

A photograph of three people in a modern office setting. On the left, a man with glasses and a white shirt is gesturing with his hands while speaking. In the center, a woman with short blonde hair, wearing a purple sweater over a collared shirt, is smiling and looking towards the man. On the right, a man with grey hair and a beard, wearing a light blue striped shirt, is also smiling and looking towards the woman. The background is slightly blurred, showing office furniture and lighting. The image is framed by large, overlapping circular shapes in shades of blue and purple.

ÉDITION 2024

Le rapport du
médiateur
pour le groupe ENGIE

sommaire

- 04 Les temps forts 2024
- 06 Un niveau de satisfaction inédit !
- 07 Les 8 valeurs de la Médiation
- 08 L'équipe de la Médiation pour le Groupe ENGIE
- 10 Retour sur 2024 avec Jean-Pierre Hervé, Médiateur pour le Groupe ENGIE
- 12 Le cadre juridique de la médiation
- 14 Les droits fondamentaux du consommateur de gaz naturel ou d'électricité
- 15 L'écosystème du Médiateur
- 16 Les ressources du Médiateur
- 17 Un fonctionnement souple au service du règlement amiable

18

Agir / L'activité de la Médiation 2024

- 19 Un taux d'accord en hausse malgré un volume qui reste élevé

26

Proposer des recommandations

- 27 En 2024, des recommandations liées à la crise, lourdes à intégrer
- 28 Recommandations concernant la Direction Grand Public (DGP)
- 29 Recommandations concernant ENGIE Home Services (EHS)
- 30 Recommandations pour la Direction des clients Professionnels (DCP) et le marché BtoB
- 33 Médiation et responsabilité des parties : une question d'engagement

34

Actualités

2024 : une année encore marquée par les prix élevés de l'énergie

Après une explosion des sollicitations entre 2022 et 2023, le nombre de médiations traitées par la Médiation pour le Groupe ENGIE n'a amorcé sa baisse qu'en toute fin d'année 2024 (-12 % vs 2023). Une diminution encore relative, puisque le volume global reste supérieur de 80 % à celui de 2022. En intégrant le stock des dossiers en attente, notre équipe a géré un niveau de médiations équivalent à celui de l'année précédente, confirmant la persistance des tensions.

“

Toute l'équipe s'est une nouvelle fois mobilisée pour accompagner les consommateurs et professionnels. Grâce à leur engagement, nous avons maintenu un haut niveau d'exigence dans nos analyses et nos propositions de solutions, avec un taux d'acceptation en hausse par rapport à 2023 (près de 90 %). Nos délais de traitement restent conformes aux attentes réglementaires, avec une réponse apportée en moyenne sous 77 jours pour les consommateurs particuliers (soit dans les 3 mois attendus du Code de la consommation). Je tiens à remercier chacun et chacune de mes collaboratrices et collaborateurs.

Je remercie également le Groupe ENGIE de m'avoir donné les moyens techniques et humains **d'exercer mon activité en toute indépendance**, dans le respect du cadre du Code de la consommation, et sous le contrôle de la Commission indépendante d'État d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

Les motifs de médiations sont essentiellement les litiges sur les reconductions de contrats, du fait de mensualités mal estimées par le professionnel ENGIE, ou d'augmentation des prix annoncés comme fixes suite à l'arrêt progressif du bouclier tarifaire par l'État. D'autres problématiques, dont le nombre a continué d'augmenter, se sont ajoutées. Au 2^e semestre 2024, la majorité des dossiers de médiations liés à la fourniture portent sur plusieurs problématiques simultanées : consommation estimée sur une trop longue durée donnant lieu à une facturation des rattrapages de consommations au-delà de 14 mois dépassant ainsi la limite légale, combinée à une reconduction de contrat avec application erronée ou arrêt du bouclier tarifaire. Ces dossiers très complexes allongent inévitablement les délais de traitement pour « démêler la pelote ».

Enfin, malgré une baisse importante, les prix de l'énergie restent à un niveau toujours très élevé (40 à 60 % plus élevés par rapport à 2021). Les consommateurs le ressentent naturellement sur les factures, et cela alimente les dossiers de médiation. La question de la capacité des Français à s'acquitter de leurs factures au prix actuel et son impact sur la Médiation, reste plus que jamais posée.



Jean-Pierre
HERVÉ

MÉDIATEUR
DE LA CONSOMMATION
POUR LE GROUPE ENGIE

Temps forts 2024



Retrouvez
tous nos
temps forts
2024

RENCONTRES

Le Club des médiateurs de services au public (CMSP)

33 000 visites du site en 2024 !

Présidé par le Médiateur pour le Groupe ENGIE, vice-président du Club des Médiateurs, le comité de gestion du site internet du Club des Médiateurs, propose les actualisations et modifications de contenu du site et suit leur mise en œuvre. Il s'est réuni trois fois en 2024, les **24 janvier, 26 mars et 4 novembre**.

En 2024, le comité a poursuivi le

développement du volet « Actualités » afin de rendre sa consultation plus attractive et de fidéliser les internautes, qu'ils soient spécialistes de la médiation, usagers ou clients en quête d'un médiateur.

Les textes juridiques constituant le cadre d'exercice des différentes médiations sont progressivement rendus accessibles sur le site et complètent la bibliothèque des rapports annuels des membres.

L'IA en médiation : Gilles Moyse éclaire le Club (3 juillet 2024)

Gilles Moyse, Docteur en intelligence artificielle, président de la société Recital, et auteur de l'ouvrage : « *Donnons-nous notre langue au ChatGPT ? L'impact de l'IA sur notre avenir.* », est intervenu lors du séminaire annuel du Club le 3 juillet.

Il est impératif de surveiller et d'explorer l'usage de l'IA et son impact sur les processus de médiation et la qualité de gestion des dossiers.



L'EEMG réuni à Lisbonne autour de l'innovation et de l'IA

Les **7 et 8 novembre 2024**, l'European Energy Mediators Group (EEMG) s'est réuni à Lisbonne à l'invitation du Médiateur du groupe EDP (Électricité du Portugal), actuel Président. Cette rencontre annuelle a permis aux médiateurs européens de dresser un bilan de leurs activités et d'échanger sur les impacts de la crise énergétique pour la relation client.

Chaque membre a présenté ses projets innovants, dont l'usage de l'intelligence artificielle chez EDP pour une gestion optimisée des dossiers. De son côté, ENGIE a dévoilé son nouveau formulaire numérique de saisine, désormais accessible directement via smartphone. La réunion s'est conclue par un échange avec le Régulateur portugais de l'énergie.

L'agenda du Club

Le Médiateur a participé à l'assemblée générale 2024 du CMSP (association de loi 1901), dont il est secrétaire et vice-président en charge du site Internet et des relations avec les associations de consommateurs. Le Médiateur a participé à cinq réunions plénières du Club les **25 janvier, 28 mars, 30 mai, 26 septembre et 21 novembre 2024**. Il a animé, le **30 mai**, la rencontre du Club avec les associations de consommateurs. En qualité de membre du Bureau de l'association, il a également participé à six reprises aux réunions préalables en distanciel.

Rencontre entre le Médiateur pour le Groupe ENGIE et le Médiateur National de l'Énergie

La convention qui lie les deux médiations indépendantes sur l'activité des médiations de l'année passée, a fait l'objet d'un point annuel le **28 mars**. Une convergence totale des points de vue est à souligner en 2024, en particulier concernant les litiges liés à la crise énergétique (bouclier tarifaire, problématiques de contractualisation) (lire p. 25).



ENGIE Direction Grand Public (DGP)

Janvier 2024 Mobilisés pour réduire les dysfonctionnements

23 % des dossiers de médiation résultent encore d'un dysfonctionnement du processus d'escalade. C'est un progrès par rapport à 2023 (30 % des dossiers) mais ce n'est pas suffisant. Le Médiateur est donc allé à la rencontre du Service National Consommateurs (SNC) de la Direction Grand Public d'ENGIE afin d'aborder les problématiques de la gestion de la crise énergétique et du « bouclier tarifaire », de contractualisation concernant les offres à prix fixes de 2023, et du traitement des réclamations, dans l'optique de partager les progrès à réaliser.

Remise du Rapport d'activités à Catherine MacGregor

Le **19 juin 2024**, le Médiateur a remis son rapport d'activités 2023 à **Catherine MacGregor**, Directrice générale du Groupe ENGIE. Chaque année, ce rapport présente les résultats de l'action du Médiateur et s'inscrit dans le cadre du Code de la consommation. Depuis le 25 février 2016, le Médiateur pour le Groupe ENGIE est agréé Médiateur indépendant de la consommation, par une commission d'Etat, la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation (CECM). Son agrément par l'Etat et l'Europe, délivré en 2016, a été renouvelé en février 2021 pour cinq ans.



Rencontre avec les associations de consommateurs de consommateurs



Le **23 avril 2024**, le Médiateur pour le Groupe ENGIE a rencontré les associations de consommateurs pour présenter le rapport annuel 2023 dans un contexte de crise énergétique. Il leur a présenté les perspectives 2024 et les recommandations associées ainsi que le suivi des recommandations de l'année passée. À cette occasion, le nouveau formulaire de saisine de médiation, désormais accessible via smartphone pour éviter l'utilisation d'un ordinateur ou d'un scanner, a également été dévoilé. Ce projet, auquel certaines associations de consommateurs ont activement contribué, simplifie l'accès direct à la médiation.

FORMATIONS

Formation continue de l'équipe

8^e formation « Droit de la consommation et médiation »

Le Médiateur et plusieurs membres de son équipe ont, à nouveau, suivi cette formation continue organisée par le Club des Médiateurs de Services au Public les **13 et 20 mars 2024**.

Un rendez-vous pour décrypter l'évolution du droit de la consommation

Dans le cadre de la formation continue autour du Code de la Consommation, le Club organise chaque année à l'attention

des Médiateurs du Club et leurs équipes, des sessions d'une journée, pilotées par Mme Sauphanor-Brouillaud, Agrégée des facultés de droit, Professeur en droit privé - université Paris-Nanterre. Elle y analyse les nouvelles jurisprudences et les nouveaux textes parus.

Découvrir et s'approprier de nouvelles méthodes

En novembre 2024, l'équipe de la Mé-

diation s'est formée à l'approche du Triangle de Karpman auprès du CEMA et sur les systèmes et cercles restauratifs de Dominic Barter avec Véronique Gaspard-Meriau. Une occasion pour toute l'équipe d'élargir sa vision des techniques de médiation et recours amiables.

Formations pour l'externe

Contribuer aux formations de l'IGPDE

Le Médiateur de la consommation a participé, le **28 mai 2024**, en qualité d'intervenant aux formations organisées par l'IGPDE (organisme de formation de Bercy) sur le thème « Les fondamentaux de la médiation de la Consommation », dans le cadre de la formation pilotée par Mme Sauphanor-Brouillaud, Agrégée des facultés de droit, Professeur en droit privé - université Paris-Nanterre.

Partager l'esprit de la Médiation

La Déléguée du Médiateur, Sandrine Hohl, est intervenue auprès de plusieurs filiales d'ENGIE pour des sessions de sensibilisation à l'écoute active, la communication non-violente (CNV®) et le process de médiation. Ces sessions permettent de faire connaître et rayonner les compétences développées et l'esprit de la Médiation. Elles se sont déroulées le **24 juin, le 27 septembre et le 20 décembre 2024**.

À la rencontre des magistrats

Le **13 mai 2024**, Le Médiateur pour le Groupe ENGIE 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, et confronter ce mode amiable avec la conciliation de justice.

Un niveau de satisfaction inédit !

2024, un volume de médiations traitées proche du record de 2023 et une légère baisse des saisines.

En 2024, le nombre de saisines de particuliers* reçues à la Médiation a légèrement diminué (-11 % par rapport à 2023), atteignant 2 198 demandes (vs 2 457 en 2023). Le nombre de saisines reçues éligibles à une médiation de la consommation a baissé de 15 % (662 en 2024 vs 782 en 2023) et le volume traité est toujours très élevé (811 vs 849 en 2023), compte tenu du stock des dossiers reçus en 2023 et traités en 2024.

811

Le nombre de médiations de la consommation traitées **RESTE TRÈS ÉLEVÉ EN 2024, PROCHE DU RECORD DE 2023** (849). Dans 87 % des cas, le litige opposait le requérant aux filiales pour la fourniture d'énergie aux particuliers. **AU GLOBAL** (particuliers et petits professionnels), **LE VOLUME EST ÉQUIVALENT À CELUI DE 2023** (1 058 en 2024 vs 1 066 en 2023).

-11 %

LE NOMBRE DE SAISINES DE PARTICULIERS REÇUES, au sens du code de la consommation, s'établit à 2 198 en 2024, contre 2 457 en 2023 : une légère baisse associée à une amélioration de l'efficacité du formulaire de saisine.

87 %

des propositions de solution de la Médiation en 2024 ont **ÉTÉ ACCEPTÉES PAR LES PARTIES ET MISES EN ŒUVRE**, mettant ainsi un terme au litige (vs 84 % en 2022). **UN EXCELLENT RÉSULTAT QUI RETROUVE LE NIVEAU D'AVANT-CRISE**, malgré une **TENSION ACCRUE** chez les requérants.

97 %

des **DEMANDEURS SATISFAITS** de l'action du Médiateur pour le Groupe ENGIE : **UN NIVEAU JAMAIS ATTEINT**.

