Rapport du Médiateur
2016

04-05
la parole au Médiateur
Jean-Pierre Hervé, le Médiateur, livre son bilan de l'année 2016.

06
les 8 valeurs
Coup de projecteur sur les valeurs de la Médiation du Groupe ENGIE.

07-10
confiance
La Médiation porte la responsabilité de contribuer à améliorer la confiance des consommateurs dans le fonctionnement du marché en libre concurrence. Le Médiateur du Groupe ENGIE, qui œuvre au règlement amiable des litiges en toute indépendance, a été agréé « Médiateur de la consommation » début 2016.

11-14
transparence
Au cœur des 8 valeurs de la Charte de la Médiation d'ENGIE, la transparence est indispensable à l'efficacité de la démarche du Médiateur. Son rapport annuel et son site Internet contribuent à faire vivre au quotidien cette valeur clé de la médiation.

15-20
efficacité
Dans un contexte d'augmentation des volumes traités, le taux d'acceptation des solutions proposées est en progression constante, de même que la satisfaction des requérants. Le point sur l'activité 2016 de la Médiation du Groupe ENGIE.

21-31
progrès
Bilan des actions mises en œuvre suite aux recommandations émises par le Médiateur en 2015 et tour d'horizon des recommandations 2016.

32
médiation : mode d'emploi
Du demandeur au Médiateur : le point sur le parcours de recevabilité des dossiers de médiation.

33-36
ouverture
En 2016, le Médiateur a poursuivi son action de promotion du concept de règlement amiable des litiges auprès des filiales du Groupe ENGIE en Europe et dans le monde.

AVEC LA MÉDIATION, *ENGIE s'engage pour le règlement amiable des litiges*

Compétente depuis 17 ans pour traiter des litiges dès lors que l'une des filiales d'ENGIE est concernée, la Médiation du Groupe ENGIE offre une alternative toujours plus pertinente à la procédure judiciaire. Ce recours amiable présente des avantages indéniables pour le requérant : un traitement gratuit, rapide et en toute indépendance de son litige.

LES CHIFFRES de l'année 2016

75 %

des **demandeurs sont satisfaits** de l'action du Médiateur (contre 70 % en 2015).

Source : enquête de satisfaction 2016 de la Médiation du Groupe ENGIE.

+ 20 %

Le **nombre de sollicitations du Médiateur** a augmenté de 20 % entre 2015 et 2016 (3093 en 2016 contre 2588 en 2015). Cette augmentation s'explique par la généralisation de la médiation en France, notamment grâce à la transposition en droit français de la directive de 2013 dans le secteur de la consommation.

85 %

des avis BtoC émis par la Médiation en 2016 ont été **acceptés par les parties**, permettant de régler définitivement les litiges (contre 81 % en 2015). Ce sont ainsi 223 solutions proposées par le Médiateur qui ont été acceptées.

+ 11 %

Le **nombre de médiations** a augmenté de 11 % par rapport à 2015. Cette légère hausse traduit l'exigence accrue des consommateurs vis-à-vis de leur opérateur. Sur les 339 médiations en 2016, 317 concernaient le marché des particuliers, soit 93 %. Enfin, dans 92 % des médiations, le litige opposait le requérant à la filiale ENGIE Particuliers.

64 jours

La **durée moyenne** de traitement d'une médiation est de 64 jours, soit 3 jours de moins qu'en 2015, et ce dans un contexte d'augmentation du nombre de médiations.

LA PAROLE AU MÉDIATEUR

Jean-Pierre Hervé

Jean-Pierre Hervé est Médiateur du Groupe ENGIE depuis le 1er juillet 2014. En février 2016, il a été agréé « Médiateur de la consommation » pour un mandat de cinq ans. Doté d'une grande expérience sur tous les métiers de l'énergie, il met son expertise au service de tous les requérants qui le sollicitent. Il livre aujourd'hui son bilan de l'année 2016.

En 2016, la Médiation du Groupe ENGIE a renforcé sa légitimité à double titre. D'abord par la loi. J'ai en effet eu l'honneur d'être l'un des premiers à avoir été auditionné début février 2016 par la nouvelle Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. Sous l'égide de sa présidente, madame Claude Nocquet, j'ai été agréé et suis, depuis le 25 février 2016, inscrit sur la liste des « Médiateurs de la consommation », liste notifiée auprès de la Commission européenne. **Ensuite, par les faits.** En 2016, le nombre de sollicitations a augmenté de 20 % (3093 en 2016 contre 2588 en 2015), ce qui s'explique par le contexte de généralisation de la médiation en France. Dans le même temps, le nombre de médiations éligibles a connu une légère hausse (339 contre 306 en 2015). Cette évolution est à relativiser par rapport aux précédentes années, qui avaient vu de très fortes augmentations du nombre de litiges portés à la Médiation du Groupe ENGIE. Du côté des requérants, le nombre de médiations acceptées reste à un très haut niveau et progresse : 85 % contre 81 % en 2015. Les processus qualité mis en œuvre par l'équipe Médiation ont donc porté leurs fruits. Et je reste très attaché à cet indicateur, qui traduit l'efficacité d'une entité de médiation. Le taux de satisfaction, quant à lui, est également en hausse : 75 %, contre 70 % en 2015, dans un contexte global d'accroissement des exigences des requérants. Enfin, nous améliorons aussi le délai moyen de traitement des médiations, qui passe de 67 jours en 2015 à 64 en 2016. **Au vu de ces résultats, je tiens à remercier ici toute mon équipe pour son engagement à mes côtés**, qui a permis d'améliorer l'efficacité de notre activité en 2016 malgré des dossiers pour l'essentiel complexes et nécessitant de nombreux échanges avec les parties prenantes.

les faits marquants 2016

_27 janvier 2016 : Assemblée générale du Club des Médiateurs de services au public, dont Jean-Pierre Hervé est membre du bureau et président du comité de rédaction du site Internet.

_11 février 2016 : 1ère rencontre annuelle du Médiateur avec les associations de consommateurs.

_12 février 2016 : Audition du Médiateur du Groupe ENGIE par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

_23-24 février 2016 : Participation du Médiateur du Groupe ENGIE au 8e forum du Citizen's Energy Forum, à Londres, comme représentant de l'EEMG (European Energy Mediators Group).

_25 février 2016 : La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation notifie l'agrément du Médiateur d'ENGIE comme Médiateur de la consommation conformément aux articles L.615-1 et R.615-6 du code de la consommation.

_18 mars 2016 : Intervention de la Médiation du Groupe ENGIE au colloque « Transparence et loyauté des relations commerciales », organisé par l'Université de Nantes et le master 2 Droit du marché.

_30 mars 2016 : Le Médiateur du Groupe ENGIE est intervenu, à la demande de la Fédération nationale de la médiation et des espaces familiaux (Fenamef), en tant que formateur de Médiateurs aux pratiques de la médiation de la consommation. Trois sessions dans l'année 2016.

_13 mai 2016 : Intervention du Médiateur du Groupe ENGIE au colloque « La Médiation dans la consommation », organisé à Dijon, par les étudiants du master 2 Juriste d'affaires commerce-distribution-consommation (au sein duquel Jean-Pierre Hervé intervient pour former sur la médiation et la médiation de la consommation), avec le soutien de la Faculté de droit de l'Université de Bourgogne et de son doyen, monsieur Vincent Thomas.

_21 juin 2016 : 2e rencontre annuelle des associations de consommateurs et du Médiateur.

_1er septembre 2016 : Mise en service opérationnelle d'un Vademecum de la Médiation, permettant

DR

> Seul l'exercice d'une médiation de qualité permettra de contribuer efficacement à la généralisation de ce processus vertueux, créateur de confiance dans le marché des biens et des services. ”

Ces progrès montrent que la généralisation d'une médiation de qualité est en marche. Il est important de rappeler que les dispositions de la directive de 2013 sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, et sa transposition en France de 2015, ont renforcé les exigences vis-à-vis des médiateurs exclusivement rémunérés par une entreprise, ce qui est mon cas. C'est pourquoi, dès mon arrivée en 2014, j'avais naturellement anticipé toutes les exigences particulières liées au statut de médiateur dit d'entreprise, afin de garantir dans les faits mon indépendance. J'ai également constitué autour de moi une équipe spécifique placée sous ma seule autorité, ce qui va au-delà des exigences réglementaires. Les principes essentiels, qui caractérisent notre entité « médiation de la consommation », sont réellement avantageux pour les consommateurs par rapport à d'autres systèmes de règlement des litiges. Les médiations sont en effet gratuites ; elles constituent une approche pragmatique du traitement des litiges tout en intégrant une dimension humaine essentielle pour permettre l'écoute des parties et la co-construction de solutions. L'entité de médiation du Groupe ENGIE connaît parfaitement les différents aspects du marché de l'énergie (juridiques, techniques, contractuels), ce qui lui permet de garantir une appréciation juste et équilibrée des solutions proposées. Enfin, un organe de régulation, la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, garantit la réalité de notre indépendance, de notre impartialité et de notre compétence.

Cette année encore, l'ensemble des directions opérationnelles du Groupe ENGIE s'est mobilisé. En effet, une meilleure information a été apportée par les fournisseurs sur les différents niveaux de traitement des réclamations mis en place, ce qui évite des dossiers arrivant prématurément à la médiation. Ainsi, dans **le secteur BtoC**, les recommandations de la médiation permettant l'information précoce des clients sur la possibilité de saisir les médiations agréées ont été mises en place dès les premiers niveaux de traitement des réclamations. Par ailleurs, 80 % des sollicitations reçues en 2016 concernent des problèmes de consommation, de facturation et de paiement. Les enseignements tirés du traitement en médiation des litiges de consommation m'ont donné l'opportunité de proposer des recommandations génériques de progrès, qui ont toutes été acceptées par les directions concernées, certaines pouvant impliquer une mise en place progressive.

Durant l'année 2016, j'ai été régulièrement sollicité par des facultés (de droit) et par des organismes de formation afin d'intervenir et de présenter la médiation, tant sur la dimension théorique que pratique. **Je voudrais enfin souligner la qualité des relations établies avec les associations de consommateurs agréées**. Nos réunions régulières d'échanges me permettent d'améliorer mes processus de médiation grâce aux critiques constructives formulées, d'apprécier la pertinence des recommandations génériques que je propose, et de co-construire des démarches de progrès au service des parties prenantes aux litiges. Je les en remercie et je formule le souhait de poursuivre cette coopération de qualité, garantie supplémentaire d'une médiation au service des consommateurs et d'ENGIE, au-delà des dispositifs de régulation mis en place par le code de la consommation.

aux équipes de médiation du Groupe ENGIE de partager le savoir et le savoir-faire en matière de résolution des litiges.

_29-30 septembre 2016 : Rencontre annuelle des médiateurs membres de l'EEMG. L'objet étant de promouvoir les bonnes pratiques et les mérites de la médiation d'entreprise en Europe.

_24 octobre 2016 : Participation de l'équipe de médiation à la formation, organisée par le Club des médiateurs de services au public, sur le thème « Le droit contractuel de la consommation ».

_17 novembre 2016 : 3e rencontre annuelle des associations de consommateurs et du Médiateur.

_30 novembre 2016 : Participation du Médiateur d'ENGIE et d'une partie de son équipe à la formation « La médiation sous l'angle juridique » organisée par le Club des médiateurs de services au public.

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 requérant. 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 requérant 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.

confiance

La Médiation porte la responsabilité de contribuer à aider les parties prenantes, dont les directions clientèles, à améliorer la confiance des consommateurs dans le fonctionnement du marché en libre concurrence. Le Médiateur du Groupe ENGIE, qui œuvre au règlement amiable des litiges en toute indépendance, a été agréé dans le cadre de la loi « Médiateur de la consommation » début 2016.

75 %

des requérants se déclarent satisfaits de l'action du Médiateur.

Médiateur du Groupe ENGIE : 17 ans au service du consommateur

Le Médiateur de la consommation a vocation à trouver une solution amiable équitable pour les deux parties, respectant le droit et préservant au maximum les intérêts de chacun. Il est donc primordial de garantir l'indépendance du Médiateur et, pour ce faire, de remplir les critères spécifiques fixés par la loi.

Fruit d'une concertation avec les associations de consommateurs, la Médiation du Groupe ENGIE œuvre, depuis sa création en 1999, comme dernier recours amiable pour l'ensemble des clients, fournisseurs et partenaires des différentes sociétés du Groupe, principalement en France, quel que soit leur domaine d'activité. Dans ce cadre, la Médiation du Groupe ENGIE mène aujourd'hui son activité en tenant compte d'un contexte spécifique. D'une part, la **crise économique et sociale exacerbe la sensibilité des clients**, générant une exigence croissante en termes de qualité de services, de conseil et d'accompagnement de la part de leurs prestataires de services. Par ailleurs, **le cadre réglementaire a évolué**. La transposition de la directive RELC (Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ou ADR – *Alternative Dispute Resolution*) en droit français en 2015 a renforcé ainsi la priorité donnée à la recherche de solutions amiables en cas de différend opposant une entreprise et un consommateur.

L'équipe du Médiateur.

DR

L'indépendance du Médiateur garantie par une organisation adaptée

Les dispositions de la directive européenne de 2013 sur le Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, et la transposition en France de 2015, ont renforcé les exigences vis-à-vis des médiateurs exclusivement rémunérés par une entreprise.

Dès son arrivée à la Médiation du Groupe ENGIE en 2014, Jean-Pierre Hervé, a anticipé toutes les exigences imposées par le statut de médiateur dit d'entreprise, afin **de garantir dans les faits son indépendance**. Nommé pour un mandat de cinq ans renouvelable, le Médiateur est désigné **selon une procédure transparente** par un organe collégial et paritaire rassemblant associations de consommateurs et membres du Groupe ENGIE. Le Médiateur est également dans l'obligation de signaler tout conflit d'intérêts.

