

# **Le rapport du Médiateur de la consommation 2021**

**Le Médiateur**  
POUR LE GROUPE ENGIE

# MANIFESTE

La médiation se généralise. Le succès de ce mode de règlement amiable des litiges de la consommation n'est plus à démontrer. Mais ce succès tient à l'existence d'une médiation de qualité. C'est-à-dire d'une médiation :

- **Indépendante,**
- qui traite en **proximité** avec les requérants, en toute **confidentialité,**
- qui **écoute** chaque partie au litige,
- qui prend **le temps d'analyser** la problématique et le point de vue de chaque partie, en toute **impartialité,**
- qui fait en sorte d'**impliquer** le requérant consommateur dans la résolution de son litige,
- qui **n'impose pas une proposition de solution,** mais explique, avec **pédagogie,** pour donner les moyens **aux parties de décider.**

Tout cela suppose de prendre le temps nécessaire pour résoudre un litige. Le code de la consommation nous donne trois mois (90 jours). Nous ne sommes pas dans le temps – commercial – de traitement des réclamations, qui se fait au plus vite, à la chaîne, avec des avis et courriers types.

Une recommandation de la CECMC vise à élargir la recevabilité des dossiers pour que davantage de consommateurs puissent bénéficier de la médiation sans attendre, parfois même en l'absence de réel litige, sur un simple mécontentement. L'intention est louable, mais la solution l'est moins. Mettre la pression sur les entreprises est (ou serait ?) sans doute plus efficace que de « noyer » les services de médiation sous les réclamations. Le risque est de submerger les entités de médiation sous trop de dossiers ; ceux-ci deviendraient recevables légalement sans être passés par tous les niveaux de réclamation de l'entreprise (à savoir en général deux : un service client territorial et un service réclamations d'expertise nationale).

La Médiation pour le Groupe ENGIE incite depuis toujours les requérants à respecter ces deux niveaux de réclamation prévus dans leur contrat avec ENGIE. Les dossiers non recevables en médiation car

**“ La médiation ne doit pas devenir une alternative à un service commercial, mais rester une alternative à la justice. ”**

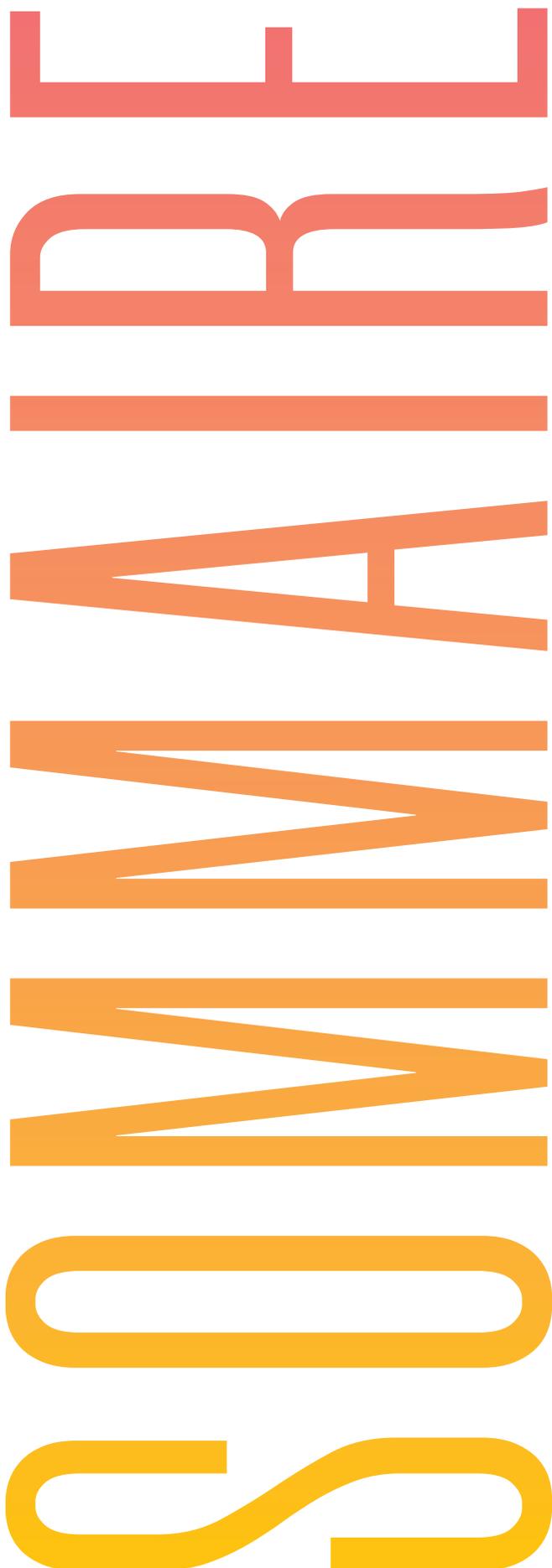
reçus trop tôt sans avoir été traités par les services réclamations, sont transférés (sauf désaccord des consommateurs) vers le service national consommateurs. Et le Groupe ENGIE doit garantir ensuite le fait d'avoir traité tous ces dossiers. Chaque requérant reçoit un courrier de la médiation indiquant pourquoi son dossier est transféré, et que s'il n'est pas satisfait par le traitement d'ENGIE, alors il pourra saisir à nouveau la médiation. Résultat :

- **les non-recevabilités sont temporaires** dans tous les cas (seuls quelques dossiers présentent une irrecevabilité définitive car traités en justice, déjà traités par une médiation ou hors champ de compétence du médiateur...).
- **100 % des demandes ont été traitées : aucun consommateur n'est laissé sur le bord de la route,** même si son dossier a d'abord été déclaré irrecevable temporairement par la médiation.

Il faut préserver la médiation et maintenir la pression sur le professionnel. Car la médiation n'a pas vocation à traiter toutes les réclamations, sinon, elle devient elle-même un service client ! L'alternative à la justice qu'est la médiation ne doit pas devenir une alternative à un service commercial.

**Jean-Pierre Hervé**

MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION POUR LE GROUPE ENGIE



## SOMMAIRE

- 04 Les temps forts 2021 de la Médiation
- 06 Les chiffres clés de l'année 2021
- 07 L'écosystème du Médiateur
- 08 Regards par le Médiateur
- 10 L'équipe de la Médiation
- 11 Les ressources du Médiateur
- 12 Les 8 valeurs de la Médiation pour le Groupe ENGIE

# 13

## Indépendance

- 14 Le contexte juridique de la Médiation
- 16 Le délai de viduité en question
- 18 L'élargissement de la recevabilité en question
- 20 Les spécificités de la Médiation du Groupe ENGIE
- 22 Le parcours de la requête

# 23

## Performances

- 24 Prise de parole de Florence Fouquet, directrice du marché des particuliers chez ENGIE
- 25 Les résultats 2021 de la Médiation

# 31

## Persévérance

- 32 Suivi des recommandations 2020
- 34 Nos recommandations 2021
- 36 La loi de transition énergétique (LTE)

# 39

## Prévoyance

- 40 Les défis de la médiation
- 42 Le Club des médiateurs de services au public

0  
3

# TEMPS FORTS 2021

## COLLOQUES

### Intervention

4 NOVEMBRE

**Le Médiateur a été sollicité pour participer à un colloque de la faculté de droit, économie et gestion de l'université d'Angers.**

Le programme prévoyait en particulier une intervention de la Médiation pour aborder la place de la négociation dans le cadre de la résolution amiable des litiges de consommation via la médiation.

### Présentation

13 DÉCEMBRE

**Plusieurs membres de l'équipe de la Médiation ont assisté à une présentation de la chaire « Droit de la consommation », qui est la première et la seule en France de ce type.**

Elle est hébergée par la Fondation de Cergy Paris Université. Créée en fin d'année 2019, elle a pour objectif de réunir chercheurs et acteurs représentatifs du secteur de la consommation afin de constituer un pôle national et international de référence en droit de la consommation.

## VIE DE LA MÉDIATION

### Télétravail

ANNÉE 2021

**Cette année, en raison de la crise sanitaire en France, la Médiation a poursuivi son activité en télétravail**, comme la majeure partie de l'année 2020, pour assurer la continuité de son activité à distance pendant cette période. Les requérants ayant la possibilité de saisir leur demande en ligne sur le site [www.mediateur-engie.com](http://www.mediateur-engie.com), l'activité de la Médiation ne s'est ainsi jamais arrêtée.

À noter que depuis mi-2021 le Médiateur a pérennisé le télétravail au sein de son équipe.



### Renouvellement de l'agrément

22 FÉVRIER

Le Médiateur a déposé auprès de la CECMC son dossier de demande de renouvellement de son agrément « Médiateur de la consommation ».

**Son mandat a été renouvelé pour cinq ans le 22 février 2021.** Il est inscrit sur la liste des médiateurs notifiée auprès de la Commission européenne.

## FORMATIONS

### Internes

19 MARS ET 10 JUIN

**Avec plusieurs membres de son équipe**, le Médiateur a suivi pour la 5<sup>e</sup> fois la formation « La médiation sous l'angle juridique », organisée par le Club des médiateurs de services au public.



4 MAI

**Le Médiateur, avec des membres de son équipe**, a suivi une formation sur « La jurisprudence récente du droit de la consommation », assurée par Madame Sauphanor-Brouillaud, agrégée des facultés de droit.

### Externes

9-10 MARS ET 8-9 NOVEMBRE

**Le Médiateur est intervenu, avec sa déléguée**, pour la formation à la médiation de la consommation des étudiants du master 2 Juriste d'affaires, Commerce, Distribution, Consommation de l'université de Dijon.



17 MARS

**Le Médiateur a répondu à l'invitation** des organisateurs de la formation « Code de la consommation et médiation de la consommation » de l'École nationale de la magistrature (ENM), pour informer et témoigner sur la médiation de la consommation.

**Enedis****18 JANVIER**

**Rencontre de toute l'équipe de la Médiation avec Enedis pour un échange et une information croisée** sur les pratiques de la médiation et les sujets les plus rencontrés avec Enedis.

**Assemblée générale****21 JANVIER**

**Le Médiateur a participé à l'assemblée générale 2020 du Grand Public d'ENGIE**, dont il est secrétaire de l'association (loi 1901) et vice-président en charge du site Internet et des relations avec les associations de consommateurs.

**GRDF****21 JANVIER**

**L'équipe de la Médiation a pu retrouver l'équipe GRDF** chargée de suivre et répondre aux demandes d'éléments pour permettre ensuite à la Médiation d'instruire les dossiers en toute indépendance.

**Direction Grand Public d'ENGIE****16 NOVEMBRE**

**Le Médiateur est allé à la rencontre du service national consommateurs de la direction DGP des particuliers** afin d'aborder la problématique de la bonne application de la limitation de la facturation à 14 mois. C'était aussi l'occasion de partager les méthodes de calcul associées.

**Rapport annuel****10 JUIN**

**Le Médiateur a remis son rapport d'activité 2020 à Catherine MacGregor**, directrice générale du Groupe ENGIE.

**ADR****28-29 SEPTEMBRE**

**La Médiation a participé à la 2<sup>e</sup> assemblée ADR** (Alternative Dispute Resolution) **à Bruxelles.**

Elle s'est déroulée en visioconférence interactive. Près de 300 participants ont suivi ces deux journées.

**EEMG****25 NOVEMBRE**

**Comme chaque année, l'European Energy Mediators Group (EEMG) a tenu sa rencontre annuelle. Cette année encore, celle-ci a eu lieu à distance en raison de la situation sanitaire.**

**Club des médiateurs****ANNÉE 2021**

**Présidé par le Médiateur, qui est vice-président du Club des médiateurs, le Comité de gestion du site Internet du club des médiateurs a tenu de manière régulière, en distanciel, des réunions les 25 janvier, 1<sup>er</sup> mars, 12 mai, 30 juin, 14 septembre, 12 octobre, 15 novembre et 13 décembre 2021.**



Retrouvez tous les temps forts 2021

-41%

## Le nombre de saisines de particuliers

reçues par le Médiateur a diminué de 11 % entre 2020 et 2021. La baisse se poursuit donc depuis 2018. Cependant 1 288 saisines reçues étaient des demandes d'information adressées à la direction d'ENGIE et non pas à la Médiation. Dorénavant, les saisines reçues par le Médiateur qui expriment une demande clientèle (comme la réception de chèque, la mise en place d'un plan de paiement...) avec un fournisseur seront comptabilisées en rubrique « Saisines refusées hors champ de compétence du Médiateur » au titre de l'article L.611-3, qui précise notamment que « la médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel ». Aussi, le nombre de saisines réelles reçues, au sens du code de la consommation, diminue donc fortement par rapport aux présentations des autres rapports annuels, de 41 % en 2021 par rapport à 2020.



490

## Le nombre de médiations de la consommation traitées

s'est maintenu à un niveau élevé, soit + 6,5 % par rapport à 2020 (vs 460). Dans 78,6 % des médiations, le litige opposait le requérant aux filiales pour la fourniture d'énergie aux particuliers.

### En 2021, moins de saisines, plus de médiations traitées

En 2021, le nombre total de saisines du Médiateur a diminué de -11 % par rapport à 2020, atteignant 3 815 demandes de particuliers (vs 4 289 en 2020). Ces saisines comportent des demandes clients non passées par les services clientèle d'ENGIE pour 1 288 saisines. Le nombre de saisines dont le traitement en recevabilité selon l'article L.612-2 du code de la consommation a pu être étudié est de 2 527. Corrélativement, le nombre de saisines reçues éligibles à une médiation de la consommation a augmenté avec 401 demandes éligibles en 2021 (+ 4,7 % par rapport à 2020).

Les 3 815 saisines des particuliers reçues en 2021 (vs 4 289 en 2020) se répartissent selon les règles de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) en :

- 1 288 saisines refusées car hors champ de la médiation de la consommation au titre de l'article L.611-3 du code de la consommation (vs 1 774 en 2020) ;
- 2 149 saisines irrecevables (vs 2 141 en 2020) dont 2 126 pour des consommateurs qui ne justifient pas avoir tenté de résoudre préalablement leur litige auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues à leur contrat, et 23 pour des motifs autres comme « le litige est examiné par un autre médiateur » ou « hors champ de compétence du Médiateur » ;
- 378 (vs 374 en 2020) ont été déclarées recevables sur les 401 saisines éligibles à une médiation (vs 383 en 2020).

