

# Le processus de médiation des litiges de la consommation du médiateur du Groupe ENGIE

\*\*\*

**Dispositions législatives et réglementaires applicables :** articles L. 611-1 et suivants et R. 612-1 et suivants du code de la consommation

\*\*\*

**Professionnel** garantissant au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation (art. L. 612-1 du code de la consommation) :  
Groupe ENGIE

\*\*\*

**Médiateur de la consommation** (art. L. 611-1 du code de la consommation) :  
Jean-Pierre Hervé

\*\*\*

**Date de référence des textes en vigueur :** 1<sup>er</sup> janvier 2020

(NB : les textes cités sont issus du code de la consommation sauf indication autre ; les règles de computation des délais sont celles prévues par les articles 640 et suivants du code de procédure civile)

## Sommaire

### 0. Caractéristiques générales de la médiation de la consommation du groupe ENGIE

#### 1. Phase préalable au processus de médiation des litiges de consommation

##### 1.1. Information préalable des consommateurs

##### 1.2. Dépôt et réception des demandes de médiation (saisines)

##### 1.3. Enregistrement des demandes de médiation

##### 1.4. Examen des saisines et décision sur la suite à donner

###### 1.4.1. Processus d'examen des saisines

###### 1.4.2. Identification des saisines relevant de la médiation de la consommation

###### 1.4.3. Motifs de non-recevabilité

###### 1.4.4. Information du demandeur du rejet de sa demande de médiation

###### 1.4.5. Notification de la recevabilité du dossier et de l'entrée en médiation aux parties

#### 2. Ouverture et déroulement du processus de médiation

##### 2.1. Demande d'éléments complémentaires aux parties

##### 2.2. Instruction du dossier

##### 2.3. Survenance d'un accord amiable ou élaboration d'une proposition de solution

#### 3. Phase de clôture de la médiation

##### 3.1. Extinction avant le terme normal du processus

###### 3.1.1. Désistement par l'une des parties

###### 3.1.2. Médiation définitivement interrompue

##### 3.2. Extinction suite à accord ou désaccord des parties

##### 3.3. Enregistrement de l'acceptation ou du refus des parties

##### 3.4. Terme et durée du processus de médiation

**Article L611-1**

Pour l'application du présent titre, on entend par :

(...)

5° Médiation des litiges de la consommation : un processus de médiation conventionnelle, tel que défini à l'article 21 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative ou un autre processus de médiation conventionnelle prévu par la loi ;

**Article L612-1**

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.

(...)

**Article L613-1**

Le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.

(...)

Il satisfait aux conditions suivantes :

1° Posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation ;

(...)

**Article L612-3**

La médiation des litiges de consommation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative.

## 0. Caractéristiques générales de la médiation de la consommation du groupe Engie

La médiation de la consommation est une notion essentiellement procédurale : selon l'article L. 611-1 du code de la consommation il s'agit d'un processus de médiation conventionnelle qui « (...) s'entend de tout processus structuré, quelle qu'en soit la dénomination, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur, choisi par elles (...) ».

Ce processus est volontaire. Les parties au litige conservent leur pouvoir et leur liberté tout au long de la médiation.

Le médiateur ne dispose pas du pouvoir d'instruction d'un juge. Il ne peut ordonner des mesures d'instruction. Pour autant, le médiateur a le devoir d'instruire le dossier sur la base des éléments fournis par les parties afin de proposer une solution en droit et en équité. Il exerce un rôle d'intermédiaire jusqu'à la clôture du dossier de médiation.

Le médiateur ne dispose pas de l'autorité d'un juge. Il ne peut pas imposer aux parties les solutions qu'il propose. Il doit informer les parties mais non les conseiller.

Le processus de médiation est transparent, gratuit, amiable, équitable et confidentiel.

Il a été par ailleurs conçu dans un souci d'efficacité (respects des attendus réglementaires et notamment des délais ainsi que la satisfaction des parties à la médiation). A cet effet, l'efficacité selon le médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE, c'est être performant sur chacune des missions de la médiation, au travers de :

- la recherche d'un maximum de solutions à l'amiable acceptées et mises en œuvre ;
- la fourniture d'une information claire, transparente, régulière, adaptée et facile d'accès sur la médiation ;
- la formulation de recommandations de progrès à l'égard des entités, adaptées et suivies.

