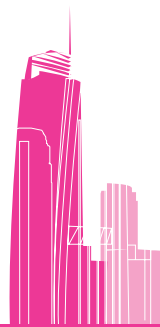

Rapport du Médiateur 2014





SOMMAIRE

ÉDITO DE GÉRARD MESTRALLET	3
LETTRE DU MÉDIATEUR	4
LE RÔLE ET LE POSITIONNEMENT DU MÉDIATEUR DANS LE GROUPE ENGIE	6
Un contexte toujours lié à la mise en application de la directive européenne ADR de mai 2013	8
Un Médiateur indépendant	8
Des valeurs de la Médiation utilisées au quotidien	10
Les missions et priorités du Médiateur	12
Médiateur opérationnel en France	12
Médiateur référent pour le reste du Groupe, dans les 70 pays où le Groupe ENGIE est présent	14
LE MÉDIATEUR EN FRANCE : BILAN ET PERSPECTIVES	16
Un processus de traitement qui garantit l'efficacité et la satisfaction du demandeur	16
Les moyens dédiés de la Médiation du Groupe ENGIE	17
Le bilan de l'année 2014	18
Les sollicitations reçues par le Médiateur	18
Les dossiers de médiation traités par le Médiateur	20
<i>Les volumes constatés</i>	21
<i>Délais et qualité de traitement des dossiers de Médiation</i>	25
<i>Des clients globalement satisfaits du traitement de leur dossier par le Médiateur</i>	26
Les recommandations du Médiateur	28
<i>Les recommandations 2013</i>	28
<i>Les recommandations 2014</i>	33
Les actions en faveur du développement de la Médiation	38
LE MÉDIATEUR DANS LE RESTE DU GROUPE ENGIE : BILAN ET PERSPECTIVES	40
En lien avec la déclinaison de la directive ADR, l'appui fonctionnel aux filiales européennes du Groupe ENGIE	40
Le développement du concept de Médiation en Europe et dans le monde	44



Le Groupe ENGIE
s'attache à répondre,
dans les meilleures
conditions, aux
attentes et besoins de
tous ses clients.



Gérard Mestrallet
Président-Directeur Général
Groupe ENGIE



ÉDITO

Leader mondial de l'énergie, le Groupe ENGIE s'attache à répondre, dans les meilleures conditions, aux attentes et besoins de tous ses clients, en particulier celles et ceux qui se trouvent dans des situations personnelles économiques et sociales difficiles.

Depuis de nombreuses années, le Groupe ENGIE a établi des relations régulières avec les associations de consommateurs. Le dispositif de médiation en est directement issu et a ainsi été mis en place au sein du Groupe ENGIE il y a plus de 15 ans maintenant, notamment à l'occasion du travail de concertation avec ces associations. Les Services Clients en particulier sont les premiers responsables, dans la durée, de la qualité des relations avec les clients, y compris du traitement des réclamations. Mais certaines demandes, peu nombreuses, peuvent ne pas être résolues.

La Médiation permet alors un traitement rapide et efficace de ces litiges résiduels en dernier recours amiable. La médiation est gratuite pour le client et impartiale. Elle est bien adaptée aux litiges du secteur de l'énergie et des services, que ce soit sur les marchés concernant les clients particuliers ou ceux des professionnels, des entreprises... Plus largement, grâce à son

indépendance, en droit et en fait, notre Médiateur est dans une position de neutralité au sein du Groupe ENGIE, lui facilitant la recherche d'un règlement amiable des litiges existant entre les directions opérationnelles ou les sociétés du Groupe et leurs clients, fournisseurs, partenaires... Je considère que ce mode de règlement est une véritable valeur ajoutée pour le Groupe ENGIE comme pour ses clients.

Le Médiateur du Groupe ENGIE présente et publie un rapport annuel écrit de ses activités, gage de la transparence de son action. Et la lecture des rapports annuels passés montre toute l'importance et l'efficacité de notre politique dans ce domaine.

Au cours de ces dernières années, la médiation s'est fortement développée en France et en Europe et celle du Groupe ENGIE y a activement contribué en participant à des travaux avec les associations de consommateurs, les organisations patronales, les pouvoirs publics, le Club des Médiateurs de Services au Public, et l'EEOG (European Energy Ombudsman Group), dont notre Médiateur est aujourd'hui le porte-parole à Bruxelles. Via l'EEOG, le partage avec plusieurs médiateurs semblables au nôtre, en Espagne, Pologne, Tchéquie, Suède, Norvège, Portugal... et, bien

sûr, en France, permet de comparer les pratiques de différents pays et de contribuer à l'élévation du niveau de qualité.

Je suis convaincu de l'intérêt du règlement amiable des litiges pour nos entreprises, d'une part, et de dispositifs comme celui d'une médiation interne à l'entreprise d'autre part, proche de nos clients, proche des directions opérationnelles pour contribuer à l'amélioration des processus.

J'ai donc décidé de poursuivre dans cette voie. C'est pourquoi, après Michel Astruc que je remercie pour son action passée, j'ai proposé, après échanges avec des associations de consommateurs, Jean-Pierre Hervé comme Médiateur du Groupe ENGIE.

Pour ma part, je considère que la Médiation s'inscrit dans l'ambition plus large du Groupe ENGIE d'être un acteur responsable dans un environnement en grande mutation. Elle constitue une des réponses sociétales aux transformations de la vie quotidienne et le Groupe ENGIE, présent dans plus de 70 pays, y attache une grande importance.



Jean-Pierre Hervé
Médiateur
Groupe ENGIE



LETTRE DU MÉDIATEUR

Le 19 mai 2015,

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous présenter mon rapport d'activité 2014. Il détaille les activités et les résultats de la Médiation du Groupe ENGIE, conformément à la mission que vous m'avez confiée le 1^{er} juillet 2014.

Cette année aura été marquée par de nombreux événements qui ont contribué à démontrer tout l'intérêt d'une Médiation indépendante d'entreprise : une exigence accrue des clients, une accélération des évolutions réglementaires tant dans le domaine de l'énergie, que dans celui de la consommation, une augmentation de la précarité, notamment énergétique..., dans un contexte de grande mutation dans le secteur de l'énergie comme dans le Groupe ENGIE.

En France, le nombre de dossiers traités en médiation a été en forte progression : plus de 300 %. Mais cette augmentation ne traduit pas une diminution de la qualité de traitement des directions opérationnelles du Groupe ENGIE. Au contraire, cette évolution coïncide avec une baisse progressive du nombre de saisines (plus de 10 %, pour s'établir à 4300 sollicitations sur l'année 2014),

ce qui traduit une amélioration de la relation du Groupe ENGIE avec ses clients particuliers.

Deux raisons majeures expliquent cette augmentation du nombre de médiations : la démarche de résolution amiable des litiges est de plus en plus connue du fait de l'information régulière du public à travers différents canaux de contacts (contrats, factures, sites internet, bas de page des réponses aux réclamations des clients...) gérés par les directions commerciales du Groupe ENGIE et des réseaux externes ou les parties prenantes faisant la promotion de la médiation.

Par ailleurs, les parcours clients ont été optimisés et réduits au sein du Groupe ENGIE, ce qui permet de contacter plus rapidement la Médiation en cas d'insatisfaction prolongée des clients.

Les sollicitations concernent toujours la compréhension des factures (estimées), les problématiques liées aux redressements des consommations suite à des pannes de compteurs... Mais deux nouvelles typologies de saisines ont particulièrement émergé en 2014 :

- Les clients vulnérables, qui demandent l'application des tarifs sociaux (suite à la loi dite « Brottes » élargissant l'éligibilité)



En France, le nombre de dossiers traités en médiation a été en forte progression : plus de 300 %.



Sur les 184 avis émis
par la Médiation du
Groupe ENGIE
en 2014,
92 % ont été acceptés
par les requérants,
permettant de régler
définitivement
les litiges.



ou font part de leur incapacité à régler leur facture : nous avons mobilisé les parties concernées pour améliorer les réponses à apporter à ces clients afin de parvenir à régler tout ou partie de leurs difficultés.

- Les clients qui veulent faire des économies d'énergie, et qui ne comprennent pas pourquoi leurs factures de gaz ou d'électricité restent élevées malgré la réalisation de travaux de rénovation : ils attendent un accompagnement dans la connaissance de leur bâti et dans le choix des solutions de rénovation.

La complexité de traitement de ces litiges réside dans la difficulté à pouvoir apporter une réponse complète et satisfaisante à ces demandes.

Ces évolutions, comme l'augmentation en nombre des dossiers de médiation, n'ont pas empêché de maintenir un délai d'émission des avis, pour les dossiers non complexes, à moins de 2 mois (délai courant à partir de la demande de médiation, et non de l'obtention de toutes les pièces), tout en adaptant le grément de l'équipe au nouveau contexte.

Sur les 184 solutions émises par la Médiation du Groupe ENGIE en 2014, 92 % ont été acceptées par

les requérants, permettant de régler définitivement les litiges. Et à partir de ces situations, la Médiation a pu formuler des recommandations qui ont fait l'objet d'échanges avec les entités concernées pour permettre une implémentation opérationnelle et progressive.

L'année 2014 a été également une année emblématique pour la Médiation du Groupe ENGIE. Elle a fêté ses 15 années d'activité, durant lesquelles elle a pu démontrer son intérêt pour les clients, pour les consommateurs, pour le Groupe, et permettre des concertations approfondies avec les associations de consommateurs.

C'est aussi l'année de ma nomination, et je remercie mon prédécesseur, Michel Astruc, qui pendant près de 3 mois m'a aidé à reprendre l'activité qu'il a conduite pendant près de 9 années avec une détermination sans faille. La Médiation, enfin, était au centre de nombreux débats, puisque la directive européenne du 21 mai 2013, proposant la généralisation de la médiation pour les consommateurs, doit en effet être transposée dans tous les pays de l'Union européenne. Elle prévoit la médiation d'entreprise, en ayant défini les critères qui fondent son indépendance et son impartialité.

Je vous remercie, Monsieur le Président-Directeur Général, pour votre confiance, et pour votre appui à poursuivre le développement de la Médiation dans le Groupe, dans des conditions confirmant l'indépendance de l'activité que vous m'avez confiée, et vous prie d'agréer l'expression de ma très grande considération.

Jean-Pierre Hervé



LE RÔLE ET LE POSITIONNEMENT DU MÉDIATEUR DANS LE GROUPE ENGIE



De gauche à droite, 5 Médiateurs du Groupe : Michel Duhen, premier médiateur de l'ex-Groupe Gaz de France, Jean Claude Mathieu, Françoise Guichard, Michel Astruc, Jean Pierre Hervé.

C'est dans un contexte de double enjeu pour son activité que la Médiation du Groupe ENGIE a fêté, cette année, son 15^e anniversaire :

- la crise économique et sociale exacerbe la sensibilité des clients, générant une exigence croissante en termes de qualité de services, de conseil et d'accompagnement de leurs fournisseurs, leurs prestataires de services...

- la fin de la transposition de la directive ADR en droit français (Alternative Dispute Resolution, ou REL en français) renforce la priorité donnée à la recherche de solution amiable en cas de différend entre une entreprise et un consommateur.

Fruit d'une concertation avec les associations de consommateurs, la Médiation du Groupe ENGIE œuvre depuis sa création, en 1999, comme dernier recours amiable pour l'ensemble des clients, fournisseurs, partenaires des sociétés du Groupe, principalement en France, quel que soit leur domaine d'activité.

C'est dans ce contexte que la Présidence du Groupe ENGIE a décidé, en 2014, de reconduire la médiation interne à l'entreprise pour répondre aux enjeux de la transformation de la société.



Nous sommes
aujourd'hui à l'ère du
soupçon permanent.



TÉMOIGNAGE DE LAURENT GARNIER

Directeur Général et Fondateur de KP/AM/
intervenant à l'IGPDE (Institut de la gestion
publique et du développement économique)
au sein du stage de professionnalisation des
médiateurs et de leurs équipes.

« Judicialisation » des rapports, recours de plus en plus systématique à l'ultimatum et aux menaces, emportements fréquents, langage ordurier, exigences de gestes commerciaux systématiques, soudaineté des comportements « explosifs »... les rapports se sont singulièrement durcis ces dernières années entre le consommateur et les services clients.

Le plus désespérant pour les patrons de services clients (et pour les médiateurs !), c'est que, malgré les investissements effectués et les évidents progrès réalisés chaque année, les notes données par les clients interrogés quant au traitement dont ils ont été l'objet, sont au mieux stagnantes, la plupart du temps à la baisse.

La clé de cet apparent paradoxe trouve sa source dans la défiance qui gagne la société française depuis une bonne quinzaine d'années. Nous sommes aujourd'hui à l'ère du soupçon permanent. C'est ce soupçon qui fait qu'un client recevant une

facture « à la hausse » va suspecter aussitôt l'entreprise de vouloir « se faire de l'argent sur son dos », d'abuser en quelque sorte de son éventuel manque de vigilance. C'est ce soupçon qui fait que les clients ne croient plus du tout ce qu'on leur dit. C'est ce soupçon qui les pousse à contester des décisions prises par des institutions (les politiques au premier chef, mais les entreprises sont des institutions... consuméristes) qu'ils respectent de moins en moins... défiance oblige.

Or aujourd'hui, trop peu d'entreprises ont véritablement intégré/pris en compte cette défiance de leurs clients et modifié en conséquence leur posture relationnelle, leurs processus, la façon de s'adresser à eux.

Très clairement, ceux qui l'ont fait, ceux qui ont présumé que leur client était un client avant tout défiant (les meilleurs e-commerçants notamment), sont devenus les référents en matière d'excellence relationnelle.



François Graux, directeur juridique du Groupe ENGIE

UN CONTEXTE TOUJOURS LIÉ À LA MISE EN APPLICATION DE LA DIRECTIVE EUROPÉENNE ADR DE MAI 2013

La directive européenne du 21 mai 2013, relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, prévoit la généralisation des modes alternatifs de règlement des litiges au sein de l'Union européenne.

Cette directive, tout en rappelant la définition du consommateur comme toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, évoque l'inégalité d'accès et d'information des consommateurs à une entité de règlement amiable des litiges entre les États membres de l'UE.

Elle fait donc obligation aux États membres de garantir à chaque

consommateur l'information à une entité de règlement extrajudiciaire des litiges (REL), et l'accès à une telle entité agréée par les pouvoirs publics. Pour ce faire, les États membres ont l'obligation de mettre à disposition des consommateurs, une entité de REL dans tous les secteurs.

À défaut, les secteurs non couverts devront être pris en charge par les pouvoirs publics. Ce renforcement du processus amiable de règlement des litiges met donc à la charge des États, l'amélioration de l'information des consommateurs quant à leur possibilité de soumettre leur différend à une entité REL, dans le but de garantir une résolution amiable, rapide et gratuite de leur litige.

Les professionnels, pour leur part, auront pour obligation d'informer les consommateurs de leur dispositif de médiation. Une plateforme internet (Online Dispute Resolution - ODR) devra permettre aux requérants d'accéder directement aux entités validées.



La directive fait donc obligation aux États membres de garantir à chaque consommateur l'information à une entité de règlement extrajudiciaire des litiges (REL).

UN MÉDIATEUR INDÉPENDANT

Par anticipation, le Médiateur du Groupe ENGIE s'inscrit dans le respect des critères énoncés dans la directive ADR, transposée en droit français et applicable à partir de l'été 2015.

Le Médiateur agit en toute indépendance. C'est une volonté affirmée du Groupe, depuis sa création en 1999. C'est la raison pour laquelle, depuis toujours, il est rattaché à la Présidence, sans lien de subordination. Il était historiquement nommé par le Président-Directeur Général lui-même.

Le Médiateur est également non révocable pendant la durée de son mandat (3 ans renouvelables).

Aucune directive n'est formulée auprès du Médiateur pour la réalisation de ses missions, sur la façon d'exercer son mandat. Le Médiateur du Groupe ENGIE informe le Président-Directeur Général de son activité, et publie son

rapport annuel d'activité, en français et en anglais, conformément à sa Charte.

Le Médiateur du Groupe ENGIE dispose, chaque année, d'un budget autonome, distinct du budget général du Groupe ENGIE, lui permettant un fonctionnement optimal pour répondre aux sollicitations afin de mener à bien sa mission de médiation. Ni la rémunération du Médiateur, ni son budget ne sont corrélés au contenu des solutions de médiation clôturant les litiges, ou avec les budgets des directions et filiales du Groupe. Le budget du Médiateur est global et intègre en particulier la location des bureaux, les dépenses de fonctionnement (chauffage, entretien...) et les travaux éventuels. Il comprend également les dépenses en matière d'informatique (matériel et logiciel), de logistique, etc. Il possède en effet ses propres systèmes d'information pour le suivi des dossiers. Son budget inclut enfin les coûts de main-d'œuvre de

son équipe, exclusivement dédiée à la Médiation du Groupe. Le rattachement à la Présidence présente aussi l'avantage de lui permettre d'avoir une vision à 360° du Groupe et d'être légitime à accompagner l'ensemble des filiales partout dans le monde.

Afin de respecter l'esprit de la directive européenne ADR, qui n'était pas encore transposée en droit français au cours de la réunion du 6 juin 2014 avec des associations de consommateurs, le Président-Directeur Général du Groupe ENGIE a proposé, pour avis, aux participants présents lors de cette rencontre, le nom du nouveau Médiateur du Groupe, proposition accueillie favorablement, et qui a permis sa nomination.

Jean-Pierre Hervé, Médiateur du Groupe (plus d'informations sur : www.gdfsuez.com/mediateur/) a été nommé le 1^{er} juillet 2014, en succession de Michel Astruc qui était en poste depuis le 1^{er} octobre 2005.

Rappel : article 6.3 de la directive ADR sur l'indépendance du Médiateur d'entreprise :

Lorsque les États membres décident d'autoriser les procédures visées à l'article 2, paragraphe 2, point a), en les considérant comme des procédures de REL en vertu de la présente directive, ils veillent à ce que ces procédures, outre les exigences générales définies aux paragraphes 1 et 5, soient conformes aux exigences particulières suivantes :

- A) les personnes physiques chargées du règlement des litiges sont désignées par un organe collégial, ou font partie d'un tel organe, composé d'un nombre égal de représentants des associations de consommateurs et de représentants du professionnel et sont désignées à l'issue d'une procédure transparente ;
- B) les personnes physiques chargées du règlement des litiges disposent d'un mandat d'une durée minimale de trois ans pour garantir l'indépendance de leur action ;
- C) les personnes physiques chargées du règlement des litiges s'engagent à ne pas travailler pour le professionnel, une organisation ou une fédération professionnelle dont le professionnel est membre pendant une période de trois ans qui suit la cessation de la fonction qu'elles ont occupée au sein de l'entité de règlement des litiges ;
- D) l'entité de règlement des litiges n'a pas de lien hiérarchique ou fonctionnel avec le professionnel, est clairement séparée des organes opérationnels du professionnel et dispose d'un budget suffisant pour l'exécution de ses tâches, distinct du budget général du professionnel.