77 JOURS

la **DURÉE MOYENNE** de traitement d'une médiation était de 77 jours en 2024, soit 14 jours de plus qu'en 2023. Malgré un volume très élevé et une plus grande complexité, le délai moyen reste bien en deçà du délai réglementaire de réponse de 90 jours. Ceci grâce à la mobilisation de toute l'équipe et à la standardisation du traitement des médiations liées à des thématiques récurrentes.

Les 2 198 demandes des particuliers reçues en 2024 se répartissent, selon les règles de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), en :

1556 SAISINES IRRECEVABLES

(vs 1 692 en 2023), dont 1 536 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 20 pour d'autres motifs, comme l'examen du litige par un autre médiateur ou le fait que le litige est hors champ de compétence du Médiateur ;

642 SAISINES ONT ÉTÉ DÉCLARÉES RECEVABLES

(vs 765 en 2023) sur les 662 éligibles. Cette analyse n'intègre pas les 149 médiations de 2023 traitées en 2024. Cinq d'entre elles étaient irrecevables.

Bilan des requérants particuliers 2024	Évolution des médiations en 2024 vs 2023 (%)	Acceptation des propositions (%)	Délais (jours)
Moyenne pour les particuliers	- 15 %	87 %	77
Fournisseurs d'énergie BtoC (Direction Grand Public, Happ-e)	- 22 %	87 %	74
Services (ENGIE Home Services...)	+ 37 %	72 %	99

Bilan global des requérants particuliers et des petits professionnels 2024	Évolution des médiations en 2024 vs 2023 (%)	Acceptation des propositions (%)	Délais (jours)
Moyenne globale	- 12 %	87 %	86
Direction des Clients Professionnels	- 14 %	92 %	138
Entreprises & Collectivités	+ 44 %	88 %	134

* dont le traitement en recevabilité a pu être étudié selon l'article L.612-2 du code de la consommation. Depuis 2023, la Médiation ne comptabilise plus dans ses résultats les saisines hors champ de la médiation de la consommation au titre de l'article L.611-3 du code de la consommation.



Retrouvez les principaux indicateurs de la Médiation du 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 équipes 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'impartialité

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

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.

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.

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.



Plus de détails sur les valeurs de la Médiation

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 ». 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.



L'équipe de la Médiation pour le Groupe ENGIE

Chaque membre de l'équipe Médiation a pour priorité le traitement d'un portefeuille de dossiers de médiation. En tant qu'entité indépendante, chaque collaborateur assure également des activités dites « transverses » pour assurer son bon fonctionnement.



SANDRINE HOHL,
Délégue du Médiateur

« Je gère plusieurs missions transverses de pilotage comme la gestion budgétaire et les relations avec nos principaux prestataires, le management et la formation d'une partie de l'équipe, la communication, la conformité RGPD, le suivi et les évolutions de notre outil CRM permettant la bonne gestion de nos médiations. Avec le Médiateur, je représente la Médiation auprès des instances du CMSP, de l'EEMG, du MNE, des associations de consommateurs et j'interviens pour sensibiliser et promouvoir l'esprit et les outils de la médiation. Je suis fière de faire partie de cette équipe et de pouvoir contribuer à la résolution de conflits grâce à nos médiations. »

PATRICK JOLY,
Directeur juridique du Médiateur

« Pour assurer l'instruction technique et juridique des dossiers, l'équipe du Médiateur est composée de profils divers, seniors comme juniors, d'alternants et d'élèves avocats. J'apporte un appui juridique interne à la Médiation et je dirige une équipe d'élèves avocats à l'occasion de leur stage PPI en entreprise. Je suis également l'interlocuteur référent pour les litiges qui impliquent la filiale ENGIE Home Services. Enfin, je prépare pour le Médiateur le rapport d'évaluation de l'efficacité qui doit être transmis tous les deux ans à la CECM (Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la consommation). »



CORINNE BEAUFILS,
Chargée de Mission Médiation

« Chef de projet du rapport annuel public et réglementaire du Médiateur, j'en pilote le processus de production avec un double objectif : la vulgarisation de la médiation et la rigueur. Je coordonne les contributions de l'équipe, des directions et filiales d'ENGIE, des agences de communication. Je suis également garante des chiffres communiqués. Plus largement, j'ai en charge les relations et la proposition de recommandations de progrès aux fournisseurs et distributeurs, aux côtés du Médiateur. Pour élargir mes compétences, je me forme à la médiation conventionnelle au CNAM. »

SANDRINE REGNAULT,
Chargée de Médiation

« Arrivée en septembre 2018, à la Médiation du Groupe ENGIE, je suis la plus ancienne avec Jean-Pierre Hervé. Je pilote principalement la qualité : je m'assure que l'outil de gestion des médiations (CRM) soit correctement renseigné afin de garantir in fine la justesse des statistiques pour le rapport d'activité. J'établis des reportings de suivi mensuel et hebdomadaire afin d'aider au pilotage de l'activité. Je suis également responsable avec le Médiateur de la recevabilité des demandes et de leur orientation le cas échéant. J'assure enfin la logistique nécessaire aux arrivées et départs des stagiaires élèves avocats et des alternants. »



CHRISTELLE GITTET,
Chargée de Médiation

« Comme tous les membres de l'équipe, je possède une connaissance approfondie des relations clients des différentes filiales du Groupe ENGIE ainsi que des procédures et de la médiation. Je suis spécifiquement responsable des relations avec l'entreprise adaptée qui numérise pour nous les flux de sollicitations adressées à la Médiation (formulaires web, courriers ou courriels). Je veille au bon fonctionnement de notre logiciel CRM et à l'équilibre du budget de l'équipe. Avec mes collègues, je forme les stagiaires élèves avocats. Au quotidien, je suis animée par les huit valeurs de la Médiation. »

LORIE ANONA et GABRIEL LENEVEU,
Chargée/é de Médiation en alternance

« Dans le cadre de nos attributions en tant que chargée/é de médiation, nous accompagnons le Médiateur à la gestion du site Internet du Club des Médiateurs de Service Public et la Délégue du Médiateur à la gestion et au développement du site Internet du Médiateur. Nous contribuons au respect des règles de traitement des données personnelles (RGPD). Nous apprécions particulièrement être à l'écoute des requérants car c'est une valeur importante de la médiation. »



Plus d'informations
sur la formation



Retour sur l'année 2024

“La crise énergétique 2022 s’est prolongée jusqu’en 2024 !”

JEAN-PIERRE HERVÉ,
Médiateur pour le Groupe ENGIE.

Temps de lecture :
4 MINUTES



La crise énergétique qui a touché l'Europe en 2022 a-t-elle pris fin en 2024 ?

On ne peut pas dire qu'elle ait pris fin. En effet, 2024 a été, pour l'équipe de la Médiation, presque aussi dense que 2023 qui avait vu le nombre de médiations doubler par rapport à 2022. Environ 850 dossiers de médiation ont été reçus en 2024, en augmentation de 80 % par rapport à 2022, soit 1 060 dossiers traités, volume équivalent à 2023, du fait du stock résiduel en 2023.

Pourquoi ?

En premier lieu, à cause de l'arrêt des aides d'État vers les consommateurs, et la baisse progressive du « bouclier tarifaire ». Du fait également de la fin de contrats à prix fixe avantageux sur 3 ans, souscrits juste avant la crise de 2022, et de la déconvenue vécue par des requérants au moment des renouvellements de contrats : pour tous, les prix « après crise » ont augmenté de 40 à 60 %. Et ils ne sont pas revenus au niveau d'avant la crise énergétique. Et enfin, du fait de contrats à prix fixe souscrits par les professionnels au plus fort de la crise, aujourd'hui moins compétitifs face à la baisse des prix de l'énergie, les amenant à résilier ou chercher la résiliation de leur contrat, avec des frais souvent élevés.



Découvrez tous les rapports d'activité de la médiation pour le groupe ENGIE

En outre, 2024 se distingue des années passées sur deux sujets :

- Une forte augmentation des médiations d'ENGIE Home Services (installations et maintenance de chaudières, PAC ...) : + 37 % en 2024 par rapport à 2023, sachant que cette dernière année avait déjà vu une augmentation de 50 % par rapport à 2022. Les problématiques de cette filiale se retrouvent sur-représentées au niveau de la Médiation avec un nombre de saisines approximativement multiplié par 2 entre 2022 et 2024.

- Un volume significatif de litiges concernant les petits professionnels : une quasi-stabilité des médiations entre 2023 et 2024 mais une augmentation de 140 % entre 2022 et 2024 pour ENGIE Direction des Clients Professionnels et ENGIE Entreprises & Collectivités. Il est important de rappeler que pour les « petits » professionnels dont le compteur électrique est de puissance inférieure ou égale à 36 kVA, ou la consommation est inférieure à 30 000 kWh pour le gaz, des dispositions du Code de la consommation s'appliquent, comme la limitation à 14 mois des rattrapages de consommation.

L'équipe de la Médiation a donc maintenu une organisation de crise pour traiter un nombre élevé de médiations. Toute l'équipe s'est mobilisée et ENGIE nous a octroyé des moyens supplémentaires. Malgré le nombre élevé de saisines, nous avons tenu à préserver la qualité de nos analyses et notre approche personnalisée. Dans ce contexte particulier, les requérants avaient plus que jamais besoin de comprendre leur situation et de se sentir écoutés.

Je tiens à remercier ici chaleureusement chacun de mes 12 collaborateurs, pour leur implication et leur engagement. Le résultat est une amélioration du niveau de satisfaction (97 %, un niveau jamais atteint) et du taux de réussite des médiations (87 % vs 84 % en 2023).



Côté médiation, quelles leçons retenir de ces deux années de crise ?

On peut d'abord souligner la mobilisation conjointe de l'équipe de Médiation et d'ENGIE, notamment de la Direction Grand Public (DGP), qui a renforcé son action au sein du service client et du service national des consommateurs. Cet engagement a permis d'anticiper et de traiter en amont de nombreuses demandes, évitant ainsi un afflux massif de saisines en médiation. Le service a ainsi pleinement joué son rôle en veillant à ce que seules les affaires véritablement complexes, nécessitant ce processus de dernier recours amiable avant la justice, soient adressées à la Médiation.

Ensuite on peut également retenir une évolution des recommandations. La Médiation a émis des recommandations génériques, dont l'objet essentiel était d'amener à une remise en question de certains processus, qui étaient trop orientés « consommations qui expliquent la hausse des factures ». Avant la crise des prix de l'énergie, les factures élevées provenaient presque toujours de problématiques liées aux compteurs et aux index de consommation. Les recommandations proposées, qui sont une réelle plus-value apportée par le Code de la consommation, doivent être implémentées pour mieux prendre en compte une orientation « prix qui expliquent la hausse » : informer au plus tôt, et durant la période d'information contractuelle avant le renouvellement du contrat, sur le bon niveau des mensualités prévues pour l'année à venir ; caler les factures de régularisation annuelle sur les périodes contractuelles ; informer sur les nouveaux prix, bien sûr, mais également rappeler les prix du contrat précédent, pour mieux prendre conscience des risques et faire jouer la concurrence, etc.

La plus forte contribution vient toutefois de la capacité de la Médiation à sensibiliser rapidement les Directions d'ENGIE concernées, et ce dès les premiers signes. C'est ce qui a été fait avec la DGP dès la fin 2023. À partir d'un cas présenté par la Médiation, qui pouvait illustrer un manquement plus large à certains engagements contractuels, la DGP a pris des mesures fortes, attribuant un dédommagement automatique sur tous ces contrats à partir de février 2024, ce qui a fortement limité l'escalade de ces litiges.

Il est important de noter la nécessaire solidarité en période de crise : la Médiation ne doit pas être le seul déversoir des situations anormales, quand la problématique est reconnue par le professionnel.

On est passé d'une culture de gestion des réclamations basée, avant la crise, sur l'analyse des hausses des consommations expliquant les factures élevées, à une logique où la forte évolution des prix explique seule ces hausses.



Faut-il élargir le niveau de recevabilité des médiations, pour améliorer le délai de traitement des litiges ?

La médiation est à la mode. Et on peut penser que c'est LA solution à la résolution de toutes les réclamations reçues par une entreprise. Toutefois, si les réclamations arrivent trop tôt en médiation, celle-ci deviendra inexorablement un « service de traitement des

réclamations » et ne pourra pas plus appliquer le principe qui fait son succès : « Une médiation réussit grâce à la proximité et l'écoute ce qui suppose plus de temps passé pour traiter les litiges non résolus par l'entreprise. Les services clients ne peuvent pas fournir le niveau de personnalisation et d'expertise apportés par la Médiation. Cette dernière coûte donc plus cher pour chaque dossier que le traitement d'une réclamation, sauf à dégrader la proximité et l'écoute. »

La médiation ne doit traiter que des cas complexes. Sa véritable valeur est d'amener l'entreprise à traiter correctement ses réclamations, et non de se substituer à elle. Rappelons que si la médiation est gratuite pour le consommateur, elle est financée par les professionnels, selon les dispositions prévues par le Code de la consommation. La Médiation pour le Groupe ENGIE demande ainsi des comptes à l'entreprise ENGIE sur sa performance qui dans ce cas, doit se mesurer par la baisse du nombre de médiations, corrélée à l'efficacité des recommandations de progrès formulées chaque année aux filiales de l'entreprise.