Une fois officiellement nommé, le Médiateur n'est pas soumis à subordination directe avec la présidence d'ENGIE ; il ne reçoit aucun ordre hiérarchique sur la façon d'exercer son mandat. Sa rémunération n'est en aucun cas corrélée aux solutions de médiation clôturant les litiges. **Et à l'issue de son mandat, le Médiateur du Groupe ENGIE est dans l'interdiction de travailler pour ENGIE pour une durée de trois ans**. Enfin, le budget du Médiateur est indépendant du budget du Groupe ENGIE. Il appartient au Médiateur de gérer cette enveloppe

de façon optimale afin de mener à bien sa mission de médiation tout au long de l'année. Ce budget global inclut notamment la location des locaux, les dépenses de fonctionnement, les travaux éventuels et les dépenses en matière de logistique et d'informatique. En effet, le Médiateur possède son propre système d'information pour le suivi des dossiers. Ce budget inclut enfin les coûts de main-d'œuvre de son équipe, exclusivement dédiée à la Médiation du Groupe et placée sous la seule autorité du Médiateur, même si ce dernier point n'est plus exigé par l'ordonnance du 20 août 2015.

Deux missions prioritaires du Médiateur

Le Médiateur s'est fixé, dès son arrivée en juillet 2014, deux missions principales et prioritaires :

– **incarner le Médiateur opérationnel en France** pour les personnes physiques et morales ayant un litige avec le Groupe, tant dans le domaine de la consommation que dans celui des contrats inter-entreprises (BtoB, fournisseurs, prestataires, etc.);

– **incarner le Médiateur référent pour les entités du Groupe ENGIE dans les autres pays** où le Groupe est présent, notamment en Europe, afin de généraliser l'utilisation du règlement amiable des litiges dans tous les secteurs d'activité.

Les objectifs du Médiateur

1. Traiter les réclamations en dernier recours amiable des différentes entités et filiales françaises du Groupe ENGIE.
En volume, l'essentiel de l'activité du Médiateur est lié à des litiges de clients particuliers dans le domaine de la fourniture d'énergie gaz, électricité et des services associés.

2. Développer le recours à la médiation dans les autres entités de services, lorsque tous les niveaux en charge des réclamations se sont prononcés et que leurs réponses ne satisfont toujours pas le requérant. Le Médiateur a ainsi précisé en 2016, avec les différentes directions concernées, le parcours client concernant le traitement des réclamations.

3. Promouvoir et développer le concept de règlement amiable des litiges
La Médiation du Groupe ENGIE poursuit de façon active les échanges avec toutes les parties prenantes, comme les associations de consommateurs, qui sont des acteurs incontournables du processus. Elle est également membre du Club des médiateurs de services au public, qui vise à rendre visible l'existence de ce mode de résolution amiable des litiges (en particulier à travers son site Internet www.clubdesmediateurs.fr, géré par le Médiateur du Groupe ENGIE).

Incarner le Médiateur opérationnel en France

Particuliers, professionnels, entreprises, collectivités, associations de consommateurs, services de l'État, organisations professionnelles… en lien avec l'ensemble des parties prenantes, la Médiation du Groupe ENGIE promeut, dans l'ensemble du Groupe, le règlement amiable des litiges comme alternative crédible au recours à la justice. Le Groupe ENGIE est d'ailleurs très favorable au principe du règlement amiable et en assure la promotion au sein des services juridiques de ses différentes entités. Pour le Groupe, la médiation possède le double avantage de résoudre des litiges de manière amiable et d'éviter un contentieux, mais aussi de renforcer indirectement l'orientation clientèle de l'entité opérationnelle. Les directions opérationnelles perçoivent en effet qu'au-delà du règlement des litiges réalisé par la Médiation du Groupe ENGIE, les recommandations génériques qu'elle propose permettent d'améliorer la relation client et leur confiance en leur fournisseur. Concernant les demandes de médiation pour les clients particuliers, le Médiateur veille à ce que toutes les filiales et les directions respectent scrupuleusement les exigences de la nouvelle réglementation en informant leurs clients du processus de traitement des réclamations et de l'existence d'un Médiateur à leur disposition. Les entités du Groupe se sont donc mises en conformité avec l'ordonnance dès 2015.

> “LE MÉDIATEUR VEILLE, DANS LE CADRE DU CODE DE LA CONSOMMATION, À CE QUE TOUTES SES NOUVELLES FILIALES ET DIRECTIONS EUROPÉENNES AYANT DES CLIENTS PARTICULIERS **RESPECTENT SCRUPULEUSEMENT LES EXIGENCES** DE LA NOUVELLE RÉGLEMENTATION.”

Incarner le Médiateur référent pour les entités internationales

Le Groupe ENGIE tient naturellement à ce que ses filiales européennes se conforment à la directive RELC et à ses transpositions locales.

autonome

Le budget dont dispose la Médiation chaque année est distinct des autres budgets du Groupe ENGIE; elle dispose ainsi des moyens à la hauteur de ses ambitions.
Cette exigence renforce la position de neutralité et d'indépendance du Médiateur.

–

charte

Retrouvez la Charte de la Médiation du Groupe ENGIE sur :
http://www.mediateur-engie.com/wp-content/uploads/2016/07/CHARTE-DE-LA-MEDIATION-DU-GROUPE-ENGIE_2016-07-20_VF4.pdf

–

compétences

Pour connaître le champ de compétences exact du Médiateur, rendez-vous sur le http://www.mediateur-engie.com/qui-sommes-nous/champ-de-competences-du-mediateur

–

22 millions

C'est le nombre de contrats gérés par les filiales du Groupe ENGIE concernées par la transposition de la directive RELC sur les marchés BtoC (consommateurs), en Europe.

–

concertation

La Médiation du Groupe ENGIE est le fruit d'une concertation avec les associations de consommateurs. Le Médiateur entretient des relations étroites et privilégiées avec ces dernières, et ce tout au long de l'année.

–

››› Pour la plupart de ces filiales, le Médiateur du Groupe ENGIE constitue **un appui fonctionnel pour les dirigeants** tant dans la mise en place d'un processus de règlement amiable des litiges que dans le choix d'un médiateur ou d'une structure de médiation (selon le contenu de la loi locale).

Concernant le territoire européen, la solution proposée par les filiales est adaptée, pour les consommateurs (notamment dans le domaine de la vente d'offres énergie et de services aux clients), au cadre mis en place par le pays pour transposer la directive européenne RELC. **L'accompagnement du Médiateur a permis aux filiales de mettre en place un processus performant de traitement des réclamations** pour :
– informer les consommateurs des différentes instances d'appel en cas de désaccord sur les réponses apportées à un litige ;
– informer les clients de tous les canaux de relation existants (conditions générales de vente, factures, site internet, courriers…), de la possibilité de faire appel à la Médiation (ou aux systèmes de médiation) concernant le domaine de l'énergie et qui seront agréés dans le pays, incluant une éventuelle médiation d'entreprise si cela est possible.

Conformément au décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation, tout consommateur, dont celui ayant un litige transfrontalier (dans l'UE), peut soumettre sa demande au Médiateur du Groupe ENGIE. Si les services ont été souscrits par Internet, les requêtes peuvent aussi être déposées sur la plateforme européenne de résolution en ligne des litiges (plateforme *On line Dispute Resolution* – ODR) prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation. Le Médiateur du Groupe ENGIE n'a pas eu connaissance de litiges concernant ENGIE qui auraient été déposés en 2016 sur cette plateforme ODR. Pour autant, il a eu à traiter des médiations transfrontalières, les requérants étrangers ayant directement déposé leurs requêtes sur le formulaire en anglais du site Internet du Médiateur.

Pour les autres entreprises du Groupe ENGIE en Europe et dans le reste du monde, le Médiateur accompagne les dirigeants dans la mise en place et le développement du traitement amiable des litiges. Dans la plupart des cas, le recours au Médiateur du Groupe ENGIE n'est pas pertinent dans ces zones ; des médiateurs locaux sont à privilégier, qui peuvent eux-mêmes être appuyés par le Médiateur du Groupe ENGIE si nécessaire. ●

Un site Internet indépendant pour saisir le Médiateur

Le Médiateur peut être sollicité directement et simplement via son site Internet : http:/www.mediateur-engie.com

Rappelons que toute sollicitation est étudiée pour s'assurer qu'elle remplit bien les conditions d'éligibilité à la médiation. En effet, conformément à l'article L. 612-2 du code de la consommation, les demandes suivantes ne peuvent pas être traitées en médiation :

- celles pour lesquelles le client ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de l'entreprise ou le service concerné dans le Groupe conformément au contrat. Dans ce cas, le Médiateur réoriente cette réclamation vers le service idoine et s'assure que le service y apporte bien une réponse qui satisfait le requérant;
- celles manifestement infondées ou abusives;
- celles qui ont déjà été traitées ou sont en cours de traitement par un autre médiateur, notamment le MNE, ou par un tribunal;
- celles dont la dernière réclamation auprès du fournisseur date de plus d'un an ;
- celles qui n'entrent pas dans le champ de compétences du Médiateur.

transparence

Au cœur des 8 valeurs de la Charte de la Médiation d'ENGIE, la transparence est indispensable à l'efficacité de la démarche du Médiateur. Au-delà de son rapport annuel d'activité, le site Internet du Médiateur contribue à faire vivre au quotidien cette valeur clé de la médiation.

0,87 million d'euros

C'est le budget 2016 du Médiateur du Groupe ENGIE pour l'exercice de toutes ses missions de Médiateur de la consommation.

Le consommateur au cœur de la démarche

Le Médiateur du Groupe ENGIE poursuit un objectif majeur : répondre au mieux aux attentes des requérants. Pour ce faire, il doit agir et communiquer en toute transparence. Et pour aller toujours plus loin dans la compréhension des exigences des requérants, la Médiation d'ENGIE entretient des relations privilégiées avec les associations de consommateurs.

Le Médiateur d'ENGIE publie chaque année un rapport d'activité en deux langues (français et anglais) qui présente le bilan de son activité, ses résultats et ses recommandations. Les rapports d'activité du Médiateur sont disponibles sur son site Internet.

Les valeurs fondamentales de la Médiation d'ENGIE à la loupe

L'article L. 612-1 du code de la consommation établit que *« Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. À cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation. »* Pour ce faire, il est nécessaire que les consommateurs soient informés du rôle du Médiateur, de ses conditions d'éligibilité mais également de sa manière de fonctionner. Le Médiateur du groupe ENGIE s'attache donc à axer sa médiation autour de 8 principes fondamentaux :

– **La transparence** assure une parfaite accessibilité de l'information des consommateurs sur le rôle de la Médiation.

– **L'écoute** est l'une des valeurs principales de la Médiation du groupe ENGIE. Chaque chargé de médiation entre en contact avec le requérant afin d'instaurer une relation de confiance.

– **Le respect des personnes** est une valeur essentielle du Groupe ENGIE, et il apparaît important de l'ériger en principe fondamental au sein de la Médiation.

– **La recherche de solution amiable** convenant aussi bien au requérant qu'aux entités du Groupe ENGIE reste l'objectif principal de la Médiation. La solution se mûrit et se travaille avec chaque protagoniste tant que la Médiation n'est pas close.

– **L'équité,** ou juste traitement, est indispensable à une médiation réussie. Ici, il n'est pas question d'appliquer la justice juridique mais d'utiliser des notions de justice naturelle et d'éthique dans l'appréciation de tous et chacun, au-delà des seules règles de droit en vigueur.

– **L'impartialité** est une notion importante puisqu'elle renvoie à l'absence de parti pris du Médiateur. Elle est ainsi associée à la neutralité, l'objectivité et donc l'équité.

– **Le respect du contradictoire** permet à chacune des parties de se faire entendre, d'expliquer au chargé de médiation son ressenti mais aussi les faits tels qu'elle les perçoit.

– **La confidentialité** est l'un des grands avantages de la Médiation puisque la solution proposée par le Médiateur ne sera connue que des parties prenantes au litige et ne fera l'objet d'aucune publication.

Ces valeurs forment la clé de voûte de l'action du Médiateur d'ENGIE et de son équipe. Mises en œuvre au quotidien et dans le cadre de chaque médiation, elles permettent de contribuer à la **satisfaction des demandeurs** ainsi qu'à celle des entités du Groupe ENGIE. L'affirmation de ces valeurs permet de traiter les dossiers entrant en médiation dans le respect de chacune des deux parties.

L'information du demandeur, une priorité

Il est primordial **d'informer de façon transparente** le requérant sur le procédé de médiation. En effet, le Médiateur a un champ de compétences défini, limité au Groupe ENGIE (entités et filiales). Le Groupe ENGIE possède des filiales pour des offres de services en plus de la fourniture d'énergie. Ainsi, son champ de compétences regroupe divers domaines d'activité. Si la requête n'entre pas dans le champ de compétences du Médiateur du Groupe ENGIE, il se doit de **réorienter rapidement le requérant** vers les structures ou médiateurs compétents. Lorsqu'il s'agit bien d'une sollicitation éligible à une médiation, le Médiateur traite la demande en respectant les étapes suivantes :

valeur

Les 8 valeurs du Médiateur d'ENGIE sont présentées dans sa Charte, et peuvent être consultées directement sur le http://www.mediateur-engie.com/wp-content/uploads/2016/07/CHARTE-DE-LA-MEDIATION-DU-GROUPE-ENGIE_2016-07-20_VF4.pdf. L'adhésion à ces valeurs par la Médiation est confirmée par le Médiateur par l'envoi d'un courrier spécifique.

