

**Convention de coopération  
entre  
le médiateur national de l'énergie  
et  
le médiateur du groupe ENGIE**

**Le médiateur national de l'énergie**

Autorité publique indépendante,  
régie par les dispositions des articles L. 122-1 à L. 122-5 du code de l'énergie  
sis 15 rue Pasquier, 75008 Paris,  
représenté par Monsieur Jean Gaubert, médiateur national de l'énergie

**D'UNE PART**

**ET**

**Le médiateur du groupe ENGIE**

sis 1, Place Samuel de Champlain, 92930 LA DEFENSE  
représenté par Monsieur Jean-Pierre Hervé

**D'AUTRE PART**

Ci-après dénommées individuellement «la Partie» ou collectivement «les Parties»

JG  
JPH

**Etant préalablement rappelé que :**

Le groupe ENGIE dispose d'un médiateur, compétent en vue de la résolution amiable des litiges opposant un client, un fournisseur, un producteur d'énergie ou une autre partie prenante externe à une entité du groupe ENGIE. Ce médiateur est désigné dans les conditions définies par l'article L 153-2 du Code de la consommation, qui dispose, notamment qu'*«aucun lien hiérarchique ou fonctionnel entre le professionnel et le médiateur ne peut exister pendant l'exercice de sa mission de médiation. Le médiateur est clairement séparé des organes opérationnels du professionnel.»* Il est inscrit ou a demandé son inscription sur la liste tenue par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation, dans les conditions prévues aux articles L155-1 et L. 155-2 du Code de la consommation.

L'article L. 122-1 du Code de l'énergie a institué un médiateur national de l'énergie, autorité publique indépendante, dont la compétence - résultant dudit article, tel que modifié en dernier lieu par la Loi n°2015-992 du 17 août 2015, relative à la transition énergétique pour la croissance verte - vise à *« recommander des solutions aux litiges entre personnes physiques ou morales et les entreprises du secteur de l'énergie »*, étant précisé que le même article fait entrer dans le champ de cette compétence les consommateurs non-professionnels de même que les consommateurs professionnels appartenant à la catégorie des microentreprises mentionnée à l'article 51 de la Loi n°2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie.

Le médiateur national de l'énergie est un médiateur public au sens de l'article L. 151-1 du Code de la consommation, qui est inscrit ou a demandé son inscription sur la liste susvisée dans les conditions précisées par l'alinéa 1 de l'article L. 155-2 dudit Code.

L'article L. 122-1 du Code de l'énergie précité, tel que complété par l'Ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, en a déduit que *« [...] par dérogation au c de l'article L152-2 [du Code de la consommation], la saisine d'un autre médiateur ne fait pas obstacle au traitement d'un litige de consommation par le médiateur national de l'énergie, dès lors que l'objet de ce litige relève de son champ de compétences. »*

Par ailleurs, les relations entre les Parties sont régies par les dispositions de l'article L. 152-5 du Code de la consommation selon lesquelles : *« Lorsqu'un médiateur public est compétent pour procéder à la médiation d'un litige de consommation, ce litige ne peut donner lieu à d'autres procédures de médiation conventionnelle, au sens du présent titre, sous réserve de l'existence d'une convention, notifiée à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation mentionnée à l'article L155-1, qui répartit les litiges entre les médiateurs concernés »*.

Dans ce contexte, la présente convention organise les modalités de coopération entre les Parties, notamment lorsque celles-ci sont saisies d'un même litige.

JG

JPK.

**Conviennent de ce qui suit :**

Vu les articles L. 151-1 à L. 157-2 du Code de la consommation et le décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, pris pour leur application,

Vu les articles L. 122-1 à L. 122-5 du Code de l'énergie et le décret n° 2007-1504 du 19 octobre 2007, pris pour leur application,

**Article 1<sup>er</sup> : Objet de la convention**

Les Parties conviennent, par la présente convention, de mettre en œuvre les dispositions susvisées de l'article L. 152-5 du Code de la consommation dans un esprit de coopération, au bénéfice des consommateurs contractant avec une entreprise du groupe ENGIE, afin de faciliter leur recours à la médiation et le règlement des litiges.

**Article 2 : Coordination des interventions des Parties pour les litiges dont elles sont saisies**

Les consommateurs contractant avec une entreprise du groupe ENGIE peuvent librement saisir de leur litige soit le médiateur national de l'énergie, si le litige relève de son champ de compétences, soit le médiateur du groupe ENGIE, sans que la saisine de l'un puisse être conditionnée à la saisine préalable ou simultanée de l'autre.

Si le dossier est recevable au sens des textes qui régissent le médiateur national de l'énergie, et si le consommateur a saisi les deux médiateurs, les services du médiateur national de l'énergie et ceux du médiateur du groupe ENGIE informent le consommateur que deux médiations ne sauraient être menées en parallèle.

Il est alors demandé au consommateur de choisir l'un ou l'autre des médiateurs tout en l'informant que :

- s'il choisit le médiateur du groupe ENGIE, et qu'il n'est pas satisfait de la solution proposée, il conserve le droit de recourir ultérieurement au médiateur national de l'énergie ;
- s'il choisit le médiateur national de l'énergie, le médiateur du groupe ENGIE renoncera à instruire le dossier car il ne sera plus en mesure d'intervenir.

Conformément aux dispositions de l'article L. 122-1 du Code de l'énergie, le fait que le médiateur du groupe ENGIE ait statué sur un litige ne fait pas obstacle à ce que ce litige puisse être soumis ultérieurement, par le consommateur, au médiateur national de l'énergie.

