

La Médiatrice
POUR LE GROUPE ENGIE

Rapport annuel



2025



- 03 Édito
- 04 Garantir l'indépendance de la Médiatrice
- 06 Chiffres clés de la Médiation en 2025
- 07 Sortie de crise : une Médiation solide

08 | Agir pour les consommateurs

- 09 Chiffres clés de la Médiation pour les consommateurs en 2025
- 10 Une médiation plus accessible et confrontée à de nouveaux enjeux
- 14 Le traitement des médiations : proximité, qualité et efficacité
- 17 Le bilan de la mise en œuvre des recommandations 2024
- 18 Les recommandations 2025
- 20 Actualités juridiques
- 21 Ce sont les requérants qui en parlent le mieux

22 | Accompagner les professionnels

- 23 Chiffres clés de la Médiation pour les professionnels en 2025
- 24 Une montée en puissance durable de la médiation pour les professionnels
- 26 Le bilan de la mise en œuvre des recommandations 2024
- 27 Les recommandations 2025

28 | Mieux connaître la Médiation en 2025

édito

Sortie de crise et transition : une nouvelle étape pour la Médiation

L'année 2025 marque une année de transition pour la Médiation pour le Groupe ENGIE. Après l'explosion des sollicitations enregistrées en 2023 et 2024, celles-ci sont en baisse en 2025. Cependant, l'activité de médiation reste nettement supérieure comparée à la période d'avant la crise. L'année a également été marquée par l'élargissement des critères de recevabilité des saisines pour les consommateurs. Enfin, en septembre 2025, la Médiation pour le Groupe ENGIE a connu un changement de médiateur, avec une transition organisée de manière progressive entre les deux médiateurs.

Si l'activité est restée soutenue au premier semestre 2025, le second semestre a été marqué par une baisse nette du nombre de dossiers reçus. Au total, tous segments confondus, la Médiation a enregistré une baisse de 42% de l'ensemble des saisines reçues, recevables et irrecevables, par rapport à 2024.

Cette diminution traduit la sortie de crise des prix de l'énergie. Pour autant, l'énergie constitue toujours une part importante du budget des ménages et des professionnels.

Le volume des médiations traitées ou en cours de traitement a lui aussi diminué en 2025. Il reste, cependant, en hausse de 33% comparé à celui de 2022, au début de la crise des prix de l'énergie. Cette évolution montre que la Médiation a su renforcer son efficacité tout en maintenant une relation de proximité avec les requérants. Pour cela, elle s'appuie sur des échanges réguliers avec le fournisseur ENGIE et les distributeurs, et sur des recommandations formulées auprès des entités concernées, avec des effets réels.

Moment clé de l'année : depuis septembre 2025, les critères de recevabilité des saisines pour les consommateurs ont été élargis. Désormais, toute réclamation écrite demeurée sans réponse satisfaisante après deux mois, quel que soit son niveau de traitement, est recevable en médiation. Cette évolution permet ainsi à certains requérants d'accéder plus rapidement à la médiation.

L'année 2025 a également été marquée par le changement de médiateur, intervenu au second semestre, de manière progressive et préparée. Les deux médiateurs partagent des convictions fortes concernant la Médiation pour le Groupe ENGIE : une mission de proximité, fondée sur l'écoute et la

pédagogie, la recherche d'un accord amiable, une solution personnalisée pour chaque requérant. Ils sont attachés à la satisfaction des requérants et s'assurent que les recommandations contribuent à l'amélioration continue des processus de relation client, pour les consommateurs comme pour les professionnels.

Au cours de cette année de transition, les deux médiateurs successifs ont pu s'appuyer sur une équipe pleinement mobilisée pour accompagner les requérants vers une résolution amiable de leurs litiges avec les entités du Groupe ENGIE. L'engagement et le professionnalisme de l'équipe de la Médiation ont permis de maintenir un taux d'accord élevé, malgré une complexité accrue des dossiers. Que chacune et chacun en soit remercié !

Enfin, dans un contexte externe qui impacte fortement le volume des saisines, les médiateurs remercient le Groupe ENGIE de leur avoir donné les moyens nécessaires à l'exercice de leur mission, en toute indépendance, dans le respect du cadre fixé par le Code de la consommation. Ils saluent également les efforts engagés par le Groupe ENGIE pour mettre en œuvre les recommandations de la Médiation, et poursuivre l'amélioration des processus de relation client.



Jean-Pierre HERVÉ
Médiateur pour le Groupe ENGIE
Jusqu'au 31 août 2025

Elisabeth TROCARD
Médiatrice pour le Groupe ENGIE
Depuis le 1^{er} septembre 2025

Garantir l'indépendance de la **Médiatrice**



Le cadre juridique de la médiation de la consommation

La médiation de la consommation est née de la volonté des États européens de renforcer la confiance des consommateurs envers le fonctionnement du marché commun.

En 2013, la Commission européenne a ainsi proposé une Directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC). Cette Directive RELC établit le statut du médiateur, les principes du processus de médiation et les modalités de contrôle destinés à **garantir son indépendance**.

Chaque État membre transpose ce texte en droit national en tenant compte des spécificités du pays.

La France a transposé la directive en 2015, et a effectué les choix suivants :

- la médiation de la consommation repose sur une **démarche volontaire des deux parties** au litige (professionnel et consommateur) ;
- le consommateur peut **recourir gratuitement** à un médiateur ;
- **le professionnel doit** entièrement financer le dispositif de médiation et **donner ainsi les moyens au médiateur d'exercer son indépendance** ;
- le montant du litige n'est pas plafonné ;
- **le professionnel doit informer le consommateur** de son droit à saisir un médiateur et garantir un **recours effectif à une médiation**. Ce recours au processus de médiation reste facultatif et n'exclut pas la possibilité pour le consommateur de recourir à un juge. La prescription est suspendue durant tout le processus de médiation ;
- le professionnel choisit un dispositif de médiation agréé par une Commission d'État, la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) ;
- le médiateur ne dispose pas de **pouvoir contraignant** : il propose une solution en droit et en équité, que **les parties sont libres d'accepter ou de refuser**.
- **les parties et le médiateur de la consommation, doivent respecter un strict principe de confidentialité**.

L'ensemble de ces dispositions est inscrit au titre 1^{er} du livre VI du Code de la consommation (article L611-1 à L616-3 et R612-1 à R616-2).

La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)

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). La CECMC est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs (personnes physiques ou morales) qu'elle notifie auprès de la Commission européenne. Elle a également pour rôle d'évaluer l'activité des médiateurs de la consommation et d'en contrôler la conformité avec les exigences du Code de la consommation relatives à la médiation des litiges de consommation. Elle permet en outre, de garantir aux consommateurs l'accès à des médiateurs de qualité en termes d'indépendance et de compétence.

Une nouvelle Directive RELC

Le cadre du Règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation (RELC) a évolué : une nouvelle Directive 2025/2647, datée du 16 décembre 2025 et publiée le 06 janvier 2026 vise à adapter le dispositif aux enjeux des marchés numériques et à ouvrir le dispositif à de nouveaux acteurs et litiges. Elle entrera en vigueur une fois le texte européen transposé en droit interne par la France, au plus tard le 19 septembre 2028.

La désignation du médiateur

La désignation du médiateur est encadrée par la loi : des critères précis sont définis par l'article L613-1 du Code de la consommation :

Le médiateur de la consommation doit :

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

Le médiateur pour une seule entreprise, doit également, satisfaire à des critères supplémentaires :

- 1 « 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 agréées et des représentants du professionnel ;
- 2 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 ;
- 3 Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel entre le professionnel et le médiateur ne peut exister pendant l'exercice de sa mission de médiation. »

La nomination de la Médiatrice pour le Groupe ENGIE

L'indépendance et l'impartialité du médiateur sont garanties par la CECMC. Le 29 décembre 2025, la Commission a inscrit **Elisabeth TROCARD**, Médiatrice pour le Groupe ENGIE, sur la liste des médiateurs indépendants de la consommation. Elle avait auparavant été désignée Médiatrice de la consommation, le **16 septembre 2025**, par un organe collégial réunissant des représentants d'associations de consommateurs agréées et des représentants d'ENGIE.

Les ressources de la Médiatrice

Conformément à la loi, le Groupe ENGIE met à disposition de la Médiation un budget lui permettant d'exercer sa mission en toute indépendance. Ce budget comprend plusieurs postes de dépenses :

- **la main d'œuvre** : elle permet d'assurer une médiation de proximité et personnalisée. La complexité croissante des dossiers, qui combinent souvent plusieurs problématiques, nécessite une écoute attentive des requérants, et une compréhension fine des litiges. En 2025, le budget a intégré la rémunération de deux médiateurs pendant quelques mois, afin d'assurer la continuité du fonctionnement ;
- **le fonctionnement de l'équipe** : il s'agit des frais et équipements nécessaires au fonctionnement de l'équipe de médiation ;
- **les projets liés aux activités réglementaires, à la formation et aux développements/cybersécurité** : ils couvrent la publication du rapport d'activité, l'hébergement et le développement du site, la maintenance et le développement du CRM, les échanges avec les associations de consommateurs, les formations réglementaires ...

Le budget global de la Médiation intègre l'instruction des médiations concernant les consommateurs comme les petites et moyennes entreprises. Une part croissante du budget est affectée depuis 2022 à la médiation pour les entreprises, compte tenu de son augmentation.

Le budget dédié à la Médiation de la consommation en 2025 est détaillé p. 16.

Interview de la Médiatrice

Médiatrice pour le Groupe ENGIE depuis septembre 2025, je m'inscris dans la continuité d'un dispositif de médiation d'entreprise reconnu et solidement ancré depuis plus de 25 ans. Je poursuis ainsi le travail engagé, notamment par Jean-Pierre HERVÉ, au service des consommateurs, des entreprises et de l'ensemble des parties prenantes du Groupe. Dans un contexte toujours marqué par des prix de l'énergie élevés, qui génèrent pour de nombreux consommateurs et entreprises des difficultés, des incompréhensions et parfois des litiges avec ENGIE, la Médiation joue un rôle essentiel. Elle constitue un espace neutre et confidentiel, permettant aux parties de s'exprimer et de rétablir un équilibre

dans la recherche d'une solution. Mon engagement dans cette mission repose sur des convictions personnelles fortes, nourries par plus de 25 années de responsabilités opérationnelles au sein du Groupe ENGIE, auprès de clients consommateurs et professionnels.

J'ai pu constater que l'écoute attentive, la compréhension des enjeux liés à l'énergie et la prise en compte des réalités de chaque partie, permettent souvent de dénouer les situations complexes qui peuvent altérer la relation entre ENGIE et ses parties prenantes. Je suis aussi très attachée à la pédagogie et au dialogue apportés par la médiation. Dans le respect du cadre juridique, ils contribuent à l'élaboration de solutions en droit et adaptées à chaque situation.

En tant que Médiatrice indépendante, j'ai aussi pour mission d'alerter les entités du Groupe lorsque des incompréhensions ou des dysfonctionnements sont identifiés. Leur résolution constitue un levier précieux pour améliorer durablement la qualité du service rendu aux consommateurs et aux entreprises.

Forte d'une équipe expérimentée et engagée, j'ai à cœur de développer une médiation constructive, au service des consommateurs et des professionnels, et de contribuer à l'amélioration continue des pratiques et processus d'ENGIE.



En savoir plus
sur la Médiatrice
pour le Groupe ENGIE

Chiffres clés de la Médiation en 2025

En 2025, le volume des médiations diminue nettement, mais reste supérieur à l'avant-crise (fin 2022). Dans ce contexte, **la Médiation maintient un très haut niveau d'accord entre les parties et améliore ses délais de traitement.**

1528

SAISINES REÇUES
- 42%

En 2025, la Médiation pour le Groupe ENGIE a enregistré 1528 saisines, contre 2635 en 2024, soit une baisse de 42 %.

Cette diminution s'explique par la baisse des litiges liés à la hausse des prix de l'énergie particulièrement nombreux en 2023 et 2024.