\*\*\*

# 1. Phase préalable au processus de médiation des litiges de consommation

## 1.1. Information préalable des consommateurs

### Article L612-1

(...)

A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

(...)

Les modalités selon lesquelles le processus de médiation est mis en œuvre sont précisées par décret en Conseil d'Etat.

### Article L616-1

Tout professionnel communique au consommateur, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'Etat, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève.

Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.

### Article R616-1

En application de l'article L. 616-1, le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs.

### Article L614-1

Tout médiateur de la consommation met en place un site internet consacré à la médiation et fournissant un accès direct aux informations relatives au processus de médiation.

Ce site permet aux consommateurs de déposer en ligne une demande de médiation accompagnée des documents justificatifs.

Sur demande, ces informations peuvent être mises à disposition sur un autre support durable.

### Article L614-3

Les parties doivent toujours avoir la possibilité de recourir à la médiation par voie postale.

### Article R612-1

La médiation des litiges de la consommation mentionnée au 5° de l'article L. 611-1 satisfait aux exigences suivantes :

- 1° Elle est aisément accessible par voie électronique ou par courrier simple à toutes les parties, consommateur ou professionnel ;
- 2° Elle est gratuite pour le consommateur à l'exception des frais prévus aux 3° et 4° ;
- 3° Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation ;
- 4° Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

### Article R614-1

Le site internet du médiateur de la consommation mentionné à l'article L. 614-1 comprend les informations suivantes :

- 1° Les adresses postale et électronique du médiateur ;

(..)

- 5° Son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- 6° Les types de litiges relevant de sa compétence ;
- 7° La référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation ;
- 8° Les cas dans lesquels, en application de l'article L. 612-2, un litige ne peut faire l'objet d'une médiation ;
- 9° La liste des langues utilisées pour la médiation ;
- 10° Le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation.

## L'information par le professionnel du Groupe ENGIE :

Les entités du Groupe ENGIE informent leurs clients consommateurs sur leurs sites Internet et sur les documents commerciaux appropriés (tels que contrats, conditions générales de

vente ou de service, bons de commande, devis, factures, brochures commerciales, bas de pages des réponses des services en charge des réclamations, etc.) :

- de leur droit de recourir à un dispositif de médiation de la consommation ;
- des coordonnées du médiateur compétent, en l'espèce le médiateur de la consommation du Groupe ENGIE.

### **L'information par le médiateur de la consommation du Groupe ENGIE :**

Le médiateur dispose d'un site Internet dédié à la médiation de la consommation où le consommateur peut :

- prendre connaissance des informations relatives au processus de médiation (adresses postale et électronique du médiateur, types de litiges relevant de sa compétence, conditions d'éligibilité, conditions de recevabilité, faculté à sa charge de se faire représenter par un avocat ou assister, ou de solliciter l'avis d'un expert, liste des langues utilisées, etc.) ;
- déposer en ligne une demande de médiation accompagnée des documents justificatifs ;
- trouver des informations pouvant lui être utiles pour sa démarche, dont une foire aux questions ;
- disposer d'un suivi en ligne de l'avancement de son processus de médiation.

## **1.2. Dépôt et réception des demandes de médiation (saisines)**

### **Article L614-1**

(...)

Ce site [Internet] permet aux consommateurs de déposer en ligne une demande de médiation accompagnée des documents justificatifs.

### **Article L614-3**

Les parties doivent toujours avoir la possibilité de recourir à la médiation par voie postale.

### **Article R612-1**

La médiation des litiges de la consommation mentionnée au 5° de l'article L. 611-1 satisfait aux exigences suivantes :

- 1° Elle est aisément accessible par voie électronique ou par courrier simple à toutes les parties, consommateur ou professionnel ;
- 2° Elle est gratuite pour le consommateur à l'exception des frais prévus aux 3° et 4° ;
- 3° Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation ;
- 4° Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

### **Article L612-2**

(...)

Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

### **Article R612-2**

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, le médiateur de la consommation notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

Les consommateurs disposent de deux voies pour faire une demande de médiation :

- par un dépôt en ligne d'un formulaire de saisine, sur le site Internet du médiateur : <https://www.mediateur-ENGIE.com/>;
- par la voie postale, par courrier simple, à l'adresse suivante : ENGIE – COURRIER DU MEDIATEUR – TSA 27601 – 59972 TOURCOING Cedex.

