

Les 8 valeurs de la Médiation

L'accessibilité, l'écoute et la responsabilisation des parties font la force du processus de la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE.

Au quotidien, les membres de l'équipe incarnent à tout moment huit valeurs clés :



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 ENGIE, 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 requérant au téléphone, lui sont présentées « les 8 valeurs de la Médiation » et une attention particulière est apportée à ses attentes. Après une étude approfondie du dossier, en droit et en équité, une solution personnalisée est, in fine, proposée au requérant oralement puis à l'écrit.