Table ronde durant les 15 ans de la Médiation du Groupe ENGIE. De gauche à droite : Michel Duhen (1^{er} médiateur Gaz de France), Daniel Foundoulis (Président des Associations Familiales Laïques de Paris), Elyane Zarine (Présidente de la Commission de la Médiation de la Consommation) et Jean-Pierre Hervé (Médiateur de ENGIE).

DES VALEURS DE LA MÉDIATION UTILISÉES AU QUOTIDIEN

Le Médiateur respecte, dans son action au quotidien, les valeurs suivantes :

- ✓ L'écoute,
- ✓ le respect scrupuleux des personnes,
- ✓ la volonté de recherche de solutions amiables,
- ✓ l'équité,
- ✓ l'impartialité,
- ✓ le respect du contradictoire,
- ✓ la confidentialité,
- ✓ la transparence.

Elles sont présentées dans sa Charte, mise à la disposition de ses interlocuteurs sur son site internet : www.gdfsuez.com/mediateur/, ou transmise, à la demande.

Ces valeurs sont mises en œuvre par le Médiateur et son équipe de chargés de médiation, dans leurs rapports quotidien avec les parties, et pour chaque dossier qu'ils prennent en charge.

1. L'écoute

Chaque dossier donne lieu à plusieurs échanges téléphoniques avec chaque partie : le client/le fournisseur/la partie prenante externe et la direction concernée dans le Groupe ENGIE. Lors de ces appels, le chargé de médiation écoute la version de chaque partie, et questionne sur l'historique de l'affaire. Cette écoute active ainsi que les éléments recueillis servent ensuite à faciliter l'accord sur le désaccord, et à l'analyse que réalise le chargé de médiation pour aider à la construction

de la solution la plus appropriée à la situation rencontrée.

2. Le respect scrupuleux des personnes

Les chargés de médiation ne jugent pas, n'ont pas d'a priori sur les parties et sur les dossiers. Il est attendu en effet un respect des personnes dans les échanges, de leurs opinions comme de leurs positions.

3. La volonté de rechercher des solutions amiables

La Médiation du Groupe ENGIE s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour faciliter la recherche de points d'accord entre les parties, pour les amener à définir une solution partagée, équilibrée. En particulier, elle met en œuvre une méthodologie structurée, exposée au chapitre 3 de ce rapport d'activité.

4. L'équité

Chaque proposition que suggère le Médiateur pour aider à résoudre un litige est respectueuse du droit et des procédures (par exemple, les procédures utilisées par la Commission de régulation de l'énergie). Pour autant, le Médiateur ne se contente pas d'appliquer le droit, il se prononce aussi en équité : il prend en compte les éléments avérés indiqués par les parties pour ouvrir une voie possible à la résolution du litige. Il cherche à corriger des erreurs de processus, à rétablir la situation lorsqu'elle a été défavorable à l'une des parties.

5. L'impartialité

Le Médiateur ne prend pas position pour l'une ou l'autre des parties, ni les Directions du Groupe ENGIE

concernées par le litige, ni le requérant. C'est d'ailleurs cette impartialité qui contribue fortement à la satisfaction des parties quand une solution est trouvée, y compris lorsqu'elle n'est pas tout à fait conforme aux attentes initiales.

6. Le respect du contradictoire

Le Médiateur crée les conditions permettant à chaque partie de faire connaître sa position et de prendre connaissance de celle des autres parties.

7. La confidentialité

Le Médiateur et les parties sont tenus à la confidentialité pour les données nominatives. Les informations obtenues par le Médiateur lors d'un litige restent confidentielles. Et le Médiateur, dans la publication de ses recommandations, notamment dans son rapport d'activité, doit présenter les cas sous forme anonyme pour permettre au lecteur de comprendre les situations rencontrées et d'en tirer un enseignement, sans pouvoir pour autant identifier les parties concernées.

8. La transparence

Au quotidien, la Médiation du Groupe ENGIE informe chaque requérant du rôle du Médiateur, des processus et principes qui vont s'appliquer, dès le premier appel fait aux parties par le chargé de médiation. Par exemple, l'adhésion aux « 8 valeurs » de la Médiation est confirmée par le Médiateur par l'envoi aux parties d'un courrier spécifique. Par ailleurs, le Médiateur publie chaque année un rapport d'activité, qui présente ses résultats et ses recommandations.

LES 8 VALEURS DE LA MÉDIATION DU GROUPE ENGIE

1 - L'écoute

Équilibrée, disponible et personnalisée. Chaque dossier est un cas particulier. Le Médiateur prend en compte la situation de chaque personne.

Il rétablit si nécessaire l'équilibre entre les parties et s'attache à déceler les vraies questions et les attentes de chacun.

2 - Le respect scrupuleux des personnes

Sans a priori et sans jugement.

3 - La volonté de rechercher des solutions amiables

En n'hésitant pas à faire appel à la créativité de chacune des parties.

4 - L'équité

Une règle ou une pratique, même correctement appliquée, peut être insupportable voire inéquitable dans certaines situations humaines.

5 - L'impartialité

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

6 - 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.

7 - La confidentialité

Le contenu du dossier et les faits demeurent anonymes.

8 - La transparence

Le bilan annuel de l'activité du Médiateur est présenté dans un rapport à la disposition de tous.

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

Elles sont :

- soit confiées pour traitement aux services concernés du Groupe, et suivies par la Médiation jusqu'à résolution.

- soit, en dernier recours amiable, traitées au sein de l'équipe Médiation.

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

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 client par lettre.





La réunion des associations de consommateurs du 06/06/2014 en présence de Gérard Mestrallet (président du Groupe ENGIE).

LES MISSIONS ET PRIORITÉS DU MÉDIATEUR

Le Médiateur s'est fixé, dès son arrivée en juillet 2014, deux missions principales et prioritaires :

■ Être le Médiateur opérationnel en France, tant dans le domaine de la consommation que dans celui des contrats B2B, inter-entreprises, pour les personnes ayant un litige avec le Groupe, dans la continuité des travaux menés par son prédécesseur.

■ Être le Médiateur référent pour les entités du Groupe ENGIE dans les autres pays où le Groupe est présent, notamment en Europe, afin de développer le traitement amiable des litiges, dans tous les domaines.

Médiateur opérationnel en France

La Médiation du Groupe ENGIE est au service de la satisfaction des clients de ses Directions et filiales : particuliers, professionnels, entreprises, collectivités, ou autres diverses organisations. Elle développe, dans l'ensemble du Groupe, la priorité à donner au règlement amiable des litiges comme alternative crédible au recours à la justice. Concernant les demandes de médiation pour les clients particuliers, la Médiation du Groupe ENGIE a été référencée par la Commission de la Médiation de la

Consommation, créée par les pouvoirs publics, le 15 mars 2012. Le Médiateur du Groupe ENGIE veillera, en 2015, dans le cadre de la transposition en droit français de la directive européenne « ADR », à se mettre en totale conformité avec la nouvelle loi, afin de présenter sa candidature au référencement à la nouvelle autorité qui sera désignée à cet effet.

Dans le cadre de cette mission, le Médiateur poursuit plusieurs objectifs :

■ **1. Traiter les réclamations en dernier recours amiable des différentes entités et filiales du Groupe ENGIE basées en France.** En volume, l'essentiel de son activité opérationnelle est toutefois lié à des litiges de clients particuliers dans le domaine de la fourniture d'énergie gaz, électricité et des services associés (puisque ce marché représente pour le Groupe ENGIE près de 10 millions de contrats).

■ **2. Développer le recours à la médiation dans les autres entités de services, lorsque tous les niveaux (services clients et services consommateurs nationaux) en charge des réclamations se sont prononcés et que leurs réponses ne satisfont toujours pas le requérant.** Le

Médiateur a ainsi reprécisé en 2014, avec les différentes directions concernées, le parcours client concernant le traitement des réclamations.

■ **3. Promouvoir et développer le concept de règlement amiable des litiges :**

● Il est important de rappeler la genèse de la Médiation dans le Groupe ENGIE : elle a été créée avec les associations de consommateurs qui ont cosigné la convention fondatrice. La Médiation s'inscrit aujourd'hui toujours dans la même démarche : poursuivre de façon active les échanges avec toutes les parties prenantes qui le désirent, sur tous les sujets pour lesquels la Médiation est sollicitée par les requérants, et surtout autour des recommandations qu'elle formule régulièrement et qu'elle présente dans son rapport annuel. Les associations de consommateurs sont des acteurs incontournables, pour lesquels trois à quatre rencontres plénières annuelles sont organisées pour partager différentes problématiques, en présence des entités du Groupe concernées. Une fois par an, le Président-Directeur Général du Groupe ENGIE, Gérard Mestrallet, intervient afin de rencontrer les



De gauche à droite au 1^{er} rang :
Mme Bianca Schulz (Centre Européen des Consommateurs en France), Michel Astruc, Elyane Zarine, Daniel Foundoulis, Emmanuel Constans (Président du Club des Médiateurs de Services au Public), Michel Duhen.

représentants des associations de consommateurs, évoquer l'actualité énergétique, et répondre à leurs sollicitations. En 2014, le Président a rappelé son attachement à la Médiation du Groupe ENGIE, et ses convictions concernant l'importance de disposer d'un mouvement consommériste diversifié et actif, de savoir écouter et aussi trouver des terrains d'actions communs dans l'intérêt des consommateurs. Ont ensuite été évoquées les mutations du secteur de l'énergie, les orientations du Groupe ENGIE, et l'implication du Groupe dans le débat français sur la transition énergétique afin d'accompagner ces transformations.

- Le Médiateur du Groupe ENGIE est membre du Club des Médiateurs de Services au Public. Ce Club réunit les médiateurs qui répondent aux critères posés par la Charte de la médiation et dont l'objectif premier est de promouvoir la médiation comme solution amiable aux litiges de consommation. Les membres du Club des Médiateurs de Services au Public ont reçu, à eux tous (données 2013), plus de 110 000 saisines qui ont donné lieu après instruction à près de 47 000 avis ou recommandations. Ce Club vise, par ailleurs, à rendre

visible auprès du consommateur l'existence d'un tel mode de résolution des litiges, en particulier à travers son site internet (clubdesmediateurs.fr), dont le président du comité de rédaction est le Médiateur du Groupe ENGIE. À fin 2014, ce sont plus de 2 000 visites mensuelles qui sont comptabilisées sur ce site. Enfin, le Club des Médiateurs de Services au Public a participé activement aux travaux préparatoires à la transposition de la directive ADR.

- Son rôle de promoteur de la médiation a notamment amené le Médiateur à intervenir dans les universités de droit auprès des étudiants. Ces diverses interventions sont l'occasion d'échanger avec les élèves sur l'intérêt de la médiation, ses atouts, ses limites, et de partager sur les méthodes utilisées, à travers l'analyse d'études de cas. Cette sensibilisation paraît fondamentale dans la mesure où, d'une part, elle vient compléter les apports théoriques qui peuvent être faits sur ce sujet, et, d'autre part, elle permet de comprendre la réponse efficace qu'apporte la Médiation par rapport aux évolutions constantes des attentes et besoins du consommateur, à

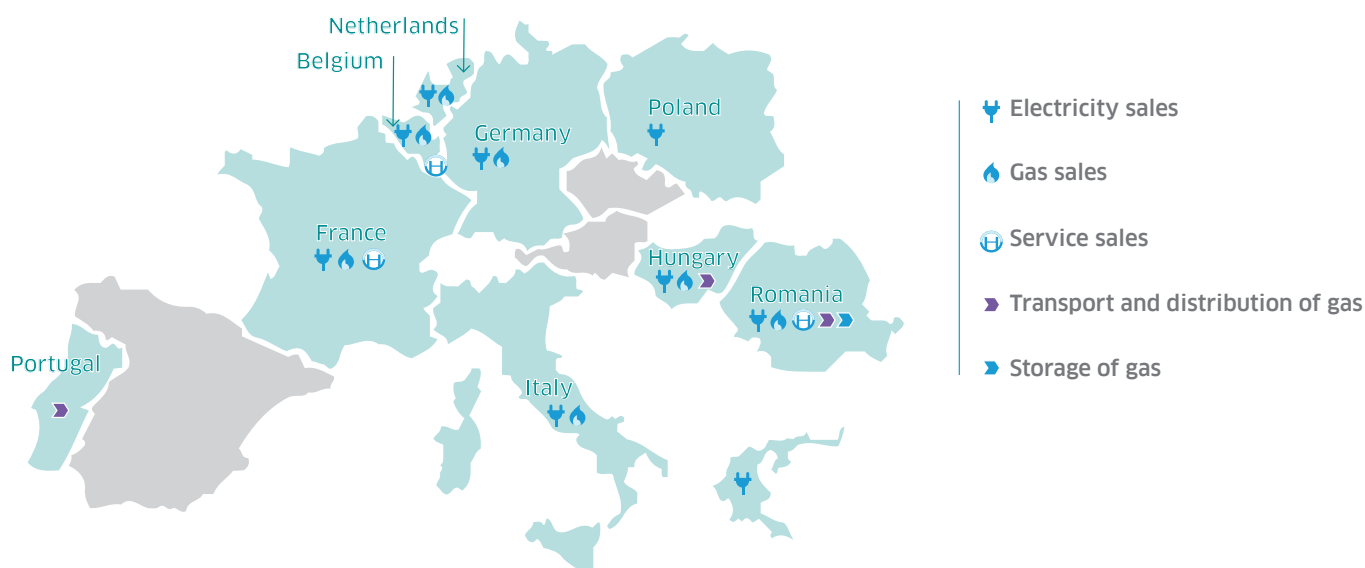
travers la résolution de litiges entre le professionnel et le consommateur.



Être le Médiateur
opérationnel
en France
(...)

Être le Médiateur
réfèrent
pour les entités
du Groupe ENGIE.

LA PRÉSENCE EUROPÉENNE



Médiateur référent pour le reste du Groupe, dans les 70 pays où le Groupe ENGIE est présent.

Le Médiateur peut être saisi par des consommateurs, des particuliers (sans lien direct contractuel avec l'entreprise) ou des entreprises, directement par courrier ou via son site internet (www.gdfsuez.com/mediateur), ou indirectement via d'autres sites.

Quand les sollicitations ne concernent pas un litige en France, et ont trait directement à un des pays où le Groupe ENGIE est présent, la Médiation interpellé alors le responsable pays du Groupe ENGIE afin de mettre en place une démarche qui respecte l'esprit du règlement amiable du litige avec le requérant, la Médiation du Groupe ENGIE pouvant intervenir directement en appui aux filiales dans la résolution du litige, si nécessaire.

La démarche de promotion de la médiation, sur les marchés B2C comme B2B, consiste à ce que les filiales apportent une réponse

organisationnelle locale adaptée (un interlocuteur médiation, un médiateur...).

Concernant le territoire européen, la solution proposée par les filiales devra être conforme pour les consommateurs (notamment dans le domaine de la vente d'offres énergie et services aux clients) au cadre mis en place (ou qui sera mis en place) par le pays pour transposer la directive européenne ADR. À ce titre, le Médiateur du Groupe ENGIE a notamment commencé à accompagner des filiales devant se mettre en conformité avec la directive ADR et sa transposition dans leur pays :

- en vérifiant la mise en place d'un processus performant de traitement des réclamations, qui permette :
 - d'informer les consommateurs des instances d'appel (niveau 1 et niveau 2 du type service national consommateurs) en cas de désaccord sur les réponses apportées à un litige,

- d'informer les clients sur tous les canaux de relation (conditions générales de vente, factures, site internet, courriers...) de la possibilité de faire appel à la Médiation, ou aux systèmes de médiation concernant le domaine de l'énergie et qui seront agréés dans le pays, incluant une médiation d'entreprise si cela est possible,

- en aidant à la mise en place d'un processus performant de traitement amiable des litiges dans chaque pays concerné.

En Europe, les filiales du Groupe ENGIE sur le marché B2C, B2B et B2B2C, concernées par la transposition de la directive ADR sont principalement situées en Italie, Hongrie, Roumanie, Belgique, Allemagne, Pays-Bas. Elles gèrent plus de 22 millions de contrats.

Dès 2015, le Médiateur du Groupe ENGIE animera le réseau interne des Médiateurs (ou assimilés) qui seront mis en place par les responsables pays du Groupe ENGIE



L'ambition
d'améliorer la
satisfaction
des clients.



ou des correspondants internes des Médiateurs sectoriels ou territoriaux afin de :

- partager les bonnes pratiques,
- mettre en place des processus communs autour de la pratique opérationnelle du règlement amiable des litiges, si possible de la médiation.

L'European Energy Ombudsman Group :

Pour rappel, le Médiateur est également membre de l'EEOG (European, Energy Ombudsman Group, www.energyombudsmen.com/), qui est devenu en mai 2015, l'EEMG (European Energy companies customers Mediators Group). Cette association a été créée en 2009 par les Médiateurs du Groupe ENGIE et d'Endesa. Le Médiateur du Groupe ENGIE en est le porte-parole à Bruxelles.

L'objectif principal de ce groupe est de partager les pratiques entre les médiateurs d'entreprises du

secteur de l'énergie en Europe. Ces médiateurs concernent en 2014 7 pays, et ce sont près de 100 millions de consommateurs qui peuvent les solliciter.

Il est important de rappeler également que les médiateurs d'entreprise partagent l'ambition d'améliorer la satisfaction des clients à travers la résolution du litige. Cette médiation aide ainsi à rétablir une relation de confiance entre l'entreprise et ses clients.

La Médiation d'entreprise peut en effet fortement y contribuer, du fait de la proximité qu'elle représente tant vis-à-vis des clients, que des Directions opérationnelles, qui suivent toutes les recommandations formulées.



Les Filiales
du Groupe ENGIE
(...)

gèrent plus
de 22 millions
de contrats avec
des particuliers
en Europe (...)



LE MÉDIATEUR EN FRANCE

BILAN ET PERSPECTIVES

II
Faire appel
au Médiateur
est gratuit
dans tous les cas.

UN PROCESSUS DE TRAITEMENT QUI GARANTIT L'EFFICACITÉ ET LA SATISFACTION DU DEMANDEUR

Le Médiateur intervient lorsque :

- les services clients (niveau 1) ou les services nationaux consommateurs (niveau 2) se sont prononcés sur la réclamation et ont apporté une réponse (sur support durable) au client,
- le client n'est pas satisfait des réponses apportées, et le litige est donc constitué,
- le requérant fait acte de saisir la Médiation pour demander un traitement amiable interne en dernier recours du litige.

