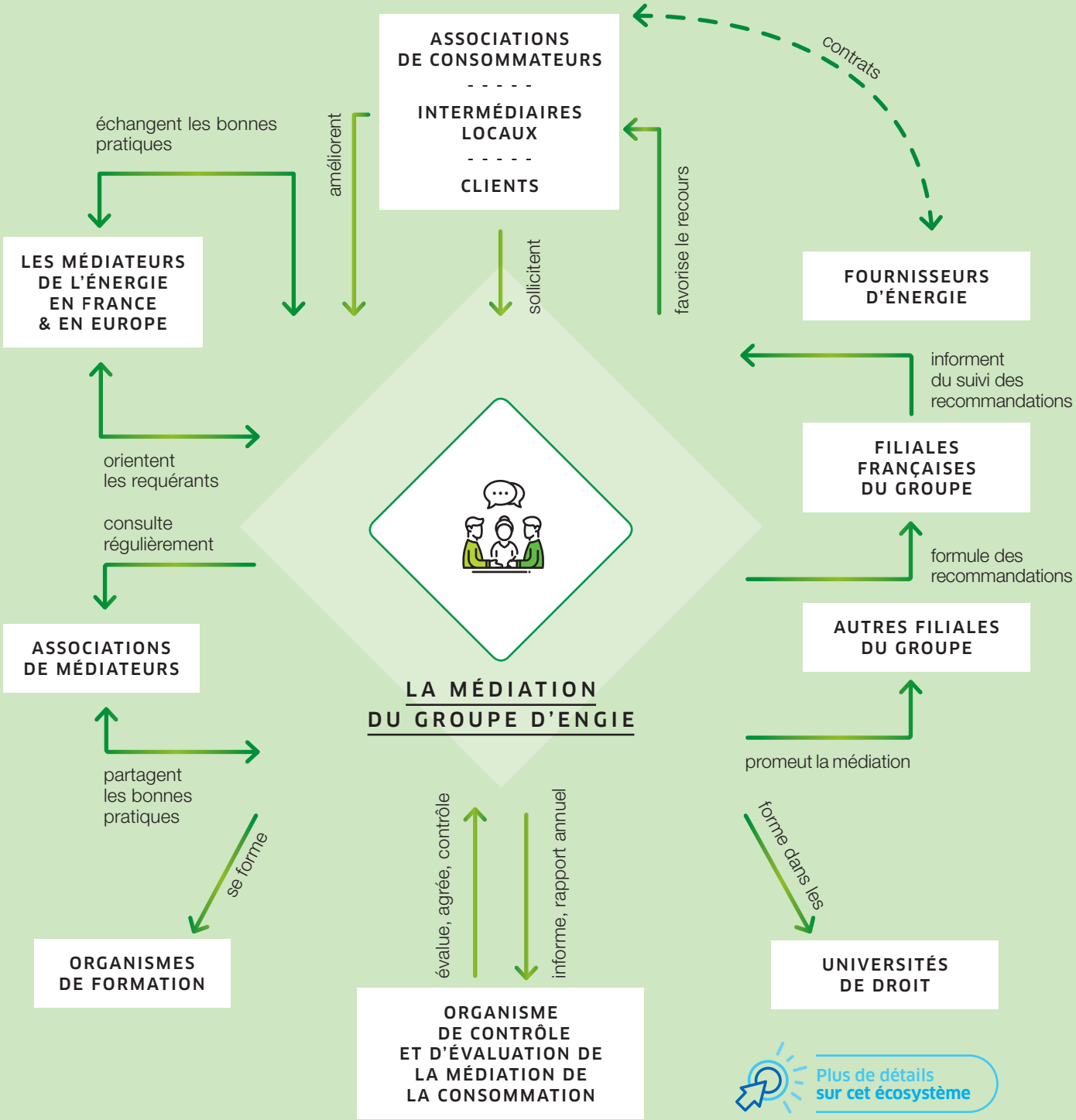
ENGIE Home Services fera un rappel à ses équipes afin que l'information du non-cumul soit clairement affichée et donnée à ses clients lors de la dépose d'un dossier de demande de prime CEE. Cette modalité est clairement indiquée dans la documentation transmise au client pour la constitution de son dossier CEE.

CONCERNANT LA VENTE À DOMICILE

Dès son premier rapport d'activité, en 2015, le Médiateur a émis des recommandations d'amélioration, toutes suivies, du processus de vente à domicile engagé par le fournisseur ENGIE. Et la Médiation du Groupe ENGIE recommande régulièrement au fournisseur, comme par exemple le 29 juin 2018 quand les associations de consommateurs l'ont interpellé sur ce sujet durant la première réunion médiation de l'année 2018, de réunir les associations de consommateurs dans le cadre d'ateliers de travail. Objectif : échanger sur les processus mis en œuvre afin d'intégrer les préconisations des associations. Le contrôle de la qualité des prestataires de vente à domicile pour le compte du fournisseur est essentiel. Un appel de chaque requérant est donc opéré par le fournisseur ENGIE après passage du prestataire, afin de vérifier auprès du consommateur la qualité du processus de vente. Le Médiateur a constaté pour sa part que les saisines reçues dans ce cadre concernaient majoritairement une mauvaise mise en facturation des offres proposées au requérant.

