

Le traitement des saisines est réalisé par le **Médiateur du Groupe ENGIE, 1 place Samuel de Champlain 92930 PARIS LA DEFENSE Cedex 17.**

Dans ce cadre, vos données personnelles sont collectées sur la base de votre consentement dans le but principal de traiter votre litige concernant toute entité du Groupe ENGIE. Ces données sont nécessaires à l'exécution de la mission principale du Médiateur, soit le règlement de votre litige en toute confidentialité.

A titre subsidiaire, certaines de vos données personnelles, telles que votre nom, prénom et adresse mail (si vous en avez une et l'avez communiquée à la Médiation), sont collectées afin de pouvoir, outre échanger régulièrement avec vous durant le processus confidentiel de médiation, réaliser une enquête de satisfaction, instruite par la Médiation du Groupe ENGIE, pour ses seuls besoins. Vos données personnelles ne sont en aucun cas traitées et/ou transmises à des entités ou entreprises internes ou externes à la Médiation du Groupe ENGIE, à des fins commerciales.

Les données utilisées pour le traitement de votre litige sont :

- Identité du requérant
- Identifiants tels que le numéro client
- Coordonnées personnelles (adresse, téléphone fixe et téléphone portable personnel, e-mail personnel) ou professionnelles (téléphone professionnel, e-mail professionnel)
- Caractéristiques du logement (statut d'occupation, nombre de personnes résidentes, type de résidence, surface, énergie de chauffage utilisée, etc...)
- Données de facturation
- Informations relatives au contrat
- Echanges de courriers et e-mails que le requérant a précédemment eus avec l'entité concernée
- Toutes autres données permettant d'instruire le dossier en médiation provenant des éléments fournis par les entités du groupe ENGIE parties au litige en cause ou par vous-même dans la saisine que vous avez faite au Médiateur.

La fourniture de certaines informations, telles que nom, prénom, coordonnées postales, téléphoniques et/ou e-mail, l'objet de votre litige, les courriers et historiques de factures que vous avez écrits et reçus, est obligatoire pour la réalisation de cette médiation. Sans communication de ces informations, la médiation ne peut pas avoir lieu (cf. [Code de la Consommation](#)). La non-fourniture de ces informations emporte l'arrêt de la médiation ou l'impossibilité de la démarrer.

Vos données sont conservées pendant toute la durée de la médiation et 2 ans après la fin de la procédure de médiation et sont réservées à l'usage de la Médiation.

Certaines de ces données (vos coordonnées, référence client au sein de la société avec laquelle vous êtes en litige, le courrier ou e-mail de saisine du Médiateur qui permet de comprendre l'objet de votre demande) peuvent être communiquées aux destinataires suivants :

- l'autre partie prenante au litige, c'est-à-dire la filiale du Groupe ENGIE ou autre entité du Groupe ENGIE avec laquelle vous avez un différend, et ce afin qu'elle puisse fournir au Médiateur sa partie du dossier et ses éléments permettant l'instruction de votre litige. Par ailleurs, dans le cadre de l'exécution de votre contrat avec le fournisseur ENGIE, et lorsque votre dossier n'est pas éligible en médiation, celui-ci peut être transféré à l'entité ENGIE concernée, afin de vous permettre d'obtenir une réponse au préalable du service client ou consommateurs de ce dernier, conformément à la procédure d'éligibilité.
- deux prestataires qui travaillent pour le Médiateur du Groupe ENGIE : Easiware, chargé de la gestion du système d'informations recueillant les données transmises par les requérants et les parties prenantes aux litiges, et Altereos, chargé de numériser les sollicitations.

La liste des destinataires complète est accessible sur simple demande à l'adresse mail suivante : [mediateur-engie@engie.com](mailto:mediateur-engie@engie.com).

Suite au verso 

### ACCORD SUR L'UTILISATION DES DONNEES PERSONNELLES.

Nous vous remercions de bien vouloir prendre connaissance de nos mentions légales ci-dessus puis de cocher, et nous renvoyer cette annexe, dument complétée, à l'adresse suivante : **ENGIE – Courrier du Médiateur – TSA 27 601 - 59 973 TOURCOING Cedex**

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_  
Adresse concernée par le litige : \_\_\_\_\_

☐ **OUI**, j'ai pris connaissance des mentions légales ci-dessus. Conformément à cette réglementation, j'autorise la Médiation du Groupe ENGIE à saisir mes données personnelles afin que mon dossier puisse être étudié.

ou

☐ **NON**, je refuse de donner l'autorisation à la Médiation du Groupe ENGIE de saisir mes données personnelles. En conséquence, mon dossier ne pourra pas lui être transmis. Ma saisine ne sera donc pas traitée, et les éléments transmis seront supprimés de la base de données du Médiateur.