Y-aura-t-il une évolution du cadre réglementaire de la médiation de la consommation en France ?

La Directive RELC (Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation) est toujours en cours de révision au niveau européen. Les médiateurs d'entreprise ont formulé des avis via l'EEMG, au niveau européen et français. À ce stade, ils ont été pris en compte au niveau européen. En particulier pour éviter que les médiations ne se transforment en services réclamations : le risque serait de transformer les entités de médiations indépendantes en « sous-traitants » du traitement des réclamations à la place de l'entreprise. Notons aussi que la révision de la Directive ne propose pas de principe de viduité à l'amont de la nomination d'un médiateur de la consommation. En effet, cela s'opposerait à la compétence technique requise pour un médiateur et qui se traduit dans les propositions de solutions formulées. Cette connaissance des processus techniques de l'énergie, mais aussi la facturation, la relève et le Code de l'énergie, doit compléter les compétences en droit, et la maîtrise du Code de la consommation.



Quelles sont vos perspectives pour 2025 ?

Depuis novembre 2024, nous constatons une forte diminution du nombre de saisines. Cela semble confirmer une sortie de « crise ». Mon souhait est bien sûr de revenir à un mode de fonctionnement « normal », hors processus de gestion de crise. Et l'objectif de la Médiation pour le Groupe ENGIE est de continuer à faire baisser le volume des réclamations côté fournisseur ENGIE afin de diminuer in fine le volume des saisines. En 2023, nous avons ainsi constaté que le nombre de saisines simples, pouvant être traitées directement par le service réclamation de la Direction grand public, avait diminué de 30 à 23 %. Cette baisse doit se poursuivre.

De plus, la Médiation désire être consultée en amont de la proposition de nouvelles offres ou de nouveaux processus, afin de contribuer à prévenir, plutôt que guérir. Enfin, en 2025, la Médiation espère obtenir, grâce à son nouveau formulaire de saisine sur Internet, un meilleur contrôle de la qualité de la recevabilité des saisines, écartant les saisines non recevables. Nous facilitons l'accès à la Médiation en nous adaptant aux nouveaux usages tout en permettant un taux de transformation en médiation plus performant.

Le cadre juridique de la Médiation L'indépendance du Médiateur

La Médiation de la consommation est née de la volonté
des États européens d'améliorer la confiance des consommateurs
envers le fonctionnement du marché commun.

Temps de lecture :
4 MINUTES

À cet effet, la Commission européenne a proposé en 2013 une directive RELC (Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation) d'harmonisation minimale, c'est-à-dire avec la volonté de laisser à chaque pays membre la possibilité de la transposer en intégrant ses spécificités en matière de médiation. La directive RELC définit les critères caractérisant cette médiation particulière. Terminées les « auto-déclarations » d'indépendance des médiateurs, sans contrôle, en rupture avec les pratiques antérieures : le texte établit le statut du Médiateur, les processus de médiation et le **contrôle du Médiateur**, pour **garantir aux consommateurs son indépendance**. La France a transposé cette directive en 2015 et retenu les options suivantes :

- la médiation de la consommation doit être une **démarche volontaire des deux parties** au litige ;
- le consommateur peut **recourir gratuitement** à un médiateur de la consommation ;
- le professionnel doit **entièrement financer le dispositif de médiation et donner ainsi les moyens au Médiateur d'exercer son indépendance**. Le professionnel n'a donc de ce fait aucun droit de subordination ou de financement liés aux résultats des médiations ;
- le montant du litige n'est pas plafonné ;
- le professionnel a pour obligation d'**informer le consommateur** de son droit à saisir un médiateur de la consommation et le professionnel doit garantir un **recours effectif à une médiation**, tout en rappelant que le processus de médiation est facultatif. Le processus de médiation ne doit pas exclure la possibilité de recourir à un juge : aussi, la prescription est suspendue durant tout le processus de médiation ;
- le professionnel doit choisir le dispositif de médiation de son choix, du moment qu'il est agréé par la commission d'évaluation et de contrôle ;
- le médiateur n'a pas de **pouvoir contraignant** : il doit proposer uniquement, en droit et en équité, une solution que **les parties sont libres d'accepter ou de refuser**. Il convient de respecter en France, par les parties et les médiateurs de la consommation, le principe strict de confidentialité du processus de médiation ;

La nomination du Médiateur pour le Groupe ENGIE

L'indépendance et l'impartialité, principes cardinaux de la médiation de la consommation, sont garanties par la CECMC. À cet effet, elle a inscrit, en février 2016, puis renouvelé en 2021, Jean-Pierre Hervé, Médiateur pour le Groupe ENGIE sur la liste des médiateurs indépendants de la consommation, notifiée à la Commission européenne.

- enfin, point capital, la France a mis en place un organisme d'État indépendant, la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (**CECMC**), chargée de veiller aux dispositions ci-avant inscrites au titre 1er du livre VI du Code de la consommation (article L611.1 à L641.1 et R612.1 à R616.2).

La CECMC est l'organe chargé de la nomination des médiateurs, qu'il s'agisse d'une personne physique ou morale (organisme, fédération...).

Le choix du Médiateur est encadré par la loi : des critères précis sont définis par l'article L613 :

Le Médiateur de la consommation doit :

- Posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation ;
- Être nommé pour une durée minimale de trois années ;
- Être rémunéré sans considération du résultat de la médiation ;
- Ne pas être en situation de conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

Le Médiateur pour une seule entreprise, doit quant à lui, satisfaire à des critères supplémentaires :

- Il est désigné, selon une procédure transparente, par un organe collégial mis en place par l'entreprise, comprenant des représentants d'associations de défense des consommateurs agréés et des représentants du professionnel ;
- À l'issue de son mandat, le médiateur a l'interdiction de travailler pendant au moins trois ans pour le professionnel qui l'a employé ou pour la fédération à laquelle ce professionnel est affilié ;
- Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel entre le professionnel et le Médiateur ne peut exister pendant l'exercice de sa mission de médiation.

Les conditions d'exercice, témoins de l'indépendance

La législation impose que le Médiateur ait de solides connaissances en droit de la consommation pour être indépendant à l'égard de toutes les parties. Garante de ce critère, la CECMC exige que le Médiateur suive une formation continue en droit de la consommation, du fait de son caractère évolutif.

Au-delà du droit de la consommation, le Médiateur s'attache à avoir les compétences nécessaires pour maîtriser les principes substantiels de la médiation. Le Médiateur pour le Groupe ENGIE est titulaire d'un diplôme de médiateur obtenu au CNAM, ainsi que deux de ses collaborateurs, les autres membres de l'équipe étant également formés aux techniques de médiation.

Les recommandations du Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE relatives à l'éventuel élargissement du critère de viduité avant agrément.

Le Code de la consommation prévoit qu'à l'issue de son mandat, le Médiateur ne peut travailler pour l'entreprise qui l'a employé pendant une durée d'au moins trois ans.

La CECMC souhaiterait, afin de renforcer l'indépendance, prolonger ce délai de viduité en l'instaurant en amont de la nomination du Médiateur, dès lors que celui-ci ne traite les litiges que d'une seule entreprise.

Le Médiateur pour le groupe ENGIE estime qu'un tel allongement serait inutile et affecterait l'efficacité du dispositif actuel, sans pour autant améliorer l'indépendance du médiateur. D'ailleurs, la Commission européenne l'avait, un temps, envisagé dans la phase de préparation de la Directive de 2013, pour finalement ne pas le retenir. Ce critère serait en opposition avec la nécessaire compétence technique requise pour un médiateur et qui se traduit dans les propositions de solutions formulées dans chaque médiation : ces compétences en matière de connaissance des processus techniques liées à l'entreprise ou au secteur, doivent compléter les connaissances en matière de droit, et du Code de la consommation en particulier. Ces connaissances et compétences permettent au médiateur de mieux faire évoluer les Directions concernées de l'entreprise notamment via ses recommandations.

Le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE propose trois alternatives qui lui semblent plus efficaces :

1. Communiquer de façon explicite au sein de l'entreprise sur le statut spécifique du Médiateur dit « d'entreprise », afin de réaliser une coupure avec le passé :

- Le Médiateur ne rend aucun 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. Acter d'une convention entre l'entreprise et le Médiateur

Cette convention affirmerait davantage la rupture du lien hiérarchique ou fonctionnel avec l'entreprise, au-delà de ce que prévoit la loi. En décrivant notamment le statut du Médiateur, son rôle, ses principes d'action (indépendance, impartialité et neutralité), et 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 d'activité.

3. Élargir la désignation du Médiateur à la majorité des associations de consommateurs représentées

Pour renforcer le pouvoir des associations de consommateurs dans le mode de désignation, la désignation du Médiateur pourrait nécessiter 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. Particulièrement exigeantes, ces associations sont force de régulation en matière d'indépendance. De plus, les rapports annuels des médiateurs pourraient être présentés de façon systématique en réunions plénières aux autres associations représentatives.

Ces propositions permettraient de créer une réelle rupture avec la situation professionnelle avant la fonction de médiation. Cette démarche serait bien plus efficace qu'une période de viduité « à l'amont ».

Les droits fondamentaux du consommateur de gaz naturel ou d'électricité

En France, le consommateur d'énergie bénéficie de droits importants.

Il s'agit de règles protectrices du consommateur qui s'ajoutent à celles posées par le Code civil.

Ces règles sont définies par le Code de la consommation aux Articles L. 224-1 à L. 224-16 du Code de la consommation.

Elles concernent principalement les consommateurs de gaz naturel et d'électricité (disposant de compteur individuel). Le Code de la consommation comporte également des règles spécifiques pour le gaz de pétrole liquéfié.

Ces règles spécifiques s'ajoutent à celles qui existent pour tout consommateur de bien ou service notamment en matière d'information précontractuelle (Articles L. 111-1 à L. 111-8 du Code de la consommation) et de formation et d'exécution des contrats (Articles L. 211-1 à L. 253-2 du Code de la consommation).

Elles s'ajoutent également aux dispositions, générales, définies par le Code civil pour tous les contrats (de consommateurs, non-consommateurs, particuliers entre eux, etc.), qui visent notamment à définir les règles applicables en amont des contrats (information précontractuelle), les règles de validité et d'exécution des contrats ainsi que celles applicables en cas de mauvaise exécution du contrat.

1. Le premier groupe de règles protectrices du consommateur concerne l'amont du contrat d'achat d'énergie.

Il s'agit de l'information dite « précontractuelle » que doit fournir le professionnel à son futur client pour que ce dernier puisse conclure le contrat en connaissance de cause :

- En plus du devoir général d'information précontractuelle (Article 1112-1 du Code civil), le fournisseur d'énergie doit respecter notamment l'article L. 111-1 du Code de la consommation ainsi que les articles L. 224-3 à L. 224-5 du Code de la consommation.

2. Le deuxième groupe de règles protectrices du consommateur concerne la formation du contrat d'achat d'énergie.

En plus des règles générales (Articles 1112 à 1187 du Code civil), le fournisseur d'énergie doit respecter les règles spécifiques prévues aux Articles L. 224-6 à L. 224-8 du Code de la consommation et notamment :

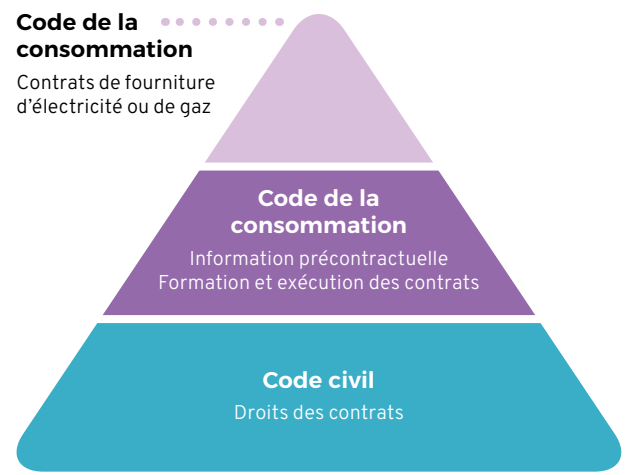
- Le fournisseur doit recueillir l'accord formel du consommateur, lequel « n'est engagé que par sa signature » (sauf sur demande en cas d'emménagement).
- Le fournisseur doit proposer un contrat « écrit ou disponible sur un support durable ».
- Le fournisseur doit respecter l'existence du droit de rétractation prévu aux articles L. 221-18 et L. 221-2 du Code de la consommation.
- Le fournisseur est tenu d'offrir au client la possibilité de conclure avec lui un contrat unique portant sur la fourniture et la distribution d'électricité ou de gaz naturel.

3. Le troisième groupe de règles protectrices du consommateur concerne l'exécution du contrat d'achat d'énergie.

En plus des règles générales (Articles 1193 à 1231-7 du Code civil), le fournisseur d'énergie doit respecter les règles spécifiques prévues aux Articles L. 224-9 à L. 224-15 du Code de la consommation et notamment :

- Le fournisseur doit donner le droit au consommateur d'accéder gratuitement à ses données de consommation (lorsque celui-ci est équipé d'un dispositif de comptage qui peut être relevé à distance).
- Le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel doit facturer son client, au moins une fois par an, en fonction de l'énergie effectivement consommée.
- Le fournisseur a l'obligation d'éditer pour son client des factures de fourniture d'électricité et de gaz naturel qui doivent contenir obligatoirement des informations prévues par la réglementation (notamment arrêté du 18 avril 2012).
- Le fournisseur ne peut facturer aucune consommation antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé (disposition issue de la Loi de Transition Énergétique dite « LTE »).
- Le fournisseur qui souhaite faire évoluer un contrat à l'issue de la période contractuelle déterminée (et pas avant) doit respecter la procédure prévue par la Loi à l'article L. 224-10 du Code de la consommation (projet de modification communiqué au consommateur par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un mois avant la date d'application envisagée et indiquer la possibilité de résilier le contrat sans pénalité).
- Le client dispose du droit d'ordre public de changer librement de fournisseur : il peut à tout moment résilier librement et sans frais ni pénalité son contrat même si celui-ci est à durée déterminée.

