

## Elisabeth TROCARD

### Médiatrice pour le Groupe ENGIE

#### Biographie



- Diplômée de l'**Institut d'Etudes politiques** (Sciences-Po) de Bordeaux, puis diplômée de **KEDGE Business School** Bordeaux, Elisabeth Trocard a débuté sa carrière avec une orientation à la fois économique et juridique.
- Elle est recrutée en 1990 par le Groupe ENGIE (ex. Gaz de France) et occupe différents postes au sein de la Direction Infrastructures du Groupe.
- A partir de 2003, elle exerce des **responsabilités opérationnelles** dans les domaines marketing et commercial à la Direction des Clients Professionnels puis à la Direction Grand Public, gagnant ainsi une connaissance approfondie **des offres énergie** du Groupe et **de ses relations avec les consommateurs**.
- Entre 2009 et 2013, Elisabeth Trocard occupe la fonction de **Directrice Déléguée des Relations Externes** pour le marché des clients B to C en France. Cette expérience a consolidé **son écoute attentive des parties prenantes et ses connaissances juridiques**. Elle s'est notamment spécialisée dans les projets liés à la lutte contre la précarité énergétique et la maîtrise de la demande d'énergie.
- Fin 2013, elle devient **Directrice Marketing et Commercial d'ENGIE Home Services**, complétant alors sa connaissance des problématiques consommateurs dans l'énergie avec une expérience opérationnelle et juridique **des offres et contrats B to C dans les services énergétiques**.
- De janvier 2020 à juin 2025, Elisabeth Trocard exerce la responsabilité de **Directrice Expérience Client** pour ENGIE Solutions (**clients B to B Services**). Pendant plus de 5 ans, elle anime l'amélioration de la satisfaction clients auprès des Directions Régionales. Elle met également en place le **Service Recours Clients**, destiné aux 16 000 clients B to B qui souhaitent la **résolution amiable d'un différend**. Avec son équipe, elle est formée par le Médiateur du Groupe à la posture de médiation.
- En juillet 2025, plus de 5 ans après avoir été détachée des activités liées aux clients B to C d'ENGIE, elle devient **Médiatrice pour le Groupe ENGIE**. Elle met aujourd'hui au service des consommateurs, 25 ans d'expérience dans les métiers de l'énergie du Groupe et du monde du consumérisme (associations de consommateurs, Code de la Consommation...). Elle apporte également à cette activité indépendante pour le Groupe ENGIE, son appétence et sa pratique active de la recherche de solutions amiables.
- En septembre 2025, elle est désignée, en tant que Médiatrice de la consommation par l'organe paritaire regroupant des représentants d'associations de consommateurs et des représentants du Groupe ENGIE.