Cette analyse ne prend pas en compte les 89 médiations de 2020 traitées en 2021, dont une saisine irrecevable.



90%

des propositions de solution émises par la Médiation en 2021 ont été **acceptées par les parties et mises en œuvre**, permettant de régler définitivement les litiges (contre 89 % en 2020).



58 jours

## La durée moyenne

de traitement d'une médiation était de 58 jours en 2021. Malgré la période difficile qu'a constitué la pandémie, ce délai moyen a diminué : il était de 63 jours en 2020. Cela grâce à la mobilisation de toute l'équipe, et aux facilités données par le télétravail.

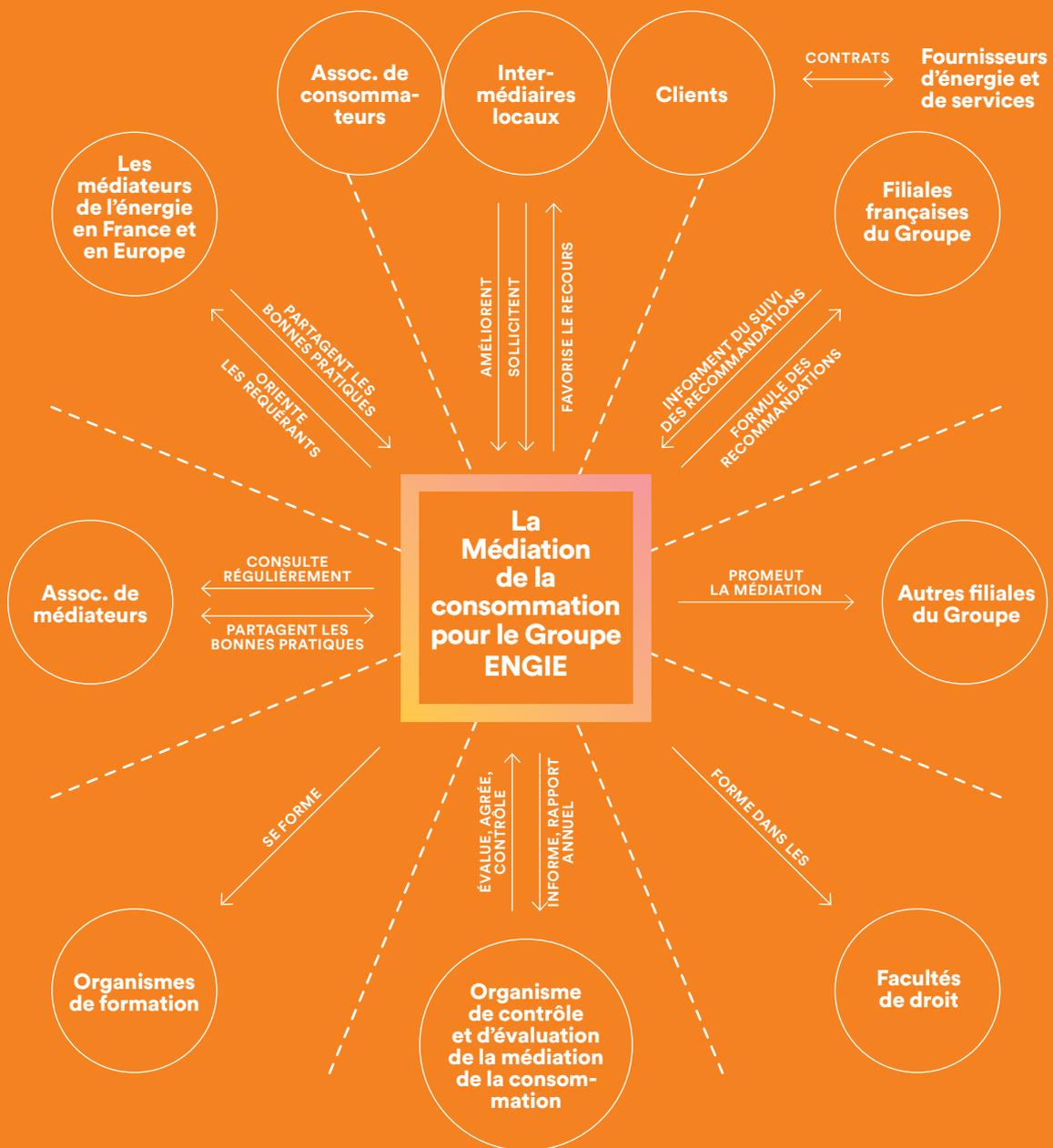


92%

des **demandeurs se sont déclarés** satisfaits de l'action du Médiateur pour le Groupe ENGIE en 2021 (contre 90 % en 2020).

# L'ÉCOSYSTÈME DU MÉDIATEUR

Pour mener à bien sa mission, le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE est au cœur d'un écosystème intégrant des acteurs multiples pour légitimer, informer, et organiser son action.



# REGARDS PAR LE MÉDIATEUR

## Jean-Pierre Hervé



### PARCOURS

**1986-2013**

Effectue sa carrière professionnelle au sein du Groupe Gaz de France puis GDF SUEZ (projets, négociations, politique de la ville, relations externes, politique solidarité)

**2014**

Nommé Médiateur du Groupe GDF SUEZ

**2016**

Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE, notifié par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, auprès de la Commission européenne

**2021**

Renouvellement de son mandat pour cinq années par la même Commission d'État

0  
8

Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE depuis 2014, Jean-Pierre Hervé a été parmi les premiers médiateurs indépendants référencés en février 2016 « médiateur de la consommation », pour un mandat de cinq ans. Son mandat a été renouvelé par la Commission d'État en février 2021. Spécialiste des questions relatives à la médiation, à la consommation, à l'énergie et à l'efficacité énergétique, il met son expertise au service de tous les requérants qui le sollicitent, et des parties prenantes qui les accompagnent (associations de consommateurs, institutionnels, services juridiques).



Découvrez tous les rapports d'activité de la Médiation pour le Groupe ENGIE

## Comment s'est déroulée l'année 2021 pour la Médiation ?

**J.-P. H. :** 2021, comme les années précédentes, a vu le nombre de médiations augmenter. C'est le cas pour de nombreuses médiations, du moins pour celles du Club des médiateurs de services au public, dont je suis membre. C'est la conséquence de deux éléments. D'abord, les consommateurs connaissent de plus en plus cette forme de règlement amiable des litiges, gratuite pour eux et performante. Ensuite, cette démarche est une alternative à la justice, et non pas une alternative au traitement des réclamations, qui est malheureusement une tendance que l'on voit poindre et qui est inquiétante pour l'avenir de la Médiation de la consommation. Évitions de devenir des « sous-traitants » des entreprises pour traiter en masse des réclamations. Par ailleurs, depuis deux ans, le contexte a beaucoup évolué, bouleversant les habitudes tant des consommateurs que de mon équipe. En cause : la généralisation du télétravail. Les consommations d'énergie des consommateurs sont évidemment impactées. Prévoir l'organisation du travail de la Médiation ainsi que la charge d'activité de mon équipe devient plus difficile. Mais nous nous adaptons : par exemple, nous avons introduit le télétravail en interne. Nous avons également tous suivi une formation à la qualité de vie au travail. Cela a permis d'apporter plus de sérénité durant ces temps compliqués, pour mieux traiter les conflits rencontrés en médiation.

## Pourquoi craignez-vous de devenir une « alternative au traitement des réclamations » ?

**J.-P. H. :** La médiation reçoit beaucoup de saisines « prématurées » en raison de notre excellente visibilité. Nous orientons les demandes arrivées trop tôt vers les services réclamations. Sur les 2527 demandes reçues du champ de la médiation de la consommation, nous avons 401 dossiers de médiation : le taux d'irrecevabilité est de 84 %. Mais ce n'est pas un problème car chaque demandeur a reçu un courrier de ma part, lui expliquant le bon parcours pour que soit traitée sa réclamation. Nous lui indiquons que s'il n'est pas satisfait, alors il pourra venir en médiation. De ce fait, l'irrecevabilité n'est que temporaire : le demandeur peut en effet nous re-saisir ensuite. Et surtout, 100 % des demandeurs qui ont été réorientés ont vu leur dossier traité par les services réclamations d'ENGIE. Personne n'est laissé au bord de la route : 76 % trouvent une solution avec ENGIE ; 12 % reviennent en Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE, et 12 % en Médiation nationale de l'énergie. Ce dispositif permet de mettre la pression sur les équipes du Groupe ENGIE pour que ces dernières trouvent une solution pour les clients qui font une réclamation. Cela évite donc de surcharger inutilement la médiation de dossiers qui doivent être traités par le professionnel. Si, comme le propose la Commission de contrôle de la médiation, on élargissait le critère de recevabilité en autorisant à prendre plus tôt en médiation une demande, on affaiblirait la médiation, au profit des entreprises. Nous deviendrions des sous-traitants de traitement de la médiation, et moins une vraie alternative à la justice !

“La Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE est un organe indépendant, du fait des dispositions prévues dans le code de la consommation, et évalué et contrôlé par la seule Commission d'État (CECMC).”

## Quels sont vos principaux résultats chiffrés de 2021 ?

**J.-P. H. :** La visibilité de la Médiation s'est encore améliorée : on retrouve l'information (qui est une obligation du Groupe ENGIE) de la possibilité de saisir la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE dans les contrats, dans les factures énergie gaz ou électricité, en bas des courriers ou mails de réponse aux réclamations par l'entreprise et sur les sites Internet des fournisseurs. Le site Internet indépendant développé par la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE a aussi fortement évolué. Une nouvelle charte graphique pour améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées (norme RGAA) a été mise en place. Malgré ce contexte d'augmentation des médiations (6,5 %, avec 490 dossiers traités en 2021, par rapport à 460 dossiers traités en 2020 : c'est aussi près de 60 fois plus qu'en 1999), la qualité du traitement a été maintenue à un haut niveau. 9 médiations sur 10 ont permis un accord entre les parties et ont été mises en œuvre. Le taux de satisfaction est de 92 %. Concernant les délais de traitement des médiations, la moyenne sur l'année 2021 a été de 58 jours. Enfin, 6 recommandations génériques de progrès sont cette année proposées aux Directions concernées du Groupe ENGIE. Elles résultent toutes de l'analyse des situations de médiation rencontrées en 2021.

## À quoi ressemblent les médiations de 2021 ?

**J.-P. H. :** Les médiations de l'année 2021 ont majoritairement été en lien avec des offres électricité. Il y a eu plus de médiations dans le domaine des services (ENGIE Home Services) et toujours des médiations sur des problématiques d'incompréhension du niveau de consommation, accentuées par les déploiements des compteurs communicants (inversion de points de livraison, de compteurs...). Enfin, il est à noter que les médiations proviennent toujours dans leur grande majorité d'une saisie par courrier (56 % par courrier, et 44 % par le formulaire Internet).

# LA DIVERSITÉ

## au service de la médiation et de son efficacité

Le médiateur attache une importance toute particulière à construire autour de lui une équipe diversifiée, constituée de profils polyvalents et complémentaires, animée par un fort esprit d'entraide. L'objectif partagé : pour chaque médiation, aboutir à un résultat positif.



La médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE bénéficie d'une équipe pluridisciplinaire. C'est une volonté du médiateur de s'entourer de toutes les compétences essentielles pour faire face au large spectre des litiges rencontrés, car la médiation n'est pas qu'une affaire d'aptitudes du champ juridique (connaissance du code de la consommation ou du code de l'énergie dans notre cas). Dans le domaine de l'énergie, le litige part dans la majorité des cas d'une situation « technique » incomprise qu'il convient avant traitement par la loupe juridique de comprendre.

Le socle de l'équipe s'articule tout d'abord autour de collaborateurs très qualifiés. On compte notamment un juriste expert dans le code de la consommation et le code de l'énergie, une experte en marketing et communication, des experts techniques dans le domaine de l'énergie ou la relation client ou encore des experts dans le suivi de projets. De plus, l'équipe de la médiation, c'est aussi un collectif qui accueille plusieurs fois dans l'année des stagiaires élèves avocats disposant d'un socle théorique juridique pointu qu'ils apprennent à mettre en pratique avec le soutien permanent du médiateur et de ses collaborateurs proches. La médiation se compose également de jeunes en contrat d'alternance, qui, au-delà du traitement des dossiers de médiation, ont des missions plus spécifiques autour des différentes réglementations (RGPD...), de la communication, etc. La formation est l'élément clé d'une bonne intégration. Le médiateur organise pour chaque membre de son équipe, lors de son arrivée, une formation très complète de 15 jours, impliquant l'ensemble des collaborateurs. C'est l'occasion

de le sensibiliser sur sa capacité d'écoute et de se familiariser avec le processus de médiation et les aspects juridiques. Puis il organise avec les différentes entités d'ENGIE concernées par les litiges des rencontres permettant à chacun de comprendre le rôle de l'autre et les méthodes de travail qui seront adoptées par la suite, en toute impartialité. Enfin, pour la mise à jour et le maintien des compétences de tous, des formations continues juridiques et techniques sont régulièrement mises en œuvre tout au long de l'année.