On peut représenter les règles applicables selon ce schéma :



L'écosystème du Médiateur

Pour mener à bien sa mission, le Médiateur pour le Groupe ENGIE est au cœur d'un écosystème intégrant des acteurs multiples pour résoudre les litiges, conseiller les filiales, promouvoir les bonnes pratiques, former/informer sur la médiation et se former.

Les médiateurs

ASSOCIATIONS DE MÉDIATEURS

(CMSP¹, EEMG²)

- Consultent et sont consultées régulièrement
- Partagent les bonnes pratiques

MÉDIATEURS DANS LE DOMAINE DE L'ÉNERGIE

(Médiateur du Groupe EDF, Médiateur national de l'énergie)

- Reçoivent certaines médiations en fonction du champ de compétences de chacun
- Partagent les bonnes pratiques

Les acteurs de l'énergie chez Engie

LES FOURNISSEURS ET DISTRIBUTEURS

- Fournisseurs d'énergie du Groupe ENGIE
- Distributeurs d'énergie (GRDF, ENEDIS)
- Fournisseurs de services liés à l'énergie du Groupe ENGIE

- Sont sollicités pour obtenir des informations sur les litiges
- Bénéficient de recommandations de progrès

AUTRES FILIALES EUROPÉENNES DU GROUPE ENGIE

- Sont informées de l'utilité d'une médiation de proximité et bénéficient de conseils sur les améliorations à apporter à leur processus de vente et de relation clientèle

Les requérants

CLIENTS

(Particuliers ou entreprises)

- Sollicitent une médiation

INTERMÉDIAIRES LOCAUX

(Associations de consommateurs, avocats, conciliateurs de justice, médiateurs des collectivités locales, services d'assistance juridique de groupes d'assurance ou bancaires)

- Favorisent le recours des clients

Les acteurs de la réglementation

COMMISSION DE CONTRÔLE ET D'ÉVALUATION DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION (CECMC)

- Évalue, agréée, contrôle
- Est informée via le rapport annuel

COMMISSION EUROPÉENNE ET ÉTAT FRANÇAIS

- Encadrent et promeuvent la Médiation

Les formations

FACULTÉS DE DROIT, IGPDE⁵, ENM, SERVICES D'ENGIE

- Sont formés et informés par le Médiateur

ORGANISMES DE FORMATION

(IGPDE³, CNAM⁴, CMSP¹, CEMA⁵)

- Forment l'équipe de la Médiation

Le Médiateur
POUR LE GROUPE ENGIE



En savoir plus sur cet écosystème

1. Club des Médiateurs de services au public - 2. European energy mediators group - 3. Institut de la gestion publique et du développement économique - 4. Conservatoire national des arts et métiers - 5. Centre d'enseignement des modes amiables

Les ressources du Médiateur

En 2024, le budget pour la part Médiation de la consommation a été de 0,98 million d’euros. Les postes de dépenses sont :

La main d’œuvre

Ce poste budgétaire est identique à 2023, en raison de l’afflux de sollicitations et de médiations à traiter dans le contexte de la crise énergétique. Compte tenu du stock de dossiers 2023 traités en 2024, l’équipe a traité le même volume de médiations qu’en 2023, année du pic de la crise. Les médiations de proximité ont été maintenues, les requérants ayant encore plus besoin, dans ce contexte, d’être écoutés, entendus, et de comprendre les raisons et enjeux de ces litiges.

Les médiations concernant les petites et moyennes entreprises

Une part toujours importante lui est affectée depuis 2022.

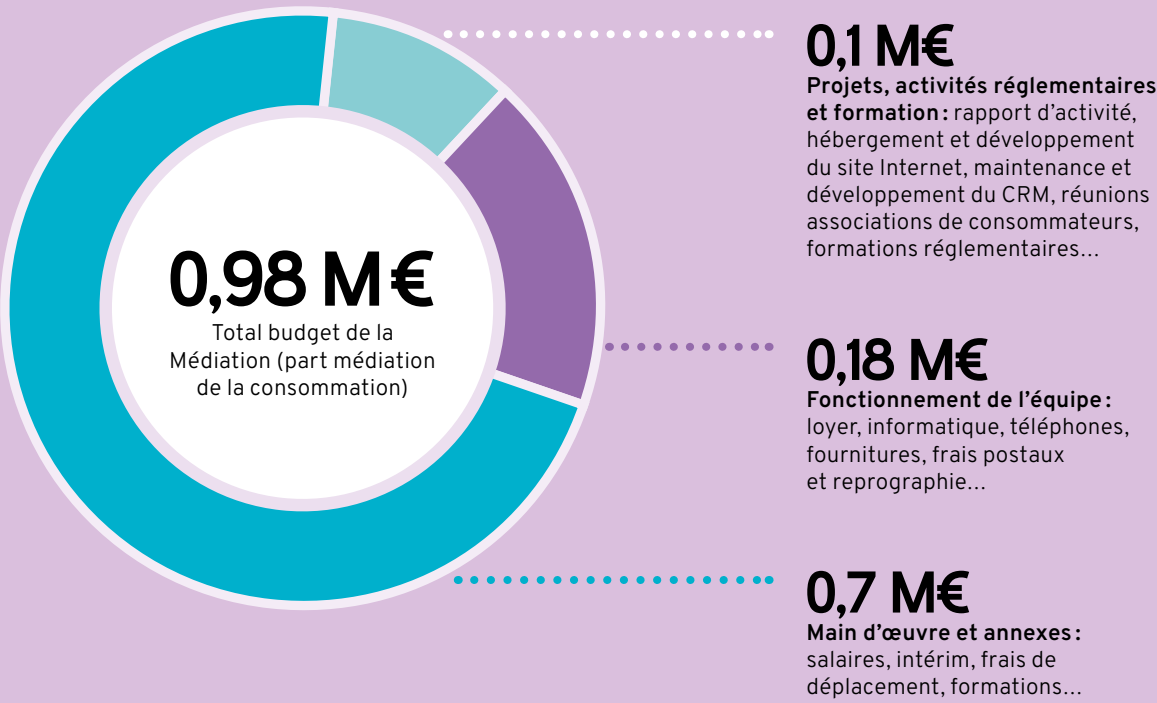
Le fonctionnement de l’équipe

Ce poste a progressé en raison de l’augmentation des frais de structure du Groupe ENGIE liée à l’inflation.

Les développements techniques et cybersécurité des outils de la Médiation

Le nouveau formulaire de saisine a été déployé. Il permet au requérant de faire sa saisine directement à partir de son smartphone, en scannant les pièces à joindre au dossier via l’appareil photo du smartphone. La refonte du site Internet, avec une nouvelle arborescence, a été lancée après un audit sur le référencement du site. Plusieurs améliorations de fonctionnement ont également été apportées au CRM afin d’en faciliter l’utilisation et pour les extractions des statistiques de l’augmentation des frais de structure du Groupe ENGIE liée à l’inflation.

Le Groupe ENGIE a pour obligation légale d’allouer à la Médiation un budget lui permettant de fonctionner en toute indépendance.



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.



Agir

L'activité de la médiation 2024



Un taux d'accord en hausse malgré un volume qui reste élevé

Bilan chiffré de la Médiation de la consommation du Groupe ENGIE en 2024 : une qualité de service et une proximité préservées, malgré la poursuite de la crise énergétique.

87 %

DES REQUÉRANTS ONT ACCEPTÉ LA PROPOSITION DE SOLUTION DU MÉDIATEUR.

97 %

SE SONT DÉCLARÉS SATISFAITS DE L'ACTION DE LA MÉDIATION.

Lorsque le Médiateur indépendant de la consommation pour le Groupe ENGIE est saisi, il commence par vérifier si le dossier relève de ses compétences.

Le Médiateur intervient dans le cadre des dispositions du Code de la consommation (article L.616-2) et dans le respect des contrats entre ENGIE et ses clients lorsque :

- le service clients (niveau 1) et le service national consommateurs (niveau 2) ont répondu par écrit à la réclamation ou n'ont pas répondu sous deux mois ;
- le client reste insatisfait, constituant ainsi un litige ;
- le client choisit de saisir la Médiation pour tenter un règlement à l'amiable en dernier recours.

L'article L.616-2 précise les cas de non-recevabilité.

Chaque année, la Médiation pour le Groupe ENGIE évalue, avec les Directions d'ENGIE, l'efficacité du traitement des réclamations. Elle publie l'analyse sur son site Internet indépendant ou dans son rapport annuel.

L'objectif est d'éviter un trop grand nombre de recours dus à une mauvaise gestion des réclamations, car, rappelons-le, la Médiation doit être une alternative à la justice, et non un substitut aux services de réclamations de l'entreprise.

Si une demande est jugée recevable, le requérant reçoit sous 48 heures en moyenne un courrier confirmant la réception de sa demande et son éligibilité à une médiation. S'il s'est trompé d'instance, un courrier lui indique l'entité compétente, sauf s'il s'y oppose. Les étapes du processus sont détaillées dans la rubrique « *Le parcours de la requête* ». (lire p. 17).

Dans la plupart des cas, c'est le client qui saisit directement le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE. L'accord d'ENGIE est alors nécessaire pour engager la médiation, ce qui est accepté dans 99 % des cas. Toutefois, en cas de blocage, les Directions du Groupe ENGIE peuvent initier la saisine. Pour autant, il convient d'obtenir systématiquement l'accord préalable du consommateur. La Médiation, en revanche, ne peut pas être à l'origine de la saisine. Le Médiateur national de l'énergie quant à lui, peut transmettre à la Médiation pour le Groupe ENGIE des saisines hors de son champ de compétence (qui concerne la fourniture d'énergie uniquement). En 2024, il a réorienté deux saisines.

Un niveau élevé des médiations et saisines dans un contexte de fin de crise

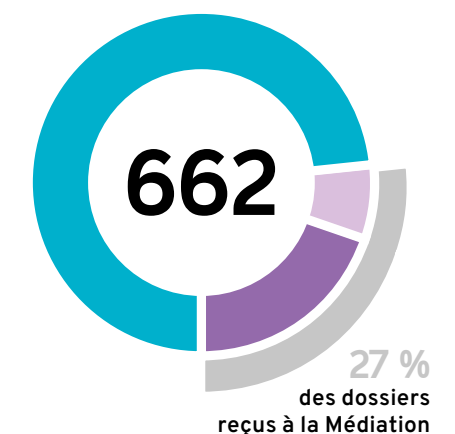
Si les saisines éligibles ont doublé entre 2022 et 2023, leur volume a diminué de 15 % en 2024, tout en restant élevé (662 en 2024 contre 782 en 2023) soit une hausse de 68 % par rapport à 2022 (393 en 2022).

Le nombre total de saisines reçues par la Médiation pour le Groupe ENGIE et dont le traitement en recevabilité, selon l'article L.612-2 du Code de la consommation, a pu être étudié, a également baissé de 11 %, passant de 2 457 à 2 198. Par ailleurs, 149 médiations reçues en 2023 ont été finalisées en 2024, maintenant un volume de traitement proche du record de 2023 (811 en 2024 contre 849 en 2023).

Soucieuse de l'efficacité du traitement des réclamations dans les filiales d'ENGIE, la Médiation suit, chaque année depuis 2022, un indicateur pour en améliorer le processus.

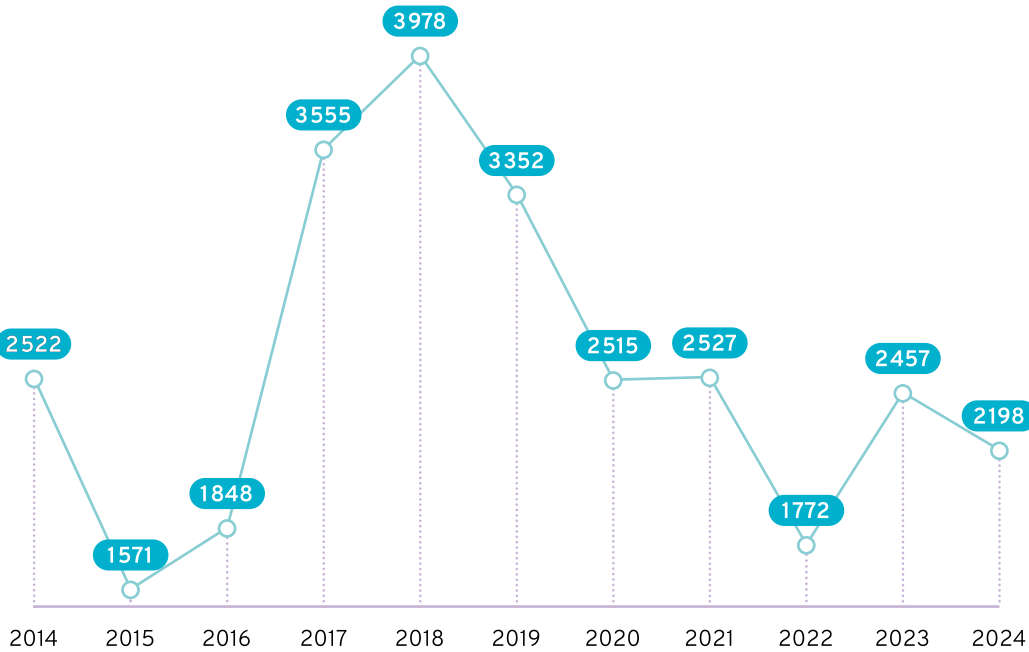
En 2023, 30 % des dossiers recevables auraient dû être traités directement par ENGIE via ses services clients ou consommateurs. En 2024, ce taux a baissé de trois points en moyenne, et de sept points pour la Direction Grand Public (DGP), passant de 30 % à 23 %.