Elle traduit un retour à la normale de l'activité de la Médiation pour le Groupe ENGIE. À noter cependant que les médiations concernant les professionnels représentent désormais **un quart des dossiers, contre 7 % avant la crise.**

647

MÉDIATIONS TRAITÉES OU EN COURS
- 36%

En 2025, 647 médiations ont été traitées ou sont en cours de traitement, contre 1015 en 2024, soit une baisse de 36 %. Ce niveau est toutefois en hausse de 33% comparé à celui de 2022 (486 dossiers). Ces résultats témoignent de l'efficacité de la Médiation, qui a su également conserver une relation de proximité avec les requérants tout en élargissant les critères de recevabilité des saisines.

479

MÉDIATIONS RECEVABLES
- 41%

Les saisines recevables reçues, i.e. les médiations reçues, passent de 818 en 2024 à 479 en 2025.

En forte baisse, ce niveau demeure supérieur de 18 % à celui d'avant crise, en raison de l'augmentation des médiations impliquant les professionnels.

79

JOURS DE DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT
- 7 JOURS

La durée moyenne de traitement d'un dossier s'établit à 79 jours en 2025, soit 7 jours de moins qu'en 2024.

La réduction des volumes a contribué à cette amélioration, en partie compensée par la complexité croissante des dossiers, qu'ils concernent les consommateurs ou les professionnels.



Retrouvez
les principaux indicateurs
de la médiation

87 %

D'ACCORDS AMIABLES/
UN NIVEAU ÉLEVÉ ET STABLE

En 2025, 87 % des propositions de solution ont été acceptées et mises en œuvre, un niveau identique à 2024. Cette performance est d'autant plus notable qu'il a été nécessaire de gérer un stock résiduel lié à la crise, et des litiges de plus en plus complexes, marqués par plusieurs problématiques simultanées.

Sortie de crise : une Médiation solide

En 2025, la Médiation pour le Groupe ENGIE confirme sa solidité dans un contexte de sortie de crise. Le dispositif, désormais mature, maintient un niveau de performance élevé et améliore ses délais de traitement, malgré des litiges plus complexes.

En 2025, **87 % des médiations ont abouti à un accord amiable**. La durée moyenne de traitement diminue également de **7 jours**.

L'efficacité de traitement des dossiers progresse par rapport à 2022. Elle s'appuie sur la standardisation du traitement de certains litiges récurrents et une utilisation accrue du formulaire de saisine. Le process de médiation est aujourd'hui mature.

L'équipe de la Médiation pour le Groupe ENGIE, pleinement mobilisée et portée par le sens de sa mission, maintient la relation de proximité avec les parties.

Dans ce contexte, la Médiation pour le Groupe ENGIE a mis en œuvre, à partir de septembre 2025, l'élargissement des critères de recevabilité des saisines pour les consommateurs. Cette évolution facilite l'accès à la médiation pour certains requérants et pourrait générer, à périmètre constant, une hausse annuelle des médiations d'environ 15%.

Une sortie progressive de la crise énergétique

Après deux années marquées par la hausse exceptionnelle des prix de l'énergie, le volume global des saisines recule de 42 % en 2025, avec une baisse marquée au second semestre.

Pour les consommateurs, la crise conjoncturelle est terminée. Les litiges liés au niveau du prix sont moins nombreux.

Cette baisse des saisines traduit également une amélioration du traitement des réclamations par les Services clientèles d'ENGIE. La Médiation, dernier recours de règlement amiable, intervient désormais sur des situations pleinement alignées avec son rôle.

Au global, le délai de traitement des médiations intègre une complexité croissante des dossiers et le traitement du stock constitué pendant la crise.

Une transformation du portefeuille des médiations

Le volume de médiations provenant des professionnels diminue lui aussi en 2025 (**-36 % par rapport à 2024**), mais reste nettement supérieur à son niveau d'avant crise. Les médiations pour les professionnels ont été multipliées par 4 entre 2021 et 2025.

De plus, le poids relatif des médiations des professionnels continue de progresser :

- 7 % des médiations en 2020 et 2021
- 17 % en 2022
- 20 % en 2023
- 22 % en 2024
- **25 % en 2025**

Les médiations concernant les professionnels représentent désormais un **quart des dossiers**.

Parmi les litiges traités, la **contestation contractuelle** reste le principal motif, comme pendant la crise. Les différends portent notamment sur les **frais de résiliation anticipée**.

Certaines entreprises ou collectivités ayant souscrit, en début de crise, des contrats à prix fixe sur trois ou quatre ans ont souhaité bénéficier de la baisse ultérieure des prix de marché. Ces situations, combinées à des difficultés de trésorerie pour certaines entreprises, ont alimenté les litiges. Une communication renforcée et un meilleur partage d'information avec les entités d'ENGIE gérant des professionnels ont aussi contribué à l'évolution du portefeuille de la Médiation.

L'apparition d'un nouveau type de litiges

La Médiation a vu apparaître un nouveau sujet en 2025 : **la contestation de fraudes liées au compteur communicant Linky**.

Le Médiateur¹ pour le Groupe ENGIE travaille avec ENEDIS et le Médiateur national de l'énergie (MNE) afin d'adopter une approche concertée sur le traitement de ces dossiers sensibles.

¹Le terme Médiateur désigne la fonction. En 2025, celle-ci a été successivement exercée par JP. HERVE puis E. TROCARD.



AGIR

pour les
consommateurs

Chiffres clés de la Médiation pour les consommateurs en 2025

En 2025, le volume des médiations concernant les consommateurs revient à un niveau comparable à celui observé avant la crise énergétique. Dans ce contexte, la Médiation pour le Groupe ENGIE valide un taux d'accord très élevé et des délais de traitement en baisse, malgré le cumul de problématiques par litige.

1267

SAISINES REÇUES
-42%

En 2025, 1267 saisines de particuliers ont été reçues (au sens du Code de la consommation) contre 2198 en 2024, soit une baisse de 42%. Cette diminution s'explique par la fin des litiges liés à la crise des prix de l'énergie.

453

MÉDIATIONS TRAITÉES OU EN COURS
- 42%

Le nombre de saisines recevables traitées et en cours de traitement recule lui aussi de 42% (786 en 2024). La Médiation retrouve son fonctionnement d'avant crise malgré des litiges de plus en plus complexes (409 dossiers instruits en 2022).

357

MÉDIATIONS
UN NIVEAU REVENU À L'AVANT CRISE

Le nombre de saisines recevables diminue également : 357 reçues en 2025, contre 642 en 2024. Le volume retrouve ainsi son niveau d'avant crise, comparable à 2022 (362 dossiers)

88%

D'ACCORDS AMIABLES
+1%

En 2025, 88 % des propositions de solution pour les consommateurs ont été acceptées et mises en œuvre, mettant fin au litige (87 % en 2024).

Ce très bon résultat est obtenu dans un contexte de tension accrue chez les requérants, avec des dossiers plus complexes à instruire.

72

JOURS DE DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT
- 5 JOURS

La durée moyenne de traitement d'une médiation de la consommation s'établit à 72 jours en 2025, soit 5 jours de moins qu'en 2024. Ce délai reste 18 jours inférieur au délai réglementaire de 90 jours. La baisse du volume de médiations a contribué partiellement à cette amélioration (freinée par les problématiques multi-sujets des dossiers).



Retrouvez les principaux indicateurs destinés aux consommateurs

Une médiation plus accessible et confrontée à de nouveaux enjeux

En 2025, la Médiation de la consommation confirme la qualité de son action : proximité renforcée, accès facilité grâce à l'élargissement de la recevabilité, et maintien d'un taux d'accord très élevé.

88%

D'ACCORDS DES REQUÉRANTS SUITE À LA PROPOSITION DE SOLUTION DU MÉDIATEUR

72 jours

DE DÉLAI DE TRAITEMENT MOYEN D'UNE MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

65%

DES SAISINES RECEVABLES VIA LE FORMULAIRE EN LIGNE

Analyse de la recevabilité des saisines

Lorsqu'il est saisi, le Médiateur indépendant de la consommation pour le Groupe ENGIE commence par vérifier si le dossier de saisine entre dans le champ d'application de la médiation de la consommation (Article L. 611-3 du Code de la consommation).

Si c'est le cas, il analyse ensuite la recevabilité du dossier. L'article L. 612-2 du Code de la consommation précise les cas dans lesquels une saisine est irrecevable.

Le Médiateur intervient également dans le cadre des dispositions contractuelles liant ENGIE et ses clients et de la jurisprudence de la CECMC, lorsque :

- Le consommateur a déjà formulé une **réclamation écrite** au service client, puis au service consommateur de l'entité d'ENGIE concernée et reste **insatisfait**

OU

- il a déjà formulé une **réclamation écrite** il y a **plus de deux mois** auprès de l'entité d'ENGIE concernée, quel que soit le service saisi, dès lors que cette réclamation n'a pas trouvé de réponse dans ce délai.

Si une saisine est déclarée recevable, le requérant reçoit sous trois jours en moyenne un courrier confirmant la réception de sa demande et son éligibilité en médiation. Si la saisine relève d'une autre instance, le requérant est orienté vers l'entité compétente, sauf opposition de sa part. Les étapes du processus sont détaillées dans le chapitre « *Le parcours de la requête* ». (lire p. 30).

Répartition des demandes de consommateurs

En 2025, **1 715 demandes** de particuliers ont été enregistrées. Conformément aux règles de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), elles se répartissent comme suit :

448

DEMANDES HORS CHAMP D'APPLICATION DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION¹ (VS 1146 EN 2024)

910

SAISINES IRRECEVABLES (VS 1556 EN 2024),

DONT

899 POUR DES CONSOMMATEURS NE JUSTIFIANT PAS D'AVOIR TENTÉ DE RÉSOUDRE PRÉALABLEMENT LEUR LITIGE AUPRÈS DU PROFESSIONNEL PAR UNE RÉCLAMATION ÉCRITE SELON LES MODALITÉS PRÉVUES À LEUR CONTRAT

11 POUR D'AUTRES MOTIFS (LIRE LES MOTIFS DANS « DÉTAIL DES AUTRES MOTIFS D'IRRECEVABILITÉ » P. 11)

357

SAISINES (VS 642 EN 2024) RECEVABLES EN MÉDIATION².

¹Depuis 2023, la Médiation ne comptabilise plus dans ses résultats les saisines hors champ d'application de la médiation de la consommation au titre de l'article L.611-3 du Code de la consommation. Elle comptabilise uniquement les saisines recevables et irrecevables, au sens de l'article L.612-2 du Code de la consommation.

²Par simplification, les saisines recevables en médiation pourront être désignées, dans le présent rapport, comme des médiations.

Détail des autres motifs d'irrecevabilité

11 reçues en 2025

4

SAISINES HORS CHAMP DE COMPÉTENCE :
DEUX LITIGES IMPLIQUANT DEUX FOURNISSEURS
ET DEUX CONTESTATIONS DE FRAUDE

1

SAISINE TRANSMISE AU MÉDIATEUR NATIONAL
DE L'ÉNERGIE (MNE) CONFORMÉMENT
À LA CONVENTION SIGNÉE ENTRE
LES DEUX MÉDIATEURS INDÉPENDANTS

6

SAISINES POUR LESQUELLES LE DEMANDEUR
A CHOISI DE SAISIR LE MNE APRÈS AVOIR
CONTACTÉ LES DEUX MÉDIATEURS

1 reçue en 2024

1

SAISINE HORS CHAMP DE COMPÉTENCE,
EN L'ABSENCE DE CONTRAT AVEC ENGIE

NB : Ce nombre de saisines a diminué de plus de moitié comparé à l'année 2024 (12 contre 25)

Un élargissement de la recevabilité pour faciliter l'accès à la médiation

L'ÉLARGISSEMENT DE LA RECEVABILITÉ DES SAISINES

Selon la loi (Article L. 612-2 du Code de la consommation), « un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque (...) le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ».

Sur la base de ce texte, de nombreux contrats entre professionnels et consommateurs imposent à ces derniers de suivre une procédure amiable « d'escalade » (Service clients puis Service consommateurs », par exemple) avant de pouvoir saisir un médiateur.

