



LA MEDIATION DU GROUPE ENGIE L'Essentiel

juin 2015



Rappel : rôle et positionnement du Médiateur au sein du Groupe ENGIE

Mission 1

- Etre le Médiateur opérationnel en France: domaine de la consommation & celui des contrats B2B, inter-entreprise, ..

Mission 2

- Etre le Médiateur référent auprès des entités du Groupe implantés dans d'autres pays

➤ Les objectifs :

- ➡ Traiter les réclamations en dernier recours amiable des différentes entités et filiales du Groupe ENGIE basées en France,
- ➡ Développer le recours à la médiation dans les autres entités de services, lorsque tous les niveaux (services clients/services consommateurs) en charge des réclamations se sont prononcés et dont les réponses ne satisfont pas le requérant,
- ➡ Promouvoir et développer le concept de règlement amiable des litiges.

➡ **Jusqu'à présent, le Médiateur intervient principalement en France (95 % de son activité).**

Les faits marquants de la Médiation indépendante d'entreprise

Une augmentation
de **300 %** du
nombre de dossiers
traités en médiation

Des parcours clients
optimisés et réduits
au sein du Groupe
ENGIE

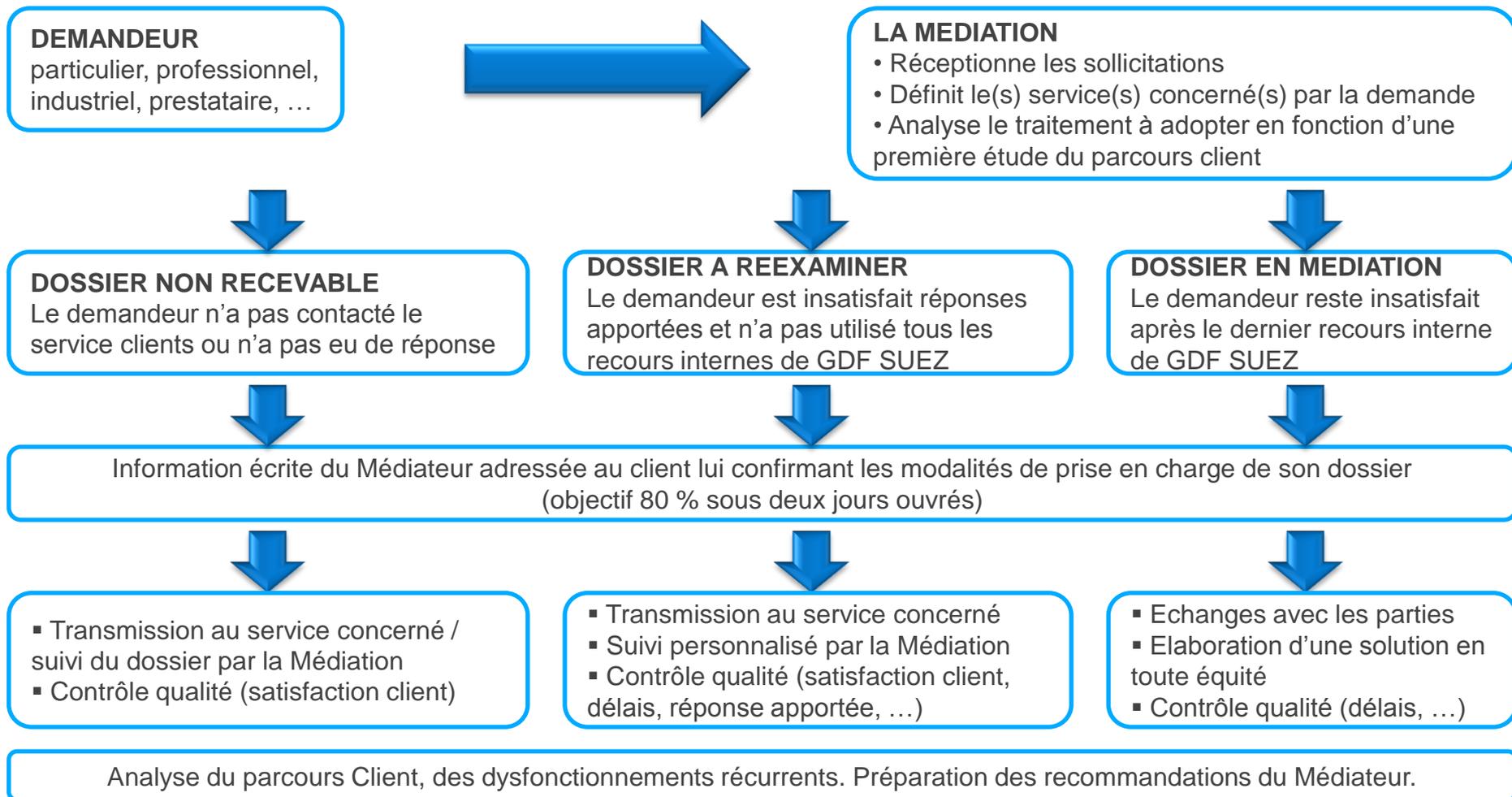
Une démarche de
résolution amiable
des litiges de plus
en plus connue