–

❶ Le Médiateur affecte la demande à un chargé de médiation de son équipe.
❷ Le chargé de médiation sollicite les parties (le requérant et la partie à laquelle il est opposé, c'est-à-dire l'interlocuteur de l'entreprise concernée par le litige). Cette étape s'effectue le plus souvent par téléphone, pour valider avec elles leur compréhension des principes et valeurs de la médiation et le fait qu'elles les partagent.
❸ Le chargé de médiation demande à chaque partie de lui apporter les éléments nécessaires à l'analyse complète et indépendante de la médiation. Il peut communiquer, à la demande de l'une des parties, tout ou partie du dossier.
❹ Le chargé de médiation soumet ses réflexions au Médiateur ainsi que les pièces justificatives. Le Médiateur propose alors une/des solution(s) au litige. Comme le prévoit l'article R. 612-5 du code de la consommation, il s'engage à traiter les médiations sous 90 jours maximum. Cependant, lorsque le dossier est particulièrement complexe, ce délai peut être allongé. Le Médiateur informe alors les parties de cet allongement.
❺ La solution proposée par le Médiateur est présentée aux parties, qui décident si elles l'acceptent ou non. Ces échanges peuvent faire évoluer la solution. Le Médiateur fixe un délai de deux semaines environ au requérant pour accepter ou refuser la solution. Cependant, au cas par cas, et à la demande du requérant, ce délai peut être plus long pour faciliter la convergence vers une solution partagée.
❻ Le Médiateur entérine ensuite sa solution de médiation. Il s'assure, si nécessaire, de sa mise en œuvre par la partie concernée.
❼ Le Médiateur met en place une enquête de satisfaction auprès des requérants qui fait suite au traitement de leur demande.
Tout au long de ce processus, le Médiateur rappelle aux parties qu'elles restent libres de se retirer à tout moment.

> “COMME ANNONCÉ EN 2015, **NOUS AVONS RENFORCÉ L'INFORMATION DE TOUS LES CLIENTS** DU GROUPE ENGIE SUR L'EXISTENCE DE NOTRE MÉDIATION ET POURSUIVI NOS ÉCHANGES APPROFONDIS AVEC LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS.”

Un fonctionnement souple au service du règlement amiable

La médiation est **gratuite pour le requérant**. Les parties ont accès au processus de médiation sans devoir faire appel à un conseil. Elles peuvent toutefois se faire représenter par un avocat ou assister par toute personne de leur choix, et ce à tous les stades de la démarche. Elles peuvent également 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 des partie(s) qui en font la demande. En cas de demande conjointe, les frais peuvent être partagés entre les deux parties. En effet, contrairement à l'action en justice, il n'existe pas d'article 700 du code de procédure civile dans le règlement amiable des litiges.

Si une des parties fait appel à un tiers (par exemple un avocat, une assistance juridique, une association de consommateurs, etc.), plusieurs cas de figure sont possibles :
– le chargé de médiation traite uniquement avec la tierce personne, et cette dernière informe le requérant des propositions du Médiateur d'ENGIE. C'est alors la tierce personne qui informera en retour la Médiation de la décision du requérant ;
– le chargé de médiation traite directement avec le requérant qui prend conseil régulièrement auprès de la tierce personne, avant d'accepter ou refuser les propositions du Médiateur ;
– le chargé de médiation traite directement avec le requérant en mettant la tierce personne en copie de tous les échanges, notamment des propositions de solution de médiation, afin que la tierce personne puisse jouer efficacement son rôle de conseil.

Avant de démarrer la médiation, ainsi qu'à la fin du processus, le Médiateur informe les parties :
– qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser la proposition de solution ;
– que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours postérieur devant une juridiction ;
– que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge ;
– des conséquences, pour le requérant, de l'acceptation ou du refus de la solution de médiation.

Une équipe dédiée à la Médiation du Groupe ENGIE

Le Médiateur du Groupe ENGIE, Jean-Pierre Hervé, possède une grande expérience des métiers de l'énergie, plus spécifiquement dans le domaine des marchés BtoC (clientèle des particuliers). Par ailleurs, le Médiateur d'ENGIE participe chaque année à des formations pour la mise à jour de ses connaissances. En 2014, par exemple, le Médiateur a suivi un stage relatif aux fondamentaux de la médiation à l'Institut de la gestion publique et du développement économique (IGPDE) ; en 2016, un stage sur la ›››

rapports d'activité

Les rapports annuels du Médiateur du Groupe ENGIE sont accessibles à tous sur : http://www.mediateur-engie.com/qui-sommes-nous/le-rapport-dactivite-du-mediateur/

médiation sous l'angle juridique. Le Médiateur possède aussi des compétences juridiques, en particulier dans le domaine des marchés de masse. Le Médiateur dispense également des formations à des élèves de niveau master en droit. Il est assisté dans son équipe par des juristes, des spécialistes de la relation clients, des seniors et des juniors expérimentés.

Un Médiateur en contact avec les associations de consommateurs

Au sein du Groupe ENGIE, **la Médiation résulte d'un processus de co-construction**. Elle a été créée avec plusieurs associations de consommateurs, qui ont cosigné la convention fondatrice. Ce dialogue se poursuit régulièrement ; par exemple, en 2016, au travers d'un atelier de travail visant à étudier les courriers de solution envoyés aux clients du Groupe ENGIE par la Médiation. Cette dernière a souhaité s'appuyer sur leur expérience pour confronter la façon de présenter et de rédiger ces courriers de solution afin qu'ils soient adaptés au mieux aux requérants. **Cette coopération confirme que les associations de consommateurs sont aussi des acteurs incontournables de la Médiation du Groupe ENGIE**. De plus, chaque année, ces associations sont conviées à des rencontres plénières, en présence des entités du Groupe concernées selon les sujets. Les points de vue exprimés à l'occasion de ces rencontres sont essentiels pour le Médiateur. Ils lui permettent de confronter sa vision des demandes des consommateurs, obtenue uniquement à travers les sollicitations qu'il reçoit sur des situations précises, avec celle, plus large, des associations qui les représentent. Ces éclairages contribuent à préciser ou à compléter les recommandations qu'il formule.

56 %

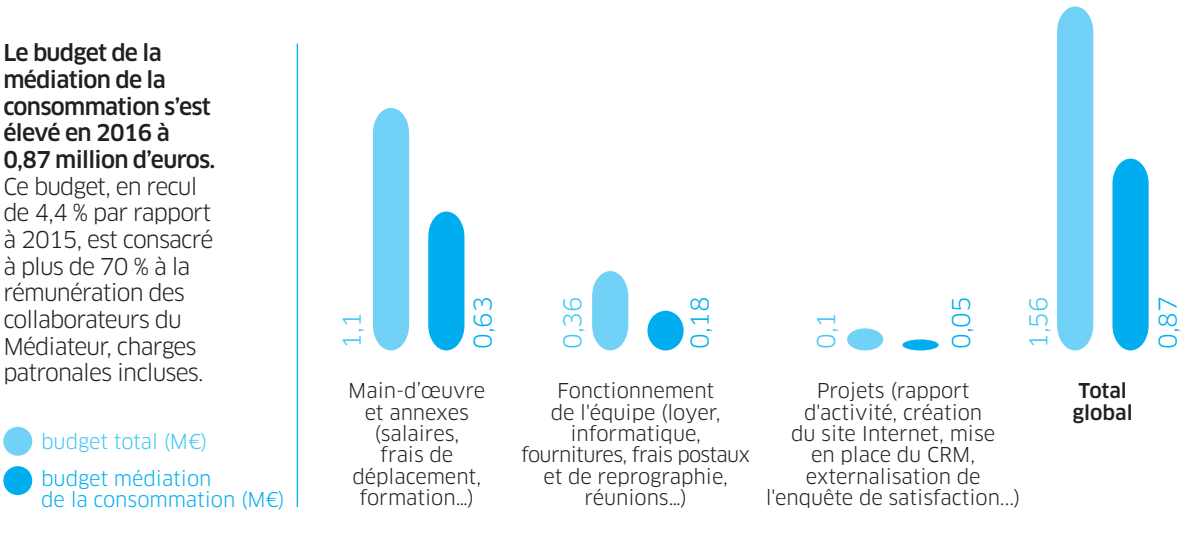
C'est la part du budget 2016 du Médiateur consacrée à la médiation de la consommation.

Promouvoir la Médiation dans les facultés de droit et dans les formations à la médiation de la consommation

Le Médiateur intervient dans des facultés de droit françaises. En 2016, Jean-Pierre Hervé est allé à la rencontre des étudiants en master 2 au Mans, à Dijon et à Nantes. Ces interventions sont l'occasion de présenter aux futurs professionnels du droit l'intérêt de la médiation, ses atouts, ses limites et d'échanger sur les méthodes utilisées à travers des études de cas.
Le Médiateur a également animé une formation pratique concernant la médiation de la consommation donnée par la Fédération nationale de la médiation et des espaces familiaux (Fenamef). Trois sessions ont eu lieu les 28 janvier, 30 mars et 20 avril 2016. Il a été rappelé que le processus encadré par le code de la consommation est un processus structuré, progressif, reposant sur les valeurs suivantes : le respect des personnes ; l'écoute équilibrée, disponible et attentive des parties ; l'impartialité ; l'équité dans le respect des règles de droit ; la transparence sur le processus suivi et les résultats de l'activité du Médiateur avec une confidentialité garantie sur les informations communiquées par les parties.

Le budget du Médiateur à la loupe

Le budget de la médiation de la consommation s'est élevé en 2016 à 0,87 million d'euros. Ce budget, en recul de 4,4 % par rapport à 2015, est consacré à plus de 70 % à la rémunération des collaborateurs du Médiateur, charges patronales incluses.



efficacité

Dès son arrivée en 2014, le Médiateur a mis en place plusieurs dispositifs de contrôle interne pour garantir l'efficacité du processus de médiation. Dans un contexte d'augmentation des volumes traités, le taux d'acceptation des solutions proposées est en progression constante, de même que la satisfaction des requérants.

85 %

C'est le taux d'acceptation des médiations BtoC en 2016.

Une démarche à la hauteur des attentes du consommateur

Nombre de sollicitations et de médiations, motifs de litige, profil des requérants, délais de traitement et satisfaction du demandeur : le point sur les chiffres de l'activité 2016 de la Médiation du Groupe ENGIE.

Lorsque le Médiateur du Groupe ENGIE reçoit une sollicitation, il examine dans un premier temps la demande afin de vérifier qu'elle entre bien dans son champ de compétences. Rappelons que **le Médiateur intervient, conformément au code de la consommation, dans le respect de la procédure suivante :**

❶ les services clients (niveau 1) ou les services nationaux consommateurs (niveau 2) se sont prononcés sur la réclamation en apportant une réponse (sur support durable) au client ou n'ont pas apporté de réponse dans un délai de 2 mois ;
❷ le client n'est pas satisfait de la réponse apportée (le litige est alors constitué) ;
❸ le requérant saisit la Médiation pour demander un traitement amiable interne en dernier recours.

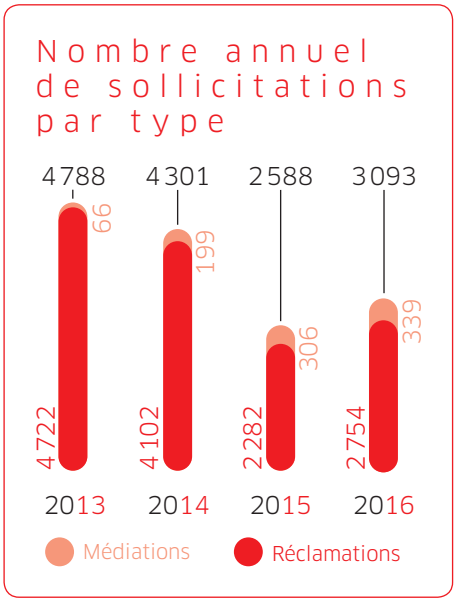
Sous 48 heures en moyenne, un courrier confirme alors au requérant la bonne réception de sa demande et, dans le cas où s'il ne s'est pas adressé à la bonne instance, lui précise l'entité qui va lui répondre. Les différentes étapes du processus et les différents cas rencontrés sont présentés dans la rubrique **« Le parcours de recevabilité de la Médiation du Groupe ENGIE »** p. 32.

Dans la majorité des cas, c'est le client qui sollicite directement le Médiateur du Groupe ENGIE. Cependant, en cas d'impasse avec leur interlocuteur, les sociétés du Groupe ENGIE peuvent également être à l'origine de la saisine. Pour autant, il convient d'obtenir systématiquement l'accord du consommateur sur l'entrée en médiation de son litige.

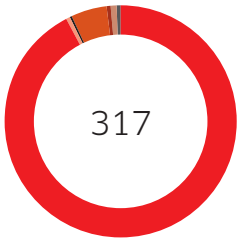
Sollicitations et demandes de médiation en hausse

Après trois années consécutives de décroissance, de 2013 à 2015, **le nombre total de sollicitations du Médiateur est en hausse** en 2016, avec 3 093 demandes (+ 20 % par rapport à 2015). Corrélativement, **le nombre de médiations augmente** également pour atteindre 339 demandes éligibles en 2016 (contre 306 en 2015, soit +11 % par rapport à 2015).

Cette tendance à la hausse est le résultat de deux évolutions :
– **la généralisation de la référence au Médiateur dans les entités** du Groupe ENGIE suite à l'action du Médiateur auprès de toutes les directions de marché BtoC du Groupe en France ;
– **la simplification progressive de la saisine** du Médiateur (en particulier via Internet) et l'amélioration de l'information des requérants par les entités du Groupe ENGIE, conformément aux recommandations passées du Médiateur.

