



Communiqué de presse
22 juin 2022

Le Médiateur pour le Groupe ENGIE publie son rapport annuel 2021

Le 22 juin 2022, Jean-Pierre Hervé, Médiateur pour le Groupe ENGIE, a remis son rapport d'activités 2021 à Catherine MACGREGOR, Directrice Générale du Groupe. Publié chaque année, ce rapport public présente les résultats de l'action du Médiateur qui s'inscrit dans le cadre du Code de la Consommation. Depuis le 25 février 2016, le Médiateur pour le Groupe ENGIE est agréé Médiateur de la Consommation par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation (CECM).

Cette commission d'Etat indépendante garantit l'indépendance du médiateur. Elle a renouvelé en février 2021 et pour cinq ans, l'agrément de Jean-Pierre Hervé, qui est ainsi inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation en France, et notifié à cet effet auprès de la Commission Européenne.

Les 3 missions principales du Médiateur ENGIE en 2021 étaient les suivantes :

- traiter les litiges éligibles à la médiation en France ;
- émettre des recommandations de progrès aux entités concernées du Groupe ENGIE pour améliorer les processus générateurs de réclamations, contribuant ainsi indirectement à la boucle d'amélioration de leur qualité de service. Le Médiateur effectue le suivi de la mise en œuvre effective de ces recommandations ;
- s'assurer de la conformité avec la Directive Alternative Dispute Resolution¹ (ADR) des entités du Groupe intervenant sur le marché des particuliers en Europe (concernant l'information obligatoire des consommateurs), et développer l'intérêt des autres entités pour la médiation.

Faits notables sur l'année 2021

Dans un contexte de hausse des médiations traitées (+ 6,5 %), plus complexes, avec des requérants globalement plus exigeants, le Médiateur consolide le taux d'acceptation par les parties des solutions de médiation (90 %) ainsi que la satisfaction des requérants (92 %).

¹ 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.



A noter 4 points nouveaux en 2021 :

- les dossiers liés à l'électricité sont majoritaires ;
- 21,5% des médiations proviennent du domaine des services ;
- une baisse des saisines des particuliers de 41 % ;
- et une amélioration du portail de saisie par internet.

Hausse des médiations² de la consommation et maintien du taux de satisfaction des requérants

En 2021, le nombre total de saisines réelles de particuliers reçues par le Médiateur, au sens du code de la consommation, a diminué fortement de 41 % par rapport à 2020, atteignant 2 527 demandes. Corrélativement, le nombre de médiations reçues s'est maintenu, avec 401 demandes éligibles en 2021 (+ 4,7 % par rapport à 2020). En 2021, la Médiation a également traité 89 médiations reçues en 2020.

Au total, la Médiation a traité 490 médiations de particuliers en 2021, soit + 6,5 % par rapport à 2020.

Cette année encore, les médiations les plus nombreuses concernent les filiales ENGIE fourniture d'énergie (en offre tarif réglementé, Direction des Tarifs Réglementés - DTR ; ou en offre de marché, Direction Grand Public – DGP ou ENGIE Happ-e en low-cost) qui gèrent plusieurs millions de clients et de contrats d'énergie. Elles sont fortement représentées : 78,5 % des médiations des particuliers reçues par le Médiateur les concernent. Les 21,5 % restants se répartissent entre les filiales ENGIE Home Services et FideloConso.

Dans un contexte stable des volumes traités, le taux d'acceptation des solutions proposées est maintenu à un très fort niveau, de même que la satisfaction des requérants :

- **90 %** (vs 89 % en 2020) **des avis émis lors des médiations ont été acceptés par les parties et mis en œuvre ;**
- **92 % des demandeurs sont satisfaits** de l'action du Médiateur contre 90 % en 2020. Ce niveau de satisfaction s'explique essentiellement par l'implication de la Médiation pour dénouer les demandes traitées, alors que le niveau d'exigence des requérants s'élève.

La Médiation respecte un processus rapide et efficace : 56 % des médiations ont fait l'objet d'un avis rendu sous moins de 60 jours, et 86 % sous moins de 90 jours (exigence de la loi – ordonnance du 20 août 2015 en France – traiter en moins de 90 jours), délai à comparer avec celui d'une procédure judiciaire. La durée moyenne de traitement d'une médiation est de 58 jours en 2021 (vs 63 en 2020).

² La Médiation pour le Groupe ENGIE traite également des médiations conventionnelles pour des litiges avec des professionnels et des entreprises. En 2021, la Médiation a reçu 282 saisines de professionnels dont 30 éligibles à une médiation.