Élargissement des critères de recevabilité des dossiers de médiations reçus



- 486 : Insatisfaction service conso
- 130 : Non réponse service conso
- 46 : Non réponse service clients

Historique du nombre annuel de saisines reçues des particuliers



Les problèmes restent liés au prix élevé de l'énergie

La crise énergétique entamée en 2022 s'est poursuivie pendant les trois premiers trimestres de 2024, impactant les fournisseurs d'énergie pour les particuliers (DGP et Happ-e). En 2024, les prix restaient 40 à 60 % plus élevés qu'avant la crise.

Les motifs de saisines

1

La contestation des contrats, principalement des prix, est restée le premier motif de saisine, bien qu'en forte baisse (31,7 % en 2024 contre 48,5 % en 2023 après avoir été de 14 % en 2022, avant la crise). Ces contestations étaient souvent liées aux reconductions contractuelles, lorsque les mensualités estimées par ENGIE ne prenaient pas encore en compte la hausse de prix. Avec la baisse puis l'arrêt du bouclier tarifaire de l'État, de nouvelles contestations sont apparues : certains clients pensaient bénéficier d'un prix fixe mais constataient une augmentation ; ENGIE avait en effet intégré la remise du bouclier tarifaire dans le prix du kWh.

2

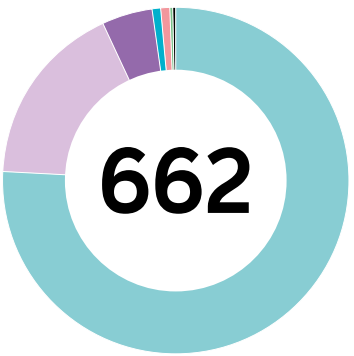
Le deuxième motif de saisine concerne des problèmes de consommation, dont le volume a augmenté par rapport à 2023 (25,7 % en 2024 contre 18,9 %, soit 170 saisines contre 148).

3

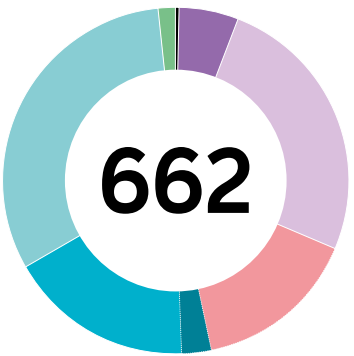
En troisième position viennent les difficultés de facturation ou de paiement (15,3 % en 2024 contre 11,6 % en 2023), souvent liées à une incompréhension des consommations de gaz et d'électricité, à des problèmes de compteur ou de prix.

Les entités de fourniture d'énergie d'ENGIE (en offres de marché, Direction Grand Public – DGP – et Happ-e en offres de marché 100 % digitales) gèrent plusieurs millions de clients et de contrats. Elles sont naturellement les plus concernées avec 76 % des médiations des particuliers reçues par le Médiateur en 2024. Vient ensuite la filiale ENGIE Home Services (EHS) dont le taux augmente significativement, passant de 10,6 % à 17,2 %. Les 6,8 % restants se répartissent entre les entités gérant les Certificats d'économies d'énergie ainsi que différents services et l'offre Fidelo Conso.

Demandes de médiation éligibles des particuliers



- 503 / 76 % : ENGIE Fourniture d'énergie des particuliers
- 114 / 17,2 % : ENGIE Home Services
- 31 / 4,7 % : ENGIE particuliers Primes d'économie d'énergie
- 5 / 0,8 % : My Power
- 6 / 0,9 % : TEKSIAL
- 2 / 0,3 % : MesDépanneurs.fr
- 1 / 0,1 % : ENGIE Entreprises & Collectivités (Offre Fidelo Conso)



- 210 / 31,7 % : Contestation contrat
- 170 / 25,7 % : Consommation
- 114 / 17,2 % : Équipement énergétique
- 101 / 15,3 % : Facturation & paiement
- 37 / 5,6 % : Offre CEE
- 18 / 2,7 % : Distribution technique
- 10 / 1,5 % : Autres motifs liés aux contrats
- 2 / 0,3 % : Accueil - Conseil - Accompagnement

ENGIE FOURNITURE D'ÉNERGIE

76 %

des médiations des particuliers

En fin d'année, la Médiation a observé que **de nombreuses saisines combinaient plusieurs problématiques** : hausse des prix, non-application de la Loi de Transition Énergétique (limitation à 14 mois de la facturation des consommations) et difficultés de paiement, laissant aux clients une seule impression : ils payaient trop cher.

Dans un contexte de prix élevé, **les Directions d'ENGIE gérant les petits professionnels, pour lesquels des dispositions du Code de la consommation s'appliquent, ont fait face aux mêmes contestations de contrats**. Les premières causes étant la problématique des frais de résiliation, la contestation de l'application de boucliers ou amortisseurs tarifaires, la moindre applicabilité de ces remises de l'État.

Avec la fin du déploiement des compteurs communicants, une baisse des litiges liés aux relevés erronés était attendue. En 2024, les dossiers liés aux distributeurs d'énergie ont diminué : ceux concernant GRDF (gaz naturel) ont baissé de 26 % (156 contre 211 en 2023) et ceux liés à ENEDIS (électricité) de 18 % (182 contre 221 en 2023). Le nombre de saisines pour l'électricité est ainsi resté plus élevé.

Depuis le 1^{er} juillet 2023, en application de la loi sur l'énergie et le climat (JORF n° 0261 du 9 novembre 2019), les tarifs réglementés de gaz pour les particuliers ont été supprimés. Les clients d'ENGIE, n'ayant pas souscrit d'offre à prix de marché, ont été transférés vers une offre « passerelle » gérée par la Direction Grand Public, ce qui a généré 30 médiations en 2024.

Par ailleurs, les litiges concernant la catégorie « équipement énergétique » ont progressé de plus de sept points, passant de 9,8 % en 2023 à 17,2 % en 2024, avec une hausse du volume de 77 à 114 dossiers. Ces dossiers concernent principalement l'installation, le dépannage ou l'entretien de chaudières individuelles, de pompes à chaleur et de panneaux photovoltaïques. En revanche, la catégorie « Offre CEE » (dossiers relatifs aux primes d'économie d'énergie) a légèrement diminué, passant de 48 litiges en 2023 à 37 en 2024. Les autres motifs de médiation restent moins fréquents.

Enfin, une seule médiation en 2024 a concerné l'offre Fidelo Conso (relative à l'individualisation des charges de chauffage et d'eau chaude pour les logements collectifs), commercialisée par ENGIE Entreprises & Collectivités jusqu'au 30/06/2022.

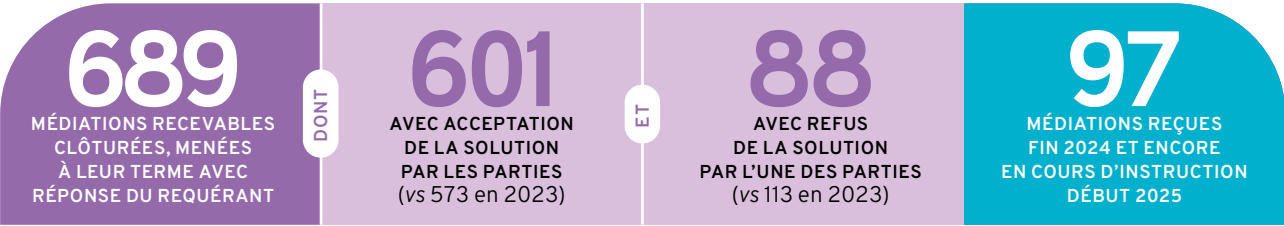
Une exigence de qualité préservée en 2024

En 2024, le Médiateur a maintenu le niveau de qualité qu'il s'impose depuis décembre 2014. Son objectif demeure la recherche d'une solution positive pour chaque partie et son ambition, le traitement des saisines sous deux mois, même lorsque les dossiers sont incomplets.

Parmi les 662 saisines éligibles pour les particuliers, 642 ont été traitées (contre 765 en 2023) et 20 ont été jugées irrecevables (contre 17 en 2023). La Médiation pour le Groupe ENGIE a également traité 149 médiations issues de saisines reçues fin 2023, dont cinq étaient irrecevables.

Au total, 811 médiations (dont 25 irrecevables) ont été menées en 2024, un niveau proche de 2023 (849) et presque le double de 2022 (441). Pour l'ensemble des particuliers et petits professionnels, le volume était similaire à celui de 2023 (1058 en 2024 contre 1066 en 2023).

LES 786 MÉDIATIONS DE LA CONSOMMATION RECEVABLES TRAITÉES SE RÉPARTISSENT COMME SUIT :



Le nombre de saisines des particuliers reçues en 2024 et non retenues reste similaire à 2023 (20 contre 17).

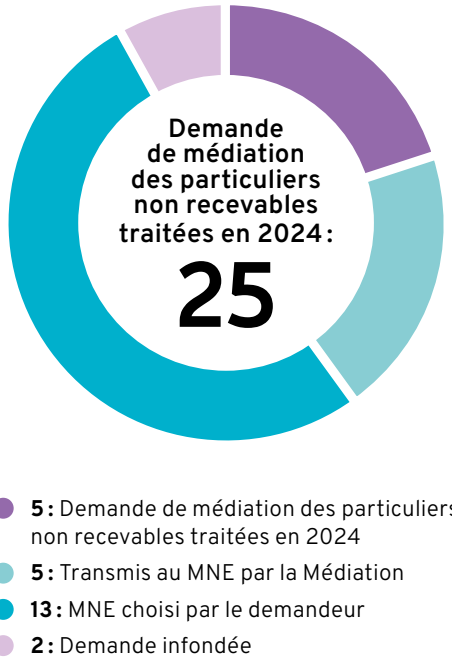
Les raisons de rejet sont les suivantes :

- 4** SAISINES HORS DU CHAMP DE COMPÉTENCE (trois litiges impliquant deux fournisseurs et un pour absence de contrat avec ENGIE)
- 2** SAISINES TRANSMISES AU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE (MNE) conformément à la convention de 2015
- 12** SAISINES POUR LESQUELLES LE DEMANDEUR A OPTÉ POUR LE MNE après avoir contacté les deux Médiateurs indépendants
- 2** DEMANDES INFONDÉES

Sur les cinq médiations reçues en 2023, traitées en 2024 et jugées irrecevables, les motifs étaient les suivants :

- 1** SAISINE HORS DU CHAMP DE COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR impliquant 2 fournisseurs et un pour absence de contrat avec ENGIE)
- 1** SAISINE POUR LAQUELLE LE DEMANDEUR A OPTÉ POUR LE MNE
- 3** SAISINES TRANSMISES AU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE (MNE)

Sollicitations en médiation des particuliers non recevables



En excluant les dossiers directement liés à la hausse des prix durant la crise, la plupart des autres dossiers étaient complexes et regroupaient plusieurs problèmes, ce qui rallongeait les investigations, tant pour les fournisseurs/distributeurs que pour la Médiation. En 2024, cela s'est particulièrement manifesté pour les litiges impliquant ENGIE Home Services (EHS) : le délai moyen a été de 99 jours, contre 81 jours en 2023. Une réorganisation interne de la filiale, amorcée en 2023, a compliqué le traitement des réclamations par les services clients et consommateurs. De plus, avec une augmentation de 37 % des médiations concernant EHS (114 en 2024 contre 83 en 2023), ce délai de 99 jours a contribué de manière notable à l'allongement du délai moyen global. Le Médiateur a donc rencontré la Direction d'EHS, et des mesures ont été adoptées pour faciliter la proposition de solutions (lire p. 29).

En 2024, en moyenne 87 % des litiges ont été résolus à l'amiable (contre 83 % en 2023 et 87 % en 2022).

La Médiation a ainsi retrouvé le niveau d'accords d'avant la crise, tout en traitant le même nombre de dossiers qu'en 2023. Pour la DGP, le taux est également de 87 %. Pour les litiges liés aux services, notamment ceux impliquant ENGIE Home Services, il est de 72 %. Il faut noter que cette filiale a refusé neuf solutions proposées par la Médiation.

