Le rapport du Médiateur 2019

ENGIE
Le Médiateur



SOMMAIRE

03 La Médiation du Groupe ENGIE a 20 ans !
04 Les chiffres clés de l'année 2019

05 Notre ADN

06 La parole au Médiateur
08 Les temps forts de l'année 2019
10 Les 8 valeurs de la Médiation pour le Groupe ENGIE
11 L'écosystème du Médiateur
12 Le contexte juridique de la médiation en France
14 Zoom sur la médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE

15 Nos moyens

16 Une équipe formée à la médiation
17 Les ressources du Médiateur
18 Rencontres avec deux chargées de médiation du Groupe ENGIE
20 Le parcours de la requête

21 Nos performances

22 Une qualité de médiation conservée
28 Le point sur le suivi des recommandations 2018
30 En 2019, des recommandations précises et adaptées

33 Notre avenir

34 La diversité de la médiation de la consommation en Europe
35 Les défis de la Médiation pour le Groupe ENGIE
38 RGPD : la Médiation a adapté ses processus
40 Le Club des Médiateurs de Services au Public

20 ANS DÉJÀ !

1999-2019 : 20 ans de médiation de la consommation au sein du Groupe ENGIE…
Et 20 rapports annuels, tout un symbole !

Celui d'une culture de la médiation durablement ancrée au cœur du Groupe ENGIE, dans le strict respect de l'indépendance du Médiateur, reconnu comme force de proposition pour améliorer la qualité de service du Groupe, dans l'intérêt des consommateurs. La médiation est un métier, auquel il convient d'être formé, dont la forme est plurielle et évolutive.
Ses caractéristiques sont l'impartialité, qui permet de rechercher des solutions amiables, en droit et en équité ; la proximité, obtenue par l'écoute active exercée et la confiance établie entre la Médiation et les parties ; la responsabilisation des médiés, par le questionnement pour qu'ils s'interrogent et soient pleinement acteurs de la solution trouvée.

ANS DE LA MÉDIATION

Un site dédié pour les 20 ans

Pour en savoir plus sur les principales étapes qui ont jalonné ces 20 années d'exercice de la médiation :


TÉMOIGNAGES


RAPPORTS ANNUELS


TIMELINE

Retrouvez les principaux indicateurs de la Médiation du Groupe ENGIE

-17 %

Le nombre de sollicitations

adressées au Médiateur a diminué de 17 % entre 2018 et 2019. Cette baisse s'explique par une meilleure connaissance du circuit d'escalade pour traiter un litige. Les fournisseurs, par divers supports (factures, contrats, sites Internet, bas de page des réponses aux réclamations), informent les consommateurs de la procédure de saisine du Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE. Un litige n'est en effet éligible à une médiation que lorsqu'un désaccord persiste entre le fournisseur et le consommateur en cas de réponse apportée par le service clients, puis par le service consommateurs. En cas d'absence de réponse par l'une de ces parties sous deux mois, la sollicitation devient alors éligible à la médiation.

Sur les 4 caractéristiques essentielles de la médiation de la consommation

- **La gratuité : l'article L. 612-1 du code de la consommation dispose que tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de son litige ;**
- **La confidentialité : l'article L. 612-3 du code de la consommation soumet le processus de médiation à l'obligation de confidentialité. Ainsi, par principe, les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties ;**
- **La liberté : le requérant est à tout moment libre de mettre un terme à la médiation, et peut refuser la proposition de solution proposée par le médiateur. Le processus de médiation est une démarche volontaire des deux parties, et sans pouvoir contraignant du médiateur ;**
- **Le contrôle : en application des articles L. 615-1 à L. 615-4 et R.615-1 à R.615-11 du code de la consommation, les médiateurs de la consommation et les processus qu'ils mettent en place font l'objet d'un contrôle par la CECMC.**

62 JOURS

C'est la durée moyenne de traitement

d'une médiation. Sur le second semestre, le délai moyen s'est établi à près de 70 jours en raison d'un fort afflux de demandes, associé à des retards des réponses aux demandes d'éléments formulées auprès de certaines directions d'ENGIE.

90 %

des propositions de solution émises par la Médiation en 2019 ont été acceptées par les parties et mises en œuvre, permettant de régler définitivement les litiges (contre 88 % en 2018).

+ 33 %

Le nombre de médiations

traitées en BtoC a augmenté de 33 % par rapport à 2018. Dans 90 % des médiations, le litige opposait le requérant aux filiales ENGIE Particuliers.

86 %

des demandeurs sont satisfaits de l'action du Médiateur (contre 84 % en 2018).

Notre ADN

05

Assurer
la confiance

LA PAROLE AU MÉDIATEUR

Jean-Pierre Hervé



PARCOURS

1986
Intègre la direction Prodution-Transport de Gaz de France

2014
Nommé Médiateur du Groupe GDF SUEZ

2015
Nommé Médiateur pour le Groupe ENGIE

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

En quoi la culture de médiation du Groupe ENGIE a-t-elle évolué en 20 ans ?

La Médiation pour le Groupe ENGIE est le fruit, dès sa création en 1999, d'une concertation étroite avec les associations de consommateurs. La culture de la médiation, en particulier celle de la médiation de la consommation, est ancrée depuis longtemps dans les processus de fonctionnement du Groupe ENGIE. Ce dernier perçoit bien les avantages du règlement amiable des litiges et du respect strict de l'indépendance du Médiateur. Le Groupe suit une très grande majorité des recommandations génériques de progrès résultant de l'analyse des saisines, ce qui contribue à l'amélioration de son service aux clients. Depuis 1999, plus de 2 200 médiations ont été réalisées, dont 90 % de solutions acceptées et mises en œuvre. 276 recommandations génériques ont été proposées et, elles aussi, mises en œuvre.

Quel bilan de l'année 2019 pouvez-vous dresser ?

Le nombre de médiations traitées s'élève à 477 en 2019, soit une augmentation de plus de 23 % par rapport à 2018 (387). C'est près de 60 fois plus qu'en 1999, en raison de la généralisation

de la médiation, constatée dans tous les domaines.
Ce mode amiable de règlement des différends, mieux connu et mieux compris, suscite un réel intérêt auprès des consommateurs.
Ces médiations concernent majoritairement des offres électricité mais on constate aussi une augmentation de celles provenant du domaine des services (ENGIE Home Services) et toujours des médiations sur des problématiques d'incompréhension du niveau de consommation, accentuées par le déploiement des compteurs communicants (inversion de points de livraison, de compteur, etc.). Nous observons également une majorité de saisines par courrier (62 % par courrier, et 38 % par le formulaire Internet).

Comment expliquer la baisse du nombre de saisines en 2019 ?

Nous avons enregistré une baisse de près de 17 % par rapport à 2018, pour atteindre 5 076 saisines en 2019.
Ce résultat très positif est dû, en partie, à l'amélioration apportée courant 2019 au formulaire de saisine par Internet. Le demandeur est mieux guidé et informé, ce qui permet de diminuer les saisines arrivées trop tôt à la médiation.
Pour mémoire, les dispositions contractuelles prévoient que les saisines doivent être passées préalablement par le service clients et/ou le service national consommateurs pour être éligibles (sauf si aucune réponse n'est intervenue depuis plus de deux mois). Notons que les saisines arrivent également majoritairement via le courrier (65 % en 2019, contre 52 % en 2018).
Je rappelle pour autant que, en accord avec les associations de consommateurs, j'apporte une aide aux consommateurs en orientant leur demande arrivée trop tôt vers la bonne entité d'ENGIE, sauf si le demandeur m'informe qu'il refuse cette aide. Et la Médiation lui rappelle qu'ensuite, s'il n'est pas satisfait par la réponse qui lui sera apportée par le Groupe ENGIE, alors il devra me saisir à nouveau s'il désire entrer en médiation. Ce point est majeur : cette démarche permet d'éviter que la Médiation ne traite des réclamations. Celles-ci doivent l'être par les services clients ou consommateurs de l'entreprise. Cette rigueur permet de maintenir une médiation dont l'objet est d'être une alternative à la justice, et non pas aux services de traitement des réclamations de l'entreprise.

Comment parvenez-vous à maintenir la qualité de traitement malgré l'augmentation des médiations ?

La qualité du traitement a été maintenue à un haut niveau puisque 9 médiations sur 10 ont permis d'aboutir à un accord entre les parties et ont été mises en œuvre. Le taux de satisfaction est de 86 %. Ce degré élevé de qualité est d'abord lié à l'important investissement au quotidien de tous les membres de mon équipe dédiée : qu'ils en soient ici remerciés chaleureusement.
L'un des atouts majeurs de la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE est la mise en œuvre des fondamentaux de la médiation : proximité et responsabilisation. Ainsi, chaque requérant est contacté pour écouter sa version des faits, comprendre sa problématique, et ainsi mieux questionner par la suite les entités opérationnelles d'ENGIE concernées. Cette écoute active de chaque partie permet la recherche d'une proposition de solution, toujours en impliquant le requérant. La proposition de solution sera plus adaptée et respectueuse du droit et de l'équité de traitement. Ce processus est très adapté à la médiation de la consommation, car il permet de résoudre la problématique de l'asymétrie de la relation entre consommateur et institution.
Concernant les délais de traitement des médiations, la moyenne sur l'année 2019 a été de 62 jours. Mais sur le second semestre, le délai moyen s'est établi à près de 70 jours : un fort afflux de demandes de médiation, associé à des retards des réponses aux demandes d'éléments formulées auprès de certaines directions d'ENGIE, a rallongé les délais. Certains délais, du fait de la complexité du dossier, ou de retard de réponse, ont dépassé les 90 jours : cela a toujours été traité en accord avec les requérants, ceux-ci donnant préférence systématiquement à une médiation qui « règle » leur situation correctement.

20 ANS DE LA MÉDIATION

2020, une année particulière

Alors que ce rapport a été élaboré durant la crise sanitaire sans précédent que nous connaissons, le service de la Médiation pour le Groupe ENGIE est maintenu pendant toute la période de confinement.

Quelles grandes perspectives se dégagent pour l'année 2020 ?

Sept recommandations génériques de progrès sont cette année proposées aux directions concernées du Groupe ENGIE. Elles résultent toutes de l'analyse des situations de médiation rencontrées en 2019. Pour l'année 2020, il conviendra de veiller aux éventuels dossiers relatifs à la direction des tarifs réglementés, du fait de l'arrêt de la vente de cette offre auprès du public. Il s'agit en particulier du retour vers le tarif réglementé pour les consommateurs qui ont été basculés dans une offre de marché par erreur, par un autre fournisseur.
Par ailleurs, pour améliorer les délais de réponse aux requérants, la Médiation a mis en œuvre un processus plus souple dès le début de l'année 2020. La Médiation a choisi de changer de fondement légal pour le traitement des données personnelles des requérants, dans le strict respect des dispositions prévues par la loi « Informatique et Libertés ». Tout traitement de données non spécifiquement induit par le code de la consommation étant effectué dans l'intérêt légitime de la médiation, les fondements « obligation légale » et « intérêt légitime » sont ainsi apparus comme particulièrement appropriés.

TEMPS FORTS 2019

RENCONTRES

Club des Médiateurs

24 JANVIER

Le Médiateur pour le Groupe ENGIE a participé à l'assemblée générale 2019 du Club des Médiateurs de Services au Public. Il est secrétaire de l'association, vice-président en charge du site Internet du Club et des relations avec les associations de consommateurs. Cinq réunions ont suivi, auxquelles le Médiateur était aussi présent : les 21 mars, 16 mai, 19 septembre et 21 novembre 2019.

Convention

2 AVRIL 2019

La Médiation pour le Groupe ENGIE a signé une convention avec Jean-Pierre Pizzio, président de la Commission paritaire de la médiation de la vente directe. Cette nouvelle collaboration vise à faciliter le traitement des médiations concernant des litiges associés à la vente directe d'énergie.

Associations de consommateurs

23 MAI

Rencontre avec les associations de consommateurs pour la présentation du rapport d'activité 2018 de la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE, et les recommandations associées. Un point sur l'actualité de la médiation en France a également été réalisé.



28 OCTOBRE

Deuxième réunion plénière de l'année avec les associations de consommateurs. C'était l'occasion de présenter les perspectives 2019, les premières recommandations génériques 2019, et l'actualité de la médiation en France et en Europe.

