



Communiqué de presse
22 juin 2026

La Médiatrice pour le Groupe ENGIE publie son rapport annuel 2025

Le 19 juin 2026, Elisabeth Trocard, nommée Médiatrice pour le Groupe ENGIE le 1er septembre 2025, a remis son rapport d'activité pour l'année 2025 à Catherine MacGregor, Directrice Générale du Groupe. Publié chaque année, ce rapport met en lumière les résultats de l'action de la Médiation.

Faits marquants de l'année 2025 : changement de médiateur et sortie de crise

Elisabeth Trocard a été désignée Médiatrice indépendante de la consommation pour le Groupe ENGIE, le 16 septembre 2025 par un organe collégial paritaire réunissant des représentants d'associations de consommateurs et des représentants d'ENGIE. Elle a ensuite été agréée par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) le 29 décembre 2025. Elle est inscrite pour 5 ans sur la liste des médiateurs de la consommation référencés à la Commission européenne.

L'année 2025 acte la sortie de la crise des prix de l'énergie, initiée fin 2022. Les faits marquants et les chiffres clés de l'année sont :

- **Une baisse de 42 %** de l'ensemble des saisines reçues comparé à 2024 ;
- **Un taux d'accord amiable remarquable** maintenu à **87%**, malgré une complexité accrue des litiges ;
- **L'élargissement des critères de recevabilité des saisines pour les consommateurs**, dispositif qui facilite l'accès à la médiation ;
- **Une transformation notable** du volume de médiations : **la part concernant les professionnels** représente désormais **un quart des dossiers contre 7% en 2021**.

Evolution des demandes de médiation en 2025

En 2025, la Médiation a reçu un volume global de 1 528 saisines dont 1 267 saisines émanant de **consommateurs (83%)**.

Parmi celles-ci, le nombre de saisines recevables en médiation a **reculé de 41 %** (479 contre 818 en 2024) mais **il reste supérieur à son niveau d'avant la crise**. Concernant les consommateurs, 357 demandes recevables ont été enregistrées : le volume retrouve ainsi son niveau d'avant la crise.

Pour les consommateurs, l'année 2025 se caractérise par un retour des problématiques de consommation, notamment liées à des régularisations d'index opérées par les distributeurs



ENEDIS et GRDF ainsi que par des sujets **de facturation**, faisant suite à des factures émises tardivement ou difficiles à comprendre. Ces deux thématiques sont souvent assorties de difficultés de paiement.

Pour les professionnels, les contestations de frais de résiliation arrivent en tête des motifs. Certains professionnels, ayant souscrit des contrats à prix fixe au pic de la crise, ont vu, dans leur résiliation, un levier pour bénéficier de la baisse des prix de marché.

Le traitement des médiations : proximité, qualité et efficacité

Si le nombre de dossiers traités en médiation en 2025 est en baisse comparé à 2024, il est cependant en hausse de 33 % par rapport à son niveau d'avant la crise énergétique, en 2022. **Par ailleurs, malgré une complexité accrue des litiges en 2025, l'équipe de la médiation a su renforcer son efficacité tout en maintenant une relation de proximité et d'écoute avec les requérants :**

- **647 médiations** ont été traitées ou étaient en cours de traitement fin 2025 ;
- **87 % des propositions de solution** formulées ont été **acceptées et mises en œuvre** ;
- La **durée moyenne d'instruction des médiations s'est établie à 79 jours**, en recul de 7 jours par rapport à 2024 ;
- La **durée moyenne d'instruction pour les consommateurs a été de 72 jours** (- 5 jours comparé à 2024). Ce délai reste **nettement inférieur aux 90 jours** fixés par le Code de la consommation.
- Pour ce qui concerne les saisines recevables, **65% des requérants ont utilisé le formulaire de saisine en ligne**, également accessible sur smartphone, soit **deux fois plus qu'en 2022**.

Cinq recommandations partagées avec les entités d'ENGIE

En 2025, la Médiatrice a émis **cinq recommandations aux entités opérationnelles d'ENGIE concernées¹**, issues des médiations menées au cours de l'année. Elles mettent en évidence **des axes de progrès** pour améliorer le traitement des réclamations et réduire durablement le volume de litiges portés en médiation. Elles ont fait l'objet de discussions, tant avec les filiales du Groupe ENGIE qu'avec les associations de consommateurs. La Médiation s'assure ensuite de leur mise en œuvre par ces entités.