Un taux d'accord de 87 % est remarquable, surtout en cette période où de nombreux requérants subissaient la pression de factures difficiles à régler. Malgré un grand volume de litiges, le niveau de qualité est resté élevé grâce à l'engagement constant de l'équipe de Médiation pour le Groupe ENGIE, qui œuvre pour trouver une solution juste (en droit et en équité) pour les deux parties, compensant le préjudice subi. Dans certains cas, la Médiation avait constaté un manque d'informations claires sur la forte hausse des prix ou sur l'augmentation du prix annoncé comme fixe ou sur le manque d'ajustement des mensualités au moment de la hausse. Le Médiateur pour le Groupe ENGIE et le MNE avaient partagé en avril 2024 les niveaux de compensation de ces préjudices lors de la réunion de bilan sur l'année 2023. Le service consommateurs qui a montré une réelle volonté de résoudre ces litiges à l'amiable, a favorisé la proposition de solutions justes. Enfin, ce succès s'explique également par le processus de médiation, qui favorise une relation de proximité avec chaque requérant afin d'écouter ses attentes et de le responsabiliser dans la résolution de son litige.

En 2024, les refus de solution ont diminué pour atteindre 13 % (contre 16 % en 2023 et 13 % en 2022). Ces refus étaient souvent liés à des difficultés de paiement du montant restant dû. Par ailleurs, l'utilisation du formulaire Internet dédié a fortement progressé, passant à 58 % en 2024 (contre 51 % en 2023 et 30 % en 2022). En outre, 36 % des médiations provenaient d'une saisine par courrier (contre 47 % en 2023 et 64 % en 2022) et 6 % par courriel (contre 2 % en 2023 et 6 % en 2022). Intégrer directement au système d'information des informations complètes et précises est l'un des objectifs de la Médiation, afin de traiter les demandes le plus rapidement possible.

Le développement du formulaire de saisine à partir d'un smartphone, mis en place en 2024, a contribué à la progression de l'utilisation des saisines en ligne.

La durée moyenne de traitement d'une médiation a été de 77 jours en 2024.

En 2024, le délai moyen de traitement de toutes les médiations s'est établi à 77 jours, soit 14 de plus qu'en 2023, dépassant ainsi l'ambition de deux mois. Il reste bien inférieur au délai de 90 jours fixé par le Code de la consommation.

Pour les demandes liées à la fourniture d'énergie, le délai était de 74 jours, soit trois de moins que la moyenne, tandis que pour les services liés à l'énergie, il atteignait 99 jours.

Ainsi, un avis a été rendu sous moins de 60 jours pour 42 % des médiations, et sous moins de 90 jours pour 68 % d'entre elles. Ce délai court à partir de la date de réception de la demande, même lorsque le dossier est incomplet. Le volume élevé des réclamations au niveau des services clients et services consommateurs de la Direction Grand Public d'ENGIE durant les trois premiers trimestres explique, en partie, l'allongement du délai moyen du traitement des demandes d'éléments pour la Médiation, lequel se répercute sur le délai de réponse in fine de la Médiation aux requérants. Rappelons que si ces services ne répondent pas au bout de deux mois, la saisine devient recevable en médiation. Une conséquence du volume élevé des réclamations a été le traitement par la Médiation de litiges non encore examinés par le fournisseur. Par ailleurs, la DGP a dû se positionner sur les litiges liés à la décision gouvernementale de diminuer puis d'arrêter le bouclier tarifaire, entraînant quelques semaines d'attente supplémentaires. Malgré ces contraintes, la Médiation a continué, comme en 2023, à standardiser le traitement des litiges récurrents afin d'optimiser le délai et la qualité de traitement.

Analyse des résultats selon les critères de qualité du décret n°2015-1382 relatif à la médiation des litiges de la consommation des particuliers (cf. tableau ci-dessous)

Les entités d’ENGIE ont respecté et appliqué toutes les solutions proposées par le Médiateur (100 %).

Lorsque le demandeur et le fournisseur acceptent la solution proposée, celle-ci est généralement respectée par le requérant. En 2024, seuls deux cas de non-respect ont été relevés. Les 27 autres cas concernent des requérants qui, en désaccord avec la solution, se sont tournés vers le MNE. C’est moitié moins qu’en 2023.

En 2024, 96 % des solutions proposées par le Médiateur étaient en faveur du requérant, soit une augmentation de quatre points par rapport à 2023 (91,8 %).

Si l’on considérait que le pourcentage des solutions proposées en faveur du requérant se définissait comme la satisfaction concernant l’action du Médiateur, alors **ce taux atteindrait 97 %, un niveau inédit**. Le Médiateur suggère que ce taux fasse l’objet d’une définition plus précise et normalisée dans une réactualisation du décret de 2015.

Critères	Définitions	Valeur taux 2024
Le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet	Nombre de médiations et le motif (type de demande)	662
La proportion de litiges qu’il a refusé de traiter et l’évaluation	% médiations refusées = sollicitations non traitées en médiation (refus de médiation par le Médiateur ou hors champ de compétence du Médiateur) / total des médiations reçues	0,6 %
Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption	% médiations interrompues = arrêts de médiations / médiations traitées	0 %
La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges en jours	La durée moyenne de résolution d’un litige	77 jours
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) / (médiations acceptées et refusées)	96 %
	% solutions en faveur du requérant = % satisfaction de l’action du Médiateur du Groupe ENGIE	97 %
	% litiges résolus à l’amiable = médiations acceptées / (médiations acceptées et refusées)	87 %

Une satisfaction au plus haut ! Un niveau jamais atteint !

Depuis 2009, la Médiation de la consommation du Groupe ENGIE réalise une enquête annuelle pour mesurer la satisfaction des demandeurs pour lesquels la médiation a été traitée. Voici les principaux résultats :

- Délai de traitement : 90 % de satisfaction en 2024 (identique à 2023)
- Compréhension du litige : 98 % en 2024 (contre 94 % en 2023)
- Qualité des échanges durant l’instruction du dossier : 99 % en 2024 (contre 96 % en 2023)
- Qualité de la solution proposée : 94 % en 2024 (contre 85 % en 2023)

Globalement, la satisfaction vis-à-vis de l’action du Médiateur a progressé de 6 points, atteignant 97 % en 2024 (contre 91 % en 2023). Pour rappel, ce taux était de 91 % en 2022, 92 % en 2021, 90 % en 2020, 86 % en 2019,

84 % en 2018 et 85 % en 2017.

La satisfaction des requérants repose essentiellement sur l’implication en proximité de l’équipe de Médiation pour résoudre les demandes, même face à un volume élevé, des litiges complexes et des exigences accrues.

De plus, **95 % des requérants se disent prêts à recommander le Médiateur à leur entourage comme en 2023** (contre 82 % en 2022, 87 % en 2021, 86 % en 2020, 74 % en 2019 et 76 % en 2018).

Ce haut niveau d’exigence de la Médiation se reflète aussi dans le fait que **87 % des requérants ont accepté la solution qui leur a été proposée**.

Ces résultats réaffirment la pertinence du processus mis en place par la Médiation pour le Groupe ENGIE, intégrant l’écoute et la proximité déployées par la Médiation auprès de chaque requérant.

Une convention respectée

En 2015, le Médiateur national de l’énergie (MNE) et le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE ont signé une convention. Le bilan annuel de sa mise en œuvre opérationnelle a été réalisé, comme prévu par le texte. Les Médiateurs ont partagé à cette occasion les niveaux de dédommagement à proposer aux requérants selon la typologie du litige rencontrée.

La convention prévoit :

- 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 qu’une possibilité de recours au MNE était possible, tant dans ses courriers que dans ses réponses par courriel, si la solution proposée est refusée.

■ Concernant les transferts :

- les Médiateurs se sont transmis les dossiers ne relevant pas de leur domaine de compétences ;
- ils se sont également interrogés lors d’une saisine concomitante pour une même demande, et se la sont éventuellement transmise ;
- enfin, comme le prévoit également le Code de l’énergie (article L.122-1), le MNE a traité des demandes de requérants qui l’ont saisi, suite à désaccord avec la proposition faite par le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE.

Plus précisément, les transferts ont été les suivants en 2024 :

BILAN pour les Particuliers	Hors périmètre / compétence	Requérants ayant sollicité 2 Médiateurs en parallèle ou instruction débutée chez le MNE	Requérants saisissant le MNE suite à une médiation ENGIE
Du Médiateur pour le Groupe ENGIE vers le MNE	5	13	29 ¹
Du MNE vers le Médiateur pour le groupe ENGIE	2	0	-

1 – 5 dossiers traités par le MNE en 2024 avaient escaladé en 2023 et sont comptabilisés dans le rapport de 2023.
Source : Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE.

58 %

DES DEMANDEURS ONT SOLlicité LE MÉDIATEUR PAR LE FORMULAIRE EN 2024

87 %

DES PROPOSITIONS DE SOLUTION ÉMISES PAR LA MÉDIATION ONT ÉTÉ ACCEPTÉES

100 %

DES SOLUTIONS PROPOSÉES PAR LE MÉDIATEUR ONT ÉTÉ APPLIQUÉES PAR LES ENTITÉS D’ENGIE



Proposer des recommandations

En 2024, des recommandations liées à la crise, lourdes à intégrer

Les échanges entretenus tout au long de l'année 2023 par le Médiateur avec des 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 huit recommandations formulées par la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE en 2023 est mitigé: certaines nécessitent d'importantes transformations informatiques, ce qui induit des délais supplémentaires. **Toutes les Directions concernées ont énoncé leur intention de les suivre.** La mise en œuvre de certaines a été retardée en raison de la crise (pour plus de détails, lire p. 28 à 32).



● **38 %**
Recommandations formulées en 2023 déjà appliquées

● **62 %**
Recommandations formulées en 2023 en cours de mise en œuvre

● Fournisseurs d'énergie des consommateurs

— CONTRAT —

Sauvegarder l'étude tarifaire à l'emménagement d'un client afin de prouver la qualité du conseil du professionnel et justifier le montant de la mensualité prévisionnelle.



● Fournisseurs d'énergie des consommateurs

— CONTRAT —

Caler l'échéancier de paiement des mensualités sur les périodes contractuelles et non sur le rythme des factures de régularisation et en particulier, envoyer au moment du renouvellement du contrat, le nouvel échéancier de paiement des nouvelles mensualités.



● Fournisseurs d'énergie des consommateurs

— CONTRAT —

Bannir les courriers de renouvellement n'indiquant pas clairement que les prix vont significativement augmenter afin d'inciter le consommateur à comparer son nouveau prix avec l'ancien, et pouvoir ainsi choisir en connaissance de cause. Indiquer sur le courrier de renouvellement de contrat l'ancien prix et le nouveau prix.



● Fournisseurs d'énergie des consommateurs

— CONTRAT —

Indiquer les prix du kWh en centimes d'euros plutôt qu'en euros dans les documents contractuels.



● DGP-CEE

— PRIME D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE —

Veiller à ne pas dépasser le cadre des exigences réglementaires dans le versement des « Primes d'économie d'énergie » et à rester conforme au code de la consommation.



● Direction Grand Public (DGP)

— FACTURATION ET PAIEMENT —

Accompagner d'une information détaillée les redressements de consommations en cours de cycle de facturation et les opérations comptables complexes.



● Fournisseurs d'énergie des consommateurs

— PROCESSUS DE MÉDIATION —

Améliorer le circuit de réclamation des fournisseurs d'énergie pour que la Médiation ne se substitue pas progressivement en un service de traitement des réclamations.



● ENGIE Home Services (EHS)

— PROCESSUS DE MÉDIATION —

Accepter la mise en place d'une solution de médiation « Accord de Méthode » qui acte les responsabilités à venir des parties.



Recommandations concernant la Direction Grand Public (DGP)

La Médiation ne formule pas de nouvelles recommandations, du fait de la prise en compte anticipée dans les processus clientèle des risques évoqués par la Médiation en 2024. Elle s'assure de la mise en œuvre des recomman-

dations émises en 2023 en cours d'implémentation à la Direction. Certaines d'entre elles nécessitent des délais additionnels car elles génèrent d'importantes transformations dans le système d'information.

Bilan du suivi des recommandations formulées en 2023

Caler l'échéancier de paiement des mensualités sur les périodes contractuelles et non sur le rythme des factures de régularisation et en particulier, envoyer au moment du renouvellement du contrat, le nouvel échéancier de paiement des nouvelles mensualités.

Courant 2024, le fournisseur a mis en place un processus de mise à jour des mensualités à J+1 de la date à laquelle le contrat entre en vigueur. Et il envoie au client une alerte sur la hausse de la mensualité le cas échéant. Ces deux mesures constituent déjà une amélioration. Pour fin juin 2025, une évolution est prévue : **le comparatif des prix sur le courrier de renouvellement mentionnera une estimation du budget annuel et de la mensualité, avec les anciens et les nouveaux prix, ainsi que l'écart entre les deux.**

Accompagner d'une information détaillée les redressements de consommations en cours de cycle de facturation et les opérations comptables complexes.

Le fournisseur a appliqué la recommandation.

Sauvegarder l'étude tarifaire à l'emménagement d'un client afin de prouver la qualité du conseil du professionnel et justifier le montant de la mensualité prévisionnelle.

Lors d'une souscription en ligne, le résultat de l'étude tarifaire est disponible dans le formulaire déversé dans les outils. Cependant, le client a la possibilité de ne pas réaliser l'étude tarifaire en ligne ; dans ce cas, le fournisseur tente de le contacter pour la réaliser ultérieurement par téléphone avec lui. **Lors d'un appel emménagement, le conseiller a l'obligation de réaliser une étude tarifaire. A date, cette étude n'est pas déversée dans les outils.** Une demande d'évolution est en cours afin que les questions et réponses complétées via l'outil d'estimation soient historisées.