L'écosystème

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



Plus de détails sur cet écosystème

NOS RÉSUL-TATS

UNE FORTE ACTIVITÉ QUI DONNE SATISFACTION

84 %
DES REQUÉRANTS SE DÉCLARENT SATISFAITS DE L'ACTION DU MÉDIATEUR



Les vecteurs de l'efficacité de la Médiation du Groupe ENGIE

Dans le cadre du contrôle exercé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), le Médiateur du Groupe ENGIE a rendu en 2018 un rapport d'efficacité portant sur ses deux premières années d'exercice, 2016 et 2017.

CAROLINE BENSIDHOUM, PAULINE AVENAL ET CAMILLE AUZIAS

CHARGÉS DE MÉDIATION

Quel est l'objectif de ce rapport d'efficacité ?

En application de l'article R 614-4 du Code de la consommation, ce rapport d'efficacité permet à la Commission de contrôler la mise en œuvre des prescriptions légales, deux ans après l'octroi de l'agrément au Médiateur. L'objet de ce rapport est donc de présenter les différents éléments permettant à la Médiation du Groupe ENGIE d'assurer l'efficacité dans le traitement des dossiers dont elle est saisie.

Quelles données contient-il ?

Ce rapport détaille les données chiffrées permettant d'appréhender l'évolution de l'activité de la Médiation. En 2016 et 2017, le Médiateur a reçu 8 549 sollicitations, le nombre de médiations traitées en droit de la consommation a augmenté de 317 à 366. Dans le même temps, la durée moyenne de traitement des dossiers de médiation est passée de 64 à 59 jours. Par ailleurs, la majorité des litiges porte sur la contestation de la consommation et de la facturation (61 %) et sur le paiement (18 %). Le taux de solutions acceptées est passé de 85 % à 89 % entre 2016 et 2017, ce qui est représentatif de la satisfaction des requérants, passée de 75 % à 85 % sur la même période. Enfin, le cœur du rapport porte sur la présentation des différents process mis en œuvre pour assurer l'efficacité de la Médiation du Groupe ENGIE, lesquels sont envisagés selon trois grands axes : les éléments propres au management, à l'activité même de la médiation, et enfin à la communication ainsi qu'à l'échange de bonnes pratiques.

Quelles sont selon vous les clés de votre efficacité ?

Comme l'indique le contenu de ce rapport, le management et la formation continue, tant du Médiateur que de son équipe, sont essentiels à l'efficacité de la médiation. Pour le Médiateur du Groupe ENGIE, le management comprend la bonne gestion de l'équipe de médiation ainsi que de ses besoins matériels. Cette bonne gestion se matérialise notamment à travers une équipe dédiée exclusivement aux dossiers de médiation, et aux compétences variées, permettant un management participatif et la réalisation de missions transverses. Celles-ci ont pour objet l'amélioration du process de traitement des dossiers par le partage de l'expertise de chacun. Ainsi pratiqué, le management permet également de favoriser le bien-être de l'équipe avec la mise en place de réunions d'échanges pour assurer une cohésion entre ses membres. Enfin, pour se tenir informé des pratiques appliquées par les autres médiateurs, ce qui est crucial, le Médiateur du Groupe ENGIE est membre tant du Club des Médiateurs de services au public (CMSP) que du European Energy Mediators Group (EEMG).

Vous pointez la formation continue. Pouvez-vous nous en dire plus ?

Le Médiateur tient tout particulièrement à assurer tant sa formation personnelle que celle de son équipe, afin d'actualiser et d'améliorer les connaissances de tous dans le domaine de la médiation et du droit de la consommation. Par ailleurs, un outil dédié a été mis en place afin de mettre en commun les savoir-faire acquis lors de ces différentes formations. En outre, le Médiateur dispense des formations au sein de différentes structures telles que l'université de Nantes ou encore celle du Mans. Pour conclure, le rapport d'efficacité pour les années 2018-2019 sera remis en 2020 et permettra de confirmer l'efficience des démarches mises en place par la Médiation du Groupe ENGIE…

> « Le management et la formation continue sont essentiels à l'efficacité de la médiation. »

En savoir plus sur les obligations **des médiateurs de la consommation**

Qualité de médiation maintenue !

Nombre de sollicitations et de médiations, motifs de litige, profil des requérants, délais de traitement et satisfaction du demandeur : le point sur les chiffres de l'activité 2018 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, plus précisément, aux dispositions contractuelles entre ENGIE et ses clients, dans le cas où :