C'est, dans la majorité des cas, le client (particulier/fournisseur/entreprise)

qui est demandeur et sollicite directement le Médiateur ; cependant, dans certaines situations, les entités/sociétés du Groupe ENGIE peuvent être également à l'origine de la saisine lorsqu'elles arrivent dans une impasse dans le traitement de la demande de leur interlocuteur. Pour autant, il convient d'obtenir systématiquement l'accord de la 2^e partie au litige sur l'entrée en médiation de son litige.

Faire appel au Médiateur est gratuit, dans tous les cas.

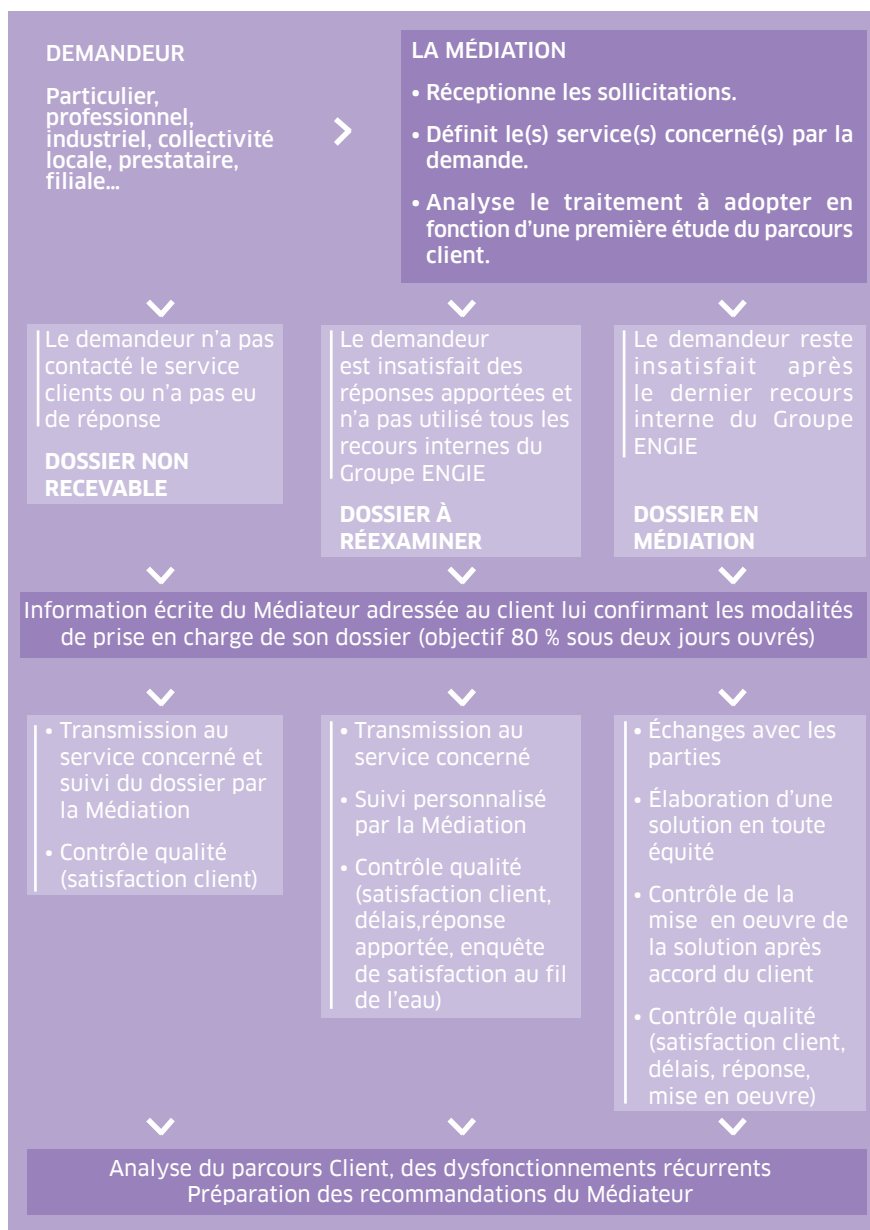
La saisine peut s'effectuer soit :

- Par courrier (actuellement, 2/3 des demandes), à Groupe ENGIE – TSA 34321 – 92 099 LA DEFENSE Cedex
- En complétant le formulaire internet présent sur le site du Médiateur : www.gdfsuez.com/contact-mediateur/

LE PARCOURS DE MÉDIATION

À réception de la demande, le Médiateur l'examine afin de vérifier qu'elle entre bien dans son périmètre. Sous 48 h maximum, un courrier confirme alors au demandeur la bonne réception et l'entité qui va lui répondre : le service national consommateurs notamment, lorsque le demandeur n'a pas épuisé toutes les instances internes de traitement du litige.

Le processus et les cas rencontrés sont présentés dans le schéma ci-après. ►



LES MOYENS DÉDIÉS DE LA MÉDIATION DU GROUPE ENGIE

Le Médiateur du Groupe ENGIE, Jean-Pierre HERVÉ, possède une grande expérience des métiers de l'énergie, plus spécifiquement dans le domaine des marchés B2C (clientèle des particuliers). Il a, par ailleurs, réalisé en 2014 le stage à l'IGPDE relatif aux Fondamentaux de la Médiation, et possède aussi des compétences juridiques, en particulier dans le domaine des marchés de masse. Il est assisté dans ses missions de collaborateurs expérimentés et de collaborateurs juniors. L'équipe, exclusivement dédiée à la Médiation, était constituée à fin 2014 de douze personnes en sus du Médiateur.

Le budget de fonctionnement, de 1,5 million d'euros en 2014, permettait de couvrir, outre les coûts de main-d'œuvre, ceux de fonctionnement.

Le Médiateur a mis en place en 2014 ses propres dispositifs de contrôle interne permettant de vérifier sa performance et son efficacité.

NOUVELLE FICHE CONTACT MÉDIATEUR SUR LE SITE ENGIE

ENGIE
by power for people

02 18 08 04 20 14 (du lundi au vendredi) - 02 18 08 04 20 14 (le samedi) - Recherche

Journalistes - Candidats - Actionnaires - Investisseurs - Experts RSE

CONNAITRE LE GROUPE - COMPRENDRE NOS ENGAGEMENTS - DÉCOUVRIR NOS ACTIVITÉS - INNOVATION ET TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Contact Médiateur

Pour contacter le médiateur du Groupe ENGIE, il faut, au préalable, avoir eu recours au service clients concerné d'ENGIE (ex GDF SUEZ) et demeurer insatisfait de la réponse apportée.

Vous pouvez lui écrire :

- par lettre simple, à Médiateur ENGIE - TSA 34321 - 92099 LA DEFENSE Cedex ;
- via Internet en remplissant le formulaire ci-dessous.

Pour poser votre question, merci de remplir les champs (les champs marqués d'une astérisque sont obligatoires).

Pour toute question d'ordre commercial (facture, paiement en ligne, relevé de compteur, débranchement, gaz-électricité, tarifs), merci de consulter la liste des sites internet du Groupe.

IDENTIFIEZ-VOUS

Civilité :

Nom :

Prénoms :

Adresse :

Code Postal :

VOS RÉFÉRENCES CHEZ NOUS ?

Vous avez un contrat :

Référence client :

(Cette référence se trouve à gauche sur la première page de votre facture)

VOTRE QUESTION

Veuillez renseigner votre question :

avez-vous déjà reçu une réponse écrite ?

☐ Oui ☐ Non

Pièce jointe (1 seule pièce jointe autorisée)



En 2014,
4301
sollicitations

En 2013,
4788
sollicitations

LES SOLLICITATIONS 2014



4080

sollicitations de clients particuliers



103

sollicitations de clients professionnels



34

sollicitations de clients entreprises



46

sollicitations concernant GrDF (pour des difficultés de raccordement, de travaux réalisés...)



38

sollicitations concernant les entreprises de services (Cofély Services, Cofély Inéo, Savelys, Groupe ENGIE Home Performance, Energia)

LE BILAN DE L'ANNÉE 2014

Les sollicitations reçues par le Médiateur

En 2014, les sollicitations au Médiateur sont en légère baisse (près de 10 % par rapport à 2013), signe, vu de la Médiation, d'une tendance liée à l'amélioration de la qualité dans des services clients du Groupe, en particulier de la Direction du Marché des Particuliers pour la fourniture d'énergie en France. Cette tendance demande à être confirmée dans la durée.

Si les sollicitations sont d'origine plus diverses, de part, en particulier, l'action du Médiateur auprès des entités du Groupe pour promouvoir l'appel à la Médiation, les demandeurs les plus nombreux restent encore les clients particuliers et entreprises des fournisseurs d'énergie, et plus particulièrement les marques GDF SUEZ DolceVita, GDF SUEZ Pro et GDF SUEZ Energies France (ces marques regroupant le plus grand nombre de

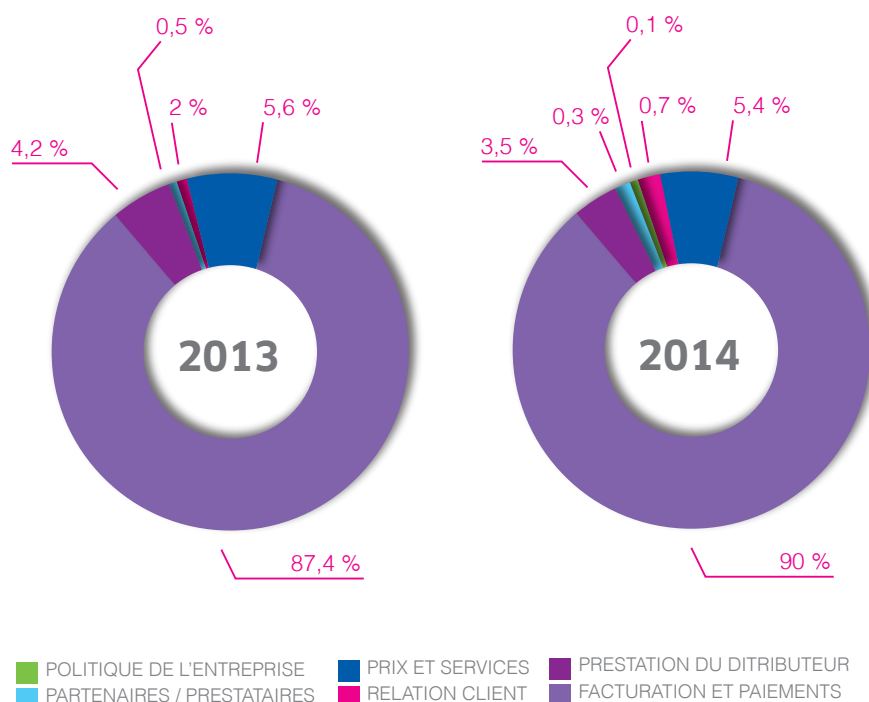
clients dans le portefeuille France du Groupe ENGIE) :

4080 sollicitations de clients particuliers,
103 sollicitations de clients professionnels,
34 sollicitations de clients entreprises,
46 sollicitations concernant GrDF (pour des difficultés de raccordement, de travaux réalisés...),
38 sollicitations concernant les entreprises de services (Cofély Services, Cofély Inéo, Savelys, GDF SUEZ Home Performance, Energia).

Concernant les sollicitations des clients énergie particuliers, leurs demandes concernent principalement des problèmes de facturation ou paiements, liés au niveau de consommation de gaz et d'électricité (intégrant les problèmes de compteur).

Cette répartition est sensiblement identique à celle de 2013.

RÉPARTITION COMPARÉE DES THÈMES ENTRE 2013 ET 2014 :





La catégorie « politique de l'entreprise » qui n'était pas identifiée dans les réclamations au Médiateur en 2013, a concerné, en 2014, des demandes en lien avec la stratégie de l'entreprise, notamment la stratégie tarifaire, les taxes concernant l'énergie...

En ce qui concerne les sollicitations sur les différents canaux utilisés pour contacter le Médiateur, il est constaté peu d'évolution par rapport à 2013 : les requérants contactent par courrier pour 2/3 d'entre eux et 1/3 via le formulaire web ou e-mail. Étant donné l'évolution du comportement général des clients et l'augmentation, dans la relation client, de l'utilisation du mail, nous aurions pu penser que la Médiation allait être également concernée par cette tendance ; mais cela n'est pas le cas. Nous constatons, à travers les dossiers, que, culturellement, du fait de nombreux courriers et justificatifs à fournir, le client préfère formaliser sa demande par un courrier, parfois recommandé, accompagné de pièces argumentant sa demande.

LE DEMANDEUR

fait part de son incompréhension concernant une facture importante émise en novembre 2013.

Après divers contacts avec le fournisseur, il lui avait été indiqué que cette facture régularisait des consommations en raison de ses absences lors des relèves du compteur depuis environ 3 ans.

Or le client indique avoir toujours envoyé au distributeur GrDF les coupons permettant de communiquer ses index.

LE MÉDIATEUR

après avoir analysé la chronique des consommations du client, a constaté

une anomalie entre l'index de mise en service du contrat et celui de la relève suivante.

Par ailleurs, le distributeur n'a pas retrouvé la trace des coupons renseignés et communiqués par le requérant. Le distributeur, devant cette difficulté, et au regard de l'anomalie de relève initiale, a accepté de recalculer le redressement en le réduisant de près de 50%, de le limiter ainsi dans le temps à moins de 2 ans, montant qui intègre par ailleurs un dédommagement.

De son côté, le fournisseur a accepté de dédommager le client en raison du défaut d'explication lors de l'édition de la facture initiale de novembre 2013.



LE DEMANDEUR

conteste ses consommations avant son changement de compteur, changement intervenu dans le cadre d'une campagne de Vérification Périodique d'Étalonnage du distributeur GrDF.

Il explique qu'il possède une pompe à chaleur et que sa chaudière à gaz ne sert à l'alimentation que de trois radiateurs.

LE MÉDIATEUR

après analyse des consommations du demandeur, reconnaît qu'effectivement ses consommations avant le changement de son compteur semblent disproportionnées. Pour autant, il reste, après de nombreux échanges avec le requérant, de nombreuses incertitudes qui ne permettent pas d'apporter un éclairage déterminant au client.

D'autant plus que la chaudière peut techniquement consommer l'énergie initialement facturée. Un diagnostic performance énergétique est alors

réalisé à la demande du Médiateur, dont le coût est pris à sa charge. Suite aux résultats de l'expertise, les caractéristiques vraies du logement et la simulation possible de consommation, réalisée par le thermicien, permettent d'apporter un nouveau regard sur la consommation, et un doute quant aux éléments présentés par le fournisseur et le distributeur (une erreur de relève ne pouvant pas être écartée).

Ces derniers proposent alors exceptionnellement, et bien qu'aucune anomalie n'ait été détectée dans l'enregistrement des consommations, de déduire une certaine quantité du gaz, de facturer le reste au demandeur au tarif le plus avantageux du fournisseur sur la période, quantité de gaz qui prend toutefois en compte la rigueur de l'hiver froid 2012/2013.

Plus de 15 % de cette quantité estimée sont par ailleurs déduits par le distributeur pour le dédommagement des divers préjudices subis.



LE DEMANDEUR

demande à plusieurs reprises l'application du TSS à partir d'octobre 2013. Il a envoyé tous les documents prouvant qu'il pouvait en bénéficier mais n'arrive pas à obtenir l'application de ce tarif.

LE MÉDIATEUR

après échanges avec le client, confirme qu'il pouvait bénéficier du TSS à partir du 1^{er} octobre 2013, et que, contrairement aux indicatifs du fournisseur, les documents étaient correctement renseignés. Mais la difficulté résultait de la confusion, visible dans le fichier transmis par la CPAM, entre son nom de jeune fille et son nom marital. La médiation permet l'application du TSS rétroactivement à compter d'octobre 2013. Un dédommagement équivalent à 50 % du montant du TSS annuel est octroyé par le fournisseur. Le client accepte la solution.

Les dossiers de médiation traités par le Médiateur

Le nombre de dossiers de médiation a plus que triplé par rapport à 2013.

Cette augmentation est liée à deux changements principaux :

- La généralisation de la référence au Médiateur dans des entités qui ne le faisaient pas systématiquement, suite à l'action du Médiateur auprès des directions, en valorisant, outre la dimension d'application de la directive, la valeur ajoutée

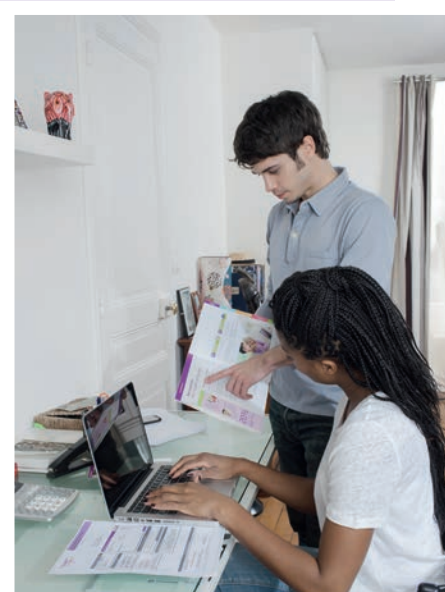
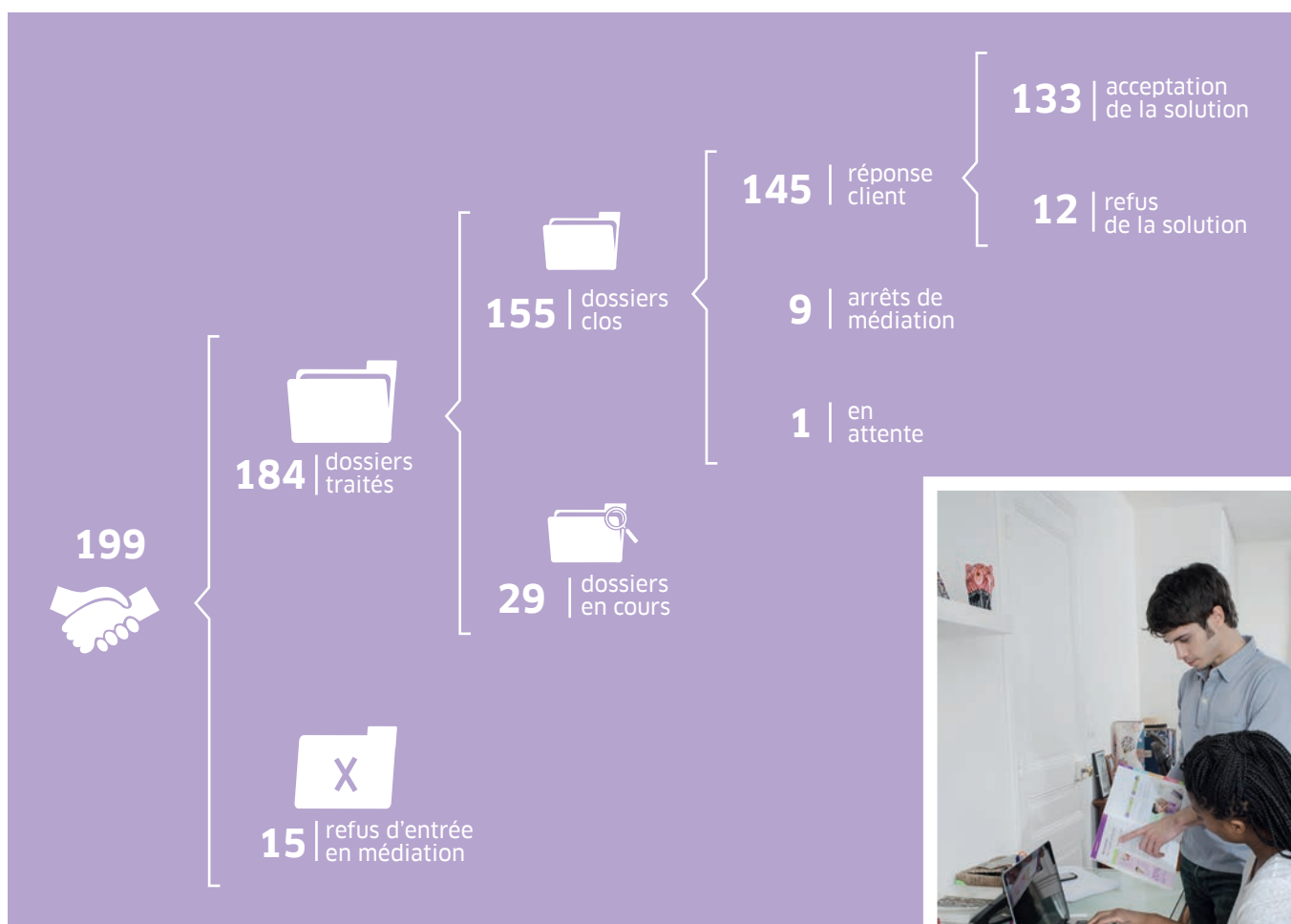
apportée, dans une relation client, par le règlement amiable des litiges.