Une baisse
progressive
(+ de **10%**) du
nombre de saisines

Une accélération
des évolutions
réglementaires

Une exigence
accrue des clients

Rappel : un parcours de Médiation simplifié



Répartition des 4301 sollicitations de l'année 2014



Les clients particuliers

4080 sollicitations



Les clients professionnels

103 sollicitations



Les clients entreprises

34 sollicitations



GrDF

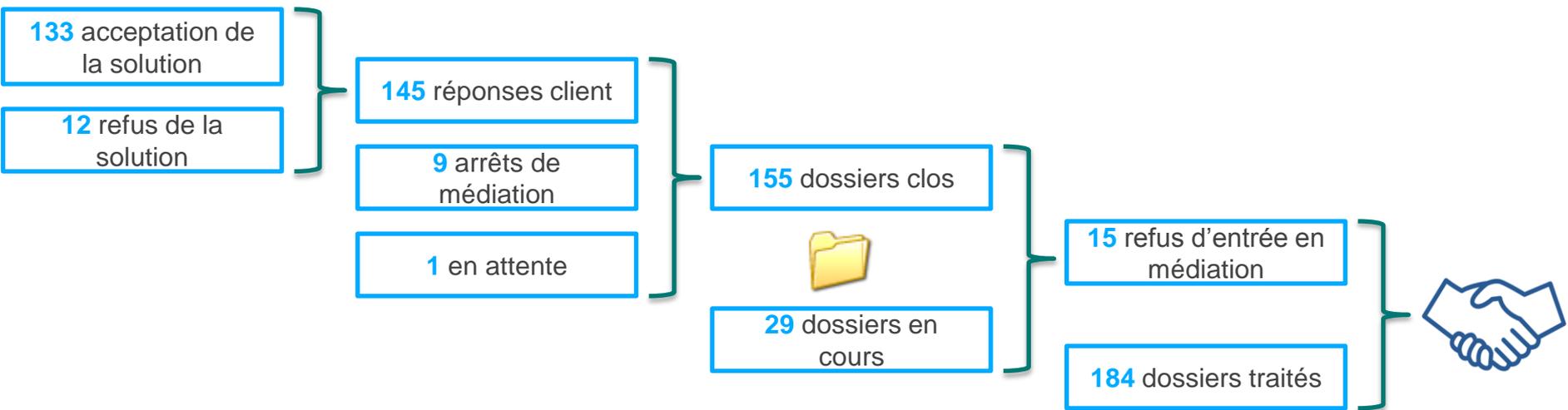
46 sollicitations



Les entreprises de services

38 sollicitations

Un nombre de dossiers de médiation triplé par rapport à 2013



Parmi ces dossiers :

- 170 concernaient le fournisseur GDF SUEZ DolceVita
- 14 étaient répartis entre les entités suivantes: Climasave, Cofély – Inéo, GDF SUEZ Energies France, GDF SUEZ Pro, Teksial, Savelys, ainsi qu'un partenaire de GDF SUEZ DolceVita

Des évolutions dans les dossiers de Médiation 2014 (1)

Au cours de l'année 2014, de nouveaux thèmes sont apparus :

- des clients étant en difficulté de paiement ou vulnérable ont sollicités soit une annulation de leur dette, soit l'application d'un tarif social. Avec la crise, les clients sont plus attentifs au budget consacré à l'énergie. Solution proposée: apporter des conseils sur l'utilisation de leur énergie
- la différence de température entre les hivers 2012-2013 et 2013-2014 ont amené les clients à s'interroger sur l'isolation de leurs logements. Solution proposée : diagnostic d'efficacité énergétique qui doivent plus accompagner les clients.

Les refus de solution sont en légère augmentation, ils se justifient pour l'essentiel par :

- des consommations comprises des clients pour la période hivernale 2012-2013

Des évolutions dans les dossiers de Médiation 2014 (2)

Les refus d'entrée en médiation sont en légère augmentation par rapport à l'année précédente, les causes étant :

- le refus d'adhérer à tout ou partie des 8 valeurs de la Médiation du Groupe
- l'indisponibilité du client pour valider son entrée en médiation, malgré les relances effectuées
- le choix du client de s'être orienté vers le Médiateur National de l'Energie
- Le dossier du client est encore en traitement par le Service Consommateurs

Les solutions acceptées :

Ces solutions, comme les années passées, sont respectées dans 99% des cas et 92% sont mises en œuvre.