#### **Saisines en ligne via le site Internet du médiateur :**

- les consommateurs peuvent déposer leur demande en ligne par plusieurs accès distincts au formulaire de dépôt dont deux sur la page d'accueil pour rendre la saisine plus accessible. La page de dépôt en ligne est accessible depuis chaque page du site Internet. Si un consommateur accède au site par une page autre que la page d'accueil, il a tout de même accès à la page de dépôt en ligne ;
- après avoir été informé des dispositions relatives au RGPD, le requérant définit le cadre de son litige en quatre étapes :
  - 1) il décrit succinctement la nature du litige par le biais de menus déroulants pour le guider (Énergie ou service concerné, Offre souscrite, Typologie du requérant, Entité du Groupe ENGIE concernée) ;
  - 2) il déclare s'il a fait une réclamation, joint le courrier de réclamation, puis indique s'il a reçu une réponse et la joint si c'est le cas ;
  - 3) il expose l'objet litige en le décrivant dans un onglet (champ libre). Il peut également télécharger les éléments qu'il juge utiles ;
  - 4) il remplit ses coordonnées.

NB : tout au long de sa demande, des tutoriels accompagnent sa saisine. (ex : comment scanner ses pièces-jointes avec un smartphone).
- dès la validation de sa demande en ligne, le demandeur reçoit immédiatement une information indiquant que sa demande a bien été reçue. Et un courriel accusant réception de la saisine, lui indiquant que sa demande va désormais être étudiée, lui est envoyé ;
- chaque saisine est enregistrée dans le système d'information propre au médiateur sous forme de dossier individuel.

#### **Saisines par voie postale :**

Le demandeur doit adresser au médiateur à l'adresse spécifique (ENGIE – COURRIER DU MEDIATEUR – TSA 27601 – 59972 TOURCOING Cedex) les éléments suivants :

- facture(s) (recto/verso) ou Contrat en litige ;
- la dernière réponse écrite reçue de l'entité concernée ;
- un courrier indiquant l'objet exact du litige ;
- ses coordonnées complètes (lieu de consommation, référence client, téléphone, e-mail...).

Les courriers expédiés au médiateur sont :

- réceptionnés par une personne dûment mandatée par le médiateur (employé d'un prestataire de numérisation en contrat avec la Médiation du Groupe Engie), qui procède à l'ouverture des plis, et à une copie numérique des courriers (par « scanner ») ;
- chaque saisine est enregistrée dans le système d'information propre au médiateur sous forme de dossier individuel.

### 1.3 - Enregistrement des demandes de médiation

**Article L612-2**

(...)

Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

**Article R612-2**

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, le médiateur de la consommation notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

**Article R612-5**

L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de la notification mentionnée à l'article R. 612-2. Le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

L'enregistrement d'une demande a lieu dès sa réception et se manifeste par la création automatique d'une référence de médiation (numéro individuel) qui sera affectée au dossier individuel du requérant créé dans le système d'information et par l'enregistrement de la date de notification qui fera courir les divers délais réglementaires (articles L. 612-2, R. 612-2, R. 612-5 du code de la consommation).

La création du dossier se matérialise par l'enregistrement automatique (soit par le formulaire web soit par numérisation du courrier postal) dans le système d'information du médiateur des coordonnées du requérant, le cas échéant de son représentant, et par l'intégration des éléments d'informations nécessaires au traitement du dossier qui ont été apportés par celui-ci.

La référence de médiation constituera l'identifiant unique d'un dossier de médiation, remplacera toute autre référence (Client ou Internet), et le cas échéant, figurera sur les correspondances relatives au dossier.

Dès 2015, le médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE a travaillé sur la mise en place d'un logiciel de CRM pour traiter sa base de données. Celui-ci a été entièrement pensé pour s'adapter au mieux à la pratique de la Médiation. Ce système d'information est indépendant (serveur dédié) et n'est connecté à aucun système d'information au sein du groupe Engie.

