Le Médiateur

28/03/2017

CHARTE DE LA MEDIATION DU GROUPE ENGIE

Le Médiateur

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 rechercher des 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 agréée par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation (CECM) le 25 février 2016. Par conséquent, elle figure, depuis cette date, dans la liste des entités de médiation agréées dans chaque Etat membre conformément à la directive 2013/11/UE. Cette liste peut être trouvée sur la « plateforme RLL » :
https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show.

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 au 1er juillet 2014, après concertation auprès d'associations de consommateurs.

Conformément au Code de la Consommation, article L. 613-2, il a été confirmé, à l'unanimité des membres, en tant que Médiateur de la Consommation, par un organe paritaire (des représentants d'associations de consommateurs et des représentants du Groupe ENGIE) lors d'une commission qui s'est tenue le 11 décembre 2015.

Son parcours professionnel lui permet de bénéficier d'une grande expérience des métiers de l'énergie et des relations avec les parties prenantes.

Il est nommé pour une durée de 5 ans, renouvelable, les conditions de son indépendance et de son impartialité sont réunies, au sens du Code de la consommation. Il n'est pas révocable. A l'issue de son mandat, le Médiateur ne pourra pas travailler pendant au moins trois ans pour son employeur.

Article 1.2.2 Compétences et efficacité

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

Article 1.2.3 Indépendance et impartialité

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.

Son budget est indépendant de son activité, il dispose d'une équipe dédiée et sa rémunération est sans considération du résultat de la médiation.

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 le processus amiable de règlement 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

Conformément à l'article R. 612-3. du Code de la Consommation relatif à la médiation des litiges de la consommation, le médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

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.

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 : par exemple, des riverains, des tiers représentant des clients…,
- …

Dans le domaine de la consommation, il est médiateur dans les domaines suivants :

- L'avant vente, la vente et la gestion de contrats d'énergie,
- L'avant vente, la vente et la gestion de contrats de services en lien avec l'énergie : les services proposés par le fournisseur d'énergie : les diagnostics énergétiques, les services d'entretien des matériels de chauffage…
- L'avant vente, la vente et la gestion de services d'efficacité énergétique : la réalisation de travaux de rénovation énergétique des bâtiments ou d'installation de système de chauffage ou de production d'énergie fonctionnant avec des énergies renouvelables, des prestations de bureau d'étude dans l'habitat…
- L'avant vente, la vente et la gestion de contrats de services autres, faisant l'objet d'un contrat entre l'entreprise et un client particulier, dans les domaines d'intervention des filiales du Groupe.

Les clients concernés peuvent également être des entreprises, des collectivités locales, des institutions, des administrations, des bailleurs, des copropriétés…

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

- la vente et la distribution de toutes les énergies commercialisées, dont les nouvelles énergies (solaire, éolien…),
- 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),
- Les prestations de consulting et d'expertise diverses…

Article 3. Processus de Médiation

Article 3.1 Saisir le Médiateur du Groupe ENGIE

Le requérant saisit le Médiateur par écrit aux adresses suivantes :

Adresse postale :

ENGIE
COURRIER DU MEDIATEUR
TSA 27601
59973 TOURCOING CEDEX

Adresse e-mail :

mediateur-engie@engie.com

Site internet :

www.mediateur-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

Le Médiateur 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.

Le Médiateur ne pourra pas examiner un litige dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- Si le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du Groupe ENGIE (niveau service national consommateur) par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- Si la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- Si le litige a été précédemment ou est actuellement examiné par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- Si le consommateur a introduit sa demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du Groupe ENGIE (dernier niveau de réclamation au sein de l'entreprise concernée par le litige);

- Si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur, tel que défini à l'article 2 de la présente Charte.

Dans le cas où le consommateur n'a pas encore tenté de résoudre directement son litige avec l'entité du Groupe ENGIE concernée, selon les modalités prévues dans son contrat, le processus mis en œuvre est le suivant :

- La Médiation du Groupe ENGIE envoie une lettre au consommateur l'informant de la non éligibilité, à ce stade de sa demande, pour un traitement en médiation. Cette lettre l'informe également de l'entité vers laquelle sa réclamation va être orientée, et lui rappelle que, si la réponse qu'il obtiendra ne lui convient pas, il pourra re-solliciter la Médiation.
- En parallèle, la Médiation transfère cette réclamation à l'entité concernée. Elle demande systématiquement à l'entité de lui fournir une copie de la réponse envoyée au consommateur.
- Dès réception de cette copie, la Médiation recontacte le consommateur, par e-mail ou appel téléphonique, afin de s'assurer de la satisfaction du requérant quant à la réponse obtenue. Si cette dernière ne le contente pas, la Médiation propose la prise en charge du dossier et le traite directement, avec l'accord préalable du requérant.