Dans le cas où le médiateur national de l'énergie est saisi d'un litige concernant une entreprise du groupe ENGIE n'entrant pas dans son champ de compétences, il informera le requérant que le médiateur compétent pour le litige en question est le médiateur du groupe ENGIE. Le médiateur national de l'énergie transmettra alors le dossier au médiateur du groupe ENGIE, sous réserve de l'accord de l'intéressé.

Le médiateur du groupe ENGIE, saisi d'un litige qu'il estime comme ne relevant pas de son ressort, tel qu'un litige portant sur la problématique d'un changement de fournisseur, informera le consommateur que le médiateur national de l'énergie est compétent pour le litige en question. Le médiateur du groupe ENGIE transmettra alors sa demande au médiateur national de l'énergie, sous réserve de l'accord de l'intéressé.

### **Article 3 : Echanges d'informations entre les Parties**

Le principe de la confidentialité de la médiation ne fait pas obstacle à ce que le médiateur national de l'énergie demande au médiateur du groupe ENGIE communication de sa recommandation à un litige dont le médiateur national de l'énergie est ultérieurement saisi.

### **Article 4 : Information des consommateurs ayant conclu un contrat avec une entreprise du groupe ENGIE et souhaitant recourir à la médiation.**

Le texte de la présente Convention, de même que toute modification qui y serait apportée par voie d'avenant, sont publiés, de façon claire et aisément accessible, sur le site Internet de chacune des Parties. Une information similaire est faite en cas de modification ou de résiliation de cette Convention.

Dans cet esprit, le médiateur du groupe ENGIE s'engage à éviter toute confusion avec le médiateur national de l'énergie dans tout document ou message, écrit ou verbal.

Le médiateur du groupe ENGIE mentionne l'existence du médiateur national de l'énergie sur son site internet, de manière claire et aisément accessible, de la même façon que le site internet du médiateur national de l'énergie informe les consommateurs que le groupe ENGIE dispose de son propre médiateur.

Le médiateur du groupe ENGIE s'engage, en outre, à mentionner, de façon claire et lisible, l'existence et les modalités de saisine du médiateur national de l'énergie, à l'occasion des réponses qu'il adresse aux consommateurs qui ne sont pas satisfaits à l'issue du processus de médiation, ou qu'il réoriente vers le service clients ou consommateurs de l'entreprise.

L'information du médiateur du groupe ENGIE sur la possibilité de saisir le médiateur national de l'énergie devra inclure la mention suivante :

*« Il existe un médiateur national de l'énergie, qui est un médiateur public indépendant des entreprises du secteur de l'énergie. Vous pouvez le saisir gratuitement si la réclamation écrite que vous avez adressée au fournisseur ENGIE ou au distributeur GRDF n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante dans un délai de deux mois, ou si l'intervention du médiateur du groupe ENGIE n'a pas permis de résoudre votre litige avec le fournisseur ENGIE ou le distributeur GRDF : [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr) / Le médiateur national de l'énergie Libre réponse n°59252 – 75443 PARIS Cedex 09 ».*

De la même façon, le médiateur national de l'énergie mentionne l'existence du médiateur du groupe ENGIE sur son site internet de la façon suivante :

*« En cas de litige avec le fournisseur ENGIE, vous pouvez saisir soit le médiateur national de l'énergie, soit le médiateur du groupe ENGIE. En effet, le groupe ENGIE dispose d'un médiateur, compétent pour tenter de régler à l'amiable les litiges opposant un client, un fournisseur, un producteur d'énergie ou une autre partie prenante externe à une entité du groupe ENGIE. Vous pouvez le contacter par internet ([www.mediateur-engie.com](http://www.mediateur-engie.com)) ou par courrier (Médiateur du groupe ENGIE – TSA 34321 – 92099 LA DEFENSE) ».*

JG

JPK.

## Article 5 : Suivi de la convention

Les Parties se tiennent mutuellement informées :

- préalablement à toute communication qu'elles souhaiteraient faire au sujet de l'existence de et de la mise en œuvre de la présente convention,
- des réclamations ou de toute difficulté dont elles pourraient avoir connaissance concernant l'application de la présente convention,

Elles conviennent de se rencontrer au moins une fois par an pour faire le bilan de la mise en œuvre de cette convention, ce bilan étant mentionné dans leur rapport d'activité respectif.

Elles peuvent en outre convenir, à tout moment, d'ajustements ou de compléments faisant l'objet, en cas d'accord, d'avenants à la convention

## Article 6 : Prise d'effet, durée et résiliation

La présente convention est conclue pour une durée d'un an. Elle prend effet à compter de la désignation du médiateur du groupe ENGIE dans les conditions prévues à l'article L.153-2 du Code de la consommation.

A son issue, elle sera renouvelée par tacite reconduction pour des périodes annuelles, sauf dénonciation par l'une ou l'autre Partie, par lettre recommandée avec accusé de réception, 3 (trois) mois avant sa date anniversaire.

La convention prend fin de plein droit, en cas de refus d'inscription ou de retrait d'inscription de l'une des Parties, par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation, de la liste prévue à l'article L. 155-2 du Code de la consommation, à compter de ce retrait.

## Article 7 : Modifications de la convention

Toute demande de modification d'une partie, acceptée par l'autre partie, entraîne la signature d'un avenant à la présente convention, notifiée à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation.

Ne constitue pas une modification de la convention la seule circonstance que la fonction de médiateur national de l'énergie ou de médiateur du groupe ENGIE a changé de titulaire, sous réserve que le titulaire a été inscrit par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation, sur la liste prévue à l'article L. 155-2 du Code de la consommation.

Fait à Paris, le 21-10-2015

En trois exemplaires originaux, dont un notifié à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation.

Le médiateur national de l'énergie

Représenté par Monsieur Jean Gaubert



Le médiateur du groupe ENGIE

Représenté par Monsieur Jean-Pierre Hervé