8 recommandations partagées avec les entités d'ENGIE

En 2021, le Médiateur a formulé 8 recommandations³ (vs 15 en 2020) à partir des médiations qu'il a rencontrées au cours de son année d'exercice. Elles ont fait l'objet d'échanges avec les entités opérationnelles concernées du Groupe ENGIE afin de garantir leur implémentation ainsi qu'avec les associations de consommateurs. La Médiation travaille ensuite avec ces entités afin de s'assurer de la mise en œuvre de ses recommandations. Le détail des recommandations est présenté dans le rapport d'activité sur le site internet du Médiateur (<https://www.mediateur-engie.com/qui-sommes-nous/rapport-annuel/>).

Evolutions de son site internet

En 2021, la Médiation pour le Groupe ENGIE a amélioré son site internet pour faciliter les saisines en ligne, et ainsi mieux informer les clients d'ENGIE pour poursuivre la diminution des saisines irrecevables (avant d'être passées par le service clients puis par le service national consommateurs).

Les objectifs et enjeux pour 2022

Le Médiateur pour le Groupe ENGIE réitère ses objectifs.

- Il continuera à exercer en toute indépendance, sa mission de règlement des litiges de la manière la plus qualitative et performante possible. Il veillera à la personnalisation du traitement et à la satisfaction de chaque demandeur, tout en respectant le droit et le principe d'équité, qui sont la base d'une médiation réussie.
- Il poursuivra l'enrichissement de son site Internet afin d'assurer une information complète et adaptée aux besoins et attentes des demandeurs.
- En parallèle, il continuera l'accompagnement fonctionnel des entités et filiales du Groupe, afin de contribuer au développement du règlement amiable des litiges au sein d'ENGIE.

Par ailleurs, la Médiation milite pour ne pas élargir les critères de recevabilité en médiation, afin de ne pas devenir un sous-traitant de fait du traitement des réclamations pour le Groupe ENGIE. Il convient de faire respecter les deux niveaux de traitement prévus dans les contrats (service clients et service national consommateurs) avant l'accès aux médiations. En effet, le risque est d'engorger les organes de médiations, qui ne seraient plus des derniers recours. Il est important que la médiation reste une alternative à la justice et non pas aux services réclamations. Les entités du Groupe Engie devraient publier leur performance en matière de traitement des réclamations, en indiquant par exemple le nombre de réclamations non traitées en deux mois.

Issue d'une concertation étroite avec les associations de consommateurs, la Médiation d'ENGIE existe depuis 1999. Elle œuvre comme dernier recours amiable au sein du Groupe – principalement en France – et est à la disposition de l'ensemble des personnes et organisations concernées par les activités du Groupe, qu'elles soient clientes ou non.

[Pour consulter le rapport 2021 du médiateur pour le Groupe ENGIE](#)

³ 8 recommandations dont 6 pour les filiales ENGIE pour les consommateurs et 2 pour les filiales de clients professionnels



À propos d'ENGIE

Nous sommes un groupe mondial de référence dans l'énergie bas carbone et les services. Avec nos 170 000 collaborateurs, nos clients, nos partenaires et nos parties prenantes, nous sommes engagés chaque jour pour accélérer la transition vers un monde neutre en carbone, grâce à des solutions plus sobres en énergie et plus respectueuses de l'environnement. Guidés par notre raison d'être, nous concilions performance économique et impact positif sur les personnes et la planète en nous appuyant sur nos métiers clés (gaz, énergies renouvelables, services) pour proposer des solutions compétitives à nos clients.

Chiffre d'affaires en 2021 : 57,9 milliards d'euros. Coté à Paris et Bruxelles (ENGI), le Groupe est représenté dans les principaux indices financiers (CAC 40, Euronext 100, FTSE Eurotop 100, MSCI Europe) et extra-financiers (DJSI World, DJSI Europe, Euronext Vigeo Eiris - Eurozone 120/ Europe 120/ France 20, MSCI EMU ESG screened, MSCI EUROPE ESG Universal Select, Stoxx Europe 600 ESG, and Stoxx Global 1800 ESG).

Contact presse Groupe ENGIE :

Tél. France : +33 (0)1 44 22 24 35

Courrier électronique : engiepress@engie.com

 [ENGIEpress](#)

Contact relations investisseurs :

Tél. : +33 (0)1 44 22 66 29

Courrier électronique : ir@engie.com