Représentations européennes

12-13 SEPTEMBRE

La Médiation pour le Groupe ENGIE, en qualité de représentante de l'European Energy Mediators Group (EEMG), a participé au 11e Citizen Energy Forum de Dublin. Cette année, l'événement accueillait les représentants européens de la jeunesse pour participer au débat.

7 OCTOBRE

Rencontre annuelle des huit membres de l'EEMG à Lisbonne pour échanger sur les bonnes pratiques des médiateurs d'entreprise en Europe, sur leurs recommandations pragmatiques de progrès, sur les compteurs communicants et leurs impacts en matière de réclamation ainsi que sur la médiation assistée par un dispositif d'intelligence artificielle développé par le Médiateur d'EDP (Électricité du Portugal).

TECHNIQUE

AOÛT 2019

Le nouveau site du Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE a été hébergé sur un site plus protecteur et plus performant, l'hébergement précédent ayant fait l'objet d'attaques par des hackeurs, sans perte ni diffusion de données (sur-sollicitations du site qui l'a ralenti). La fréquence de consultation du site n'a pas été affectée pour autant.

COLLOQUES

JUIN, JUILLET, NOVEMBRE

Le Médiateur a participé, en qualité d'intervenant, à différents colloques ou formations :

- « Pratique de la médiation de la consommation », durant la session de formation à la médiation organisée par le Cnam,
- Colloque médiation Pôle emploi,
- « Pratique de la médiation de la consommation », formation organisée par la faculté de droit d'Orléans.

FORMATIONS

Internes

11 JUIN 2019

Le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE a obtenu la certification de spécialisation, délivrée par le Cnam en juin 2019 : « La médiation dans l'institution : maîtrise et analyse de pratique du médiateur ».

8 FÉVRIER 2019

Le Médiateur et son équipe ont suivi pour la troisième fois une formation sur « l'actualité du droit de la consommation », assurée par Madame Sauphanor-Brouillaud, professeure d'université.



Externes

20 MAI 2019

Le Médiateur a répondu à l'invitation des organisateurs de la formation « Code de la consommation et médiation de la consommation » de l'École nationale de la magistrature, pour informer et témoigner sur la médiation de la consommation.

ENTRETIEN

20 MARS

Une délégation du Club des Médiateurs de Services au Public, incluant le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE, a rencontré le président de la Commission des lois du Sénat, Philippe Bas. Il s'agissait de mieux faire connaître le Club et d'entendre la position de ce dernier sur la proposition de loi relative aux médiateurs des collectivités territoriales, en particulier quant au bornage des compétences de ces médiateurs au regard du droit de la consommation.

Retrouvez tous les temps forts 2019

Les 8 valeurs de la Médiation

de la consommation pour le Groupe ENGIE



La confidentialité

Le contenu du dossier et les faits demeurent anonymes.

Le respect du contradictoire

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



L'équité

Une règle ou une pratique – même correctement appliquée – peut être insupportable voire inéquitable dans certains cas.



L'écoute

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

La transparence

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

L'impartialité

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





La volonté de rechercher des solutions amiables

Sans hésiter à faire appel à la créativité de chacune des parties.

Le respect scrupuleux des personnes

Sans a priori ni jugement.



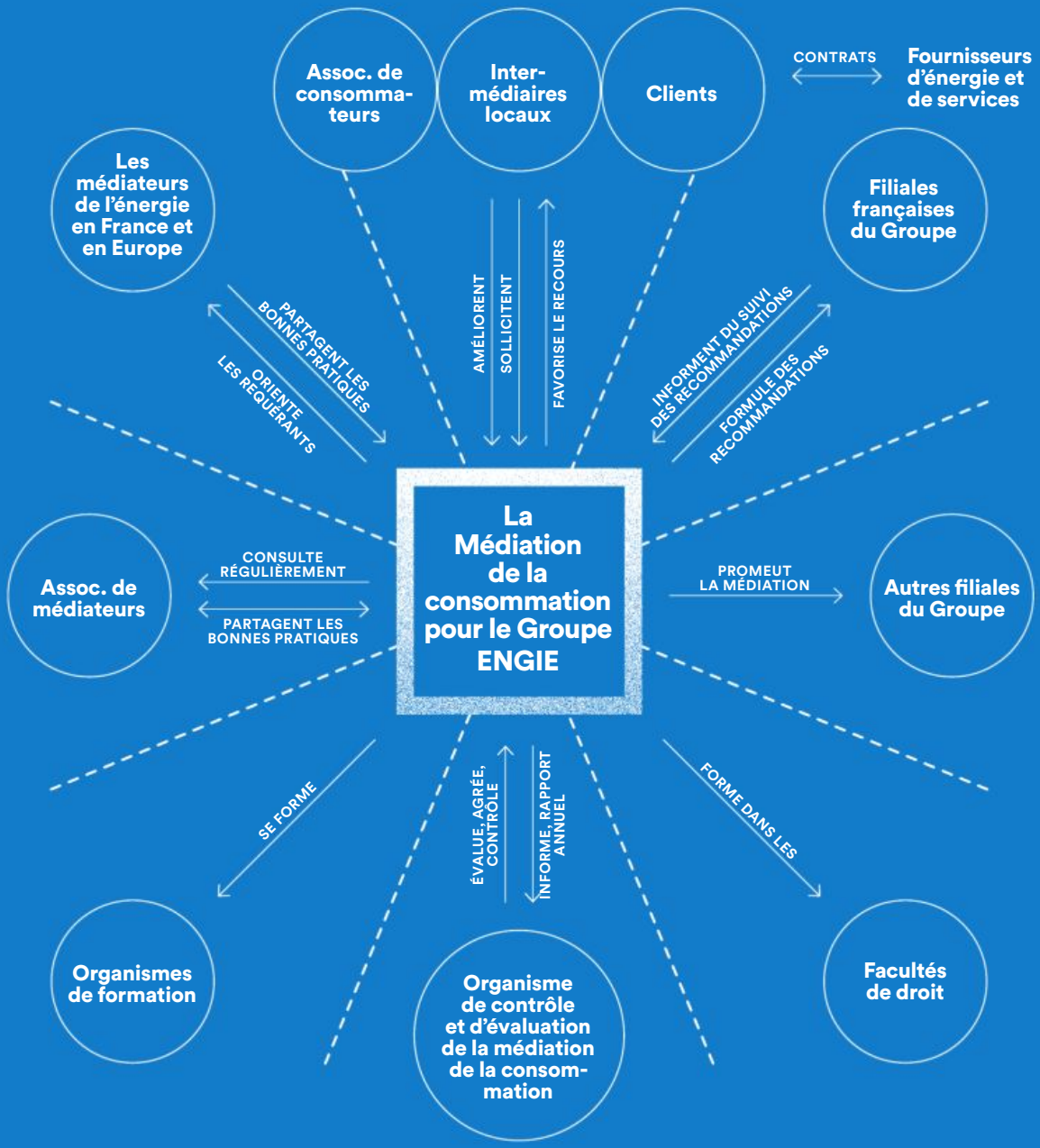
Plus de détails sur les valeurs

Le Médiateur veille à ce que chacune des parties ait la possibilité de faire connaître son point de vue à l'autre. Il étudie toutes les sollicitations qu'il reçoit et les traite suivant leur nature. Après avoir analysé l'éligibilité des demandes, celles-ci sont :
– si non éligibles, transférées pour traitement aux services concernés du Groupe, sauf désaccord du requérant;
– si éligibles, en dernier recours amiable, traitées au sein de l'équipe Médiation. Dans ce cas, une relation personnalisée est établie par la Médiation avec le requérant. Par un contact préalable avec le client au téléphone lui sont présentées « Les 8 valeurs de la Médiation ». Après une étude approfondie du dossier, une solution personnalisée est, *in fine*, proposée au requérant par lettre.

Plus de détails sur l'écosystème

L'ÉCOSYSTÈME DU MÉDIATEUR

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



LA MÉDIATION EN FRANCE
et son contexte juridique

La notion de « médiation »

La médiation est un mode alternatif de résolution des conflits consistant, pour un tiers neutre et objectif appelé médiateur, à proposer aux parties antagonistes une solution en vue de régler définitivement un désaccord.
Depuis les années 1980, la médiation connaît un franc succès tant en Europe qu'en France.
Aujourd'hui, les réalités recouvertes par ce processus sont si hétérogènes qu'elles ne font que témoigner d'un mouvement d'ouverture et d'accès à la Justice pour tous.
Les avantages indéniables et les recours de plus en plus nombreux à la médiation pour les litiges – notamment liés à la consommation – ont poussé les pouvoirs publics à intervenir pour déterminer le régime juridique applicable à ce processus amiable de résolution des conflits, appelé aujourd'hui communément « médiation de la consommation ».

1
2

L'encadrement juridique de la médiation de la consommation : une impulsion européenne

C'est à l'échelle de l'Union européenne que le mouvement a été initié, avec l'adoption d'une directive relative au « règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » le 21 mai 2013. L'ambition affichée de ce texte est d'offrir, avant tout aux consommateurs, une véritable alternative au règlement des litiges devant les tribunaux étatiques. Ces dispositions présentent pour caractéristiques, d'une part, de fixer des principes directeurs de la médiation et, d'autre part, de fixer un cadre formaliste à celle-ci. Néanmoins, le degré d'harmonisation européen de cette directive se veut minimaliste, puisque la directive dispose que *« les États membres peuvent maintenir ou introduire des règles qui vont au-delà de celles établies par la présente directive »*.

La médiation de la consommation s'applique à tout litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel (commerçant, artisan, bailleur, collectivité territoriale, etc.) dans le cadre de l'exécution d'un contrat de vente ou de prestation de services.

La transposition en France de la directive européenne : le cadre réglementaire national

En France, c'est l'ordonnance du 20 août 2015 et son décret d'application du 30 octobre 2015 qui sont venus transposer la directive précitée dans l'ordonnancement juridique français.
Cette ordonnance modifie en substance un certain nombre d'articles du code de la consommation et du code de l'énergie.
L'article L. 612-1 du code de la consommation énonce notamment dans son alinéa 1 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 »*.

Principes généraux de la médiation de la consommation en France

En France, le processus de médiation de la consommation ne peut être mis en œuvre qu'à l'initiative du consommateur, à condition qu'il puisse justifier l'accomplissement d'une démarche préalable (courrier de réclamation auprès de l'entreprise, etc.) conforme aux dispositions contractuelles. Les professionnels ont une obligation légale de communiquer les coordonnées et le nom des médiateurs dont

ils relèvent à l'ensemble de leurs clients, *via* leur site Internet, leurs conditions générales de vente, bons de commande ou tout autre moyen appropriés (dans le secteur de l'énergie, *via* les factures). Par ailleurs, en France, la médiation de la consommation est totalement gratuite pour les consommateurs. Les coûts sont donc supportés par le professionnel (sauf si le consommateur décide de se faire assister par un avocat ou par un expert de son choix). C'est aussi une démarche volontaire des parties, avec une absence de pouvoir contraignant du médiateur. Enfin, l'entrée en médiation entraîne automatiquement une suspension de la prescription. À l'issue de cette tentative de règlement amiable, le délai court à nouveau, mais pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois.

Les garanties apportées au consommateur : l'indépendance et l'impartialité du médiateur

Un statut encadré

En vertu de l'article L.613-1 du code de la consommation, *« 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 ne peut exister entre le professionnel et son médiateur de la consommation durant l'exercice par ce dernier de sa mission. Pour ce faire, le médiateur est clairement séparé des organes opérationnels du professionnel. Il dispose d'un budget distinct suffisant à l'exécution de sa mission et n'est pas rémunéré en considération de son taux de réussite ou d'efficacité. Par ailleurs, lorsque le médiateur de la consommation est rémunéré exclusivement par le professionnel, comme c'est le cas pour le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE, ce dernier doit être désigné selon une procédure transparente, par un organe collégial mis en place par l'entreprise. Cet organe comprend des représentants d'associations de consommateurs agréées et des représentants du professionnel ou relevant d'une instance nationale consultative dans le domaine de la consommation ou propre à un secteur d'activité dans des conditions fixées par décret.
À l'issue de son mandat, le médiateur a l'interdiction de travailler pendant au moins trois ans pour le professionnel qui l'a employé, ou pour la fédération à laquelle ce professionnel est affilié.

