

LE PARCOURS

de recevabilité et de traitement de la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE

DEMANDEUR
Consommateur



LA MÉDIATION

- Réceptionne les sollicitations,
- Identifie le(s) service(s) concerné(s) par la demande,
- Analyse le traitement à adopter en fonction d'une première étude du parcours du client.



DOSSIER NON RECEVABLE

Le demandeur n'a pas contacté le Service clients avant d'écrire au Médiateur*



DOSSIER À RÉEXAMINER

Le demandeur est insatisfait de la réponse apportée par le 1^{er} niveau de réponse de l'entité (le Service clients la plupart du temps) et n'a pas utilisé conformément au contrat tous les recours internes (le service consommateurs ou le directeur clientèle selon les entreprises)



DOSSIER EN MÉDIATION

Le demandeur reste insatisfait après le dernier recours interne du Groupe ENGIE prévu à son contrat ou n'a pas eu de réponse écrite à sa dernière sollicitation depuis plus de deux mois



Information écrite du Médiateur adressée au client lui confirmant les modalités de prise en charge de son dossier (objectif 80 % sous deux jours ouvrés)



- Transmission au service concerné sauf désaccord du demandeur



- Transmission au service concerné sauf désaccord du demandeur



- Échanges avec les parties
- Élaboration d'une proposition de solution en droit et en équité
- Contrôle qualité (délais...)/enquête de satisfaction



Analyse du parcours client, des dysfonctionnements récurrents. Préparation des recommandations génériques du Médiateur.



* Sauf les réclamations des requérants qui n'ont pas eu de réponse écrite des entités depuis plus de deux mois.