Il permet tout d'abord aux chargés de médiation de suivre facilement le traitement des dossiers qui leurs sont attribués, mais aussi de détecter les dossiers non-éligibles. C'est également l'interface de contact avec les entités concernées par la médiation. Le CRM a aussi été construit pour permettre une qualité uniforme de traitement, et améliorer la réactivité des chargés de médiations dans le traitement des dossiers. Une alerte est automatiquement transmise au chargé de médiation dès qu'un mail d'un requérant en médiation ou d'une entité questionnée sur un dossier de médiation lui est adressé. Grâce au CRM, l'analyse statistique de l'activité de la Médiation est plus facile à réaliser, en particulier pour les besoins liés à la publication des rapports annuels. Enfin, les éventuelles erreurs de process d'une entité constatées dans un dossier sont renseignées, permettant ainsi de déterminer plus aisément les futures recommandations à émettre.

Le CRM permet également une meilleure sécurisation des données personnelles des requérants, qui y sont stockées pour le traitement de leur litige. Il permet enfin une souplesse d'activité, tous les dossiers étant accessibles, avec des niveaux d'intervention variables, à tous les chargés de médiation.

Le CRM est ainsi efficace en ce qu'il permet de répondre à nos besoins propres, tout en étant souple et adaptable pour prendre en compte les évolutions nécessaires. Il a fait l'objet en 2018 et 2019 de plusieurs évolutions pour prendre en compte des nouvelles fonctionnalités, à la demande des chargés de médiation.

Le consommateur peut se connecter sur son espace sécurisé permettant de suivre l'avancement de son dossier, via un identifiant et un mot de passe qui lui sont propres.

**Point important :** Il ne s'agit pas d'une plateforme de médiation en ligne.

## 1.4. Examen des saisines et décision sur la suite à donner

### Article L611-1

Pour l'application du présent titre, on entend par :

1° Litige national : un litige de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services, (...)

2° Litige transfrontalier : un litige de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services, (...)

### Article L611-2

La médiation de la consommation s'applique à un litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel.

(...)

### Article L611-3

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas :

1° Aux litiges entre professionnels ;

2° Aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel ;

3° Aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;

4° Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;

5° Aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

### Article liminaire du code de la consommation

- consommateur : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ;

- professionnel : toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel.

### Article L612-2

Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

1° Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;

2° La demande est manifestement infondée ou abusive ;

3° Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;

4° Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;

5° Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

### Article L612-5

Lorsqu'un médiateur public est compétent pour procéder à la médiation d'un litige de consommation, ce litige ne peut donner lieu à d'autres procédures de médiation conventionnelle, au sens du présent titre, sous réserve de l'existence d'une convention, notifiée à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation mentionnée à l'article L. 615-1, qui répartit les litiges entre les médiateurs concernés.

### Article R612-5

L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de la notification mentionnée à l'article R. 612-2. Le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

### 1.4.1 Processus d'examen des saisines

Dès leur enregistrement, les saisines, en tant que « *dossier potentiel de médiation* » font l'objet d'un examen d'éligibilité et de recevabilité, par le pôle fonctionnel 1, sous le contrôle du médiateur (cf. Organigramme en annexe 2.2.).

Cet examen a pour objet de :

- dire si la saisine relève ou non de la médiation de la consommation au sens des articles L. 611-1 et suivants du code de la consommation (éligibilité) ;
- dire si la saisine est recevable ou non recevable au regard des articles L. 612-2 et L. 612-5 du code de la consommation (recevabilité) ;
- préciser la cause de non-recevabilité pour les saisines concernées ;
- déterminer à qui la notification de recevabilité doit être envoyée (consommateur, mandataire) ;
- vérifier les éléments de référencement de la saisine (cf. ci-dessus).

La décision sur la suite à donner à une saisine est ensuite reportée dans le système d'information (demande non éligible / demande non recevable / demande recevable).

Les demandes recevables sont enfin affectées aux chargés de médiation qui peuvent également solliciter au cas par cas le médiateur s'il apparaît un doute sur l'éligibilité ou la recevabilité d'une saisine.

Toute décision est prise sous le contrôle du médiateur ou de la déléguée du médiateur.

### 1.4.2. Identification des saisines relevant de la médiation de la consommation

Le médiateur du groupe ENGIE peut être saisi de tout litige individuel national ou transfrontalier portant sur l'exécution par ENGIE S.A. d'un contrat de vente d'énergie (gaz naturel, électricité, propane, solaire, etc.) ou de fourniture de services (maintenance de chaudières).

La qualité de consommateur est vérifiée lors de l'étude de son éligibilité.