Un statut contrôlé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation

En outre, les médiateurs de la consommation, dont fait partie le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE, doivent avoir reçu l'agrément de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC). Celle-ci est chargée de référencer les médiateurs auprès de la Commission européenne et de s'assurer que les médiateurs répondent aux exigences de diligence, de compétence, d'indépendance et d'impartialité stipulées par les textes. Elle s'assure également que les processus de médiation mis en place par les médiateurs sont transparents, efficaces et équitables. La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation est donc un véritable garant de la fiabilité du dispositif dans son ensemble ainsi que de l'indépendance et de l'impartialité dont doivent faire preuve tous les médiateurs de la consommation en France.
La CECMC peut, après avoir donné son agrément à un médiateur de la consommation, décider de le lui retirer si elle considère que le médiateur ou les process qu'il met en place ne satisfont plus à l'ensemble des conditions exposées ci-dessus.

Sur l'agrément de Jean-Pierre Hervé

La CECMC est une commission d'État ayant, aux termes de l'article L. 615-1 du code de la consommation, pour rôle d'agréer les médiateurs qui satisfont aux prescriptions législatives et réglementaires.
Le 25 février 2016, la CECMC a accordé son agrément au médiateur Jean-Pierre Hervé. Cette commission d'État considère donc que le Médiateur pour le Groupe ENGIE lui a apporté des preuves et des garanties suffisantes de son indépendance, de sa compétence et de son impartialité. Par cet agrément, la CECMC reconnaît également que le médiateur satisfait aux obligations de communication pesant sur lui, et que le processus de médiation qu'il a mis en place est équitable, transparent, efficace, accessible, gratuit, libre et respectueux des délais imposés par la loi.

Zoom sur la Médiation

de la consommation pour le Groupe ENGIE

Conditions d'éligibilité à la médiation de la consommation

Tout litige n'est pas éligible à la médiation de la consommation. Afin de pouvoir être examiné par un médiateur de la consommation, le litige doit répondre aux conditions posées par l'article L. 612-2 du code de la consommation.

Ainsi, un litige est éligible à l'examen par le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE lorsque :

- le consommateur est toujours insatisfait des réponses qui lui ont été apportées par le service clients puis par le service consommateurs (selon les dispositions des contrats de l'entreprise ENGIE) ;
- le consommateur n'a reçu aucune réponse dans un délai de deux mois à la suite de la sollicitation de l'un et/ou l'autre de ces services ;
- la demande n'est pas manifestement infondée ou abusive ;
- le litige n'a pas été précédemment examiné et n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal. Cependant, par exception à cette règle, l'article L. 122-1 alinéa 1 du code de l'énergie permet au médiateur national de l'énergie de traiter un litige qui aurait été préalablement examiné par un autre médiateur de la consommation, y compris celui du Groupe ENGIE ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du Groupe ENGIE ;
- le litige entre dans le champ de compétences du Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE, c'est-à-dire qu'il doit concerner des entités du Groupe ENGIE ou ses filiales.

Les caractéristiques du processus de médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE

C'est ensuite sous le contrôle de la CECMC que le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE propose un processus de médiation transparent, équitable, qui se veut le plus efficace possible, grâce à la proximité mise en place auprès de chaque requérant, pour l'écouter, le questionner, faire preuve de la pédagogie nécessaire et l'impliquer dans la résolution de son litige.

Sur la transparence

Le déroulement du processus de médiation fait l'objet d'une description exhaustive et facile d'accès pour les consommateurs, sur le site Internet du Médiateur à travers la partie « procédures » de la rubrique « questions fréquentes ».

La médiation débute en pratique et sauf cas exceptionnel, par un entretien téléphonique durant lequel les consommateurs sont informés des modalités du processus de médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE. Ce rendez-vous téléphonique est également l'occasion pour le consommateur de parler ouvertement de son litige et de poser toutes les questions qu'il souhaite. Tout au long de la médiation, le consommateur est informé de l'avancement du traitement de son dossier.

Sur l'équité

L'équité est au cœur de la médiation de la consommation. Elle se traduit tout d'abord par le respect du principe du contradictoire – chaque partie a la possibilité de faire connaître son point de vue à l'autre par l'intermédiaire du médiateur – et de l'égalité des armes, la médiation permettant à chacune des parties d'exposer son point de vue, ses arguments et ses preuves au cours de l'instruction du dossier. Néanmoins, il est empiriquement constaté une asymétrie d'information entre le professionnel et le consommateur, au détriment de ce dernier. Afin de rétablir l'équilibre recherché, lors de l'analyse des dossiers, la médiation ne se limite pas aux prétentions qu'ont pu exprimer les parties. Lors d'un procès, le juge voit en principe* le périmètre de sa décision délimité par les demandes des parties. Le Médiateur, à l'inverse, dispose d'une marge de manœuvre plus importante. Il peut relever des moyens non invoqués par le requérant pour soutenir ses demandes. Mais il peut également ajouter au débat une prétention non formulée par le requérant qui n'aurait pas connaissance de l'ensemble de ses droits.

Sur l'efficacité

La Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE met donc l'accent sur les principes de transparence, d'accessibilité et d'équité, comme sur la proximité avec chaque requérant pour résoudre son différend. Cela permet d'impliquer ce dernier dans la résolution de son litige. Ces caractéristiques expliquent sans doute le taux d'acceptation de ses propositions de solution, qui s'élève pour 2019 à 90 %. Cette efficacité tient principalement à l'implication de toutes les parties à la construction de la solution, et aux efforts de pédagogie déployés. Ainsi, les parties à la médiation, même dans le cas d'un litige complexe, lorsque vient le moment d'accepter ou refuser la solution proposée, peuvent exercer leur liberté de choix de manière éclairée.

*Néanmoins, dans le cas particulier des litiges de consommation, l'article R. 632-1 du code de la consommation permet au juge de relever d'office les dispositions dudit code.

Une organisation
pour assurer
la transparence

Nos moyens

UNE ÉQUIPE FORMÉE
à la médiation

La médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE est composée de 13 personnes aux profils diversifiés, chacun doté de compétences aussi différentes que complémentaires en matière technique, juridique, de communication et naturellement de médiation. Des savoir-faire partagés qui s'articulent harmonieusement autour de valeurs communes.



De gauche à droite : Maëlys Bonneau, Audrey Bouquet, Nathalie Cadier, Izabela Rodrigues De Oliveira, Jean-Pierre Hervé, Patrick Joly, Michel Le Men, Fanny Millet, Sitrakiniaina Ratsivalaka, Sandrine Regnault, Tiffany Frantz, Gaëtan Yjjou.

Ce travail de médiation réalisé en équipe permet d'apporter tout le professionnalisme et l'efficacité nécessaires à l'activité de médiation de la consommation, de favoriser les partages et les échanges au sein du groupe et de faire fonctionner l'organisation en toute indépendance.
Une formation continue organisée par le Médiateur, centrée sur le droit de la consommation et les processus de médiation, vise à garantir en permanence l'aptitude à ce métier.
Chaque membre de l'équipe gère de manière autonome un portefeuille de dossiers de médiation, sous le regard bienveillant et critique du Médiateur, qui veille à la qualité de l'instruction des dossiers et à la justesse des solutions proposées à chaque requérant.

Rétablir l'asymétrie d'information

Une partie de l'équipe de la Médiation est renouvelée régulièrement. Dès son arrivée, chaque nouvel arrivant suit une formation soutenue sur les techniques de médiation, de communication et de droit associé à l'énergie.
L'instruction concerne aussi les dimensions « techniques » liées au gaz ou à l'électricité, afin de comprendre les rouages de la consommation d'énergie, les règles de facturation, ou le fonctionnement d'un compteur. La technicité du sujet, l'énergie, explique la présence au sein de l'équipe de référents en matière scientifique.
La maîtrise de ces savoirs et savoir-faire permet de rétablir l'asymétrie d'information du départ, pour construire une confiance mutuelle entre requérants et chargés de médiation, condition indispensable à l'efficacité du processus.

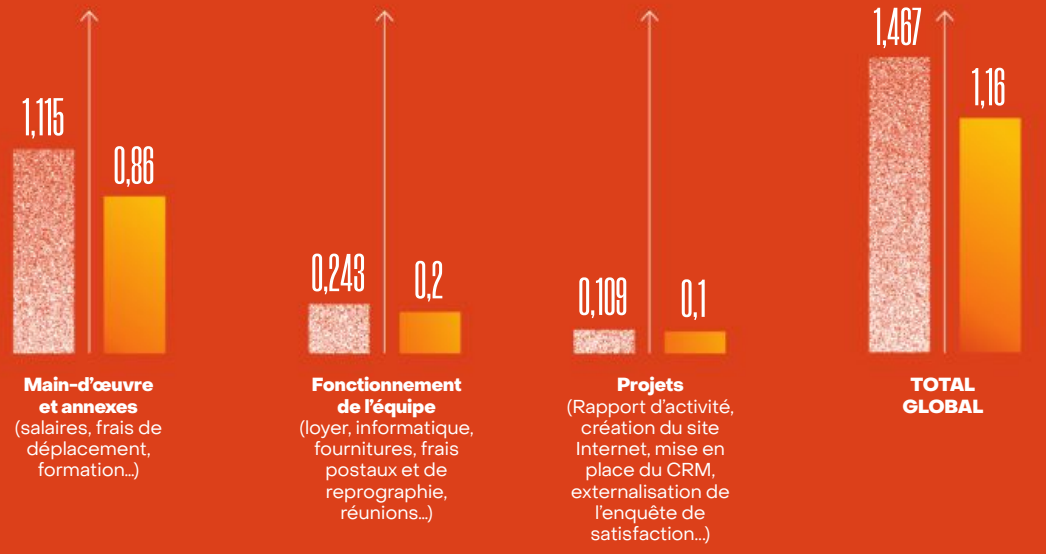
Des ateliers spécifiques pour monter en compétence

Une partie de l'équipe travaille régulièrement, sous forme d'ateliers juridiques un jeudi par mois, pour revoir de manière collective des points de droit apparus dans les différents dossiers. Des rencontres qui sont, encore une fois, une façon de souder l'équipe et de la faire monter en compétence, par des débats qui permettent à chacun d'exprimer son opinion et de défendre ses idées avec l'écoute bienveillante des autres.

Plus d'infos sur l'équipe

LES RESSOURCES DU MÉDIATEUR

Le budget de la Médiation s'est élevé en 2019 à 1,5 million d'euros, dont 1,24 million (soit 75 %) alloués à la seule médiation de la consommation.
Ce budget a connu une augmentation du fait de l'augmentation du nombre de dossiers et de l'allongement des délais au second semestre.
Plus de 75 % du budget était dévolu à la rémunération des collaborateurs du Médiateur, charges patronales et équipements inclus.



Main-d'œuvre et annexes (salaires, frais de déplacement, formation…)

Fonctionnement de l'équipe (loyer, informatique, fournitures, frais postaux et de reprographie, réunions…)

Projets (Rapport d'activité, création du site Internet, mise en place du CRM, externalisation de l'enquête de satisfaction…)

TOTAL GLOBAL

20 ANS DE LA MÉDIATION

La Médiation pour le Groupe ENGIE a fêté ses 20 ans en 2019 !

Dans son rapport 1999, le premier médiateur de Gaz de France à l'époque, Michel Duhen, disait : *« Vous m'avez confié cette mission en début d'année 1999 et une concertation avec les associations de consommateurs a permis d'en préciser les modalités… Le traitement des requêtes sera effectué dans un souci d'équité et sans a priori ».* En cette première année d'activité, 47 saisines ont été reçues, 8 d'entre elles étaient éligibles et ont été traitées. 50 % des solutions ont été acceptées et 6 recommandations émises auprès des entités de l'entreprise. En 2019 : 5 497 sollicitations dont 421 éligibles. 90 % des solutions acceptées et 7 recommandations émises.