En effet, en 2014, de nouvelles entités ont été plus concernées par des dossiers de médiation, suite à la mise en avant du Médiateur dans leurs canaux de relation clients (Savelys, Cofély Inéo, Climasave, etc.).

- La simplification progressive du parcours client, au sein de la Direction du Marché des Particuliers (GDF SUEZ DolceVita), conformément à la recommandation du Médiateur du Groupe ENGIE.

Le nombre de dossiers de médiation a plus que triplé par rapport à 2013.

RÉPARTITION DES DOSSIERS DE MÉDIATION EN 2014



Les volumes constatés

Parmi les 184 dossiers, les entités concernées étaient les suivantes :

- 170 concernaient le fournisseur GDF SUEZ DolceVita,
- Les 14 autres étaient répartis dans les entités suivantes : Climasave, Cofély - Inéo, GDF SUEZ Energies France, GDF SUEZ Pro, un partenaire de GDF SUEZ DolceVita, Savelys, Teksial concernant l'offre FidéloConso.

Pour les dossiers du fournisseur GDF SUEZ DolceVita, les motifs de recours

au Médiateur sont, pour la plupart, identiques à ceux rencontrés en 2013.

Il s'agit de problématiques de :

- contestations de consommations,
- problèmes de compteurs défaillants, d'erreurs de relève,
- et dans une moindre mesure, difficultés dans les règlements, les modes de paiement, notamment en lien avec le passage des entreprises au système SEPA.



LE DEMANDEUR

rencontrait des difficultés pour régler une somme supérieure à 2600 €, sans pour autant contester les consommations d'énergie associées à ce montant.

LE MÉDIATEUR

a pris contact avec l'assistante sociale du demandeur pour exposer la situation difficile temporaire dans laquelle se trouvait le requérant, et vérifier s'il était éligible à une aide du type Fonds Solidarité Logement (FSL), fonds abondé par le fournisseur du Groupe ENGIE au titre de ses engagements au Contrat de Service Public signé avec l'État. Une aide a *in fine* été versée, permettant de réduire la dette de près de 90 %. Le fournisseur a par ailleurs dédommagé le client pour le manque d'accompagnement permettant d'obtenir une aide (10 % du montant de la facture annuelle), et a proposé un plan d'apurement pour aider le demandeur à finaliser le règlement de la somme restant due. Il a par ailleurs mis en place un plan de mensualisation, à la demande du client, pour permettre ainsi d'étaler les paiements et prévenir les risques d'impayés à venir.



LE DEMANDEUR

reçoit une facture importante qui ne reflète pas son historique et ses habitudes de consommation.

Par l'intermédiaire de son avocat (qui a accepté les valeurs et principes de la Médiation du Groupe ENGIE), il conteste cette facture et met en cause le détenteur de gaz naturel, changé par le distributeur, comme étant à l'origine de cette surconsommation.

Il demande l'annulation de la facture litigieuse, et le remboursement des frais d'avocat et d'huissier.

LE MÉDIATEUR

constate, après avoir étudié les consommations de gaz naturel du

client, qu'une anomalie est présente dans la chronique de consommation (une consommation en période d'hiver de 143 m³, au lieu des 2300 m³ habituellement constatés en moyenne sur les périodes passées).

Dès lors, la relève suivante a régularisé la consommation sur une année, l'index étant dans ce cas cohérent. En effet, il s'aperçoit d'une erreur de relève qui n'a été identifiée ni par le distributeur, ni par le fournisseur.

Par contre, le distributeur a rappelé qu'il n'y avait pas d'influence sur le comptage du détenteur, qui maintient une pression constante du gaz, tant qu'il assure un niveau de pression dans la plage de fonctionnement

17/25 millibars, ce qui était le cas ici. Un dédommagement est accordé au demandeur par le distributeur et par le fournisseur du fait du manque d'informations et d'explications apportées et de la nécessité, alors, de faire intervenir un huissier pour constater l'installation intérieure de gaz suspectée et les doutes sur la pression de livraison, d'un retard de facturation et d'un recalcul sur la période contestée du montant facturé sur la base du tarif le plus avantageux sur cette période. En revanche, les frais d'avocat ne sont par principe pas pris en charge, la médiation pouvant être opérée directement avec le client. Les parties acceptent la solution.

Mais de nouveaux thèmes apparaissent de façon significative également :

- des clients en difficulté de paiement, vulnérables, sollicitant une annulation de leur dette ou l'application d'un tarif social. Auparavant, peu de clients réclamaient sur cette thématique. Avec l'évolution de la crise économique, les clients deviennent encore plus attentifs à la part importante que l'énergie représente dans leur budget, et donc aux moyens qui leur permettraient de diminuer son poids.

- Suite à l'hiver 2012 - 2013, particulièrement long et froid, un certain nombre de demandes sont parvenues à la Médiation, concernant des clients ne comprenant pas la forte augmentation de leur facture par rapport aux années précédentes. Perception accentuée par une année 2014 particulièrement « chaude », faisant apparaître les consommations de l'hiver 2012/2013 comme très atypiques. Cette augmentation leur paraissait, pour certains, d'autant plus improbable qu'ils étaient persuadés d'avoir un logement

« bien isolé ». Pour la première fois, dans plusieurs cas, le Médiateur a donc proposé au client de faire réaliser un diagnostic d'efficacité énergétique par un expert indépendant (coût pris en charge par le Médiateur) pour permettre d'approfondir l'analyse des consommations et l'origine des variations importantes constatées, sur la base d'une meilleure connaissance du bâti, des installations de chauffage, et de leur utilisation par les personnes.



LE DEMANDEUR

après avoir constaté que le compteur avait été déplacé, indique au Groupe ENGIE qu'une inversion de compteur s'est probablement produite durant le second semestre de 2013. Après cette alerte, le distributeur a confirmé ce déplacement, mais précise que l'inversion de compteur a eu lieu en 2009, lors des changements de compteurs.

LE MÉDIATEUR

Au regard de l'historique de consommation du client, le distributeur constate que l'inversion s'est bien produite à la période indiquée par le client. En revanche, il n'a pas été en mesure d'expliquer cette inversion. Il procède alors à un nouveau redressement de facturation, ce qui diminue la facture de plus de 80%, tout en intégrant un dédommagement pour cette erreur d'affectation du compteur et le manque d'information du requérant, qui accepte la solution.



LE DEMANDEUR

contacte sa société d'entretien suite à la constatation du dysfonctionnement d'une pièce de sa chaudière. Le technicien procède à la commande de la pièce défectueuse et indique au client que celle-ci devrait arriver sous 2 ou 3 jours. 10 jours passent et le demandeur est toujours sans chauffage ni eau chaude, ainsi que sans information durant cette période sur l'explication de ce délai. Il demande à être indemnisé de ce retard.

LE MÉDIATEUR

constate que l'entreprise n'a pas tenu informé le client des raisons pour

Des clients en difficulté de paiement, vulnérables, sollicitant une annulation de leur dette ou l'application d'un tarif social

lesquelles la livraison de la pièce ne se faisait pas dans les délais initialement annoncés au requérant, mettant ce dernier dans une position délicate, et ne lui permettant pas de prendre alors des dispositions temporaires pour le bien-être de sa famille, bien que l'explication du retard était liée à un problème provenant du constructeur de ladite pièce. Après avoir indemnisé dans un premier temps le demandeur, l'entreprise a dédommagé le client pour ces difficultés rencontrées (octroi de neuf mois d'abonnement gratuit d'entretien de la chaudière). Le client a accepté la solution.

- **Les interruptions de médiation** sont au même niveau que l'année 2013, à environ 4,8 % des dossiers totaux pris en charge par le Médiateur, soit 9 dossiers sur 184.

Elles ont pour origine :

- Le client qui ne respecte plus les valeurs de la médiation,
- Le client qui n'est plus joignable et ne revient pas vers la médiation pour obtenir les pièces permettant l'instruction du dossier, et pouvoir finaliser la résolution de son litige, cela, malgré de nombreuses relances de la Médiation.

- **Les refus de solution** ont également légèrement augmenté en 2014. Cela s'explique principalement par le motif du litige : de fortes consommations pendant l'hiver 2012 - 2013, incomprises par les clients. Par conséquent, malgré les explications logiques apportées par le Médiateur, ces derniers ont refusé sa conclusion.

Lorsque les parties n'acceptent pas la solution, le litige ne se poursuit pas pour autant devant les tribunaux. En 2014, seul un dossier, pour lequel la solution proposée par le Médiateur n'a pas été acceptée par le requérant, a été porté au tribunal par le client. A noter, par ailleurs, que les conclusions du jugement étaient analogues à celles apportées par la Médiation.



LE DEMANDEUR

n'a jamais reçu en 2011 de chèque TSS pour son logement qui bénéficie d'un chauffage collectif, alors qu'il est bien bénéficiaire de la CMU-C. Il s'est rapproché par ailleurs de son bailleur, l'OPAC, qui affirme avoir transmis les informations au Groupe ENGIE, comme le prévoit le décret d'application.

Le demandeur a appelé plusieurs fois le n° vert du Service Solidarité du Groupe ENGIE, mais n'a pas réussi à avoir un interlocuteur qui soit en mesure de lui expliquer pourquoi il n'a pas touché le chèque du TSS pour son chauffage collectif en 2011.

LE MÉDIATEUR

s'est rapproché du Service Solidarité et de l'entité qui gère l'attribution du TSS. Il a eu confirmation que le bailleur avait bien déclaré ces logements pour l'attribution du TSS, auprès du Groupe ENGIE, mais uniquement à partir de novembre 2012. Or, le droit du demandeur au TSS pour son chauffage collectif prenait fin le 29 février 2012. C'est pourquoi le demandeur n'a pas été identifié par le fournisseur durant la période où il y avait droit.

Puisqu'il a prouvé auprès de la Médiation qu'il avait bien droit à la CMU-C du 1^{er} mars 2011 au 29 février 2012 (attestation de la CPAM), la Médiation a demandé l'application rétroactive du TSS pour son chauffage collectif durant cette période.

Le fournisseur s'est donc chargé d'émettre un chèque en sa faveur.

Le Médiateur a recommandé, à partir de ce cas, la mise en place d'un circuit rouge d'échanges entre le Service National Consommateurs et l'entité en charge de gérer l'application du TSS, afin de pouvoir traiter les attributions résultant de situations particulières.

LE DEMANDEUR

a souscrit un service dispensé par la société dans un établissement public (abonnement internet + télévision). Malheureusement, ce service n'a pas fonctionné. Il en a donc immédiatement demandé le remboursement. Celui-ci lui a été refusé. On lui a donné le choix entre récupérer immédiatement 7 euros, pour solde de tout compte (sur les 14 versés pour deux jours - Internet ayant fonctionné) ou faire part de sa réclamation par écrit pour tenter de récupérer les 12 euros sur 14 (alors qu'il a consommé une seule journée d'internet).

Le client se dit volé de 5 euros parce qu'il n'a jamais eu accès à la télévision. Il estime avoir perdu beaucoup de temps et considère ce dispositif comme dissuasif pour permettre le remboursement des clients quand les montants sont faibles. Le client a été remboursé plusieurs mois plus tard des 5 euros dus.

LE MÉDIATEUR

a émis des recommandations auprès de

la filiale, qui va faire évoluer ses CGV afin que les informations soient plus claires pour les clients, en particulier concernant le processus de remboursement sur panne, et la fourniture d'une lettre T dédiée aux remboursements sur panne. Le remboursement immédiat demandé par le client n'est en revanche envisagé, à date, par la filiale, que pour les départs anticipés, et maintenu à cet effet. Le dispositif de remboursement est, pour le moment, mis en œuvre par écrit pour les autres cas (tout en restant conforme à la législation). Il est constaté un nombre de situations de non remboursement restant faible sur l'année (pas de justificatif fourni) et conforme au global par rapport à de telles prestations et par rapport aux nombres de contrats souscrits. Un rappel de procédure a également été opéré auprès des acteurs locaux participant à la prestation, sans qu'aucune volonté de malfaçon ne soit avancée. La filiale s'est engagée par ailleurs à proposer une évolution de son service et des contrats associés dans les 6 mois à venir pour améliorer encore le service clients.

• **Les refus d'entrée en médiation** (15 en 2014) sont en légère augmentation par rapport à l'année 2013. En pourcentage, ils représentent un niveau de 7,5 % des demandes (contre 4 % en 2013). Les différentes causes de refus d'entrée en médiation ont été les suivantes :

■ le refus d'adhérer à tout ou partie des 8 valeurs de la Médiation du Groupe ENGIE. Par exemple, le requérant n'est prêt à aucun compromis, affiche vouloir rester sur ses positions, et attend de la Médiation une posture « d'avocat soumis à sa cause », ou en refusant a priori de donner des pièces justificatives, ou encore, la non volonté de s'inscrire dans le « respect scrupuleux des personnes » (1 situation dans ce cas),

■ après nous avoir écrit, le client est injoignable pour valider son entrée en médiation, malgré de multiples relances (par téléphone, par courrier, par courrier recommandé avec AR, en recherchant un voisin...),

■ le client saisit le Médiateur National de l'Énergie en parallèle du Médiateur du Groupe ENGIE, et choisit *in fine* le MNE,

■ le client saisit le Médiateur du Groupe ENGIE alors que son dossier est encore en cours de finalisation par le Service Consommateurs qui est en train d'y apporter une réponse.

• **Les solutions acceptées** : Lorsque le client et le fournisseur acceptent la solution proposée par le Médiateur, ils la respectent dans 99 % des cas. Les 2 cas de non respect en 2014

correspondent à des requérants ayant initialement accepté de régler une dette et qui abandonnent ce règlement malgré les facilités de paiement accordées par le fournisseur. Les entités du Groupe ENGIE, quant à elles, appliquent 100 % des solutions proposées par le Médiateur du Groupe ENGIE : on retrouve là un des intérêts forts d'une médiation indépendante d'entreprise.

De part son indépendance et son action en équité, le Médiateur n'a vocation à privilégier aucune des parties dans le traitement des dossiers. Il analyse les faits, entend les avis et versions de chaque partie et facilite l'émergence de pistes de solutions. Cependant, la future ordonnance transposant la directive ADR imposerait aux médiateurs rémunérés ou employés exclusivement par le professionnel d'indiquer le « taux des solutions qui ont été proposées en faveur du



LE DEMANDEUR

s'interroge, à réception de sa facture fondée sur un index relevé par le distributeur, quant au volume consommé sur la période avril 2012 - octobre 2013. Le requérant estime que cela ne peut correspondre à l'usage qu'il fait du gaz naturel, ainsi qu'à la superficie de son logement, de 54 m². Il demande à comprendre cette consommation, et considère que le compteur est défaillant.

Un technicien du distributeur est d'ailleurs intervenu, a indiqué qu'une défaillance du compteur était possible du fait de sa vétusté, mais l'intervention de changement de compteur programmée a finalement

été annulée, sans pour autant que ne soit apportée une information ou une explication à cette évolution.

LE MÉDIATEUR

constate à partir de l'analyse des consommations réalisée par le distributeur GrDF, qu'elles apparaissent cohérentes, évoluant à la hausse comme à la baisse, quand on retire les consommations « estimées » suite aux absences à la relève. Le compteur n'apparaît pas en cause, et la médiation ne conseille pas une expertise métrologique à ce stade. Ne parvenant pas à déterminer l'origine technique d'une telle consommation, le Médiateur propose en accord avec le fournisseur, que soit diligenté un diagnostic

performance énergétique (DPE) du logement afin de connaître la nature du bâti, qui pourrait peut-être être à l'origine de cette incompréhension.

Par ailleurs, après avoir questionné le client sur la configuration de son logement, il apparaît qu'il est atypique : un triplex avec 3 faces de l'appartement pourvues de baies vitrées en simple vitrage. Cette information, ainsi que les résultats du diagnostic, amènent le Médiateur à conclure que la nature du bâti présente d'importantes pertes énergétiques qui expliquent la forte consommation, de plus sur une période pour laquelle l'hiver a été long et froid. Les consommations sont donc bien dues. Un dédommagement est accordé pour manque d'explications.

consommateur et celui en faveur du professionnel ». Pour la Médiation du Groupe ENGIE, par définition même de la « médiation » et du principe d'équité, toutes les solutions sont en faveur des 2 parties quand il y a accord sur les solutions. En tant que processus de règlement amiable des litiges, il apparaît que cette exigence supplémentaire concernant l'activité d'un médiateur « d'entreprise » devra être clarifiée. Pour illustrer ce point, par exemple le refus d'une solution par un requérant ne veut pas dire pour autant que la solution n'était pas en sa faveur.