Dans les autres cas d'inéligibilité du dossier à la médiation, présentés ci-dessus, le consommateur est informé par le Médiateur du rejet de sa demande de médiation dans un délai maximum de trois semaines suivant la réception de son dossier (dans la majorité des cas, cette réponse intervient dans les 48h).

A contrario, si le différend n'a pas pu être résolu entre les parties après épuisement de toutes les procédures internes au Groupe ENGIE (selon les modalités prévues au contrat), le Médiateur se saisit, après accord du requérant, du dossier en dernier recours amiable.

De la même façon, le Médiateur du Groupe ENGIE prend également en charge les demandes des requérants ayant sollicité les services de l'entreprise ENGIE par écrit mais n'ayant pas eu de réponse de sa part, 2 mois après leur requête.

Pour les dossiers traités en médiation, le Médiateur sollicite 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 droit et en équité, entre lui et le service concerné.

Pendant la médiation, le Médiateur peut réunir les parties, ou les recevoir séparément, en vue de faciliter la recherche d'une solution amiable.

Avant le début de la médiation, le Médiateur rappelle aux parties que la médiation est une démarche volontaire et qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus de médiation.

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.

Le Médiateur s'engage à signaler sans délai tout conflit d'intérêts aux parties. Elles peuvent décider, après avoir été informées de leur droit d'opposition, d'autoriser le Médiateur à poursuivre sa mission pour le dossier concerné.
Les parties ont accès au processus de médiation sans devoir faire appel à un avocat. Elles peuvent se faire représenter ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades du processus, et peuvent solliciter un avis indépendant sur le litige. En cas de recours à un avis indépendant, notamment un expert, les frais sont à la charge de la, ou les, partie(s) en faisant la demande.

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

Le Médiateur fonde son analyse et ses décisions sur les sources de Droit positif utilisées dans l'environnement normatif communautaire et français et sur des considérations liées à l'équité.

Le Médiateur traite les litiges de la consommation conformément aux nouvelles dispositions du Code de la consommation relative à la Médiation de la consommation, notamment aux articles L. 612-1 à L. 616-3 et R. 612-1 et R.616-2, et au Code de l'Energie.

Lorsque l'instruction du dossier est terminée, dans un délai maximum de trois mois à compter de la date de réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, sauf cas complexes. Le Médiateur envoie ses conclusions, en droit et équité, au requérant et au service du Groupe ENGIE concerné.

Le Médiateur peut prolonger ce délai en cas de litige complexe, ou si une des parties le demande et l'autre l'accepte. Les parties sont informées d'une prolongation ainsi que de la durée prévisionnelle pour la clôture du litige.

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.

Les parties disposent d'un délai de réflexion raisonnable, fixé par le Médiateur du Groupe ENGIE, pour accepter ou refuser la proposition.

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

Il peut aussi solliciter le dispositif du Médiateur National de l'Energie, si son litige rentre dans son domaine de compétence, au sens du Code de l'Energie.

La proposition de solution peut être différente de la décision qui aurait été rendue par un juge.

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 élevé de règlement amiable accepté par les parties au litige.

Article 4. Effets et fin de la Médiation

Article 4.1 Prescription

La saisine du Médiateur suspend la prescription jusqu'à ce que le Médiateur ait rendu sa solution. Conformément aux dispositions du Code civil, à l'issue de la Médiation, la prescription recommence à courir pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois.

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 nombre de litiges dont le Médiateur a été saisi et le type de plaintes auxquelles ils se rapportent ;
- la proportion de litiges refusés en traitement et la part en pourcentage des différents types de motifs de refus ;
- la part en pourcentage de processus de médiation qui ont été interrompus et les raisons de cette interruption si elles sont connues ;
- le temps moyen nécessaire à la résolution des litiges ;
- le taux de satisfaction totale ou partielle des demandes ;
- des informations sur la coopération au sein de réseaux d'entités de règlement extrajudiciaire des litiges qui facilitent le règlement des litiges transfrontaliers, le cas échéant ;
- les parts en pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur et du professionnel ainsi que la part en pourcentage des litiges résolus à l'amiable ;
- 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 ;
- les problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges entre les consommateurs et les professionnels. Ces informations peuvent être accompagnées de recommandations sur la façon dont les problèmes soulevés peuvent être évités ou résolus à l'avenir, afin d'améliorer les pratiques des professionnels et de faciliter les échanges d'informations et de bonnes pratiques.

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. Les 8 valeurs de la Médiation du Groupe ENGIE

En annexe est joint le document présentant les 8 valeurs de la Médiation du Groupe ENGIE, page qui est envoyée à tous les requérants préalablement au démarrage du processus de médiation.

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.

* voir conditions d'éligibilité des dossiers sur le site internet du Médiateur www.mediateur-engie.com ou Article 3.3 Analyse et orientation de la demande du requérant de la Charte de la Médiation ENGIE.

LE MÉDIATEUR