Retrouvez tous les contenus liés aux 20 ans de la Médiation du Groupe ENGIE sur la page dédiée

RENCONTRES

Sandrine et Audrey sont deux piliers de l'équipe de la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE. Elles sont chacune, au préalable, passées par le service consommateurs du fournisseur ENGIE. Elles connaissent donc bien le sujet et apportent leur expertise clientèle, après avoir été formées à la médiation à l'Institut de la gestion publique et du développement économique (IGPDE) et par le Médiateur lui-même. Voici leur regard sur la Médiation.



Sandrine Regnault

CHARGÉE DE MÉDIATION

“Je me sens indispensable et utile quand la confiance est rétablie.”



Audrey Bouquet

CHARGÉE DE MÉDIATION

“La force principale de la Médiation d'ENGIE réside dans sa capacité d'écoute.”

Quelle est pour vous la raison qui permet d'atteindre 90 % de propositions de solutions acceptées et mises en œuvre en 2019 ?

A. B. À mon sens, le fait d'être en contact téléphonique avec le requérant pendant toute la durée de l'instruction de son dossier. L'échange au sujet de son litige permet d'amener de la pédagogie et de donner du sens à la proposition de solution qui lui est présentée.

S. R. De mon côté, c'est la possibilité offerte à tous les chargés de médiation de bénéficier du temps nécessaire à l'instruction de chaque dossier. En effet, nous avons deux mois en moyenne pour accompagner le requérant vers la compréhension et pour trouver la meilleure solution possible. Ce délai est rassurant pour le requérant et nous permet d'établir une proposition de solution acceptable pour lui comme pour les entités d'ENGIE.

Quelle est la principale force de la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE ?

S. R. Le management transversal appliqué à la Médiation permet de fédérer notre équipe dans un projet commun : la Médiation. Il permet également d'enrichir les connaissances de l'équipe par les formations pluridisciplinaires de ses membres.

A. B. La force principale de la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE réside dans sa capacité d'écoute. Nous avons un regard attentif vis-à-vis du requérant et nous écoutons de manière proactive sa demande. Nous appliquons cette même discipline envers les différentes entités, pour trouver la solution la plus juste et la plus équitable possible. Cette écoute est également importante au sein même de l'équipe, car nous pouvons nous entraider et nous questionner lorsque nous rencontrons des difficultés.

Quelle est la principale compétence nécessaire pour assurer un haut niveau de qualité de médiation ?

A. B. et S. R. La principale compétence requise n'est pas une simple question de « savoir », même si la diversité des compétences de l'équipe (juristes, communication, expertise clientèle, etc.) est un atout majeur. Elle se traduit aussi par les qualités humaines de nos membres. Nous pensons aussi à la capacité d'écoute, mais aussi à

l'humilité et l'empathie dont sont capables de faire preuve les chargés de médiation de notre équipe. Quand les requérants se savent écoutés, la médiation se trouve tout naturellement instituée.

Quel est le suivi d'une médiation, *quid* de sa mise en œuvre ?
A. B. et S. R. Ce n'est pas à l'acceptation de la solution que notre investissement s'arrête. Chaque chargé de médiation suit le dossier du requérant jusqu'à sa résolution finale, dans l'intérêt de ce dernier. Nous nous assurons que la proposition de solution est correctement mise en œuvre, de façon rigoureuse. C'est indispensable pour prolonger la relation de confiance réinstaurée par la Médiation.

Quelle est votre principale satisfaction de l'année 2019 ?
S. R. Sans hésiter, les remerciements des requérants, usés par les démarches auprès du fournisseur et qui arrivent en Médiation sans trop y croire. Je me sens indispensable et utile quand la confiance est rétablie.
A. B. Ma principale satisfaction consiste à apporter des explications sur les consommations et les facturations des requérants. La bonne connaissance du demandeur sur son propre dossier lui permet de comprendre qu'il est aussi acteur de sa consommation, de prendre conscience des déperditions énergétiques dont il peut être responsable.

Qu'est-ce qui vous a paru le plus compliqué en 2019 ?
S. R. Apprendre à fixer des rendez-vous avec les requérants à des moments opportuns. Je me suis rendu compte qu'il fallait instituer un cadre : un temps apaisé voué à la Médiation. Les joindre à certains moments non propices ne permettait pas une bonne écoute réciproque. Pour certains, les jours et heures de rendez-vous étaient fixes chaque semaine, ainsi ils étaient rassurés et pouvaient s'organiser.
A. B. Pour ma part, la difficulté principale a été de trouver une organisation efficace, car je suis partagée entre le traitement de mes dossiers de médiation et les activités transverses qui me sont confiées. En effet, la petite entreprise indépendante qu'est la Médiation de la consommation du Groupe ENGIE est gérée de façon autonome et nous avons chacun, en son sein, des tâches bien définies.
A. B. et S. R. En cette fin d'année, nous avons également dû faire face aux périodes de grève. Heureusement, nous travaillons de façon agile. Cela nous a permis de continuer notre activité à distance, en télétravail, avec une bonne organisation en amont et la bonne volonté de tous.

Points de vue de Médiateurs

“Chaque litige qui nous est confié doit faire l'objet de la meilleure analyse, et le raisonnement qui conduit à la proposition doit donner confiance dans le processus de médiation, qui doit être attentif et efficace. La Médiation d'entreprise est au service d'une double finalité, résoudre les litiges qui lui sont soumis et alimenter la réflexion des professionnels sur l'amélioration continue du service au consommateur.”
Betty Chappe MÉDIATRICE DE LA RATP

“Même s'il ne faut pas se laisser abuser par l'effet de loupe négatif et déformant qu'elles génèrent, les demandes de médiation reflètent une réalité de chaque époque, que ce soit sur le fond des litiges (phénomènes de société, application des lois et réglementations en vigueur) ou dans la tonalité de certaines saisines (exaspération ou agressivité des uns, incompréhension ou sentiment d'abandon des autres).”
Gilles Maindrault MÉDIATEUR LA POSTE ET BANQUE POSTALE

“La médiation est à la fois une philosophie de la relation, qui accepte d'écouter un peu l'autre en se faisant aider par un tiers (le médiateur), qui vaut pour tous les registres des relations humaines, et un métier, un savoir-faire, pour lequel il vaut mieux être formé car ce n'est pas l'attitude la plus naturelle dans notre société.”
Christophe Baulinet MÉDIATEUR DES MINISTÈRES ÉCONOMIQUES ET FINANCIERS

En savoir plus sur les obligations des médiateurs de la consommation

Les étapes en détail

Le parcours de la requête

Un fonctionnement souple au service du règlement amiable

Voici 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 de la consommation pour le Groupe ENGIE. Cette étape se conclut par un courrier de confirmation d'entrée dans le processus de médiation auprès du requérant.

3

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

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

4

Le chargé de médiation soumet ses réflexions au Médiateur ainsi que les pièces justificatives.

Le Médiateur émet alors une ou plusieurs propositions de solution 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 proposition de solution. La Médiation échange avec le requérant afin de fixer un délai pour accepter ou refuser la proposition de solution. Le délai moyen constaté est de deux semaines environ. Cependant, au cas par cas, et à la demande du requérant, ce délai peut être plus long pour faciliter la convergence vers une solution partagée.

6

Le Médiateur entérine ensuite sa proposition de solution de médiation par écrit, indiquant l'acceptation ou le refus de celle-ci.

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 aux parties qu'elles restent libres de se retirer à tout moment.

Nos performances

2
1

Une action **efficace** pour une démarche de **progrès**

UNE QUALITÉ DE MÉDIATION conservée malgré une forte hausse du nombre de médiations

Nombre de sollicitations et de médiations, motifs de litiges, profil des requérants, délais de traitement et satisfaction du demandeur : le point sur les chiffres de l'activité 2019 de la Médiation du Groupe ENGIE.

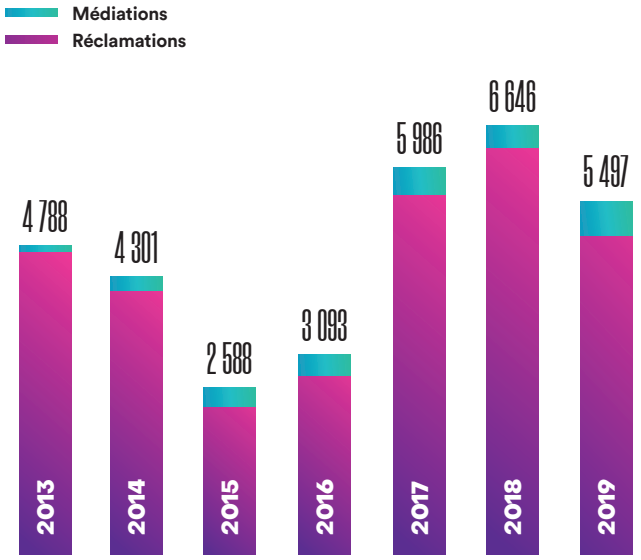
Lorsque le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE reçoit une sollicitation, il vérifie dans un premier temps qu'elle entre bien dans son champ de compétences. Rappelons que le Médiateur intervient conformément au code de la consommation (article L. 616-2) et plus précisément, aux dispositions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

- les services clients (niveau 1) et les services nationaux consommateurs (niveau 2) se sont prononcés sur la réclamation en apportant une réponse (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 son éligibilité (sur la base des informations disponibles). Dans le cas où il ne s'est pas adressé à la bonne instance, un courrier précise au demandeur, sur la base des informations à disposition de la Médiation, l'entité qui va lui répondre (sauf si le requérant ne le veut pas). Les différentes étapes du processus et les différents cas rencontrés sont présentés dans la rubrique « Le parcours de la requête », p. 20.

Dans la majorité des cas, c'est le client qui

Nombre annuel de sollicitations par type



sollicite directement le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE. Cependant, en cas d'impasse avec leur interlocuteur, les sociétés du Groupe ENGIE peuvent également être à l'origine de la saisine. Pour autant, il convient d'obtenir systématiquement l'accord préalable du consommateur sur l'entrée en médiation de son litige.

Sollicitations en baisse, médiations en hausse

En 2019, le nombre total de sollicitations du Médiateur a diminué, atteignant 5 497 demandes (–17 % par rapport à 2018). Corrélativement, le nombre de médiations reçues a augmenté, avec 421 demandes éligibles en 2019 (+ 29 % par rapport à 2018). Au total, la médiation a traité 477 médiations en 2019, soit + 22,9 % par rapport à 2018.

La diminution des sollicitations s'explique par une meilleure connaissance du circuit d'escalade pour traiter un litige. Les fournisseurs, par divers supports (factures, contrats, sites Internet, bas de page des réponses aux réclamations), informent le consommateur de la procédure de saisine du Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE. En effet, un litige ne devient éligible à une médiation que lorsqu'un désaccord persiste entre le fournisseur et le consommateur en cas de réponse apportée par le service clients puis par le service consommateurs. En cas d'absence de réponse par l'une de ces parties sous deux mois, la sollicitation devient alors éligible à une médiation.

90 %

des requérants

ont accepté la proposition de solution du médiateur

477

médiations ont été traitées en 2019

Les particuliers, toujours majoritaires parmi les requérants

Cette année, les médiations les plus nombreuses concernent les clients particuliers (97 %, soit 410 sollicitations sur les 421 reçues). Viennent ensuite les professionnels, qui représentent 2 % des demandes de médiation, et qui sont éligibles au titre du code de l'énergie.

ENGIE Particuliers : 85,1 % des médiations en BtoC

Les filiales ENGIE Particuliers (en offre tarif réglementé, direction des tarifs réglementés – DTR ; ou en offre de marché, direction grand public – DGP), qui gèrent plusieurs millions de clients et de contrats d'énergie, sont fortement citées : 85,1 % des médiations BtoC reçues par le Médiateur les concernent. Les 14,9 % de cas de médiation restants se répartissent entre les filiales ENGIE Home Services, FideloConso, ENGIE Happ-e, ENGIE Mes dépanneurs, Altiservice et GRDF (cf. graphe ci-dessous).