Lorsqu'il est saisi par un consommateur au sens du code de la consommation (et non du code de l'énergie), il agit avec la qualité, et les devoirs, de médiateur de la consommation. Le consommateur est défini par l'article liminaire du code de la consommation comme « *toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole* ».

Les saisines relevant de la médiation de la consommation doivent être traitées dans le cadre du « *Processus de médiation des litiges de consommation* » (article L. 612-1 et suivants et R. 612-1 et suivants du code de la consommation).

### 1.4.3. Motifs de non-recevabilité

En vertu de l'article L. 612-2 du code de la consommation, un litige n'est pas recevable en tant que différend relevant de la médiation de la consommation dans les cas suivants :

**1)** Le demandeur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige auprès des services de réclamations compétents d'ENGIE S.A. ou de la filiale concernée par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat :

- les modalités contractuelles comprennent, dans certains cas, deux niveaux d'examen possibles de la réclamation (« service clients » puis « service consommateurs ») devant lesquels le consommateur devra avoir porté celle-ci avant de saisir, le cas échéant, le médiateur de la consommation d'ENGIE (sauf en cas d'absence de réponse ; cf. ci-dessous) ;

en tout état de cause, en cas d'absence de réponse d'un service chargé des réclamations dans les deux mois à compter de l'envoi de la réclamation, le consommateur peut saisir le médiateur d'ENGIE. Quatre situations correspondent en pratique à ce cas d'irrecevabilité :

- le consommateur n'a pas fait de réclamation écrite ;
- le professionnel n'a pas encore répondu à la réclamation mais son délai (2 mois) pour le faire n'est pas épuisé ;
- le requérant n'a pas saisi le second niveau de réclamation alors que c'est un préalable à la saisine du médiateur (car prévu au contrat) ;
- le service chargé du second niveau de réclamation a été saisi il y a moins de 2 mois.

**2)** La demande est manifestement infondée ou abusive ;

Le médiateur apprécie si la demande relève de ce cas.

**3)** Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal (ou une instance judiciaire) ;

Le médiateur apprécie si la demande relève de ce cas.

Il s'agit d'apprécier principalement si le litige concerné possède le même objet que celui dont est saisi le médiateur.

En cas de saisine simultanée du médiateur du groupe ENGIE et du médiateur national de l'énergie, le consommateur devra choisir l'un des deux médiateurs, conformément à la convention, signée entre les deux médiateurs.

**4)** Le demandeur a saisi le médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de la dernière réclamation écrite auprès du service de réclamations concerné du Groupe ENGIE.

**5)** Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Sont concernés les litiges mettant en cause un fournisseur d'énergie tiers à ENGIE ou à l'une des filiales du Groupe, par exemple en cas de changement de fournisseur.

#### **6) Absence de pouvoir pour agir**

Il s'agit des situations dans lesquelles le représentant du consommateur ne peut pas être considéré comme mandaté pour intervenir au nom de ce dernier.

#### **7) Conflit d'intérêt**

Conformément à l'article R. 613-1 du Code de la consommation, le médiateur signale tout conflit d'intérêt entre lui-même et les parties au litige. Il en informe la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) ainsi que des suites données à ce dossier.

### **1.4.4. Information du demandeur du rejet de sa demande de médiation**

Pour chaque saisine déclarée non recevable, le pôle fonctionnel 1 chargé de l'examen de la recevabilité envoie une notification de non-recevabilité dans un délai maximum de 3 semaines, au consommateur (ou au demandeur). En général, le temps moyen constaté est de moins de 3 jours.

Cette notification informe le consommateur du motif justifiant la décision de rejet.

Le médiateur contrôle régulièrement le respect du délai de trois semaines pour notifier le rejet.

Les saisines déclarées irrecevables du fait de l'absence de justification valable d'une tentative de résolution préalable du litige (voir ci-dessus), sont ensuite transmises au service compétent du Professionnel, après information du consommateur, et sauf opposition de sa part.

Le dossier est alors définitivement clôturé pour le médiateur. Un requérant qui souhaiterait ultérieurement que le médiateur examine à nouveau son dossier devra procéder à une nouvelle saisine (nouveau dossier).

### 1.4.5. Notification de la recevabilité du dossier et de l'entrée en médiation aux parties

Le chargé de médiation auquel le dossier est affecté :

- A) Si le demandeur est joignable, prend contact avec celui-ci par téléphone. Cette première prise de contact est dénommée à ENGIE l'« *appel des 8 valeurs* ». Cet entretien téléphonique se déroule en 2 parties : vérification des critères de recevabilité et présentation succincte des principes de la médiation de la consommation (indépendance et impartialité, délai de 90 jours maximum, pour proposer une solution libre d'accepter ou de refuser).