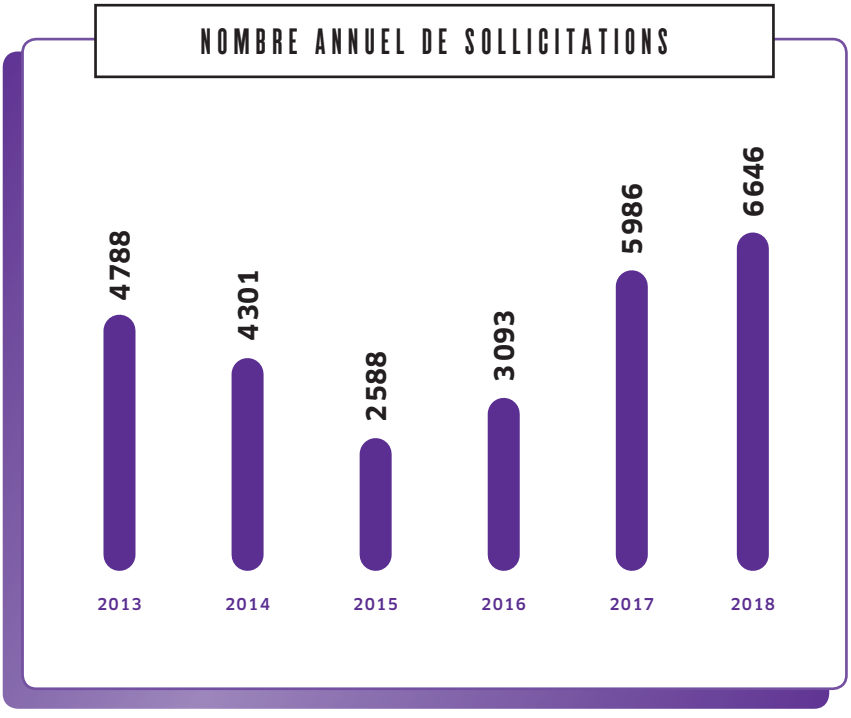
- les services clients (niveau 1) ou les services nationaux consommateurs (niveau 2) se sont prononcés sur la réclamation en apportant une réponse (sur support durable) au client (ou n'ont pas apporté de réponse dans un délai de deux mois) ;
- le client n'est pas satisfait de la réponse apportée (le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

Sous 48 heures en moyenne, un courrier confirme alors au requérant la bonne réception de sa demande et, dans le cas où 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 sur l'entrée en médiation de son litige.



46 %
des demandeurs sollicitent le Médiateur via Internet

NOMBRE ANNUEL DE SOLLICITATIONS



DEMANDES DE MÉDIATION ÉLIGIBLES EN BtoC

Demandes de médiation éligibles en BtoC par filiale



- **79,9 %** ENGIE Particuliers
- **10,6 %** ENGIE Home Services
- **4,1 %** ENGIE Happ-e
- **3,4 %** ENGIE E&C FideloConso
- **0,7 %** ENGIE Les Professionnels
- **0,7 %** ENGIE INEO Digital
- **0,3 %** ENEDIS Cofély
- **0,3 %** GRDF

Demandes de médiation éligibles en BtoC par motif



- **56,1 %** Facturation & Consommation
- **18 %** Paiement
- **8,2 %** Contrat
- **5,8 %** Distribution technique
- **4,8 %** Suivi réclamation
- **4,4 %** Offre énergie
- **2,4 %** Équipement énergétique
- **0,3 %** Accueil - Conseil - Accompagnement

« La médiation ne doit pas devenir une alternative aux (mauvais) traitements des réclamations, mais rester une alternative à la sollicitation de la justice.

La progression de ces saisines irrecevables, tendance constatée chez de nombreuses médiations en France, est principalement due ici à la grande visibilité donnée à la Médiation du Groupe ENGIE sur divers documents contractuels ou d'information, ainsi que sur Internet.

Pour autant, la Médiation du Groupe ENGIE indique par écrit aux requérants que leur demande arrivée trop tôt n'est pas recevable et, qu'avec leur accord, elle sera transférée vers le service consommateurs concerné.
Elle leur précise également qu'ils pourront par la suite saisir la Médiation du Groupe ENGIE s'ils restent insatisfaits de la réponse du service consommateurs.

Les requérants apprécient cette démarche, qui vise à ce que leur litige soit réglé au plus vite. Tout comme les directions d'ENGIE qui ont l'opportunité, et donc une nouvelle chance, de résoudre leur différend directement avec leur client. À noter qu'en 2018 moins de dossiers de médiation sont revenus vers la Médiation que les années passées. »

Jean-Pierre Hervé,
Médiateur du Groupe ENGIE

Sollicitations en hausse, médiations en baisse

De même qu'en 2017, le nombre total de sollicitations du Médiateur a augmenté en 2018, atteignant 6 646 demandes (+ 11 % par rapport à 2017 et + 115 % par rapport à 2016). Corrélativement, le nombre de médiations reçues a diminué, avec 327 demandes éligibles en 2018 (- 17 % par rapport à 2017). Au total, la médiation a traité 387 médiations en 2018, soit - 8,3 % par rapport à 2017.

La hausse du nombre de sollicitations est le résultat de trois évolutions :

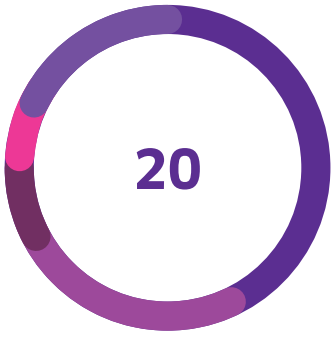
- **la généralisation de la référence au Médiateur dans toutes les entités** du Groupe ENGIE suite à l'action du Médiateur auprès de toutes les directions de marché BtoC du Groupe en France ;
- **la simplification progressive de la saisine du Médiateur** (en particulier via Internet) et l'amélioration de l'information des requérants par les entités du Groupe ENGIE, conformément aux recommandations passées du Médiateur ;
- **la généralisation de la médiation en France et en Europe,** un contexte dans lequel les clients sont plus exigeants en matière d'informations, de qualité et de rapidité de service de la part de leurs fournisseurs, ce qui peut les amener à saisir directement la Médiation.