Délais et qualité de traitement des dossiers de Médiation

Malgré la forte augmentation du nombre de dossiers en 2014, le Médiateur a maintenu le niveau de qualité de traitement et de délai qu'il s'était fixé, à savoir traiter la quasi-totalité des dossiers en 2 mois maximum,

à partir de la date de réception de la requête (et non de l'obtention de toutes les pièces du dossier). Ainsi, 65 % des dossiers ont été traités en moins de 2 mois (59 jours en moyenne). Les autres (les dossiers plus complexes) ont été traités sous 71 jours. La complexité était notamment liée à :

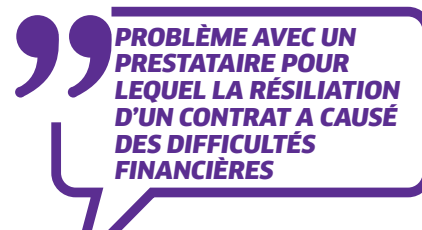
- des difficultés techniques nécessitant une expertise externe (demande de diagnostics thermiques par exemple, expertise juridique), qui ont allongé les délais, toujours en accord avec les requérants,
- des problématiques client, notamment en cas de difficultés personnelles nécessitant de recourir à un tiers, comme une assistante sociale par exemple. Ou encore de personnes ne pouvant communiquer que par écrit, obligeant à plusieurs allers-retours,

ou des personnes demandant des délais de réflexion de plusieurs semaines. Nous avons aussi rencontré des situations où les demandeurs voulaient attendre la prochaine facture pour vérifier que les problèmes avaient bien disparu, et/ou que la situation technique était régularisée (du fait de la perte de confiance du client vis-à-vis du fournisseur ou du distributeur).

Nota : 99 % des médiations ont été traitées en moins de 3 mois.



Toutes les solutions
sont en faveur
des 2 parties
(...)



**PROBLÈME AVEC UN
PRESTATAIRE POUR
LEQUEL LA RÉSILIATION
D'UN CONTRAT A CAUSÉ
DES DIFFICULTÉS
FINANCIÈRES**

LE DEMANDEUR

réalisait des appels sortants de prises de RDV pour le compte de commerciaux de certaines filiales du Groupe ENGIE. La volumétrie progressive des demandes a conduit cette société à recruter un nombre croissant de conseillers pour répondre à une activité qui a fini par représenter près de 40% de son chiffre d'affaires (contre 20% au démarrage du contrat).

Fin 2013, il a été mis fin au contrat de ce prestataire. Persuadé de remporter le nouvel appel d'offres réalisé, car les clients se disaient satisfaits de sa prestation, le demandeur n'a pas jugé utile de profiter de son préavis de quatre mois pour réduire progressivement le

nombre de ses conseillers. Cette société demande à ce que le Groupe ENGIE lui propose par ailleurs une activité en compensation de la perte de son marché, le temps de trouver un autre client, et pour éviter le dépôt de bilan.

LE MÉDIATEUR

Après avoir interrogé les différentes entités du Groupe susceptibles de pouvoir proposer une activité de gestion de portefeuille clientèle, ainsi que la Direction des Achats du Groupe, le Médiateur constate qu'il n'y avait pas, à ce moment, de possibilité de nouveau contrat à court terme possible dans l'entreprise pour cette société. En effet, les différents contrats en cours résultent de processus de mise en

concurrence par appels d'offres, et il n'est pas envisageable d'y mettre fin de façon anticipée sans pénaliser les prestataires en cours, et risquer des pénalités pour le Groupe ENGIE.

Par ailleurs, après vérification que la société est bien référencée par la Direction des Achats du Groupe ENGIE, il lui a été rappelé qu'il lui appartenait également de se faire connaître directement des donneurs d'ordre des différentes directions du Groupe pour pouvoir faire partie des listes de consultation : le référencement ne rend pas automatique la consultation.

Des clients globalement satisfaits du traitement de leur dossier par le Médiateur

Tous les ans depuis 2009, la Médiation du Groupe ENGIE mène une enquête auprès des clients l'ayant sollicitée au cours de l'année afin de mesurer le degré de satisfaction à la fois des services réclamations de l'entreprise et du traitement des dossiers en médiation.

Cette année, le taux de retour global d'enquête a été de 31,94 %.

Il est en augmentation par rapport aux années passées, signe d'une sensibilité croissante des clients, les incitant à donner leur avis pour qu'il soit pris en compte.

- Concernant les clients ayant sollicité la Médiation, et dont le dossier a été réorienté et pris en charge par les entités commerciales (services clients ou services consommateurs) :

Nous pouvons noter une certaine progression dans la satisfaction clientèle :

- concernant le délai de traitement des demandes par les services clients (49 % de satisfaits en 2014 contre 23 % en 2013),
- la qualité des échanges avec ces mêmes services durant le traitement de leur dossier (nous passons de 33 % de satisfaction en 2013 à 53 % en 2014)

- et enfin, concernant la réponse donnée à leur litige, seuls 33 % de clients en étaient satisfaits en 2013 contre 50 % en 2014.

Ces taux traduisent une amélioration de la qualité qu'apportent les services de réclamation des fournisseurs aux clients réclamants.

On peut noter que la qualité des conclusions exposées aux clients, ainsi que la qualité de l'accueil et des conseils apportés restent des points que les clients souhaiteraient voir améliorer.

En particulier, les verbatim indiquent une certaine « lassitude » des clients à devoir réexpliquer leur litige à chaque appel ou courrier.

TÉMOIGNAGES CLIENTS ISSUS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

« Sans le Médiateur j'ai l'impression que je serais toujours sans solution.

« La compréhension rapide du litige, l'écoute, la solution vite trouvée sur le litige.

« Pour moi, rien à changer. Tout est parfait. Travail rapide et consciencieux. Vraiment rien à redire. Parfait.

« Le service clients (avec des interlocuteurs différents) vous laisse sans réponse. Merci monsieur le Médiateur pour votre intervention en 1 semaine. Le Groupe ENGIE a reconnu son erreur.

« Très satisfaisant. Aimable. Compréhensif, surtout ouvert, respectueux à l'écoute de chaque cas. Rassurant.

« Un seul intervenant qui sait écouter, qui analyse, qui sait rester neutre.

« Ce n'est pas utile mais je vous félicite quand même pour le suivi du dossier, meilleur que celui du service clients/consommateurs.

« Avec tous mes remerciements pour avoir traité mon dossier qui a abouti.

« Merci beaucoup car grâce à vous, tout s'est arrangé.

« J'ai été très satisfaite du service médiation auquel je n'ai envoyé qu'un seul courrier en ma qualité d'abonnée. Au moins, votre service fonctionne très bien ; l'envoi de votre enquête en est une preuve supplémentaire. Dommage que la plateforme clients soit aussi nulle et désagréable car elle ne fait qu'encombrer votre service de réclamations qui pourraient être traitées normalement.

« Le Service Médiation a vraiment pris la peine de mener l'enquête qui a prouvé ma bonne foi et du coup le dédommagement demandé a été très bien traité.

Par ailleurs, il apparaît dans l'enquête l'expression d'une **évolution à la baisse de l'information donnée au client concernant les voies de recours** qui s'offrent à lui en cas de contestation.

En effet, l'année 2013 avait été marquée par une progression de l'information au client des recours existants, alors que le niveau d'information relevé en 2014 est presque semblable à celui relevé en 2012, soit 23 %. Pour autant, les lieux d'information des voies de recours n'ont pas évolué à la baisse entre 2013 et 2014.

Quant à l'action du Médiateur (toujours dans le cadre des dossiers réorientés), 63 % des sondés l'estiment satisfaisante contre 49 % en 2013.

Il convient également de souligner que, lorsque les personnes interrogées ne sont plus clientes du Groupe ENGIE, pour 20 % d'entre elles, elles expriment que le différend auquel elles ont dû faire face a été la cause de leur départ contre 9 % l'année passée.

● Concernant les dossiers traités par la Médiation :

Pour ce qui est des clients ayant fait l'objet d'une médiation, nous avons pu constater une baisse de la satisfaction concernant :

- la compréhension de leur litige : 73 % en 2014 contre 88 % en 2013
- la qualité des échanges pendant l'instruction du dossier : 72 % en 2014 contre 94 % en 2013
- la qualité de la solution proposée pour résoudre le litige : 63 % en 2014 contre 74 % en 2013.

De manière globale, **la satisfaction concernant l'action du Médiateur reste élevée** (en effet, en 2014, nous constatons que **84 % des demandeurs ont été satisfaits de l'action du médiateur** - pour 89 % en 2013 -).

Si l'échantillon est plus représentatif que l'année passée (184 dossiers en médiation en 2014, contre 61 en 2013), l'évolution de la satisfaction s'explique essentiellement par le changement des types de demandes traitées en Médiation, ainsi que par la hausse du niveau d'exigence des requérants, en lien avec la persistance de la crise économique.

En effet, lorsque le client est persuadé ne pas devoir une facture car il n'imaginait pas consommer autant et, qu'en toute transparence et équité, le Médiateur conclut que les consommations sont malgré tout effectives, qu'il n'y a pas eu de problème sur le compteur ni d'erreur de facturation, et que finalement le montant de la facture est dû, le client reste insatisfait (20 % environ des dossiers de l'enquête de satisfaction étaient des demandes liées à la compréhension de l'évolution à la hausse de la consommation d'énergie).

Ces cas ont donc été plus nombreux en 2014 qu'en 2013 (moins de 10 %).

De même, lorsqu'un client vulnérable demande l'annulation pure et simple de sa dette du fait qu'il n'a pas les moyens de la payer, et que le Médiateur ne peut pas, parce qu'il traite en droit et en équité, toujours apporter une solution totalement positive à sa demande, le requérant ne peut pas être entièrement satisfait.

C'est ce qui a été constaté sur l'année 2014, du fait, là encore, d'une augmentation du nombre de dossiers liés à des clients vulnérables (plus de 10 % en 2014, contre moins de 5 % en 2013).

Il n'en demeure pas moins que **92 % des clients ont accepté la solution qui leur a été proposée.**

En effet, il s'agit ici de bien distinguer la satisfaction finale du demandeur de la réussite de la médiation.



**92 % des clients
ont accepté
la solution
qui leur a été
proposée.**

Les recommandations du Médiateur

Les recommandations 2013 du Médiateur suivies par les entités

À partir de ce qu'il observe dans les litiges qu'il traite en dernier recours amiable, le Médiateur agit pour émettre des recommandations vers les entités commerciales dans le but d'améliorer leur processus et/ou leur cadre contractuel, si nécessaire, et s'assure de leur mise en œuvre. Tout au long de l'année, il échange régulièrement avec les différentes directions concernées pour définir les axes de progrès permettant d'éviter de diminuer certaines typologies de réclamations que l'on retrouve souvent, et d'améliorer leur traitement. Il est pour autant rappelé que le Médiateur n'est pas légitime à recommander des améliorations sur des thématiques pour lesquelles il n'a pas été saisi.

Voici en effet les sources qui permettent au Médiateur de définir ses recommandations :

- les sollicitations qu'il reçoit,
- les dossiers traités en dernier recours amiable,
- les échanges avec les associations de consommateurs, en lien avec les dossiers de médiation,
- l'enquête de satisfaction annuelle qu'il réalise auprès des personnes qui l'ont sollicité.

Ci-dessous sont indiquées les actions menées par les Directions pour répondre aux recommandations formulées par la Médiation du Groupe ENGIE en 2013.

- **1. Concernant la Direction du Marché des Particuliers en France**

Il est important de rappeler que ce marché alimente à hauteur de 80 % le nombre de médiations réalisées en France par le Médiateur.

Les recommandations 2013 du Médiateur étaient les suivantes :

La Direction du Marché des Particuliers en France (marque GDF SUEZ DolceVita) a réalisé les actions suivantes, au cours de l'année 2014 pour répondre en particulier aux recommandations du Médiateur :

- En ce qui concerne l'accompagnement des clients ayant des factures élevées, souhaitant réduire leur consommation :
 - Mise en service de la prise en compte des relevés intermédiaires pour l'adaptation des plans de mensualisation. Plusieurs milliers de plans ont été générés en 2014, et seront suivis avant généralisation,
 - Une formation sur la technique électricité a été réalisée vers l'ensemble des conseillers afin que les questions/interrogations des clients concernant leur installation et leur consommation soient mieux prises en charge,



Le Médiateur agit pour émettre des recommandations

Conseil et accompagnement des clients ayant des factures élevées, souhaitant réduire leur consommation	Amélioration du processus de vente (notamment de contrats d'énergie) par les partenaires	Meilleure prise en charge des clients vulnérables
Meilleur accompagnement des clients et personnalisation de la relation	Meilleur traçage des échanges avec les clients par les conseillers	Raccourcissement des parcours clients
	Amélioration du traitement des factures erronées donnant lieu à redressement, avec tentative d'anticipation de l'information des clients	

- Les équipes de l'entité appelée « ligne Dolce Vita Economies d'Énergie », en charge d'accompagner les clients pour les aider, à distance, à réaliser des économies d'énergie, peuvent maintenant être sollicitées via le numéro du service clients Dolce Vita pour accompagner les clients dans leurs travaux visant à économiser l'énergie,

- Des nouvelles offres pour mieux maîtriser les factures sont proposées aux clients : par exemple, le thermostat connecté (permettant un meilleur suivi des consommations),

- Les tableaux de présentation des historiques de consommation et de situation de compte ont été améliorés et homogénéisés au sein du Service National Consommateurs, afin d'améliorer leur compréhension par les clients.

■ **Concernant l'amélioration du processus de vente (notamment de contrats d'énergie) par les partenaires :**

- Les conditions contractuelles ont été revues avec les partenaires externes qui commercialisent les offres énergie de GDF SUEZ DolceVita afin d'améliorer le niveau de qualité des prestations.

- Les Conditions Générales de Vente ont également évolué pour clarifier certaines clauses des contrats, au-delà des évolutions liées aux nouvelles offres, et faisant également suite aux recommandations formulées par la Commission des Clauses Abusives.

- Pour toutes les opérations de vente en porte à porte, quand elles sont mises en place, une double validation, téléphonique, est effectuée avec le client avant



toute souscription, afin de garantir qu'il confirme son choix.

■ **En ce qui concerne la meilleure prise en charge des clients vulnérables :**

- Prise en charge généralisée en 2014 (après un démarrage fin 2013) des clients « sourds et malentendants » par un plateau dédié avec méthode et outillage adaptés (visio-conférence avec des conseillers formés au langage des signes),

- Les clients malvoyants peuvent bénéficier depuis 2014 d'un accès à leur facture dématérialisée (adaptée) sur le site de HandiCapZero,

- Meilleur suivi de l'intégration du fichier fiscal dans le dispositif TSS

(près de 800 000 bénéficiaires à fin 2014, soit 2 fois plus qu'à fin 2013), mise en œuvre du TPN (120 000), amélioration du traitement des TSS collectifs et mise en œuvre d'un dispositif spécifique pour les résidences sociales.

Le Médiateur souligne là les progrès réalisés, conformément à ses recommandations. Le Médiateur considère qu'il convient de poursuivre la démarche de progrès engagée (améliorer le processus technique de détection des bénéficiaires à travers l'opération de croisement des fichiers des organismes d'assurance maladie et de l'administration fiscale) permettant ainsi de toucher le plus de clients possible concernés par les tarifs sociaux (tarifs qui sont aujourd'hui, il est important de le rappeler, des chèques énergie distribués par les fournisseurs d'énergie), démarche de progrès engagée depuis plus de sept

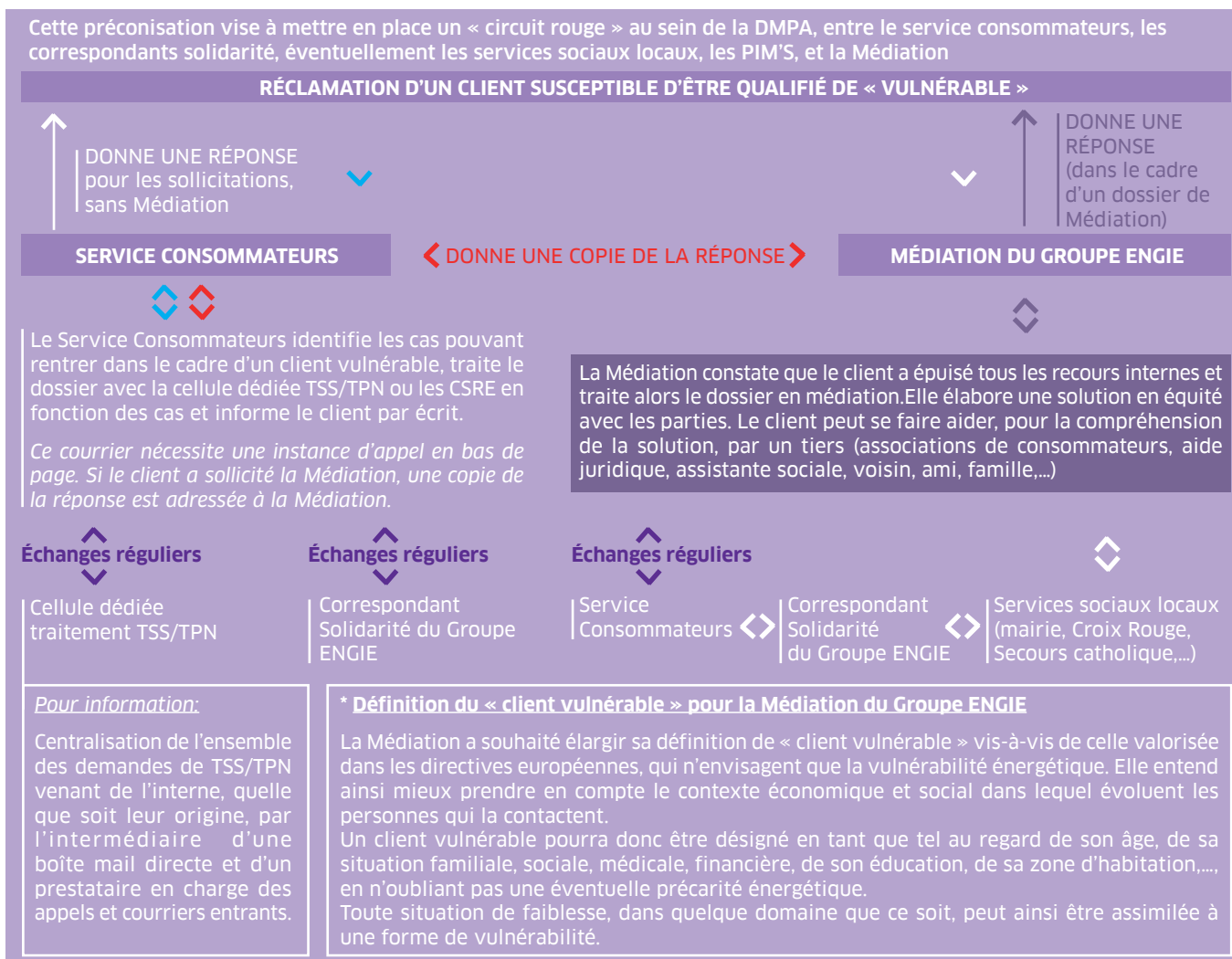
ans pour le gaz. Il est important de ne pas chercher à ralentir ce processus d'amélioration continue impliquant fortement les fournisseurs, et de ne pas remplacer trop vite ces solutions qui fonctionnent opérationnellement, qui se développent régulièrement en impliquant de nombreuses parties prenantes et des millions de clients, par de nouveaux dispositifs dont la mise en œuvre n'est que peu ou pas étudiée ni testée (en particulier la phase de basculement d'un système de distribution d'aides à un autre). Les clients bénéficiaires actuels ne doivent pas être pénalisés, en effet, par des nouveaux systèmes qui n'auraient

pas encore apporté la preuve de leur performance.