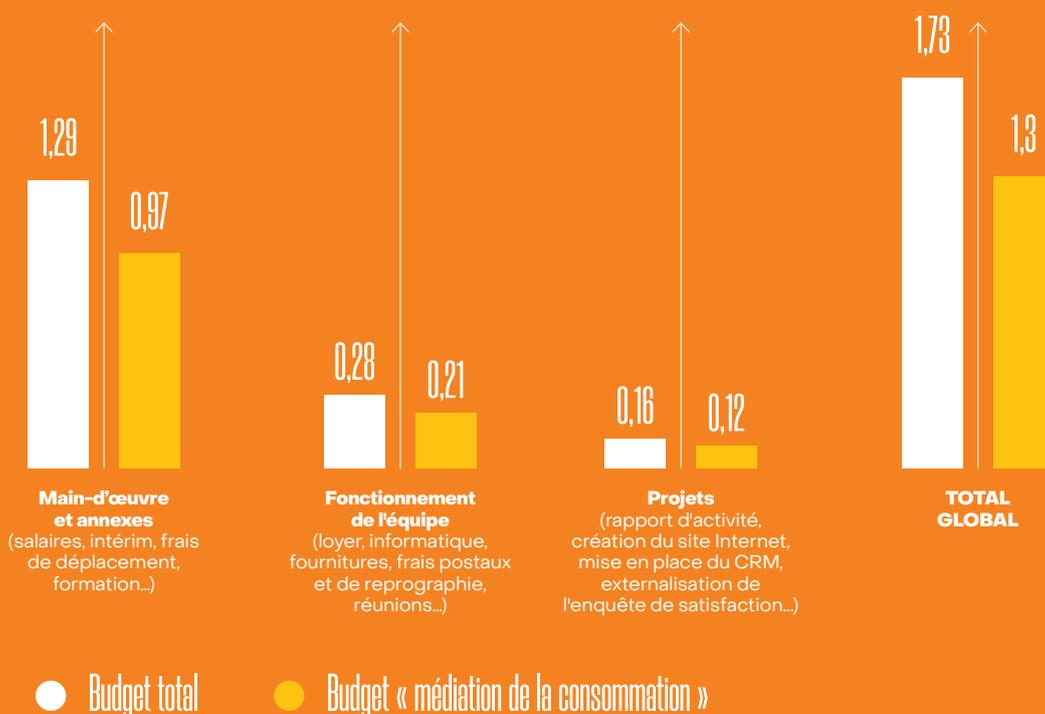
Le « travailler ensemble » au sein de l'équipe est une valeur forte et indispensable au bon fonctionnement du traitement des dossiers de tous. Chaque médiation est le fruit d'un travail collectif et pas du seul médiateur. L'équipe de la Médiation, de par sa diversité, a à cœur de s'entraider selon les situations. Les collaborateurs n'hésitent pas à partager leurs interrogations et à chercher des conseils auprès de ceux dont l'expertise se rapproche de leur problématique, tout en restant sous la supervision du Médiateur.

L'intérêt d'une équipe bien formée et possédant un champ de compétences divers permet au Médiateur d'offrir à chaque requérant la chance d'avoir un intervenant unique, qui prend le temps de l'écouter, de comprendre son litige.

Le résultat de cette diversité : la Médiation pour le Groupe ENGIE trouve dans plus de 90 % des cas un accord favorable des parties.

# Les ressources du Médiateur

**Le budget de la Médiation s'est élevé en 2021 à 1,73 million d'euros, dont 1,3 million alloués à la seule médiation de la consommation (soit 75 %).** Le budget global de la médiation est stable, après l'absorption de l'activité qui s'était intensifiée en 2019, stabilisée en 2020, puis réintensifiée fin 2020 et début 2021. L'activité est à nouveau stable sur le reste de l'année 2021. En 2021, la Médiation a continué d'absorber les conséquences de la charge accrue et saccadée des médiations depuis 2019. L'intégration dans l'équipe de la Médiation d'un juriste senior, dont le poste a été pérennisé au 1<sup>er</sup> janvier 2021, explique la progression du poste de main-d'œuvre sur les deux dernières années. Par ailleurs, les dépenses autour de la digitalisation et de la sécurisation informatique continuent de croître. C'est la conséquence d'une tendance de fond sur les modes de communication qui s'est accélérée avec la crise sanitaire.



# Les 8 valeurs de la Médiation

La force du processus de la médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE ? Accessibilité, écoute et responsabilisation des parties. Tour d'horizon des 8 valeurs mises en pratique quotidiennement par la Médiation pour le Groupe ENGIE.



## La neutralité

Le Médiateur veille à ce que chacune des parties ait la possibilité de faire connaître son point de vue à l'autre. Et la Médiation n'est pas impliquée dans le litige du requérant.

## Le respect

Cette notion se décline sous deux formes : le respect scrupuleux des personnes, sans a priori ni jugement, et le respect du contradictoire sur accord des parties.



## L'écoute

Équilibrée, disponible et personnalisée. Le Médiateur prend en compte la situation personnelle de chacun. Il rétablit, si nécessaire, l'équilibre devant exister entre les deux parties à un litige et s'attache à déceler les vraies questions et les attentes de chacun.



## L'équité

Une règle ou une pratique – même correctement appliquée – peut être inéquitable voire insupportable dans certains cas. L'équité tend vers ce qui est juste.

## La transparence

Le bilan annuel de l'activité du Médiateur est présenté dans un rapport encadré par la loi et mis à la disposition de tous, notamment sur son site Internet indépendant.



## L'impartialité

Le Médiateur ne se place ni d'un côté ni de l'autre des parties.



## L'indépendance

Le Médiateur dispose d'une indépendance garantie par la loi, par respect des critères législatifs, mais aussi d'une indépendance d'esprit. Ainsi, statut et posture se complètent.



## La confidentialité

Le contenu du dossier (constatations du Médiateur et déclarations recueillies) demeure confidentiel ; la proposition de solution ne l'est pas.

Le Médiateur veille à ce que chacune des parties ait la possibilité de faire connaître son point de vue à l'autre.

La Médiation étudie toutes les sollicitations qu'elle reçoit et les traite suivant leur nature.

Après avoir analysé l'éligibilité et la recevabilité des demandes, celles-ci sont :

- si irrecevables (au regard de la loi), transférées pour traitement aux services concernés du Groupe, sauf désaccord du requérant ;
- si recevables, 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 oralement puis à l'écrit.

# Indépendance

1  
3

# Le rôle de la CECMC dans la pratique de la médiation

La médiation de la consommation fait l'objet d'un encadrement juridique régi par le code de la consommation. Afin de mettre en œuvre des dispositions parfois sujettes à interprétation, la médiation de la consommation dispose d'une garantie pour les consommateurs, la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

1  
4

Elle-ci a été créée par l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Elle avait pour objet de transposer la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (dite directive RELC) en droit français.

L'ensemble des dispositions la concernant sont intégrées dans le [code de la consommation](#).

## Les missions de la CECMC

La CECMC est dotée de deux missions prévues par l'article L.615-1 du code de la consommation.

L'une consiste à établir et à mettre à jour la liste des médiateurs qu'elle notifie auprès de la Commission européenne. Pour cela, elle s'assure, de manière collégiale, que ceux-ci répondent à certaines exigences, et notamment « *accomplir sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable* » (article L. 613-1 du code de la consommation).

La CECMC est également chargée d'évaluer et de contrôler la conformité de l'activité des médiateurs de la consommation. S'agissant de ce contrôle, la composition de la CECMC joue un rôle important. En effet, l'article L.615-1 du code de la consommation prévoit la présence dans ses membres de magistrats, de personnalités qualifiées, de représentants d'associations nationales de consommateurs ainsi que de représentants d'organisations professionnelles. Ils sont nommés par arrêté du ministre de l'Économie pour une durée de trois

ans renouvelables (arrêtés des 25 mars 2019 et 17 décembre 2020).

Afin d'exercer ses missions, la CECMC est libre de se réunir, à l'initiative de son président, autant de fois que nécessaire. Toutefois, dans la pratique, il s'agit, en principe, de réunions mensuelles soit en formation plénière soit en formation restreinte.

Dans le cadre de ces réunions, la Commission pointe les difficultés de la médiation, réfléchit à des axes d'amélioration et effectue des recommandations ayant pour but d'éclaircir certaines dispositions du code de la consommation. Ce travail se matérialise par des fiches de jurisprudence et des propositions qu'elle rend publiques.

**Le 26 février 2016 (1<sup>er</sup> agrément) et le 22 février 2021 (processus de renouvellement de l'agrément), la CECMC a confirmé l'indépendance du Médiateur et de la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE, en l'inscrivant sur la liste officielle des médiateurs de la consommation, et en la notifiant auprès de la Commission européenne.**

## Les fiches de jurisprudence en tant que doctrine de la CECMC

En 2020, la CECMC a mis en place un recueil de ses principales décisions ayant vocation à préciser sa position de principe sur de nouvelles questions juridiques et également sur l'interprétation qu'elle retient des dispositions du code de la consommation. Ces décisions, qu'elle nomme « fiches de jurisprudence », font l'objet d'une publication sur le [site internet du gouvernement](#) afin de rendre accessible sa doctrine à tous les acteurs de la médiation de la consommation et d'accompagner les médiateurs dans leur mission.

Ces fiches permettent à ces acteurs de bénéficier

de « connaissances générales suffisantes des questions de droit, qui leur permettent de saisir les implications juridiques du litige, sans devoir être juristes de formation » (considérant 36 de la Directive 2013/11/UE).

Elles peuvent être discutées dès lors qu'elles ne sont pas inscrites dans la loi.

**À titre d'exemple, la fiche de jurisprudence B04-1 intitulée « Obligation préalable de saisir le professionnel d'une réclamation écrite » reprend les décisions de la CECMC des 17 juillet 2019 et 13 octobre 2021 et effectue des recommandations sur la façon de mettre en œuvre de l'article L.612-2 du code de la consommation traitant de la recevabilité des saisines.**

En plus de ces recommandations, la commission rend tous les deux ans un rapport d'activité dans lequel elle émet un certain nombre de propositions.

**Le processus détaillé de médiation mis en place par le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE a été validé par cette commission d'État.**

**Tous les deux ans, en sus de la production d'un rapport annuel, le Médiateur transmet à la CECMC un « rapport d'efficacité », indiquant les évolutions et améliorations apportées à la démarche de médiation mise en place.**

### **Les propositions d'évolution de la médiation de la consommation**

Entre 2019 et 2021, la CECMC s'est réunie à plusieurs reprises pour étudier les « faiblesses » de la médiation. Elle relève, par exemple, un taux important d'irrecevabilité des procédures de médiation, ou encore le refus d'entrée en médiation de certains professionnels ayant adhéré à une entité de médiation.

À ce titre, en septembre 2021, elle publie 20 propositions d'évolution du cadre juridique de la médiation de la consommation regroupées en six thèmes.

À travers ces propositions, elle préconise plusieurs modifications législatives et réglementaires destinées à améliorer le fonctionnement de la médiation.

**Selon la CECMC, en 2020, le taux d'irrecevabilité représente en moyenne 50 % des demandes.**

Elle effectue notamment des propositions ayant pour objectif de faciliter l'accès des consommateurs, ou encore de favoriser des processus de médiation efficaces et transparents.

Dans cet esprit, la CECMC propose de retirer la mention laissant la possibilité aux médiateurs de la consommation de se référer aux modalités contractuelles liant les consommateurs aux professionnels concernant le traitement des réclamations (cf. [rapport d'activité 2019-2021, proposition n° 2](#)).

Cette proposition fait débat pour le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE. En effet, la prise en charge par un médiateur des demandes de médiation consécutives à des réclamations n'ayant pas reçu de réponse dans un délai de deux mois existe déjà dans les faits. Cependant, il est des cas où rien ne justifierait que ces réclamations soient instruites systématiquement par le médiateur et cela dans l'intérêt même des consommateurs. Par nature, le Médiateur ne doit pas devenir un service réclamations. Surtout quand l'entreprise a mis en place une structure de traitement organisée et visible. Pour autant, la Médiation pour le Groupe ENGIE ne laisse jamais sans réponse un consommateur qui l'a saisie, même si la demande n'est pas recevable car arrivée trop tôt.

# UN DÉLAI DE VIDUITÉ avantage ou inconvénient pour devenir médiateur de la consommation ?

Le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE s'interroge sur une des recommandations récentes de la CECMC : faut-il instaurer un délai de viduité préalable pour devenir médiateur de la consommation ?

1  
6

Le rôle de la médiation de la consommation est essentiel : il est à la fois d'aider les consommateurs à résoudre leur litige (en étant acteurs de la résolution de leur litige) avec le professionnel et de proposer des recommandations en vue d'améliorer les processus de fonctionnement des différents services de l'entreprise en question. En s'appuyant sur les constats que le médiateur fait au quotidien, les objectifs sont de réduire, voire dans l'idéal éliminer, les sources de litiges et de suivre régulièrement les plans de progrès de l'entreprise.

Le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE est indépendant, neutre et impartial. Il n'est pas juge et n'a pas le pouvoir de trancher le litige en faveur de l'un ou l'autre. En un mot, le médiateur est d'abord un facilitateur. Le cas échéant, il propose la solution qui conviendra aux deux, consommateur et entreprise : à eux ensuite de décider.

Les consommateurs sont très majoritairement satisfaits de la médiation pour le Groupe ENGIE (voir l'enquête de satisfaction). Notre taux de réussite des médiations l'atteste aussi. En effet, les consommateurs s'adressent au médiateur

de la consommation car il a aussi l'avantage d'être issu de l'entreprise. Les compétences techniques, le réseau en interne et la connaissance parfaite de l'entreprise sont des gages de confiance, de simplicité, de rapidité et donc d'efficacité. Dans le domaine de l'énergie, où il existe une forte composante technique dans les propositions de solution émises par le médiateur, ces dimensions sont particulièrement importantes. Le médiateur de la consommation doit donc posséder des compétences techniques dans le domaine de l'énergie, et pas seulement des compétences juridiques du droit de l'énergie ou du code de la consommation. Et comme le consommateur ne connaît pas a priori le médiateur, il convient de créer les conditions d'une confiance dans l'indépendance du médiateur.

## Le cadre juridique : la garantie de l'indépendance

Il est important de souligner que la loi a prévu les conditions de l'indépendance des médiateurs, que ce soit dans le mode de désignation, les moyens mis à disposition, les conditions d'exercice et la situation à l'expiration du mandat de médiateur. En particulier :

- Le médiateur n'est soumis à aucun lien hiérarchique ou fonctionnel. Il ne reçoit aucune directive de l'entreprise;
- Le médiateur dispose d'un budget propre lequel doit être suffisant pour l'exercice de la mission;
- Le médiateur perçoit une rémunération indépendante des résultats des médiations;
- À l'issue du mandat (éventuellement renouvelé), le médiateur doit respecter un délai de viduité de trois ans avant de pouvoir travailler à nouveau dans l'entreprise, ce qui, en pratique, conduit à une absence de retour.

Par ailleurs, la loi confère à la CECMC le pouvoir d'évaluer et de contrôler l'indépendance de la médiation. Elle peut déréférencer un médiateur en cas de dérives constatées. Elle a d'ailleurs déjà utilisé ce droit. Et c'est bien cette commission d'État indépendante qui acte, sur la base des preuves apportées, de l'indépendance de la médiation.

