



Le Médiateur du Groupe ENGIE publie son rapport annuel 2018

Le 24 mai 2019, Jean-Pierre Hervé, Médiateur du Groupe ENGIE, a remis son rapport d'activités 2018 à Isabelle Kocher, Directrice Générale du Groupe. Publié chaque année, ce rapport présente les résultats de l'action du Médiateur et s'inscrit dans le cadre du Code de la Consommation ; en effet, depuis le 25 février 2016, le Médiateur du Groupe ENGIE est agréé Médiateur de la Consommation par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation (CECM).

Les 3 missions principales du Médiateur ENGIE en 2018 étaient les suivantes :

- traiter les litiges éligibles à la Médiation, en France, dans le strict respect du code de la consommation ;
- émettre des recommandations aux entités concernées du Groupe ENGIE pour contribuer à la boucle d'amélioration, et effectuer le suivi de la mise en œuvre de ces recommandations ;
- s'assurer de la conformité avec la Directive Alternative Dispute Resolution¹ (ADR) des entités du Groupe intervenant sur le marché des particuliers en Europe, et développer l'intérêt des autres entités pour la médiation.

Faits notables :

Le Médiateur consolide le taux d'acceptation par les parties des solutions de médiation (88%) ainsi que la satisfaction des requérants (84%). Cela dans un contexte de hausse des sollicitations (+ 11%) et de médiations plus complexes, mais dont, pour la 1^{ère} fois depuis l'arrivée de Jean-Pierre Hervé, leur nombre est en baisse (- 8%). A noter 3 points nouveaux en 2018 :

- les dossiers liés à l'électricité sont majoritaires ;
- une hausse des médiations qui concernent les offres de service ;
- et le Médiateur du Groupe ENGIE est le médiateur de « MES.DEPANNEURS.fr ».

Hausse des sollicitations et maintien du taux de satisfaction des requérants

De même qu'en 2017, le nombre total de sollicitations du Médiateur a augmenté en 2018, atteignant 6 646 demandes (+ 11 % par rapport à 2017 et + 115 % par rapport à 2016). Corrélativement, le nombre de médiations reçues a diminué, avec 327 demandes éligibles en 2018 (- 17 % par rapport à 2017). Au total, la médiation a traité 387 médiations en 2018, soit - 8,3 % par rapport à 2017. 88 % des avis émis lors de ces médiations ont été acceptés par les parties et mis en œuvre, et 84 % des demandeurs ont déclaré être satisfaits

¹ Pour faciliter le recours aux solutions amiables, la directive européenne ADR de mai 2013 vise à ce que les entreprises permettent à leurs clients d'avoir accès à un médiateur dans le cas où les réclamations n'auraient pas pu être traitées par le service client.

de l'action du Médiateur (contre 89 % en 2017). Enfin, le délai moyen de traitement des dossiers a été de 66 jours (contre 59 en 2017), quand la loi exige qu'il soit de moins de 90 jours.

La Médiation du Groupe ENGIE offre une alternative toujours plus pertinente à la procédure judiciaire, avec un traitement du litige gratuit, rapide et indépendant.

Cette année encore, les sollicitations reçues, comme les médiations réalisées, concernent pour la plupart la compréhension des factures d'énergie, des montants de régularisation faisant suite à de mauvais relevés de compteur ou encore des redressements de consommations suite à des pannes ou inversions de compteur. La Médiation traite également des offres de service liées à la fourniture d'énergie comme Cap EcoConso (conseil en gestion de l'énergie) ou Vertuoz Habitat (individualisation des charges) mais aussi au confort. En 2018, pour ce type d'offre, la Médiation a constaté une augmentation des médiations (31 en 2018 vs 6 en 2017) concernant la filiale ENGIE Home Services qui fournit des prestations de maintenance de chaudières chez les particuliers, preuve surtout d'une meilleure connaissance de l'accès à la Médiation.

Concernant des litiges autour de démarchages à domicile, le médiateur du Groupe ENGIE a été interpellé en juin 2018 par des associations de consommateurs. Il a encouragé associations et fournisseurs à travailler ensemble à l'amélioration des processus de vente, ce qui a été fait à plusieurs reprises.

14 recommandations partagées avec les entités d'ENGIE

A partir des cas particuliers rencontrés par le Médiateur au cours de l'année 2018, 14 recommandations (contre 13 en 2017) ont pu être formulées. Celles-ci ont fait l'objet d'échanges avec les entités concernées du Groupe afin de garantir leur mise en œuvre, ainsi qu'avec des associations de consommateurs. Le détail des recommandations est présenté sur le site Internet du Médiateur : www.mediateur-engie.com.

Accompagner les entités pour développer la médiation en conformité avec la directive européenne

Tout au long de l'année 2018, le Médiateur a pris contact avec différentes entités et équipes du Groupe en France chargées de la relation client et du juridique, afin de leur rappeler les engagements d'ENGIE, la nécessité légale et l'intérêt de proposer une médiation, en complément ou en lieu et place du processus judiciaire classique. De même, en Europe, le Médiateur a accompagné les filiales européennes, en fonction des conditions et de l'avancement de la transposition de la directive européenne dans le pays où elles sont implantées.

Pour 2019, le Médiateur du Groupe ENGIE réitère ses objectifs. Il continuera à exercer sa mission de règlement des litiges de la manière la plus qualitative et performante possible. Il veillera à la personnalisation du traitement et à la satisfaction de chaque demandeur, tout en respectant le droit et le principe d'équité, qui sont la base d'une médiation réussie. Il poursuivra l'enrichissement de son site Internet afin d'assurer une information complète et adaptée aux besoins et attentes des demandeurs. En parallèle, il continuera l'accompagnement fonctionnel des entités et filiales du Groupe, afin de contribuer au développement du règlement amiable des litiges au sein d'ENGIE.

Issue d'une concertation étroite avec les associations de consommateurs, la Médiation d'ENGIE existe depuis 1999, 20 ans de médiation. Elle œuvre comme dernier recours amiable au sein du Groupe – principalement en France – et est à la disposition de l'ensemble des personnes et organisations concernées par les activités du Groupe, qu'elles soient clientes ou non.

À propos d'ENGIE

ENGIE inscrit la croissance responsable au cœur de ses métiers (électricité, gaz naturel, services à l'énergie) pour relever les grands enjeux de la transition énergétique vers une économie sobre en carbone : l'accès à une énergie durable, l'atténuation et l'adaptation au changement climatique et l'utilisation raisonnée des ressources. Le Groupe développe des solutions performantes et innovantes pour les particuliers, les villes et les entreprises en s'appuyant notamment sur son expertise dans quatre secteurs clés : les énergies renouvelables, l'efficacité énergétique, le gaz naturel liquéfié et les technologies numériques. ENGIE compte 153 090 collaborateurs dans le monde pour un chiffre d'affaires en 2016 de 66,6 milliards d'euros. Coté à Paris et Bruxelles (ENGI), le Groupe est représenté dans les principaux indices internationaux : CAC 40, BEL 20, DJ Euro Stoxx 50, Euronext 100, FTSE Eurotop 100, MSCI Europe, DJSI World, DJSI Europe et Euronext Vigeo (World 120, Eurozone 120, Europe 120 et France 20).

Contact presse

Tél. France : +33 (0)1 44 22 24 35

Courrier électronique : engiepress@engie.com

Contact relations investisseurs

Tél. : +33 (0)1 44 22 66 29

Courrier électronique : ir@engie.com



[ENGIEgroup](https://twitter.com/ENGIEgroup)