Les sollicitations sont pour l'essentiel des saisines arrivées trop tôt dans le processus de médiation, et conformément au Code de la consommation, elles ne sont alors pas éligibles à la médiation.

Les particuliers, toujours majoritaires parmi les requérants

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'origines diverses, les demandeurs les plus nombreux demeurent les clients particuliers (90 %, soit 294 sollicitations sur les 327 reçues). Viennent ensuite les professionnels, qui représentent 8 % des demandes de médiation.

SOLLICITATIONS EN MÉDIATION BtoC NON RETENUES



- **9 :** refus de médiation
- **5 :** demandeur choisit le MNE
- **3 :** hors champ de compétence du Médiateur / refus de médiation par le Médiateur
- **2 :** transmis au MNE par la Médiation
- **1 :** demandeur injoignable et non-compréhension de la demande

ENGIE Particuliers : 79,9 % des médiations en BtoC

La filiale ENGIE Particuliers, qui gère plusieurs millions de clients et de contrats d'énergie, est fortement citée : 79,9 % des médiations BtoC reçues par le Médiateur la concernent. Les 20,1 % de cas de médiations restants se répartissent entre les filiales ENGIE Happ-e, ENGIE E&C, FideloConso, ENGIE Home Services et GRDF (cf. graphe page précédente).

Motifs de litige : facturation et paiement en tête de liste

Comme en 2017 et malgré une baisse de 8 points, les médiations concernent majoritairement des problèmes de facturation ou de paiement (74,1 % en 2018 *vs* 82 % en 2017) liés au niveau de consommation de gaz et d'électricité et intégrant également les problèmes de compteur. Mais, pour la première fois, les dossiers liés à l'électricité sont majoritaires.

La catégorie « offre énergie », qui correspond à des demandes en lien avec le contenu de l'offre et notamment la stratégie tarifaire et les taxes concernant l'énergie, diminue de 0,6 point (4,4 % en 2018 *vs* 5 % en 2017). En revanche, tous les autres motifs de médiation ont augmenté en 2018.

L'offre FideloConso, un thème de litige apparu en 2015, reste une source de réclamation toutefois stabilisée en 2018, avec seulement 10 médiations (même niveau qu'en 2017) contre 16 en 2016. Cette offre consiste en une individualisation des charges de chauffage et d'eau chaude pour les logements en chauffage collectif au gaz naturel. Pour cette offre, la Médiation du Groupe ENGIE a formulé depuis 2015 plusieurs recommandations génériques qui commencent à porter leurs fruits. Si une augmentation des litiges a été constatée début 2018 pour cette offre, la situation s'est stabilisée depuis, suite à l'intervention du Médiateur auprès de la direction d'ENGIE Entreprises & Collectivités.

Concernant les médiations du fournisseur ENGIE Particuliers (ex. DolceVita), les motifs de recours au Médiateur sont, pour la plupart, identiques à ceux rencontrés en 2017 : contestation de consommations, inversion de points de livraison, compteurs défaillants ou erreurs de relève, et enfin difficultés dans les règlements de la prime de certificats d'économie d'énergie (CEE).

En 2018, la Médiation du Groupe ENGIE a constaté une augmentation des médiations (31 en 2018 *vs* 6 en 2017) concernant la filiale ENGIE Home Services qui fournit des prestations de maintenance de chaudières chez les particuliers, preuve surtout d'une meilleure connaissance de l'accès à la Médiation du Groupe ENGIE.

Qualité de traitement maintenue en 2018

Le Médiateur a maintenu en 2018 le niveau de qualité de traitement qu'il s'était fixé en décembre 2014. Même si par ailleurs le délai moyen a augmenté, la majorité des dossiers est traitée dans les deux mois suivant la date de réception de la requête, et ce même dans le cas de dossiers incomplets.
En 2018, sur les **294 sollicitations en médiation BtoC reçues[1],** 274 (*vs* 341 en 2017) ont fait l'objet d'une médiation et 20 (*vs* 25 en 2017) n'ont pas été « retenues ». La Médiation du Groupe ENGIE a également traité, en 2018, 56 médiations au titre de sollicitations reçues fin 2017. Ainsi, en 2018, la Médiation du Groupe ENGIE a traité 330 médiations[2] soit 10 % de médiations de moins qu'en 2017 (366 médiations traitées) qui se répartissent comme suit :

— **277 médiations clôturées** :

• dont 276 avec réponse du requérant :

- 242 avec acceptation de la solution (*vs* 279 en 2017)
- 34 avec refus de la solution (*vs* 33 en 2017)

• dont 1 arrêt de médiation.

— **53 médiations encore en cours d'instruction début 2019.**

La proportion de sollicitations en médiation BtoC « non retenues » est en baisse par rapport à l'année 2017 (20 en 2018 *vs* 25 en 2017). Les causes de rejet de ces 20 sollicitations, résumées dans le graphe ci-contre, sont les suivantes :

- 3 sollicitations pour lesquelles le Médiateur n'était pas compétent ; ainsi le taux de litiges refusés[1] par le Médiateur du Groupe ENGIE est de 1 % en 2018 ;
- 1 sollicitation au sujet de laquelle le demandeur est injoignable alors que le litige n'était pas explicite dans sa demande, ce qui ne permet pas de le définir ;
- 2 sollicitations transmises au Médiateur national de l'énergie (MNE) selon la convention signée en 2015 avec le Médiateur du Groupe ENGIE ;
- 5 sollicitations pour lesquelles le demandeur choisit le MNE après avoir sollicité en parallèle les deux Médiateurs ;
- 9 sollicitations correspondant à des retraits de demandes de médiation du requérant (5 lors du refus d'utiliser ses données personnelles – accord RGPD – et 4 lors du premier contact téléphonique de la Médiation du Groupe ENGIE, à l'occasion duquel les requérants réalisent qu'ils ne souhaitent pas de médiation).