### **Un délai de viduité préalable dangereux pour la médiation d'entreprise**

Pourtant, les pouvoirs publics émettent l'idée d'instaurer un délai de viduité préalable pour devenir médiateur de la consommation. Au regard des raisons précédemment exposées, ce délai de viduité n'apparaît pas nécessaire pour le Médiateur de la consommation pour le groupe ENGIE. De plus, il affecterait l'efficacité du dispositif dans le régime actuel.

En effet, imposer un délai de viduité avant la prise de fonction du médiateur réduirait le choix des médiateurs possibles en obligeant à aller chercher en dehors de l'entreprise des médiateurs qui ne disposeront pas du socle de connaissances techniques et opérationnelles qui font la spécificité des médiateurs issus de l'entreprise. Ils n'auront pas les mêmes capacités à impliquer les interlocuteurs de l'entreprise, à les amener à faire évoluer leurs positions dans le but de résoudre les litiges au bénéfice des consommateurs, à les entraîner dans l'élaboration des plans d'action pour éliminer ou réduire les sources de litiges. Ce recours obligatoire à des personnes externes à l'entreprise, ajouté à une baisse de l'efficacité de leur action, pourrait amener certains groupes à supprimer le poste de médiateur, ce qui n'irait pas dans le sens recherché de la protection et de l'intérêt des consommateurs, comme de l'entreprise à qui le médiateur propose des actions de progrès. En revanche, d'autres solutions efficaces pourraient encore améliorer la perception d'indépendance du médiateur que veut affirmer la CECMC (voir l'encadré ci-contre).

## **LES RECOMMANDATIONS DES MÉDIATEURS D'ENTREPRISE**

**Si les pouvoirs publics estiment qu'il est toutefois nécessaire de prendre des dispositions sur le sujet de la viduité, le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE met en avant trois recommandations.**

**1 - Communiquer de façon explicite sur le statut du médiateur dit d'entreprise :**

- **Le médiateur ne rend pas compte à l'entreprise ;**
- **Le médiateur rend compte de ses activités à la seule CECMC, et de manière plus générale au public, notamment au moyen de son rapport annuel qui est public ;**
- **L'entreprise doit donner au médiateur les moyens financiers et humains lui permettant d'exercer sa mission en toute indépendance. Elle s'engage en outre à ne pas lui confier d'autres fonctions à la fin de son ou de ses mandats, et ce pendant une durée de trois ans.**

**2 - Le processus de médiation pourrait faire l'objet d'une convention entre l'entreprise et le médiateur pour rendre visible la rupture du lien hiérarchique ou fonctionnel avec l'entreprise, au-delà de ce qu'a déjà prévu la loi. Comment ? En décrivant notamment le statut du médiateur, son rôle, ses principes d'action (indépendance, impartialité et neutralité), et en fixant des délais de réponse de l'entreprise dans l'instruction des litiges, l'acceptation de la solution proposée par le Médiateur et sa mise en œuvre. Cette convention serait rendue publique et le médiateur ferait chaque année un bilan de son application dans son rapport annuel.**

**3 - Pour renforcer, s'il en était besoin, le pouvoir des associations de consommateurs dans le mode de désignation, il pourrait être ajouté que la désignation du médiateur requiert le vote positif non seulement de la majorité des membres de l'organe de désignation mais également celui de la majorité des associations représentées. En effet, l'organe collégial paritaire de désignation du médiateur, prévu dans l'arrêté du 7 décembre 2015, donne aux associations de défense des consommateurs une représentation équivalente à celle de l'entreprise. Ces associations sont force de régulation en matière d'indépendance puisqu'elles sont particulièrement exigeantes sur ce point. De plus, les rapports annuels des médiateurs pourraient être présentés de façon systématique en réunions plénières dans cette même configuration, étendue, le cas échéant, aux autres associations représentatives.**

**Ces propositions permettraient de créer cette « rupture » attendue bien plus efficacement qu'une période de viduité.**

# Faut-il élargir la recevabilité, au risque de transformer la médiation en service de traitement des réclamations des entreprises ?

Le Médiateur de la consommation pour le groupe ENGIE tire la sonnette d'alarme quant à la proposition de la CECMC qui vise à élargir la recevabilité des saisines du médiateur aux réclamations écrites d'un consommateur au professionnel qui n'auront pas trouvé de réponse satisfaisante dans un délai de deux mois, quel que soit le service auquel ces réclamations sont adressées.

1  
8

ette proposition d'évolution du cadre juridique de la médiation de la consommation est inscrite dans le rapport d'activité de la CECMC 2019-2021 et est reprise des recommandations du rapport 2021 du CCSF pour la médiation bancaire et de l'assurance. Le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE a indiqué ne pas partager la proposition d'élargir la recevabilité des saisines du médiateur aux réclamations écrites d'un consommateur au professionnel qui n'auront pas trouvé de réponse satisfaisante dans un délai de deux mois, avec le risque de dégrader, voire « noyer », la médiation sous des réclamations.

Si elle devait effectivement s'appliquer, elle fragiliserait la médiation, au détriment de l'efficacité. Elle n'est en rien une avancée ou une amélioration, tant pour les consommateurs que pour les entreprises. Au contraire, elle comporte un risque élevé pour l'existence de ce mode alternatif de règlement amiable des litiges qui a fait la preuve de son efficacité, au service des consommateurs.

## Une proposition risquée pour la médiation

La recommandation d'élargissement de la recevabilité part du constat, non explicité, qu'il y a trop de petites médiations bancaires, ainsi que du postulat, non corroboré par les indicateurs d'activité, que les médiations « d'entreprise » seraient moins indépendantes ou moins efficaces que les autres.

Seulement, cette proposition ne répond pas aux problèmes soulevés par ailleurs sur le nombre de petites médiations de la consommation, sur l'absence de recours possible à la médiation dans certains secteurs du commerce et de l'artisanat, ou encore sur le refus d'entrer en médiation, qui concerne certaines médiations sectorielles mais jamais cependant des médiations d'entreprise.

À l'inverse, cette recommandation présente un risque pour la poursuite de la médiation de proximité, qui personnalise chaque réponse faite à ses requérants. Toujours avec un même objectif : faciliter le règlement, sans frais pour le consommateur, en toute indépendance et impartialité, des litiges dans les meilleurs délais.

## Apprécier au cas par cas : une méthode qui a fait ses preuves

Dans la grande majorité des cas, les requérants trouvent une solution avec le professionnel, qui est fortement incité par le médiateur à traiter ces cas dans les meilleurs délais. Car c'est bien vers les entreprises, et non les médiateurs, qu'il convient de mettre la pression. Seules 10 à 20 % des saisines non recevables en médiation et réorientées par les médiateurs vers les services de réclamations compétents font l'objet d'une nouvelle saisine du médiateur. Le fait de laisser au consommateur et au professionnel une dernière chance de se parler est très positif, les échecs ne devant pas conduire à remettre en question un système qui fonctionne dans la grande majorité des cas. De plus, chaque requérant réorienté est informé qu'il peut revenir

## Élargir la recevabilité pour diminuer le taux d'irrecevabilité, une fausse bonne idée

**Dans le but d'améliorer le ratio d'irrecevabilité (nombre de dossiers recevables sur le nombre de dossiers reçus), au-delà des contrôles sur le parcours du traitement des réclamations et l'information claire à vérifier du professionnel auprès de ses clients, la médiation cherche en continu à mieux attirer l'attention sur la nécessité d'avoir d'abord accompli cette démarche de réclamation. Surtout, une « irrecevabilité » liée au fait d'avoir saisi trop tôt la médiation n'est jamais synonyme, pour un consommateur, d'épuisement de ses voies de recours.**

**Plutôt qu'élargir la recevabilité, ne conviendrait-il pas mieux de demander à l'entreprise un tableau de suivi de traitement des réclamations. Et c'est là qu'il convient de porter l'attention : la Médiation pour le Groupe ENGIE vérifie et suit ce point. Ainsi, 100 % des dossiers réorientés sont traités. Chaque requérant concerné étant informé parallèlement qu'il peut re-saisir les médiations compétentes. Le résultat pour ENGIE : 76 % des consommateurs concernés trouvent une solution avec ENGIE, et 12 % reviennent vers la Médiation pour le Groupe ENGIE, et 12 % vers le Médiateur national de l'énergie (données du fournisseur ENGIE Particuliers). Voilà la vraie efficacité du dispositif, qui évite de faire traiter l'ensemble des réclamations par la médiation, tout en maintenant une pression qualité sur l'entreprise.**

saisir la médiation s'il n'est pas satisfait de la réponse du professionnel.

Les médiateurs n'ont à ce jour ni la mission ni les moyens de traiter en direct et sans filtre préalable par le service client puis le service national consommateurs (ce dernier permettant à l'entreprise d'assurer une cohérence nationale dans ses réponses aux réclamations), des demandes de médiation qui n'ont pas fait l'objet de réclamation ou qui sont des réclamations qui n'ont pas été traitées en moins de 2 mois.

### Le parcours préalable de réclamation, une étape clé

Rappelons que pour manifester son mécontentement, le client doit passer par le « parcours préalable de réclamation », qui peut parfois être trop long du fait de l'entreprise mais aussi des clients. C'est une étape importante et qui intervient toujours avant le recours à la médiation.

Les professionnels sont chargés de définir les modalités de traitement des réclamations de leurs clients. Dans les grandes entreprises, il existe généralement deux niveaux de réclamation, le premier niveau servant de filtre au second pour les réclamations nécessitant davantage d'expertise ou de temps de traitement. Ces modalités sont reprises dans leurs conditions contractuelles respectives<sup>1</sup>. Et la Médiation pour le Groupe ENGIE vérifie chaque année que les directions de l'entreprise informent de façon visible et simple chacun de ses clients de ces possibilités.

1. L'article L.612-2-1° du code de la consommation fait référence à ces modalités prévues dans les contrats.

### LE POINT SUR LES « RÉCLAMATIONS »

- **Beaucoup de « réclamations » n'en sont pas, comme par exemple des demandes d'information, des interrogations sur l'avancement d'un dossier, ou d'une procédure.**
- **Certains consommateurs multiplient les réclamations dans un délai court, ce qui peut expliquer un temps de délai de réponse nécessaire plus important.**
- **De nombreuses réclamations sont envoyées à des services inexistants ou à de mauvaises adresses. Lorsqu'il est saisi dans ce cas, le médiateur oriente le consommateur vers le bon service à la bonne adresse et satisfait ainsi le client sans qu'il soit nécessaire d'exiger de lui qu'il traite sa réclamation. Contrairement à la justice, l'irrecevabilité n'est que temporaire.**
- **Lorsque les saisines du médiateur sont imprécises ou mal expliquées, elles nécessitent souvent au préalable un traitement par le professionnel qui peut être mieux à même de régler le problème.**

# LES SPÉCIFICITÉS

## de la Médiation

### pour le Groupe ENGIE

La médiation est un mode de règlement amiable des conflits par lequel des personnes qu'un différend oppose, tentent de parvenir à une solution.

20

La médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE répond aux exigences du processus de médiation en intégrant des techniques qui lui sont propres et qui font le succès de son intervention. Le médiateur, grâce à l'appui d'une équipe de plusieurs chargés de médiation, fonde son intervention sur les principes de respect, de confidentialité, de neutralité et d'indépendance.

Ces valeurs sont appliquées tout au long du parcours de médiation tant dans la relation instaurée auprès du requérant que dans l'instruction de sa situation ainsi que dans l'élaboration de la solution. La clé de la réussite : un travail d'équipe.

#### Une relation personnalisée

La Médiation pour le Groupe ENGIE intègre une dimension personnalisée. Dans le processus de médiation, chaque chargé de médiation gère un portefeuille de dossiers qui lui est propre. Le requérant bénéficie d'un contact privilégié, unique et dédié tout au long de la procédure de résolution de son litige. L'accessibilité du chargé de médiation et la continuité des échanges sont des composantes fondamentales du succès de la médiation : elles permettent d'établir une relation de confiance et de faciliter

92%

**des requérants, en 2021, déclarent être satisfaits de la qualité des échanges pendant l'instruction du dossier (contre 90 % en 2020) : le travail en équipe est la clé de la réussite des médiations.**

la compréhension de la situation par le requérant et lui garantissent que la prise en charge de son dossier est effective. Le rappel des huit valeurs acte l'entrée dans le processus de médiation. Ce moment permet une première prise de contact directe entre le chargé de médiation et le requérant. Il permet d'échanger au sujet de sa réclamation, de reprendre en détail sa situation en intégrant ses éléments, son sentiment et ses attentes particulières envers la médiation. Le chargé de médiation s'attache à expliciter les étapes de médiation qui seront mises en œuvre et répond aux différentes questions du requérant.

#### Analyse et compréhension du litige

L'équipe de la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE procède à une analyse précise de chaque situation qui lui est soumise.

Son atout principal repose dans le temps qui est accordé au traitement de chaque demande. Le délai légal d'une médiation est de 3 mois. Et le délai constaté de réalisation d'une médiation est de 58 jours, soit environ 2 mois. Cette durée permet au chargé de médiation de rechercher tous les éléments nécessaires à la résolution du litige et d'effectuer un réel travail d'instruction de son dossier. Pour comprendre et parvenir à une solution amiable juste et équitable, le chargé de médiation interroge l'ensemble des interlocuteurs qui interviennent dans la source du litige.

Les filiales sont interrogées autant de fois que nécessaire et apportent les éléments de réponse demandés par

la Médiation. Au sein de chaque filiale, le chargé de médiation s'adresse à son tour à un interlocuteur unique, lui-même chargé des dossiers qui ont fait l'objet d'un passage en médiation et assurant un suivi de chaque réclamation.

Tout au long de la phase d'instruction du dossier, le chargé de médiation se tient disponible auprès du requérant pour répondre à toutes ses sollicitations. Il l'informe également de l'avancée du traitement de son dossier et peut également transmettre les documents qui lui paraissent pertinents ou rappeler tout élément de son litige qu'il estime important.

