

## Convention de coopération

ENTRE

### **Le Médiateur des entreprises**

Nommé par décret présidentiel du 14 janvier 2016, et placé auprès du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, pour une durée de trois ans,  
en la personne de M. Pierre Pelouzet, Médiateur des entreprises

D'UNE PART

ET

### **Le Médiateur du Groupe ENGIE**

désigné le 1<sup>er</sup> juillet 2014 par la Présidence du Groupe puis le 11 décembre 2015 par un organe collégial paritaire pour un mandat de 5 ans, et inscrit depuis le 25 février 2016, par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la consommation, dans le cadre des dispositions du Code de la Consommation, sur la liste des médiateurs de la consommation, et à ce titre, notifié auprès de la Commission européenne,  
en la personne de Jean-Pierre Hervé, Médiateur du Groupe ENGIE

D'AUTRE PART

Ci-après dénommés « les Parties »

**Etant préalablement rappelé que :**

Le décret du 14 janvier 2016 a institué le Médiateur des entreprises, auquel sont confiées les missions autrefois dévolues à la médiation inter-entreprises et à la médiation des marchés publics.

Le Médiateur des entreprises s'adresse à tous les acteurs économiques, tant publics que privés. Il les aide à résoudre leurs différends lorsqu'ils rencontrent des difficultés contractuelles ou relationnelles. Il encourage l'adoption et la diffusion de bonnes pratiques dans les relations commerciales entre partenaires privés ou entre acteurs publics et privés.

Le Médiateur du Groupe ENGIE est une entité indépendante et compétente 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. 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 sur la liste tenue par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation, dans les conditions prévues aux articles L155-1 et L. 155-2 du code de la consommation.

Les Parties conviennent, par la présente Convention, de mettre en œuvre les dispositions dans un esprit de coopération, au bénéfice des entreprises en litige avec une entreprise du groupe ENGIE, afin de faciliter leur recours à la médiation et le règlement de leur litige.

Il est rappelé que le Groupe ENGIE est signataire de la Charte en faveur de *relations fournisseur responsables*, et que son médiateur indépendant (au sens du code de la consommation) du Groupe ENGIE contribue à la promotion de la résolution à l'amiable des litiges au sein de tout le Groupe.

**Convient de ce qui suit :**

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

L'objet de la présente convention est de définir les relations entre le Médiateur des entreprises et le Médiateur du Groupe ENGIE dans les différentes situations qui les amènent à collaborer, à savoir :

- l'information des directions sur ce mode de règlement amiable des litiges,
- la gestion des demandes de médiation,
- la gestion de la conduite d'une médiation,
- la formation,
- et la communication autour de la médiation.

## **Article 2 : rôle et missions des médiateurs**

### **La Médiation des Entreprises :**

Concernant l'une des missions du Médiateur des entreprises, à savoir « Résoudre les conflits commerciaux », il aide les acteurs économiques, tant publics que privés, à résoudre leurs différends lorsqu'ils rencontrent des difficultés contractuelles ou relationnelles, à la poursuite de l'intérêt de toutes les parties. Pour cela, il dispose d'un réseau de médiateurs délégués, tant au niveau national (chargés de traiter les dossiers de médiation complexes et d'intervenir en soutien des équipes régionales sur les dossiers sensibles nécessitant un interlocuteur national), qu'au niveau régional.

En toute confidentialité, les médiateurs délégués traitent des demandes de médiation individuelles (ou collectives) d'entreprises, ou d'entités/organisations publiques, désireuses de trouver des solutions raisonnables à des pratiques et des différends qu'elles jugent abusives de la part de leur client ou fournisseur.

Le Médiateur des entreprises reste toujours responsable lorsqu'un dossier lui est confié par saisine internet de ses services, qui vaut mandat officiel pour lui d'agir en médiation.

Une fois saisi, le médiateur délégué contacte d'abord le demandeur afin d'obtenir des compléments d'information utiles à l'instruction du dossier. Puis, il informe le donneur d'ordre/fournisseur de la saisine et essaie de recueillir son accord pour commencer officiellement le processus de médiation. En lien avec l'équipe parisienne, le médiateur régional délégué bénéficie si besoin de l'appui d'un médiateur national délégué pour traiter conjointement un dossier complexe.

Les médiateurs délégués sont donc susceptibles de recevoir en particulier des demandes de médiations individuelles impliquant une entité ou filiale du Groupe ENGIE.

### **La Médiation du Groupe ENGIE :**

Le Médiateur du Groupe ENGIE est compétent pour gérer les litiges de tous types de parties prenantes avec le Groupe ENGIE et ses entités et filiales :

*des clients, des fournisseurs, des partenaires, des parties prenantes (riverains, tiers représentant des clients...)*

Les clients concernés peuvent être tout autant des particuliers que **des entreprises**, des collectivités locales, des institutions, des administrations, des bailleurs, des copropriétés...

Le périmètre d'action couvre tous les métiers du Groupe et de ses filiales :

- *la vente et la distribution de toutes les énergies commercialisées, dont les nouvelles énergies (solaire...),*
- *la vente et la gestion des services réalisés, dont les services d'efficacité énergétique, le facility management (services apportés aux clients entreprises et collectivités pour elles-mêmes et leurs clients dans différents domaines, qui ne sont pas toujours directement en rapport avec l'énergie – le nettoyage de locaux, les petits dépannages...), ou des services à l'énergie : travaux de rénovation énergétique, énergies renouvelables, travaux de rénovation de l'habitat, contrats d'entretien des appareils domestiques de chauffage et de production d'eau chaude...*
- *les prestations de consulting et d'expertise diverses...*

Le Médiateur du Groupe ENGIE peut donc être directement sollicité par des fournisseurs, comme également des clients BtoB, pour assurer des médiations à leur demande, ou favoriser le règlement amiable des litiges.