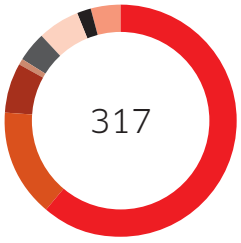


Demandes de médiation éligibles en BtoC par filiale



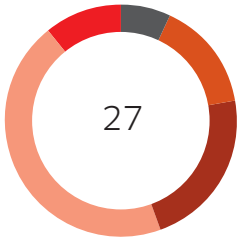
- 92,1 %_ ENGIE Particuliers
- 5,0 %_ ENGIE E&C Fideloconso
- 0,9 %_ GRDF
- 0,6 %_ ENGIE Panosol
- 0,6 %_ ENGIE Happ-e
- 0,3 %_ ALTISERVICE
- 0,3 %_ ENGIE Professionnels

Demandes de médiation éligibles en BtoC par motif



- 62 %_ Facturation & Consommation
- 15 %_ Paiement
- 7 %_ Distribution technique
- 6 %_ Contrat
- 4 %_ Suivi réclamation
- 4 %_ Offre énergie
- 2 %_ Accueil-Conseil-Accompagnement
- 1 %_ Équipement énergétique

Sollicitations en médiation BtoC non retenues (6%)



- 3,8 %_ Demandeur choisit le MNE
- 1,9 %_ Transmis au MNE par la Médiation
- 1,3 %_ Demandeur injoignable
- 0,9 %_ Refus de médiation par le demandeur
- 0,6 %_ Refus de médiation par le Médiateur

Les particuliers restent les requérants majoritaires

Cette année, l'action du Médiateur auprès des entités du Groupe ENGIE pour **promouvoir l'appel à la Médiation** s'est intensifiée. Malgré des médiations d'origines diverses, les demandeurs les plus nombreux demeurent les clients particuliers (93 %, soit 317 sollicitations sur les 339 reçues). Parmi les demandeurs, la deuxième place revient aux professionnels, qui représentent 4,5 % des demandes de médiation.

ENGIE Particuliers, 92,1 % des médiations en BtoC

La filiale ENGIE Particuliers est fortement citée : 92,1 % des médiations BtoC reçues par le Médiateur la concernent. Les 7,9 % restants sont répartis entre les entités suivantes : ENGIE E&C FideloConso, ENGIE Happ-e, GRDF, ENGIE Panosol, ENGIE Professionnels et Altiservice (cf. graphe ci-dessus).

Facturation et paiement, en tête des motifs de litige

De façon encore plus marquée qu'en 2015, **les médiations concernent majoritairement des problèmes de facturation ou de paiement** (77 % en 2016 *vs* 72 % en 2015) liés au niveau de consommation de gaz et d'électricité (intégrant les problèmes de compteur). La part des litiges liés à l'accueil et à l'information diminue, passant de 3 % en 2015 à 2 % en 2016. Parallèlement, la catégorie « offre énergie », qui correspond à des demandes en lien avec le contenu de l'offre et notamment la stratégie tarifaire et les taxes concernant l'énergie, reste stable à 4 %.

Enfin, **l'Offre FideloConso, un thème de litige apparu en 2015, reste une source de réclamation soutenue** avec 16 médiations en 2016 *vs* 10 en 2015. Cette offre consiste en une individualisation des charges de chauffage et d'eau chaude pour les logements en chauffage collectif au gaz naturel.

Concernant les médiations du fournisseur ENGIE Particuliers (ex-DolceVita), les motifs de recours au Médiateur sont, pour la plupart, identiques à ceux rencontrés en 2015 : contestation de consommations, problème de compteurs défaillants ou d'erreurs de relève, et enfin la difficulté dans les règlements ou les modes de paiement en lien notamment avec le passage des entreprises au système SEPA.

« TRAITER LES RÉCLAMATIONS DES CLIENTS PARTICULIERS »

DR

Marie CARLO
Responsable du service consommateurs

La direction Marché des particuliers d'ENGIE place au cœur de son dispositif les 10 millions de ménages qui nous ont confié leur contrat de fourniture de gaz et d'électricité.

Notre ambition est d'améliorer l'expérience de nos clients, y compris en situation de réclamation. Et l'améliorer, c'est les informer, nous adapter et professionnaliser.

ENGIE a ainsi **amélioré la disponibilité et la clarté de l'information** concernant la démarche de résolution amiable des litiges. Aujourd'hui, le parcours de réclamation et les coordonnées des services compétents, dont la Médiation du Groupe ENGIE, sont mentionnés sur toute la documentation mise à disposition du client (site Internet, factures, bas de page des réponses aux réclamations des clients…). L'objectif est que le client sache quel est le service compétent pour traiter sa demande et comment le contacter, et ce à tout moment.

Placer le client au cœur du dispositif, c'est également **adapter nos processus aux nouveaux modes de communication**. Nous prenons en charge et répondons aux demandes, quel que soit le moyen utilisé pour nous les adresser : téléphone, courrier, e-mail, tchat, réseaux sociaux.

Enfin, c'est lui garantir que des **conseillers qualifiés** sont à sa disposition pour analyser et répondre à sa demande. Facturation, relève, inversion de points de livraison… Les sujets des réclamations dans le domaine de l'énergie sont complexes. Leur analyse suppose une bonne connaissance d'un environnement réglementaire, concurrentiel et juridique en constante évolution. Pour garantir la qualité des réponses apportées à ses clients, ENGIE investit pour la formation des conseillers. En 2016, pas moins de 50 000 heures de professionnalisation ont été prodiguées à nos conseillers.

La proportion de sollicitations en médiation BtoC « non retenues » (27 en 2016 contre 34 en 2015) est en baisse par rapport à l'année 2015 (9 % des dossiers reçus en 2016 contre 12 % en 2015). Les causes de rejet de ces 27 sollicitations, résumées dans le graphe de la page précédente, sont les suivantes :

– 2 sollicitations pour lesquelles **le Médiateur n'était pas compétent** ; ainsi le taux de litiges refusés[1] par le Médiateur du Groupe ENGIE est de 0,6 % en 2016 ;
– 4 sollicitations au sujet desquelles **le demandeur est injoignable** alors que le litige n'était pas explicite dans sa demande, ce qui ne permet pas de le définir ;
– 6 **sollicitations transmises au MNE** selon notre convention signée en 2015 ;
– 12 sollicitations pour lesquelles **le demandeur choisit le MNE** après avoir sollicité en parallèle les deux médiations possibles ;
– Et 3 sollicitations qui correspondent à des **retraits de demandes de médiation du requérant** lors du 1er appel téléphonique de la Médiation d'ENGIE.

Délais de traitement des médiations BtoC : qualité maintenue !

Malgré deux années consécutives d'augmentation du nombre de médiations, **le Médiateur a maintenu en 2016 le niveau de qualité de traitement et de délai qu'il s'était fixé** en décembre 2014, à savoir traiter la quasi-totalité des dossiers dans les **deux mois** suivant la date de réception de la requête (et non de l'obtention de toutes les pièces du dossier). Rappelons que le délai fixé par le code de la consommation est de trois mois.

En 2016, sur les **317 sollicitations en médiation BtoC reçues**[1], 290 (*vs* 254 en 2015) ont fait l'objet d'une médiation et 27 (*vs* 34 en 2015) n'ont pas été retenues. La Médiation du Groupe ENGIE a également traité, en 2016, 29 médiations au titre de sollicitations reçues en 2015. Ainsi, en 2016, **la Médiation du Groupe ENGIE a traité 319 médiations**[2] soit 16,8 % de plus qu'en 2015 (273 médiations traitées) qui se répartissent comme suit :
– **265 médiations clôturées :**
- dont **263** avec **réponse du requérant** :
  - › **223** avec acceptation de la solution (*vs* 187 en 2015)
  - › **40** avec refus de la solution (vs 44 en 2015)
- **dont 2 arrêts de médiation**.

– **54** médiations encore en **cours d'instruction** début 2017.

Internet, un canal devenu essentiel

En 2016, 37 % des requérants ont connu le Médiateur via Internet (contre seulement 16 % en 2015).

La mise en ligne d'un site Internet facilitant les sollicitations du Médiateur du Groupe ENGIE est l'un des outils mis en œuvre par la Médiation du Groupe ENGIE pour améliorer et fiabiliser son activité.

Ainsi, après avoir eu recours au service clients concerné d'ENGIE et dans l'hypothèse d'une insatisfaction, le requérant a la possibilité de contacter le Médiateur en remplissant le formulaire fourni sur :
http://www.mediateur-engie.com
C'est simple, gratuit et rapide !

1. Voir le critère correspondant dans le tableau « Critères de qualité du décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 » p. 19.

2. En 2016, la médiation a traité 290 sollicitations reçues en 2016 et 29 dossiers au titre de 2015.

Seules deux médiations ont été interrompues en 2016, ce qui représente 0,6 %[1] des médiations retenues (*vs* 4 % en 2015). Les causes sont les suivantes :
– 1 **médiation a été abandonnée par le requérant** : ce dernier a décidé de stopper la médiation et a lancé parallèlement une procédure de surendettement ;
– 1 **médiation était en cours de traitement par un tribunal**, situation révélée lors des échanges avec le Médiateur.

La durée moyenne de résolution d'une médiation[1] est de 64 jours en 2016. Ainsi, 59 % des médiations ont fait l'objet d'un avis rendu sous moins de 60 jours et 78 % sous moins de 90 jours pour les plus complexes. La complexité de ces médiations était notamment liée à :
– des difficultés techniques nécessitant une expertise externe (demande de diagnostics thermiques par exemple, expertise juridique) ;
– des problématiques personnelles nécessitant de recourir à un tiers, comme une assistante sociale par exemple. Certains demandeurs souhaitaient également attendre la prochaine facture pour vérifier que les problèmes avaient bien disparu, et/ou que la situation technique était régularisée (du fait de la perte de confiance du client vis-à-vis du fournisseur ou du distributeur).

Le taux de litige résolu à l'amiable[1] atteint cette année 85 % (*vs* 81 % en 2015). Cette augmentation s'explique notamment par la forte implication de la Médiation du Groupe ENGIE pour trouver un accord juste entre les deux parties. Les médiations avec **refus de solution** ont légèrement diminué en 2016, atteignant 15 % (*vs* 19 % en 2015).

Le taux de solutions proposées par le Médiateur du Groupe ENGIE qui sont en faveur du requérant[1] s'élève à 97,3 % (*vs* 99,6 % en 2015). Ce taux est conforme au raisonnement adopté dans le rapport d'activité 2015 et présenté en février 2016 devant la Commission d'évaluation et de contrôle de la consommation. En effet, lorsque le demandeur et le fournisseur acceptent la solution proposée par le Médiateur, cette décision est respectée dans la majorité des cas. Seuls 13 cas de non-respect ont été dénombrés en 2016. Ils correspondent à des requérants qui sont en désaccord avec la solution et qui se tournent alors vers le Médiateur national de l'énergie (MNE), sans pour autant que cela amène à des conclusions différentes sur le litige. Les entités du Groupe ENGIE, quant à elles, ont appliqué 100 % des solutions proposées par le Médiateur : c'est l'un des intérêts forts d'une médiation indépendante d'entreprise.

En revanche, si l'on considère que le taux de solutions proposées en faveur du requérant se définit comme la satisfaction concernant l'action du Médiateur, alors ce taux est de 75 % (cf. Enquête de satisfaction 2016 de la Médiation du Groupe ENGIE). C'est pourquoi le Médiateur d'ENGIE suggère que ce taux fasse l'objet d'une définition plus précise et normalisée dans une future version du décret correspondant.

La satisfaction du demandeur, une préoccupation constante

Tous les ans depuis 2009, la Médiation du Groupe ENGIE mène une enquête auprès des demandeurs afin de mesurer leur degré de satisfaction à la fois sur les services réclamations de l'entreprise après sollicitation de la Médiation et sur le traitement de leur médiation. Cette année, le taux de retour global d'enquête a été de 52 %, contre 34 % en 2015. En 2016, seules les réclamations traitées par le service consommateurs des filiales concernées ont été enquêtées. En voici les résultats principaux.

La satisfaction progresse parmi les requérants ayant sollicité la Médiation d'ENGIE et dont la demande, inéligible, a été réorientée et prise en charge par le service consommateurs (taux de retour de 47 %, 617 réponses sur 1 312 enquêtés), :
– 57 % sont satisfaits de la réponse donnée à leur litige (vs 51 % en 2015, 50 % en 2014 et 33 % en 2013),
– 37 % souhaitent poursuivre en médiation (*vs* 39 % en 2015).

37 %
des demandeurs ont connu le Médiateur via Internet
–

Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation (BtoC)

Critères	Définitions	Valeur/ Taux
a) Le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet;	Nombre de médiations et le motif (type de demande)	317
c) La proportion de litiges qu'il a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus;	% médiations refusées = Sollicitations non traitées en médiation « Refus de médiation par le Médiateur » / total des médiations reçues	0,6 %
d) Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption;	% médiations interrompues = arrêts de médiation / médiations traitées	0,6 %
e) La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges;	La durée moyenne de résolution d'un litige.	64 jours
h) Pour les médiateurs rémunérés ou employés exclusivement par un professionnel, le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable.	% Solutions en faveur du requérant = (médiations acceptées + refusées - recours MNE - refus filiale) / (médiations acceptées + refusées)	97,3 %
	% Solutions en faveur du requérant = % satisfaction de l'action du Médiateur (enquête de satisfaction de la Médiation du Groupe ENGIE 2016)	75 %
	% litiges résolus à l'amiable = médiations acceptées / (médiations acceptées + refusées)	85 %

78 %
de médiations
ont été traitées
en moins de 3 mois
–

Ces taux traduisent une **amélioration de la qualité des services de réclamation** des fournisseurs. Par ailleurs, les enquêtés expriment une **amélioration de l'information** qui leur est donnée concernant les voies de recours qui s'offrent à eux en cas de contestation.