Une médiation a été interrompue en 2018, ce qui représente 0,4 %[1] des médiations retenues (*vs* 3 % en 2017). Cette médiation n'entrait *in fine* pas dans le champ de compétences du Médiateur du Groupe ENGIE.

La durée moyenne de traitement d'une médiation[1] est de 66 jours en 2018. Ainsi, 51 % des médiations ont fait l'objet d'un avis rendu sous moins de 60 jours, et 75 % sous moins de 90 jours (les plus complexes). Rappelons que le délai fixé par le Code de la consommation est de trois mois. Le point de départ retenu du délai est, pour la Médiation du Groupe ENGIE, la date de réception de la demande.
À noter : les dossiers réceptionnés en médiation ont été très majoritairement des dossiers complexes, c'est-à-dire comprenant plusieurs problématiques simultanées par dossier. Ce qui rallonge considérablement les temps d'investigation à la fois des fournisseurs ou distributeurs et de la Médiation.
L'évolution à la hausse de la durée de traitement d'une médiation s'explique par l'accroissement de la complexité des dossiers reçus (comme les dossiers d'inversion de compteurs), de la mise en œuvre du processus RGPD qui induit un échange de **(suite p. 33)**



75 %
des médiations ont été traitées en moins de 3 mois

1. Voir le critère correspondant dans le tableau des critères de qualité du décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 ci-dessous.
2. 350 en tenant compte des médiations non retenues.

DÉCRET N° 2015-1382 DU 30 OCTOBRE 2015 RELATIF À LA MÉDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION (BTOC)

Critères	Définitions	Valeur taux 2018
a/ Le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet	Nombre de médiations et le motif (type de demande)	294
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	1 %
d/ Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption	% médiations interrompues = arrêts de médiations / médiations traitées	0,4 %
e/ La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges en jours	La durée moyenne de résolution d'un litige	66 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	84 %
	% Litiges résolus à l'amiable = médiations acceptées / (médiations acceptées et refusées)	88 %

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 depuis sa mise en œuvre. 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 ses réponses par e-mail, qu'une possibilité de recours au Médiateur national de l'énergie était possible.

— Concernant les transferts, moins nombreux que l'année passée :

• les médiateurs se sont transmis les dossiers ne relevant pas de leur domaine de compétences ;

• ils se sont également interrogés, puis transmis selon les cas, lorsqu'un requérant les saisissait simultanément pour une même demande ;

• enfin, comme le prévoit également le Code de l'énergie (article L 122-1), le Médiateur national de l'énergie a pu traiter des demandes de requérants qui l'ont saisi suite à désaccord avec la proposition de solution amiable faite par le Médiateur du Groupe ENGIE.

Plus précisément, les transferts ont été les suivants en 2018 (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	**4** (changements de fournisseur ou autre fournisseur impliqué)	**5**	**10**
Du MNE vers le Médiateur ENGIE	**9** clients particuliers avec une offre de service énergétique ou autre	**0**	

courriers (50 % de saisines par courrier), du renouvellement d'une grande partie de l'équipe de la Médiation et des délais supérieurs à la moyenne de certains opérateurs dans les réponses à nos questions (en particulier Enedis ou ENGIE Home Services).

Le taux de litiges résolus à l'amiable[1] atteint cette année 88 % (vs 89 % en 2017). Ce niveau stable s'explique notamment par le maintien d'une forte implication de toute l'équipe de la Médiation du Groupe ENGIE pour trouver un accord juste (en droit et en équité) entre les deux parties. Les médiations avec refus de solution ont légèrement augmenté en 2018, atteignant 12 % (*vs* 11 % en 2017).

Le taux de solutions proposées par le Médiateur du Groupe ENGIE qui sont en faveur du requérant[1] est stable à 94,9 % (*vs* 94,9 % en 2017). 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 la majorité des cas. Seuls 14 cas de non-respect ont été dénombrés en 2018, dont un refus d'un distributeur. Ils correspondent à des requérants (13 cas) en désaccord avec la solution et qui, soit abandonnent leur requête, soit se tournent vers le MNE, sans pour autant obtenir de conclusions différentes sur leur litige. Les entités d'ENGIE, quant à elles, ont appliqué 100 % des solutions proposées par le Médiateur d'ENGIE. Seul un distributeur – hors Groupe ENGIE – a refusé d'appliquer une solution.

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 84 % (cf. Enquête de satisfaction 2018 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 réactualisation du décret de 2015.

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.

