

La charte de la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE

(version novembre 2025)

Nota : le terme « Le Médiateur » désigne la fonction. Celle-ci peut être exercée par un médiateur ou une médiatrice.

Préambule

Les valeurs qui sont le cadre de référence de l'action du Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE sont les suivantes :

- L'écoute,
- le respect scrupuleux des personnes,
- la volonté de rechercher des solutions amiables,
- l'équité,
- l'impartialité,
- le respect du contradictoire,
- la confidentialité,
- la transparence.

La présente Charte constitue le socle de référence éthique de la pratique de la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE.

Article 1. Définition

Article 1.1 Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE

La Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE a été créée en 1999 en concertation avec les Associations de consommateurs cosignataires du document fondateur en 1999.

Elle a pour mission principale de régler en toute indépendance les litiges persistants avec toute personne ou organisation concernée par les activités du Groupe, qu'elle soit ou non cliente, en France comme à l'étranger, là où le Groupe ENGIE est présent.

Elle ne s'apparente pas aux dispositifs de traitement des réclamations de chaque service du Groupe mais offre au demandeur un recours amiable, devant le médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE, quand celui-ci juge insatisfaisante la réponse apportée à sa réclamation, selon les modalités définies par la loi.

En France, avec le précédent médiateur, la Médiation pour le Groupe ENGIE a été agréée par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) le 25 février 2016. Par conséquent, elle figure, depuis cette date, dans la liste des entités de médiation agréées dans chaque Etat membre conformément à la directive 2013/11/UE.

Cette liste peut être trouvée sur la « plateforme RLL ». La nouvelle médiatrice de la consommation pour le Groupe ENGIE a demandé à la CECMC son agrément en 2025 et son inscription sur la liste des médiateurs agréés.

Article 1.2 Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE

Article 1.2.1 Désignation

L'actuelle Médiatrice, Elisabeth Trocard, a été proposée par la Directrice Générale du Groupe au 1er septembre 2025.

Conformément au Code de la consommation, article L. 613-2, elle a été désignée, en tant que Médiatrice de la consommation, à l'unanimité des membres de l'organe paritaire des représentants d'associations de consommateurs et des représentants du Groupe ENGIE, lors d'une commission qui s'est tenue le 16 septembre 2025.

Son parcours professionnel lui permet de bénéficier d'une grande expérience des métiers de l'énergie et des relations avec les consommateurs. Elle était par ailleurs détachée et indépendante des activités liées aux clients d'ENGIE statut consommateurs depuis plus de 5 années.

Elle est nommée pour une durée de 5 ans, renouvelable. Les conditions de son indépendance et de son impartialité sont réunies, au sens du Code de la consommation. Elle n'est pas révocable durant son mandat. A l'issue de celui-ci, la Médiatrice ne pourra pas travailler pendant au moins trois ans pour une entité du groupe ENGIE.

Article 1.2.2 Compétences et efficacité

Le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE bénéficie d'une expérience approfondie dans le domaine de l'Energie lui permettant de définir une solution en droit et en équité avec les différentes parties.

Il suit des formations spécifiques au domaine de la médiation et de la consommation.

Article 1.2.3 Indépendance et impartialité

Les critères sont définis dans le Code de la consommation. La CECMC a la responsabilité d'évaluer le respect de ces critères concernant le médiateur. Par son autorité, son expérience et son positionnement dans l'entreprise (aucun lien de subordination au sein d'ENGIE SA), le Médiateur apporte ainsi aux requérants les plus grandes garanties d'impartialité et d'indépendance.

Son budget est indépendant de son activité, distinct et suffisant pour l'exécution de ses missions. Il dispose d'une équipe dédiée et sa rémunération est sans considération du résultat de la médiation.

Le Médiateur informe clairement sur son positionnement par rapport aux entités concernées afin que les requérants soient en mesure de le choisir, en toute connaissance, comme tiers indépendant dans le processus amiable de règlement de leur différend. Le Médiateur s'engage à traiter en permanence toutes les parties d'une manière équitable dans le cadre de la Médiation.

Article 1.2.4 Confidentialité

Le Médiateur est soumis à l'obligation de confidentialité.

Les noms des parties, le contenu du dossier et les faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission demeurent confidentiels (article L612-3).

Article 1.2.5 Respect du contradictoire

Conformément à l'article R. 612-3. du Code de la consommation relatif à la médiation des litiges de la consommation, le médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

Article 2. Domaine d'application de la Médiation

La Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE s'applique à tous les litiges persistants avec toute personne ou organisation concernée par les activités du Groupe, qu'elle soit ou non cliente.

Le Médiateur est compétent pour gérer les litiges de tous types de parties prenantes avec le Groupe ENGIE et ses entités et filiales :

- des clients,
- des fournisseurs,
- des partenaires,
- des parties prenantes : par exemple, des riverains, des tiers représentant des clients...