La CECMC recommande, quant à elle, « de faciliter l'accès du consommateur à la médiation ». Ainsi, elle « recommande aux médiateurs d'admettre la recevabilité des saisines deux mois après que le consommateur a transmis sa réclamation écrite préalable au professionnel quel que soit le service saisi ». (CECMC, plénière, 17 juillet 2019 ; CECMC Plénière, 13 octobre 2021, CECMC recueil des fiches de jurisprudence, actualisation 17 mars 2025).

Conformément à la recommandation de la CECMC, la Médiation pour le Groupe ENGIE a engagé, depuis septembre 2025, avec la Direction des particuliers du fournisseur ENGIE, une démarche visant à renforcer l'accessibilité de son dispositif.

La Médiation pour le Groupe ENGIE a ainsi élargi la recevabilité des saisines reçues : dès lors qu'un client a adressé une réclamation écrite à ENGIE qui date de plus de deux mois et qu'aucune réponse satisfaisante ne lui a été apportée, son litige devient recevable en médiation, dans une logique de recherche d'accord amiable, en coopération avec le fournisseur ENGIE.

Quatre mois après son démarrage, le dispositif d'élargissement de la recevabilité est pleinement fonctionnel ; il constitue une amélioration tangible de l'accès des requérants à la médiation.

À périmètre d'activité constant pour le Groupe ENGIE, cette évolution pourrait représenter une progression du volume des médiations estimée à environ 15 % des médiations, en année pleine.

Un retour à un niveau d'activité d'avant la crise énergétique

En 2025, le volume total de saisines de particuliers reçues s'établit à 1 715, contre 3 364 en 2024, soit une diminution de près de moitié.

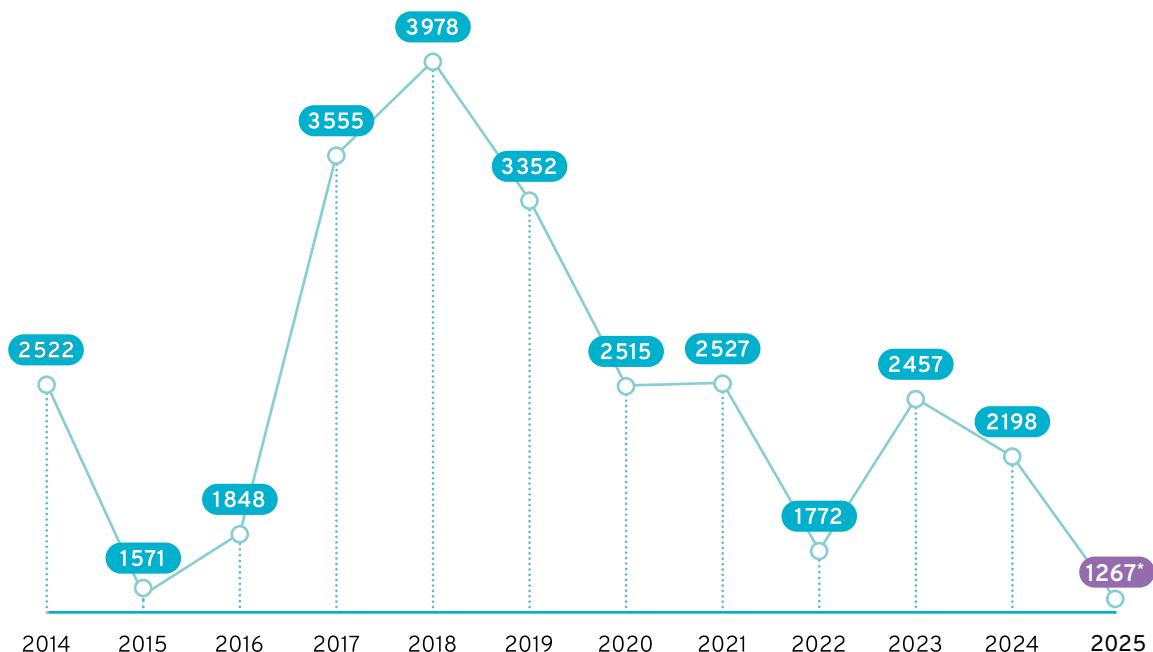
À noter que les demandes hors champ d'application de la médiation de la consommation chutent de 60 %. Ces demandes correspondent :

- soit à des demandes simples sans lien avec une réclamation (hors champ d'application de la médiation),
- soit à des premières réclamations relevant des Services clientèles du fournisseur.

Dans ces cas, les requérants se sont donc trompés d'instance en envoyant au Médiateur leur demande. Leur diminution témoigne d'une meilleure information des consommateurs sur le rôle du Médiateur et de ses conditions de saisine.

Les saisines irrecevables et recevables diminuent respectivement de 42% et 44%, reflétant la conjoncture d'après crise des prix de l'énergie. Ainsi, le volume de médiations reçues retrouve son niveau d'avant crise énergétique (357 en 2025 vs 362 en 2022).

Historique du nombre annuel de saisines reçues des consommateurs



* : Depuis 2023, le nombre de sollicitations hors champ du médiateur n'est plus comptabilisé.

ENGIE particuliers

ENGIE FOURNITURE D'ÉNERGIE

72%

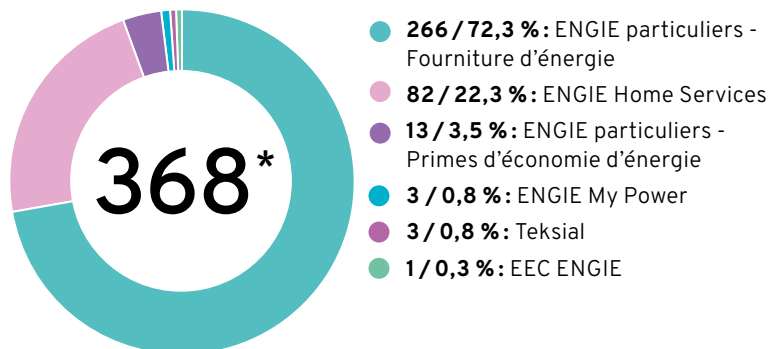
DES MÉDIATIONS
DE CONSOMMATEURS

Les entités de fourniture d'énergie d'ENGIE (offres de marché de la Direction grand public et offres digitales Happ-e) concentrent 72,3 % des médiations de particuliers reçues en 2025. Ce pourcentage élevé s'explique par le grand volume de clients et de contrats gérés.

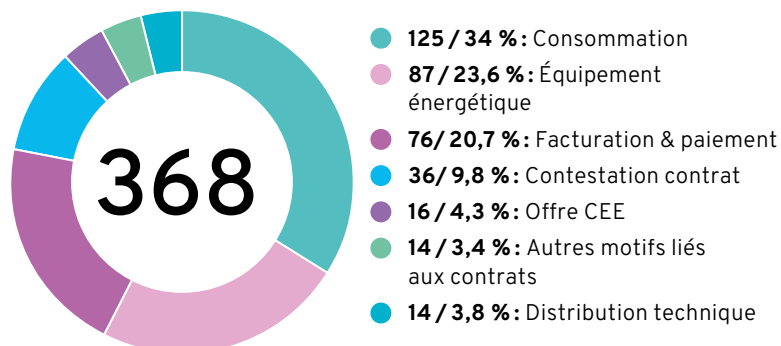
Toutefois, leur part relative diminue de quatre points par rapport à 2024. À l'inverse, celle d'ENGIE Home Services progresse de cinq points, avec une part de 22,3 % des litiges de la consommation. La Direction d'ENGIE Home Services a indiqué des évolutions structurelles d'organisation depuis 2023.

Les 5,4 % restants se répartissent entre les entités en charge des primes d'économie d'énergie, de l'installation de panneaux photovoltaïques et de la distribution électrique en Nouvelle-Calédonie.

Médiations reçues par entité d'ENGIE



Médiations reçues par motif



* : Ce volume inclut, en 2025, 357 saisines recevables et 11 saisines irrecevables pour d'autres motifs que l'absence de tentative de résoudre préalablement le litige (lire p. 11).

Retour des problématiques de consommation et de facturation

MOTIFS PRINCIPAUX DES MÉDIATIONS EN 2025

1^{er} motif

PROBLÈMES DE CONSOMMATION LIÉS À DES CORRECTIFS DE DISTRIBUTEURS

Régularisations d'index opérées par les distributeurs, complétées, dans une moindre mesure, par des dysfonctionnements de compteurs ou de télétransmission de données (Linky, Gazpar).

2^e motif

PROBLÉMATIQUES TECHNIQUES OU CONTRACTUELLES DANS LES SERVICES ÉNERGÉTIQUES

Difficultés liées à la conception, à l'installation, à l'entretien ou au dépannage de systèmes de chauffage et de climatisation.

3^e motif

QUESTIONS DE FACTURATION

Émission tardive de factures consécutives à des rattrapages de consommation, souvent difficiles à comprendre (*lire la recommandation du Médiateur p. 18*), auxquelles peuvent s'ajouter des difficultés de paiement.

4^e motif

LITIGES CONTRACTUELS

Les demandes liées à l'incompréhension des contrats (application des prix, abonnement, conditions tarifaires) reculent de 18 points par rapport à 2024 et de 35 points par rapport à 2023. Elles retrouvent ainsi le niveau observé en 2022.

Une complexité accrue des dossiers

En 2025, la complexité des litiges s'est sensiblement renforcée.

Un grand nombre de saisines relatives à la fourniture d'énergie ont cumulé plusieurs problématiques :

- régularisations d'index et application de l'article L. 224-11 du Code de la consommation limitant à 14 mois le rattrapage de facturation ;
- incohérences perçues entre plage tarifaire et consommation ;
- difficultés de paiement dans un contexte de prix plus élevés qu'avant crise.

Par ailleurs, il est clairement apparu en 2025 que certains requérants avaient utilisé l'intelligence artificielle pour les aider à formuler leurs contestations, notamment sur un plan juridique. Les chargés de médiation ont dû, à plusieurs reprises, invalider certains arguments juridiques mis en avant dans les saisines. Globalement, les investigations s'en sont trouvées rallongées, tant pour les fournisseurs et les distributeurs que pour la Médiation.

Évolution des litiges liés aux distributeurs

Avec la fin du déploiement des compteurs communicants, une diminution des litiges liés aux relevés erronés était attendue. **La tendance à la baisse s'est confirmée en 2025 :**

- les dossiers concernant GRDF diminuent de 22 % (122 contre 156 en 2024) et ceux relatifs à ENEDIS reculent de 6 % (169 contre 179 en 2024) ;
- cependant la part des litiges liés aux distributeurs augmente de 7 points pour GRDF et de 14 points pour ENEDIS entre 2024 et 2025. Cette évolution corrobore la hausse des médiations liées à la consommation/facturation.

Entre outre, **un nouveau motif « distributeur » est apparu en 2025 : la contestation de fraude au compteur Linky et les régularisations de consommation associées.**

Le Médiateur pour le Groupe ENGIE travaille en concertation étroite avec ENEDIS et le Médiateur national de l'énergie afin d'adopter une approche cohérente sur ces situations sensibles.

Le traitement des médiations : proximité, qualité et efficacité

En 2025, le retour à un niveau d'activité d'avant la crise des prix de l'énergie a permis à l'équipe de la Médiation de retrouver un fonctionnement nominal.

Les objectifs du Médiateur demeurent inchangés : rechercher une solution équilibrée entre les parties et viser un délai de traitement des saisines inférieur à trois mois. Pour ce faire, la Médiation a maintenu l'écoute et la responsabilisation du requérant dans la recherche d'une solution amiable, ainsi que la personnalisation dans le traitement des dossiers.

Chiffres clés 2025

453

MÉDIATIONS DE LA CONSOMMATION TRAITÉES,
TOTALEMENT OU PARTIELLEMENT

PARMIS ELLES

372

MÉDIATIONS RECEVABLES TRAITÉES

DONT

3 NON MENÉES À TERME DU FAIT DU REQUÉRANT

369 MENÉES À TERME

324 avec
acceptation
de la solution
par les parties

45 avec refus de l'une des parties
■ 41 refus du requérant
■ 4 refus du professionnel
(3 concernant ENGIE Home Services
et 1 ENGIE My Power)

81

MÉDIATIONS REÇUES EN FIN D'ANNÉE
ÉTAIENT ENCORE EN COURS D'INSTRUCTION
AU DÉBUT DE 2026.