Pour les requérants dont les sollicitations ont été traitées par la Médiation d'ENGIE (taux de retour de 56 %, 123 réponses sur 219 enquêtés), nous avons pu constater une amélioration de leur satisfaction concernant :
– la compréhension de leur litige : 66 % en 2016 (*vs* 61 % en 2015 et 73 % en 2014) ;
– la qualité des échanges pendant l'instruction du dossier : 76 % en 2016 (*vs* 70 % en 2015 et 72 % en 2014).

La qualité de la solution proposée pour résoudre le litige, en revanche, est en léger recul avec 55 % en 2016 (*vs* 58 % en 2015 et 63 % en 2014).

De manière globale, **la satisfaction concernant l'action du Médiateur** reste élevée et augmente en 2016 ; en effet, **75 % des demandeurs ont été satisfaits de l'action du Médiateur** (*vs* 70 % en 2015). L'amélioration de la satisfaction s'explique essentiellement par l'implication de la Médiation pour dénouer les demandes traitées, alors que le niveau d'exigence des requérants s'élève.

Ce niveau d'exigence de la Médiation explique que **85 % des requérants ont accepté la solution qui leur a été proposée**.

Convention entre le Médiateur national de l'énergie et le Médiateur du Groupe ENGIE

Comme le prévoit la convention signée entre le Médiateur national de l'énergie et le Médiateur du Groupe ENGIE, un bilan de sa mise en œuvre opérationnelle a été réalisé un an après sa mise en place.
La convention prévoyait :
– la mise en avant, par chaque Médiateur, des coordonnées de l'autre, pour permettre au consommateur de connaître les recours possibles et de choisir le Médiateur de son choix ;
– le transfert, entre eux, des dossiers qu'ils ne peuvent pas prendre en charge par rapport à leur champ de compétences ;
– la réalisation d'un bilan annuel de la convention et la publication de ce bilan dans le rapport d'activité de chaque Médiateur.

Tous les critères ont été respectés puisque :

• Concernant la mise en avant des coordonnées :
– les deux Médiateurs ont fait référence à l'autre sur leur site Internet ;
– les deux Médiateurs ont mis en ligne la convention signée ;
– le Médiateur du Groupe ENGIE a, de plus, informé les requérants qui le saisissent, tant dans ses courriers que ses réponses par e-mail, qu'une possibilité de recours au Médiateur national de l'énergie était possible.

• Concernant les transferts :
– les Médiateurs se sont transmis les dossiers ne relevant pas de leur domaine de compétences ;
– ils se sont également interrogés, puis transmis, selon les cas, lorsqu'un requérant les saisissait simultanément pour une même demande ;
– enfin, le Médiateur national de l'énergie a, comme le prévoit également le code de l'énergie (article L. 122-1), pu traiter des demandes de requérants qui l'ont saisi suite à désaccord avec la proposition de solution amiable faite par le Médiateur du Groupe ENGIE.

Plus précisément, les transferts sont les suivants :

	Hors périmètre / compétences	Requérants ayant sollicité 2 Médiateurs en parallèle ou instruction commencée chez le MNE	Requérants saisissant le MNE suite à une médiation ENGIE
Du Médiateur ENGIE vers le MNE	6 (changements de fournisseur ou autre fournisseur impliqué)	12	13
Du MNE vers le Médiateur ENGIE	1 (un client professionnel)	2 (le client souhaite être d'abord traité par la Médiation ENGIE) 1 (demande inférieure à 2 mois)	

progrès

La connaissance des entités opérationnelles du Groupe ENGIE couplée à celle des attentes des consommateurs permet au Médiateur du Groupe ENGIE de porter des recommandations efficaces, toujours bien suivies par les entités concernées. L'objectif : contribuer à la démarche de progrès de l'entreprise.

Près de 100 %

des recommandations formulées par le Médiateur sont suivies par les directions du Groupe ENGIE.

progrès

Une démarche exemplaire d'amélioration continue

À partir de ce qu'il observe au quotidien dans ses missions de médiation et de ses nombreux échanges avec les associations de consommateurs, le Médiateur du Groupe ENGIE émet chaque année des recommandations précises et ciblées à destination des entités commerciales du Groupe. Il s'assure par la suite de leur mise en œuvre.

> DES RECOMMANDATIONS 2015 TRÈS BIEN SUIVIES

Tout au long de l'année, le Médiateur échange avec les directions du Groupe ENGIE et les associations de consommateurs afin de définir les axes de progrès des filiales de l'entreprise dont il traite les litiges. Il est pour autant rappelé que le Médiateur n'est pas légitime à recommander des améliorations sur des thématiques pour lesquelles il n'a pas été saisi. Le bilan des 19 recommandations formulées par la Médiation du Groupe ENGIE en 2015 est positif. Tour d'horizon des actions entreprises par les directions du Groupe.

« UN RENFORCEMENT DE L'ORIENTATION CLIENT »

DR

Olivier Roland
Directeur clients Enedis

Enedis considère que des clients satisfaits constituent l'un des meilleurs atouts pour son avenir et sa relation aux parties prenantes.

Cette logique doit intégrer le rôle et les missions d'un distributeur en monopole et articuler satisfaction client et performance économique. Dans ce cadre, Enedis est un acteur neutre, transparent vis-à-vis de toutes les parties prenantes, objectif et indépendant. Le respect du « Code de bonne conduite » fonde l'action d'Enedis et légitime sa posture vis-à-vis des acteurs du marché et des clients.

L'ambition d'Enedis est d'**« offrir à nos clients les meilleurs standards de qualité aux meilleurs prix »**. Elle se fonde sur les points suivants :
– s'appuyer sur un socle de performances irréprochables conformes aux obligations,
– « penser expérience client » en inscrivant Enedis dans un rôle reconnu par toutes les parties prenantes,
– développer la lisibilité, l'accessibilité et la modernité des services au service de la performance de la relation client et du marché,
- être conforme aux standards de la relation client et développer de nouvelles offres en matière d'accès aux données de consommation et de services,
– garantir une amélioration constante de la performance économique,
– permettre que l'engagement clients soit assorti d'une communication rendant lisible les actions.

Concrètement, pour contribuer à l'atteinte de cette ambition, Enedis a redéfini une **politique de « gestes client »**. L'objectif poursuivi est de définir des règles partagées par tous les techniciens et conseillers d'Enedis pour permettre de rétablir la confiance vis-à-vis du distributeur des clients insatisfaits par le traitement de leur demande.

Cette politique est aussi, pour la Médiation du Groupe ENGIE, de nature à améliorer le traitement équitable des réclamations sur tout le territoire.

Le distributeur a également mis en œuvre sa nouvelle **enquête de satisfaction « à chaud »** auprès de ses clients. Il s'agit d'une enquête réalisée dans les 48 heures après la fin d'une prestation d'Enedis. Ce dernier contacte ses clients par e-mail ou SMS afin de recueillir leur avis sur la prestation réalisée. Tous les clients dits « pas du tout satisfaits » sont ensuite rapidement appelés par les équipes d'Enedis dans le but de tenter d'apporter les compléments d'information ou les explications permettant de traiter l'insatisfaction.

Ce renforcement de l'orientation clients d'Enedis est en effet de nature à réduire *in fine* le nombre de litiges.

GRDF

« Poursuivre l'amélioration de l'explicitation des règles de redressement de consommation, suite au blocage de compteurs »

Des éléments de langage ont été intégrés dans le processus de production fin 2016 et les associations de consommateurs seront sollicitées au premier semestre 2017, pour améliorer les courriers sortants.

« Proposer un formulaire à remettre au consommateur explicitant la procédure suite à un sinistre survenu sur le réseau »

La direction juridique de GRDF a proposé fin 2016 un document permettant d'expliquer la procédure à suivre lors d'un sinistre. Son déploiement est prévu au premier semestre 2017.

ENEDIS[1]

« Diminuer le temps de réponse d'Enedis dans le processus de médiation »

Enedis a amélioré ses délais de traitement en 2016, la réponse est apportée dans un délai moyen de 20 jours contre 30 jours en 2015.

« Adapter le montant du dédommagement d'Enedis en fonction des préjudices subis par le requérant »

La Médiation du Groupe ENGIE constate une évolution du montant de la compensation financière versée par Enedis sur les dossiers les impliquant en 2016, et souligne qu'elle doit être bien proportionnée au regard du désagrément subi par le requérant.

« Rembourser la valeur à neuf des appareils électriques détériorés en cas de responsabilité d'Enedis »

Enedis a confirmé appliquer le principe de réparation intégrale conformément aux règles de responsabilité civile. La réparation intégrale consiste à mettre la victime dans l'état matériel où elle se trouvait avant la réalisation du sinistre. Elle doit se faire sur la base de la valeur de remplacement, définie comme étant le prix d'acquisition au jour du sinistre d'un bien identique quant à son ancienneté, son état général, ses caractéristiques et ses performances.

FRANCE BTOC

« Réaliser un conseil tarifaire par le service consommateurs pour les réclamations facturation »

Le service consommateurs applique le conseil tarifaire à l'aide d'un outil d'estimation des consommations. En septembre 2016, l'outil a évolué pour intégrer des nouveautés liées au compteur communicant. Ces évolutions permettent de fiabiliser le conseil tarifaire.

« Expliquer la ligne "ajustement de consommation" dans la facturation »

Pour pallier la difficulté de joindre un courrier personnalisé à chaque facture, en 2016, le fournisseur explique dans une FAQ la notion d'ajustement de consommations.

« Expliquer les factures rectificatives »

En 2016, le fournisseur explique dans une FAQ la notion de factures rectificatives.

[1]ENEDIS gère le réseau d'électricité en France quel que soit le fournisseur et réalise toutes les interventions techniques (raccordement, dépannage, relevé de compteur). ENEDIS intervient comme un tiers dans les litiges impliquant certaines filiales d'ENGIE.

76 %
des sollicitations adressées au Médiateur du Groupe ENGIE relèvent de contestations pour la facturation et la consommation.

« Poursuivre et améliorer la relation client lors d'un recouvrement de facture contestée, notamment lorsque le recouvrement est confié à un prestataire externe »

Suite à des anomalies détectées dans le processus de recouvrement en mars 2016, le fournisseur a mis en production un nouveau processus sur la fin de l'année corrigeant ces dysfonctionnements.

« Adapter, au niveau du service consommateurs, le plan de résorption de la dette aux ressources du client »

Dans certains cas, le fournisseur met en œuvre un plan de résorption adapté, sans pour autant le généraliser à toutes les demandes.

« Traiter les primes Certificat d'économie d'énergie (CEE) au niveau du service consommateurs »

Le service consommateurs du fournisseur a mis en place un back-office spécialisé afin de traiter les clients dans cette situation. Ainsi, le nombre de litiges a beaucoup baissé sur l'année 2016.

« Promouvoir le passeport rénovation »

France BtoC a signé une convention avec le ministère de l'Écologie pour développer 1 000 passeports rénovation.

« Améliorer le processus d'appréciation de la solidité financière des partenaires au moment des renouvellements des contrats pour être membre du réseau des partenaires ENGIE, et apporter un soutien aux clients en cas de dépôt de bilan d'un partenaire ENGIE »

France BtoC Partenaires apprécie la solidité financière des entreprises lors de l'adhésion au contrat de partenariat avec ENGIE même si la responsabilité d'ENGIE n'est pas engagée dans la réalisation des travaux dans le cadre de ce type de contrats. De plus, les partenaires ont une obligation contractuelle d'informer ENGIE de difficultés financières qu'ils rencontreraient.

« NOTRE OBJECTIF PRINCIPAL RESTE LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS »

DR

Olivier Gresle
Directeur général Ecometering

Le contexte des offres d'individualisation des frais de chauffage (IFC, comme l'offre FideloConso) a connu de nombreux changements depuis 18 mois avec la prise en compte de la suppression des offres de fourniture d'énergie en tarif réglementé en 2015, puis la promulgation de la loi de transition énergétique (LTE) et de ses décrets d'application rendant obligatoire, entre 2017 et 2019, l'IFC dans la plupart des résidences. Cela nous a conduits à améliorer nos offres IFC et nos systèmes d'information afin de les rendre compatibles avec les exigences réglementaires et de répondre aux attentes des clients. Par exemple, une attente forte concerne le « portail locataire ».
Ces offres nous engagent à entretenir une relation avec plusieurs acteurs : les promoteurs immobiliers, les bailleurs/syndics (gestionnaires de patrimoine), propriétaires-bailleurs et locataires (occupants).
Les difficultés rencontrées initialement lors de la mise en place de l'offre nécessitant des évolutions nous ont conduits à réorganiser toute la chaîne de gestion de l'offre IFC, du service de commercialisation à la facturation des occupants, en passant par notre support technique.
Ce chantier de progrès, entamé en 2016, se poursuit en 2017.
Notre objectif principal reste la satisfaction de nos clients. À cet effet, toutes les recommandations et préconisations du Médiateur du Groupe ENGIE ont été prises en considération, même si nous avons conscience du temps nécessaire pour satisfaire pleinement nos clients.
Afin de mieux personnaliser les réponses aux attentes clients, nous avons dédié une ligne téléphonique selon la qualité du client, occupants ou gestionnaires de patrimoine.
Ainsi, par exemple, lors de nos échanges, nous rappelons les engagements et obligations au regard de cette offre vers les différents acteurs, afin de s'assurer d'une bonne compréhension.
Début 2017, le bilan est positif.
Nous améliorons la qualité de service, grâce au pilotage régulier de nos prestataires et à l'amélioration des processus pour le traitement des réclamations. Nous suivons la progression de nos indicateurs qualité.
Dès maintenant, les nouvelles résidences sont traitées avec les nouveaux processus afin d'améliorer notre satisfaction client.
Ecometering a de plus défini des rencontres trimestrielles avec le Médiateur du Groupe ENGIE, pour traiter les réclamations des clients.