Un fort niveau de satisfaction maintenu pour les clients en médiation

Les évolutions par rapport à 2013 s'observent principalement sur les items suivants :

- 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

Globalement, la satisfaction concernant l'action du Médiateur reste élevée. **Pour l'année 2014, 84 % des demandeurs ont été satisfaits de l'action du médiateur** (pour 89 % en 2013).

La baisse s'explique en partie par le contexte externe et les motifs de saisine du Médiateur par les clients.

Exemple: *Un client vulnérable demande l'annulation complète de sa dette du fait qu'il n'a pas les moyens de payer, et que le Médiateur ne peut pas, parce que traitant en droit et en équité, apporter une solution totalement positive à sa demande.*

Les recommandations 2014

Concernant la Direction Marché des Particuliers (DMPA), il a été constaté que les actions mises en place suite aux recommandations émises pour 2013 ne portaient pas toujours leur fruits. Aussi, il a paru important que le Médiateur réitère certaines de ces recommandations, à savoir :

- des actions de pédagogie et d'accompagnement personnalisées vers les clients,
- des actions liées à la facturation, au conseil tarifaire et au recouvrement,
- des actions d'anticipation à mener liées aux absences à la relève ou au redressement de facturation.

De plus, de nouvelles recommandations ont également été émises :

- amélioration du parcours client en permettant la recherche de solutions en activant les partenariats existants,
- aider les clients à comprendre l'origine de leurs consommations en établissant un accompagnement plus global,
- concernant les partenariats avec les installateurs agréés, le fournisseur doit continuer d'accompagner le client en cas de besoin et jusqu'à la mise en service de son installation.

Les recommandations 2014 dédiées au distributeur & filiales



- Traitement des cas d'absence à la relève
- Application de la prescription en cas de redressement suite à une anomalie du compteur ou du téléreport
- Anticipation des problèmes de compteur et de téléreport pour éviter des redressements tardifs
- Poursuite de l'amélioration du traçage des actes techniques chez les clients



- Mise en place d'une centralisation du traitement des réclamations pour permettre un pilotage plus précis et une meilleure homogénéité dans la résolution des litiges
- Recherche d'une meilleure accessibilité téléphonique pour les clients ayant une réclamation de « niveau 2 » et souhaitant contacter l'entreprise
- Lancement d'une enquête de satisfaction à l'échelle nationale envoyée en aval de l'intervention d'un technicien chez le client



- Mise en place d'une solution de Gestion de la Relation Client dans le but de gagner en efficacité dans sa qualité de service

Les actions favorisant le développement de la Médiation

Chaque année, le Médiateur diffuse son rapport annuel afin de sensibiliser ses interlocuteurs à la nécessité de proposer aux parties prenantes une possibilité de recours amiable en cas de litige. Ce plan d'actions passe notamment par :

- le développement de la Médiation auprès des Directions et Filiales du Groupe
- la poursuite des relations avec les associations de consommateurs
- le développement des relations avec le Médiateur National de l'Energie (MNE)
- la poursuite de la transposition de la Directive ADR en France
- la participation au Club des Médiateurs de Services au Public

La transposition de la Directive ADR auprès des filiales européennes du Groupe

En Europe, comme en France, la Directive ADR doit être transposée en droit local. Aussi, la Médiation du Groupe ENGIE a présenté un plan de suivi de la déclinaison de la directive au sein des pays où le Groupe ENGIE est présent. Plusieurs solutions s'offrent au Groupe :

- la mise en place, afin de promouvoir la résolution amiable des litiges, de médiateurs locaux par pays, si la législation locale le permet,
- ou alors de correspondants locaux du Groupe ENGIE des entités existantes de règlement amiable des litiges existants ou à venir, dans le but de permettre un suivi et une instruction des dossiers de litige par ce canal.

Les filiales concernées sont :

- Electrabel (fournisseur d'énergie en Belgique)
- GDF SUEZ Italia
- GDF SUEZ Energie Romania
- GDF SUEZ Energie Deutschland
- GDF SUEZ Hungary
- GDF SUEZ Energie Pays-Bas

Le concept de Médiation en développement en Europe et dans le monde

Afin de contribuer au développement de la Médiation dans le monde, la Médiation du Groupe ENGIE s'attache à :

- poursuivre la participation à l'EEOG (devenu EEMG – European Energy Mediator Group)
- poursuivre la coopération établie avec Agbar (Agua de Barcelona)
- poursuivre les échanges avec Lydec (filiale du Groupe Suez Environnement Lyonnaise des Eaux au Maroc)