88%

D'ACCORDS :
UN RÉSULTAT TRÈS ÉLEVÉ MALGRÉ
DES DOSSIERS PLUS COMPLEXES

ENGIE particuliers - Fourniture d'énergie

Le taux d'accord s'établit à 87 %.

Les litiges relatifs à la fourniture d'énergie sont devenus complexes, combinant problématiques de consommation, interventions des distributeurs et questions de facturation, dans un contexte de tension budgétaire pour les requérants. La qualité et la complétude des données du fournisseur, malgré la résorption du stock de réclamations de 2024, ont aussi pleinement contribué à ce résultat. (*Lire l'entretien de Sophie BREJON, Responsable du Service consommateurs de la Direction grand public p.19*).

ENGIE Home Services

Le taux d'accord atteint 91%, en progression marquée par rapport à 2024 (72 %).

Il s'agit du niveau le plus élevé parmi les entités du Groupe, malgré trois refus de solution par l'entreprise. Les mesures adoptées à la suite des échanges avec la Direction d'ENGIE Home Services, début 2025 ont permis d'améliorer la qualité des propositions formulées. (*Lire le bilan des recommandations 2024 d'EHS p. 17*).

Une performance fondée sur la proximité

La performance du dispositif repose également sur l'engagement constant de l'équipe de Médiation. Chaque chargé de médiation instruit les médiations en proximité avec le requérant. Il établit plusieurs contacts téléphoniques avec ce dernier :

- à l'entrée en médiation, pour écouter sa situation et expliquer la démarche ;
- tout au long du processus, pour poser des questions complémentaires et échanger sur l'avancement ;
- en fin de médiation, pour présenter et expliciter la solution proposée.

Cette relation personnalisée favorise la compréhension des enjeux et l'acceptation des solutions.

En 2025, le taux de refus recule à 12 %. Ces refus sont le plus souvent liés à des difficultés de paiement du solde restant dû. Une absence de dédommagement financier en raison d'une absence de préjudice ou un montant de dédommagement plus faible que celui demandé peuvent naturellement contribuer à un refus.

Amélioration du délai moyen

La durée moyenne de traitement d'une médiation de la consommation s'établit à **72 jours en 2025**.

Ce délai demeure sensiblement inférieur au plafond réglementaire de 90 jours fixé par le Code de la consommation.

Ce délai est calculé de la réception de la demande à sa clôture, y compris lorsque le dossier est incomplet. Il intègre les temps d'analyse des fournisseurs et distributeurs ainsi que les échanges nécessaires à l'élaboration d'une solution globale.

- **70 jours** pour les litiges liés à la fourniture d'énergie ;
- **79 jours** pour les services énergétiques.

ENGIE Home Services réduit son délai de 20 jours, dans un contexte de réorganisation interne. Cette amélioration s'inscrit notamment dans le dialogue engagé avec le Médiateur en début d'année.

En 2025 :

- **47 % des propositions ont été établies en moins de 60 jours ;**
- **71 % en moins de 90 jours.**

La saisine en ligne : un levier d'efficacité

Le développement du formulaire de saisine accessible depuis un smartphone, mis en avant sur le site du Médiateur, a contribué à améliorer l'efficacité du dispositif de traitement des saisines.

L'intégration automatique des données dans le système d'information permet un traitement plus rapide et plus sécurisé des dossiers.

En 2025, la part des saisines recevables avec formulaire en ligne a encore progressé :

65%
DES MÉDIATIONS
CONTRE 58 % EN 2024
ET 30 % EN 2022.

Une exigence de qualité

Conformément au décret n° 2015-1382 relatif à la médiation des litiges de la consommation, un suivi de la qualité de la médiation est réalisé :

- **100 % des solutions acceptées** ont été mises en œuvre par les entités d'ENGIE ;
- **Aucun requérant n'a saisi le Médiateur national de l'énergie (MNE)** après avoir accepté la solution proposée ;
- **14 requérants, en désaccord avec la proposition de la Médiation** pour le Groupe ENGIE, ont saisi le Médiateur national de l'énergie, soit deux fois moins qu'en 2024.

En 2025, le taux de propositions favorables aux requérants est de **85 %**. Conformément aux recommandations de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), sont comptabilisées comme favorables au requérant les propositions de solutions prévoyant un dédommagement total ou partiel.

Critères	Définitions	Valeur taux 2025	Commentaires
Le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet	Nombre de médiations et le motif (type de demande)	368	<i>Voir les motifs p.13</i>
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	1,4 %	<i>En légère hausse par rapport à 2024. L'élargissement de la recevabilité, en revanche, améliore l'accessibilité à la médiation.</i>
Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption	% médiations interrompues = arrêts de médiations / médiations traitées	0,8 %	<i>Interruptions du fait du requérant</i>
La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges en jours	La durée moyenne de résolution d'un litige	72 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	Propositions de solutions incluant un dédommagement financier correspondant à la totalité du montant demandé ou à une partie de ce montant	85 %	<i>En ligne avec le taux d'accord</i>

Les ressources du Médiateur

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

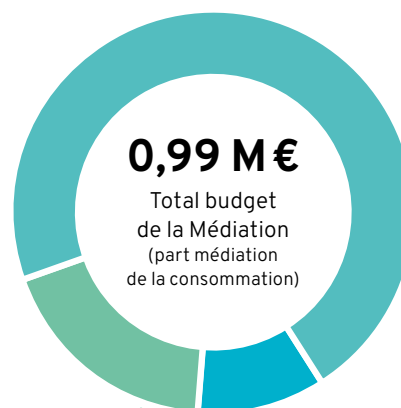
En 2025, le budget pour la part Médiation de la consommation a été de 0,99 million d'euros.

Les postes de dépenses sont :

- **la main d'œuvre.** Ce poste budgétaire est similaire à celui de 2024, malgré une baisse globale des sollicitations sur l'année, en raison d'un niveau de traitement encore élevé dû au stock généré par la crise et de la complexité accrue des dossiers des consommateurs. En effet, en 2025, les litiges des consommateurs ont souvent combiné plusieurs problématiques et les énergies gaz et électricité. Ceux concernant les services énergétiques (installation et réparation d'équipements de chauffage) ont été également plus longs à instruire, nécessitant des analyses juridiques approfondies. Face aux difficultés accrues des requérants, les médiations de proximité ont été maintenues, les requérants ayant davantage besoin d'être écoutés, entendus et d'obtenir des réponses pédagogiques pour résoudre leur litige.
- **le fonctionnement de l'équipe.** Ce poste n'a pas évolué comparé à 2024.
- **les projets, activités réglementaires, formation et développements/cybersécurité** des outils de la Médiation. Ce poste n'a pas évolué, comparé à 2024. La refonte du site Internet, avec une nouvelle arborescence, a été lancée et sera poursuivie en 2026.

0,71 M€

Main d'œuvre et annexes : salaires, intérim, frais de déplacement



0,18 M€

Fonctionnement de l'équipe : loyer, informatique, téléphones, fournitures, frais postaux et reprographie

0,1 M€

Projets, activités réglementaires, formation et développements/cybersécurité des outils : rapport d'activité, hébergement et développement du site Internet, maintenance et développement du CRM, réunions associations de consommateurs, formations réglementaires

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 encadrant leurs relations. Cette convention a été renouvelée en septembre 2025, avec l'arrivée de la Médiatrice pour le Groupe ENGIE.

Conformément à ses dispositions, un bilan annuel de sa mise en œuvre opérationnelle a été réalisé en 2025, au titre de l'année 2024.

La convention prévoit :

- la mise en avant, par chaque médiateur, des coordonnées de l'autre médiateur, 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 :

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 qu'il propose est refusée.

Concernant les transferts (dont le nombre est la moitié de l'année passée) :

- 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, avec transmission éventuelle à l'autre médiateur si besoin ;
- 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.

Transferts en 2025

Les données détaillées relatives aux transferts opérés en 2025 sont présentées ci-après :

BILAN pour les Particuliers	Hors périmètre / compétence	Requérants ayant sollicité les deux 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	1	6	14
Du MNE vers le Médiateur pour le groupe ENGIE	0	0	-

75% des recommandations 2024 mises en œuvre

Les recommandations émises en 2024 ont été dans l'ensemble bien observées.

L'intégration des recommandations concernant la Direction grand public d'ENGIE (DGP) est étroitement liée à la décision de mettre en place un nouveau CRM. Les recommandations encore en cours de mise en œuvre seront traitées lors du déploiement de l'outil. Celles qui ont déjà été suivies étaient indépendantes de ce projet.

Concernant ENGIE Home Services, le bilan de fin d'année 2024 a été l'opportunité d'un partage de pistes d'amélioration entre le Médiateur pour le Groupe ENGIE et la Direction d'EHS. Cette démarche se traduit par des résultats positifs en 2025.



25 %

Recommandations formulées en 2024 en cours de mise en œuvre

75 %

Recommandations formulées en 2024 déjà appliquées

● Direction grand public

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

● Direction grand public

Améliorer le circuit de réclamation des fournisseurs d'énergie

● Direction grand public

Caler l'échéancier de paiement des mensualités sur les périodes contractuelles et non sur le rythme des factures de régularisation

● Direction grand public

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

● ENGIE Home Services

Mettre en place une solution de type « accord de méthode » qui acte les responsabilités à venir des parties et permet la mise en œuvre ultérieure des propositions de solution de la Médiation

● ENGIE Home Services

Détailler et expliciter les faits techniques dans les éléments de réponse à la Médiation afin d'émettre une proposition de solution fondée sur les positions de chaque partie

● ENGIE Home Services

Améliorer l'information aux clients en indiquant, dans les bulletins d'intervention, le diagnostic et dans les CGV, les types de pièces, génériques ou spécifiques, qui peuvent impliquer un délai d'approvisionnement long ainsi que les délais en cause



Retrouvez en ligne les recommandations 2024

Les recommandations 2025



Retrouvez en ligne
les recommandations
2025

RECOMMANDATION N°25/C01

CONSOMMATION
ENTITÉ : GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION
FRANCE (GRDF)

Renforcer l'engagement
des techniciens dans le respect
du prescrit interne concernant
la prise en photo systématique
des compteurs déposés et posés, afin de tracer
l'identité des compteurs et leurs index

Constat

Dans plusieurs saisines, il est apparu que les techniciens GRDF ne prenaient pas la photographie des index des compteurs déposés puis posés. En cas de contestation des index facturés, des doutes subsistent entre le requérant et GRDF sur la bonne valeur des index.

Recommandation

La photographie des compteurs permet de fiabiliser index et identités des compteurs, de renforcer la confiance dans l'action de GRDF et ainsi de fluidifier l'instruction des dossiers de médiation. GRDF confirme que le prescrit interne stipule la prise systématique de photographie des compteurs déposés et posés afin de tracer l'identité des compteurs et leur index. Ce prescrit concerne aussi bien les prestataires que les agents. **La Médiation recommande au management de GRDF de veiller à l'engagement des techniciens à ce sujet.**

RECOMMANDATION N°25/C02

FACTURATION ET PAIEMENT
ENTITÉ : DIRECTION
GRAND PUBLIC (DGP)

Renforcer l'information
du consommateur
à la suite de la régularisation
de ses consommations
et facturations associées

Constat

Le manque d'information préalable à une régularisation de consommation a déjà été rencontré à plusieurs reprises. Idem pour le manque de courrier explicatif joint à la facture, lors d'une opération comptable complexe. La Médiation avait alors formulé une recommandation au fournisseur. **En 2025, la Médiation a constaté que certains clients n'avaient pas reçu de courrier explicatif ni d'explication orale ou écrite de la facture lorsqu'elle intègre un rattrapage de consommation**, sauf après avoir effectué une réclamation. Elle a alors apporté aux requérants une analyse complète de la régularisation de leurs consommations et a proposé l'octroi d'une compensation financière compte tenu des désagréments occasionnés.