Plusieurs moyens de communication avec le requérant sont mis à disposition. Le requérant peut contacter le chargé de médiation aussi bien par mail que sur sa ligne téléphonique directe. Cette offre permet un dialogue sans contrainte de temps. Le rythme des échanges n'est pas donné par les impératifs du chargé de médiation mais par les besoins du requérant et la capacité des entités à fournir les éléments demandés.

Ce statut d'interlocuteur unique est primordial pour la qualité de l'écoute puisque l'intégralité des informations est transmise directement par le requérant, sans intermédiaire, ce qui empêche toute fuite ou perte d'élément transmis. Toutes ces conditions permettent au consommateur de devenir acteur de la construction de la solution.

### Une solution interactive

L'élaboration de la proposition de solution en médiation comporte également ses spécificités en faisant intervenir les différents acteurs concernés par le litige. En effet, lorsque le chargé de médiation dispose de tous les éléments nécessaires à l'instruction du dossier, il effectue lui-même un travail de recherche et d'analyse de la solution la plus adaptée. Toutefois, les suggestions de solution peuvent aussi être émises par des entités et des requérants qui peuvent être force de proposition.

Le chargé de médiation négocie, sous le contrôle du Médiateur, les propositions auprès de chaque partie en maintenant objectivité et impartialité, sans léser l'une ou l'autre des parties. Il reste ainsi réceptif aux demandes de chacun avec la particularité de le faire à travers différents prismes : celui du conseiller juridique quand sont en cause certaines réglementations ; celui de l'expert de l'énergie quand il s'agit d'expliquer le fonctionnement de l'énergie ou de repérer des anomalies dans les actes réalisés ou les

documents produits par les entités ; et enfin celui du Médiateur.

Ce regard expert extérieur permet de trouver un équilibre et une meilleure compréhension pour les parties. Par la suite, lorsque le chargé de médiation rédige la proposition de solution, pour la soumettre à l'analyse du Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE, au regard de tous les échanges qu'il a pu avoir, son acceptation est facilitée par son élaboration collective.

**“L’approche spécifique et personnalisée mise en place par la Médiation pour le Groupe ENGIE donne d’excellents résultats puisque 90 % des solutions proposées sont acceptées et mises en œuvre.”**



# Un fonctionnement souple au service du règlement amiable

Voici les étapes suivies par le Médiateur de la consommation  
dans le cadre d'une requête éligible à une médiation.

**1**

## La demande est affectée

à un chargé de médiation  
de l'équipe du Médiateur.

**2**

## Le chargé de médiation contacte alors les parties prenantes.

Vis-à-vis du requérant, cette étape s'effectue presque toujours par téléphone; pour les parties internes à l'entreprise, plutôt par mail.  
Objectif : confirmer l'entrée en médiation après avoir rappelé les principes et les valeurs de la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE. Cette étape se conclut par un courrier de confirmation auprès du requérant ainsi que du ou des professionnel(s) du Groupe ENGIE.

**3**

## 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.

**4**

## Le chargé de médiation soumet son analyse de la situation au Médiateur.

Ce dernier émet alors une ou plusieurs propositions de solution(s) au litige, sous 90 jours maximum. Cependant, lorsque le dossier est complexe, ce délai peut être allongé. Le Médiateur en informe alors les parties.

**5**

## La solution proposée par le Médiateur est présentée aux parties,

qui décident si elles l'acceptent ou non. Ces échanges peuvent être l'occasion de faire évoluer la proposition vers une solution acceptable par les deux parties. La Médiation fixe, le cas échéant, un délai pour accepter ou refuser la solution. Le délai moyen est de 15 jours; il peut être plus long pour faciliter la convergence vers une solution partagée.

**6**

## Le Médiateur formalise sa proposition de solution de médiation par écrit.

Il s'assure de sa mise en œuvre par la partie concernée et informe les parties des impacts de la solution retenue.

**7**

## Le Médiateur envoie une enquête de satisfaction

auprès des requérants qui fait suite au traitement de leur demande pour permettre à la médiation d'améliorer l'efficacité de son processus.

**Tout au long de ce processus, le Médiateur rappelle aux parties qu'elles restent libres de se retirer à tout moment.**

# Performance

2  
3

# “La satisfaction et la fidélisation de nos clients imposent que nos réclamations soient traitées au maximum dans les services réclamations du fournisseur”

Le point de vue de Florence Fouquet, directrice du marché des particuliers chez ENGIE.



**Florence Fouquet**

DIRECTRICE DU MARCHÉ  
DES PARTICULIERS CHEZ ENGIE

**A**u sein d'ENGIE, la Direction Grand Public (DGP) conçoit et commercialise des offres de marché énergie (gaz et électricité) ainsi que des services énergétiques associés, et ce à destination de clients particuliers. Nos équipes gèrent un portefeuille de plus de 8 millions de contrats et servent 5,5 millions de clients.

Dans le cadre de nos missions, nous avons entrepris depuis près de quatre ans un travail de fond pour améliorer la qualité de nos process. Nous sommes particulièrement attachés à la satisfaction de nos clients, concernant tous nos services et toutes nos actions. Mais sur des millions d'interactions chaque année, il y a inévitablement des cas qui ne se déroulent pas comme prévu, des insatisfactions ponctuelles ou plus profondes. Nous mettons en œuvre un dispositif structuré et efficace pour traiter toutes les réclamations qui nous parviennent, par tous types de supports. En première ligne, notre service réclamations centralise et traite l'intégralité des cas.

En seconde instance, si notre réponse

n'a pas apporté satisfaction au client, c'est notre service consommateur qui prend le relais.

Parfois, dans quelques situations particulièrement complexes pouvant faire intervenir plusieurs parties, les propositions apportées par nos services ne sont pas suffisantes. Il est donc important pour nous que le client puisse *in fine* avoir recours à la médiation.

Le médiateur est un tiers neutre entre le client et nos services qui permet de trouver la solution la plus équilibrée pour chaque cas. Dans notre domaine, le consommateur, s'il n'est pas satisfait de nos deux premiers niveaux de réponse, a la possibilité de se tourner soit vers le Médiateur pour le Groupe ENGIE, soit vers le Médiateur de l'énergie. Et ces deux médiateurs sont très complémentaires. C'est une chance

pour nous qu'un groupe comme ENGIE bénéficie d'un médiateur indépendant, dédié aux problématiques concernant ENGIE, et qui couvre ainsi toutes les activités du Groupe ENGIE (contrat d'énergie gaz ou électricité, services, énergies renouvelables...). Son périmètre d'intervention est donc très large et pas uniquement centré sur les contrats d'énergie.

Si notre service consommateur collabore très bien avec celui du Médiateur pour le Groupe ENGIE, il est primordial que cette solution de médiation demeure un « dernier » recours, quand toutes les autres voies ont été tentées. Et non une règle pour le plus grand nombre, ce qui reviendrait à court-circuiter nos services et transformer le Médiateur en centre de traitement des réclamations. Le traitement de ces dernières est essentiel pour responsabiliser le fournisseur et faire en sorte qu'il progresse. Et si ce dernier ne le fait pas, la sanction est de toute façon quasi immédiate : les clients peuvent résilier sans frais à tout moment, et les différentes parties prenantes peuvent communiquer sur la non-qualité du fournisseur, ce qui est particulièrement préjudiciable. La France, et particulièrement le domaine de l'énergie, est très avancée dans ce dispositif de médiation, dont le succès est indéniable, et qui prend de l'essor chaque année. C'est une chance pour nos consommateurs et pour nous. Il est important de maintenir l'équilibre qui a ainsi été atteint en France après plus de quinze ans d'ouverture des marchés.

# LA QUALITÉ

## de la médiation toujours au rendez-vous

Malgré un nombre de médiations élevé, la qualité de leur traitement a pu être maintenue. Le point sur les chiffres de l'activité 2021 de la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE.

Lorsque le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE reçoit une saisine, il vérifie dans un premier temps qu'elle entre bien dans son champ de compétences. Rappelons que le Médiateur intervient conformément au code de la consommation (article L. 616-2) et plus précisément, aux dispositions contractuelles prévues entre ENGIE et ses clients, dans le cas où :

- les services clients (niveau 1) et les services nationaux consommateurs (niveau 2) se sont prononcés sur

# 56 %

des demandeurs ont sollicité le Médiateur par courrier en 2021

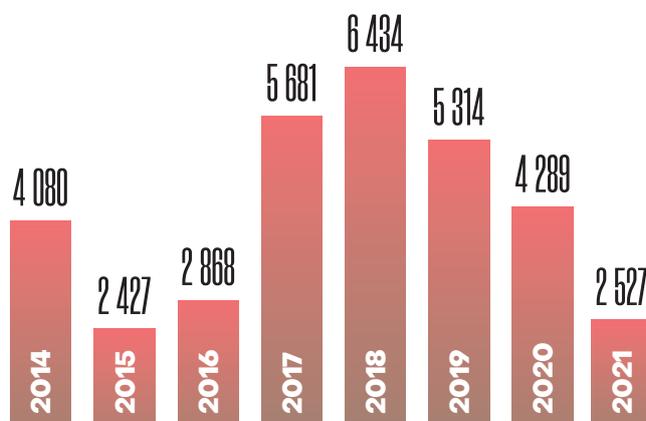
la réclamation en apportant une réponse (par écrit) au client (ou n'ont pas apporté de réponse dans un délai de deux mois);

- le client n'est pas satisfait de la réponse apportée (le litige est alors constitué);
- le requérant saisit la Médiation pour demander un règlement à l'amiable de son litige en dernier recours.

Sous 48 heures en moyenne, un courrier confirme alors au requérant la bonne réception de sa demande et son éligibilité à une médiation (sur la base des informations disponibles). Dans le cas où s'il ne s'est pas adressé à la bonne instance, un courrier précise au demandeur, sur

2  
5

### Nombre annuel de saisines des particuliers reçues en 2021



En 2021, la Médiation a modifié ses règles d'analyse des données statistiques du rapport d'activité.

Dorénavant, les saisines reçues par le Médiateur qui expriment une demande clientèle (comme la réception de chèque, la mise en place d'un plan de paiement...) avec un fournisseur seront comptabilisées en rubrique « Saisines refusées hors champ de compétence du Médiateur » au titre de l'article L.611-3 qui précise notamment que « la médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel ». En 2021, la Médiation a reçu 1288 saisines apparentées à une demande clientèle (vs 1774 en 2020). Les 2527 saisines reçues (qui respectent le champ de la médiation de la consommation article L.611-3 et L.611-4) analysées en recevabilité par la Médiation comportent 2126 saisines « temporairement » irrecevables et 401 saisines éligibles, à ce stade, à une médiation. La procédure de la Médiation pour ces saisines est maintenue et consiste à les envoyer au fournisseur pour leur traitement. Aussi, le nombre de saisines réelles reçues, au sens du code de la consommation, diminue donc fortement par rapport aux présentations des autres rapports annuels, de 41 % en 2021 par rapport à 2020.

la base des informations à disposition de la Médiation, l'entité qui va lui répondre (sauf si le requérant ne le souhaite pas). Les différentes étapes du processus et les différents cas rencontrés sont présentés dans la rubrique « Le parcours de la requête », p. 22.

Dans la majorité des cas, c'est le client qui sollicite directement le Médiateur de la consommation pour le 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 préalable du consommateur sur l'entrée en médiation de son litige.

Rappelons ce principe important en Médiation : ne traitons pas en médiation les situations qui doivent être traitées avant par les services réclamations de l'entreprise!

### Saisines en baisse, médiations en hausse

En 2021, le nombre total de saisines du Médiateur a diminué de -11 % par rapport à 2020, atteignant 3 815 demandes de particuliers (vs 4 289 en 2020). Ces saisines comportent des demandes clients

non passées par les services clientèles d'ENGIE pour 1288 saisines. Le nombre de saisines dont le traitement en recevabilité selon l'article L.612-2 du code de la consommation a pu être étudié est de 2527. Corrélativement, le nombre de saisines reçues éligibles à une médiation de la consommation a augmenté, avec 401 demandes éligibles en 2021 (+ 4,7 % par rapport à 2020).

En 2021, la Médiation a également traité 89 médiations reçues en 2020.

### ENGIE Fourniture d'énergie : 78,5 % des médiations des particuliers

Les filiales ENGIE Fourniture d'énergie (en offre tarif réglementé, Direction des tarifs réglementés - DTR; ou en offre de marché, Direction Grand Public - DGP ou ENGIE Happ-e en low cost) gèrent plusieurs millions de clients et de contrats d'énergie. Elles sont fortement citées : 78,5 % des médiations des particuliers reçues par le Médiateur les concernent. Les 21,5 % restants se répartissent principalement entre les filiales ENGIE Home Services et FideloConso (cf. graphe ci-dessous).

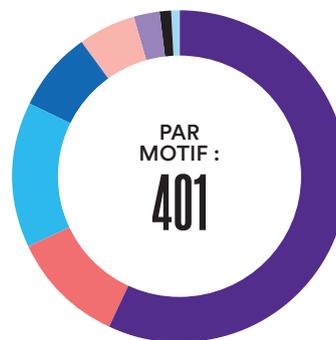
2  
6

## Demandes de médiation éligibles des particuliers



- 78,5 % ENGIE Fourniture d'énergie Particuliers\*
- 17,2 % ENGIE Home Services
- 3 % ENGIE Entreprises & Collectivités (offre FideloConso)
- 1,3 % GRDF, ENEDIS, TEKSIAL, ENGIE Professionnels, ENGIE Solutions

\* (Y compris Happ-e)



- 57,1 % Facturation & Consommation
- 14,2 % Équipement énergétique
- 11 % Paiement
- 8 % Contrat
- 5,5 % Offre énergie
- 2,5 % Distribution technique
- 1 % Suivi réclamation
- 0,7 % Accueil, conseil, accompagnement

## SUCCÈS

# 90 % des requérants

ont accepté la proposition de solution  
du Médiateur.

## Des problèmes de facturation et de paiement

De même qu'en 2020, les médiations concernent majoritairement des problèmes de facturation ou de paiement (68,1 % en 2021 vs 66,8 % en 2020) liés à l'incompréhension du niveau de consommation de gaz et d'électricité et intègrent également les problèmes de compteur. Comme l'an passé, les dossiers liés à l'électricité sont majoritaires. La catégorie « équipement énergétique » correspondant notamment à des demandes en lien avec l'installation, le dépannage ou l'entretien et la maintenance de chaudières individuelles, de pompes à chaleur ou de panneaux photovoltaïques augmente de plus de 2 points (14,2 % en 2021 vs 11,8 % en 2020). En revanche, tous les autres motifs de médiation ont stagné ou diminué en 2021.

