



Communiqué de presse
14 juin 2023

Le Médiateur pour le Groupe ENGIE publie son rapport annuel 2022

Le 13 juin 2023, Jean-Pierre Hervé, Médiateur indépendant pour le Groupe ENGIE, a remis son rapport d'activité 2022 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 respect des conditions posées par le 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'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC). Cette commission d'État indépendante garantit l'indépendance du médiateur. En février 2021, elle a renouvelé pour cinq ans, l'agrément de Jean-Pierre Hervé, ainsi inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation en France, et notifié à cet effet auprès de la Commission Européenne.

Par ailleurs, Jean-Pierre Hervé est médiateur conventionnel indépendant, pour le traitement de litige entre un professionnel ou une entreprise et le Groupe ENGIE.

Les 3 missions principales du Médiateur ENGIE en 2022 étaient :

- 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 et contribuer 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 2022

Dans un contexte de crise énergétique et de volume élevé de médiations, le Médiateur consolide le taux d'acceptation par les parties des solutions de médiation (87%) ainsi que la satisfaction des requérants (91%).

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.



Quatre points notables en 2022 :

- une baisse des saisines des particuliers de 30% ;
- une légère baisse des médiations des particuliers (-2%) ;
- une forte augmentation des médiations des professionnels (+167 %) ;
- un renforcement de la sécurité du portail de saisie par internet.

Maintien du taux de satisfaction des requérants dans un contexte de crise énergétique et de volume élevé des médiations

En 2022, le nombre total de saisines réelles de particuliers reçues par le Médiateur, au sens du code de la consommation, a fortement diminué (-30% par rapport à 2021), atteignant 1 772 demandes. Corrélativement, le nombre de médiations reçues pour les particuliers a légèrement baissé, avec 393 demandes éligibles en 2022 (-2% par rapport à 2021).

Augmentation de 10% du nombre global de médiations

En revanche, le portefeuille global des médiations, incluant particuliers et professionnels, a augmenté de 10% passant de 441 dossiers à 473. Le nombre de dossiers des professionnels a en effet augmenté de 167% (80 vs 30 en 2021). La crise énergétique et la non-applicabilité du bouclier tarifaire pour les professionnels en sont les premières causes.

Malgré tout, l'équipe de la Médiation a réussi à maintenir un processus rapide et efficace : la durée moyenne de traitement d'une médiation de la consommation est de 58,7 jours en 2022.

54 % des médiations ont fait l'objet d'une proposition de solution rendue 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.

Pour le portefeuille global de médiations, incluant les litiges avec les professionnels, la durée moyenne d'instruction d'un dossier est de 60,7 jours. L'écart s'explique en grande partie par les montants en jeu et le recours à des tierces parties lors des médiations conventionnelles.

Cette année encore, les médiations les plus nombreuses concernent les filiales ENGIE de 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 offre totalement digitalisée) qui gèrent plusieurs millions de clients et de contrats d'énergie. Elles sont fortement représentées : 80,2 % des médiations des particuliers reçues par le Médiateur les concernent. Les 19,8% restants se répartissent entre les filiales ENGIE Home Services, Entreprises & Collectivités (offre FideloConso) et celles gérant les Certificats d'Economie d'Energie. Et les dossiers liés à l'électricité restent majoritaires.

En dépit de la crise énergétique où les prix pour certains requérants ont fortement augmenté, conduisant à des dossiers plus complexes, le taux d'acceptation des solutions proposées s'est



maintenu à un très haut niveau. Il en est de même pour la satisfaction des requérants qui sont pourtant devenus plus exigeants :

- **87 % des propositions de solution** émises lors des médiations **ont été acceptées** par les parties et mises en œuvre ;
- **91% des demandeurs sont satisfaits** de l'action du Médiateur. Ce niveau de satisfaction s'explique essentiellement par la forte et constante implication de la Médiation pour dénouer les demandes, alors que le niveau d'exigence des requérants s'élève.

10 recommandations partagées avec les entités d'ENGIE : des actions de progrès afin d'améliorer le traitement des réclamations et diminuer in fine le nombre de médiations

En 2022, le Médiateur a formulé 10 recommandations² (vs 8 en 2021) à partir des médiations qu'il a rencontrées au cours de son année d'exercice. Elles ont fait l'objet de discussions 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 pour 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/>) et sur le site ENGIE (<https://www.engie.com>).

Comme chaque année, la Médiation s'est employée en 2022 à faire progresser les Directions opérationnelles d'ENGIE par ses recommandations. Les résultats sont là, puisque, concernant les clients particuliers, le nombre de saisines a poursuivi sa baisse, grâce aux travaux importants menés par les Directions, autant côté fournisseur que distributeur.

Evolutions du site internet

En 2022, face à la prolifération des cyberattaques en France, la Médiation pour le Groupe ENGIE a renforcé la sécurité de son site internet indépendant et a obtenu le score de 800/900, donné par la société spécialisée Bitsight, ce qui indique une bonne performance de cybersécurité. Le site a également été amélioré pour faciliter les saisines en ligne.

Les enjeux pour 2023

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.

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



Par ailleurs, la Médiation milite pour ne pas élargir les critères de recevabilité en médiation, afin de ne pas devenir, de fait, un sous-traitant 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, les Directions d'ENGIE devant régler les réclamations en moins de 2 mois. En effet, le risque existerait d'engorger les organes de médiation, qui ne joueraient plus leur rôle de dernier 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 2022 du Médiateur pour le Groupe ENGIE : [Le rapport du Médiateur 2022.](#)

À propos d'ENGIE

ENGIE est un groupe mondial de référence dans l'énergie bas carbone et les services. Avec ses 96 000 collaborateurs, ses clients, ses partenaires et ses parties prenantes, le Groupe est engagé 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. Guidé par sa raison d'être, ENGIE concilie performance économique et impact positif sur les personnes et la planète en s'appuyant sur ses métiers clés (gaz, énergies renouvelables, services) pour proposer des solutions compétitives à ses clients.

Chiffre d'affaires en 2022 : 93,9 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 Vigeo Eiris - Europe 120 / France 20, MSCI EMU ESG screened, MSCI EUROPE ESG Universal Select, Stoxx Europe 600 ESG-X).

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