Date :

Signature :

Vos données personnelles : vos nom, prénom et adresse mail, sont utilisés pour vous délivrer 3 enquêtes de satisfaction (avant l'entrée en médiation, après la proposition de la solution de médiation et après la mise en œuvre de la solution). Ces données sont fournies par vos soins dans le cadre du traitement de votre dossier de Médiation et sur la base légale de votre consentement. Les informations recueillies vous concernant sont destinées à l'amélioration continue du mode de fonctionnement de la Médiation du Groupe ENGIE. La réponse à ces enquêtes n'est en aucun cas obligatoire. Les enquêtes sont créées et distribuées via notre système d'informations appartenant à la Médiation du Groupe ENGIE et ne concernent que les requérants éligibles en médiation.

L'analyse des réponses est réalisée par la Médiation du Groupe ENGIE avec l'aide de l'Université de Lyon 3 – IAE, avec laquelle la Médiation a mis en place un partenariat. Les résultats de ces analyses seront uniquement des données statistiques. Seules les personnes habilitées à l'utilisation de notre système d'informations interne à l'équipe de la Médiation du Groupe ENGIE auront accès à vos réponses, ainsi que deux chercheurs de l'Université de Lyon.

Ces 3 enquêtes sont exclusivement envoyées par e-mail. C'est pour cette raison qu'elles font l'objet d'un transfert vers la société SendGrid, établie aux États-Unis, un sous-traitant du prestataire Easiware de la Médiation du Groupe ENGIE ayant pour rôle de délivrer cette enquête de satisfaction. Conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles, SendGrid est certifiée Privacy Shield et, par conséquent, a été reconnue par la Commission Européenne comme offrant un niveau de protection adéquat aux données à caractère personnel transférées par notre entité vers cette entreprise établie aux États-Unis. Les informations recueillies au cours de cette enquête de satisfaction sont ensuite supprimées au bout de 2 ans.

Les données traitées par la Médiation devant être pertinentes et adéquates au regard du service rendu, autrement dit le traitement d'un litige, la Médiation ne traitera que les données strictement nécessaires à l'examen du dossier. Tout élément révélant votre origine ethnique, vos opinions politiques, convictions religieuses ou philosophiques ou une appartenance syndicale, ainsi que des données génétiques, biométriques, ou concernant la santé ou l'orientation sexuelle, des données relatives à des infractions, condamnations, mesures de sûreté, non strictement nécessaire à l'examen de votre dossier ne pourra être utilisé pour l'instruction de votre dossier.

Conformément à la réglementation applicable, vous pouvez demander l'accès, la rectification ou l'effacement de vos données. Vous disposez également d'un droit d'opposition, de limitation et de portabilité de vos données.

Vous pouvez exercer l'ensemble de ces droits en vous adressant à : [mediateur-engie@engie.com](mailto:mediateur-engie@engie.com) ou **Médiateur du Groupe ENGIE - 1 place Samuel de Champlain 92 930 PARIS LA DEFENSE cedex 17**. Toute demande devra être accompagnée d'un justificatif d'identité.

La collecte et le traitement de vos données étant fondés sur votre consentement, vous êtes informé que vous avez la possibilité de retirer à tout moment celui-ci en écrivant à [mediateur-engie@engie.com](mailto:mediateur-engie@engie.com) ou **Médiateur du Groupe ENGIE - 1 place Samuel de Champlain 92 930 PARIS LA DEFENSE cedex 17**. Le retrait de ce consentement pendant la procédure de médiation entraîne l'arrêt de celle-ci.

ENGIE SA a nommé auprès de la CNIL, un Délégué à la Protection des Données, que vous pouvez contacter via le formulaire disponible à cette adresse : [https://engiegbsservice-now.com/gdpr\\_portal?id=gdpr\\_home](https://engiegbsservice-now.com/gdpr_portal?id=gdpr_home), ou par courrier à ENGIE SA, 1 place Samuel de Champlain 92 930 PARIS LA DEFENSE Cedex 17.

**Vous êtes également informé que vous pouvez faire valoir vos droits auprès de la CNIL** au sujet du traitement de vos données par le Médiateur du Groupe ENGIE.