387
médiations ont été traitées en 2018

Pour les requérants dont les sollicitations ont été traitées par la Médiation du Groupe ENGIE (taux de retour de 29 %, 50 réponses sur 173 enquêtés), nous avons pu analyser leur satisfaction concernant :

- la satisfaction du délai de traitement : 86 % en 2018 (*vs* 91 % en 2017) ;
- la compréhension de leur litige : 86 % en 2018 (*vs* 84 % en 2017) ;
- la qualité des échanges pendant l'instruction du dossier : 84 % en 2018 (*vs* 88 % en 2017) ;
- la qualité de la solution proposée pour résoudre le litige : 78 % en 2018 (*vs* 71 % en 2017).

De manière globale, la satisfaction concernant l'action du Médiateur reste élevée et stable par rapport à 2017 ; en effet, 84 % des demandeurs se sont déclarés satisfaits de l'action du Médiateur (*vs* 85 % en 2017, 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 88 % des requérants ont accepté la solution qui leur a été proposée.

Intervention

Durant une réunion plénière du Club des médiateurs de services au public, dont le Médiateur du Groupe ENGIE est membre, Monsieur Jean-Christophe GAYET, membre de l'Association nationale des juges d'instance (ANJI), est intervenu pour évoquer l'imbrication entre le juge d'instance et les modes alternatifs de règlement des différends (MARD).

NOS DÉFIS

UNE DÉMARCHE ORIENTÉE VERS L'AVENIR

8

GRANDS DÉFIS
ONT ÉTÉ IDENTIFIÉS
PAR LA MÉDIATION
DU GROUPE ENGIE



Réglementations européennes : la Médiation en action

En 2018, de nouvelles réglementations européennes ont vu le jour pour accélérer la transition énergétique tout en protégeant au mieux les consommateurs. À la clé : des textes qui anticipent les nouvelles formes de litiges liées à l'évolution du paysage énergétique.

NATHALIE CADIER-TOURRES

DÉLÉGUÉE DU MÉDIATEUR DU GROUPE ENGIE

L'année 2018 aura été chargée en nouvelles réglementations européennes. Le Clean Energy Package, par exemple, que contient-il ?

Nathalie Cadier-Tourres : Le Clean Energy Package met à jour le cadre réglementaire de la politique énergétique européenne afin d'atteindre les objectifs de la transition énergétique, et d'œuvrer à la création d'une Union de l'Énergie. Ces révisions ont concerné dans un premier temps l'électricité puis se déclineront dans un deuxième temps pour le gaz naturel. Il donne au consommateur plus de choix et plus de droits, tout en s'attachant à conserver un environnement énergétique stable et fiable. Chacun peut ainsi participer activement à la dynamique du marché en produisant et en vendant sa propre énergie, intégrée ou non dans les réseaux existants.

Qu'implique-t-il pour le consommateur ? Et pour la Médiation ?

N. C.-D. : Il implique des consommateurs mieux informés sur les solutions énergétiques et sur leurs consommations. De nouveaux outils liés au digital vont le leur permettre : les compteurs communicants et les comparateurs de prix, par exemple. Le développement de communautés citoyennes sera encouragé pour une meilleure information des citoyens, et pour défendre leurs intérêts communs, produire, vendre ou acheter ensemble, partager les bonnes pratiques visant à réduire les consommations énergétiques.

Ce Package est également attentif à la protection des consommateurs les plus vulnérables, pour qui l'engagement citoyen vers la transition énergétique sera peut-être plus difficile. L'article 26 de la directive relative au marché de l'électricité (un des huit textes constituant le Clean Energy Package), précise que les consommateurs devront avoir accès facilement, en toute transparence et indépendance, aux mécanismes alternatifs de résolution des litiges, tels que stipulés dans la directive ADR de 2013. La médiation sera donc une composante encore plus nécessaire du paysage.

On peut aussi citer le New Deal for Consumers. Quels sont ses objectifs ?

N. C.-D. : Accroître la transparence des offres commerciales, notamment pour l'e-commerce, et renforcer la protection des consommateurs sur ce type de transactions. L'accent est mis sur la protection des données personnelles, une meilleure compréhension de l'affichage publicitaire des marques, et sur les droits des consommateurs (réclamation, rétractation, démarchage abusif, etc.). Le texte prévoit notamment des sanctions accrues pour les grands groupes internationaux en cas de faute et précise le cadre des litiges transfrontaliers. Il définit les possibilités d'action individuelle ou collective de contestation (actions de groupes en France). Parallèlement, il délimite le droit des consommateurs, dans l'intérêt des entreprises. Il présente aussi l'intérêt d'harmoniser les pratiques et le niveau de protection des consommateurs au sein de l'Union européenne.

Acteur, le consommateur de demain sera mieux informé, pourra produire, vendre, choisir son type d'énergie, décider de ce qu'il consomme et de quand il consomme. Il pourra comparer, changer de fournisseur, être son propre fournisseur. Il pourra se regrouper avec ses voisins pour mettre en place des actions, défendre ses intérêts, ou innover. Les litiges seront donc différents. Ils intégreront de nouvelles thématiques comme l'e-commerce, l'autoconsommation, les services à l'énergie, les offres liées. Ils seront plus complexes à résoudre, avec des consommateurs mieux informés ou mieux accompagnés et plus exigeants.

Vous dites que la Médiation du Groupe ENGIE y est déjà préparée. Comment cela se fait ?