Le détail de ces recommandations est disponible sur le site Internet de la Médiatrice : [Synthèse des recommandations 2025 - Médiatrice pour le Groupe ENGIE](#)

Les enjeux pour 2026

La Médiatrice pour le Groupe ENGIE s'inscrit dans **la continuité d'un process de médiation d'entreprise** établi depuis 1999 :

¹ Cinq recommandations dont trois à destination des consommateurs et deux à destination des professionnels



- Elle continue d'exercer en toute indépendance sa mission de règlement amiable des litiges. Elle veille à la **personnalisation du traitement de chaque saisine, dans le respect du droit et de l'équité**, à la base d'une médiation réussie.
- Elle poursuit l'enrichissement de son site Internet afin d'**assurer une information complète et adaptée aux attentes des demandeurs**.
- En parallèle, elle continue de **promouvoir le développement du règlement amiable des litiges auprès des entités du Groupe ENGIE**.

[Pour consulter le rapport 2025 de la Médiatrice pour le Groupe ENGIE Rapports annuels - Médiatrice pour le Groupe ENGIE](#)

À propos de la Médiation et d'Elisabeth Trocard, [Médiatrice indépendante pour le Groupe ENGIE](#)

Créée en 1999, à l'issue d'une concertation étroite avec les associations de consommateurs, la Médiation pour le Groupe ENGIE constitue le dernier recours amiable pour les personnes et organisations, principalement en France, ayant un litige avec une entité du Groupe. Elle intervient en toute indépendance et met à disposition un dispositif structuré et gratuit de résolution amiable des litiges, accessible et conforme aux exigences réglementaires.

Désignée Médiatrice de la consommation pour le Groupe ENGIE le 16 septembre 2025, Elisabeth Trocard, met au service des consommateurs, [25 ans d'expertise des métiers de l'énergie](#), et de relations avec les clients consommateurs, professionnels et entreprises dans l'énergie et les services énergétiques. Elle apporte également à cette activité indépendante, sa pratique active de la recherche de solutions amiables et son écoute attentive des parties prenantes.

Par ailleurs, Elisabeth Trocard est également Médiatrice conventionnelle indépendante pour le traitement de litiges entre une partie prenante (client entreprise, collectivité, association, prestataire, fournisseur, etc.) et le Groupe ENGIE.

Les 3 missions principales de la Médiatrice sont de :

- **traiter les litiges** recevables en médiation en France ;
- **émettre des recommandations de progrès aux entités concernées du Groupe ENGIE** pour améliorer les processus de traitement des réclamations et contribuer ainsi indirectement à la boucle d'amélioration de leur qualité de service. La Médiatrice effectue le suivi de la mise en œuvre effective de ces recommandations ;
- **s'assurer de la conformité avec la Directive Alternative Dispute Resolution (ADR)²** des entités du Groupe intervenant sur le marché des particuliers en Europe (concernant l'information obligatoire des consommateurs), et promouvoir la médiation auprès de toutes les autres entités et des parties prenantes externes.

² Pour faciliter le recours aux solutions amiables, la directive européenne ADR de mai 2013 vise à ce que les entreprises permettent à leurs clients d'avoir accès à un médiateur dans le cas où les réclamations n'auraient pas pu être traitées par le service client.



À propos d'ENGIE

ENGIE est un acteur majeur de la transition énergétique dont la raison d'être est d'agir pour accélérer la transition vers une économie neutre en carbone. Avec plus de 90 000 collaborateurs présents dans 30 pays, le Groupe couvre l'ensemble de la chaîne de valeur de l'énergie, de la production à la vente, en passant par les infrastructures. ENGIE regroupe plusieurs activités complémentaires : la production d'électricité et de gaz renouvelables, les actifs de flexibilité et notamment les batteries, les réseaux de transport et de distribution de gaz et d'électricité, les infrastructures énergétiques locales (réseaux de chaleur et de froid) et la fourniture d'énergie aux clients particuliers, collectivités ou entreprises. Chaque année, ENGIE investit en moyenne 12 milliards d'euros par an pour faire avancer la transition énergétique et atteindre son propre objectif de net zéro carbone en 2045.

Chiffre d'affaires en 2025 : 71.9 milliards d'euros. Coté à Paris et Bruxelles (ENGI), le Groupe est représenté dans les principaux indices financiers (CAC 40, Euronext 100, FTSE Euro 100, MSCI Europe) et extra-financiers (DJSI World, Euronext Sustainable - Europe 120 / France 20, CAC 40 ESG, MSCI EMU ESG screened, MSCI EUROPE ESG Universal Select, Stoxx Europe 600 ESG-X).

Contact presse Groupe ENGIE :

Tél. : +33 (0)1 44 22 24 35

engiepress@engie.com

✂ <https://x.com/ENGIEnewsroom>

Contact relations investisseurs :

Tél. : +33 (0)1 44 22 66 29

ir@engie.com