La Médiation constate également que la définition de la vulnérabilité des clients s'est bien élargie au sein de la Direction du Marché des Particuliers. Le caractère vulnérable d'un client peut en effet trouver sa source dans un grand nombre de faits (maladie, difficultés financières, situation de handicap physique ou mental, âge, contexte social compliqué...).

Un circuit rouge permettant de traiter plus rapidement les dossiers concernant des clients vulnérables

GESTION DES CLIENTS SUSCEPTIBLES D'ÊTRE QUALIFIÉS DE « VULNÉRABLES * » ET/OU AYANT DES PROBLÈMES D'APPLICATION DE TSS/TPN



■ Circuit standard des réclamations adressées directement au Service consommateurs

■ Circuit rouge des réclamations adressées au Service, Consommateurs, via la Médiation

a été mis en place dès début 2015, en accord avec la Médiation, selon le processus présenté ci-dessous :

■ **En ce qui concerne, le meilleur traçage des échanges avec les clients par les conseillers :**

- selon les procédures en vigueur au Service Clients, les courriels de réponse font également l'objet d'un archivage similaire aux dispositions prises pour les courriers,
- les conversations par « tchat » sont également retranscrites et archivées dans les mêmes conditions,
- le Service National Consommateurs a mis en œuvre une confirmation écrite systématique aux réclamations, afin de jalonner l'échange.

■ **En ce qui concerne le meilleur accompagnement des clients et la personnalisation de la relation :**

- un appel dit de « confortement » est mis en place - pour une partie des clients dans un premier temps - après leur mise en service,
- le traitement des contestations de facture inclut un appel téléphonique vers le client, afin de permettre, en sus du courrier, un accompagnement oral de l'explication fournie,
- la qualité des conversations des prestataires de recouvrement est suivie plus régulièrement dans le cadre du plan d'écoutes qualité mis en place,
- l'ensemble des processus de recouvrement des créances a été modifié, par la mise en place d'un processus de recouvrement ciblé sécurisé, qui doit garantir une meilleure prise en compte



de la situation et de l'historique du client, afin de répondre au souci d'adopter une approche plus personnalisée.

■ **En ce qui concerne l'amélioration du parcours client :**

- Le pied de page des réponses aux réclamations clients a été adapté suite à un travail conjoint avec la Médiation, sans oublier d'y inclure également la possibilité de contacter le Médiateur National de l'Énergie en sus de la Médiation du Groupe ENGIE pour les courriers de niveau 2, et si les délais sont supérieurs à 2 mois.
- De ce fait, le parcours client est simplifié en cas de litige ancien ou de demande déjà adressée au Médiateur du Groupe ENGIE,

Ces évolutions mises en œuvre ou en cours permettent de répondre en tout

ou partie, selon les cas, aux attentes de la Médiation. Elles constituent une base contribuant à définir de nouvelles recommandations auprès du fournisseur.



**le parcours client
est simplifié
en cas de litige
(...)**

● 2. Suivi des recommandations 2013 : Concernant la Direction Entreprises et Collectivités

Suite aux recommandations du Médiateur émises en 2013, au-delà des clauses intégrées dans les contrats (voir les actions menées par la Direction des Achats Groupe à cet effet), la Direction Entreprises et Collectivités (marque GDF SUEZ Energies France) a développé en 2014 plusieurs actions pour améliorer sa relation client, en accord avec les recommandations du Médiateur.

Le volume des réclamations traitées a en effet diminué de près de 20 % en 2014.

■ il a été mis en place des actions d'accompagnement systématique des clients ayant déposé une réclamation : notamment par un appel téléphonique au client dans le but d'accompagner les explications apportées par écrit et réduire *in fine* le volume de recours.

■ le délai moyen de traitement des réclamations a été amélioré : 8 jours contre 11 jours en 2013.

■ il a été mis en place un dispositif de mesure de la satisfaction post traitement de la réclamation client et organisé un processus de reprise en main du dossier en

cas d'insatisfaction confirmée du requérant.

La Direction a aussi mis en place un meilleur suivi des absences à la relève :

■ en cas de 3 absences à la relève : envoi d'un courrier au client pour l'informer de la nécessité de pouvoir relever le compteur afin d'éviter des régularisations importantes,

■ en cas de 5 absences à la relève : contact téléphonique du client pour l'informer et le sensibiliser.

● 3. Suivi des recommandations 2013 : Concernant GrDF

Le distributeur a mis en place en 2014, suite aux recommandations constantes du Médiateur les années précédentes, un plan d'action pour continuer de limiter les absences multiples des clients à la relève.



TÉMOIGNAGE DE ALAIN ROBERTON

« C'était un chantier exceptionnel », dit Alain Roberton, contributeur au projet. « Les longues périodes d'absences au relevé conduisent, à un moment ou à un autre, à une régularisation des consommations. Cette situation est toujours vécue de manière douloureuse par les clients, mais elle a pris encore plus de relief ces deux dernières années, par les effets de la crise économique et son corollaire : l'augmentation de

la précarité énergétique. Aussi GrDF a décidé de donner la priorité dans un premier temps aux situations les plus extrêmes, à savoir des clients n'ayant pas eu de relevés réels depuis plus de trois ans. Cette action a nécessité de déployer des moyens exceptionnels, qui allaient bien au-delà des moyens classiques mis à disposition des clients qui n'ont pas un compteur accessible. De manière récurrente, les clients sont avertis une quinzaine de jours avant, du passage du releveur et ils disposent de cinq moyens mis à leur disposition pour, en cas d'impossibilité d'être présent, nous transmettre leur index dit autorelevé.

Dans cette opération, deux courriers recommandés, espacés d'environ un mois, ont été envoyés aux clients. Cela a permis déjà de régulariser 600 situations sur les 1200 concernées par les courriers. Nous avons dû aller encore plus loin, jusqu'à la demande de coupure pour quelques dizaines de clients, afin de les obliger à régulariser

la situation. Tout n'est pas terminé à ce jour, pour ce chantier lancé en mai 2014, car un nombre conséquent de clients n'ont pas pu encore être contactés, d'autres n'ont pas retiré leur recommandé, d'autres sont toujours en situation de coupure. La démarche ne peut qu'être pluriannuelle. Mais le bilan est positif, tant pour les clients qui redémarrent avec une situation saine, que pour l'opération qui couvre en recette les dépenses exceptionnelles exposées. C'est sur la base de ce bilan provisoire que la décision de reproduire l'opération en 2015 a été prise. Ce sont plus de 2300 clients, tant particuliers que professionnels, qui seront concernés en 2015, en sus des 500 clients qui restent à traiter de l'opération 2014. Toute cette démarche a été présentée régulièrement au Médiateur et aussi aux associations de consommateurs, dans le cadre en particulier des rencontres organisées par la Médiation»

Le Médiateur considère en effet que des actions spécifiques et ciblées doivent être menées par le Distributeur, concernant les absences répétées des clients à la relève, afin d'éviter des processus de redressement, source de litiges, et de rappeler ainsi les obligations qui pèsent sur les parties. En effet, quand un litige arrive en Médiation suite à absence à la relève, il n'est pas toujours possible de « prouver » l'absence à la relève tant par le consommateur que par le distributeur : il convient d'améliorer la traçabilité des interventions. La Médiation intègre sinon le bénéfice du doute au client dans sa proposition finale. Par ailleurs, en cas de plus de deux absences à la relève, des actions devraient être déclenchées pour permettre, tant par le Distributeur que le fournisseur, de stopper ce processus et d'engager une démarche d'information clarifiant alors les responsabilités des parties.

- **4. Des sollicitations d'entreprises fournisseurs du Groupe ENGIE en augmentation en 2014, en lien avec les recommandations 2013 du Médiateur :**

Cinq entreprises ont sollicité le Médiateur du Groupe ENGIE dans le cadre du litige qui les opposait à une direction du Groupe ENGIE.

La plupart de ces demandes concernaient une résiliation complexe de contrat, ou des retards de paiement de la part du Groupe ENGIE mettant le fournisseur en difficulté financière.

Le Médiateur a donc effectué les recommandations et évoqué les risques suivants avec la Direction des Achats du Groupe :

- améliorer le contrôle dans les circuits de règlement,
- prendre en compte, durant la vie du contrat, le risque d'augmentation

de la dépendance économique de certains fournisseurs vis-à-vis des commandes des sociétés du Groupe ENGIE, afin de prévenir des difficultés en cas de sortie du contrat. Il est important de souligner que la Direction des Achats Groupe a bien intégré dans les contrats depuis 2013, des clauses de dépendance économique,

- poursuivre l'information dans les entités de l'intérêt du règlement amiable des litiges.

En lien avec le dernier point évoqué ci-dessus, il convient également de noter que la Direction des Achats a respecté son engagement pour 2014 d'intégrer une clause de médiation dans les contrats cadres, déclinée progressivement dans les contrats des entités du Groupe.

Des recommandations 2014, prolongeant celles émises en 2013, et intégrant de nouvelles propositions liées à l'évolution des types de demandes des requérants

Suite aux recommandations émises, les actions mises en place par les différentes entités commerciales ne portent pas toujours leur fruit immédiatement. Le Médiateur réitère donc certaines recommandations pour 2015 :

● 1. Pour la Direction Marché des Particuliers

■ Des actions de pédagogie et d'accompagnement personnalisées vers les clients

Sans atténuer les réels progrès réalisés, par les fournisseurs et le distributeur en particulier, le Médiateur recommande, au vu de ses saisines, de poursuivre les efforts de personnalisation de la relation client et des messages qui leur sont transmis.

Droit applicable et règlement des contestations

Le droit applicable est celui du pays du siège social du client.

En cas de difficulté pour l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales d'achat, les parties veilleront à rechercher de bonne foi une solution amiable préalablement à toute action contentieuse. Ainsi, tout différend sera dans un premier temps soumis aux interlocuteurs désignés par les parties pour régler ledit différend, qui s'efforceront de résoudre la difficulté dans un délai maximum de deux (2) mois.

À défaut de trouver une solution amiable dans ce délai, le fournisseur aura la possibilité de saisir gratuitement le Médiateur du Groupe ENGIE à l'adresse suivante :

Le Médiateur – TSA 34321 92099 La Défense ou mediateur-engie@engie.com

Conformément à la charte de la Médiation du Groupe ENGIE, le médiateur proposera une solution indépendante et impartiale, que les parties seront libres d'accepter ou de refuser. Pour en savoir plus : <http://www.gdfsuez.com/mediateur/>

À défaut de résolution du différend à l'amiable ou via le Médiateur du Groupe ENGIE conformément aux modalités définies ci-dessus, ledit litige pourra être porté par la partie la plus diligente devant les cours et tribunaux compétents du siège social du client.

Les clients, lorsqu'ils rencontrent une difficulté, comme une facture très importante, ont besoin qu'on leur apporte des explications, qu'on les rassure. De la même façon, lorsqu'une correction de facturation est effectuée, il convient d'accompagner d'explications la nouvelle facture corrigée.

Concernant la personnalisation de la relation, il est nécessaire de prendre en compte également la situation du client, sa capacité à comprendre les éléments techniques du processus et donc d'adapter le niveau de langage dans les réponses qui sont apportées : elles ne doivent pas être techniques, jargonneuses. Le cas échéant, le client ne comprend pas et poursuit sa réclamation.

■ **Des actions liées à la facturation, au conseil tarifaire et au recouvrement**

Le Médiateur recommande :

- de poursuivre les actions engagées pour améliorer l'information des clients concernant les factures estimées, en particulier dans le cadre de l'utilisation du service M@ Relève de GDF SUEZ DolceVita, et de la prise en compte des auto-relevés. En effet, la Médiation constate, à travers ses saisines, que les clients sont de plus en plus attentifs à la maîtrise de leur budget, et au poids que représentent les factures d'énergie dans celui-ci. Ils portent une attention toute particulière à la compréhension de leurs factures, en particulier sur auto-relevés ou quand elles sont estimées.
- de garder une trace dans le système d'information du fournisseur, des simulations réalisées pour le compte des clients et qui ont permis aux conseillers DolceVita d'apporter des justes conseils tarifaires. Cela

permettra de mieux expliquer, voire prouver, aux clients, en particulier durant les litiges rencontrés, les évolutions dans le temps concernant leurs usages, afin de répondre à leur préoccupation légitime de maîtrise de leur facturation quand ils s'inquiètent en cours de contrat de savoir si leur tarif est toujours adapté. Par exemple, il est important que les conseillers estiment au plus juste la consommation du client pour proposer ensuite une mensualité adaptée. Plusieurs dossiers de médiation font état d'un conseil tarifaire initial, à la mise en service, non adapté à la consommation réelle du client, et dans lequel la mensualité initiale était trop faible et la facture de régularisation, très élevée. Son montant n'a pas pu être honoré par le client et le met en situation d'endettement. Rappelons toutefois que, quand une telle situation est détectée, le fournisseur adapte systématiquement le bon tarif à la consommation.

- de maintenir dans la durée l'amélioration de la qualité des conversations pilotées par les prestataires de recouvrement. Les travaux engagés pour améliorer la bonne application des règles et processus de recouvrement doivent se poursuivre, notamment :
 - ♦ pour éviter qu'un client ayant une réclamation en cours ou tout juste traitée, soit relancé ou proposé à la coupure,
 - ♦ et pour améliorer les démarches de relances. Plusieurs requérants se sont sentis agressés, voire harcelés par les propos tenus par certains conseillers des prestataires en charge des dossiers de relance, même si ces requêtes

sont en baisse en 2014. Il convient de poursuivre encore, dans la durée, les actions de contrôle déjà mises en place sur cette problématique, par exemple systématiquement à l'occasion de la détection par la Médiation de difficultés.

■ **Des actions d'anticipation à mener liées aux absences à la relève ou au redressement de facturation**

Le distributeur GrDF comme les fournisseurs (d'énergie) doivent également poursuivre les actions de progrès engagées pour anticiper les difficultés liées à des absences successives du client lors de la relève. En effet, ces situations peuvent générer une facturation avec un écart important avec la consommation réelle du client, et donc entraîner une facture de régularisation conséquente (par exemple appels sortants vers le client après deux absences consécutives à la relève, traçabilité des courriers renforcée après la 1^{ère} absence à la relève...). La Médiation considère en effet dans certains cas rencontrés (succession de factures estimées) que les situations sont détectables et peuvent alors amener, selon les préjudices que cela a pu entraîner, à un dédommagement du client par les parties.

De la même façon, toutes actions d'amélioration qui peuvent être menées en amont de l'édition des factures, s'il y a des erreurs de relève détectées ou des redressements à venir suite aux dysfonctionnements/changements de compteur, doivent également être poursuivies. Par exemple, sur contestation par le client du redressement proposé par le Distributeur, reprise explicite par ce dernier, par écrit, des éléments qui ont fait évoluer la nouvelle proposition (en indiquant les critères retenus et ceux non retenus) sur un courrier accompagnant la nouvelle feuille de calcul du redressement.

■ **Des recommandations nouvelles, non émises les années précédentes :**

Comme déjà évoqué, de nouvelles recommandations pour l'avenir sont proposées, faisant suite aux dossiers de médiation traités en 2014 :

- Une première préconisation concerne les clients « vulnérables » : de plus en plus de demandes apparaissent au niveau de la Médiation, et le parcours clients peut être amélioré pour permettre la recherche de solutions, en activant les partenariats déjà existant, et en synchronisant mieux les parties prenantes concernées (internes et externes). Les demandes de ces clients sont,

pour l'essentiel, des facilités de paiement, l'application des tarifs de solidarité, en individuel ou collectif, voire liées à l'impossibilité de payer tout ou partie de leur facture.

- La seconde préconisation concerne l'efficacité énergétique et l'accompagnement des clients dans cet objectif.
 - ♦ Un accompagnement plus global des clients pour les aider à comprendre l'origine de leurs consommations, le lien entre le bâti, leur mode de vie et leurs usages, et une proposition, par ordre croissant d'efficacité, de bouquets de rénovation/amélioration de leur logement ou de leur installation de

chauffage (dans l'idéal, un plan d'actions priorisées avec des propositions de plan de financement).

- ♦ Pour les clients les plus fragiles, réaliser ces accompagnements « en proximité », avec des partenaires locaux, et impliquant obligatoirement les collectivités territoriales.
- ♦ Enfin, concernant les partenariats avec les installateurs agréés, par exemple, le fournisseur doit continuer d'accompagner le client final, quand il en a besoin et, en cas de difficulté, jusqu'à la phase de mise en service de son installation.



**TÉMOIGNAGE DE
CHRISTINE MIKAELIAN**

Responsable Commerciale - Délégation
Partenaires GDF SUEZ DolceVita

GDF SUEZ DolceVita a noué des partenariats de longue date avec les différents acteurs des métiers du bâtiment, notamment les installateurs chauffagistes. Les contrats de partenariats garantissent une relation gagnant-gagnant entre le Groupe ENGIE et son partenaire d'une part et le Groupe ENGIE et son client d'autre part. En effet, il est important pour nous que nos clients soient assurés qu'en faisant appel à nos partenaires, une qualité de service soit respectée. Malgré notre suivi des partenaires, il peut cependant arriver que l'un d'entre eux rencontre des difficultés économiques ou commette des erreurs sur le chantier d'un client. Grâce à la relation de

confiance et au pilotage régulier de nos partenaires, nous résolvons la plupart des difficultés au plus près du terrain, pour la satisfaction de tous.