N. C.-D. : La Médiation du Groupe ENGIE est très attentive aux travaux de la Commission européenne et très active via l'EEMG, elle aura donc toute sa place dans ces évolutions. Elle est parfaitement prête et déjà positionnée pour résoudre ces formes de litiges émergentes. Non seulement parce qu'ils entrent dans son champ de compétences, mais aussi parce qu'elle y est déjà régulièrement confrontée étant donné que le Groupe ENGIE propose déjà ce type de nouvelles offres.

Consulter la version longue de cette interview

DÉFI 1

Développer la dynamique européenne de la médiation

Via l'European Energy Mediators' Group (EEMG), la Médiation du Groupe ENGIE est engagée dans la promotion de la médiation comme une solution efficace et pertinente pour régler les différends entre les entreprises et leurs clients, selon un mode alternatif amiable de règlement des litiges.

L' European Energy Mediators' Group (EEMG) regroupe les Médiateurs d'entreprises majeures dans le secteur de l'énergie en Europe. Il intervient au niveau européen pour défendre la médiation d'entreprise comme un modèle efficace de médiation de la consommation, dans le secteur de l'énergie. Très attentif aux règles instaurées par la Directive ADR de 2013, et transposées dans chaque pays de l'Union européenne, le Groupement suit également de près les travaux de la Commission européenne pour répondre aux difficultés rencontrées par les consommateurs dans leurs relations avec les entreprises de commerce et pour anticiper les risques liés aux évolutions dans les modes de consommation. Il favorise également le partage de bonnes pratiques et les échanges informels et formels entre ses membres et avec les représentants de la Commission européenne afin de maintenir le meilleur niveau de qualité de médiation possible. L'EEMG, c'est un périmètre de 60 millions de clients, requérants potentiels, et environ 14 000 dossiers de médiation. C'est aussi près de 4 000 dossiers de médiation traités avec un taux de succès de 85 % et presque 70 recommandations génériques de progrès à destination des entreprises.

En savoir plus **sur l'EEMG**

Immersion dans **une réunion de l'EEMG**

DÉFI 2

Formation continue des Médiateurs de la consommation : une obligation réglementaire suivie à la lettre par le Médiateur du groupe ENGIE

Découvrir les formations suivies **(et dispensées) par le Médiateur**

DÉFI 3

Participer au rapport de la CECM

La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation a pour rôle d'évaluer l'activité des médiateurs de la consommation et d'en contrôler la conformité avec les exigences du Code de la consommation. Elle a présenté, le 22 novembre 2018, son premier bilan d'activité sur la période 2016-2017 basé sur les bilans « efficacité des médiations de la consommation » réalisés par chaque médiateur. Le Médiateur du Groupe ENGIE avait fait parvenir le sien le 26 avril 2018, en même temps que son rapport annuel 2017.



Feuilleter le rapport **de la CECMC**

DÉFI 4

RGPD : la Médiation a adapté ses processus

Le Règlement général sur la protection des données (RGPD) est entré en vigueur en France le 25 mai 2018. La Médiation du Groupe ENGIE l'avait anticipée. Toutefois, la mise en conformité, démarrée 8 mois auparavant, n'a pas été sans conséquences sur l'activité de l'équipe.

Pour tout projet impliquant le traitement de données à caractère personnel, le RGPD impose au responsable du traitement d'identifier la base juridique appropriée. Le choix de la Médiation du Groupe ENGIE s'est porté sur le recueil du consentement ; elle a donc adapté ses processus en conséquence. Désormais, les mentions légales d'informations relatives aux données personnelles, accompagnées d'un coupon à remplir pour autoriser leur utilisation, sont envoyées à chaque requérant saisissant la Médiation par courrier. Par Internet, le requérant est tenu de donner son accord avant de pouvoir poursuivre sa saisine. Cette étape, qui a rallongé les délais de traitement des dossiers de médiation (66 jours en 2018 contre 59 jours en 2017), comporte une vertu complémentaire : contribuer à responsabiliser le requérant et le mettre en confiance, préalable indispensable au processus de médiation. Le RGPD aura été l'occasion pour la Médiation du Groupe ENGIE de revisiter les contrats et process établis avec ses deux prestataires sous-traitants, pour vérifier leur conformité. La Médiation du Groupe ENGIE a également mis sur pied une procédure pour garantir le droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition des requérants, anticipant toute demande de requérant. Au final, la Médiation du Groupe ENGIE était en conformité avec le nouveau règlement avant même son entrée en vigueur.

En savoir plus sur les changements **effectués pour le RGPD**

DÉFI 5

Améliorer les dispositifs de règlement amiable des litiges

En tant que vice-président du Club des médiateurs de services au public (CMSP), le Médiateur du Groupe ENGIE contribue activement à son rayonnement.

La Médiation du Groupe ENGIE a rejoint le CMSP dès sa création, en 2002. Ce club, établi en association loi 1901, regroupe les Médiateurs français des organisations (entreprises, administrations, collectivités) qui partagent les mêmes valeurs en matière de médiation. Ces valeurs sont déclinées au sein d'une charte que chaque médiateur s'engage à respecter. Le club réunit aujourd'hui 29 membres. Quinze sont des médiateurs de la consommation, qui représentent plus de 90 % des médiations de la consommation en France. Il participe à de nombreux travaux et réflexions en France et en Europe sur la médiation, repris lors de forums juridiques, universitaires ou de débats législatifs. Le fonctionnement du CMSP est basé sur le travail collectif et le partage des expériences comme des bonnes pratiques. Un axe fort de son action est la professionnalisation des médiateurs et de leurs équipes par une formation adaptée à leurs besoins. Par ailleurs, le club entretient des relations régulières avec les parties prenantes de la médiation (pouvoirs publics, associations de consommateurs, autres médiateurs, instances européennes, etc.). Le Médiateur du Groupe ENGIE est un membre moteur du club : outre la responsabilité de secrétaire de l'association, il a notamment en charge le pilotage du site Internet du club, qui est l'outil phare de la communication du club, ainsi que des relations avec les associations de consommateurs.