Demandes de médiation éligibles en BtoC



- 85 % ENGIE Particuliers
- 9 % ENGIE Home Services
- 3 % ENGIE FideloConso
- 2 % ENGIE Happ-e
- 1 % ENGIE Mes dépanneurs GRDF Altiservice



- 57,1 % Facturation et consommation
- 17,8 % Paiement
- 8,3 % Contrat
- 5,8 % Distribution technique
- 5,4 % Offre énergie
- 3,2 % Suivi réclamation
- 1,9 % Équipement énergétique
- 0,5 % Accueil, conseil et accompagnement

Motifs de litige : facturation et paiement en tête de liste

Comme en 2018, les médiations concernent majoritairement des problèmes de facturation ou de paiement (74,9 % en 2019 contre 74,1 % en 2018) liés à l'incompréhension du niveau de consommation de gaz et d'électricité et intègrent également les problèmes de compteur. Comme l'an passé, les dossiers liés à l'électricité sont majoritaires.

La catégorie « offre énergie » correspondant à des demandes en lien avec le contenu de l'offre, notamment la stratégie tarifaire et les taxes concernant l'énergie, augmente de 1 point (5,4 % en 2019 contre 4,4 % en 2018).
En revanche, tous les autres motifs de médiation ont diminué ou stagné en 2019.

L'offre FideloConso, un thème de litige apparu en 2015, reste une source de réclamation stabilisée en 2019, avec seulement 12 médiations (*vs* 10 en 2018) 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 dès 2015 plusieurs recommandations génériques qui continuent de porter leurs fruits.

Concernant les médiations des fournisseurs ENGIE Particuliers (DTR ou DGP), les motifs de recours au Médiateur sont, pour la plupart, identiques à ceux rencontrés en 2018 : 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). Il est important de noter que, depuis la mise en œuvre de la recommandation en juin 2018 concernant le démarchage à domicile (recommandation qui a été suivie : elle préconisait des échanges en profondeur avec les associations de consommateurs volontaires pour améliorer le processus de vente à domicile mis en œuvre par ENGIE DGP), le nombre de dossiers associés à la vente à domicile est resté particulièrement faible (1 dossier en 2019).
En 2019, la Médiation pour le Groupe ENGIE a de nouveau constaté une augmentation des médiations (38 en 2019 *vs* 31 en 2018 et 6 en 2017) concernant la filiale ENGIE Home Services, qui fournit des prestations de maintenance de chaudières chez les particuliers.

Sollicitations en médiation BtoC non retenues



- dossier transmis au MNE par la médiation
- le demandeur choisit le MNE
- demandeur injoignable et non compréhension de la demande
- refus de médiation

80 %

des médiations ont été traitées en moins de 3 mois

Une qualité de traitement maintenue en 2019

Le Médiateur a conservé en 2019 le niveau de qualité de traitement qu'il s'était fixé en décembre 2014. 54 % des dossiers sont traités dans les deux mois suivant la date de réception de la requête, et ce même en cas de dossiers incomplets.
En 2019, sur les 410 sollicitations en médiation BtoC reçues[1], 376 (*vs* 274 en 2018) ont fait l'objet d'une médiation et 34 (*vs* 20 en 2018) n'ont pas été « retenues ». La Médiation du Groupe ENGIE a également traité, en 2019, 54 médiations au titre de sollicitations reçues fin 2018. Ainsi, en 2019, la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE a traité 430 médiations[2], soit 30 % de médiations en plus par rapport à 2018 (330 médiations traitées) qui se répartissent comme suit :

- 353 médiations clôturées :
- dont 350 avec réponse du requérant :
  - 315 avec acceptation de la solution (*vs* 242 en 2018) ;
  - 35 avec refus de la solution (*vs* 34 en 2018)

- dont 3 arrêts de médiation.
- 77 médiations encore en cours d'instruction début 2020 et reçues fin 2019.

La proportion de sollicitations « non retenues » en médiation BtoC en 2019 est en légère hausse par rapport à l'année 2018 (8 % en 2019 *vs* 7 % en 2018). Les causes de rejet de ces 34 sollicitations, résumées dans le graphe ci-contre, sont les suivantes :

- 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 ;
- 1 sollicitation transmise au Médiateur national de l'énergie (MNE) selon la convention signée en 2015 avec le Médiateur pour le Groupe ENGIE ;
- 10 sollicitations pour lesquelles le demandeur choisit le MNE après avoir sollicité en parallèle les deux Médiateurs ;
- 22 sollicitations correspondant à des retraits de demande de médiation du requérant (20 pour refus d'utiliser ses données personnelles – accord RGPD – et 2 pour absence de réponse à la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE, après une proposition de solution).

Trois médiations ont été interrompues en 2019, ce qui représente 0,9 %[1] des médiations retenues (*vs* 0,4 % en 2018). Ces médiations n'entraient *in fine* pas dans le champ de compétences du Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE.

62 %

des demandeurs sollicitent le Médiateur via courrier en 2019

La durée moyenne de traitement d'une médiation est de 62 jours en 2019. Ainsi, 54 % des médiations ont fait l'objet d'un avis rendu sous moins de 60 jours, et 80 % sous moins de 90 jours (pour les plus complexes).
Au second semestre, le délai moyen s'est établi à près de 70 jours. Un fort afflux de demandes de médiation couplé à des retards dans les réponses aux demandes d'éléments formulées auprès de certaines directions d'ENGIE ont rallongé les délais. 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 de la consommation pour le Groupe ENGIE, la date de réception de la demande, même lorsque le dossier est très incomplet.
À noter : les dossiers réceptionnés en médiation ont été très majoritairement des dossiers complexes comprenant plusieurs problématiques simultanées, ce qui rallonge considérablement les temps d'investigation, à la fois des fournisseurs ou distributeurs comme de la Médiation.

Le taux de litiges résolus à l'amiable atteint cette année 90 % (*vs* 88 % en 2018). Le maintien de ce haut niveau de qualité s'explique de deux façons. Par la poursuite d'une forte implication de toute l'équipe de la Médiation du Groupe

1. Voir le critère correspondant dans le tableau « Critères de qualité du décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 » ci-dessous.
2. 464 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 2019
a/ Le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet	Nombre de médiations et le motif (type de demande)	410
c/ La proportion de litiges qu'il a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus	% médiations refusées = sollicitations non traitées en médiation, « refus de médiation par le Médiateur » hors champ de compétences du Médiateur / total des médiations reçues	0 %
d/ Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption	% médiations interrompues = arrêts de médiations / médiations traitées	0,9 %
e/ La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges en jours	La durée moyenne de résolution d'un litige	62
h/ Pour les médiateurs rémunérés ou employés exclusivement par un professionnel, le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable	% solutions en faveur du requérant = (médiations acceptées et refusées – recours MNE – Refus filiale) / (médiations acceptées et refusées)	96,9 %
	% solutions en faveur du requérant = % satisfaction de l'action du Médiateur du groupe ENGIE	86 %
	% litiges résolus à l'amiable = médiations acceptées / (médiations acceptées et refusées)	90 %

ENGIE pour trouver un accord juste (en droit et en équité) entre les deux parties d'abord, mais aussi par le processus de médiation lui-même. Ce dernier associe une forte proximité avec chaque requérant pour l'écouter et prendre en compte ses réelles attentes avec la responsabilisation de chaque demandeur dans la résolution de son litige, en « le questionnant pour qu'il puisse se questionner ». Les médiations avec refus de solution ont légèrement diminué en 2019, atteignant 10 % (*vs* 12 % en 2018).

En 2019, 62 % des médiations proviennent d'une saisine par courrier, et 38 % par le formulaire Internet malgré un nouveau formulaire Internet accessible et simplifié.

Le taux de solutions proposées par le Médiateur pour le Groupe ENGIE en faveur du requérant[2] est stable à 96,9 % (*vs* 95,3 % en 2018). Ce taux est conforme au raisonnement adopté dans le rapport d'activité 2015 présenté en février 2016 devant la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. En effet, lorsque le demandeur et le fournisseur acceptent la solution proposée par le Médiateur, cette décision est respectée dans la majorité des cas. Seuls 11 cas de non-respect ont été dénombrés en 2019. Ils correspondent à des requérants en désaccord avec la proposition de solution et qui, soit abandonnent leur requête, soit se tournent vers le MNE, sans pour autant que cela amène à des conclusions différentes sur leur litige. Les entités d'ENGIE, quant à elles, ont appliqué 100 % des solutions proposées par le Médiateur d'ENGIE. En revanche, si l'on considère que le taux de solutions proposées en faveur du requérant se définit comme la satisfaction concernant l'action du Médiateur, alors ce taux est de 86 % (cf. encadré ci-dessous).
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 pour le Groupe ENGIE mène une enquête auprès des demandeurs afin de mesurer leur degré de satisfaction sur le traitement de leur médiation. En voici les résultats principaux.
Pour les requérants dont les sollicitations ont été traitées par la Médiation pour le Groupe ENGIE (taux de retour de 67 %, 85 réponses sur 127 enquêtés), nous avons pu analyser leur satisfaction concernant :
- **la satisfaction du délai de traitement : 74 % en 2019 (contre 86 % en 2018) ;**
- **la compréhension de leur litige : 84 % en 2019 (contre 86 % en 2018) ;**
- **la qualité des échanges pendant l'instruction du dossier : 86 % en 2019 (contre 84 % en 2018) ;**
- **la qualité de la solution proposée pour résoudre le litige : 69 % en 2019 (contre 78 % en 2018).**

De manière globale, la satisfaction concernant l'action du Médiateur reste élevée et stable par rapport à 2018 ; en effet, 86 % des demandeurs se sont déclarés satisfaits de l'action du Médiateur (contre 84 % en 2018, 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.
Enfin, 74 % des requérants (contre 76 % en 2018) se déclarent prêts à recommander le Médiateur à leur entourage.

Ce niveau d'exigence de la Médiation explique que 90 % des requérants ont accepté la solution qui leur a été proposée.

Convention entre le Médiateur national de l'énergie et le Médiateur pour le Groupe ENGIE

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

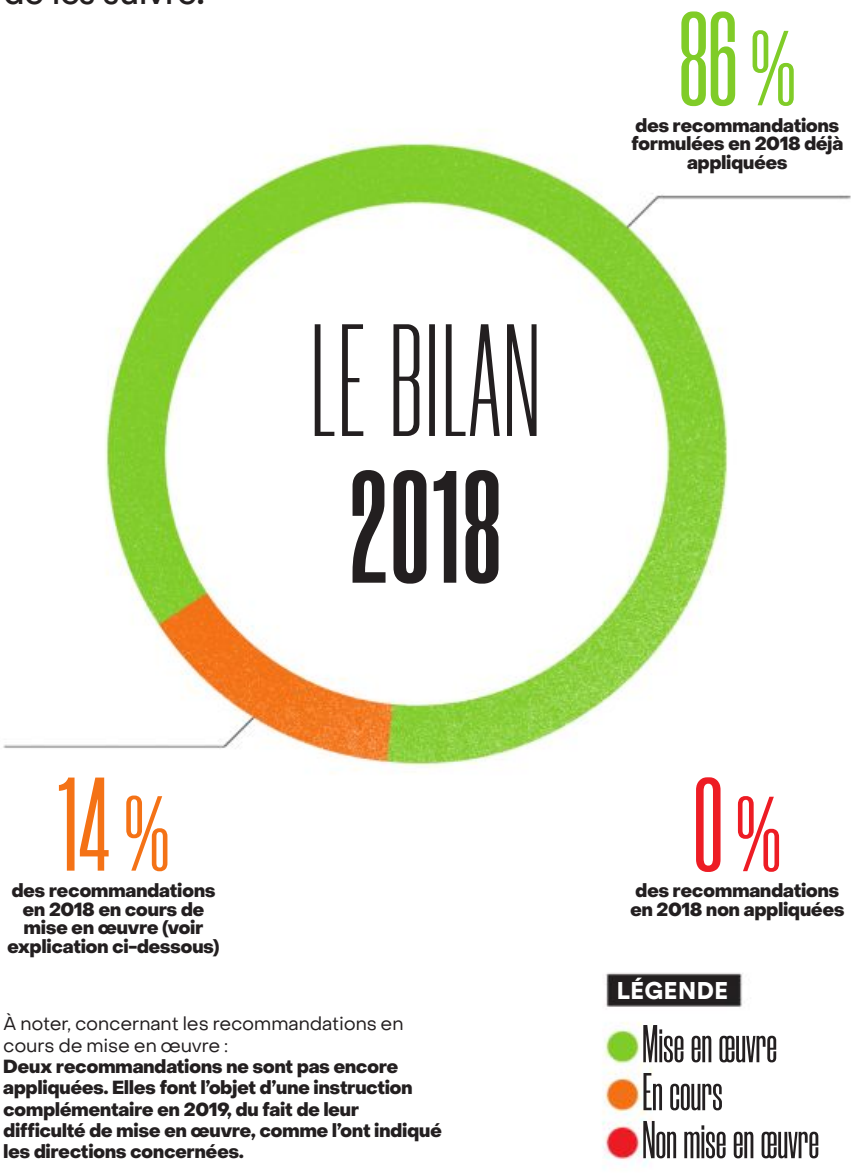
Plus précisément, les transferts ont été les suivants en 2019 (source : Médiation pour le Groupe ENGIE) :

Transferts	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	1 (changements de fournisseur ou autre fournisseur impliqué)	10	9
Du MNE vers le Médiateur ENGIE	1 client particulier avec un litige prime énergie	0	

NOS RECOMMANDATIONS

En 2018, des recommandations très bien observées

Les échanges entretenus par le Médiateur avec les directions du Groupe ENGIE et les associations de consommateurs tout au long de l'année permettent de définir des axes de progrès pour l'entreprise.
Le bilan de la mise en œuvre des recommandations formulées par la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE en 2018 est très positif, toutes les directions concernées ayant déclaré leur intention de les suivre.