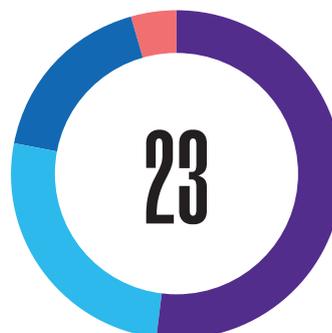
L'offre FideloConso commercialisée par ENGIE Entreprises & Collectivités, thème de litige apparu en 2015, reste une source de réclamation stabilisée en 2021, avec seulement 12 médiations (comme en 2020) contre 16 en 2016. Cette offre consiste en une individualisation des charges de chauffage et d'eau chaude pour les logements en chauffage collectif au gaz naturel. Pour cette offre, la Médiation a formulé dès 2015 plusieurs recommandations génériques qui continuent de porter leurs fruits.

Concernant les médiations des fournisseurs ENGIE Fourniture d'énergie (DTR, DGP ou Happ-e), les motifs de recours au Médiateur sont, pour la plupart, identiques à ceux rencontrés en 2020 : contestation de consommations, inversion de points de livraison, compteurs défectueux ou erreurs de relève, et enfin des difficultés dans les règlements de la prime de certificats d'économie d'énergie (CEE). En 2021, la Médiation a de nouveau constaté une stagnation des médiations (69 en 2021 vs 68 en 2020) concernant la filiale ENGIE Home Services, qui fournit des prestations de maintenance de chaudières chez les particuliers.

## Une qualité de traitement conservée en 2021

Le Médiateur a conservé en 2021 le niveau de qualité de traitement qu'il s'était fixé en décembre 2014. 56 % des dossiers sont traités dans les deux mois suivant

## Demandes de médiation des particuliers non recevables



- Transmis au MNE par la Médiation : 12
- Hors champ de compétence du Médiateur / Refus de médiation par le Médiateur : 6
- Demandeur choisit le MNE : 4
- Demandeur refuse la médiation : 1

la date de réception de la requête, et ce même lorsque ces dossiers s'avèrent incomplets.

En 2021, sur les 401 saisines éligibles à une médiation des particuliers reçues<sup>1</sup>, 378 (vs 374 en 2020) ont fait l'objet d'une médiation et 23 (vs 9 en 2020) n'ont pas été « recevables ». La Médiation du Groupe ENGIE a également traité, en 2021, 89 médiations au titre de saisines reçues fin 2020 dont une irrecevable. Ainsi, en 2021, la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE a traité 466 médiations<sup>2</sup>, soit 3 % de médiations en plus par rapport à 2020 (451 médiations traitées). Elles se répartissent comme suit :

- 418 médiations recevables clôturées :
  - dont 416 menées à leur terme avec réponse du requérant :
    - 376 avec acceptation de la solution par les parties (vs 317 en 2020)
    - 40 avec refus de la solution par l'une des parties (vs 38 en 2020)
  - dont 2 médiations non menées à leur terme.
- 48 médiations encore en cours d'instruction début 2022 et reçues fin 2021.

La proportion de saisines « non retenues » en médiation des particuliers en 2021 est en hausse par rapport à l'année 2021 (6 % en 2021 vs 2 % en 2020). Les causes de rejet de ces 23 saisines, résumées dans le graphe ci-dessus, sont les suivantes :

- 6 saisines hors du champ de compétence du médiateur comme une usurpation d'identité, un litige déjà traité par

1. Voir le critère correspondant dans le tableau « Critères de qualité du décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 » p. 28.

2. 490 en tenant compte des médiations non recevables.

la justice et 4 litiges impliquant deux fournisseurs ou une entreprise autre;

- 1 saisine avec un refus de médiation par le demandeur lors de l'appel téléphonique de la médiation;
- 12 saisines transmises au Médiateur national de l'énergie (MNE) selon la convention signée en 2015 avec le Médiateur du Groupe ENGIE;
- 4 saisines pour lesquelles le demandeur choisit le MNE après avoir sollicité en parallèle les deux Médiateurs.

*En 2021, une médiation reçue en 2020 a été clôturée en 2021 en médiation irrecevable au motif de demandeur injoignable.*

Deux médiations ont été interrompues en 2021, ce qui représente 0,5 % des médiations retenues (vs 1,4 % en 2020). Ces médiations n'entraient en fine pas dans le champ de compétences du Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE. La durée moyenne de traitement d'une médiation est de 58 jours en 2021. Ainsi, 56 % des médiations ont fait l'objet d'un avis rendu sous moins de 60 jours, et 86 % sous moins de 90 jours (pour les plus complexes). Malgré la période difficile liée à la pandémie de Covid-19, le délai moyen s'est amélioré, 58 jours en 2021 vs 63

en 2020. Rappelons que le délai fixé par le code de la consommation est de 90 jours. Le point de départ retenu du délai est, pour la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE, la date de réception de la demande, même lorsque le dossier est très incomplet.

À noter : les dossiers réceptionnés en médiation ont été très majoritairement des dossiers complexes comprenant plusieurs problématiques simultanées, ce qui rallonge considérablement les temps d'investigation, des fournisseurs ou distributeurs comme de la Médiation.

Le taux de litiges résolus à l'amiable atteint cette année 90 % (vs 89 % en 2020).

Le maintien de ce haut niveau de qualité s'explique de deux façons. Par la poursuite d'une forte implication de toute l'équipe de la Médiation du Groupe ENGIE pour trouver un accord juste (en droit et en équité) entre les deux parties, mais aussi par le processus de médiation en lui-même. Ce dernier implique en effet une forte proximité avec chaque requérant. Pour l'écouter et prendre en compte ses attentes réelles tout d'abord, mais aussi pour responsabiliser chaque demandeur dans la résolution de son litige, en « le questionnant pour qu'il puisse se questionner ». Les médiations avec refus de solution ont légèrement

## Critères de qualité du décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation des particuliers

Critères	Définitions	Valeur taux 2021
a/ Le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet	Nombre de médiations et le motif (type de demande)	401
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 » hors champ de compétences du Médiateur / total des médiations reçues	1,5 %
d/ Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption	% médiations interrompues = arrêts de médiations / médiations traitées	0,5 %
e/ La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges en jours	La durée moyenne de résolution d'un litige	58
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 et refusées – recours MNE – refus filiale) / (médiations acceptées et refusées)	97,8 %
	% solutions en faveur du requérant = % satisfaction de l'action du Médiateur du Groupe ENGIE	92 %
	% litiges résolus à l'amiable = médiations acceptées / (médiations acceptées et refusées)	90 %

## La satisfaction du demandeur, un enjeu au cœur de la Médiation

Tous les ans depuis 2009, la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE mène une enquête auprès des demandeurs afin de mesurer leur degré de satisfaction sur le traitement de leur médiation. En voici les résultats principaux.

Pour les requérants dont les sollicitations ont été traitées (taux de retour de 64 %, 202 réponses sur 317 enquêtés), nous avons pu analyser leur satisfaction concernant :

- le délai de traitement : 86 % en 2021 (contre 82 % en 2020);
- la compréhension de leur litige : 93 % en 2021 (contre 91 % en 2020);
- la qualité des échanges pendant l'instruction du dossier : 92 % en 2021 (contre 90 % en 2020);
- la qualité de la solution proposée pour résoudre le litige : 78 % en 2021 (contre 77 % en 2020).

De manière globale, la satisfaction concernant l'action du Médiateur reste élevée et stable par rapport à 2020; en effet, 92 % des demandeurs se sont déclarés satisfaits de l'action du Médiateur (contre 90 % en 2020, 86 % en 2019, 84 % en 2018, 85 % en 2017, 75 % en 2016). L'amélioration de la satisfaction s'explique essentiellement par l'implication de l'équipe de la Médiation pour dénouer les demandes traitées, alors que le niveau d'exigence des requérants s'élève.

Enfin, 87 % des requérants (contre 86 % en 2020, 74 % en 2019 et 76 % en 2018) se sont déclarés prêts à recommander le Médiateur à leur entourage.

Ce niveau d'exigence de la Médiation explique que 90 % des requérants ont accepté la solution qui leur a été proposée.

diminué en 2021, atteignant 10 % (vs 11 % en 2020). Le montant moyen accordé et effectivement attribué aux consommateurs requérants en médiation est de 721 euros.

En 2021, 56 % des médiations proviennent d'une saisie par courrier (vs 52 % en 2020), 4 % d'un e-mail au nom de la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE et 40 % du formulaire Internet.

Le taux de solutions proposées par le Médiateur en faveur du requérant est stable à 97,8 % (vs 95,5 % en 2020). Ce taux est conforme au raisonnement adopté dans le rapport d'activité 2015 présenté en février 2016 devant la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation 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 9 cas de non-respect ont été dénombrés en 2021. Ils correspondent à des requérants en désaccord avec la solution et qui, soit abandonnent leur requête, soit se tournent vers le MNE.

# 86%

**des médiations ont été traitées en moins de 3 mois en 2021**

Les entités d'ENGIE, quand à elles, ont appliqué 100 % des solutions proposées par le Médiateur.

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 92 % (cf. Enquête de satisfaction 2021 de la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE).

C'est pourquoi le Médiateur suggère que ce taux fasse l'objet d'une définition plus précise et normalisée dans une réactualisation du décret de 2015.

# 100%

**des solutions proposées par le Médiateur ont été appliquées par les entités d'ENGIE**

## Une convention respectée

Comme le prévoit la convention signée entre le Médiateur national de l'énergie (MNE) et le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE, un bilan de sa mise en œuvre opérationnelle a été réalisé, comme chaque année depuis sa signature (le 16 mars 2022).

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 son médiateur ;
- le transfert, entre eux, des dossiers qu'ils ne peuvent pas prendre en charge par rapport à leur propre 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 ces critères ont été respectés puisque :

> Concernant la mise en avant des coordonnées :

- les deux médiateurs ont fait référence l'un à l'autre sur leur site Internet ;

- ils ont mis en ligne la convention signée ;
- le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE a, de plus, informé les requérants qui le saisissent - tant dans ses courriers que ses réponses par e-mail, si refus de la solution proposée - qu'une possibilité de recours au MNE était possible.

> Concernant les transferts, moins nombreux que l'année passée :

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

Plus précisément, les transferts ont été les suivants en 2021  
(Source : Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE) :

Transferts	Hors périmètre / compétences	Requérants ayant sollicité les deux médiateurs en parallèle ou instruction commencée chez le MNE	Requérants saisissant le MNE à la suite d'une médiation ENGIE
Du Médiateur ENGIE vers le MNE	12 (changements de fournisseur ou autre fournisseur impliqué)	5 (dont 4 BtoC)	9
Du MNE vers le Médiateur ENGIE	3 (source MNE)	0	

# Persévérance

3  
1

# En 2021, des recommandations très bien observées

Les échanges entretenus tout au long de l'année par le Médiateur avec les directions du Groupe ENGIE et les associations de consommateurs permettent de définir des axes de progrès pour l'entreprise. Le bilan de la mise en œuvre des 15 recommandations formulées par la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE en 2020 est très positif, toutes les directions concernées ont formulé leur intention de les suivre.

3  
2



- 87 % des recommandations formulées en 2020 déjà appliquées
- 13 % des recommandations formulées en 2020 en cours de mise en œuvre

## FRANCE PARTICULIERS\*

FACTURATION  
ET CONSOMMATION

“Faciliter pour le client la lecture du service du fournisseur ENGIE Ma conso.”



CONTRAT

“Prise en compte de la date d'envoi pour vérification des délais impartis.”



## FRANCE PARTICULIERS\*

FACTURATION  
ET CONSOMMATION

“Pour les litiges dont la situation de facturation est complexe, insérer une situation de compte détaillée dans la réponse aux demandes d'éléments de la médiation.”



## FRANCE PARTICULIERS\*

ACCUEIL, CONSEIL &  
ACCOMPAGNEMENT, SUIVI  
DES RÉCLAMATIONS

“Explication de l'inversion d'un point de livraison (PDL).”



FACTURATION  
ET CONSOMMATION

“Améliorer l'application de la LTE, en particulier en facturant un redressement de consommation du distributeur GRDF sans attendre la facture cyclique suivante.”



\* France Particuliers couvre les filiales des particuliers pour les offres de fourniture d'énergie : DGP (Direction Grand Public), DTR (Direction des tarifs réglementés) et Happ-e.

## FRANCE PARTICULIERS\*

PRIME D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

“Indiquer de manière plus visible les conditions de formes de rejet de dossier de Primes d'économies d'énergie.”



CONTRAT

“Lors de l'ajout d'un cotitulaire à un contrat de fourniture d'énergie, le fournisseur doit demander l'accord du cotitulaire.”



## GRDF

ACCUEIL, CONSEIL & ACCOMPAGNEMENT, SUIVI DES RÉCLAMATIONS

“Lorsqu'une coupure de gaz liée à des événements climatiques survient, le distributeur doit en informer le client.”



FACTURATION ET CONSOMMATION

“En cas de panne prolongée d'un compteur Gazpar, notamment la fonctionnalité émission des index, mettre en place une procédure qui assure la production d'index réels pour permettre la facturation.”



## ENEDIS

RELATION CLIENT

“Dans le cas d'un index de consommation relevé incohérent, Enedis devrait alerter le client avant de procéder à une correction d'index.”



## ENGIE SOLUTIONS

ACCUEIL, CONSEIL & ACCOMPAGNEMENT, SUIVI DES RÉCLAMATIONS

“Mieux informer sur le site ENGIE Solutions du circuit de réclamation et de la possibilité de saisir le médiateur du Groupe ENGIE.”



## TOUTES LES DIRECTIONS

ACCUEIL, CONSEIL & ACCOMPAGNEMENT, SUIVI DES RÉCLAMATIONS

“Améliorer le circuit de réclamation auprès des professionnels pour que la Médiation ne doive pas se substituer à un service réclamation.”



## ENGIE HOME SERVICES

ACCUEIL, CONSEIL & ACCOMPAGNEMENT, SUIVI DES RÉCLAMATIONS

“Réduire le délai de mise en œuvre des solutions de la Médiation acceptées par les requérants.”