Si le demandeur n'est pas joignable, il est passé directement à l'étape B.

- **B)** transmet aux parties au litige, une notification de l'entrée en médiation : il s'agit d'une lettre signée par le médiateur [formellement adressée au demandeur], et envoyée par voie électronique et/ou courrier simple. Si le consommateur se fait représenter, le courrier est adressé à son mandataire.

Le courrier comporte une annexe qui rappelle aux parties :

- qu'elles ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation ;
- que chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais seront à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais seront partagés entre les parties ;
- qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus ;
- qu'elles seront libres d'accepter ou de refuser la proposition de solution ;
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- que la solution pourra être différente de la décision qui serait rendue par un juge ;
- que la prescription sera suspendue conformément aux dispositions de l'article 2238 du Code civil.

Le médiateur contrôle régulièrement le respect du délai de trois semaines pour notifier la recevabilité ainsi que des délais pour les réponses aux demandes d'éléments.

## 2. Ouverture et déroulement du processus de médiation

### Article L612-3

La médiation des litiges de consommation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative.

Article 21-3 de la loi du 8 février 1995

Sauf accord contraire des parties, la médiation est soumise au principe de confidentialité.

Les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties.

Il est fait exception aux alinéas précédents dans les deux cas suivants :

- a) En présence de raisons impérieuses d'ordre public ou de motifs liés à la protection de l'intérêt supérieur de l'enfant ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne ;
- b) Lorsque la révélation de l'existence ou la divulgation du contenu de l'accord issu de la médiation est nécessaire pour sa mise en œuvre ou son exécution.

Lorsque le médiateur est désigné par un juge, il informe ce dernier de ce que les parties sont ou non parvenues à un accord.

### Article R612-1

La médiation des litiges de la consommation mentionnée au 5° de l'article L. 611-1 satisfait aux exigences suivantes :

- 1° Elle est aisément accessible par voie électronique ou par courrier simple à toutes les parties, consommateur ou professionnel ;
- 2° Elle est gratuite pour le consommateur à l'exception des frais prévus aux 3° et 4° ;
- 3° Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation ;
- 4° Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

### Article R612-2

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, le médiateur de la consommation notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

### Article R612-3

Le médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

Le médiateur peut recevoir les parties ensemble ou séparément. A défaut d'accord amiable entre elles, il leur propose une solution pour régler le litige.

### Article R612-4

Le médiateur, en faisant connaître aux parties la solution qu'il propose, leur rappelle, par courrier simple ou par voie électronique :

- 1° Qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- 2° Que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- 3° Que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci.

### Article R612-5

L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de la notification mentionnée à l'article R. 612-2. Le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

### Article R613-1

Le médiateur de la consommation informe sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur. Lorsque le médiateur est une personne morale, il est pourvu au remplacement de la personne physique chargée d'accomplir la mission de médiation.

Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties.

Les demandes déclarées recevables sont affectées aux chargés de médiation. Chaque chargé de médiation dispose des compétences juridiques requises et de l'aptitude à la médiation. La répartition des dossiers est réalisée à tour de rôle, étant observé que les membres de l'équipe uniquement chargés de médiation prennent en charge deux fois plus de dossiers que les membres qui ont d'autres attributions (en lien avec le fonctionnement de la médiation).

## **2.1. Demande d'éléments complémentaires aux parties**

### **2.1.1. Demande d'éléments au consommateur**

Les chargés de médiation prennent contact avec chaque requérant par téléphone. Il y a un chargé de médiation / interlocuteur unique et identifié pour chaque médiation. Cet entretien téléphonique doit être caractéristique d'un moment d'écoute active pour répondre à toutes les questions du requérant et reprendre avec lui les éléments du dossier indiqués dans sa saisine. Ce contact individualisé est une caractéristique de la médiation du groupe ENGIE qui garantit son efficacité. Il permet notamment de compléter le dossier avec les éléments nécessaires à la bonne compréhension du différend. Cela permettra de mieux cibler les différentes demandes qui seront adressées au(x) professionnel(s).