« Rappeler les règles de dépôt des CEE aux partenaires ENGIE et traiter les primes CEE au niveau du service consommateurs »

Les règles de dépôt des CEE ont été présentées aux partenaires à la signature annuelle du contrat de partenariat avec ENGIE. Elles sont régulièrement rappelées lors des échanges avec les animateurs du réseau d'ENGIE. De plus, ces informations sont maintenant présentées dans l'outil informatique de collecte de CEE mis à la disposition des partenaires.

ENGIE E&C, TEKSIAL ET ECOMETERING

« Améliorer l'information à destination des parties prenantes (locataires, propriétaires des logements, syndics ou bailleurs) relative aux offres d'individualisation des frais de chauffage (IFC) – VGR, FideloConso et Vertuoz Habitat – et notamment concernant leurs responsabilités »

Teksial a pris des mesures pour mieux informer les clients et les occupants : les responsabilités sont rappelées dans les courriers lors des correspondances avec les propriétaires, les occupants, les syndics et les bailleurs, et les gestionnaires de l'équipe Teksial informent les syndics lors de la réalisation de l'état des occupants.
Teksial a réalisé un document à afficher dans le hall des résidences comprenant l'ensemble des coordonnées du service clients pour envoi des délégations de contrat en cas d'emménagement/déménagement.
Dans le cadre de l'offre Vertuoz Habitat, le syndic/bailleur dispose d'un portail Internet sur lequel il peut actualiser la liste des occupants/propriétaires en cas de déménagement/emménagement.
Le propriétaire dispose lui aussi sur un site d'un portail Internet pour déclarer un nouvel occupant afin qu'il soit pris en compte instantanément par le service clients Accueil, conseil et accompagnement.
Par ailleurs, dans ses courriers en réponse à des demandes d'information, Teksial a mis en œuvre dans ses écrits un rappel des obligations des parties, et en particulier des syndics de copropriété.

« Assurer un meilleur suivi contractuel des immeubles qui sont sous contrat avec une offre VGR ou FideloConso »

Teksial a adapté son outil de suivi contractuel. À ce jour, l'historique des relances est opérationnel, l'outil de suivi et de gestion des dossiers clients stocke toutes les relances.
Les conseillers peuvent éditer des duplicatas à partir du numéro du client pour ces deux offres.

« Développer des outils d'alerte des conseillers de clientèle en cas de dysfonctionnement des rythmes de facturation de l'offre IFC »

Teksial a développé des outils d'alerte selon l'offre concernée :

- Un système d'alerte basé sur une extraction du système informatique de gestion des données clients réalisé par la filiale Teksial vers l'entité d'ENGIE responsable des contrats E&C (offre VGR et FideloConso) a été mis en place courant novembre 2015 ;

- Concernant l'offre Vertuoz Habitat, il existe dans le CRM du service clients Teksial, une fonctionnalité permettant de connaître :
• la date de dernière et prochaine relève théorique,
• la date de la dernière facturation ainsi que celle de la prochaine.

Chaque semaine, Ecometering (le mesureur) transmet au service clients un rapport sur l'état des données de consommation afin d'alerter sur les potentiels blocages de facturation. Ecometering développe également un outil de supervision du matériel. Cet outil

permettra de connaître l'état en temps réel des équipements de tout le parc de logements. Ainsi, des alertes hebdomadaires seront transmises par mail au responsable de plateau pour anticiper les problèmes de facturation.

« Prendre des mesures commerciales adaptées en cas de rupture du service de télérelève de l'offre IFC par le syndic/bailleur »

SSInergie, entité gestionnaire des contrats de l'entité E&C d'ENGIE, renforce sa posture commerciale pour responsabiliser les différents niveaux de réclamations. Les premières mesures commerciales en vigueur concernent la situation de blocage de compteur dont l'index peut être estimé sur plusieurs mois en facturation :

- Blocage des relances en cas d'impayés ;

- Proposition à l'occupant de payer uniquement l'abonnement en attendant la régularisation sur la base de données mesurées.

SSINERGIE a mis en place une procédure pour les résidences concernées par les problématiques techniques (dépose de compteur par le syndic/bailleur, travaux complémentaires qui incombent aux syndics/bailleurs, vandalisme) :

1. Envoi d'un courrier RAR (recommandé avec accusé de réception) qui informe le syndic/bailleur du dysfonctionnement technique ;

2. 1re Relance, 15 jours après, toujours avec un courrier RAR ;

3. Envoi d'un courrier RAR de résiliation de l'offre, en informant le syndic/bailleur qu'il dispose d'un délai de 1 mois pour trouver un fournisseur d'énergie ;

4. Résiliation si pas d'action, en s'assurant que le syndic/bailleur a trouvé un fournisseur d'énergie.

Ecometering mettra en place des délais d'intervention spécifiques pour les cas de dysfonctionnement avérés avec les prestataires et réalisera une analyse du portefeuille des sites afin d'identifier les résidences avec des consommations estimées.

ENGIE HOME SERVICES

« Poursuivre une démarche d'amélioration en termes de saisine de la Médiation et de la satisfaction clients »

Amélioration : ENGIE Home Services met en place progressivement la généralisation sur tout le territoire de son service consommateurs. La fin de la transformation aura lieu fin 2017. Après cette première étape, une optimisation des différents réseaux de traitement sera réalisée.

> DES RECOMMANDATIONS 2016 INTÉGRANT DE NOUVELLES PROPOSITIONS

En 2016, les motifs de recours au Médiateur pour les dossiers du fournisseur ENGIE sont, pour la plupart, identiques à ceux rencontrés en 2015 :
- 76 % de contestations pour la facturation, les consommations (intégrant les problématiques de relèves des compteurs) et le paiement,
- 7 % pour des problèmes techniques des distributeurs (GRDF, ENEDIS) : compteurs défaillants, erreurs de relève,
- 6 % pour le contrat,
- 4 % pour l'offre énergie (prix, conditions contractuelles),
- 4 % pour le suivi réclamation,
- 2 % pour l'accueil, le conseil et l'accompagnement,
- 1 % pour les équipements énergétiques (installations et service après-vente).

Les 11 nouvelles recommandations émises par le Médiateur visent à répondre aux préoccupations exprimées par les requérants. Trois familles de recommandations par motif ont donc été identifiées.

Un dossier de Médiation : « L'application du redressement à 14 mois de la loi de transition énergétique. »

LE CONTEXTE :
Le requérant a souscrit un contrat d'électricité auprès du fournisseur ENGIE en septembre 2014.
Le distributeur Enedis constate en mars 2016 que le compteur n°345 du requérant, sur lequel il était facturé, n'est pas le bon et que c'est finalement un autre compteur, le compteur n°885, qui enregistrait réellement ses consommations. Le 22 mars 2016, le distributeur procède à la mise à jour de son système d'information et informe le fournisseur de l'erreur de compteur.
Le 20 avril 2016, le fournisseur ENGIE reçoit du distributeur Enedis le redressement des consommations qui porte sur une période d'1 an et 6 mois à compter de la découverte de l'erreur sur le compteur. Le redressement opéré par Enedis porte donc sur la période de septembre 2014 à mars 2016.
Avant l'entrée en vigueur, le 18 août 2016, de l'article 202 de la loi de transition énergétique du 17 août 2015, il était possible de redresser les consommations sur 2 ans. Tenant compte du fait que le client avait souscrit un contrat en septembre 2014, le distributeur pouvait, en mars 2016, effectuer un redressement des consommations depuis le début du contrat, soit 1 an et 6 mois de consommations. Le fournisseur ENGIE a quant à lui facturé le redressement en septembre 2016 (soit après le 18 août 2016, date d'entrée en vigueur de l'article 202 de la loi de transition énergétique qui limite le redressement à 14 mois.)

L'OBJET DU LITIGE :
Le client arrive à la médiation en novembre 2016. Il se questionne sur l'application éventuelle de la limitation des 14 mois issue de la loi du 17 août 2015.
Le fournisseur ENGIE devait-il donc limiter le redressement à 14 mois et respecter la loi de transition énergétique du 17 août 2015 ou appliquer le redressement proposé par le distributeur qui respecte la limitation de 2 ans sur le redressement applicable avant août 2016 ?

LA MÉDIATION :
La loi de transition énergétique a entrainé un changement dans la manière d'effectuer les redressements de consommations, qui s'est traduit par une modification de l'article L. 224-11 du code de la consommation qui indique qu' « *aucune consommation d'électricité ou de gaz naturel antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être facturée* ». Cette loi n'est applicable qu'aux consommations facturées après le 18 août 2016 (date d'entrée en vigueur de cette disposition de la loi).
Ce redressement d'1 an et 6 mois de consommations est ce qui aurait dû normalement être appliqué si le fournisseur avait, dès le mois de mars par exemple, entrepris de facturer ledit redressement. Toutefois, la Médiation constate que le fournisseur ENGIE n'a finalement facturé le redressement que le 2 septembre 2016, soit après le18 août 2016, date de l'entrée en vigueur de cette nouvelle disposition limitant le redressement à 14 mois.
En conséquence, le fournisseur ne pouvait redresser que sur 14 mois de consommations à partir de la dernière date de relève, cette dernière ayant eu lieu le 1er septembre 2016, et ce malgré le fait que le distributeur ait envoyé la proposition de redressement en avril 2016. Le fournisseur a donc accepté, dans le cadre de cette médiation, de suivre la recommandation de la Médiation et d'effectuer un redressement de consommations limité à 14 mois à partir du 1er septembre 2016. Le redressement s'est alors porté sur la période du 2 juillet 2015 au 1er septembre 2016.

RECOMMANDATION 1
« Permettre d'appeler un client résidant à l'étranger pour un rendez-vous »

Constat : Lorsqu'un client étranger a une résidence secondaire en France, il n'a pas nécessairement de coordonnées téléphoniques françaises. Cependant, GRDF ne peut prendre rendez-vous que par téléphone sur un numéro d'appel français.

Recommandation : Habiliter une personne sur chaque plateforme de GRDF à téléphoner à l'étranger afin que ce problème ne se présente plus. À noter que cette solution est déjà mise en œuvre.

Destinataire : GRDF
Motif : Accueil, conseil et accompagnement

RECOMMANDATION 2
« Mémoriser les informations relatives au compteur lors de son changement. »

Constat : Lorsque le distributeur opère un changement de compteur, il ne conserve pas toujours la fiche d'intervention contenant l'index. S'il y a un désaccord sur la valeur de l'index, ce manque de preuve constitue une difficulté pour la résolution du litige.

Recommandation : Afin de pallier cette problématique, GRDF indique sur un sticker, collé sur le nouveau compteur, la date et l'index du compteur déposé. GRDF doit s'assurer que cette procédure est correctement appliquée. Et pour la mise en place des nouveaux compteurs communicants, Gazpar, une photo de l'index de l'ancien compteur est systématiquement prise lors de sa mise en service et est enregistrée dans le système d'information.

Destinataire : GRDF
Motif : Facturation et consommation

progrès

RECOMMANDATION 3
« Informer le client professionnel de son coefficient de conversion »

Constat : Sur le site Internet de GRDF Entreprise, le coefficient de conversion des professionnels n'est pas indiqué, comme c'est le cas pour les clients particuliers. Ainsi, les professionnels n'ont pas la possibilité de lire directement sur le site GRDF le coefficient qui est appliqué pour leur facturation. En effet, ce taux va varier en fonction de l'altitude, de la composition du gaz mais aussi de la pression de livraison qui peut varier de 21 mbar, comme un particulier, à plus de 300 mbar.

Recommandation : Le coefficient de conversion est actuellement disponible sur le site GRDF pour les particuliers. On y trouve également des informations qui concernent les professionnels. Ainsi, GRDF propose de rapatrier ces informations et de les compléter dans l'espace réservé aux entreprises, conformément à la demande de la Médiation.

Destinataire : GRDF
Motif : Facturation et consommation

RECOMMANDATION 4
« Effectuer un rappel auprès des prestataires de recouvrement afin d'éviter qu'ils relancent les clients en réclamation au niveau consommateurs ou les requérants qui sont en Médiation »

Constat : Lorsque le prestataire chargé du recouvrement cherche à récupérer les sommes dues par des clients, certains font l'objet de relances alors que la Médiation du Groupe ENGIE ou le service consommateurs est en train de traiter leur dossier.

Recommandation : Lorsque le client peut prouver aux prestataires que son dossier fait l'objet d'une réclamation, ces derniers doivent mettre un terme au recouvrement le temps du traitement de leur dossier et en informer le fournisseur. Il serait important de mettre en place une procédure de contrôle systématique de l'arrêt des relances lorsque le dossier est traité par le service consommateurs afin que les clients ne se sentent pas dans l'obligation de payer les sommes « dues » avant d'avoir une réponse à leur réclamation. Et il est préconisé que le fournisseur veille à ne pas transmettre aux prestataires de recouvrement les dossiers de clients ayant une réclamation ou une médiation en cours, ou tout au moins d'identifier les montants contestés afin d'éviter des relances sur ces montants.

Destinataire : France BtoC
Motif : Suivi réclamation

RECOMMANDATION 5
« Prise en compte des plans d'apurement dans la facturation de résiliation »

Constat : Dans le cas d'un plan d'apurement d'une dette en cours, si le client veut mettre fin à la relation contractuelle avec ENGIE, sa facture de résiliation n'intègre pas toutes les sommes dues restantes (en particulier celles du plan d'apurement en cours).

Recommandation : Le fournisseur devra s'assurer que le client est correctement informé du plan d'apurement en cours au moment de l'envoi de sa facture de résiliation.

