

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.