Dans le domaine de la consommation, Il est Médiateur dans les domaines suivants :

- l'avant-vente, la vente et la gestion de contrats d'énergie,
- l'avant-vente, la vente et la gestion de contrats de services en lien avec l'énergie : les services proposés par le fournisseur d'énergie : les diagnostics énergétiques, les services d'entretien des matériels de chauffage, climatisation, eau chaude sanitaire...
- l'avant-vente, la vente et la gestion de services d'efficacité énergétique : la réalisation de travaux de rénovation énergétique des bâtiments ou d'installation de système de chauffage ou de production d'énergie fonctionnant avec des énergies renouvelables, des prestations de bureau d'étude dans l'habitat...
- l'avant-vente, la vente et la gestion de contrats de services autres, faisant l'objet d'un contrat entre l'entreprise et un client particulier, dans les domaines d'intervention des filiales du Groupe.

Son périmètre d'action couvre alors tous les métiers du Groupe et de ses filiales :

- la vente et la distribution de toutes les énergies commercialisées, dont les nouvelles énergies (solaire, éolien...),
- la vente et la gestion des services réalisés, dont les services d'efficacité énergétique,
- les prestations de consulting et d'expertise diverses...

Article 3. Processus de Médiation

Article 3.1 Saisir le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE

Le requérant saisit le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE par écrit aux adresses suivantes :

Adresse postale :

LA MEDIATION POUR LE GROUPE ENGIE
TSA 27601
59973 TOURCOING CEDEX

Adresse e-mail :

mediateur-engie@engie.com

Formulaire sur site internet :

www.mediateur-engie.com

Cette saisine est accompagnée d'une copie des documents étayant la demande.

La Médiation accuse réception de ce dossier, sous environ 48h, en indiquant au requérant quelle suite sera donnée à sa demande.

Article 3.2 Langue de travail

Les langues de travail de la Médiation du Groupe ENGIE sont le français et l'anglais.

Article 3.3 Analyse et orientation de la demande du requérant

Le Médiateur définit le(s) service(s) concerné(s) par la demande et analyse le traitement à adopter en fonction d'une première étude du parcours client.

Le Médiateur ne pourra pas examiner un litige dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- Si le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du Groupe ENGIE par une réclamation écrite selon les modalités prévues dans le processus déposé auprès de la CECMC,
- Si la demande est manifestement infondée ou abusive,
- Si le litige a été précédemment ou est actuellement examiné par un autre médiateur ou par un tribunal,
- Si le consommateur a introduit sa demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du Groupe ENGIE (dernier niveau de réclamation au sein de l'entreprise concernée par le litige),
- Si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur, tel que défini à l'article 2 de la présente Charte, et aux articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation.

Dans le cas où le consommateur n'a pas encore tenté de résoudre directement son litige avec l'entité du Groupe ENGIE concernée, selon les modalités prévues dans son contrat, le processus mis en œuvre est le suivant :

- La Médiation pour le Groupe ENGIE envoie une lettre au consommateur l'informant de la non-recevabilité, à ce stade de sa demande, pour un traitement en médiation. Cette lettre l'informe également de l'entité vers laquelle sa réclamation va être orientée, sauf désaccord de sa part, et lui rappelle que, si la réponse qu'il obtiendra ne lui convient pas, il pourra alors saisir à nouveau la Médiation,
- En parallèle, la Médiation transfère cette réclamation à l'entité concernée.

Dans les autres cas de non-recevabilité du dossier à la médiation, présentés ci-dessus, le consommateur est informé par la Médiation du rejet de sa demande de médiation dans un délai maximum de trois semaines suivant la réception de son dossier (dans la majorité des cas, cette réponse intervient dans les 48h).

Si le différend n'a pas pu être résolu entre les parties après la mise en œuvre des procédures internes au Groupe ENGIE (selon les modalités prévues au contrat), le Médiateur peut donc être saisi du dossier dans le cadre d'un recours amiable.

Le Médiateur pour le Groupe ENGIE prend également en charge les réclamations écrites effectuées par les requérants il y a plus de deux mois, auprès des services de l'entreprise ENGIE quel que soit le service saisi, dès lors que cette réclamation n'a pas trouvé de réponse dans ce délai.

La Médiation

POUR LE GROUPE ENGIE

Pour les dossiers traités en médiation, le Médiateur sollicite les services du Groupe ENGIE puis échange avec le requérant pour étudier tous les éléments de sa demande, ceci afin d'aboutir à une proposition de solution, en droit et en équité, entre lui et les services concernés.

Pendant la médiation, le Médiateur peut réunir les parties, ou les recevoir séparément, en vue de faciliter la recherche d'une solution amiable. Avant le début de la médiation, le Médiateur rappelle aux parties que la médiation est une démarche volontaire et qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus de médiation.

La médiation peut être interrompue à tout moment par les parties ou par le Médiateur, lorsque l'un d'entre eux considère que les principes de médiation ne sont plus réunis. Ils s'en informent par écrit.

