

# La Médiation POUR LE GROUPE ENGIE

## 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 :

### L'indépendance

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

### La transparence

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

### La confidentialité

Le contenu du dossier (constatations du Médiateur, déclarations recueillies et proposition de solutions) demeure confidentiel.

### 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'impartialité

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

### 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 jusqu'à la proposition de solution.

### 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 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.

#### Adresse postale :

La Médiation pour le Groupe ENGIE  
TSA 27601  
59973 TOURCOING CEDEX

Site Internet pour saisir la Médiation :  
[www.mediateur-engie.com](http://www.mediateur-engie.com)