Recommandation

La Médiation considère que le fournisseur est tenu d'informer de manière explicite les clients, lors de l'envoi de la facture, du rattrapage de consommation opéré. **Elle recommande au fournisseur de leur expliquer clairement, oralement et/ou à l'écrit, via un courrier accompagnant la facture, l'origine de la régularisation et le détail des consommations et montants régularisés.** Pour ce faire, le fournisseur pourrait s'appuyer sur les éléments écrits que le distributeur peut envoyer pour décrire l'action de redressement de consommation réalisée.

RECOMMANDATION N° 25/C03

PRIMES D'ÉCONOMIES D'ÉNERGIE ENTITÉ : DIRECTION GRAND PUBLIC - PRIME D'ÉCONOMIES D'ÉNERGIE (DGP-CEE)

Le site d'ENGIE ne mentionne pas explicitement l'impossibilité de cumuler deux primes d'économies d'énergie pour l'installation simultanée d'une PAC air/eau et d'un système solaire combiné

Constat

La Médiation a constaté, sur le site ENGIE, l'absence d'une information essentielle permettant d'éclairer correctement les personnes souhaitant constituer un dossier de prime d'économies d'énergie à la suite de la réalisation de travaux. **En particulier, le site ne précise pas l'impossibilité de cumuler deux primes d'économies d'énergie poursuivant la même finalité lorsque les travaux concernent l'installation d'un système de chauffage par pompe à chaleur air/eau (PAC Air/Eau) et la mise en place d'un système solaire combiné.** Au contraire, la formulation actuellement utilisée peut laisser entendre que ces travaux ouvrent droit au cumul de plusieurs primes d'économies d'énergie sans restriction particulière. Or, dans le cadre du dispositif des Certificats d'économies d'énergie (CEE), il n'est pas possible de cumuler deux opérations standardisées ayant le même objet énergétique, notamment lorsqu'elles concernent un même usage, en l'occurrence le chauffage. Dans le cas d'une installation comprenant à la fois une pompe à chaleur air/eau et un système solaire combiné, ces deux équipements ont pour vocation principale d'assurer le chauffage du logement. **Les règles du dispositif CEE prévoient qu'une seule opération peut être valorisée pour un même usage énergétique, afin d'éviter toute double valorisation des économies d'énergie réalisées.** Ainsi, bien que ces deux équipements puissent être installés conjointement et participent tous deux à l'amélioration de la performance énergétique du bâtiment, ils répondent au même besoin de chauffage. Dès lors, il n'est pas possible de cumuler deux primes CEE distinctes pour ces équipements lorsque leur objet énergétique est identique.

Recommandation

La Médiation recommande à ENGIE de mettre en évidence sur son site l'information précisant que **deux primes d'économies d'énergie ayant la même finalité de chauffage**, concernant l'installation d'un système de chauffage par pompe à chaleur air/eau et la mise en place d'un système solaire combiné, **ne sont pas cumulables.**

NB : Cette recommandation a déjà été mise en œuvre en 2025.

Interview de Sophie Bréjon

Responsable du Service consommateurs
de la Direction grand public d'ENGIE



Renforcer la qualité de service pour mieux prévenir le recours à la médiation

En 2025, les résultats du Service consommateurs d'ENGIE témoignent d'une dynamique d'amélioration durable, matérialisée notamment par une baisse significative des saisines en médiation.

Cette évolution positive est le fruit d'un travail collectif conduit par des équipes, mobilisées autour d'un objectif commun : **renforcer la satisfaction client par une prise en charge efficace et qualitative des demandes, dès le premier contact.**

Plusieurs actions structurantes ont été déployées afin d'améliorer le traitement des réclamations et prévenir les situations d'escalade. L'internalisation du traitement des courriers de réclamation de premier niveau a renforcé la maîtrise des parcours clients, amélioré la réactivité des réponses et garanti une meilleure homogénéité des pratiques. Dans le même temps, la saisie des réclamations sur le site Internet d'ENGIE Particuliers a été simplifiée et mieux ciblée, grâce à la refonte des formulaires. Les clients sont mieux orientés et leurs demandes sont mieux qualifiées dès l'origine.

En 2025, la baisse des saisines en médiation traduit les effets d'un travail collectif engagé pour améliorer la qualité de traitement des demandes clients dès le premier contact et prévenir les situations d'escalade.

L'analyse des causes racines des réclamations traitées par le Service consommateurs a été structurée. Ces analyses ont donné lieu à des ateliers transverses réunissant plusieurs directions. **Elles ont permis de partager une vision commune des irritants clients et de mettre en œuvre des actions concrètes d'amélioration des processus.**

Par ailleurs, une attention particulière a été portée à **la clarté et à la simplification des écrits adressés aux clients, pour faciliter la compréhension des réponses et limiter les incompréhensions à l'origine de réclamations ultérieures.**

L'ensemble de ces actions, portées collectivement par les équipes, contribue à une résolution plus efficace des situations dès les premiers échanges, renforçant la satisfaction client et participant directement à la diminution des saisines en médiation.

Enfin et surtout, ENGIE veille à la mise en œuvre rigoureuse et systématique des recommandations formulées par la Médiation, dans une démarche d'exigence, de responsabilité et d'amélioration continue. **Cette approche s'inscrit dans une relation de travail étroite, constructive et durable avec l'équipe de la Médiation, fondée sur un dialogue régulier, une compréhension partagée des enjeux et une volonté commune de faire progresser les pratiques au bénéfice des clients.**

Actualités juridiques

Médiation de la consommation

La Directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC) a été modifiée le 16 décembre 2025 par la Directive 2025/2647/UE.

Elle n'avait pas été modifiée jusque-là.

Le texte actualise le cadre existant de règlement extrajudiciaire des litiges.

La principale modification concerne l'extension du champ d'application matériel de la médiation de la consommation aux phases de formation du contrat et précontractuelle (« lorsque survient un litige concernant des obligations contractuelles, y compris les obligations découlant de la phase précontractuelle »).

Cette modification entrera en vigueur une fois le texte européen transposé en droit interne par la France par une loi, au plus tard au 19 septembre 2028.

Les clients d'ENGIE souhaitant saisir la Médiatrice pour le groupe ENGIE n'auront toutefois pas à attendre sur ce point.

En effet, **la Médiation pour le Groupe ENGIE a toujours été de son appréciation de la recevabilité d'un litige à toutes les phases contractuelles et non seulement aux litiges portant sur l'exécution d'un contrat comme le veut actuellement la loi.**

Droit de l'énergie

S'agissant des réclamations faites par les clients auprès de leur fournisseur d'électricité, la loi prévoit désormais que « **les fournisseurs d'électricité assurent pour leurs clients finals un bon niveau de service et traitent les plaintes de manière simple, équitable et rapide** » (Loi n°2025-391 du 30 avril 2025 codifiée à l'article L332-5-1 du Code de l'énergie).

Pour lutter contre le vol d'énergie (fraudes au compteur), la Loi n°2025-594 du 30 juin 2025 a donné la possibilité aux distributeurs d'électricité et de gaz naturel de **se doter d'agents agréés et assermentés** qui seront légalement habilités « à constater, à distance ou sur place, les destructions, dégradations ou détériorations légères commises sur les dispositifs de comptage » (article L322-11-1 et article L432-15-1 du Code de l'énergie).

Droit de la consommation

Le Code de la consommation prévoit désormais que « **tout client peut recevoir les factures et les informations relatives à la facturation sur un support durable, notamment par voie électronique, et en est informé par le fournisseur, selon des modalités précisées par arrêté** » (Loi du n°2025-391 du 30 avril 2025 codifiée à l'article L224-12 du Code de la consommation).

Évolution de la Directive RELC

L'avis de la Confédération nationale du logement (CNL), une association de la consommation

La médiation de la consommation célèbre ses 10 ans : un bilan positif pour les associations de consommateurs ! Mise en place par l'ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016, la médiation de la consommation fête ses 10 ans. Un dispositif gratuit et accessible, qui permet aux consommateurs de saisir un médiateur après une réclamation infructueuse auprès d'un professionnel et vise à désengorger les tribunaux.

La progression des saisines traitées est marquée par une forte concentration dans les assurances, les banques, la téléphonie, le tourisme, le e-commerce et l'énergie.

À l'heure où la réglementation européenne évolue, la médiation se prépare à des changements pour renforcer son efficacité et s'adapter aux enjeux actuels, notamment le commerce numérique.

La directive européenne révisée (Directive 2025/2647/UE du 16 décembre 2025 publiée au JOUE du 30 décembre 2025), applicable en 2026 et qui doit être transposée en droit français pour entrer en vigueur au plus tard en septembre 2028, introduit des changements majeurs :

- **réponse obligatoire sous 20 jours ouvrables** : les professionnels devront répondre rapidement à toute demande de médiation. Leur silence pourra être interprété comme un refus ;
- **simplification des conditions de saisine** : l'accès à la médiation sera facilité pour les consommateurs ;
- **recours à l'intelligence artificielle et regroupement des litiges** : les médiateurs pourront utiliser des outils numériques dans des conditions protectrices et encadrées et regrouper des litiges similaires pour gagner en efficacité ;
- **adaptation au e-commerce et extension aux professionnels hors UE** : ceux qui ciblent les consommateurs européens devront proposer un dispositif de médiation ;
- **élargissement du champ d'action des médiateurs** qui pourront prendre en compte les éléments en amont du contrat comme des publicités trompeuses ou une mauvaise information précontractuelle.

La Confédération nationale du logement reste vigilante à l'évolution de la société qui entraîne à tout moment des perturbations dans les recours et besoins de médiation.

Les professionnels restent tenus de souscrire à un médiateur et d'informer les consommateurs de ce droit.

Ce sont les requérants qui en parlent le mieux

“ Vous avez dès le début compris la situation. Vous m’avez rassurée en me détaillant les faits et les explications. ”

“ Globalement je suis satisfait de l’ensemble des échanges et de la clôture du dossier. ”

“ La solution est meilleure que celle que j’attendais, le délai est plus court que prévu. ”

“ Merci pour l’efficacité et le contact personnalisé pour le traitement de mon dossier. ”

“ Rapidité de la procédure de médiation qui a duré quelques semaines. ”

“ Avantage de la médiation : un seul interlocuteur. ”

“ 11/10 pour la qualité des échanges. ”



ACCOMPAGNER

les professionnels

Chiffres clés de la Médiation pour les professionnels en 2025

En 2025, le nombre de saisines émanant de professionnels diminue par rapport aux deux années de crise de l'énergie (2023-2024). L'activité reste toutefois nettement supérieure à son niveau d'avant 2022. Souvent plus complexes et avec des enjeux financiers plus élevés, **les litiges avec des professionnels ont représenté un quart des dossiers recevables par la Médiation.**

261

SAISINES REÇUES
- 40%

Le nombre de saisines reçues passe de 437 en 2024 à 261 en 2025, soit une baisse de 40 %.

122

MÉDIATIONS RECEVABLES
- 36%

Ce nombre diminue de 36 % (122 en 2025 à comparer à 190 en 2024).

Ce volume reste toutefois quatre fois supérieur à celui observé en 2020 et 2021 (30 dossiers).

194

MÉDIATIONS TRAITÉES OU EN COURS
- 15%

Le nombre de saisines de professionnels recevables traitées et en cours de traitement recule de 15% (229 en 2024). Cette hausse provient de la résorption progressive du stock de dossiers constitué pendant la crise.

84%

D'ACCORDS AMIABLES
- 7%

En 2025, 84 % des propositions de solution ont été acceptées, contre 91% en 2024.

Ce résultat reste élevé avec :

- des situations financières tendues pour certains professionnels ;
- des délais d'instruction plus longs susceptibles d'influer sur l'acceptation des solutions.

104

JOURS DE DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT
- 33 JOURS

La durée moyenne de traitement s'établit à 104 jours en 2025, soit une baisse marquée de 33 jours par rapport à 2024. La diminution des volumes reçus a contribué à cette amélioration. Elle reste toutefois partiellement compensée par la complexité des dossiers et leurs enjeux financiers. Il est rappelé que, contrairement aux médiations de la consommation, aucun délai réglementaire ne s'impose pour les litiges entre professionnels.

Une montée en puissance durable de la médiation **pour les professionnels**

Depuis 2021, la médiation pour les professionnels connaît une forte progression. Malgré une baisse des volumes en sortie de crise, l'activité reste durablement élevée, avec un taux d'accord solide.