Cependant pour des cas très exceptionnels, si un partenaire est défaillant et qu'il ne respecte pas ses engagements contractuels, nous pouvons rompre le partenariat et nous cherchons une solution pour résoudre le problème du client auprès par exemple d'autres partenaires.

Nous menons ces actions d'accompagnement bien que le contrat de partenariat ne nous y oblige pas, mais la satisfaction de nos clients a toujours été notre priorité.

2. Recommandations 2014 : Concernant GrDF

Concernant les recommandations 2014, GrDF prévoit les actions suivantes dans son plan 2015, en lien avec les attentes de la Médiation :

■ Traitement des cas d'absence à la relève :

- Les actions menées par le Distributeur concernant les absences longues à la relève doivent s'amplifier, pour être de plus en plus proches des repères de la prescription (soit quatre absences consécutives au relevé). L'objectif doit en effet permettre de contribuer à diminuer le nombre de régularisations de consommations dans ces situations pour le client, qui peuvent donner lieu quelquefois à des émissions de facture par le fournisseur d'un montant important.
- Dans les situations de compteurs inaccessibles, le travail de fond déjà engagé qui consiste à fiabiliser les adresses d'envoi des courriers d'Annonce Passage Releveur se poursuit, de même que les travaux de simplification de l'accès au site Internet permettant la dépose des index auto-relevés.

■ Application de la prescription en cas de redressement suite à anomalie du compteur ou du téléreport :

Dans plusieurs dossiers de médiation, nous avons constaté que le redressement proposé au Service Consommateurs (et du coup refusé par le client, d'où son arrivée en médiation) ne tenait pas compte de l'application de la prescription. L'application des règles de prescriptions reste d'une compréhension délicate au regard des diverses situations rencontrées sur le terrain. La poursuite de la professionnalisation



des équipes dédiées au traitement des dysfonctionnements de compteurs devra permettre de bien appliquer les règles « du premier coup » sans avoir à escalader les niveaux de recours pour trouver une issue au litige.

La mise en place, depuis 3 ans, d'une ligne téléphonique dédiée aux clients dans les situations de dysfonctionnement de compteurs a permis de régler de nombreux dossiers et réclamations qui trouvent leur origine essentiellement dans la non compréhension du redressement par manque d'explication vers le client, plutôt que dans la non conformité du processus de redressement.

■ Anticipation des problèmes de compteur et de téléreport pour éviter des redressements tardifs,

par l'analyse des relevés « en écart important par rapport à ce qui pourrait être attendu » : dans un certain nombre de cas de médiation, bien que le Distributeur ait réalisé des listes de relèves en anomalies, nous constatons que le compteur ou le téléreport était défaillant depuis une longue période et que rien n'avait été fait pour corriger cette situation avant que le client ne réclame.



La mise en place
d'une ligne
téléphonique
dédiée (...) a permis de régler de nombreux dossiers.

- Même si les moyens de détection automatique des situations « anormales » dans le système d'information du distributeur (comme du fournisseur) peuvent encore être améliorés, les efforts menés en 2014 doivent se poursuivre en 2015, visant à renforcer la compétence des conseillers techniques, notamment par des sessions de formation, pour détecter le plus rapidement possible des situations qui, avec le temps, deviendront problématiques. Faire des erreurs lors des 25 millions d'interventions réalisées par an, restera toujours inéluctable. Avoir quelques centaines de compteurs défaillants sur un parc de 11 millions de compteurs sera toujours une réalité, mais détecter et corriger toujours plus rapidement ces situations doit rester l'objectif de GrDF.

■ Poursuite de l'amélioration du traçage des actes techniques chez les clients :

Passage de technicien, changement de compteur : si, aujourd'hui, le traçage des interventions chez les clients, pour constituer des éléments de preuve, apparaît comme une nécessité dans des situations de litige ou de contentieux, leur très faible nombre ne justifierait pas de généraliser systématiquement auprès de tous les clients, des actions coûteuses intégrant des moyens spécifiques à mettre en œuvre pour cela. Par contre, et c'est l'axe privilégié demandé par la Médiation et retenu par GrDF, il convient de repenser un certain nombre de parcours clients, de s'interroger sur ce que sont les attentes des clients en terme d'information, pour permettre d'améliorer la traçabilité des interventions : par exemple, une étape de progrès serait de laisser un compte-rendu au client suite à tentative de relève. Ces actions opérationnelles d'amélioration seront définies courant 2015 par GrDF. Dans le même esprit, l'opération de



TÉMOIGNAGE DE CHRISTOPHE CHARRÉ

Directeur de la Relation Client

« J'ai rejoint Savelys mi-2014 pour mettre en place la Direction Relation Client, et aussi pour porter la voix du client au cœur des processus métier de Savelys. Ces dernières années, les attitudes et comportements des clients ont évolué, leurs attentes sont d'un niveau de plus en plus élevé.

En cela, les préconisations du Médiateur sur notre domaine d'activité nous ont confortés dans notre volonté de mieux traiter les réclamations, de mettre en place un parcours client plus clair et simple et de garantir une qualité de traitement répondant aux attentes actuelles des consommateurs. »

changement de compteur intègre une première étape d'amélioration, avec désormais un sticker apposé sur le compteur pour (contribuer à) avertir ainsi les clients concernés (opération menée également si le compteur est accessible) : il est aussi attendu la généralisation, au moment de l'opération de changement de compteur, du processus invitant les clients à collecter un index avant sa dépose.

• 3. Recommandations 2014 : Concernant Savelys

Savelys est une société dont le métier principal est l'entretien des chaudières et autres appareils de chauffage individuel et collectif.

Pour répondre aux enjeux de satisfaction client et en partie sur recommandation du Médiateur, Savelys doit poursuivre sa démarche de progrès par :

- la mise en place d'une centralisation du traitement des réclamations, auparavant traitées au niveau régional, ce qui

permettra un pilotage plus précis et une meilleure homogénéité dans la résolution des litiges.

- la recherche d'une meilleure accessibilité téléphonique pour les clients qui cherchent à contacter l'entreprise pour une réclamation de « niveau 2 » (en lien avec le point précédent),
- le lancement d'une enquête de satisfaction au niveau national, suite à intervention d'un technicien chez le client,

• 4. Recommandations 2014 : Concernant Cofely Réseaux

Cofely Réseaux, filiale du Groupe ENGIE Energie Services, développe un savoir-faire reconnu dans la production et la distribution locale d'énergies (notamment d'énergies renouvelables). Cofely Réseaux opère des réseaux de chaud et froid urbain au service des collectivités locales et des gestionnaires de bâtiments raccordés aux réseaux.

Cofely Réseaux fournit de la chaleur à tous types de bâtiments urbains (les « abonnés ») :

- habitats et bâtiments publics ou copropriétés,
- foncières privées,
- immeubles de bureaux,
- établissements de santé,
- équipements culturels et sportifs.

Afin de mieux répondre aux attentes des abonnés ainsi que des usagers (qui ne sont pas en général les clients directs de Cofely Réseaux), Cofely Réseaux a souhaité, en lien avec les attentes exprimées par le Médiateur, mettre en place une solution de Gestion de la Relation Client afin de gagner en efficacité dans sa qualité de service.

Cette solution sera opérationnelle dès l'année 2015, ce qui permettra, en cas de besoin, un meilleur appel au Médiateur.

Les actions en faveur du développement de la Médiation

Comme chaque année depuis sa création, le Médiateur a diffusé, tout au long de l'année 2014, son rapport annuel, en interne du Groupe GDF SUEZ et en externe, en français et en anglais, pour sensibiliser ses interlocuteurs à la nécessité de proposer à leurs parties prenantes une possibilité de recours amiable en cas de litige.

Développement de la Médiation auprès des directions et filiales du Groupe

Dans le cadre de la loi de transposition de la directive ADR en droit français, il a notamment rencontré les filiales pour finaliser le processus d'information de la Médiation vers les clients dans leurs processus de réclamations, et leur proposer un accompagnement si nécessaire dans la mise en conformité par rapport à la directive.



En France, la Médiation est intervenue auprès d'une dizaine de directions et sociétés, et poursuit son action tout au long de l'année 2015. Il s'agit notamment de :

- Cofely pour le développement de la relation client dans certaines directions comme Cofely Réseaux.
- Savelys,
- Ineo,
- GDF SUEZ Home Performance,
- Climasave,
- Agenda,
- ABM,
- GrDF.

Poursuite des relations avec les associations de consommateurs

Le Médiateur a poursuivi en 2014 des travaux, en étroite relation avec des associations de consommateurs, relatifs à l'amélioration de la protection des consommateurs. Trois rencontres plénières ont été organisées, comme chaque année, pour écouter les attentes, concernant la Médiation du Groupe ENGIE, les partager avec ses propres observations (résultant des seuls dossiers de médiation), et éventuellement formuler ou construire des actions de progrès, voire des recommandations auprès d'entités dans le Groupe.

Elles ont chacune fait l'objet de thématiques spécifiques et, en juin, le Président-Directeur Général, Gérard Mestrallet y est intervenu pour, d'une part, rappeler l'importance de construire dans la durée un dialogue fort et transparent, rappeler son attachement à la Médiation d'entreprise, présenter les mutations du secteur de l'énergie et les grandes orientations du Groupe ENGIE et, d'autre part, être à l'écoute des attentes et des demandes des associations et apporter les réponses du Groupe. C'est d'ailleurs à cette occasion que la désignation de Jean-Pierre Hervé comme Médiateur, en remplacement de Michel Astruc, a été proposée aux associations de consommateurs présentes, pour qu'ensuite, intervienne sa nomination au 1^{er} juillet 2014.

Développement des relations avec le Médiateur National de l'Énergie (MNE)

L'année 2014 aura aussi été marquée par un renforcement des coopérations entre le Médiateur du Groupe ENGIE et le Médiateur National de l'Énergie.

En effet, les échanges ont permis de clarifier le fonctionnement des deux médiations et un accord est intervenu afin de développer une relation de confiance pour que leurs activités

respectives continuent de s'inscrire dans la complémentarité, sans surcoût au global.

En particulier, il a ainsi été validé les principes suivants :

Un client peut saisir les deux médiateurs en parallèle, puisque le choix lui est laissé ; mais il ne sera pas mené deux médiations en parallèle. Dans ce cas, si un client a choisi une médiation par le Médiateur du Groupe ENGIE, il en informe, avec la Médiation du Groupe ENGIE, la Médiation du MNE. Et réciproquement.

- En application de la loi, même si le Médiateur du Groupe ENGIE a apporté une réponse, le MNE peut être saisi. Par contre, pour la Médiation du Groupe ENGIE, si un client le sollicite après une médiation du MNE, il ne l'acceptera que sur présentation d'éléments nouveaux.
- Le MNE transfère au Médiateur du Groupe ENGIE des demandes qui ne sont pas recevables au regard de ses critères, afin que la Médiation du Groupe ENGIE puisse l'instruire.

Très peu de dossiers ont fait l'objet d'une médiation des deux entités en 2014 (5 dossiers), et le nombre a vocation à diminuer, voire s'annuler. La plupart de ces dossiers concernaient des clients insatisfaits par les conclusions du Médiateur du Groupe ENGIE, et souhaitant exercer un autre recours. Les conclusions du MNE étaient très proches de celles du Médiateur du Groupe ENGIE.

Poursuite de la transposition de la directive ADR en France

En 2014, le Médiateur a participé à plusieurs réunions de travail en vue de préparer la transposition en droit français de ce texte européen.

Ce groupe de travail a produit un rapport, appelé rapport Constans, du

nom de son rapporteur, le Président du Club des Médiateurs de Services au Public.

Ce rapport a été présenté aux pouvoirs publics pour contribuer à leur réflexion liée à la transposition de la directive.

Club des Médiateurs de Services au Public

Le nouveau Médiateur a, comme son prédécesseur, intégré le Club des Médiateurs de Services au Public, en septembre 2014. Il a repris, au sein de ce Club, les missions exercées par le précédent Médiateur du Groupe ENGIE, à savoir, en particulier, la présidence du comité de rédaction du site Internet du Club.

Il exercera cette mission au service du Club pour continuer de dynamiser l'activité du site Internet afin de développer une visibilité plus grande pour les consommateurs/citoyens/usagers en quête de résolution amiable de leur litige.



(...)

La transposition
en droit français
de la directive
européenne ADR
doit intervenir
en 2015.

PAGE D'ACCUEIL DU CLUB DES MÉDIATEURS DES SERVICES AU PUBLIC

LE PORTAIL DE MÉDIATION À VOTRE SERVICE

CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

ACTUALITÉS QUI SOMMES-NOUS ? NOS VALEURS MÉDIATEURS VOS QUESTIONS DOCUMENTS VOTRE LITIGE CONTACT

4 nouveaux Médiateurs :

- EDITO D'EMMANUEL CONSTANS
- Armand Pujal Médiation de l'ASF
- Jean-Pierre Hervé Médiation du Groupe GDF SUEZ
- Jean-Pierre Teyssier Médiation Tourisme et Voyage
- Alain Brière Médiation du Groupe EDF

ACTUALITÉS : 24 NOVEMBRE 2014 - 4 nouveaux Médiateurs dans le club Toutes les actus

LES MÉDIATEURS :

- Le Défenseur des Droits – Membre d'honneur
- Le Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières
- Le Médiateur auprès de BNP Paribas pour la clientèle des particuliers
- Le Médiateur de Paris Habitat – OPH
- Le Médiateur de France 2

LE MÉDIATEUR

DANS LE RESTE DU GROUPE ENGIE

BILAN ET PERSPECTIVES



Un état des lieux a été réalisé pour chaque filiale, qui va se poursuivre en 2015, ainsi qu'un planning de mise en œuvre.

EN LIEN AVEC LA DÉCLINAISON DE LA DIRECTIVE ADR, L'APPUI FONCTIONNEL AUX FILIALES EUROPÉENNES DU GROUPE ENGIE

En Europe comme en France, la directive ADR doit être transposée en droit local. Certains pays, comme la Belgique, l'ont déjà fait.

La Médiation du Groupe ENGIE a présenté à la Présidence du Groupe un plan de suivi de la déclinaison de la directive dans les différents pays où le Groupe ENGIE est présent. Plusieurs solutions s'offrent au Groupe :

- mettre en place, pour promouvoir la résolution amiable des litiges, des médiateurs locaux par pays, si la législation locale le permet,
- ou des correspondants locaux du Groupe ENGIE d'entités de règlement amiable des litiges

existantes ou à venir, afin de permettre un suivi et une instruction des dossiers de litige par ce canal.

Un état des lieux a été réalisé pour chaque filiale, qui va se poursuivre en 2015, ainsi qu'un planning de mise en œuvre.

Les filiales concernées sont :

1. Electrabel (fournisseur d'énergie en Belgique)

Electrabel disposait d'un système de règlement amiable des litiges interne depuis plusieurs années.

Il était intégré à l'équipe « Complaints Management Handling » (CMH). Par la suite, la transposition de la directive ADR en droit belge publiée le 13 mai 2014, a précisé que les personnes qui traitaient les litiges au sens de la médiation, au sein des entreprises ne pouvaient plus bénéficier du titre de



L'objectif est (...) de trouver une solution admissible pour les 2 parties.



TÉMOIGNAGE DE ÉRIC WEYCKMANS

Manager Complaints Handling

Electrabel avait créé courant 2008 un « système de médiation interne » afin de laisser l'opportunité aux clients résidentiels et professionnels d'avoir une alternative permettant la résolution amiable d'un litige. Les clients étaient demandeurs. Et cette entité s'est progressivement structurée

pour répondre aux sollicitations des requérants. Par la suite, diverses médiations d'État (Médiateur régional de l'énergie, Service Régional de Médiation...) ont été mises en place. Ce sont elles qui sont agréées aujourd'hui dans le cadre de la transposition de la directive ADR intervenue en Belgique dès 2014.

Pour autant, l'activité créée au sein d'Electrabel est maintenue (mais ne s'appelle plus médiation, comme l'oblige la loi) puisque des clients nous sollicitent également pour régler les litiges qu'ils peuvent rencontrer avec les directions commerciales d'Electrabel, du fait de notre proximité et de notre connaissance technique du métier d'énergéticien. L'objectif est, premièrement, de trouver une solution admissible pour les 2 parties, secondement, de traiter

le dossier dans un délai rapide. Enfin, et troisièmement, de garder la confiance du client vis-à-vis de l'entreprise.

En 2014, 314 dossiers ont été traités par le service de règlement interne des litiges d'Electrabel. La durée moyenne de traitement d'un dossier de règlement amiable était de 25 jours, et dans 80 % des cas, une solution à l'amiable était trouvée entre Electrabel et son client. De plus, suite aux résultats d'une enquête de satisfaction réalisée durant l'année 2014, il est ressorti que 70 % de ces clients ont été très satisfaits du traitement apporté à leur dossier et que 50 % ont à nouveau une perception positive d'Electrabel. Nous contribuons donc nous aussi à la démarche de règlement amiable des litiges qui se généralise en Europe, car nous y croyons.

Médiateur et devaient mentionner le recours possible au Médiateur Fédéral de l'Énergie.

Le CMH est donc devenu le relais entre les services d'Electrabel et le Médiateur Fédéral de l'Énergie au sens de la directive ADR et également vis-à-vis d'autres entités publiques comme le SRME (Service Régional de Médiation de l'Énergie) repris au sein du régulateur régional wallon (CWaPE), le service des litiges repris au sein du régulateur bruxellois (BRUGEL), ou des services juridiques/gestion des plaintes du régulateur flamand (VREG).