CONTRAT

“Contractualiser l'adresse de correspondance d'un client louant son logement à un tiers.”



CONTRAT

“Mieux faire connaître l'offre d'entretien et de maintenance aux professionnels pour des locations de logements.”



3

3

6

recommandations relatives à la consommation ont été formulées en 2021.

# Des recommandations ciblées et pertinentes

En 2021, les motifs de recours amiables pour les dossiers du fournisseur ENGIE sont, pour la plupart, identiques à ceux rencontrés en 2020. Tour d'horizon des recommandations inspirées par les cas de figure rencontrés par la Médiation en 2021.

## CONTRAT

## PRIME D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

### Direction Grand Public (DGP)

“Vérifier l'existence de la preuve de souscription d'un contrat d'énergie conclu par démarchage téléphonique.”

#### Constat

Dans certains cas comme un démarchage par téléphone, le fournisseur ENGIE ne peut apporter la preuve de la signature, manuscrite ou électronique, d'un contrat. Ce manque de preuve peut créer une situation contractuelle litigieuse, obligeant à déclarer la non-formation du contrat.

#### Recommandation

Le fournisseur DGP doit s'assurer de ses process lors de la souscription d'un contrat d'énergie par démarchage téléphonique et de la disponibilité de la preuve de souscription par ce canal de souscription.

Pour rappel, depuis avril 2020, la DGP envoie un mail lors de l'appel sortant qui conduit son client à valider la souscription. Ce dernier reçoit un mail de confirmation. Si le client n'est pas disponible, un 2<sup>e</sup> appel est programmé avec envoi de SMS. Si le client n'est toujours pas disponible, alors il peut contacter le service clients et une proposition en deux exemplaires lui sera adressée. Le contrat ne démarrera qu'après validation par le client. Cette procédure fera l'objet d'un rappel en 2022.



### Direction Grand Public (DGP)

“Porter une attention particulière relative aux modifications de noms de contrat.”

#### Constat

Il existe bien une procédure qui formalise tout changement de modification de propriétaire.

#### Recommandation

Il convient de bien respecter la procédure par l'ensemble des conseillers : un rappel de cette procédure est proposé.



### Direction Grand Public (DGP)

“CEE, accompagner le client, clarifier et expliciter les demandes, les traiter rapidement et être cohérent dans les demandes exprimées.”

#### Constat

La Médiation constate que des dossiers CEE récupérés en médiation sont incomplets et imprécis, ce qui nécessite de nombreux allers-retours pour leur traitement. Le litige provient souvent d'une absence de paiement de la prime pour dossier incomplet ou complété tardivement, après la date butoir. Dans les faits, les délais sont dus à la complexité des dossiers CEE.

#### Recommandation

La Médiation recommande de mieux accompagner les clients au départ, de vérifier rapidement la complétude des dossiers et d'expliquer les demandes complémentaires (mettre par exemple un délai d'un mois maximum). En cas de dossier complexe, d'erreurs cumulées..., prévoir un échange téléphonique avant l'envoi de la demande complémentaire afin de vérifier la compréhension mutuelle et d'intégrer les difficultés rencontrées par les parties.



## FACTURATION ET CONSOMMATION

ACCUEIL, CONSEIL  
ET ACCOMPAGNEMENT,  
SUIVI DES  
RÉCLAMATIONSDirection  
Grand Public (DGP),  
Happ-e

“S’assurer de l’application systématique de la LTE et du libellé LTE dans la facture rectificative.”

**Constat**

Le fournisseur peut mettre du temps à régulariser une situation de facturation. Lorsqu’il doit régulariser une facturation sur plusieurs années, le fournisseur doit vérifier systématiquement, au niveau du service national consommateurs, si la LTE s’applique et si c’est le cas, l’appliquer. Sa mise en œuvre doit être expliquée, avec ou avant l’envoi de la facture, si possible par écrit. Le libellé « remise commerciale » n’est pas explicite.

**Recommandation**

Le fournisseur pourrait mettre en place un système d’alerte permettant d’éviter d’avoir à revenir sur plusieurs années. Il devrait systématiquement vérifier si la LTE s’applique, et si oui, l’appliquer lors de la régularisation, en s’assurant que le calcul soit correct. Sur la facture, le fournisseur devrait pouvoir indiquer un libellé explicite, et non « remise commerciale ». Il devrait prévoir un courrier/e-mail explicatif avant que le client ne reçoive la facture ou en accompagnement de celle-ci. Enfin, le fournisseur devrait s’assurer que la régularisation et les explications apparaissent sur l’espace client également. Nota : l’application de la LTE est visible sur les factures clients depuis début février 2022. Dorénavant apparaît sur les factures : « Déduction LTE électricité » ou « Déduction LTE gaz ». Par ailleurs, une pop-up alerte la DGP en cas de déblocage de facturation de plus de 14 mois (08/02/2022), pour permettre une régularisation avant émission de la nouvelle facture.

Direction  
Grand Public (DGP),  
Happ-e

“Partager une méthode d’application de la LTE entre les fournisseurs d’énergie et la médiation.”

**Constat**

La Médiation a traité un nombre important de médiations comportant l’application de la loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique (LTE). Certains dossiers ont mis en évidence une approche différente entre la Médiation et le service consommateurs dans l’application de cette disposition de la loi, ce qui rallonge les délais de résolution des litiges.

**Recommandation**

Le fournisseur doit s’assurer que la consommation facturée respecte l’application de la LTE. Ainsi, la médiation pour le Groupe ENGIE a développé une démarche de calcul, partagée avec les fournisseurs d’énergie du Groupe ENGIE, pour éviter des incohérences d’application et assurer un traitement in fine plus rapide des médiations.

Fournisseur d’énergie  
des consommateurs

“Améliorer le circuit de réclamation des fournisseurs d’énergie pour que la Médiation ne doive pas se substituer à un service de réclamations.”

**Constat**

La médiation traite un nombre important de sollicitations au titre de la médiation de la consommation qui, dans les faits, sont des réclamations.

**Recommandation**

Les fournisseurs d’énergie doivent améliorer leur circuit de réclamation pour éviter des sollicitations issues de réclamation sans justification d’une tentative préalable de résolution ou d’absence de réponse à des réclamations écrites sous deux mois. Par exemple, en étant pro-actifs à pousser directement les réclamations qui ont pu faire l’objet de plusieurs allers-retours au niveau du service clients, et à proposer alors au client de passer le dossier au niveau des experts du service national consommateurs pour résoudre leur situation. En effet, ce dernier service chez ENGIE règle définitivement près de 80 % des demandes arrivées trop tôt à la Médiation, et que cette dernière a réorientées vers eux.



# Loi de transition énergétique (LTE)

## Partager une méthode d'application de la LTE entre les fournisseurs d'énergie et la médiation

### Le cadre législatif et réglementaire de la LTE

La loi n°2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique (LTE : Loi de Transition Énergétique) pour la croissance verte, promulguée le 18 août 2015, interdit désormais la facturation de consommations antérieure à 14 mois, sauf exceptions.

Conformément à l'article L.224-11 nouveau du code de la consommation : « **aucune consommation d'électricité ou de gaz naturel antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être facturée, sauf en cas de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le consommateur d'un index relatif à sa consommation réelle, après un courrier adressé au client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou de fraude** ».

### L'objet de la LTE

L'objectif de la LTE est de protéger le consommateur en interdisant les rattrapages de consommation sur plus de quatorze mois pour l'électricité ou le gaz naturel. En pratique, la LTE concerne principalement deux types de situations :

- Un client non facturé de ses consommations pendant plus de quatorze mois ;
- Un client facturé périodiquement de ses consommations mais dont la période facturée entre deux index réel dépasse quatorze mois. Ainsi par exemple, pour un client facturé annuellement, entre deux factures émises sur un index réel, le fournisseur produit une facture avec un index sous-estimé.

### Mode d'emploi de la méthode de l'application de la LTE par la médiation du Groupe ENGIE

Le fournisseur doit s'assurer que la consommation facturée respecte l'application de la LTE. Ainsi, la médiation pour le Groupe ENGIE a développé une démarche de calcul, partagée avec les fournisseurs d'énergie, pour éviter des

différends liés à la méthode d'estimation des remboursements à appliquer. Cette démarche est détaillée ci-dessous via un exemple. Cette méthode permet de vérifier que la facture émise par le fournisseur avec une consommation facturée sur index réel ne comprend pas des consommations antérieures à quatorze mois (dite période LTE). En effet, il convient de bien distinguer lors de l'analyse, la consommation dite « facturée » par le fournisseur de celle « facturable » au titre de la LTE.

### En résumé, l'analyse permet de comparer dans le cadre de la LTE :

- **La consommation facturée : consommation que le fournisseur demande de payer au titre de la facture sur un index réel. Cette facture permet de redresser la situation mais doit respecter les règles de la LTE ;**
- **Et la consommation facturable : consommation que le fournisseur peut réellement facturer par l'application de la LTE, consommation calculée sur quatorze mois en se référant au dernier index réel publié par le distributeur et antérieur à la date d'émission de la facture.**



Pour en savoir plus sur la LTE

## PREMIÈRE ÉTAPE

**Déterminer la date d'application de la LTE (c'est-à-dire la date avant laquelle les consommations ne peuvent plus être facturées)**

- Identifier la facture émise par le fournisseur sur la base d'un index réel, facture susceptible de « rattraper » des consommations sur une trop longue période ;
- Puis, identifier à l'aide des index du distributeur la date du dernier index réel antérieure ou égale à la date d'émission de la facture et remonter à 14 mois (soit 425 jours). Ces 14 mois constituent la période de la LTE.

## DEUXIÈME ÉTAPE

**Calculer la consommation facturable (c'est-à-dire celle qu'aurait dû facturer le fournisseur) au titre de la LTE pour la comparer avec la consommation facturée**

- En l'absence d'index réel au jour de la LTE, la consommation facturable (au sens que le fournisseur aurait dû facturer s'il avait appliqué la limitation sur la période de LTE) est calculée au prorata temporis sur la base de l'historique des index réels du distributeur. Les index choisis doivent refléter une année de consommation.

## TROISIÈME ÉTAPE

**Comparer la consommation facturable avec la consommation facturée par le fournisseur pour identifier un éventuel rattrapage de consommation à annuler.****Interview de Sophie Brejon**

**Responsable du Service national des consommateurs (SNC) de la Direction grand public (DGP) d'ENGIE**

**Comment le service national des consommateurs traite les clients au regard de la LTE ?**

Tous nos collaborateurs vérifient si une LTE est à appliquer pour les clients dont ils traitent la réclamation (N2). Si c'est le cas ils l'expliquent lors de l'échange téléphonique et le précisent dans le courrier de réponse le cas échéant. Une calculatrice est disponible pour les conseillers afin de déterminer le montant à déduire.

**Dans quelles mesures la courbe de la LTE est-elle utilisée ?**

L'utilisation de la courbe de la LTE est en cours de déploiement auprès du service consommateurs. Elle permettra de façon visuelle d'indiquer à nos clients qu'une LTE est à appliquer. Un retour d'expérience sera fait tant sur la perception de nos clients que sur l'utilisation de cette courbe par les collaborateurs du service consommateurs.

**Comment le SNC met-il en œuvre cette démarche ?**

Dès qu'une LTE est applicable, la courbe sera jointe au courrier/ mail de réponse au client en annexe accompagnée d'une explication.

## Illustration de la méthode d'application de la LTE avec un exemple

Pour illustrer le mode d'emploi de manière pratique, prenons l'exemple d'un client facturé une fois par an. Le fournisseur produit une facture F2 avec un index (sous-)estimé entre deux factures F1 et F3 émises sur un index réel (c'est-à-dire un index lu par un releveur, auto-relevé, télérelevé ou télétransmis par un compteur). Il peut donc y avoir un rattrapage de consommation sur la dernière facture F3 émise avec un index réel, du fait de la sous-estimation de la facture F2. La facture F2 estimée porte sur une consommation de moins de 14 mois.

### Première étape

Une facture est émise le 13/07/2021 avec un index réel précisé au 06/07/2021. Le dernier index réel, antérieur ou égal au 13/07/2021, du distributeur a été relevé le 06/07/2021. **Alors, la date d'application de la LTE est le (06/07/2021 – 425 jours =) 07/05/2020.**

### Deuxième étape

Le calcul de la consommation facturable par le fournisseur est le suivant :

- Sélection d'une période d'un an avec deux index réels du distributeur du 14/01/2020 et 07/01/2021, soit 359 jours ;
- La consommation du 14/01/2020 au 07/01/2021 est de 10 162 (=13 996 – 3 834) kWh ;
- La consommation journalière moyenne observée est 28,3 kWh/jour (= 10 162 / 359) ;
- La consommation facturable entre le 07/05/2020 et le 06/07/2021 est de 12 030 kWh (= 425 jours × 28,3 kWh/jour) ;
- L'index à la date de la LTE est de 6 923 kWh (= 18 953 [index réel facturé] – 12 030 [consommation facturable]).

Ce tableau permet de résumer les différentes informations : index facturés et relevés (index du distributeur en orange sur le tableau) :

Compteur	F1			F2			F3
Compteur	532	532	532	532	532	532	532
Nature index	R	R	LTE	E	R	R	R
Date émission facture	06/01/2020			15/07/2020			13/07/2021
Date index	19/12/2019	14/01/2020	07/05/2020	12/06/2020	10/07/2020	07/01/2021	06/07/2021
Index kWh réel Distributeur	2996	3834	6923		8577	13996	18953
Index kWh facturé par le fournisseur	2996			4925			18953
Consommation facturée en kWh				1929			14028

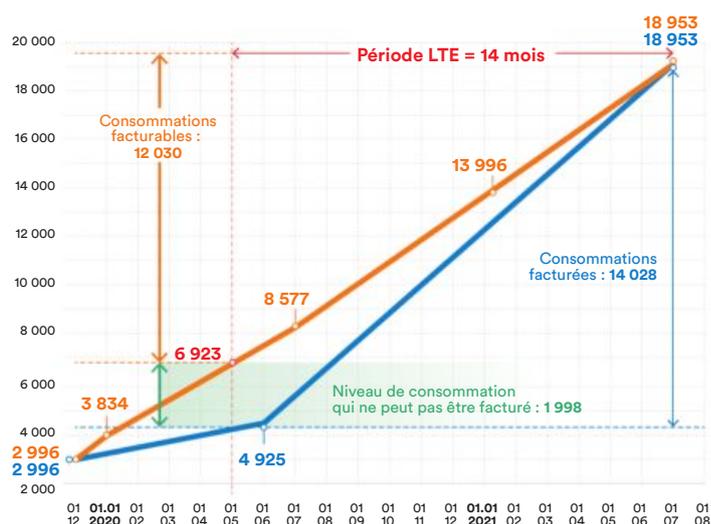
Fx : Facture  
R : Réel  
E : Estimé

### Troisième étape

**Le client a été facturé de 1 998 kWh de trop** (= 14 028 [consommation facturée] – 12 030 [consommation facturable]) ; il s'agit d'un rattrapage de consommation antérieure au quatorze mois qui ne peut donc être facturée (voir graphe explicatif ci-dessous). Il convient donc de retirer de la facturation la consommation de 1 998 kWh.