84%

DES REQUÉRANTS ONT ACCEPTÉ
LA PROPOSITION DE SOLUTION
DU MÉDIATEUR

100%

DES SOLUTIONS PROPOSÉES
ONT ÉTÉ MISES EN ŒUVRE
PAR ENGIE

La médiation institutionnelle

Le Médiateur pour le Groupe ENGIE exerce deux missions :

- la médiation de la consommation ;
- la médiation institutionnelle.

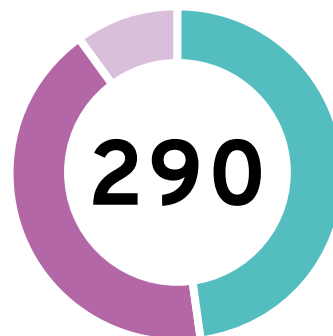
Cette dernière concerne les litiges entre des entités du Groupe ENGIE et leurs clients professionnels¹ (« petits professionnels », entreprises, collectivités locales...). Dans un cadre confidentiel, le médiateur aide les parties à élaborer leurs propres solutions.

Focus juridique : les dispositions du Code de la consommation pour les professionnels

Bien que les dispositions du Code de la consommation soient en principe réservées aux consommateurs, certaines exceptions ont été prévues au bénéfice de professionnels, notamment en matière de pratiques commerciales trompeuses, de clauses abusives, de démarchage et vente à distance, ou de sécurité des produits. Parfois, les professionnels ne bénéficient que de certaines dispositions protectrices d'une réglementation spécifique, par exemple en matière de fourniture d'électricité ou de gaz naturel.

Analyse de la recevabilité

En 2025, **290 demandes** de professionnels ont été enregistrées. Elles se répartissent comme suit :



- **29 demandes hors champ d'application** de la médiation (53 en 2024)² ;
- **139 saisines irrecevables** (247 en 2024), dont :
 - **135** pour des clients 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 ;
 - **4** pour d'autres motifs (saisine d'un autre médiateur ou dossier hors champ de compétence) ;
- **122 saisines recevables**, contre 190 en 2024.

¹ On entend par « professionnels » dans ce rapport : toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel (art. liminaire du Code de la consommation).

² Depuis 2023, la Médiation ne comptabilise plus dans ses résultats les saisines hors champ d'application de la médiation, qui sont soit des réclamations auprès des services clientèles, soit des demandes simples non liées à une réclamation.

Une baisse des médiations après la crise, mais un niveau d'activité durablement élevé

En 2025, le nombre de saisines reçues et le nombre de saisines recevables reçues diminuent respectivement de 40 % et 36 % par rapport à 2024. Cette évolution s'inscrit dans un contexte de sortie de la crise des prix de l'énergie.

Pour autant, l'activité reste nettement supérieure à son niveau d'avant-crise :

- 1 Les saisines recevables progressent de 63 % par rapport à 2022 (122 dossiers contre 75) et sont quatre fois supérieures à celles observées en 2020 et 2021 (30 dossiers).
- 2 Les litiges avec les professionnels représentent en 2025, 25% des dossiers reçus par la Médiation.

Répartition par entité

En 2025, la Direction des clients professionnels (DCP) et la Direction Entreprises & Collectivités (E&C) enregistrent des volumes de médiation comparables :

- **62 dossiers** pour DCP (périmètre des « petits professionnels ») ;
- **58 dossiers** pour E&C (périmètre des entreprises, des grands comptes et des collectivités).

Le volume de médiations diminue de moitié pour DCP entre 2024 et 2025, tandis qu'il reste stable pour E&C.

Pour E&C, cette stabilité s'explique par la volonté des requérants de rechercher une solution amiable, en saisissant le Médiateur pour le Groupe ENGIE.

Les six dossiers restants concernent les activités d'ENGIE Solutions (services énergétiques aux entreprises, collectivités...).

Motifs des litiges : les frais de résiliation en tête

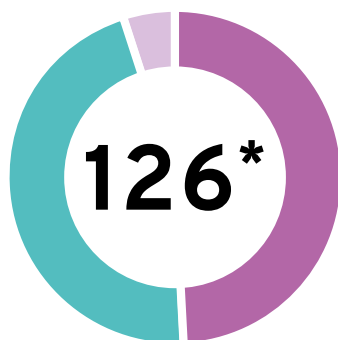
Les contestations contractuelles constituent le premier motif de litige. Elles portent encore majoritairement sur les frais de résiliation anticipée, malgré une baisse par rapport à 2024. Certains professionnels avaient souscrit, directement ou via un apporteur d'affaires, un contrat à prix fixe pour trois ans ou quatre ans en 2022, afin d'obtenir un prix du kWh le moins élevé possible en période de crise. **En 2025, certains clients ont souhaité bénéficier, pour leur activité, de la baisse des prix observée sur les marchés de l'énergie après la crise.**

Les autres motifs concernent :

- les régularisations de consommation (correctifs des distributeurs, erreurs d'étalonnage des compteurs) ;
- les problématiques de facturation et de compréhension des montants dus ;
- des difficultés de paiement, dans un contexte où le coût de l'énergie demeure supérieur à son niveau d'avant crise.

Les dossiers combinent fréquemment plusieurs problématiques et peuvent concerner plusieurs points de livraison, ce qui complexifie leur instruction.

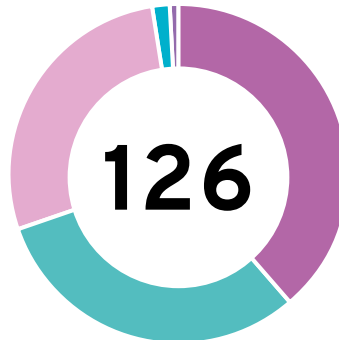
Médiations reçues par entité d'ENGIE



- **62 / 49,2 %** : ENGIE - Direction des clients professionnels
- **58 / 46 %** : ENGIE Entreprises & Collectivités
- **6 / 4,8 %** : ENGIE Solutions

*: Ce volume inclut, en 2025, 122 saisines recevables et 4 saisines irrecevables pour d'autres motifs que l'absence de tentative de résoudre préalablement le litige (lire p.24).

Médiations reçues par motif



- **49 / 38,9 %** : Contrat
- **39 / 30,9 %** : Consommation
- **35 / 27,8 %** : Facturation & paiement
- **2 / 1,6 %** : Distribution technique
- **1 / 0,8 %** : Équipement énergétique

Des recommandations 2024 mises en œuvre à 80% !

Le bilan de la mise en œuvre des recommandations formulées en 2024 par la Médiation pour la Direction des clients professionnels du fournisseur ENGIE (DCP) est très positif. L'optimisation des interfaces et outils digitaux devrait permettre à la Direction de compléter la mise en œuvre en simplifiant la lecture des situations de compte.

● Direction des clients professionnels 2024

Apporter à la Médiation des éléments de réponses homogènes et complets

Clarifier les courriers de renouvellement des contrats des clients professionnels

Mieux informer les clients sur les frais de résiliation

Au moment du renouvellement du contrat et en cas d'évolution tarifaire, ajuster automatiquement les plans de mensualisation avec les nouveaux prix

● Direction des clients professionnels 2024

Présenter lisiblement et avec pédagogie les situations de compte établies à la demande de la Médiation



20 %

Recommandations formulées en 2024 en cours de mise en œuvre

80 %

Recommandations formulées en 2024 déjà appliquées



Retrouvez en ligne la recommandations 2024

Une activité élevée malgré la baisse des saisines reçues

Si les médiations reçues diminuent en 2025, le volume traité reste élevé en raison de la résorption progressive du stock généré pendant la crise.

122

MEDIATIONS RECEVABLES

194

DOSSIERS TRAITÉS OU EN COURS DE TRAITEMENT EN FIN D'ANNÉE

84%

DES MÉDIATIONS ABOUTISSENT À UNE RÉOLUTION AMIABLE

Le Médiateur recherche systématiquement une solution équilibrée entre les parties.

En 2025, 84 % des médiations ont abouti à une résolution amiable, contre 91 % en 2024.

Ce taux demeure élevé. Le recul comparé à 2024 s'explique principalement par :

- le montant élevé des frais de résiliation dus par les professionnels et des difficultés de trésorerie rencontrées par certaines entreprises ;
- des délais de traitement parfois longs, liés au stock de dossiers et à la complexité des analyses.

Les entités d'ENGIE ont respecté et mis en œuvre les solutions proposées par le Médiateur.

Un seul dossier refusé a été porté devant le Médiateur national de l'énergie (MNE).

Un délai de traitement en baisse de 33 jours

La durée moyenne de traitement s'établit à 104 jours : un délai en nette amélioration (-33 jours par rapport à 2024).

La diminution des volumes entrants a partiellement contribué à cette amélioration.

Le délai intègre les allers-retours nécessaires entre le fournisseur et la Médiation pour instruire des dossiers complexes et à forts enjeux financiers.

Il est rappelé qu'aucun délai réglementaire ne s'impose pour les médiations concernant les professionnels.

Les recommandations 2025



Retrouvez en ligne
les recommandations
2025

RECOMMANDATION 25/P01

CONTRAT
ENTITÉ : DIRECTION DES CLIENTS
PROFESSIONNELS (DCP)

Clarifier la durée
et la date d'échéance contractuelles
dans les Conditions particulières
de vente (CPV)

Constat

À la suite d'une résiliation anticipée, la Direction a calculé les frais de résiliation. **Ces frais de résiliation ont porté non sur la durée contractuelle, mais sur la durée contractuelle et un mois.** Le client a contesté le mode de calcul. La Médiation a constaté a minima un manque de précision et donc de cohérence entre la durée contractuelle et la date d'échéance contractuelle, inscrites dans les CPV.

Tenant compte de l'article 1190 du Code civil « *Dans le doute, le contrat de gré à gré s'interprète contre le créancier et en faveur du débiteur, et le contrat d'adhésion contre celui qui l'a proposé.* » et de l'article 1602 de ce même Code civil « *Le vendeur est tenu d'expliquer clairement ce à quoi il s'oblige. Tout pacte obscur ou ambigu s'interprète contre le vendeur.* », **la Médiation a proposé une solution favorable au requérant, soit un calcul des frais de résiliation sur la durée contractuelle.**

Recommandation

La Médiation recommande de clarifier la durée et la date d'échéance contractuelles dans les Conditions particulières de vente, afin notamment que le requérant, en toute connaissance de cause, puisse connaître la date à partir de laquelle démarre l'application des frais de résiliation et calculer leur montant.

Considérant que la date d'échéance contractuelle figurant dans la facture et dans les CPV paraît ne pas être suffisante, une solution pourrait être de préciser, dans les CPV, que **la date d'échéance du contrat est fixée au dernier jour du mois précédant le mois anniversaire de la date d'effet du contrat.**

RECOMMANDATION 25/P02

CONTRAT
ENTITÉ : DIRECTION DES CLIENTS
PROFESSIONNELS (DCP)

Fiabiliser la date
d'échéance
contractuelle
dans les factures

Constat

La Médiation a rencontré plusieurs cas pour lesquels la date d'échéance dans le contrat et sur la facture n'étaient pas identiques. Le client va naturellement lire plus facilement ses informations sur sa facture qui est émise régulièrement que sur son contrat. S'il souhaite résilier son contrat, l'écart entre les dates d'échéance peut l'induire en erreur et lui porter préjudice s'il se réfère aux informations écrites sur sa facture plutôt que sur son contrat. **La Médiation demandera alors l'annulation des frais de résiliation au vu de la présence d'informations contradictoires.**

Recommandation

La Médiation recommande au fournisseur de **fiabiliser la valeur de la date d'échéance contractuelle figurant dans les factures afin que celle-ci soit conforme à celle du contrat et respecte le devoir d'information du fournisseur.**



MIEUX CONNAITRE

la Médiation en 2025

Une équipe au service de la médiation



Pour assurer ses missions, en toute indépendance, la Médiatrice est entourée d'une équipe composée de profils seniors et juniors, d'élèves avocats et de jeunes salariés en alternance. Cette diversité permet de lier l'expertise à un regard neuf sur les problématiques rencontrées et favorise une amélioration continue des process.