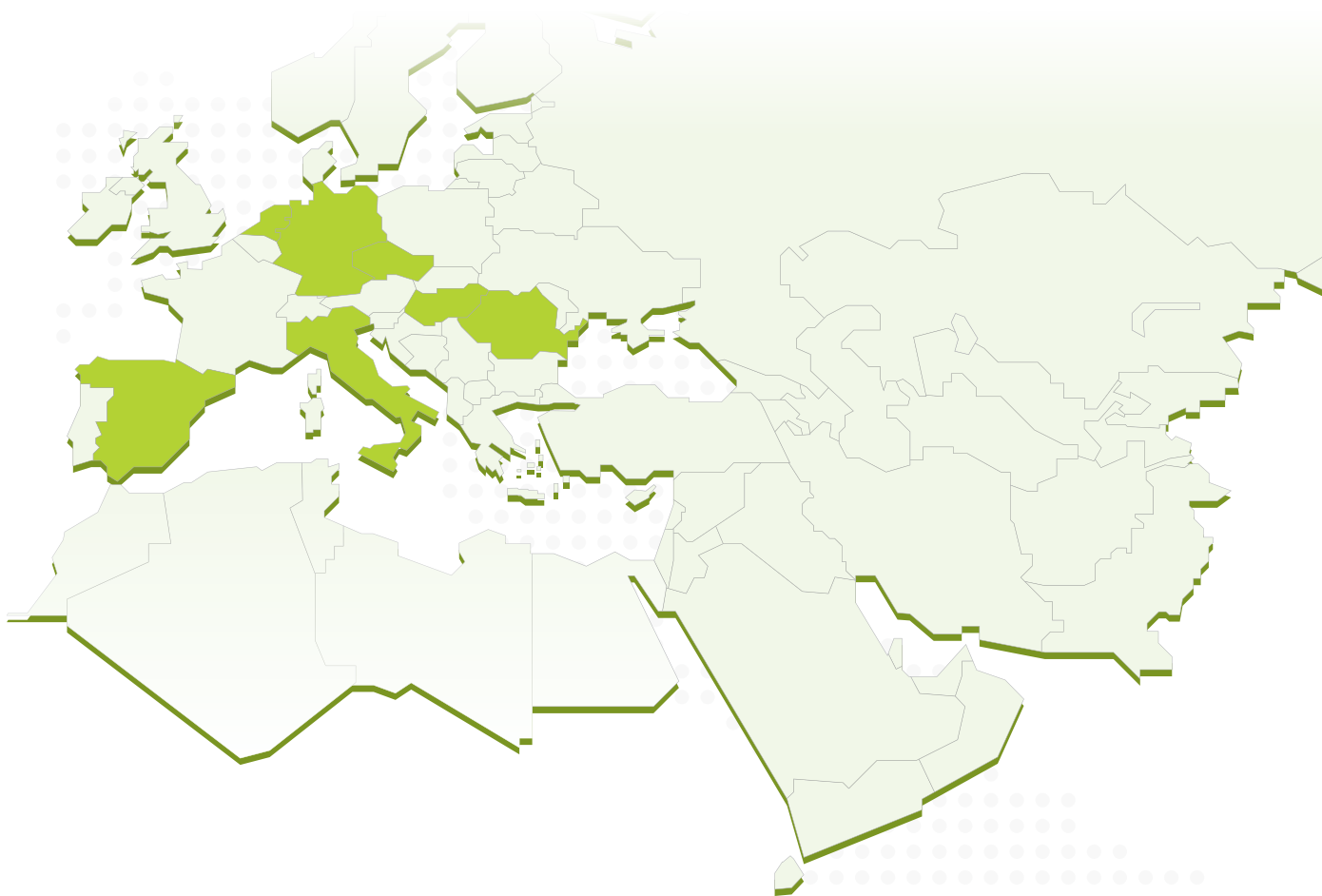
Les dossiers suivis par le Médiateur Fédéral de l'Énergie sont plus axés sur les responsabilités uniques des fournisseurs ou sur des dossiers mixtes (fournisseurs/distributeurs) tandis que

les Médiateurs Publics Régionaux traitent plus des litiges liés aux compétences des distributeurs (ayant un impact pour les fournisseurs).

Le Complaints Management Handling d'Electrabel reçoit aussi bien des demandes provenant des différents Médiateurs publics, que des demandes provenant du privé (associations de consommateurs, institutions diverses...) que des demandes directes des clients qui sollicitent l'entreprise pour avoir un traitement amiable de leur différend.



En Europe
comme en France,
La Directive ADR
doit être transposée
en droit local.



2. GDF SUEZ Italia

En Italie, les réclamations sont traitées par un service interne « réclamations » chez le fournisseur.

En cas de litige, il existe un système hybride avec la possibilité de recours à la justice ou à un médiateur sollicité par le client final uniquement.

Depuis mi-2013, les pouvoirs publics ont mis en place un système de conciliation qui procure au client un service rapide de résolution amiable des litiges. Ce système est tripartite, en cas de sollicitation :

- Le client,
- L'entreprise,
- Le conciliateur public.

La mise en place d'un correspondant dédié au règlement amiable des litiges au sein de GDF SUEZ Italia est à l'étude.

3. GDF SUEZ Energie Romania

En Roumanie, en application des standards de performance décidés par l'autorité de régulation, les réclamations reçues par les fournisseurs doivent obtenir une réponse sous 15 jours.

Le Service Clients s'est donc organisé pour respecter ces délais de traitement.

En cas de litige avec leur fournisseur, lorsque la dernière réponse apportée ne les satisfait pas, les consommateurs roumains peuvent, selon leur préférence, saisir l'une ou l'autre de ces 2 instances :

- L'Autorité nationale de protection des consommateurs : elle fonctionne principalement sous forme d'un transfert de la réclamation au fournisseur concerné et demande à être informée de la réponse qui est apportée au client,

■ L'Autorité nationale de régulation de l'énergie : elle traite en médiation tous les dossiers qu'elle reçoit. Pour les traiter, elle sollicite des éléments auprès du fournisseur.

Pour l'instant, la Roumanie n'a pas décidé de la façon dont elle allait transposer la directive. Ce sujet sera suivi en 2015.

4. GDF SUEZ Energie Deutschland

Depuis 2011, un organisme indépendant « Schlichtungsstelle » (bureau du médiateur) a été mis en place pour se conformer à la réglementation nationale et à celle de l'UE .

Tout client a le droit de déposer un recours si sa réclamation n'a pas été réglée par la société d'énergie.

La Médiation du Groupe ENGIE a présenté à la Présidence du Groupe un plan de suivi de la déclinaison de la directive dans les différents pays où le Groupe ENGIE est présent.



5. GDF SUEZ Hungary

En Hongrie, le processus actuel de traitement des réclamations comprend 2 niveaux :

- le premier niveau est réalisé au sein du Département de la Relation client.
- Le second niveau répond à une obligation légale qu'ont les sociétés de service public d'employer un agent de protection de la clientèle par comté. L'agent doit avoir le niveau d'éducation et l'expérience pertinents décrits dans la loi. Il doit apporter une réponse écrite au client sous 15 jours maximum.

C'est aussi une obligation légale de mettre une annexe dans la lettre de réponse, contenant la liste des conseils externes de conciliation et les autorités de protection de la clientèle (nom, adresse, numéro de téléphone).

Les réclamations sont enregistrées, pour un usage interne, dans un système de boucle d'amélioration continue, et sont également signalées à l'Autorité dans un rapport annuel.

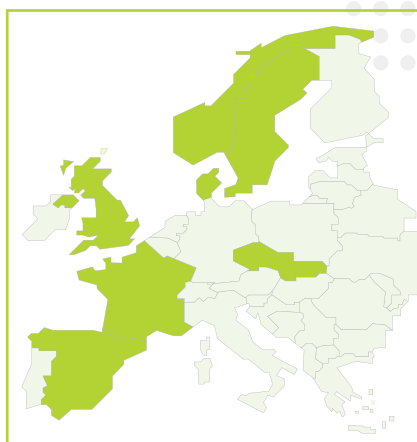
La Médiation du Groupe reste en veille sur la solution qui sera transposée afin d'analyser les meilleures solutions d'adaptation.

6. GDF SUEZ Energie Pays-Bas

Aux Pays-Bas, un service dédié au traitement des réclamations existe, au sein de la Direction Clientèle.

Un Médiateur sectoriel, nommé par les pouvoirs publics, est à la disposition des clients, en cas d'insatisfaction suite au traitement de leur réclamation par le fournisseur.

PAYS MEMBRES DE L'EEMG



LE DÉVELOPPEMENT DU CONCEPT DE MÉDIATION EN EUROPE ET DANS LE MONDE

1. Poursuite de la participation à l'EEOG (qui devient l'EEMG)

L'association s'est réunie en juin 2014 à Prague, sur invitation du Médiateur d'EON, pour partager sur les différents sujets suivants :

- point d'avancement dans les différents pays européens de la transposition de la directive ADR, et recommandations concernant les médiateurs concernés ;
- échange sur les différents dispositifs de gestion des réclamations rencontrés par les médiateurs ;
- partage des pratiques sur le rôle opérationnel des médiateurs

concernant les litiges impliquant des clients vulnérables, dans les différents pays d'Europe représentés ;

- échange sur les politiques tarifaires de l'énergie dans les différents pays, et le rôle des médiateurs d'entreprise.

Le Médiateur va poursuivre ces actions en 2015. Il souhaite également, cette année, contribuer à développer cette association en y invitant les médiateurs des filiales « énergie » du Groupe ENGIE, pas encore participantes, si elles font le choix d'avoir leur propre médiateur.

Il souhaite également voir renforcée la communication de cette association, son ouverture à l'externe...



L'association s'est réunie en juin 2014 à Prague.



Rencontre avec le médiateur d'Agbar. De gauche à droite : Sergi Sanchis Montero, Jean-Pierre Hervé, Michel Astruc et Lluís Martínez Camps.

En 2014,
Lydec affiche
une satisfaction
client de 100 %.

2. La poursuite de la coopération établie avec Agbar (Agua de Barcelona)

Cette filiale du Groupe Suez Environnement en Espagne a mis en place un Médiateur d'entreprise en 2012.

En 2014, le Médiateur d'Agbar (Customer Counsel AGBAR) a publié son premier rapport annuel.

La rencontre entre son équipe et celle du Médiateur du Groupe ENGIE a permis l'échange de bonnes pratiques et la poursuite de l'apport de conseils.

3. Lydec

Ailleurs dans le monde, le Médiateur du Groupe ENGIE a également poursuivi ses échanges avec Lydec, filiale du Groupe Suez Environnement Lyonnaise des Eaux au Maroc. En 2014, Lydec a restructuré son dispositif en vue d'un déploiement

actif, en 2015, suite au renforcement du service réclamation.

Le bilan 2014 est alors le suivant :

- **210** dossiers reçus par le médiateur (**41 %** de plus que 2013).
- **130** dossiers, soit **62 %** des demandes, sont adressés au médiateur, sans contact préalable avec le service clients.
- **80** dossiers, soit **38 %** des dossiers, sont recevables, pour être traités et clôturés par le médiateur.
- Tous les dossiers de médiation ont abouti à un accord et à une solution répondant clairement au besoin des clients (**satisfaction client 100 %**).



CHARTRE DE LA MÉDIATION

Préambule :

Les valeurs qui sont le cadre de référence de l'action du Médiateur du Groupe ENGIE sont les suivantes :

- ✓ l'écoute,
- ✓ le respect scrupuleux des personnes,
- ✓ la volonté de recherche de solutions amiables,
- ✓ l'équité,
- ✓ l'impartialité,
- ✓ le respect du contradictoire,
- ✓ la confidentialité,
- ✓ la transparence.

La présente Charte constitue le socle de référence éthique de la pratique de la Médiation du Groupe ENGIE.

Article 1. Définition

- Article 1.1 Médiation du Groupe ENGIE

La Médiation du Groupe ENGIE a été créée en 1999 en concertation avec les associations de consommateurs cosignataires du document fondateur.

Elle a pour mission principale de régler les litiges persistant avec toute personne ou organisation concernée par les activités du Groupe, qu'elle soit ou non cliente, en France comme à l'étranger, là où le Groupe ENGIE est présent.

Elle est un complément aux dispositifs de traitement des réclamations de chaque service du Groupe et offre ainsi au demandeur un dernier recours amiable, au sein du Groupe ENGIE, quand il juge insatisfaisante la réponse apportée à sa réclamation.

En France la Médiation du Groupe ENGIE a été référencée par la Commission de la Médiation de la Consommation le 15 mars 2012.

- Article 1.2 Médiateur du Groupe ENGIE

Article 1.2.1 Désignation

Le Médiateur, Jean-Pierre Hervé, a été nommé par le Président-Directeur Général du Groupe en juillet 2014. Son parcours professionnel lui permet de bénéficier d'une grande expérience des métiers de l'énergie et des relations avec les parties prenantes. Il dispose d'une lettre de mission précisant la durée (3 ans, renouvelable), les conditions de son indépendance et de son impartialité (au sens de l'article 6.3 de la Directive de mai 2013 « Alternative Dispute Resolution »). Il n'est pas révocable.

Article 1.2.2 Compétences et efficacité

Le Médiateur bénéficie d'une expérience approfondie dans le domaine de l'Énergie lui permettant de définir une solution en toute équité avec les différentes parties. Il suit des formations spécifiques au domaine de la médiation.

Article 1.2.3 Indépendance et impartialité

Le Médiateur est nommé par le plus haut niveau de l'entreprise auquel il est rattaché par le Secrétariat Général. Par son autorité, son expérience et son positionnement dans l'entreprise, il apporte ainsi aux requérants les plus grandes garanties d'impartialité et d'indépendance. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la Médiation si les valeurs intrinsèques de la Médiation

n'étaient plus respectées. Le Médiateur informe clairement sur son positionnement par rapport aux entités concernées afin que les requérants soient en mesure de le choisir, en toute connaissance, comme tiers dans la recherche du règlement impartial de leur différend. Le Médiateur s'engage à traiter en permanence toutes les parties d'une manière équitable dans le cadre de la Médiation.

Article 1.2.4 Confidentialité

Le Médiateur est soumis à l'obligation de confidentialité. Les noms des parties, le contenu du dossier et les faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission demeurent confidentiels.

Article 1.2.5 Respect du contradictoire

Le Médiateur communique à chaque partie qui le demande les arguments, les éléments de preuve, les documents et les faits avancés par l'autre partie, ainsi que toute déclaration faite et tout avis rendu par des experts.

Article 2. Domaine d'application de la Médiation

La Médiation du Groupe ENGIE s'applique à tous les litiges persistant avec toute personne ou organisation concernée par les activités du Groupe, qu'elle soit ou non cliente.

Article 3. Processus de Médiation :

- Article 3.1 Saisir le Médiateur
Le requérant saisit le Médiateur par écrit aux adresses suivantes :

Adresse postale : Le Médiateur du Groupe ENGIE TSA 34321 92099 LA DEFENSE
Adresse e-mail : mediateur-GDFSUEZ@engie.com

Cette saisine est accompagnée d'une copie des documents étayant la demande. Le Médiateur accuse réception de ce dossier, sous 48h, en indiquant au requérant quelle suite sera donnée à sa demande.

- Article 3.2 Langue de travail

Les langues de travail de la Médiation du Groupe ENGIE sont le français et l'anglais.

- Article 3.3 Analyse et orientation de la demande du requérant

La Médiation définit le(s) service(s) concerné(s) par la demande et analyse le traitement à adopter en fonction d'une première étude du parcours client.

■ Si le requérant n'a pas contacté le Service Clients, son dossier n'est pas recevable. Il est transmis au service concerné et suivi par la Médiation.

■ Si le requérant est insatisfait des réponses apportées et n'a pas utilisé tous les recours internes du Groupe ENGIE, son dossier est à réexaminer. Il est transmis au service concerné et la Médiation lui assure un suivi personnalisé.

Dans tous les cas, le Médiateur sera destinataire d'une copie de la réponse apportée par le service concerné.

Conformément à la Charte de la Commission de la Médiation de la Consommation pour ce qui concerne les clients relevant de ce texte, lorsque, après épuisement de toutes les procédures internes du Groupe ENGIE, le différend n'a pas pu être résolu entre les parties, la Médiation traite le dossier en dernier recours amiable.

Ce principe est étendu aux autres clients.

La Médiation sollicite alors les services du Groupe ENGIE puis échange avec le requérant pour étudier tous les éléments de sa demande, ceci afin d'aboutir à une solution, en toute équité, entre lui et le service concerné.

La Médiation peut être interrompue à tout moment par les parties ou par le Médiateur, lorsque l'un d'entre eux considère que les principes de médiation

ne sont plus réunis. Ils s'en informent par écrit.

Article 3.4 Gratuité

Le recours à la Médiation du Groupe ENGIE et l'instruction du dossier sont gratuits pour le requérant.

Article 3.5 Solution du Médiateur

Lorsque l'instruction du dossier est terminée, dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la saisine, sauf cas complexes, le Médiateur envoie ses conclusions, en droit et équité, au requérant et au service du Groupe ENGIE concerné.

Les parties sont libres de suivre ou non la solution proposée par le Médiateur, à charge d'en informer le Médiateur qui s'assure de la mise en œuvre de la solution auprès du service concerné.

Le requérant conserve la possibilité d'introduire une action en justice, sauf si la solution est accompagnée d'une transaction.

Il peut aussi, en France et s'il est client des fournisseurs d'électricité et de gaz relevant du Code de la Consommation, solliciter le dispositif du Médiateur National de l'Énergie.

Le recours à la Médiation du Groupe ENGIE et l'instruction du dossier sont gratuits pour le requérant.

- Article 3.6 Suivi Qualité

Le Médiateur conduit une démarche Qualité (traçabilité, contrôles, enquêtes de satisfaction, actions d'améliorations) dont les principaux résultats sont publiés.

Cette démarche vise à garantir un taux de réussite proche de 100 %.

Article 4. Effets et fin de la Médiation

- Article 4.1 Prescription

La saisine du Médiateur suspend la prescription des droits que les parties peuvent s'opposer tant que le Médiateur n'a pas rendu sa solution.

- Article 4.2 Action en justice
Le Médiateur ne peut pas être saisi

si une action en justice a été engagée par l'une des parties, sauf si les deux y consentent expressément.

Toute action en justice introduite par l'une des parties à la Médiation contre l'autre partie met fin à la Médiation. La partie la plus diligente en informe le Médiateur qui met alors fin à sa mission.

- Article 4.3 Caractère confidentiel de la solution

La solution du médiateur est confidentielle : sauf accord entre elles, les parties ne peuvent pas la diffuser, y compris dans le cadre d'une instance judiciaire.

Article 5. Suivi des recommandations du Médiateur

- Article 5.1 Rapport annuel du Médiateur du Groupe ENGIE

Chaque année, le Médiateur rédige un rapport qui comprend notamment une présentation de la Médiation du Groupe ENGIE, le détail de l'année de médiation passée, les travaux menés dans le domaine du traitement des litiges, en particulier dans le secteur de l'énergie, l'analyse des réclamations reçues et des litiges traités, et ses recommandations afin que soient améliorés les processus clients, la gestion des réclamations et la qualité de service de l'entreprise.

- Article 5.2 Suivi des recommandations du Médiateur du Groupe ENGIE

Le Médiateur suit la mise en œuvre de ses recommandations par les services concernés.

Article 6. Portée de la Charte

Toute personne sollicitant le Médiateur du Groupe ENGIE s'engage à respecter la présente Charte en toutes ses dispositions.



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