A cet effet, le chargé de médiation peut être amené à prendre des rendez-vous intermédiaires avec le requérant. Ces rendez-vous sont indiqués dans le système d'information.

### **2.1.2. Demande d'éléments au professionnel**

Les chargés de médiation vont contacter le professionnel pour :

- faire procéder à la suspension des procédures de recouvrement pendant toute l'instruction du dossier ;
- faire une demande d'éléments dans laquelle il est demandé au professionnel de fournir son exposé des faits, les pièces utiles à l'instruction en particulier au regard des éléments complémentaires recueillis auprès du requérant et, le cas échéant, sa proposition en vue d'un règlement amiable. Il est demandé au Professionnel de répondre dans un délai de trois semaines (position et pièces utiles à l'instruction de la saisine et réponses aux demandes). En l'absence de réponse à l'issue de ce délai, le professionnel est relancé par courriel ou téléphone, par le chargé de médiation.

Les échanges entre le médiateur et les parties sont enregistrés dans le système d'information du médiateur.

## **2.2. Instruction du dossier**

Les chargés de médiation, instruisent les dossiers en vue d'une résolution amiable du litige ou d'une proposition de solution pour régler le litige.

Dès la réception des éléments demandés au(x) professionnel(s), le chargé de médiation dispose de tous les éléments pour commencer l'instruction. L'instruction se fait à partir des éléments du dossier : pièces/informations transmises par le consommateur lors de sa saisine et ultérieurement, pièces/informations transmises par les services du Professionnel ou le consommateur. Elle se réalise également sur la base des échanges pouvant intervenir avec le consommateur d'une part, et/ou avec le Professionnel d'autre part. L'instruction de chaque dossier se déroule en lien étroit avec le médiateur.

Le médiateur contrôle le respect des délais d'instruction des dossiers par un point hebdomadaire. En cas de dépassement, le médiateur en examine la raison avec le chargé de médiation et le cas échéant, procède à des mesures correctrices.

Le médiateur veille au non-dépassement du délai de 90 jours (entre la date de réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur et la date d'envoi de la proposition de solution). S'il apparaît que le délai de 90 jours ne peut être respecté du fait de la complexité du litige, le chargé de médiation adresse une décision du médiateur de prolongation de délai, par courrier postal ou électronique, aux parties, informant que la médiation est prolongée pour une durée déterminée.

Au cours de l'instruction, en cas de difficulté de toute sorte, le chargé de médiation en réfère au médiateur, qui apporte son concours et intervient le cas échéant auprès des parties prenantes pour faciliter les échanges, amener les parties à trouver un accord amiable ou élaborer une proposition de solution.

#### **Cas du conflit d'intérêt identifié, une fois le dossier déclaré recevable ou au cours de son instruction :**

Conformément à l'article R. 613-1 du Code de la consommation, le médiateur doit informer sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission.

Lorsqu'apparaît une situation de conflit d'intérêt potentiel, le membre de l'équipe en charge du traitement du dossier alerte le médiateur.

Le médiateur confirme, s'il y a lieu, le conflit d'intérêt, le signale aux parties et en informe la CECMC ainsi que des suites données par les parties.

### **2.3. Survenance d'un accord amiable ou élaboration d'une proposition de solution**

Pour un litige recevable, en dehors des cas d'extinction avant son terme normal (cf. ci-dessous), deux issues du processus de médiation sont possibles :

#### **Issue n°1**

Le chargé de médiation a permis aux parties de parvenir à un accord amiable pour résoudre leur différend.

Le chargé de médiation soumet au médiateur un projet de proposition de solution qui décrit l'accord trouvé à l'amiable.

Le médiateur valide la proposition (en droit et en équité), et signera ensuite le courrier constatant l'accord amiable et le soumettra formellement aux parties sous forme de proposition de solution.

#### **Issue n°2**

A défaut d'accord amiable survenant entre les parties, le chargé de médiation soumet à la validation du médiateur un projet de « proposition de solution » dont les éléments sont déterminés en droit et en équité. Ce projet validé est transmis aux parties. En cas de conséquences financières liées à la proposition, les parties disposent d'un délai, généralement fixé à 15 jours, pour faire connaître leur acceptation à défaut de quoi, leur silence vaudra refus. La prise d'acte de ce refus sera notifiée. Le médiateur vérifie l'accord éventuel des parties sur la proposition de solution.