## **Article 3 : Qualités des médiateurs**

Les médiateurs nationaux délégués sont des retraités bénévoles représentant, par leurs parcours diversifiés, l'ensemble du monde industriel et économique.

Les médiateurs régionaux délégués de la Médiation des entreprises ont été pour la plupart recrutés dans le pôle « 3E » (entreprise, emploi et économie) des directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE). Leur force réside dans la connaissance du tissu économique local et de ses acteurs.

Tous les médiateurs ont été formés aux processus de médiation, et pour certains d'entre eux obtenu une certification professionnelle de médiateur inscrite au RNCP (Répertoire National de la Certification Professionnelle).

Le Médiateur du Groupe ENGIE a suivi les formations à la médiation proposées par l'IGPDE, en 2014, et a été inscrit le 25 février 2016 par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, sur la liste des médiateurs de la consommation, et à ce titre, a été notifié auprès de la Commission européenne. Il réalise des médiations soit par voie électronique ou courrier, soit en présentiel pour ce qui concerne le marché BtoB. Il est assisté d'une équipe dédiée de 10 personnes, dont des assistants juridiques. Il donne également des formations auprès d'étudiants en master 2 droit des affaires, droit de la consommation, ... au sein de plusieurs universités de droit (Dijon, Nantes, Le Mans ...). Le parcours professionnel du Médiateur lui permet de bénéficier d'une grande expérience des métiers de l'énergie et des relations avec les parties prenantes. De plus, pour maintenir ses compétences au meilleur niveau, il suit régulièrement des formations sur la médiation, le droit de la consommation, les attentes des consommateurs... La plupart de ces formations sont organisées par le Club des médiateurs.

## **Article 4 : articulation des médiations et échanges d'informations entre les Parties**

### Les Parties conviennent que :

- quand une demande de médiation est formulée par une entreprise, ou une entité/organisation publique, auprès de la Médiation des entreprises et implique le Groupe ENGIE, le médiateur délégué en charge de cette médiation informera, sauf cas particulier, le Médiateur du Groupe ENGIE ;
- le Médiateur du Groupe ENGIE pourra accompagner le médiateur délégué, si ce dernier le souhaite, afin de :
  - o faciliter et promouvoir le dialogue, en particulier en facilitant la mise en relation avec les responsables de l'entité concernée au sein du Groupe ENGIE, qui sont en capacité de prendre des décisions dans le cadre de la médiation demandée ;
  - o contribuer à veiller à l'équilibre entre les « médiés » en présence ;
  - o sécuriser le processus de médiation et en particulier de garantir le déroulé structuré du processus de médiation conformément aux principes de la Médiation des entreprises comme à ceux de la Médiation du Groupe ENGIE et, l'absence de comportements qui seraient contraire aux valeurs de la médiation.
- le médiateur délégué pourra également proposer au Médiateur du Groupe ENGIE de participer activement au processus de médiation (participation aux réunions de médiation par exemple), en particulier du fait de sa connaissance des problématiques techniques énergétiques qui pourraient être l'objet du litige.
- le Médiateur du Groupe ENGIE propose des démarches préventives d'information des dirigeants et managers du Groupe ENGIE concernant la promotion du règlement amiable des litiges, en France comme en Europe ;
- le Médiateur du Groupe ENGIE contribue à la diffusion au sein entités d'ENGIE, des recommandations génériques proposées par le Médiateur des entreprises ;

## Article 8 : Modifications

Toute demande de modification d'une partie, acceptée par l'autre partie, entraîne la signature d'une nouvelle Convention.

Fait à Paris le 31-05-2016

En deux exemplaires originaux,

**Le Médiateur des entreprises**



Pierre Pelouzet

**Le Médiateur du Groupe ENGIE**



Jean-Pierre Hervé

- le Médiateur du Groupe ENGIE informe le Médiateur des entreprises des recommandations génériques qu'il propose aux entités d'ENGIE concernées par une médiation conduite par le médiateur des Entreprises ;
- le cas échéant, le médiateur du Groupe ENGIE peut associer le Médiateur des entreprises à une médiation ou peut proposer de « dépayser » une médiation interne vers le Médiateur des entreprises

Dans la mesure du possible, le médiateur du Groupe ENGIE contribuera à faire connaître au Médiateur des entreprises les entités du Groupe ENGIE, avec leur numéro SIREN et le nom de leur dirigeant, qui relèvent de la charte en faveur de relations fournisseur responsables signée par le groupe ENGIE le 14 décembre 2010.

### **Article 5 : communication.**

L'existence de la présente Convention, de même que toute modification qui y serait apportée, et le lien avec le site internet de chaque partie, sont accessibles aux entreprises sur le site Internet de chacune des Parties. Une information similaire est faite en cas de modification, de résiliation de cette Convention ou d'absence de renouvellement.

Les deux médiations échangent chaque année leurs statistiques quantitatives sur les médiations inter-entreprises ou avec une entité/organisation publique ayant impliqué le Groupe ENGIE

### **Article 6 : Suivi de la Convention**

Les Parties se tiennent mutuellement informées 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 7 : Date d'entrée en vigueur, durée et résiliation**

La présente Convention entre en vigueur dès sa signature par les Parties.

Elle est conclue pour une durée de un (1) an.

Elle est renouvelée pour une même période, par tacite reconduction, mais peut être dénoncée à tout moment, par l'une ou l'autre Partie, sous réserve d'un préavis de trois mois adressé par lettre recommandée avec accusé de réception.