

La Médiation pour le Groupe ENGIE 2022

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 :

- Il est Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE. À ce titre, 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 du Médiateur de la consommation](https://www.mediateur.fr/la-consommation)

- Il intervient en qualité de Médiateur institutionnel pour la résolution de litiges entre des directions du Groupe ENGIE et leurs clients (entreprises, prestataires, fournisseurs...). Le site de présentation de la Médiation institutionnelle se trouve ici : engie.com/mediation-groupe-litige-clients-entreprises

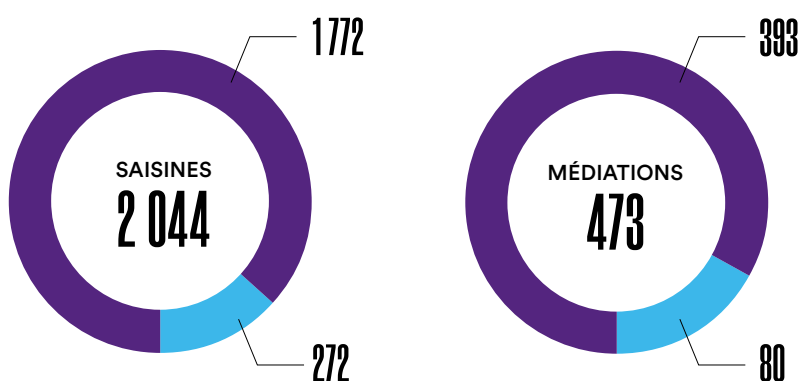
Les médiations sont gratuites, indépendantes, impartiales et confidentielles pour les deux

parties. La Médiation pour le Groupe ENGIE est une alternative à la justice. Dans ce cadre, le Médiateur aide les parties à élaborer leur propre solution. En 2022, les saisines provenant des professionnels ont représenté 13 % des demandes de médiation.

Parmi celles-ci, les saisines éligibles à une médiation ont, quant à elles, augmenté de 167 % par rapport à 2021, passant de 30 à 80. La crise énergétique et la non-applicabilité du bouclier tarifaire pour les professionnels en sont les premières causes.

Ces médiations contribuent également à améliorer la qualité de service des directions du Groupe ENGIE, notamment en servant de points de départ pour des recommandations génériques afin d'éviter que perdurent des processus générateurs de litiges. Ce fut le cas en 2022.

Chiffres clés 2022



● 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

2044

sollicitations du Médiateur

dont 272 par les professionnels. Sur ces 272 requêtes, 80 ont été éligibles et ont été traitées par la Médiation pour le Groupe ENGIE.

17%

**des médiations
reçues** concernent
des professionnels.

+167%

**Hausse des
demandes de
médiation** pour
les professionnels
en 2022 vs 2021.



87%

des propositions de solution émises par la Médiation en 2022 ont été **acceptées par les parties et mises en œuvre**, permettant de régler définitivement le litige (vs 90 % en 2021).



60,7 jours La durée moyenne

de traitement d'une médiation était de 60,7 jours en 2022. Malgré une période difficile liée à la crise énergétique et une forte hausse des médiations pour les professionnels, le délai moyen est resté court : il était de 58 jours en 2021 et de 63 jours en 2020. Ceci, grâce à la mobilisation de toute l'équipe et aux facilités permises par le télétravail.



91%

des **demandeurs se sont déclarés** satisfaits de l'action du Médiateur pour le Groupe ENGIE en 2022 (vs 92 % en 2021).

Les professionnels : les recommandations du Médiateur

Les échanges entretenus tout au long de l'année 2022 par le Médiateur avec les directions du Groupe ENGIE et leurs clients professionnels ont permis de définir des axes de progrès pour l'entreprise.

RETOUR D'EXPÉRIENCE 2021

La mise en œuvre des recommandations formulées par la Médiation pour le Groupe ENGIE en 2021 a bénéficié à la Direction Clients Professionnels.

DIRECTION CLIENTS PROFESSIONNELS (DCP)

PRIME D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

« 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. »



CONSOMMATION & FACTURATION

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



RECOMMANDATIONS 2022

CONTRAT

Direction Clients Professionnels (DCP)

« Régler rapidement les problèmes informatiques impactant les données clients et potentiellement les contrats associés. »

Constat

Des informations incorrectes dans la base clients peuvent avoir de nombreux impacts, comme sur l'envoi de courriels et de courriers, sur l'édition et l'envoi de factures ou sur l'affichage des contrats. Autant de risques de litige. La correction peut prendre plusieurs mois.

Recommandation

Vu les difficultés occasionnées pour les clients concernés, le fournisseur, seul responsable des dysfonctionnements de ses bases de données clients, se doit de prendre en charge et de régler rapidement, en créant un circuit rouge prioritaire, les problèmes informatiques impactant les données clients et potentiellement les contrats associés.



PROCESSUS DE MÉDIATION

Direction Clients Professionnels (DCP)

« Standardiser le contenu des éléments transmis dans la demande d'éléments et optimiser le circuit de prise en charge de ces demandes afin de gagner en efficacité dans l'instruction globale d'une médiation. »

Constat

Sur quelques dossiers, le manque de standardisation des demandes d'éléments initiales et complémentaires a eu pour effet d'allonger le délai d'instruction des saisines. Ceci ne concernait, avant le contexte de crise énergétique, que la vingtaine de dossiers de professionnels qui remontaient à la Médiation.

Recommandation

Dans un contexte d'augmentation des médiations pour les professionnels (crise de l'énergie, évolution du portefeuille, meilleure connaissance des clients et des circuits d'escalade...), il s'avère nécessaire de standardiser le contenu des données communiquées dans une demande d'éléments et de simplifier le circuit de prise en charge des demandes complémentaires afin de gagner en efficacité dans l'instruction des demandes et donc l'émission d'une solution de médiation.

À la suite d'un atelier de travail, les éléments attendus dans la zone de synthèse ont été clarifiés et le document de demande d'éléments a été ajusté en conséquence. Également, un circuit de contact direct entre les collaborateurs chargés d'une médiation (côté Médiation et CRC interne de la DCP) a été acté.



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 à :
ENGIE
COURRIER DU MÉDIATEUR
TSA 27601
59973 TOURCOING Cedex