Plus d'informations
sur la formation

Le socle de l'équipe repose sur des collaborateurs seniors, dotés d'une expertise juridique (notamment en Code de la consommation et en Code de l'énergie) ainsi que de compétences techniques dans le domaine de l'énergie, des métiers de la relation client, de la gestion, de la gestion de projet, de la communication, du marketing et du management.. La diversité de ces expertises favorise la complémentarité au sein de l'équipe et renforce sa capacité à traiter l'ensemble des situations.

Chaque membre de l'équipe est formé aux techniques de médiation, d'écoute active et de gestion des conflits. Au-delà de la gestion d'un portefeuille de dossiers de médiations, qui reste la mission prioritaire de l'équipe, chacun contribue au bon fonctionnement de la structure au travers de missions transverses, pour assurer :

■ l'examen des saisines :

en conformité avec le champ d'application de la médiation (art 611-3 du Code de la consommation) ;

et leur recevabilité (art 612-2) ;

■ le pilotage de l'activité et le suivi opérationnel du traitement des médiations ;

■ le suivi des process qualité et des procédures nécessaires au bon fonctionnement du service, à la réalisation des statistiques et reportings (rapport annuel, rapport d'efficacité...), ainsi qu'au respect de la protection des données ;

■ les échanges avec les entités internes et externes au Groupe ENGIE, pour partager les enjeux de la médiation, alerter sur les dysfonctionnements et élaborer des recommandations ;

■ la visibilité du site Internet permettant l'accès aux informations sur le process de médiation et au formulaire de saisine ;

■ les relations avec les associations de consommateurs, les instances de médiation externes (CMSP, EEMG, MNE) pour contribuer au développement et au rayonnement de la médiation en France et en Europe ;

■ la formation de l'équipe via notamment des ateliers juridiques et des formations externes ;

■ les interventions externes pour sensibiliser à l'esprit et aux outils de la médiation ;

■ le pilotage du budget, des ressources humaines, des prestataires, le management...

L'esprit d'équipe de la Médiation se caractérise par la volonté d'être pédagogique et de rester proche des parties en litige pour rechercher l'accord amiable.

Le processus de médiation : la proximité au service du règlement amiable

La relation de proximité avec les requérants, fondement de la Médiation pour le Groupe ENGIE, donne du sens à l'action de chaque chargé de médiation et contribue pleinement à la réussite de l'équipe en termes de taux d'accord.

1

Affectation de la demande

La demande est affectée à un chargé de médiation de l'équipe du Médiateur.

2

Prise de contact

Le chargé de médiation contacte alors les parties prenantes. Vis-à-vis du requérant, cette étape s'effectue presque toujours par téléphone ; pour les parties internes à l'entreprise par e-mail, puis téléphone en fonction de la complexité du dossier.

Objectif : confirmer l'entrée en médiation après avoir rappelé les principes et les valeurs de la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE. Cette étape se conclut par un courrier de confirmation auprès du requérant ainsi que du (ou des) professionnel(s) du Groupe ENGIE.

4

Analyse de la situation

Le chargé de médiation soumet son analyse de la situation au Médiateur. Ce dernier émet alors une ou des propositions de solution(s) au litige, sous 90 jours maximum (médiation de la consommation). Cependant, lorsque le dossier est complexe, ce délai peut être allongé. Le Médiateur en informe alors les parties.

3

Demande d'informations

Le chargé de médiation demande à chaque partie de lui apporter les éléments nécessaires à l'analyse complète et indépendante de la Médiation. Il peut communiquer, à la demande de l'une des parties, tout ou partie du dossier.

5

Présentation de la solution

La solution proposée par le Médiateur est présentée aux parties, qui décident si elles l'acceptent ou non. Ces échanges peuvent être l'occasion de faire évoluer la proposition vers une solution acceptable par les deux parties.

La Médiation fixe, le cas échéant, un délai pour accepter ou refuser la solution. Le délai moyen est de quinze jours ; il peut être plus long pour faciliter la convergence vers une solution partagée.

6

Formulation de la solution

Le Médiateur formalise sa proposition de solution de médiation par écrit.

Il informe chaque partie de la décision de l'autre partie de suivre ou non la proposition et des impacts de la solution.

Seules les parties décident de suivre ou non la proposition ; le Médiateur ne décide jamais.

Enfin il s'assure de la mise en œuvre de la solution.

7

Enquête de satisfaction

Le Médiateur met en place une enquête de satisfaction auprès des requérants qui fait suite au traitement de leur demande pour permettre à la Médiation d'améliorer l'efficacité de son processus.

Tout au long de ce processus, le Médiateur rappelle aux parties qu'elles restent libres de se retirer de la médiation à tout moment.



Découvrez tous
les détails
de ce parcours

L'esprit de la Médiation pour le Groupe ENGIE

L'accessibilité, l'écoute et la responsabilisation des parties constituent les fondements de la Médiation de la consommation pour le Groupe ENGIE.

Au quotidien, l'équipe s'appuie sur ces principes et s'engage, à chaque étape du processus, autour de **huit valeurs clés** :

L'indépendance

Le Médiateur dispose d'une indépendance garantie par la loi, par une commission d'État, dans le 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.

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 en 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. La Médiation n'est pas impliquée dans le litige du requérant jusqu'à la proposition de solution.

L'impartialité

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

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.

La Médiation examine l'ensemble des sollicitations reçues et les analyse selon deux critères : le champ d'application de la médiation et la recevabilité de la saisine. Une fois le champ d'application validé, les demandes peuvent être :

irrecevables au regard de la loi : elles sont alors transmises aux services concernés du Groupe ENGIE pour traitement, sauf désaccord du requérant ;

recevables en dernier recours amiable : elles sont traitées par l'équipe de la Médiation.

Dans le cas d'une saisine recevable, 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.



Retrouvez
les 8 valeurs
de la Médiation
en ligne

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 entités, promouvoir les bonnes pratiques, former/informer sur la médiation et se former.

Les médiateurs

ASSOCIATIONS DE MÉDIATEURS

(CMSP¹, EEMG²)

- **Consultent et sont consultés 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 EN FRANCE

- 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 INTERNATIONALES 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**

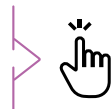
INTERMÉDIAIRES LOCAUX, FOURNISSEURS, PARTENAIRES

(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 D'ÉVALUATION ET DE CONTRÔLE 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, IGPDE, ENM, SERVICES D'ENGIE

- **Sont formés et informés par le Médiateur**

ORGANISMES DE FORMATION

(IGPDE³, CNAM⁴, CMSP¹, CEMA⁵, DALLOZ)

- **Forment l'équipe de la Médiation**

La Médiatrice
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



Temps forts 2025

Assurer la continuité de la Médiation pour le Groupe ENGIE

Le 16 septembre, Elisabeth Trocard a été désignée Médiatrice de la consommation pour le Groupe ENGIE, par un organe collégial paritaire comprenant deux représentants d'associations de consommateurs agréées et deux représentants du Groupe ENGIE. Depuis le 29 décembre, Elisabeth Trocard est inscrite, pour une durée de 5 ans, sur la liste des médiateurs de la consommation référencés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC). Elle succède ainsi à Jean-Pierre Hervé, qui a exercé cette mission pendant 10 ans.

FORMER ET RENFORCER L'EXPERTISE DE LA MÉDIATION

Actualité du droit de la consommation

29 avril

Dans le cadre de la formation continue autour du Code de la consommation, le Club des médiateurs de services au public (CMSP) organise chaque année une session dédiée à l'**actualité du droit de la consommation** à destination des médiateurs et de leurs équipes.

Cette formation est animée par **Mme Sauphanor-Brouillaud**, agrégée des

facultés de droit, professeure de droit privé à l'Université Paris-Nanterre et co-directrice de la Chaire droit de la consommation de Cergy-Paris Université.

Les nouvelles jurisprudences et les évolutions législatives y sont analysées et commentées.

Formation de la nouvelle Médiatrice Elisabeth Trocard

20-21 octobre, 17-18 novembre

La Médiatrice Elisabeth Trocard a suivi deux formations « **Droit de la consommation : les fondamentaux** » (Daloz) et « **Médiation de la consommation** » (IGPDE)

Ces formations permettent de mieux appréhender les droits des consommateurs, le cadre et l'organisation de la médiation de la consommation en France, ainsi que les obligations propres au médiateur de la consommation.

La médiation sous l'angle juridique

10 et 17 septembre

La Médiatrice et tous les membres de son équipe ont suivi cette formation annuelle organisée par le CMSP. Elle permet d'approfondir les spécificités du droit de la consommation pour la médiation.

Certification professionnelle

5 décembre

Corinne Beaufiglioli, Chargée de Mission Médiation, a obtenu la certification de spécialisation, « *La médiation dans l'institution - Approfondissement et analyse de pratique du médiateur* » délivrée par le CNAM.

DIFFUSER LA CULTURE DE LA MÉDIATION

Rencontre avec les magistrats

21 mai

Jean-Pierre Hervé, Médiateur pour le Groupe ENGIE, est intervenu à l'invitation de l'École nationale de la magistrature (ENM) dans le cadre de la formation « Code de la Consommation et Médiation de la Consommation ». Cette intervention a permis de présenter le fonctionnement de la médiation de la consommation et de confronter ce mode amiable de résolution des litiges avec la conciliation de justice.

Partager l'esprit de la Médiation

**27 mai à Dunkerque, 17 juin
à La Baule, 7 octobre à Quimper
et 21 octobre à Metz**

Jean-Pierre Hervé et la nouvelle Médiatrice, Elisabeth Trocard, sont intervenus auprès de la Direction grand public d'ENGIE pour des sessions de sensibilisation au processus de médiation de la consommation et à l'écoute active. Ces échanges ont permis d'aborder les problématiques du traitement des réclamations et de partager les pistes d'amélioration identifiées par la Médiation.



Intervention chez GRDF

2 décembre

La Médiatrice est intervenue lors du séminaire national de l'écoute client de GRDF. Cette rencontre a été l'occasion d'échanger sur les pratiques d'écoute client et leur rôle dans la résolution amiable des litiges.

RENCONTRES ET COOPÉRATIONS INSTITUTIONNELLES

Participation active au Club des médiateurs de services au public (CMSP)

6 février, 27 mars, 22 mai, 25 septembre et 6 novembre

Le Médiateur a participé à l'assemblée générale du CMSP, dont il est secrétaire et vice-président, en charge du site Internet et des relations avec les associations de consommateurs.

Il a également :

- pris part aux cinq réunions plénières du Club ;
- participé aux six réunions du Bureau ;
- animé, le 22 mai, une rencontre avec les associations de consommateurs.

À cette occasion, une cartographie des médiateurs membres du Club a été présentée, permettant d'identifier pour quels types de litiges chacun peut être saisi.

Le 25 septembre, le groupe de travail consacré aux nouvelles technologies et à l'intelligence artificielle a également présenté plusieurs projets d'outils développés notamment par la Banque de France.

Plusieurs sujets d'actualité ont été abordés :

- le colloque annuel de la CECMC ;
- la révision de la Directive européenne relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ;
- les travaux du Conseil national de la médiation (CNM).

La nouvelle Médiatrice a rejoint le CMSP le 6 novembre.

Développer la visibilité du CMSP

3 février, 12 mai, 8 septembre

Présidé par le Médiateur pour le Groupe ENGIE, le comité de gestion du site Internet du Club propose les évolutions éditoriales du site et en suit la mise en œuvre. En 2025, le site du Club a enregistré **37 676 visites**.

Les travaux ont notamment porté sur :

- le développement de la rubrique **Actualités** ;
- la mise à disposition progressive des **textes juridiques encadrant la médiation** ;
- l'enrichissement de la **bibliothèque des rapports annuels des médiateurs membres**.

Coopération avec le Médiateur national de l'énergie

14 avril et 17 septembre

La convention liant les deux médiations indépendantes a fait l'objet d'un point annuel le 14 avril. Les échanges ont notamment porté sur les litiges liés à la **crise énergétique** et sur l'élargissement des critères de recevabilité des saisines, conformément aux recommandations de la CECMC.