### Courbe de la LTE

Cette courbe permet de visualiser les quantités facturées et relevées pendant la période d'analyse de la LTE, avec les données utilisées dans cet exemple.



# Prévoyance

3  
9

## Club des médiateurs de services au public

# La force du collectif pour une médiation toujours plus qualitative

**Le Médiateur pour le groupe ENGIE est membre du Club des médiateurs de services au public (CMSP). Il assure les fonctions de vice-président en charge du site Internet et des relations avec les associations de consommateurs. Il est également secrétaire de cette association loi 1901.**

**L**e Club des médiateurs de services au public fête cette année ses vingt ans. Créé le 1<sup>er</sup> avril 2002 par 13 médiateurs (dont la Médiation pour le Groupe ENGIE), il rassemble aujourd'hui 28 médiateurs issus d'organisations diverses telles que des médiateurs d'entreprises, institutionnels d'administrations, des médiateurs publics, sectoriels, ou de fédérations, de collectivités...

Ces [médiateurs partagent trois valeurs communes](#), à savoir : l'indépendance, la neutralité, l'impartialité.

Ils sont attachés à des principes applicables au processus de médiation : l'équité, la transparence, la gratuité, la confidentialité et enfin l'efficacité. Cette diversité entre médiateurs de la consommation et médiateurs institutionnels est un réel avantage pour le Club. En effet, la pluralité des domaines d'intervention et des méthodes de travail ainsi que la capacité pour les membres à échanger sur les bonnes pratiques est une force. Elle permet de répondre aux problématiques propres à chaque médiation dans le respect des dispositions de la charte du Club. Cette charte, adoptée en 2004 par le Club, affirme les valeurs et les principes cités précédemment et constitue un socle de référence éthique de la médiation pratiquée par les membres. Elle a ensuite été adaptée début 2011.

Le Club est aujourd'hui la seule organisation en France rassemblant des médiateurs issus à la fois de la médiation institutionnelle et de la médiation de la consommation. Il a été à l'origine de nombreuses avancées dans le domaine de la médiation, en faisant la promotion de règles et propositions pour une médiation de qualité. Le Club est un acteur ouvert sur le champ de la médiation : il est en contact régulier avec les pouvoirs publics, les associations de consommateurs, les instances européennes et des structures de médiation qui ne sont pas membres du Club.

Enfin, le Club entend poursuivre le processus de professionnalisation en développant, en partenariat avec l'Institut de la gestion publique et du développement économique (IGPDE), de nouvelles formations, organisées en modules ciblés. Ces dernières sont adaptées aux différents types de médiations, à savoir la médiation institutionnelle, la médiation de la consommation et enfin la médiation des entreprises.

## Site Internet

# Se doter d'outils performants en ligne

**Le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE intervient en dernier recours amiable pour régler des différends entre des consommateurs clients du Groupe ENGIE et des entreprises du Groupe ENGIE dans le cas où le litige n'a pas trouvé de solution amiable dans le parcours de réclamation établi. Le principal outil du Médiateur pour faire connaître cette possibilité et être saisi est son site Internet, qui héberge son formulaire de saisine en ligne.**

**D'**une obligation réglementaire, le Médiateur a su faire de son site Internet un véritable outil pour accompagner les consommateurs dans leur parcours. Il les éclaire sur le processus de médiation et il répond à de nombreuses questions sur les litiges.

Ce site web fait l'objet d'une attention constante et d'évolutions régulières.

Plusieurs objectifs : faciliter la navigation des consommateurs sur le site, en améliorer

l'accès à tous les publics, actualiser et diversifier les contenus en fonction des sujets de litiges traités en médiation, rendre attractive la lecture des informations produites, renforcer la sécurité informatique du site ou encore encourager la saisine en ligne et la rendre la plus qualifiée possible.

Pour rappel, en 2020, nous avons surtout travaillé sur :

- L'identité du site, avec un logo et une charte propre au Médiateur pour le Groupe ENGIE, un moyen d'affirmer encore plus clairement son indépendance ;
- L'actualisation des contenus, notamment dans la partie FAQ (foire aux questions) ;
- Et toujours l'amélioration du formulaire.

En 2021, de grands chantiers ont été menés :

- L'hébergement du formulaire de saisine a été dissocié de celui du site Internet, pour permettre des évolutions indépendantes et renforcer la sécurisation des données transitant par le formulaire de saisine ;
- Le changement de socle technique et la bascule vers la dernière version de l'éditeur ont été réalisés pour une sécurité renforcée du site, une amélioration de son référencement, de sa maintenance, de sa cybersécurité et de son confort d'utilisation, avec de bien meilleures possibilités graphiques qu'auparavant et un affichage plus rapide ;
- Associée à cette évolution, la mise en conformité à la réglementation RGAA (Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité) sur l'accessibilité numérique pour les personnes en situation de handicap a été prise en compte.



En savoir plus sur les outils en ligne

## EEMG

## Séminaire annuel de l'EEMG : tendances et actualités

L'European Energy Mediators Group (EEMG) a tenu sa rencontre annuelle le 25 novembre dernier, de nouveau à distance en raison de la situation sanitaire.

Le collectif de médiateurs européens de l'énergie partage les bonnes pratiques de ses membres afin de contribuer à la professionnalisation de la médiation et d'émettre des propositions de progrès auprès de la Commission européenne. À l'ordre du jour de cette rencontre : les chiffres clés de l'année 2020, les tendances observées en 2020-2021 et un sujet important autour de la révision de la directive ADR, projet présenté par la Commission européenne lors de son forum des 28 et 29 septembre derniers.

### Chiffres et tendances

- Sur les 57 millions de consommateurs que couvrent les huit entreprises membres de l'EEMG, le nombre des sollicitations est stable, autour de 12500 sollicitations. Sur ce chiffre, 88 % sont des sollicitations pour des médiations de la consommation, le reste pour des professionnels ou des entreprises.
- 3475 étaient recevables et 230 ont été traitées en médiation.
- Le taux de réussite des médiations était de 73 %.

### Message à la Commission européenne

Les Médiateurs de l'EEMG ont aussi des messages à passer à la Commission européenne, dans le cadre de la révision de la directive ADR. Parmi eux, un enjeu essentiel :

- L'efficacité de la médiation réside dans le fait qu'elle est une instance de dernier recours, une fois que le processus classique de réclamation a été épuisé, en alternative à la justice. La médiation ne peut être efficace que si elle traite des cas d'exception, en nombres limités, permettant une étude individualisée de dossiers complexes. Elle ne peut en aucun cas pallier un manque d'efficacité des services réclamations des entreprises et être considérée comme une sous-traitance de ces services, en cas de défaillance. Les services réclamations doivent rester de la responsabilité des entreprises, qui sont responsables de la relation avec leurs clients.



Lire l'EEMG 2021 en détail

## Communication

## Formation continue

Pour conserver et améliorer sans cesse la qualité des prestations proposées, la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE est très attachée à la formation, qu'elle soit initiale ou continue. Cet outil indispensable à la médiation rythme le parcours de chaque collaborateur.

En médiation de l'énergie, la formation continue est nécessaire pour soutenir la capacité de questionnement des chargés de médiation et rester à jour sur le contexte juridique. Elle est multiple dans ses formes et dans ses thématiques car la médiation n'est pas un simple processus technique ou juridique, c'est aussi une approche humaine. Enfin, la formation continue est en partie collective : le partage de la connaissance et des expériences est essentiel à la formulation des propositions en droit et en équité, là où le professionnel n'avait pas su trouver une issue. Au sein de la médiation pour le Groupe ENGIE, tous les membres de l'équipe sont formés, d'abord à leur arrivée dans l'équipe, puis, au fil de l'eau, en fonction des besoins et des possibilités.

### À l'arrivée :

Quand un collaborateur rejoint l'équipe de la Médiation, il bénéficie d'emblée, pendant 15 jours, d'une immersion intensive, avec une formation très complète notamment sur :

- La médiation : définition, appréhension de son esprit, ses valeurs, ses principes, son processus...;
- Le marché de l'énergie : ses enjeux, son évolution, son fonctionnement;
- Des notions techniques autour du gaz, de l'électricité, des services à l'énergie.

### Au cours du parcours professionnel

Puis, tous les ans, de manière collective ou individuelle, des sujets complémentaires sont proposés. Par exemple, en 2021 :

- Toute l'équipe a suivi une formation en e-learning sur la cybersécurité. La cybersécurité est un sujet de plus en plus sensible pour l'activité de médiation.
- Toute l'équipe de la Médiation a suivi une formation en e-learning sur la qualité de vie au travail. Cette thématique a toujours été une préoccupation de l'équipe, autant pour son bien-être que pour son efficacité!



En savoir plus sur la formation continue



Retrouvez les fiches  
détaillées de chaque  
médiateur du Club



CLUB DES MÉDIATEURS  
DE SERVICES AU PUBLIC



Agence de Services  
et de Paiement

### Le Médiateur de l'Agence de Services et de Paiement

Francis Lambert  
12, rue Henri-Rol-Tanguy  
TSA 10001  
93555 Montreuil-sous-Bois Cedex



### Le Médiateur de l'eau

Bernard Douglain  
BP 40 463  
75366 Paris Cedex 08



### La Médiatrice auprès de la Fédération des Banques Françaises

Marie-Christine Caffet  
CS 151  
75422 Paris Cedex 09



### Le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers

Marielle Cohen-Branche  
17, place de la Bourse  
75082 Paris Cedex 02



### Le Médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

Catherine Becchetti-Bizot  
Carré Suffren, 110, rue de Grenelle  
75357 Paris Cedex 07 SP



### La Médiatrice du Groupe Caisse des Dépôts

Anne Guillaumat de Blignières  
56, rue de Lille  
75356 Paris



### Le Médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur

Mohamed Aarabi  
1 ter, avenue de Lowendal  
75700 Paris 07 SP



### Le Médiateur du Groupe EDF

Bénédicte Gendry  
TSA 50026  
75804 Paris Cedex 08



### 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

Arnaud Chneiweiss  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09



### Le Médiateur des entreprises

Pierre Pelouzet  
98-102, rue de Richelieu  
75002 Paris



### Le Médiateur du E-Commerce de la Fevad (Fédération des entreprises et de la vente à distance)

Bernard Siouffi  
60, rue la Boétie  
75008 Paris



### Le Médiateur pour le Groupe ENGIE

Jean-Pierre Hervé  
ENGIE – Courrier du Médiateur  
TSA 27601  
59973 Tourcoing Cedex



### La Médiatrice des Communications Électroniques

Valérie Alvarez  
CS 30342  
94257 Gentilly Cedex



### Le Médiateur du Groupe La Poste

Eric Moitié  
9, rue du Colonel-Pierre-Avia  
CP D160  
75757 Paris Cedex 15



### **Le Médiateur de la Banque Postale**

Eric Moitié  
115, rue de Sèvres CP G 009  
75275 Paris Cedex 06



### **Le Médiateur de l'Information de France 2 et France 3**

Marc Francioli  
7, esplanade Henri-de-France  
75907 Paris Cedex 15



### **Le Médiateur des ministères économiques et financiers**

Christophe Baulinet  
BP 60153  
14010 Caen Cedex 1



### **Le Médiateur de la Mutualité sociale agricole**

Roland Baud  
19, rue de Paris  
CS 50070  
93013 Bobigny Cedex



### **Le Médiateur national de l'énergie**

Olivier Challan-Belval  
15, rue Pasquier,  
75008 Paris



### **Le Médiateur national de Pôle emploi**

Jean-Louis Walter  
1, rue de Docteur-Gley  
75987 Paris Cedex 20



### **Le Médiateur national de la Sécurité sociale des indépendants**

Jean-Philippe Naudon  
260-264, avenue du Président-Wilson  
93457 La Plaine Saint-Denis Cedex



### **Le Médiateur du notariat**

Christian Lefebvre  
60, boulevard de la Tour-Maubourg  
75007 Paris



### **La Médiatrice de la RATP**

Betty Chappe  
LAC LC12,  
54, quai de la Rapée  
75599 Paris Cedex 12



### **Le Médiateur de la Région Île-de-France**

Laurent Batsch  
2, rue Simone-Veil  
94300 Saint-Ouen



### **Médiateur des relations commerciales agricoles**

Francis Amand  
78, rue de Varenne  
75349 Paris 07 SP



### **Le Médiateur SNCF Mobilités**

Jean-Luc Dufournaud  
TSA 37701  
59973 Tourcoing Cedex



### **Le Médiateur Tourisme et Voyage**

Jean-Pierre Teyssier  
BP 80303  
75823 Paris Cedex 17



### **Le Président du Cercle des médiateurs bancaires**

Yves Gérard  
43, rue des Missionnaires  
78000 Versailles



### **Le Président de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales**

Christian Leyrit,  
AFD - 43, rue Duguay-Trouin  
75006 Paris

## **Le Médiateur** POUR LE GROUPE ENGIE

### **Pour écrire au Médiateur du Groupe ENGIE :**

- Via Internet, en remplissant le formulaire disponible sur **[www.mediateur-engie.com](http://www.mediateur-engie.com)**

C'est simple, gratuit, rapide. Vous pourrez y joindre toutes les pièces justificatives de votre dossier.

OU

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