Le Médiateur s'engage à signaler sans délai tout conflit d'intérêts aux parties. Elles peuvent décider, après avoir été informées de leur droit d'opposition, d'autoriser le Médiateur à poursuivre sa mission pour le dossier concerné.

Les parties ont accès au processus de médiation sans devoir faire appel à un avocat. Elles peuvent se faire représenter ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades du processus, et peuvent solliciter un avis indépendant sur le litige. En cas de recours à un avis indépendant, notamment un expert, les frais sont à la charge de la, ou les, partie(s) en faisant la demande.

Article 3.4 Gratuité

Le recours à la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE et l'instruction du dossier sont gratuits pour le requérant.

Article 3.5 Proposition de solution du Médiateur

Le Médiateur fonde son analyse et ses décisions sur le Droit positif français et sur des considérations liées à l'équité.

Le Médiateur traite les litiges de la consommation conformément aux dispositions principalement du Code de la consommation relatives à la Médiation de la consommation, notamment aux articles L. 612-1 à L. 616-3 et R. 612-1 et R.616-2, et au Code de l'énergie.

L'instruction du dossier est terminée dans un délai maximum de trois mois à compter de la date de réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, sauf cas complexes. Le Médiateur envoie ses conclusions (proposition de solution), en droit et équité, au requérant et aux services du Groupe ENGIE concernés.

Le Médiateur peut prolonger ce délai en cas de litige complexe, ou si une des parties le demande et l'autre l'accepte. Les parties sont informées d'une prolongation ainsi que de la durée prévisionnelle pour la clôture du litige.

Les parties sont libres de suivre ou non la proposition de solution proposée par le Médiateur, à charge d'en informer le Médiateur qui s'assure ensuite de la mise en œuvre de la solution auprès du service concerné.

Les parties disposent d'un délai de réflexion raisonnable, fixé par le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE, pour accepter ou refuser la proposition.

Le requérant conserve la possibilité d'introduire une action en justice, sauf si la solution est accompagnée d'une transaction.

Il peut aussi solliciter le dispositif du Médiateur national de l'énergie (MNE), si son litige rentre dans son domaine de compétence, au sens du Code de l'énergie.

La proposition de solution peut être différente de la décision qui aurait été rendue par un juge.

Article 3.6 Suivi qualité

Le Médiateur conduit une démarche qualité (traçabilité, contrôles, enquêtes de satisfaction, actions d'améliorations) dont les principaux résultats sont publiés. Cette démarche vise à garantir un taux élevé de règlement amiable des litiges accepté par les parties au litige.

Article 4. Effets et fin de la Médiation

Article 4.1 Prescription

La saisine du Médiateur suspend la prescription jusqu'à ce que le Médiateur ait clos la médiation. Conformément aux dispositions du Code civil, à l'issue de la Médiation, la prescription recommence à courir pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois.

Article 4.2 Action en justice

Le Médiateur ne peut pas être saisi si une action en justice a été engagée par l'une des parties.

Toute action en justice introduite par l'une des parties à la Médiation contre l'autre partie met fin à la Médiation. La partie la plus diligente en informe le Médiateur qui met alors fin à sa mission.

Article 4.3 Caractère confidentiel de la solution

La solution du Médiateur est confidentielle : sauf accord entre elles, les parties ne peuvent pas la diffuser, y compris dans le cadre d'une instance judiciaire.

Article 5. Suivi des recommandations du Médiateur

Article 5.1 Rapport annuel du Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE

Chaque année, le Médiateur rédige un rapport qui comprend notamment :

- une présentation de la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE,
- le nombre de litiges dont le Médiateur a été saisi et le type de plaintes auxquelles ils se rapportent,
- la proportion de litiges refusés en traitement et la part en pourcentage des différents types de motifs de refus,
- la part en pourcentage de processus de médiation qui ont été interrompus et les raisons de cette interruption si elles sont connues,
- le temps moyen nécessaire à la résolution des litiges,
- le taux de satisfaction totale ou partielle des demandes,
- des informations sur la coopération au sein de réseaux d'entités de règlement extrajudiciaire des litiges qui facilitent le règlement des litiges transfrontaliers, le cas échéant,
- les parts en pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur et du professionnel ainsi que la part en pourcentage des litiges résolus à l'amiable,
- les travaux menés dans le domaine du traitement des litiges en particulier dans le secteur de l'énergie,
- l'analyse des réclamations reçues et des litiges traités, et ses recommandations afin que soient améliorés les processus clients, la gestion des réclamations et la qualité de service de l'entreprise,

La Médiation

POUR LE GROUPE ENGIE

- les problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges entre les consommateurs et les professionnels. Ces informations peuvent être accompagnées de recommandations sur la façon dont les problèmes soulevés peuvent être évités ou résolus à l'avenir, afin d'améliorer les pratiques des professionnels et de faciliter les échanges d'informations et de bonnes pratiques.

Article 5.2 Suivi des recommandations du Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE

Le Médiateur suit la mise en œuvre de ses recommandations par les services concernés.