Dans tous les cas (issues n°1 et 2), le médiateur examine, et le cas échéant amende, puis signe le courrier de « proposition de solution » après s'être entretenu avec le chargé de médiation.

Le chargé de médiation adresse ensuite le courrier de proposition de solution signé par le médiateur, d'une part, au consommateur par courrier électronique ou par courrier postal, et d'autre part, au Professionnel par courrier électronique.

Concernant la transmission de la proposition de solution aux parties, conformément aux dispositions de l'article R.612-4 du code de la consommation, le chargé de médiation transmet la proposition de solution signée par le médiateur, en précisant respectivement aux parties :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser la proposition de solution ;
- quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution ;
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- que la proposition de solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge
- quels sont les éléments de la proposition soumis à la confidentialité.

### 3. Phase de clôture de la médiation

#### Article R612-2

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, le médiateur de la consommation notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

#### Article R612-4

Le médiateur, en faisant connaître aux parties la solution qu'il propose, leur rappelle, par courrier simple ou par voie électronique :

- 1° Qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- 2° Que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- 3° Que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci.

#### Article R612-5

L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de la notification mentionnée à l'article R. 612-2. Le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

#### Article R613-1

Le médiateur de la consommation informe sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur. Lorsque le médiateur est une personne morale, il est pourvu au remplacement de la personne physique chargée d'accomplir la mission de médiation.

Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties.

### 3.1. Extinction avant le terme normal du processus

#### 3.1.1. Désistement par l'une des parties

Le médiateur, après envoi de la notification de recevabilité de sa saisine mais avant émission d'une proposition de solution, est informé par l'une des deux parties qu'elle souhaite se retirer du processus de médiation. Il n'y a donc plus lieu de poursuivre l'instruction du dossier. Cette décision de l'une des deux parties d'interrompre le processus de médiation est « discrétionnaire » (n'a pas à être motivée).

Pour la bonne forme, un courrier de confirmation de fin de médiation est adressé à la partie qui s'est désistée ; l'autre partie en est également informée.

#### 3.1.2. Médiation définitivement interrompue

Dans certains cas, autres que le désistement d'une partie, la saisine, considérée initialement comme recevable ne fait l'objet d'aucune instruction et d'aucune proposition de solution de la part du médiateur.

Par exemple, le médiateur peut être amené à ne pas poursuivre une médiation si en cours d'instruction il apparaît ou il est informé qu'une juridiction examine le litige. L'information, si elle avait été portée à la connaissance du médiateur lors de la saisine, aurait donné lieu à une notification de non-recevabilité.

Ce peut être aussi le cas lorsqu'il apparaît, en cours d'instruction, que le médiateur national de l'énergie a déjà instruit le litige en question.

Un courrier motivé alors est adressé au consommateur ; le Professionnel en est également informé.

### **3.2. Extinction suite à accord ou désaccord des parties**

#### **Acceptation ou refus du consommateur**

A compter de la « proposition de solution », le consommateur a la possibilité de donner son accord ou d'exprimer son refus par tous moyens (téléphone, courrier électronique ou postal) dans un délai de 15 jours.

Lorsque la proposition de solution émise par le médiateur a des conséquences financières (création ou constatation d'engagement financier) : le silence gardé par le consommateur dans le délai imparti vaut refus. Lorsque la proposition de solution émise par le médiateur n'a pas de conséquence financière : le silence gardé par le consommateur vaut acceptation.

#### **Acceptation ou refus du professionnel**

A compter de la « proposition de solution », le professionnel a la possibilité de donner son accord ou d'exprimer son refus dans un délai de 15 jours. Son accord n'est pas présumé.

Les services du professionnel attendent la fin du délai de refus/acceptation pour mettre en œuvre les propositions de solution.

### **3.3. Enregistrement de l'acceptation ou du refus des parties**

L'acceptation ou le refus des parties sont enregistrés dans le système d'information du médiateur.

### **3.4. Terme et durée du processus de médiation**

La médiation est réputée avoir été exercée pendant le délai courant de la date de notification de la recevabilité du dossier aux parties, à la date de communication de la proposition de solution.

En dehors des cas d'extinction avant son terme normal, le terme du processus retenu par la médiation du groupe ENGIE est la date d'acceptation ou de refus de la proposition de solution.