Indiquer les prix du kWh en centimes d'euros plutôt qu'en euros dans les documents contractuels.

Le fournisseur étudie la faisabilité de l'affichage des prix en centimes d'euros dans le SI.

Bannir les courriers de renouvellement n'indiquant pas clairement que les prix vont significativement augmenter afin d'inciter le consommateur à comparer son nouveau prix avec l'ancien, et pouvoir ainsi choisir en connaissance de cause. Indiquer sur le courrier de renouvellement de contrat l'ancien prix et le nouveau prix.

Le fournisseur a appliqué la recommandation.

Améliorer le circuit de réclamation des fournisseurs d'énergie pour que la Médiation ne se substitue pas progressivement en un service de traitement des réclamations.

DGP a amélioré le taux de prise en charge des réclamations peu complexes en 2024 (Lire p. 19). **La Médiation, soucieuse de l'efficacité du traitement des réclamations chez ENGIE, va continuer à suivre cet indicateur pour en améliorer le processus.**

Retrouvez en ligne le bilan de suivi des recommandations 2023 pour DGP

Recommandations concernant ENGIE Home Services (EHS)

ENGIE Home Services est une filiale du Groupe ENGIE en charge de l'entretien, du dépannage et de l'installation de systèmes de chauffage et de climatisation. Depuis 2023, la Médiation a constaté une très forte évolution du nombre de saisines : + 93 % en 2023 par rapport à 2022, et + 58 % en 2024 par rapport à 2023. Ces évolutions ont impacté le nombre de médiations recevables : + 48 % entre 2023 et 2022, et + 37 % entre 2024 et 2023.

EHS a indiqué que des évolutions structurelles d'organisation expliquent ces tendances, qui sont conjoncturelles.

Les résultats en matière d'acceptation des propositions de solution et les délais ont également été globalement dégradés par rapport à ceux des années précédentes.

Ce tableau indique les difficultés à traiter les dossiers, en particulier en 2024 :

EHS	2022	2023	2024
Taux d'accords par les requérants	85 %	72 %	72 %
Nb de solutions de médiation refusées par EHS	0	1	9
Délais (jours)	72	81	99

Bilan du suivi des recommandations formulées en 2023

En 2023, la Médiation avait recommandé à EHS de mettre en place une solution de médiation du type « accord de méthode », qui acte les responsabilités à venir des parties, et permet la mise en œuvre ultérieure de la proposition de solution de la Médiation. Cette recommandation faisait suite à des litiges pour lesquels la solution de médiation chiffrée ne pouvait être émise rapidement, des processus assurantiels ou expertises étant en cours. Cette recommandation avait été acceptée par EHS, et l'occasion de l'appliquer en 2024 ne s'est pas présentée : **elle est maintenue pour les années à venir**, car elle permet de répondre plus rapidement aux attentes des parties.

Les recommandations proposées en 2024

Le Médiateur formule ici ses recommandations fondées sur les situations rencontrées.

Traitement des réponses à apporter à la Médiation durant sa phase d'analyse et de recherche de la solution à proposer

Les problématiques de panne ou de non-respect du contrat alléguées par les requérants supposent une compréhension des faits techniques qui se sont produits durant les interventions d'EHS. La Médiation attend qu'EHS lui explique dans la réponse à sa demande d'éléments, de manière détaillée et accessible aux non techniciens, l'objet du litige. Ce point est clé pour pouvoir ensuite confronter les faits vus d'EHS avec ceux exposés par le requérant. Cela suppose une traçabilité rigoureuse de la part d'EHS au moment des interventions, afin de pouvoir apprécier les positions de chaque partie. En effet, le plus souvent, c'est au professionnel de s'exonérer et non au requérant de prouver une faute d'EHS, compte tenu des règles de preuve en place. Sans preuve apportée, la Médiation prendra position sur la base d'un faisceau d'indices.

Au-delà de la nécessaire obligation de traçabilité, une des propositions d'EHS à cette demande est de mettre en relation la Médiation avec des responsables techniques locaux d'EHS pour les dossiers complexes. La Direction clients d'EHS pourra être également sollicitée.

La Médiation ne consiste pas en effet à « couper la poire en deux », mais à proposer une solution aux parties, sur la base de faits avérés ou de faisceaux d'indices le cas échéant, et respectant l'application du Code de la consommation.

Amélioration de l'information à apporter aux clients d'EHS

Afin de donner plus de visibilité aux clients d'EHS, et en application des points cités précédemment, le Médiateur recommande :

- Concernant les causes des pannes des appareils de chauffage : **d'indiquer le diagnostic dans les bulletins d'intervention, pour faciliter l'analyse ensuite ;**
- Concernant les dépannages susceptibles de prendre plus de temps que prévu notamment dans les cas de matériels anciens (ex : vieilles chaudières) où les fabricants n'ont plus d'obligation légale de mise à disposition de pièces détachées : **d'indiquer dans les CGV d'EHS, les types de pièces, génériques ou spécifiques, qui peuvent impliquer un délai d'approvisionnement long, ainsi que les délais en cause.**

Retrouver en ligne cette recommandation

Recommandations pour la Direction des clients Professionnels (DCP) et le marché BtoB

En 2024, le nombre de dossiers de médiation a atteint un niveau très élevé, pour les « petits professionnels », les professionnels dont le compteur électrique est de puissance inférieure ou égale à 36 kVA, ou le compteur gaz, de moins de 30 000 kWh. On constate une hausse de 102 % par rapport à 2022 pour DCP, et de 44 % par rapport à 2023 pour E&C.

Cette typologie de requérant ne relève pas, en effet, directement du Code de la consommation, puisque ce ne sont pas des consommateurs au même titre que les particuliers.

Le législateur a prévu, cependant, de leur faire bénéficier de certaines dispositions du Code de la consommation, comme, par exemple, la limitation des rattrapages de consommation à 14 mois.

De ce fait, le Médiateur pour le groupe ENGIE a formulé dans son rapport 2023 puis fin 2024, des recommandations auprès des Directions BtoB pour améliorer le traitement de ces requérants. Ces recommandations sont, soit en cours de mise en œuvre, soit déjà suivies.

Recommandation sur le traitement des réponses à apporter à la Médiation durant sa phase d'analyse et de recherche de la solution à proposer

CONCERNANT LA QUALITÉ DES RÉPONSES APPORTÉES À LA MÉDIATION SUITE AUX DEMANDES D'ÉLÉMENTS LUI PERMETTANT D'ANALYSER LE DOSSIER

La Médiation a demandé de traiter ses demandes d'éléments avec un plus haut niveau d'exigence, pour éviter les allers-retours, et uniformiser les productions.

RÉPONSES DE DCP :

Concernant la rédaction des réponses aux demandes d'éléments de la Médiation :

Historiquement, chaque chargé de clientèle affecté au traitement des réclamations rédigeait sa réponse à une demande d'éléments sur la base d'un document vierge. En 2024, des synthèses/trames types ont été mises à disposition des chargés de clientèle, selon les thématiques traitées, afin de garantir une homogénéité des retours effectués et une complétude des éléments attendus, pour permettre une instruction de qualité du premier coup. Ces guides sont ajustés régulièrement grâce au renforcement du contrôle qualité mis en place parallèlement.

Amélioration du contrôle qualité concernant l'envoi des réponses aux demandes d'éléments :

Dès 2024, toutes les réponses doivent faire l'objet d'une relecture/validation par un manager contrôle qualité, avant transmission à la Médiation.

Ces évolutions ont été constatées par la Médiation pour le Groupe ENGIE.

CONCERNANT LES SITUATIONS DE COMPTE ÉTABLIES À LA DEMANDE DE LA MÉDIATION

La Médiation demande une présentation lisible et pédagogique des situations de compte, qui ont pour but d'apporter aux requérants une explication précise et opposable concernant les flux financiers liés à la gestion du compte client (facturation, paiements, remboursements, annulation de facture ...). En la matière, le modèle proposé par la Direction des clients particuliers est à reproduire.

RÉPONSES DE DCP :

Mise en œuvre dès fin 2024 avec une automatisation, via le nouvel outil de facturation déployé en février 2025. Les situations de compte sont clarifiées, les intitulés plus compréhensibles et toutes les opérations (dont annulations de factures, motif d'un rejet de prélèvement...) apparaissent bien.



Retrouver en ligne cette recommandation

Recommandation sur l'amélioration de l'information à apporter aux clients professionnels

CONCERNANT LA CLARTÉ DES COURRIERS DE RENOUVELLEMENT DES CONTRATS (INCLUANT LES EMAILS DE RENOUVELLEMENT)

Même si les règles en matière d'informations précontractuelles diffèrent de celle d'un consommateur (au sens client particulier), la Médiation a recommandé une amélioration de la qualité de l'information aux moments clés de la vie des contrats, afin d'éviter certains types de réclamations.

RÉPONSES DE DCP :

DCP a engagé une refonte dès septembre 2024. L'objectif de cette démarche : être plus précis et pédagogique vis-à-vis des clients et clarifier la compréhension des évolutions tarifaires avant/après renouvellement de contrat, ce qui était une recommandation du Médiateur dans son rapport annuel 2023.

La livraison de ces travaux finalisés, qui suppose des évolutions lourdes en termes de système d'information, est prévue pour le 1^{er} semestre 2025.

CONCERNANT LA DEMANDE DE LA MÉDIATION D'AJUSTEMENT AUTOMATIQUE DU PLAN DE MENSUALISATION AVEC LES NOUVEAUX PRIX LORS D'UNE ÉVOLUTION TARIFAIRE AU MOMENT DU RENOUVELLEMENT DU CONTRAT

RÉPONSES DE DCP :

Les plans de mensualisation étaient mis à jour au moment de la production des factures annuelles, et non au moment du renouvellement du contrat. Deux axes sont en cours d'instruction par la DCP pour mise en production dans les outils informatiques au 2^e semestre 2025 :

- L'adaptation de la mensualité au moment de la reconduction du contrat, ce qui revient à modifier l'échéancier en cours d'application du plan de mensualisation,
- Caler la date de début de l'échéancier avec la date de renouvellement du contrat.

CONCERNANT LA DEMANDE DE LA MÉDIATION POUR MIEUX INFORMER SUR LES FRAIS DE RÉSILIATION

RÉPONSES DE DCP :

Consécutivement à des travaux engagés par DCP depuis septembre 2024 :

• **Concernant les Conditions Particulières de Vente (CPV) :** à compter du 12 mars 2025, un document pédagogique et explicatif avec des exemples illustrés y sera intégré ; ce document fait partie des dispositions de contractualisation soumis à signature du client.

• **Concernant la lettre de décharge transmise aux prospects/futurs clients lors d'un changement de fournisseur :** depuis janvier 2025, une information est adressée aux « nouveaux futurs clients », sur les frais de résiliation possibles dans le cadre de leur contrat en cours (ancien fournisseur) et sur les frais possibles en cas de résiliation anticipée du contrat ENGIE (lire p. 34).

• **Concernant le calcul des frais de résiliation :** depuis janvier 2025, un module personnalisé a été mis à disposition des conseillers. L'objectif est d'apporter une information fiable sur le montant prévisionnel des frais de résiliation à la suite de la demande des clients par téléphone ou email.

• **Concernant une meilleure information sur les frais de résiliation sur le site Internet :** les réponses liées à la question « Comment résilier mon contrat » ont été retravaillées afin d'améliorer leur compréhension par les clients.

Recommandations pour la Direction des clients Professionnels (DCP) et marché BtoB

Pour rappel, la Médiation propose ce tableau concernant les frais de résiliation par typologie de clients.

	ÉLECTRICITÉ
Non-professionnel ≤ 36 kVA	● Libre résiliation sans frais dus au fournisseur
Professionnel ≤ 36 kVA	● Si contrat à prix variable (autre que « fixe ») et petite entreprise (< 50 salariés CA ou Bilan < 10 M€) : libre résiliation sans frais dus au fournisseur ¹ ● Si contrat à prix fixe ou moyenne entreprise (≥ 50 salariés ou CA ou Bilan ≥ 10 M€) : pas de libre résiliation, sauf clause de résiliation (avec ou sans frais dus au fournisseur)
Non-professionnel et professionnel > 36 kVA	● Libre résiliation, avec frais éventuels dus au fournisseur
	GAZ
Non-professionnel < 30 000 kWh/an	● Libre résiliation sans frais dus au fournisseur
Non-professionnel > 30 000 kWh/an Professionnel	● Pas de libre résiliation, sauf clause de résiliation (avec ou sans frais dus au fournisseur)

1 – Le fournisseur ne peut facturer au consommateur que les frais correspondant aux coûts qu'il a effectivement supportés, par l'intermédiaire du gestionnaire de réseau, au titre de la résiliation et sous réserve que ces frais aient été explicitement prévus dans l'offre



Retrouvez la
synthèse de nos
recommandations
2024

Médiation et responsabilité des parties : une question d'engagement



La Loi (Article L. 612-1 du Code de la consommation) stipule que « le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation ». Autrement dit, il doit offrir la possibilité à ses clients de « recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel » (Article L. 612-1 du code de la consommation).

À cette fin, le professionnel est tenu, soit de mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation, à l'image d'ENGIE, soit de s'affilier à un médiateur sectoriel.