Destinataire : France BtoC
Motif : Facturation et consommation

RECOMMANDATION 6
« Créer un statut / entête au courrier envoyé par la plateforme qui renseigne les bénéficiaires des tarifs sociaux : TPN ou TSS »

Constat : Lorsqu'un client bénéficiaire du TPN ou du TSS souhaite obtenir des renseignements, la plateforme gérée par tous les fournisseurs d'énergie répond aux clients soit via un numéro d'appel vert dédié, soit par courrier. Ce courrier sans en tête, ni date, ni signature fait peser un doute sur son émetteur.

Recommandation : La Médiation du Groupe ENGIE recommande de faire figurer un statut sur ce courrier. Par exemple, un en-tête « Plateforme de gestion des fournisseurs pour le Tarif Spécial de Solidarité » dans le cas d'un TSS, accompagné de la mention du fournisseur d'énergie concerné. Le courrier doit aussi être daté et signé.

Destinataire : France BtoC
Motif : Accueil, conseil et accompagnement

RECOMMANDATION 7*
« Assurance facture »

1.« Indiquer au client qui souscrit à l'assurance facture que s'il n'est pas en contrat de travail CDI, ce service lui sera inutile en cas de perte d'emploi. »

Constat : Lorsqu'un client souscrit à l'assurance facture, ce dernier peut bénéficier notamment du paiement de ses factures en cas de perte d'emploi. Cependant, cela est soumis à certaines conditions, notamment le fait d'être en CDI depuis au moins un an. Des requérants en Médiation indiquaient ne pas détenir cette information.

Recommandation : Le client doit être en CDI s'il veut bénéficier de l'assurance au titre de la perte d'emploi mais cela n'est pas une condition pour les autres cas (invalidité…). Il est nécessaire que le script diffusé aux conseillers mentionne ce critère en plus de ceux déjà indiqués. De plus, ils doivent indiquer au client que s'il souscrit au contrat alors qu'il est en CDD, ce service lui sera inutile en cas de perte d'emploi.

2. « Modifier le libellé concernant la cotisation à l'assurance facture, sur la facture de régularisation annuelle du client mensualisé. »

Constat : Sur la facture annuelle de régularisation apparaît une ligne concernant l'offre assurance facture, qui peut se comprendre comme le paiement sur les 10 mois écoulés et donc comme un paiement *a posteriori*. Or, cette ligne correspond bien à la régularisation annuelle du paiement déjà réglé lors des dix prélèvements de la cotisation « assurance facture ». Le libellé n'est pas suffisamment clair.

Recommandation : Il est préconisé de faire évoluer le libellé sur la facture de régularisation annuelle, en indiquant que les dix prélèvements ont bien déjà été versés.

3. « Indiquer au client qu'il perd ses droits à l'assurance facture lorsqu'il n'a pas payé sous X jours sa cotisation après réception d'un courrier de relance. »

Constat : Pour les clients mensualisés, le paiement par prélèvement des consommations d'énergie intègre les cotisations de l'assurance facture. Si un prélèvement n'est pas accepté par la banque, le fournisseur peut attendre plusieurs rejets de prélèvements avant d'indiquer aux clients un changement de mode de facturation et envoyer un courrier de relance. Dans l'intervalle, le client n'a pas eu de mise en demeure et peut bénéficier de l'offre assurance facture car il est réputé avoir payé sa cotisation. Pour le Médiateur du Groupe ENGIE, le fait de ne pas avoir créé et envoyé de relance spécifique pour ce service au client ne permet pas au fournisseur de déclarer que le client n'a pas payé ses cotisations. En effet, aucune alerte n'a permis au client de régulariser la situation.

Recommandation : Le Médiateur du Groupe ENGIE considère que l'on doit indiquer que le client perd ses droits uniquement s'il a reçu une relance, précisant en particulier son risque de perte des droits à l'assurance facture, X jours après réception de ce courrier par exemple, et qu'il n'a pas payé après réception de ce document sous Y jours. Le processus de déclaration des droits à indemnités doit être adapté en conséquence.

4. « Insérer une ligne spécifique relative au montant prélevé pour les cotisations du service assurance facture lorsque le client est mensualisé. »

Constat : Le plan de mensualisation ne fait pas apparaître de ligne relative au montant prélevé pour les cotisations du service assurance facture.

Recommandation : Le Médiateur du Groupe ENGIE préconise que le plan de mensualisation mentionne le fait que les mensualités sont constituées du montant des consommations/abonnements mais également du montant des cotisations assurance facture dû chaque mois. De cette manière, le client est bien plus conscient que ses cotisations sont prélevées en même temps que ses mensualités, et que le non-paiement d'une mensualité entraîne le non-paiement de la cotisation. Cela n'exclut pas le processus de recouvrement et de mise en demeure pour autant, et n'autorise pas, dès le premier non-paiement d'une mensualité, à déclarer la perte des garanties à l'assureur (voir constat n° 3).

Destinataire : France BtoC
Motif : Facturation & Consommation

**Dès mi-2016, ces recommandations étaient déjà en partie mises en œuvre.*

3
familles de recommandations ont été identifiées pour les 11 propositions formulées pour l'année 2016.
Elles se classent par motif :
1) accueil, conseil et accompagnement ;
2) facturation et consommation ;
3) suivi réclamation.

progrès

RECOMMANDATION 8

« Améliorer le processus de renouvellement du TSS pour le chauffage collectif en harmonisant les procédures d'ENGIE et de la plateforme concernée »

› **Constat :** En cas de logement en chauffage collectif, le renouvellement du TSS peut poser problème. En effet, le numéro vert dédié informe les clients que le TSS est dans ce cas automatiquement renouvelé alors qu'il est nécessaire que le fournisseur retourne une attestation complétée par le client. Si cette procédure n'est pas respectée, le client ne percevra pas ses droits.

› **Recommandation :** Il est nécessaire que ENGIE et la plateforme aient le même discours afin de faciliter la compréhension des clients, dans le cas de l'application des tarifs sociaux pour ces logements.

› **Destinataire : France BtoC**
› **Motif : Accueil, conseil et accompagnement**

RECOMMANDATION 9

« Délivrer un justificatif de paiement lorsqu'un client paie en ligne et par carte bancaire sa facture Happ-e »

› **Constat :** Lorsqu'un client paie sa consommation en ligne par carte bancaire, aucune facture ne lui est délivrée par ENGIE pour l'offre Happ-e. Ainsi, en cas de litige, ce dernier ne dispose d'aucun justificatif de paiement.

› **Recommandation :** La Médiation du Groupe ENGIE recommande une évolution du système de paiement par carte bancaire d'ENGIE pour produire un justificatif de paiement. Cette recommandation a été mise en œuvre dès le 12 janvier 2017.

› **Destinataire : ENGIE Happ-e**
› **Motif : Facturation & Consommation**

RECOMMANDATION 10

« Offre d'Individualisation des Frais de chauffage (IFC) »

1. « VGR, FideloConso et Vertuoz Habitat – devoir d'information du fournisseur »

› **Constat :** La multiplicité des différents acteurs concernés par cette offre (occupant, propriétaire, et syndic) nécessite que le fournisseur les informe régulièrement de leurs obligations via des documents pédagogiques et clairs.
› **Recommandation :** Informer les différentes parties au contrat de leurs obligations : les syndics de copropriété via un mailing et les occupants (propriétaires ou locataires) via leurs factures avec une fiche d'information jointe. Par ailleurs, le site ENGIE E&C doit comporter une rubrique qui les informe sur l'offre.
› **Motif : Accueil, conseil et accompagnement**

2. « Suivi de la relation client »

› **Constat :** Des locataires méconnaissent leur situation contractuelle au vu de l'offre FideloConso, ce qui génère des problèmes contractuels et de facturations.
› **Recommandation :** Pour respecter les obligations contractuelles de l'offre IFC, le fournisseur doit systématiquement informer le propriétaire du logement lorsque l'occupant n'a pas envoyé la délégation de paiement signée, et assurer systématiquement le processus de relance lorsque le locataire ne paie pas (recouvrement auprès du locataire puis, si échec, informer le propriétaire, puis, si échec, informer le syndic de son obligation de paiement). Le fournisseur doit conserver l'historique des relances.
› **Motif : Accueil, conseil et accompagnement**

3. « Dysfonctionnement de la facturation de l'offre »

› **Constat :** Développer des outils d'alerte des conseillers de clientèle en cas de dysfonctionnement des rythmes de facturation de l'offre FideloConso et Vertuoz Habitat.
› **Recommandation :** Pour respecter les obligations contractuelles de l'offre (facturation régulière), le fournisseur doit renforcer son processus clientèle de facturation en améliorant la fiabilité des informations échangées entre les deux opérateurs opérationnels chargés de la facturation (Teksial et Ecometering) et par la mise en œuvre d'un système d'alerte si blocage de la facturation pour des immeubles concernés.
› **Motif : Facturation et consommation**

4. « Amélioration de la relation client »

› **Constat :** Prendre des mesures commerciales adaptées en cas de rupture du service de télérelève de l'offre IFC.
› **Recommandation :** ENGIE E&C doit régulariser la situation soit en rétablissant le service de télérelève, soit par l'installation de compteurs adaptés aux frais du bailleur/syndic, soit par la résiliation du contrat FideloConso auprès du bailleur/syndic puisque le service ne peut pas être rendu.
› **Destinataire : ENGIE SSINERGIE (Teksial, Ecometering et E&C)**
› **Motif : Accueil, conseil et accompagnement**

« LA RELATION CLIENT AU CŒUR DU PROJET D'ENTREPRISE »

DR

Christophe CHARRÉ et son équipe
Directeur Relation client - ENGIE Home Services

ENGIE Home Services commercialise, au travers de ses 4200 collaborateurs, des offres de maintenance et dépannage des systèmes de chauffage et de climatisation en France.
Dès 2014, une nouvelle orientation tournée vers l'excellence de la relation client a débuté : création d'une direction Relation client, structuration de la démarche client à l'échelle nationale, sans oublier la gestion de proximité par les équipes locales.
Ainsi, depuis trois ans, chacune de nos interventions (14000/jour) donne lieu à l'envoi d'une enquête de satisfaction « à chaud » (par SMS ou e-mail), qui permet de mesurer le niveau de recommandation d'ENGIE Home Services, sur une échelle de 0 à 10 (indicateur Net Promoter Score). Avec un taux de réponse de près de 25 %, cela représente en 2016 la collecte de plus 700000 réponses. Au fur et à mesure et grâce à cet indicateur, nous avons pu mettre en place un traitement plus fin, notamment des catégories dites « détracteurs » (clients qui nous notent entre 0 et 6), permettant de passer de 21 % à 13 % de détracteurs entre 2014 et 2016.

ÉVOLUTION DU TRAITEMENT DE L'INSATISFACTION CLIENT DEPUIS 2015

– Juin 2015 : création du Service national consommateurs pour centraliser les réclamations écrites,
– Juillet-août 2015 : mise en place du traitement digital des réclamations via l'appli et le tchat sur le site Web,
– Avril 2016 : affichage généralisé des instances d'appel avec la mention de la Médiation ENGIE comme dernier recours amiable au sein du Groupe (contrats, site Web et réponses aux réclamations)
– Septembre 2016 : publication des avis clients, issus de l'enquête de satisfaction, sur notre site Web,
– Décembre 2016 : traitement des réclamations postées sur les forums en ligne et les réseaux sociaux.

Les bénéfices pour nos clients se résument à un effort réduit pour exprimer leur insatisfaction, une réactivité et qualité de la prise en charge et dans le traitement des demandes et un meilleur suivi des dossiers. ENGIE Home Services a investi (temps, moyens financiers et humains) ces deux dernières années pour mettre en place un dispositif efficace de traitement des réclamations (multicanal, modernisation des processus nationaux et agences).

En complément, en 2016, plus de 3300 de nos collaborateurs, techniciens et conseillers clientèle, ont bénéficié de deux journées de formation à l'ERC (École de la relation client et du conseil) pour confirmer ou acquérir les bases d'une relation client réussie.
C'est à nouveau un investissement considérable, en phase avec notre volonté d'offrir la meilleure expérience à nos clients.

RECOMMANDATION 11
« ENGIE Home Services, amélioration de la satisfaction client »

Constat : Afin de poursuivre une démarche de progrès et améliorer la satisfaction client en assurant un meilleur suivi des réclamations clients, et comme annoncé par ex-Savelys dans le précédent rapport, ENGIE Home Services doit poursuivre sa démarche de progrès.

Recommandation : ENGIE Home Services déploie son service consommateurs sur tout le territoire et indique que sa généralisation aura lieu fin 2017.

Destinataire : ENGIE Home Services (ex-Savelys)

Motif : Accueil, conseil et accompagnement et Suivi réclamation

LE PARCOURS
de recevabilité et de traitement de la Médiation du Groupe ENGIE

DEMANDEUR
Particulier, professionnel, industriel, prestataire...

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 1er 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 ou n'a pas eu de réponse écrite à sa 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 / suivi du dossier par la Médiation
- Contrôle qualité (satisfaction client)

- Transmission au service concerné
- Suivi personnalisé par la Médiation
- Contrôle qualité (satisfaction client, délais, réponse apportée...)

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

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

Si insatisfaction/refus de la solution en médiation : orientation vers le Médiateur national de l'énergie (MNE), pour les litiges de son domaine de compétences

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

ouverture

La promotion des principes de la médiation au sein des entités du Groupe ENGIE en Europe et dans le monde fait aussi partie des missions du Médiateur. Très actif au sein des associations de médiateurs dont il est membre, ce dernier œuvre à la généralisation du règlement amiable des litiges dans tous les secteurs d'activité.