Découvrir **le CMSP**

DÉFI 6

Faciliter la compréhension des consommateurs

Afin de faire de son site Internet un outil grâce auquel les consommateurs peuvent facilement trouver des réponses à leurs questions sur la médiation ou plus largement sur le monde de l'énergie, la Médiation du Groupe ENGIE le fait évoluer en continu.

D'après le Code de la consommation, tout médiateur de la consommation doit avoir développé un site Internet qui permette de publier les obligations réglementaires auxquels il est soumis : son rapport annuel, par exemple. Le Médiateur du Groupe ENGIE a souhaité aller encore plus loin et faire de son site un outil pédagogique qui offre de vraies possibilités d'échanges, en plus de fournir tous les éléments utiles aux consommateurs. Le site a été conçu pour les aider à comprendre ce qu'est la Médiation, comment elle peut les accompagner dans leurs difficultés, s'ils sont éligibles à la médiation et quel sera le processus suivi. Il va plus loin en les aidant aussi à comprendre ce monde compliqué qu'est celui de l'énergie : comprendre leurs factures, leurs compteurs, le rôle de chaque entité du Groupe ENGIE, les offres qui leur sont faites ou auxquelles ils ont souscrit…

Dans cet esprit, la Médiation enrichit et adapte son site Internet. En 2018, les efforts ont porté sur trois axes :

- son organisation, avec la refonte de sa page d'accueil, pour la rendre plus lisible et faciliter le parcours des utilisateurs sur le site ;
- son référencement, afin de le rendre plus facile à trouver ;
- ses contenus, avec la révision des pages dans un souci de clarté et de simplification ainsi que l'ajout d'articles.

Ces actions ont porté leurs fruits : en l'espace d'un an, le nombre de pages vues a augmenté de 83 % et le nombre de visiteurs, de 81 %. Et ce n'est pas tout. Au-delà de la page d'accueil, les pages les plus consultées sont celles de la « Foire aux questions » (plus de 60 % des consultations), ce qui démontre que les internautes cherchent de l'information et que l'information proposée par le site est pertinente. La deuxième rubrique la plus consultée est « Saisir le Médiateur », ce qui est très positif également.

À ce jour, 50 % des demandes reçues par la Médiation du Groupe ENGIE proviennent de ce canal. Même si la saisine papier est nécessaire, car elle répond aux besoins de certaines personnes, la saisine en ligne est bien plus efficace pour le traitement des données.

En 2019, la Médiation du Groupe ENGIE va encourager la saisine en ligne en s'efforçant de la rendre plus simple et attrayante sur son site. Des outils pédagogiques et un aménagement du processus sont prévus.



Découvrir **le site**

DÉFI 7

Participer à la première assemblée ADR

La Médiation du Groupe ENGIE a participé à la 1ère assemblée ADR (Alternative Dispute Resolution - mode alternatif de résolution des conflits), les 11 et 12 juin 2018, à Bruxelles. L'objectif de cette première rencontre était de partager les bonnes pratiques et les difficultés éventuelles entre les nombreux participants afin d'identifier ensemble des pistes d'amélioration et accélérer le développement et l'efficacité de la médiation de la consommation au sein de l'Union européenne.

En savoir plus sur **cette assemblée**

CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

La Médiatrice de l'Agence de services et de paiement
Claudette HENOQUE-COUVOIS
12, rue Henri-Rol-Tanguy
TSA 10001
93555 Montreuil-sous-Bois Cedex

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 62000
92308 Levallois-Perret

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

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 de l'enseignement agricole technique et supérieur
Jean-Claude Brettes
1 ter, avenue de Lowendal
75700 Paris 07 SP

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

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

Le Médiatrice auprès de la Fédération des banques françaises
Marie-Christine Caffet
CS 151
75422 Paris Cedex 09

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

Le Médiateur du Groupe La Poste
Gilles MAINDRAULT
9, rue du Colonel-Pierre-Avia
CP D 160
75757 Paris Cedex 15

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

Le Médiateur 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
93457 La Plaine Saint Denis Cedex

La Médiateur du notarial
Christian LEFEBVRE
60, boulevard de la Tour Maubourg
75007 Paris

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

La Médiatrice SNCF Mobilités
Henriette CHAUBON
TSA 37701
59973 Tourcoing Cedex

Le Médiateur tourisme et voyage
Jean-Pierre TEYSSIER
BP 80303
75823 Paris Cedex 17

Le président du cercle des Médiateurs bancaires
Gérard YVES
43, rue des Missionnaires
78000 Versailles

Découvrez le bilan annuel 2018 de l'activité **du Club des Médiateurs de services au public**

Conception, conseil et réalisation : CITIZENPRESS
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