À noter, concernant les recommandations en cours de mise en œuvre :
Deux recommandations ne sont pas encore appliquées. Elles font l'objet d'une instruction complémentaire en 2019, du fait de leur difficulté de mise en œuvre, comme l'ont indiqué les directions concernées.

GRDF/ENEDIS

FACTURATION
ET CONSOMMATION

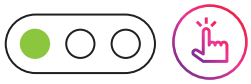
“Informer les fournisseurs des dispositions à prendre vis-à-vis des clients lors du changement d’un compteur ancien et appartenant exceptionnellement à une série défectueuse (qui sous-compte) et source de réclamation”



ENGIE LES PROFESSIONNELS

FACTURATION
ET CONSOMMATION

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



ENGIE ENTREPRISES & COLLECTIVITÉS

RELATION CLIENT

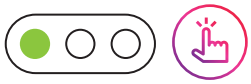
“Le fournisseur doit mettre en place des actions d’accompagnement du client dans la vie de son contrat en cas d’événements particuliers impactant sa facturation”



ENEDIS

RELATION CLIENT

“Raccourcir le délai de réponse à la demande d’éléments (DE) de la Médiation du Groupe ENGIE”



FRANCE BTOC*

FACTURATION
ET CONSOMMATION

“Faire la mise en service du contrat d’électricité sur un index réel ou auto-relevé”



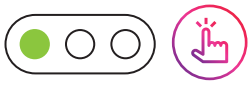
FACTURATION
ET CONSOMMATION

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



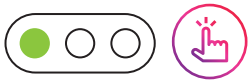
ACCUEIL, CONSEIL &
ACCOMPAGNEMENT

“Le fournisseur doit assurer une formation détaillée aux conseillers sur l’offre Cap EcoConso”



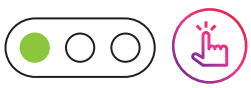
ACCUEIL, CONSEIL &
ACCOMPAGNEMENT

“Le fournisseur doit préciser la nature (réelle ou estimée) des consommations qui apparaissent sur l’outil Cap EcoConso”



ACCUEIL, CONSEIL &
ACCOMPAGNEMENT

“Le fournisseur Happ-e doit mieux préciser sur son site Internet les conditions d’obtention de la prime de parrainage”



RELATION CLIENT

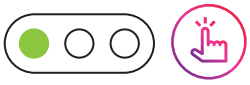
“Donner la possibilité de saisir un numéro de téléphone étranger comme numéro de contact d’un client dans le système d’information du fournisseur”



FRANCE BTOC*

CONTRAT

“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)”



CONTRAT

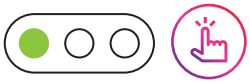
“Dans le cadre d’un démarchage à domicile, le fournisseur doit s’assurer de la capacité de ses clients à contracter”



ENGIE HOME SERVICES

OFFRE ÉNERGIE, PRIME
D’ÉCONOMIE D’ÉNERGIE

“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”



RELATION CLIENT

“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 alternatif”



* France BtoC couvre les filiales des particuliers DGP (Direction Grand Public), DTR (Direction des tarifs réglementés) et Happ-e.

En 2019, des recommandations précises et adaptées

En 2019, les motifs de recours au Médiateur pour les dossiers du fournisseur ENGIE sont, pour la plupart, identiques à ceux rencontrés en 2018. Les sujets relatifs à la facturation et la consommation, à l'accueil, au conseil, à l'accompagnement et au suivi des réclamations constituent la majeure partie des dossiers traités par la Médiation du Groupe ENGIE.

FACTURATION ET CONSOMMATION

"Revisiter le processus d'inversion de points de livraison ou de points consommation et estimation, afin d'éviter des erreurs et diminuer la durée de traitement"

Constat

La Médiation a observé que les litiges en lien avec une inversion de points de livraison en électricité (PDL) ou de points de consommation et d'estimation en gaz (PCE) étaient fréquents.
Le traitement de ces dossiers consiste à réaffecter le point de livraison correct à un contrat de fourniture d'énergie. Cette correction de point de livraison entraîne nécessairement un redressement des consommations et une modification des facturations correspondantes. Bien que l'origine de ces litiges soit clairement identifiée, leur traitement a été long. En effet, le dossier est souvent traité par un back-office client (BOC) spécialisé du fournisseur et cela prend des mois à être régularisé dans le système d'information et de facturation.

Recommandation

La Médiation préconise de créer des process et des modalités de gestion de ces dossiers plus efficaces. Des actions dites préventives pourraient être mises en œuvre, afin d'éviter des inversions de PDL ou de PCE :
- en sensibilisant les équipes du fournisseur sur le sujet « inversion de PDL ou de PCE » (organisation de formations sur le sujet, éléments clés permettant d'identifier le litige, etc.);
- en améliorant la prise en charge des clients qui ont subi une inversion de PDL ou de PCE avec plus de transparence sur leur suivi de dossier.

Des actions curatives pourraient également être mises en place afin de corriger plus rapidement ces inversions :
- en améliorant les modalités d'action du BOC et en lui permettant d'être actif et pleinement autonome dans la gestion de ces dossiers;
- en fixant un délai de traitement maximum pour ces litiges de deux mois en fonction du retour des distributeurs.

"Faire apparaître le changement de compteur sur la facturation"

Constat

La facture de régularisation émise en septembre 2018 paraissait difficilement compréhensible pour le requérant qui a cru à un dysfonctionnement du compteur communiquant nouvellement posé. Or sa consommation élevée s'explique, entre autres, par les températures hivernales très basses et/ou par une consommation importante avant le changement du compteur.

Recommandation

Il conviendrait de faire apparaître plus clairement sur la facturation le changement de compteur, afin que le client puisse avoir plus de visibilité sur sa consommation avant et après la pose d'un compteur communiquant.

ACCUEIL, CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT, SUIVI DES RÉCLAMATIONS

CETTE RECOMMANDATION A ÉTÉ FORMULÉE POUR TOUTES LES DIRECTIONS

“Systématiser une proposition de solution dans la réponse aux demandes d’éléments de la médiation”

Constat

La plupart des filiales prennent, en moyenne, de 3 à 6 semaines pour répondre à la demande de retour d’éléments demandés par la médiation. Cette démarche les amène à réanalyser le dossier. La médiation constate alors que les entités sont à même de présenter de nouvelles propositions, puisqu’elles se sont replongées dans la problématique, avec en sus des nouveaux points possiblement apportés par la Médiation. Elles ne sont pour autant pas toutes forces de proposition pour la résolution du litige dès leur réponse en retour d’éléments. C’est après plusieurs échanges entre la Médiation et les entités qu’une proposition de solution commence à voir le jour.

Recommandation

Systématiser une proposition de solution en réponse à nos sollicitations et demandes d’éléments serait de nature à améliorer les délais de médiation, et la responsabilisation des parties. Dans le cas où la complexité du dossier ne permet pas d’apporter de leur côté une idée de solution, l’entité le préciserait également dans sa réponse aux sollicitations de la Médiation.

“ENGIE Home Services doit créer un circuit rouge lorsque le litige intègre plus de quatre interventions”

Constat

La Médiation constate qu’ENGIE Home Services (EHS) n’a pas systématiquement répondu, dans cette situation, aux demandes et aux relances clients, même lorsque le contrat stipule que la relation d’interventions doit se faire directement entre EHS et le client, et même lorsque le bailleur est impliqué dans les relances. EHS doit suivre de manière plus précise les situations à interventions multiples, même si celles-ci sont justifiées, jusqu’à ce que les pannes soient entièrement réparées, alors que la réparation peut être justement complexe (jusqu’à trois parties prenantes si présence d’un tiers) et longue (plusieurs interventions – durée de la panne – pannes multiples en cascade).

Recommandation

En mai 2016, EHS a mis en œuvre dans ses agences une démarche qualité avec un indicateur d’« escalade technique ». Cet indicateur concerne les clients avec un contrat d’entretien. Il permet de tracer le nombre d’interventions réalisées sur les douze mois suite à la visite d’entretien. L’objectif d’EHS est d’optimiser le nombre d’interventions pour apporter une solution technique appropriée. Au-delà de quatre interventions, le confort du foyer peut être altéré et le dépannage devenir une source de mécontentement ; la situation est alors considérée comme anormale. Cet indicateur fait partie des référentiels de management d’EHS, il pourrait être plus efficace dans son appropriation par les équipes opérationnelles. Ainsi, deux points d’amélioration sont identifiés :

- mieux animer l’indicateur déjà existant par un management d’experts régionaux. En effet, un point de vigilance managérial (responsable ou directeur d’agence, voire le directeur opérationnel de secteur et directeur technique régional) peut aider à la résolution de pannes complexes. Par ailleurs, les interventions en escalade technique sont identifiées sur les feuilles de route remises aux chefs d’équipe et l’outil de planification des interventions (pro-planer) mentionne par un code couleur les escalades techniques ;
- appliquer cet indicateur d’escalade technique aux clients hors contrat d’entretien ayant sollicité EHS pour une panne. Dans certains cas, EHS intervient plusieurs fois, hors visite d’entretien, sur une période de temps assez courte (quelques semaines) et ces interventions ne sont pas suivies par cet indicateur, alors que ces clients pourraient en bénéficier. Cette solution permettrait d’éviter une dérive des délais concernant les travaux et d’assurer alors un meilleur suivi des prestations globales.

EHS pourra ainsi dans ces situations (pannes complexes amenant à plusieurs interventions) :
- suivre les interventions jusqu’à résolution totale de la panne et améliorer la gestion des pannes notamment dans les situations complexes : explications à apporter sur la complexité à toutes les parties prenantes, suivi fin du dossier pour éviter l’accumulation de difficultés supplémentaires, etc.
- répondre systématiquement et de manière coordonnée aux demandes du client final et du bailleur contractant le cas échéant ;
- proposer systématiquement aux clients, dans le cas de pannes longues à résoudre, des solutions de substitution.

NB : ce circuit rouge pourrait s’appliquer aussi bien pour un contrat collectif qu’individuel.

ACCUEIL, CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT, SUIVI DES RÉCLAMATIONS

RELATION CLIENT

ENGIE Direction Grand Public

“Ne plus rédiger de courrier trop succinct lors d’une réponse du service consommateurs”

Constat

L’accord passé entre les parties, à savoir l’entité d’ENGIE et le réclamant, n’est pas formulé par écrit. Cette imprécision pose problème lors du passage en médiation, qui peut constater des versions différentes malgré le fait que les parties semblaient initialement avoir trouvé une solution à la réclamation. Le fournisseur ENGIE ne peut pas prouver sa position. On éviterait des médiations avec plus de précision.