Plus de **120 000**

saisines sont adressées chaque année en France aux membres du Club des médiateurs de services au public

Diffuser les valeurs de la médiation en Europe et dans le monde

En 2016, le Médiateur a poursuivi son action de promotion du règlement amiable des litiges auprès des filiales du Groupe ENGIE comme auprès des parties prenantes, directement ou à travers des réseaux de médiation dont il est membre. Objectif : contribuer à améliorer la confiance des clients dans le marché mondial de l'énergie.

En 2016, la priorité du Médiateur du Groupe ENGIE est restée centrée sur l'Europe. Le Médiateur a notamment renforcé ses relations avec l'European Energy Mediators Group (EEMG), organisation créée en 2007, en participant au Forum de Londres, en contribuant activement au bon fonctionnement du Club des Médiateurs de Services au Public (CMSP) et enfin en prenant part au développement de la Plateforme de la médiation française (cf. encadré p. 35).

DR

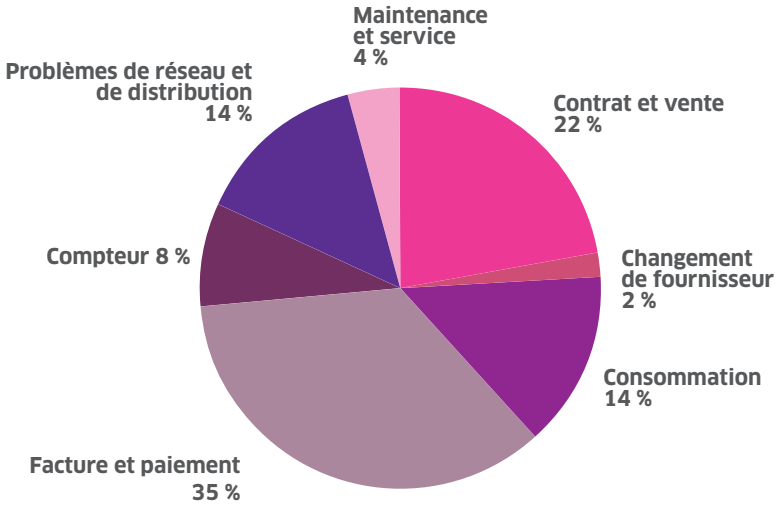
Réunion de l'EEMG du 30 septembre 2016.

2016 : une grande année pour l'European Energy Mediators Group (EEMG)

L'objectif principal de l'EEMG, dont le Médiateur du Groupe ENGIE est membre et porte-parole, est le partage des bonnes pratiques entre les médiateurs d'entreprise du secteur de l'énergie en Europe. Sept pays sont représentés dans l'EEMG, c'est près de 80 millions de consommateurs qui peuvent solliciter les médiateurs membres.

Les médiateurs d'entreprise partagent également une ambition commune : améliorer la confiance des clients dans le fonctionnement du marché de l'énergie grâce à la Médiation. Cependant, la médiation d'entreprise prend différentes formes et est admise différemment selon les pays. Dans les pays scandinaves, par exemple, la médiation est une pratique culturellement affirmée qui est pratiquée depuis plus de 150 ans. En France, les médiateurs d'entreprise sont apparus plus récemment (depuis 1999 pour le secteur de l'énergie) et sont aujourd'hui également reconnus par la loi au travers de la transposition de la directive RELC (Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation) dans le code de la consommation. Au sein de l'EEMG, les membres s'enrichissent donc mutuellement en partageant leurs expériences. Ce groupe est également un moyen de promouvoir les atouts de la médiation d'entreprise (voir l'article « Les mérites de la médiation d'entreprise » sur le site Internet www.mediateur-engie.com).

TYPOLOGIE DES LITIGES (source EEMG)



Principaux chiffres relatifs au règlement amiable des litiges au sein de l'EEMG, et typologie des litiges (chiffres 2015) :
– 14 022 sollicitations de médiation ont été formulées ;
– 6 946 cas de litige ont été traités ;
– 5 574 cas résolus (taux de succès de 80,24 %) ;
– 168 recommandations génériques de progrès formulées aux entreprises.

L'année 2016 a marqué un tournant pour l' EEMG. En effet, les médiateurs membres ont partagé des objectifs communs pour favoriser les progrès internes au sein de l'entreprise, pour garantir un marché énergétique efficace et, indirectement, pour contribuer à la satisfaction client.
De par leur connaissance du fonctionnement interne et des procédures de l'entreprise, et ainsi de leur capacité à accompagner le consommateur, les médiateurs d'entreprise offrent une possibilité supplémentaire de règlement amiable pour les consommateurs ayant un litige. En instaurant une médiation interne, les entreprises assument aussi leur responsabilité, à savoir assurer le traitement des dysfonctionnements qui leur sont propres.
Il revient aux entreprises de payer pour la résolution de leurs propres difficultés, responsabilités qu'elles assument lorsqu'elles disposent d'une médiation interne. Le recours à ce dispositif est en effet totalement gratuit pour les requérants ; le coût n'est supporté que par l'entreprise.

Les membres de l'EEMG, en tant que médiateurs d'entreprise, proposent des recommandations génériques issues de leur pratique quotidienne de la médiation, en accord avec les réalités du marché. Ces recommandations ont essentiellement pour but d'être mises en œuvre et de faire progresser les entreprises pour lesquelles elles agissent. Celles-ci peuvent en effet faire évoluer leurs processus clients sur la base de ces recommandations.

L'EEMG

regroupe sept pays
NORGES ENERGY, VATTENFALL, EDF, ENGIE, EDP, E.ON et ENDESA
http://www.eemg-mediators.eu/

ET AUSSI…

LA PLATEFORME DE LA MÉDIATION FRANÇAISE

Le Médiateur du Groupe ENGIE a participé, en tant que représentant du Club des médiateurs de services au public, avec Monique Sassier, membre d'honneur du Club, et Claude Bisson-Vaivre, Médiateur de l'Éducation nationale et de l'enseignement supérieur, aux travaux de la Plateforme de la médiation française, constituée en septembre 2012 par 7 associations ou fédérations de médiation représentatives de la diversité des formes de médiation en France : institutionnelle, conventionnelle, familiale, sociale.

Ces travaux ont abouti en 2016 au travers de :
- la mise en place d'un cadre pratique juridique de la médiation, en particulier concernant la médiation de la consommation ;
- les dispositions relatives à la médiation de la loi pour la Justice du XXIe siècle.

CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

DR

Le Club des Médiateurs de Services au Public

Le Club des Médiateurs de Services au Public a été créé en 2002, dans le but de rassembler les Médiateurs des organisations (entreprises, administrations, collectivités) qui partageaient les mêmes valeurs. Toutes ces organisations avaient, dès l'origine, l'ambition de mieux écouter et traiter les litiges des citoyens, usagers et consommateurs, et participer ainsi à l'amélioration des dispositifs de règlement amiable des litiges. Le Club a été un acteur important dans la préparation de la transposition en droit français de la directive « Règlement extrajudiciaire » de 2013.
La Médiation du Groupe ENGIE est membre du Club depuis son origine. Le Médiateur est également membre du bureau, et président du comité de gestion et de rédaction du site Internet du Club.
En 2016, le Médiateur a participé à toutes les réunions et prises de décision du Club.
Il a aussi contribué à la formation mise en place par le Club, réalisée au sein de l'Institut de la gestion publique et du développement économique (IGPDE), en présentant son processus de médiation. Ce cursus a pour but de former des médiateurs et leurs collaborateurs ainsi que toute personne souhaitant se former sur la médiation pour la pratiquer : il permet de comprendre les valeurs de la médiation, son cadre réglementaire, et de faire découvrir les spécificités des processus mis en place par plusieurs médiations, à travers le témoignage de leur médiateur.
En tant que président, le Médiateur du Groupe ENGIE a également poursuivi l'animation du comité de rédaction du site Internet du Club. Ce comité est composé de plusieurs médiateurs membres du Club ou de leurs représentants et se réunit chaque mois. Ils décident les nouvelles informations et actualités que le Club souhaite proposer sur le site Internet : nouveaux éditos, articles tous les deux mois proposant des exemples de médiations, articles sur les différents colloques concernant la médiation intervenus dans l'année, mise en avant des rapports annuels de chaque médiateur au moment de leur parution, mise à jour de la charte du Club et de la présentation des valeurs des membres du Club, etc. Enfin, ce comité est garant du bon fonctionnement et de la mise à jour du site Internet (https://clubdesmediateurs.fr/). Pour cela, il s'appuie aussi sur un membre de l'équipe du Médiateur du Groupe ENGIE : cette activité représente en effet 50 % d'activité d'un équivalent temps plein (ETP). Sur l'année 2016, le nombre de visites du site a encore augmenté. Et deux évolutions importantes du site ont été opérées en 2016 :
– la refonte de la page du formulaire d'orientation, si l'internaute veut solliciter un Médiateur du Club (un seul exemplaire regroupant le formulaire national et le formulaire transfrontalier).
- la refonte du site en version anglaise. Celui-ci a été complètement retraduit par les équipes du Médiateur du Groupe ENGIE, et présente par ailleurs une organisation des pages totalement cohérente avec celle de la version française.

Enfin, le Médiateur du Groupe ENGIE, en tant que membre du Club, a participé à plusieurs événements publics et actions de communication concernant la médiation, dont en particulier :
– le colloque « Généralisation de la médiation : la millionième saisine d'un membre du Club des Médiateurs », ainsi qu'une rencontre avec les associations de consommateurs, qui se sont déroulés le 16 juin 2016 à Bercy, sous l'égide de Madame Martine Pinville, Secrétaire d'État chargée de la consommation. Chaque année, ce sont plus de 120000 saisines qui sont adressées aux Médiateurs du Club.
– le colloque du 29 novembre 2016 : « La médiation de la consommation », organisée à Bercy par Madame Martine Pinville. L'occasion de réaliser un point un an après la transposition en France de la directive européenne concernant la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation.

annexes

CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

La Médiatrice de l'Autorité des marchés financiers
Marielle COHEN-BRANCHE
17, place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02

Le Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières
Armand PUJAL
24 avenue de la Grande-Armée
75854 Paris Cedex 17

Le Médiateur de l'Assurance
Philippe BAILLOT
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

Le Médiateur auprès de BNP Paribas pour la clientèle des particuliers
Dominique CHEVAILLIER BOISSEAU
TSA 52177
75450 Paris Cedex 09

La Médiatrice du Groupe Caisse des Dépôts
Anne GUILLAUMAT DE BLIGNIERES
56 rue de Lille
75356 Paris

La Médiatrice des Communications Électroniques
Claire MIALARET
CS 30342
94257 Gentilly Cedex

Le Médiateur de l'Eau
Dominique BRAYE
BP 40 463
75366 Paris Cedex 08

Le Médiateur du Groupe EDF
Alain BRIERE
TSA 50026
75804 Paris Cedex 08

Le Médiateur de l'Éducation Nationale et de l'Enseignement Supérieur
Claude BISSON-VAIVRE
Carré Suffren
110, rue de Grenelle
75357 Paris Cedex 07

Le Médiateur des entreprises
Pierre PELOUZET
98-102 rue de Richelieu
75002 Paris

Le Médiateur de l'information de France 2
Nicolas JACOBS
7, esplanade Henri-de-France
75907 Paris Cedex 15

La Médiatrice des rédactions de France 3
Marie-Laure AUGRY
7, esplanade Henri-de-France
75907 Paris Cedex 15

Le Médiateur des programmes de France Télévisions
Gora PATEL
7, esplanade Henri-de-France
75907 Paris Cedex 15

Le Médiateur du Groupe ENGIE
Jean-Pierre HERVÉ
TSA 27601
59973 Tourcoing Cedex

Le Médiateur du Groupe La Poste
Pierre SEGURA
9 rue du Colonel Pierre Avia
CP F 407
75757 Paris Cedex 15

Le Médiateur de La Banque Postale
Pierre SEGURA
115 rue de Sèvres
CP G 009
75275 Paris Cedex 6

Le Médiateur des ministères économiques et financiers
Christophe BAULINET
BP 60 153
14010 Caen Cedex 1

Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole
Roland BAUD
40, rue Jean Jaurès
93547 Bagnolet Cedex

Le Médiateur National de l'Énergie
Jean GAUBERT
Demande d'information / litige :
Libre réponse n° 59252
75443 Paris Cedex 09

La Médiatrice de Paris Habitat
Danièle AGUANNO-PROMONET
21 bis rue Claude Bernard
75253 Paris Cedex 05

Le Médiateur National de Pôle Emploi
Jean-Louis WALTER
1 rue de Docteur Gley
75987 Paris Cedex 20

La Médiatrice de la RATP
Betty CHAPPE
54 quai de la Rapée
75599 Paris Cedex 12

Le Médiateur de la Région Île-de-France
Jean-Pierre Hoss
33 rue Barbet de Jouy
75007 Paris

Le Médiateur SNCF Mobilités
Bernard CIEUTAT
TSA 37701
59973 Tourcoing Cedex

Le Médiateur Tourisme et Voyage
Jean-Pierre TEYSSIER
BP 80 303
75823 Paris Cedex 17

Le Médiateur de la Ville de Paris
100 rue Réaumur
75002 Paris

Pour plus d'informations sur les Médiateurs de services au public, rendez-vous sur :
https://clubdesmediateurs.fr/cat/mediateurs

Pour écrire au Médiateur du Groupe ENGIE :

Via Internet, en remplissant le formulaire disponible sur www.mediateur-engie.com
C'est simple, gratuit, rapide. Vous pourrez y joindre toutes les pièces justificatives de votre dossier.

Par lettre simple,
ENGIE
COURRIER DU MÉDIATEUR
TSA 27601
59973 TOURCOING Cedex

Conception, conseil et réalisation : CITIZENPRESS
Crédits photos : ENGIE, iStock (couverture).

1, place Samuel de Champlain
92930 Paris La Défense
France
Tél. : +33 (0)1 44 22 00 00
engie.com