La convention a été renouvelée le 17 septembre avec la nouvelle Médiatrice Elisabeth Trocard.

Remise du rapport annuel d'activités à la direction du Groupe

20 mai

Le Médiateur a remis son rapport d'activité 2024 à Catherine MacGregor, Directrice Générale du Groupe ENGIE et lui en a présenté les principales conclusions. Chaque année, ce rapport présente les résultats de l'action du Médiateur indépendant dans le cadre du Code de la consommation.



Rencontre avec les associations de consommateurs

30 juin

Le Médiateur a rencontré les associations de consommateurs pour présenter le rapport annuel 2024 dans un contexte de sortie progressive de la crise énergétique. Cette rencontre a permis de partager :

- les perspectives pour 2025 ;
- les recommandations formulées par la Médiation ;
- le suivi des recommandations précédentes.

Jean-Pierre Hervé a également annoncé son départ et présenté **Elisabeth Trocard**, appelée à lui succéder.



Rencontre des médiateurs européens de l'énergie

6 et 7 novembre

L'**European energy mediators group** (EEMG) s'est réuni à Oviedo à l'invitation du Médiateur du groupe EDP (Électricité du Portugal), actuel président du réseau. Cette rencontre annuelle permet aux médiateurs européens de partager leur bilan, leurs pratiques et d'échanger sur les évolutions de la médiation.

Les discussions ont notamment porté

sur les **expérimentations d'utilisation de l'intelligence artificielle** dans le traitement des médiations et en amont par les fournisseurs pour la gestion des réclamations : analyse documentaire, création de synthèses ou amélioration de la qualité des formulaires...tout en s'assurant du respect du traitement des données. Ces expérimentations peuvent permettre de **réduire**

certaines tâches administratives, afin de consacrer davantage de temps à la relation humaine, essentielle au processus de médiation.



2015 – 2025 : dix ans de médiation de la consommation en France

Dix ans après sa mise en place, la médiation de la consommation s'est durablement inscrite dans le paysage français. Pour le Groupe ENGIE, cette évolution prolonge une démarche engagée dès 1999, avec la création de la Médiation pour le Groupe. De 2015 à 2025, Jean-Pierre Hervé en a été le premier Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE agréé par la CECMC, contribuant ainsi à structurer et à faire reconnaître ce dispositif.



10 ans

DE MÉDIATION DE LA CONSOMMATION
POUR LE GROUPE ENGIE C'EST :

+38 500

SOLLICITATIONS REÇUES

5 344

MÉDIATIONS RÉALISÉES

UN TAUX D'ACCORD
MOYEN DE

88%

UN DÉLAI MOYEN
D'INSTRUCTION DE

65

JOURS

Près de **100 recommandations** mises en œuvre par les entités d'ENGIE au bénéfice des clients du Groupe. Les réussites de ces dix dernières années sont nombreuses. Quelques exemples :

- **la reconnaissance de l'indépendance de la Médiation pour le Groupe ENGIE**, qui protège le consommateur et fait avancer les entités du Groupe grâce aux recommandations du Médiateur ;
- **un dispositif gratuit et de proximité orienté vers le requérant** : un interlocuteur unique à l'écoute et disponible, tout au long de l'instruction du litige ;
- **le travail avec les associations de consommateurs** pour faire connaître la médiation, en tant que dispositif gratuit de règlement amiable des litiges ;
- **les partenariats avec le Médiateur national de l'énergie (MNE)**, le Médiateur des entreprises, au bénéfice des consommateurs et des entreprises ;
- **le travail avec le Club des médiateurs de services au public (CMSP)**, et notamment la rédaction de la charte des médiateurs ;
- **les formations suivies par l'équipe**, essentielles pour le traitement des médiations ;
- **une promotion large de « l'esprit de la médiation »** (école nationale de magistrature, IGPDE, universités, colloques...) ;
- **l'agilité d'une équipe pluridisciplinaire** lors de la traversée des différentes crises comme celle du COVID 19 ou de la crise énergétique de 2022-2024, toujours au service des requérants dans la recherche de l'accord amiable.

1999

Création de la Médiation pour le Groupe ENGIE (ex-Gaz de France)

2002

Création du Club des médiateurs de services au public (CMSP)

2003-2004

Création de la charte du CMSP en coopération avec les associations de consommateurs

2013

Publication de la Directive européenne relative au règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation (RELC / ADR)

2015

Transposition en France de la Directive relative au RELC

2016

Référencement de la Médiation indépendante de la consommation pour le Groupe ENGIE et agrément de Jean-Pierre Hervé

2025

Révision de la directive européenne, en attente de transposition en France
Référencement et agrément d'Elisabeth Trocard, en tant que Médiatrice indépendante pour le Groupe ENGIE

L'esprit de la médiation se développe en partenariat avec les associations de consommateurs

« Je suis très attachée au règlement amiable des litiges de la consommation (RELC) et me suis en particulier intéressée à l'indépendance de la médiation d'entreprise. Un constat pour la Médiation pour le Groupe ENGIE : elle est **indépendante**. Le Médiateur est éloigné du fournisseur ENGIE. Comme les associations de consommateurs, la Médiation permet de faire évoluer les pratiques, d'apporter des actions correctives aux processus existants. Ce qui caractérise la Médiation pour le Groupe ENGIE selon moi c'est la **pédagogie dans les propositions de solution, la disponibilité et le dialogue**. »

Ludivine Coly-Dufourt,
Association Leo Lagrange Défense des Consommateurs (ALLDC)

« Ce que je retiens de ces 10 ans, ce sont surtout les échanges riches et animés qui ont rythmé les réunions de concertation entre les professionnels d'ENGIE et les représentants des associations de consommateurs. Pour moi, ce qui caractérise la Médiation pour le Groupe ENGIE, c'est l'**écoute, la transparence et la satisfaction d'avoir pu faire avancer ensemble la voix des consommateurs**. »

François Lachgar
Confédération nationale du logement (CNL)

« Ce que j'ai particulièrement apprécié, c'est la relation de confiance établie avec le Médiateur Jean-Pierre Hervé, car il avait compris les enjeux des consommateurs et des associations qui les représentent. **Le dialogue a toujours été très ouvert et constructif**.

Le secteur de l'énergie est un secteur de référence en ce qui concerne la médiation, les groupes EDF et ENGIE étaient **pionniers**, ayant chacun mis en place une médiation qui fonctionnait très bien, bien avant la directive européenne de 2013. La personnalité des médiateurs a été un facteur déterminant pour la **réussite d'un système hybride** avec un médiateur sectoriel (le MNE) et des médiateurs d'entreprise : c'est un secteur qui reste **le modèle au bénéfice des consommateurs** qui ont un large choix pour trouver une issue favorable à leur litige. »

Françoise Thiebault

« L'événement qui m'a le plus marqué pendant ces 10 ans, c'est la période de crise énergétique ou de flambée des prix de l'énergie, qui a beaucoup inquiété les consommateurs et les associations et organisations de défense des droits des consommateurs. Dans ce contexte, la Médiation pour le Groupe ENGIE a été **proactive** pour :

- sensibiliser les entités du groupe avec persévérance sur les impacts de la crise, émettre des recommandations avec **responsabilité, impartialité et indépendance**, et s'assurer de leur mise en œuvre ;
- apaiser, clarifier et éclairer avec **pédagogie**, trouver des solutions équilibrées ;
- trouver des solutions avec les associations et organisations de défense des droits des consommateurs. »

Alain Misse
Association Force Ouvrière Consommateurs (AFOC)



CLUB DES MÉDIATEURS
DE SERVICES AU PUBLIC

Liste des membres du Club au 31/12/2025

Créé en 2002, il rassemble les médiateurs des organisations (entreprises, administrations, collectivités) au service de la promotion de la médiation.



Le défenseur des droits
M. Daniel Agacinki
[Défenseur des Droits](#)



Le Médiateur de Clariane
M. Philippe Gazagnes
<https://mediation.clariane.com/>



La Médiatrice 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



Le Médiateur de l'Agence de Services et de Paiement
M. Francis Lambert
<https://www.asp.gouv.fr/mediation>



La Médiatrice des Communications Électroniques
Mme Valérie Alvarez
mediation-telecom.org/



La Médiatrice de l'enseignement agricole technique et supérieur
Mme Marie-Pierre Muller
educagri.fr/mediateur-ea



Le Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières
M. Gilles Vayssset
<https://lemediateur.asf-france.com/>



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](https://fcd-federationducommerceetdeladistribution.org/)



Le Médiateur des entreprises
M. Pierre Pelouzet
economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises



Le Médiateur de l'Assurance
M. Arnaud Chneiweiss
mediation-assurance.org/



Le Médiateur de l'eau
M. Bernard Jouglain
mediation-eau.fr/



Le Médiateur auprès de la Fédération des Banques Françaises
M. Pierre Minor
lemediateur.fbf.fr/



Le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers
M. Rémi Bouchez
amf-france.org/fr/le-mediateur



Le Médiateur du E-Commerce de la Fevad (Fédération des entreprises et de la vente à distance)
M. Jacques Cosnefroy
mediateurfevad.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

La Médiatrice

POUR LE GROUPE ENGIE

La Médiatrice pour le Groupe ENGIE

Mme Elisabeth Trocard
mediateur-engie.com



LA POSTE
GROUPE

Le Médiateur du Groupe La Poste et de la Banque Postale

M. Éric Moitié
mediateur.groupelaposte.com/



MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE
*Liberté
Égalité
Fraternité*

Le Médiateur des ministères économiques et financiers

M. Pierre Hanotax
<http://www.economie.gouv.fr/mediateur>



santé
famille
retraite
services

Le Médiateur de la Mutualité sociale agricole

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



La Médiatrice Nationale de l'assurance retraite

Mme Nathalie Droulez
<https://www.lassuranceretraite.fr/portail-info/hors-menu/annexe/footer/appeler-mediateur-caisse-region.html>



La Médiatrice Nationale des Avocats

Mme Carole Pascarel
<https://mediateur-consommation-avocat.fr>



Le Médiateur National du crédit

M. Frédéric Visnovsky
<https://www.banque-france.fr/fr/a-votre-service/entreprises/saisir-mediation-credit>



Le médiateur national de l'énergie

Le Médiateur national de l'énergie

M. Bernard Doroszczuk
<https://www.energie-mediateur.fr/>



France Travail

Le Médiateur national de France travail

M. Jean-Louis Walter
[Le_mediateur_de_France_Travail | France Travail](http://Le_mediateur_de_France_Travail_France_Travail)



Le Médiateur du notariat

Mme Valérie Dejoie
<https://mediateur-notariat.notaires.fr/>



Le Médiateur de la protection sociale (CTIP)

M. Xavier Lagarde
ctip.asso.fr/mediateur-de-la-protection-sociale-ctip/



La Médiatrice de la RATP

Mme Emmanuelle Guyavarch
<https://lemediateur.fbf.fr/>



La Médiatrice de la Région Île-de-France

Mme Florence Legros
iledefrance.fr/saisir-le-mediateur-de-la-region-ile-de-france



Le Médiateur des relations commerciales agricoles

M. Jo-Michel Dahan
agriculture.gouv.fr/le-mediateur-des-relations-commerciales-agricoles

MÉDIATION SNCF VOYAGEURS

La Médiatrice SNCF Voyageurs
Mme Catherine Brouard-Gallet
<https://mediation-sncf.my.site.com/>



La Médiation
Tourisme
et Voyage

Le Médiateur Tourisme et Voyage

M. Jean-Pierre Mas
<https://www.mtv.travel/>



Le Président du Cercle des médiateurs bancaires

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



La présidente de la Commission paritaire de la médiation de la Vente directe (CPMVD)

Mme Catherine Lelouch-Kammoun
MVD - Médiation de la Vente Directe



Retrouvez les fiches détaillées de chaque médiateur du Club.

La Médiatrice

POUR LE GROUPE ENGIE

**Pour saisir la Médiatrice
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,
Lorie Anona, Sandrine Hohl,
Shutterstock, Freepik.

Rédaction : La Médiatrice pour
le Groupe ENGIE avec la contribution
de l'équipe de la Médiation.