Recommandation

Il conviendrait de proposer précisément les termes de l’accord conclu, dans le courrier de réponse à la réclamation du consommateur. Il serait plus qualitatif de rédiger de façon brève, par exemple :

« Conformément à notre échange téléphonique du 6 novembre 2019, je vous confirme l’ensemble des éléments évoqués oralement, à savoir : la prise en compte d’un délai de paiement, un geste commercial, une régularisation, la confirmation de vos consommations… »

ENGIE Direction Grand Public

“Former les conseillers à l’offre Elec Weekend”

Constat

Des erreurs et des questionnements ont été détectés dans la gestion d’un compte client avec une offre Elec Weekend qui comporte plusieurs points de livraison rattachés chacun à un contrat. Il s’agit de la régularité des factures émises, de la présence des plages de consommation des 3 index (heures creuses, weekend et pleines), de l’affichage des index de la consommation d’électricité en heures weekend libellé en « heures creuses » alors qu’il faudrait indiquer « heures weekend » et de l’incertitude de la facturation des consommations weekend en heures creuses. Cette situation a fragilisé la facturation des consommations dans le cadre de l’offre Elec Weekend. Cette situation complexe a été générée par le fait que, pour une même référence client, il existait plusieurs adresses, donc plusieurs contrats et plusieurs offres.

Recommandation

Les conseillers clientèle n’ont pas répondu précisément aux questions du requérant, ce qui a généré des interrogations et des actions métiers incorrectes. Cette offre doit être bien maîtrisée par les conseillers, qui doivent être très bien formés pour répondre à toute question. La facture doit être émise en précisant les plages horaires des heures creuses, weekend et pleines avec des libellés clairs qui affichent les consommations d’électricité en heures creuses, weekend et pleines, même quand ce sont des factures manuelles rectificatives. Les conseillers clientèle ont été sensibilisés sur l’offre Elec Weekend.

ENEDIS L’ELECTRICITE EN RESEAU

“Informer rapidement de l’état d’un compteur Linky qui n’est pas (encore) communicant”

Constat

Certains compteurs communicants Linky installés chez des clients ne peuvent pas encore être relevés à distance et fournir les index de consommation. En effet, cette fonctionnalité ne peut pas être active tant que le déploiement des compteurs Linky localement (quartier, village…) n’est pas totalement finalisé. Le déploiement peut être long, et prendre plusieurs mois.

Recommandation

Afin d’éviter des confusions auprès des clients ayant un compteur Linky non encore communicant et dès lors que la fonctionnalité télé-relevable nécessite plusieurs mois pour être activée, le distributeur doit informer rapidement et clairement (téléphone, mail ou courrier) de l’état opérationnel du compteur pour éviter des questionnements inutiles et une incompréhension des requérants. Dans ce cas-là, le distributeur est amené à toujours relever manuellement, deux fois par an, les consommations et à fournir des estimations de consommation pour les quatre relevés intermédiaires. L’absence d’information au client sur l’état du compteur Linky (télé-relevable ou pas) ne lui permet pas de comprendre que des index sont alors estimés (sous- ou surestimés) par le distributeur alors qu’il pense être facturé (bimestriellement) sur des index réels car le compteur installé est un modèle Linky réputé être communicant.

7

recommandations en 2019

Notre avenir

L'ouverture, une nécessité pour la Médiation

DIVERSITÉ
de la médiation de la consommation en Europe

La directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 pose le cadre réglementaire de la médiation de la consommation en Europe. Si elle impose certains principes communs aux États membres, elle a tout de même été transposée différemment au sein des législations nationales.

Cette directive permet une harmonisation minimale, les États membres étant autorisés à introduire des règles allant au-delà de celles établies par cette dernière. Tout d'abord, dans chacun des États, la médiation doit revêtir un caractère exclusivement amiable. Le médiateur de la consommation doit par ailleurs proposer une solution aux parties. De plus, la directive impose la mise en place d'au moins une entité de régulation afin d'évaluer, d'agréer et de contrôler les médiateurs de la consommation, ce qui apporte de fortes garanties aux requérants. En France, la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation a été créée à ce titre. Enfin, la médiation doit être gratuite pour le consommateur, même si, en pratique, certains pays indiquent un coût d'entrée. Néanmoins, au-delà du socle commun imposé à tous les États via cette directive, ils demeurent libres dans leur transposition. En effet, il existe une certaine diversité des médiations, permettant aux pays membres de garder leurs spécificités culturelles.

Par exemple, la directive ne prescrit pas de type particulier de procédure de règlement des litiges, elle ne règle pas non plus la question de savoir si la participation à la procédure est volontaire ou obligatoire et si le résultat de la procédure est contraignant ou non.
De même, le principe de confidentialité ne s'applique pas de la même façon aux médiations selon les États. En effet, si la confidentialité constitue un des piliers de la médiation de la consommation en France (un juge ne pourra se référer au contenu d'une médiation), au Royaume-Uni, le principe du *« named and be shamed »* est couramment appliqué afin de renforcer l'efficacité de la médiation. Il peut aussi exister un médiateur « résiduel » qui aura un rôle, une fonction ou un statut différent selon les pays. En Belgique par exemple, il existe un service public de médiation de compétence résiduelle. Concernant les exigences supplémentaires de diplômes pour les médiateurs, certains États ont fixé des exigences de qualité supplémentaires, voire plus strictes. En effet, les dispositions d'application allemandes exigent en outre que ces personnes soient des avocats pleinement qualifiés ou des médiateurs certifiés. Les dispositions d'application tchèques exigent, quant à elles, un diplôme universitaire ou une maîtrise en droit.
Le recours à la médiation varie donc selon les États membres. En effet, si certains États disposent déjà d'une culture de mode amiable de règlement des litiges similaire à la médiation, pour d'autres, il n'existe pas de tradition préexistante en la matière, comme en Slovénie. Cette diversité des pratiques peut paraître complexe et contraire à une vision centralisée. Pourtant l'harmonisation minimale de la médiation de la consommation a permis aux pays de conserver leur culture tout en garantissant les intérêts du consommateur, et assurer la généralisation de ce mode efficace de règlement amiable des litiges de consommation.

LES DÉFIS DE LA MÉDIATION

Digital

Un enjeu essentiel

La Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE doit être visible et transparente. Elle dispose d'un site Internet indépendant (article L. 614-1) pour que les requérants aient la possibilité de la saisir en ligne. Il sert aussi de support à la publication de son rapport annuel.

Le site Internet indépendant développé par la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE permet d'informer les consommateurs en cas de litige et de faciliter leur saisine. Le nombre de visites a été multiplié par 3 en 2019 (plus de 60 000 pages lues) par rapport à 2018.
En 2018, nous avons travaillé l'amélioration du parcours consommateurs sur le site, avec une nouvelle architecture plus intuitive, un nouveau graphisme et la réorganisation des rubriques.
Cette année 2019 est marquée par un travail de consolidation sur deux axes :

- La Médiation a d'abord tenu à renforcer la sécurité de son site Internet. Nous avons donc entrepris de changer d'hébergeur et de mettre à jour nos logiciels. Ce chantier nous a permis d'améliorer la rapidité et l'efficacité de nos outils informatiques. Le formulaire en ligne a lui aussi fait l'objet d'une mise à jour, ce qui le rend plus intuitif et plus ergonomique. Il autorise également l'insertion de pièces jointes plus volumineuses.
- Plusieurs vidéos ont été publiées sur le site Internet. L'une d'entre elles présente la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE, les autres vidéos sont des tutoriels dont le but est d'accompagner les requérants (comment scanner les pièces de leur dossier de médiation afin de les joindre au formulaire en ligne de saisi du Médiateur, etc.). Nous allons continuer sur cette voie en 2020.

Découvrez le site Internet de la Médiation du Groupe ENGIE

EEMG

La médiation à l'échelle de l'Europe

Créé en 2007, l'EEMG (European Energy Mediators Group) regroupe les médiateurs d'entreprises du secteur de l'énergie en Europe. Ils partagent régulièrement leurs connaissances pour promouvoir la médiation d'entreprise, car elle permet de proposer en proximité des solutions aussi justes qu'adaptées (techniquement et juridiquement).

Les membres de l'EEMG mettent en commun leurs expériences, les tendances observées sur les litiges ou les comportements des consommateurs, mais aussi méthodes et technologies permettant d'améliorer l'efficacité de leurs actions. Ils représentent en 2019 plus de 60 millions de consommateurs, 23 000 saisines, près de 4 000 dossiers, un taux d'acceptation de 85 % et 72 recommandations émises. Chaque année, l'EEMG se réunit dans le pays d'un de ses membres et invite un représentant de la Commission européenne. En 2019, l'Assemblée générale de l'EEMG s'est tenue à Lisbonne.
Le Médiateur d'EDP (Électricité du Portugal) y a présenté son propre système de traitement, très en pointe, basé sur des algorithmes et un dispositif d'intelligence artificielle. Sa méthode permet à la médiation d'EDP de répondre en un temps record aux consommateurs. Un débat s'est ouvert entre les membres sur l'équilibre à respecter entre la digitalisation et la proximité qu'induit le processus de médiation.
Les membres de l'EEMG participent aussi aux rencontres européennes telles que le Citizen Forum de Dublin, les rencontres ADR *(Alternative Dispute Resolution)* de Bruxelles ou des comités européens plus restreints, afin de promouvoir l'intérêt de la médiation d'entreprise et de partager avec les membres de ces commissions les retours des consommateurs.

En savoir plus sur l'EEMG

CECMC

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

La CECMC 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.

Cette commission d'État a été renouvelée le 25 mars 2019 (par arrêté à cette même date, portant nomination des membres à la commission). Le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE présentera au premier semestre 2020, en même temps que la parution de ce rapport annuel 2019, son deuxième rapport « efficacité de la médiation de la consommation sur la période 2018-2019 ». Le premier rapport portait sur les années 2016-2017, la durée du mandat accordé au Médiateur étant, pour rappel, de 5 ans.

Feuilleter le rapport de la CECMC

20 ANS DE LA MÉDIATION

Une visibilité améliorée

On retrouve l'information (qui est une obligation du Groupe ENGIE) de la possibilité de saisir la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE dans les contrats, sur chacune des factures énergie gaz ou électricité, en bas de page des courriers ou mails de réponse aux réclamations par l'entreprise, et sur les sites Internet des fournisseurs. Le site Internet indépendant développé par la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE permet d'informer les consommateurs en cas de litige et de faciliter leur saisine. Le nombre de visites a été multiplié par 3 en 2019 (plus de 60 000 pages lues) par rapport à 2018.

CMSP

Promouvoir une médiation de qualité dans l'intérêt de tous les acteurs concernés

Le Médiateur pour le Groupe ENGIE est membre du Club des Médiateurs de Services au Public (CMSP). Il y assure les fonctions de vice-président et de secrétaire de l'association.

Le CMSP réunit les médiateurs qui traitent d'un nombre significatif de médiations (en 2018, 180 000 saisines et 83 000 médiations). Ils adhèrent tous à une charte qui regroupe des valeurs et des principes communs dont, notamment, l'indépendance, la neutralité, l'impartialité et la gratuité. Le Club promeut une médiation de qualité dans l'intérêt de tous les acteurs concernés.
Jean-Pierre Teyssier, Médiateur du tourisme et du voyage et président du CMSP, témoigne de l'importance de la médiation : *« La médiation de la consommation a pour objectif premier d'offrir au consommateur une procédure simple et gratuite pour régler son litige en dehors des tribunaux. Les associations de consommateurs l'ont bien compris. Mais elle est également bénéfique au professionnel : elle lui permet d'éviter un contentieux judiciaire, de fidéliser ses clients, et de sauvegarder la réputation de sa marque qui peut être mise à mal dans les réseaux sociaux. Les recommandations que le médiateur doit présenter dans son rapport annuel proposent ainsi des bonnes pratiques qui s'intègrent désormais dans le marketing client des entreprises. Quant aux pouvoirs publics, soucieux d'alléger les prétoires, ils sont tellement favorables à la médiation qu'ils la rendent désormais obligatoire pour tous les litiges inférieurs à 5 000 euros. Il est rare de constater une telle unanimité dans notre pays, où la critique divise trop souvent notre société. »*

En savoir plus sur le CMSP

Associations de consommateurs

Des partenaires engagés pour la médiation

Elles sont des interlocutrices incontournables et des partenaires précieux pour la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE, qui les rencontre régulièrement pour faire progresser la médiation.