En revanche, s'agissant de la médiation en tant que résolution du litige, le professionnel a finalement peu d'obligations législatives ou réglementaires stricto sensu.

La participation à une médiation déterminée représente pour le professionnel un acte de responsabilité dans la mesure où il n'est pas tenu de le faire. Selon l'article R. 612-2 du Code de la consommation, les parties peuvent, en effet, se retirer du processus à tout moment.

Selon la Loi (Article L. 611-1 du Code de la consommation), « la médiation (...) s'entend de tout processus structuré, quelle qu'en soit la dénomination, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue

de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur, choisi par elles ou désigné, avec leur accord, par le juge saisi du litige ».

Dans l'esprit de la Loi, un professionnel qui entre en médiation ne peut donc théoriquement demeurer passif et se contenter de s'arc-bouter sur la position qu'il a pu prendre, notamment lors de sa réponse à la réclamation préalable de son client.

Il peut certes, considérer légitime que sa position est fondée et la maintenir.

Même s'il a manifestement tort sur le fond du litige, rien ne l'oblige à tenter de trouver un accord ou à transiger. Seul un juge peut éventuellement l'obliger à faire ou à payer quelque chose, lors d'un procès.

Un professionnel souhaitant assumer ses responsabilités devrait se retirer de la médiation plutôt que d'attendre sa clôture par le médiateur, après avoir proposé une solution et constaté l'absence d'accord du professionnel concerné.

En tant que Médiateur engagé, je souhaite donc rappeler aux différentes parties d'un litige quel est l'esprit de la Médiation, au-delà des textes, et particulièrement aux entités du groupe ENGIE, qui revendent, dans leurs valeurs, une responsabilité sociale d'entreprise (RSE).



Jean-Pierre
HERVÉ

MÉDIATEUR
DE LA CONSOMMATION
POUR LE GROUPE ENGIE



CMSP, 22 ans au service d'une médiation de qualité

Le Club des médiateurs de services au public a fêté ses 22 ans en 2024. Créé le 1er avril 2002 par 13 membres fondateurs, dont la Médiation de Gaz de France (aujourd'hui ENGIE), il rassemble aujourd'hui 31 Médiateurs dont des médiateurs d'entreprises, institutionnels d'administrations, sectoriels, de fédérations, de collectivités ou publics. Ils partagent trois valeurs, **l'indépendance, la neutralité et l'impartialité** et sont attachés aux principes applicables au processus de médiation comme l'équité, la transparence, la gratuité, la confidentialité et enfin l'efficacité.



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.

Le CMSP est le garant d'une haute exigence professionnelle et éthique, un lieu d'échanges et de réflexions ouvert, riche de sa diversité de pratiques, un lieu d'information et un acteur de la formation.

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. Cette diversité entre médiateurs de la consommation (régis par le Code de la consommation) et médiateurs institutionnels est un réel atout. La pluralité des domaines d'intervention et des méthodes de travail ainsi que la possibilité d'échanger sur les bonnes pratiques est une force qui permet à chaque membre de progresser. Elle permet également de répondre aux problématiques propres à chaque médiation dans le respect des dispositions de la charte du Club, comme des dispositions légales qui les encadrent. Adoptée en 2004 et modifiée en 2011, cette charte affirme les valeurs et les principes cités précédemment et constitue un socle de référence éthique de la médiation.



En savoir plus sur le Club des médiateurs de services au public

Le CMSP a été à l'origine de nombreuses avancées dans le domaine de la médiation, en faisant la promotion de règles et propositions pour des médiations de qualité. Le Club est un acteur ouvert, en contact régulier avec les pouvoirs publics, les associations de consommateurs, les instances européennes et les structures de médiation qui ne sont pas membres du Club, comme la Commission d'état d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

Le Club est représenté au sein du Conseil national de la médiation (CNM), institué par la loi n° 2021-1729 du 22 décembre 2021 pour la confiance dans l'institution judiciaire, et instauré par le Garde des Sceaux en juin 2023.

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 à la médiation institutionnelle, à la médiation de la consommation comme à la médiation des entreprises.

Le CMSP en chiffres*

147 300
MÉDIATIONS TRAITÉES

DONT

60 500
PAR LES MÉDIATEURS INSTITUTIONNELS

ET

86 800
PAR LES MÉDIATEURS DE LA CONSOMMATION

+ 20 %
PAR RAPPORT À 2022

90 %
DE TAUX MOYEN D'ACCEPTATION
DES MÉDIATIONS POUR L'ANNÉE 2023

*chiffres basés sur les données des rapports annuels publiés en 2024, portant sur l'année 2023



CLUB DES MÉDIATEURS
DE SERVICES AU PUBLIC



Rencontre annuelle 2024 de l'EEMG (European Energy Mediators Group)

La rencontre annuelle de l'EEMG s'est tenue les 7 et 8 novembre 2024 à Lisbonne, à l'invitation du Médiateur du Groupe EDP (Électricité du Portugal), son actuel Président. Les Médiateurs de l'EEMG ont pu partager leur bilan et leurs recommandations de progrès. Ils ont également échangé sur l'impact de la crise énergétique pour la relation client.

Chaque membre a partagé ses projets et initiatives innovantes. Le Médiateur du groupe EDP a notamment présenté l'intégration de l'intelligence artificielle dans l'analyse et la gestion des dossiers, fruit d'un projet interne ambitieux et collaboratif.

De son côté, la Médiation pour le Groupe ENGIE a dévoilé l'évolution de son formulaire de saisine, conçu pour simplifier l'accès à la médiation. Désormais, les requérants peuvent déposer leur demande directement depuis un smartphone, sans avoir recours à un ordinateur, un scanner ou une imprimante. Ce projet, mené en concertation avec les associations de consommateurs, marque une avancée significative en matière d'accessibilité.

La réunion 2024 s'est conclue par une rencontre avec le Régulateur de l'énergie au Portugal.

Le bilan de l'activité de l'EEMG en 2023 :

- En 2023, les Médiateurs de l'EEMG, représentant un territoire de 58 millions de consommateurs européens, ont reçu 15 355 saisines, dont 85 % émanant de consommateurs.
- Plus de 7 053 médiations ont été traitées, en hausse de 16 % par rapport à 2022.
- Un quart des litiges concernent des problèmes liés aux contrats.
- Environ un quart des litiges sont liés à la facturation / paiement.
- Les litiges liés à des problèmes de consommation ne représentent plus que 15 % de l'ensemble.
- Le taux d'acceptation des propositions de solution est de 89 % (en baisse par rapport à 2022 qui était de 93 %).
- Au total, 37 recommandations d'amélioration ont été émises par les instances de médiation de l'EEMG aux fournisseurs et distributeurs de gaz ou d'électricité ou aux services liés à l'efficacité énergétique.



L'EEMG a rassemblé cette année les instances de médiation indépendantes des grands groupes énergétiques européens dont ENGIE France et Belgique, EDF France et Italie, EDISON Italie, EDP Group, E-Redes et SU Eletricidade Portugal, E-Redes Espagne, Fondazione Banco dell'energia A2A Italie.



Retrouvez en ligne cet article

Se former pour mieux accompagner : une exigence au cœur de la médiation

La formation est un levier fondamental pour une entité indépendante de médiation de la consommation, particulièrement dans le secteur de l'énergie. La maîtrise du **Code de l'énergie**, du **Code de la consommation**, ainsi que des évolutions réglementaires, techniques et contractuelles est essentielle pour assurer des propositions de solutions pertinentes et justes, en droit comme en équité.

C'est pourquoi l'équipe de la Médiation suit un programme de formation continue rigoureux, garantissant la qualité et la pertinence de ses interventions. En 2024, cette démarche s'est encore élargie à des enjeux cruciaux tels que la **cyber-sécurité**, la **santé-sécurité au travail** et la **prévention des risques psycho-sociaux**. Ces thématiques sont essentielles pour protéger le bien-être des chargés de médiation, confrontés quotidiennement aux préoccupations et aux attentes des requérants.



En savoir plus sur la formation



CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

La Médiatrice de la consommation de la fédération du commerce et de la distribution

Mme Lauren Pizzio
[FCD - Fédération du Commerce
et de la Distribution](http://FCD - Fédération du Commerce et de la Distribution)



Le Médiateur de l'Agence de Services et de Paiement

M. Francis Lambert
asp-public.fr/engagements/mediation



La Médiatrice de l'Autorité des marchés financiers

Mme Marielle Cohen-Branche
amf-france.org/fr/le-mediateur



Le Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières

M. Gilles Vaysses
le.mediateur.asf - Accueil



Le Médiateur de l'Assurance

M. Arnaud Chneiweiss
mediation-assurance.org/



La Médiatrice des Communications Électroniques

Mme Valérie Alvarez
mediation-telecom.org/



Le Médiateur de l'eau

M. Bernard Jouglain
mediation-eau.fr/



Le Médiateur de l'éducation nationale et de l'éducation supérieure

Mme Catherine Becchetti-Bizot
[education.gouv.fr/le-mediateur-
de-l-education-nationale-et-de-l-
enseignement-superieur-41528](http://education.gouv.fr/le-mediateur-de-l-education-nationale-et-de-l-enseignement-superieur-41528)



Le Médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur

Mme Marie-Pierre Muller
educagri.fr/mediateur-ea



Le Médiateur des entreprises

M. Pierre Pelouzet
[economie.gouv.fr/mediateur-des-
entreprises](http://economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises)



Le Médiateur du E-Commerce

(Fédération des entreprises et de la vente à distance)
M. Jacques Cosnefroy
mediateurfevad.fr/



La Médiatrice auprès de la Fédération des Banques Françaises

M. Pierre Minor
lemediateur.fbf.fr/



La Médiatrice du Groupe Caisse des Dépôts

Mme Marie-Caroline de Lussy
caissedesdepots.fr/mediation



Le Médiateur du groupe EDF

Le Médiateur du Groupe EDF

M. Olivier Fontanié
mediateur.edf.fr/mediation



Le Médiateur pour le Groupe ENGIE

M. Jean-Pierre Hervé
mediateur-engie.com/



Le Médiateur du Groupe La Poste et de la Banque Postale

M. Éric Moitié
mediateur.groupelaposte.com/



Le Médiateur des ministères économiques et financiers

M. Pierre Hanotaux
[http://www.economie.gouv.fr/
mediateur](http://www.economie.gouv.fr/mediateur)



Le Médiateur de la Mutualité sociale agricole

M. Jean-Marie Marx
msa.fr/lfp/le-mediateur-de-la-msa



Le Médiateur national de l'énergie

M. Olivier Challan Belval
<http://www.energie-mediateur.fr>



Le Médiateur national de France travail

M. Jean-Louis Walter
Le.mediateur.de.France.Travail



Le Médiateur National du crédit

M. Frédéric Visnovsky
[http://www.banque-france.fr/
fr/a-votre-service/entreprises/saisir-
meditation-credit](http://www.banque-france.fr/fr/a-votre-service/entreprises/saisir-meditation-credit)



La Médiatrice Nationale des Avocats

Mme Carole Pascarel
[https://mediateur-consommation-
avocat.fr](https://mediateur-consommation-avocat.fr)



La Médiatrice Nationale de l'assurance retraite

Mme Nathalie Droulez
[https://www.lassurance retraite.fr/
portail-info/hors-menu/annexe/footer/
appeler-mediateur-caisse-region.html](https://www.lassurance retraite.fr/portail-info/hors-menu/annexe/footer/appeler-mediateur-caisse-region.html)



Le Médiateur du notariat

Mme Valérie Dejoie
mediateur-notariat.notaires.fr/



La Médiatrice de la RATP

Mme Emmanuelle Guyavarch
ratp.fr/mediateur/



Le Médiateur de la Région Île-de-France

M. Laurent Batsch
[iledefrance.fr/saisir-le-mediateur-de-la-
region-ile-de-france](http://iledefrance.fr/saisir-le-mediateur-de-la-region-ile-de-france)



Le Médiateur des relations commerciales agricoles

M. Thierry Dahan
[agriculture.gouv.fr/le-mediateur-des-
relations-commerciales-agricoles](http://agriculture.gouv.fr/le-mediateur-des-relations-commerciales-agricoles)



Le Médiateur SNCF Voyageurs

Mme Henriette Chaubon
<https://mediation-sncf.my.site.com/>



Le Médiateur Tourisme et Voyage

M. Jean-Pierre Mas
mtv.travel/



Le Président du Cercle des médiateurs bancaires

M. Éric Moitié, Médiateur du Groupe
La Poste-La Banque Postale
<https://cerclemediateursbancaires.fr/>



Le Président de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales

<https://www.amct-meditation.fr/>



Représentant de la Défenseuse des Droits

M. Daniel Agacinski
Par courrier gratuit,
sans affranchissement
Défenseur des droits
Libre réponse 71 120
75342 Paris cedex 07



Retrouvez les fiches
détaillées de chaque
médiateur du Club

Le Médiateur

POUR LE GROUPE ENGIE

**Pour saisir le Médiateur
de la consommation
pour le Groupe ENGIE :**



via le formulaire en ligne sur
www.mediateur-engie.com

ou directement via votre smartphone

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

Conseil, création et réalisation :
Altavia Disko.

Crédits photos : La Médiation
pour le Groupe ENGIE,
Laurie Anona, Sandrine Hohl,
Shutterstock, Freepik.

Rédaction : Le Médiateur pour le
Groupe ENGIE avec la contribution
de l'équipe de la Médiation.