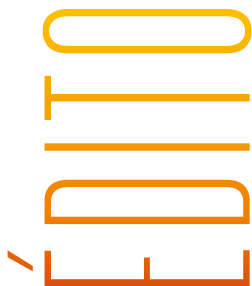


La médiation pour le Groupe ENGIE 2021

Le Médiateur
POUR LE GROUPE ENGIE



**Jean-Pierre
Hervé**

MÉDIATEUR POUR
LE GROUPE ENGIE

Le Médiateur pour le Groupe ENGIE a deux types d'activités.
D'abord, il est le Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE. À cet effet, il produit chaque année un rapport d'activité concernant les médiations pour les clients particuliers d'Engie, transmis à l'organisme de contrôle mis en place par l'État. Ce rapport est disponible sur le site www.mediateur-engie.com.

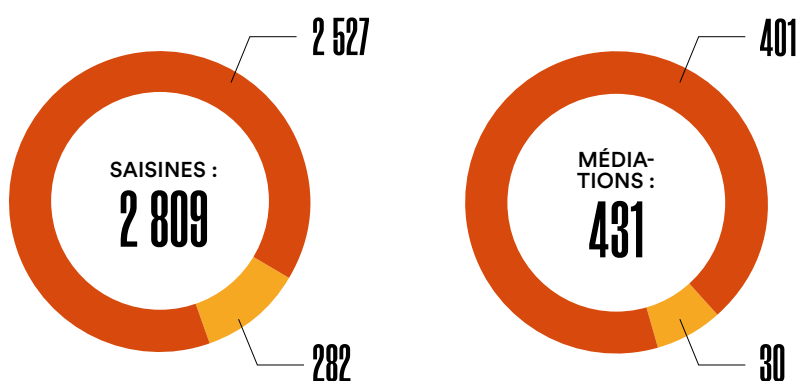
Il intervient, ensuite, en qualité de Médiateur institutionnel pour la résolution de litiges entre des directions du groupe Engie et leurs clients entreprises, prestataires, fournisseurs...

La Médiation pour le Groupe ENGIE est une alternative à la justice qui permet de coconstruire [la solution à un conflit](#). Dans

ce cadre, et concernant les médiations entre entreprises, le Médiateur aide les parties à construire leur propre solution, il ne fait pas de proposition comme pour la médiation de la consommation. Les médiations, que ce soit pour les consommateurs ou pour les entreprises, sont gratuites, indépendantes, impartiales et confidentielles pour les deux parties.

Les demandes provenant des professionnels représentent moins de 10 % des demandes totales de médiations. Ces médiations contribuent également à l'amélioration de la qualité de service des directions du Groupe ENGIE, en particulier via des recommandations de progrès que la Médiation peut formuler pour éviter que des processus générateurs de litiges perdurent.

Chiffres clés 2021



● Consommateurs ● Professionnels, entreprises, collectivités locales



Retrouvez le site du Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE



Retrouvez le site du Médiateur pour les professionnels

2809

saisines

du Médiateur, dont 282 par les professionnels. Sur ces 282 requêtes, 30 ont été éligibles et ont été traitées par la Médiation pour le Groupe ENGIE.

7%

des médiations reçues concernent des professionnels.



90%

des propositions de solution émises par la Médiation en 2021 ont été **acceptées par les parties et mises en œuvre**.



58 jours

La durée moyenne

de traitement d'une médiation était de 58 jours en 2021. Malgré la période difficile qu'a constitué la pandémie, ce délai moyen a diminué : il était de 63 jours en 2020. Cela grâce à la mobilisation de toute l'équipe, et aux facilités données par le télétravail.



92%

des **demandeurs se sont déclarés** satisfaits de l'action du Médiateur pour le Groupe ENGIE en 2021 (contre 90 % en 2020).

Les professionnels : les recommandations du médiateur

Les échanges entretenus par le Médiateur avec les directions du Groupe ENGIE et leurs prestataires et clients professionnels ont permis de définir des axes de progrès pour l'entreprise.

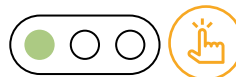
RETOUR D'EXPÉRIENCE 2020

La mise en œuvre de la recommandation formulée par la Médiation pour le Groupe ENGIE en 2020 a bénéficié à la Direction ENGIE Solutions.

ENGIE SOLUTIONS

ACCUEIL, CONSEIL & ACCOMPAGNEMENT, SUIVI DES RÉCLAMATIONS

“Mieux informer sur le site ENGIE Solutions du circuit de réclamation et de la possibilité de saisir le médiateur du Groupe ENGIE.”



RECOMMANDATIONS 2021

En 2021, le Médiateur a formulé deux recommandations pour les professionnels.

PRIME D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

Direction Clients Professionnels (DCP)

“Mieux faire appliquer le process du versement des primes CEE devant être accordées et ainsi respecter les délais de paiement indiqués sur les portails Internet d'ENGIE.”

Constat

Lenteur dans le versement des primes de Certificat d'économie d'énergie (CEE).

Recommandation

Améliorer la rapidité du versement des primes avec la création d'une consigne métier spécifique.



CONSOMMATION & FACTURATION

Direction Clients Professionnels (DCP)

“En cas de blocage connu d'édition des factures, informer le client et proposer des solutions financières.”

Constat

Il n'est pas normal que le fournisseur n'ait pas prévenu son client dès 2017 de sa difficulté à éditer les factures, ce qui était un engagement contractuel. Cela d'autant que le client est un professionnel, avec des factures d'un montant important, et des années comptables à clôturer. Il aurait donc fallu trouver avec lui des solutions pour qu'il puisse comptabiliser les factures qui auraient dû être échues. Un accompagnement et une traçabilité auraient dû être faits.

Recommandation

En cas de difficulté à éditer les factures, pour répondre à l'engagement contractuel d'une part et pour éviter des difficultés de recouvrement ensuite, le fournisseur devrait systématiquement prévenir par plusieurs moyens son client de la difficulté rencontrée, à la fois par téléphone et par écrit. Si la situation se prolonge, un accompagnement dans la durée doit être mis en place, avec des contacts réguliers et directs et une traçabilité des actions convenues et des montants dus.



Le Médiateur

POUR LE GROUPE ENGIE

Pour écrire au Médiateur du Groupe ENGIE :

- Via Internet, en remplissant le formulaire disponible sur **www.mediateur-engie.com**

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

OU

- Par lettre simple,
ENGIE
COURRIER DU MÉDIATEUR
TSA 27601
59973 TOURCOING Cedex