Les associations de consommateurs sont un relais naturel pour les consommateurs qui ont besoin d'aide ou de conseils. Elles accueillent de nombreux particuliers et professionnels en proie à des litiges avec des entreprises. De manière régulière et informelle, le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE, échange avec chacune des associations, au gré des occasions et des besoins. Ces associations le questionnent sur la réglementation, les tendances observées dans les médiations pratiquées au sein de son équipe ou au sein du Club des Médiateurs de Services au Public, les informations parues dans la presse concernant le Groupe, sa position ou ses recommandations pour traiter tel ou tel type de litige. Le Médiateur bénéficie aussi des conseils, des informations sur des tendances observées dans les comportements et les attentes des consommateurs. Ces échanges sont gagnant-gagnant.

Par ailleurs, de façon plus formelle, deux fois par an, en juin et en novembre, le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE reçoit les associations de consommateurs et les représentants des principales entités du Groupe ENGIE avec lesquelles la Médiation traite des dossiers de litiges, lors d'une matinée de partage.

À ces occasions, il présente les chiffres et les dernières évolutions de la Médiation pour le Groupe ENGIE et propose en débat des sujets d'actualité. En 2019, des sujets tels que la généralisation de la médiation, le point de vue de la CECMC sur la médiation de la consommation, l'efficacité énergétique ou la recevabilité des dossiers ont émergé. Des discussions ont eu lieu sur la diversité, la complémentarité des formes de résolution amiable des litiges et la nécessité de clarifier et fluidifier le système. Les nouvelles orientations réglementaires favorisant le développement de la médiation au sein des collectivités locales, actant le développement de la médiation d'entreprise, de la médiation de la consommation et de la médiation judiciaire ont fait l'objet d'un débat. Enfin, les sujets de l'indépendance des médiateurs et du rôle des associations de consommateurs ont aussi été soulevés, posant des questions connexes sur la proximité, la dématérialisation, les délais de résolution, la complexité et l'accessibilité du système et les manières de rendre le consommateur acteur.

Ces rencontres sont toujours une occasion précieuse de partage. Elles sont un moyen de faire progresser la médiation, au bénéfice du consommateur, dans un climat de confiance, de respect et d'écoute mutuelle.

Pour mémoire, les associations de consommateurs jouent aussi un rôle important dans la désignation des médiateurs de la consommation puisqu'elles interviennent dans le choix du médiateur proposé à l'agrément par la CECMC, à poids égal avec la direction générale de l'entreprise concernée.

En savoir plus sur le partenariat entre le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE et les associations de consommateurs

Éligibilité des saisines

Des règles strictes fixées par le code de la consommation

La saisine du Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE peut se faire soit par voie informatique avec le formulaire Internet, soit par voie postale avec l'envoi d'un courrier.

Préalablement à la saisine du Médiateur, vous devez vous assurer que votre demande est recevable. C'est l'article L. 612-2 du code de la consommation qui définit les conditions d'éligibilité d'une demande au processus de médiation :

- votre litige entre bien dans le champ de compétences du Médiateur autrement dit, votre litige doit concerner une entité du Groupe ENGIE ;
- vous avez déjà tenté, au préalable, de résoudre votre litige directement auprès de l'entité du Groupe ENGIE concernée. Il vous faudra justifier avoir déjà effectué une réclamation écrite auprès du service clients et du service consommateurs de l'entité du Groupe ENGIE avec qui vous êtes en conflit. Vous pouvez vous référer au contrat qui vous lie à cette entité pour connaître les modalités de cette réclamation préalable obligatoire.
  C'est seulement si les réponses qui vous ont été apportées ne vous conviennent pas que vous pourrez saisir le Médiateur. Toutefois, en l'absence de réponse des services concernés sous deux mois à compter de votre réclamation, vous pouvez alors saisir directement le Médiateur ;
- votre dernière réclamation auprès de l'entité du Groupe ENGIE avec qui vous êtes en conflit, doit dater de moins d'un an ;
- votre demande ne doit pas être manifestement infondée ou abusive ;
- votre demande ne doit pas être en cours de traitement auprès d'un autre médiateur ou auprès des tribunaux.

Qu'est-ce qu'une saisine ?

RGPD : LA MÉDIATION a adapté ses processus

Le règlement général sur la protection des données (RGPD) est entré en vigueur le 25 mai 2018. Le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE, fort de son expérience et de ses partages au sein du Club des Médiateurs de Services au Public et avec des associations de consommateurs, a modifié la base légale retenue jusqu'alors pour le traitement de données à caractère personnel.

Selon le RGPD, pour tout traitement de données à caractère personnel, son responsable doit identifier la base légale appropriée. Pour la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE, c'est le fondement du consentement qui semblait le plus à même de prendre en compte les différents enjeux :

- la protection des consommateurs requérants : un système reposant sur le consentement est *a priori* le plus respectueux des droits des personnes ;
- les valeurs de la médiation : le fondement du consentement traduisait au mieux des valeurs chères à la Médiation du Groupe ENGIE, la transparence et le respect scrupuleux des individus ;
- la sécurité juridique : l'autorisation préalable systématique des personnes concernées paraissait apporter les meilleures garanties de conformité à la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés.

À l'usage, la nécessité de recueillir le consentement a parfois constitué un frein à l'accomplissement de la mission du Médiateur. En cas de saisine par voie postale, l'échange supplémentaire de courriers avec le requérant s'avère peu compatible avec les impératifs légaux : la médiation doit être « aisément accessible » ; certains actes du processus doivent être accomplis dans un délai déterminé (3 semaines pour informer d'un rejet éventuel ; 90 jours pour finaliser l'issue de la médiation).

Il convient d'ajouter que le consentement reçu doit respecter certaines conditions. Selon la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil), *« la personne doit se voir offrir un choix réel, sans avoir à subir de conséquences négatives en cas de refus »*. Or il apparaît en pratique qu'un refus de traitement de ses données par le consommateur empêche toute médiation et conduit ainsi à lui interdire l'effectivité du recours auquel il a droit.

En portant un autre regard sur le cadre législatif dans lequel s'inscrit la médiation de la consommation, on constate que celle-ci conduit nécessairement aux traitements mis en œuvre : ceux-ci sont induits par les dispositions du code de la consommation. Il n'y a donc pas seulement une obligation légale pour un traitement, mais une multitude d'obligations pour au moins autant de traitements. C'est donc le fondement de l'obligation légale qui a été retenu par le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE, à partir du 1er janvier 2020, pour l'essentiel de ses traitements.

L'analyse réalisée *a posteriori* a également permis de considérer la possibilité de justifier par un autre fondement, l'intérêt légitime, un traitement qui serait vu comme excédant ce qui est nécessaire à l'exécution des obligations légales. Les traitements qui ne sont pas dictés par la Loi apparaissent alors « nécessaires aux fins des intérêts légitimes poursuivis ». L'intérêt légitime prend alors le relais de l'obligation légale.

Le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE a donc choisi en 2020, en complément, le principe de l'intérêt légitime pour concilier les impératifs légaux du RGPD et du processus de médiation de la consommation.

Obligation légale

Au sens de la loi de 1978, l'obligation légale justifie, en principe, les traitements effectués dans le cadre du dispositif législatif de médiation de la consommation.

Ce dernier définit des obligations particulièrement claires et précises tout au long du processus de médiation, pour chacune de ses phases :

- **Réception de la demande :**
- un site Internet doit permettre de déposer en ligne une demande de médiation accompagnée des documents justificatifs ;
- le dossier du requérant doit contenir la justification d'une tentative de résolution du litige auprès du professionnel par une réclamation écrite ;
- le Médiateur doit prévoir la possibilité de recourir à la médiation par voie postale ;
- le Médiateur doit notifier aux parties sa saisine par voie électronique ou par courrier simple, dès réception des documents ;
- le consommateur est informé par le Médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

- **Instruction de la demande : le Médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.**

- **Issue de la médiation : à défaut d'accord amiable entre les parties, le Médiateur leur propose une solution pour régler le litige, par courrier simple ou par voie électronique.**

- **Évaluation de l'efficacité de la médiation : le Médiateur doit transmettre à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation les informations nécessaires à l'évaluation de son activité et au minimum une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats et communiquer, s'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées.**

RGPD - EN BREF

DONNÉE À CARACTÈRE PERSONNEL
(n'importe quelle donnée permettant d'identifier un individu)

↓

ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE / PERSONNE MORALE

↓

TRAITEMENT
(simple détention d'une donnée)

↓

RGPD
(loi de 1978 + règlement & directive UE)

↓

CONDITIONS PRÉALABLES
(détermination du fondement légal)

↓

CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE
(information, droit d'accès, de rectification et d'effacement, sécurité)

RGPD - MISE EN ŒUVRE

DPM - Responsable du traitement

- détermine les finalités et les moyens du traitement ;
- met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées ;
- tient un registre des activités de traitement ;
- coopère avec l'autorité de contrôle ;
- désigne le DPO.

DPO - Délégué à la protection des données

- informe et conseille ;
- contrôle le respect du RGPD ;
- point de contact de l'autorité de contrôle ;
- pilote la mise en œuvre.

Actions

- registre des traitements ;
- analyse d'impact ;
- organisation des processus internes.

CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

La Médiatrice de l'Agence de services et de paiement
Claudette Hénoque-Couvois
12, rue Henri-Rol-Tanguy
TSA 10001 –
93555 Montreuil-sous-Bois cedex

Le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers
Marielle Cohen-Branche
17, place de la Bourse –
75082 Paris Cedex 02

Le Médiateur de l'Association française des sociétés financières
Armand Pujal
24, avenue de la Grande-Armée
75854 Paris Cedex 17

Le Médiateur de l'Assurance
Arnaud Chneiweiss
TSA 50110 –
75441 Paris Cedex 09

La Médiatrice des Communications électroniques
Valérie Alvarez
CS 30342 –
94257 Gentilly Cedex

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

Le Médiateur de l'Éducation nationale et de l'enseignement supérieur
Catherine Becchetti-Bizot
Carré Suffren, 110, rue de Grenelle
75357 Paris Cedex 07 SP

Le Médiateur de l'Enseignement agricole technique et supérieur
Mohamed Aarabi
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
(Fédération des entreprises et de la vente à distance)
Bernard Siouffi
60, rue la Boétie
75008 Paris

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

La Médiatrice du Groupe Caisse des Dépôts
Anne Guillaumat de Blignières
56, rue de Lille
75356 Paris

Le Médiateur du Groupe EDF
Bénédicte Gendry
TSA 50026 –
75804 Paris Cedex 08

Le Médiateur du Groupe ENGIE
Jean-Pierre Hervé
ENGIE – Courrier du Médiateur
TSA 27601
59973 Tourcoing Cedex

Le Médiateur du Groupe La Poste
Gilles Maindrault
9, rue du Colonel-Pierre-Avia
CP D160 –
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 de l'Information de France 2 et France 3
Nicolas Jacobs
7, esplanade Henri-de-France
75907 Paris Cedex 15

Membre d'honneur
Claude Bisson-Vaivre

Le Médiateur des ministères économiques et financiers
Christophe Baulinet
BP 60153 - 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
Demande d'information / litige :
Libre réponse n° 59252 -
75443 Paris Cedex 09
Adresse institutionnelle :
15, rue Pasquier,
75008 Paris

Le Médiateur national de Pôle emploi
Jean-Louis Walter
1, rue de 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

Le Médiateur du notariat
Christian Lefebvre
60, boulevard de la Tour-Maubourg
75007 Paris

La Médiatrice de la RATP
Betty Chappe
LAC LC12,
54, quai de la Rapée
75599 Paris Cedex 12

Le Médiateur de la Région Île-de-France
2, rue Simone-Veil
94300 Saint-Ouen

Médiateur des relations commerciales agricoles
Francis Amand
Ministère de l'Agriculture
et de l'Alimentation
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
75 823 Paris Cedex 17

Le Président du Cercle des médiateurs bancaires
Yves Gérard
43, rue des Missionnaires
78000 Versailles

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

Conception, conseil et réalisation : CITIZENPRESS
Crédits photos : ENGIE, DR, Robin Skoldborg, Antoine Meyssonnier, Istock.

