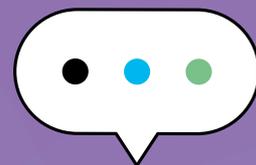


RAPPORT ANNUEL 2023

DE LA MÉDIATION



**POUR LE GROUPE ENGIE -
POUR LES PROFESSIONNELS**



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

La médiation de la consommation :

le Médiateur 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.

La médiation institutionnelle : le Médiateur intervient également pour la résolution de litiges entre des filiales du Groupe ENGIE et leurs clients professionnels (entreprises, prestataires, fournisseurs...).

Les points clés de la Médiation

Gratuite, indépendante, impartiale et confidentielle, la Médiation au sein du Groupe Engie offre une alternative à la justice. Les parties doivent préalablement tenter de résoudre le litige entre elles. Ensuite, dans un cadre confidentiel, le Médiateur aide les parties à élaborer leur propre solution.

2023 en bref

En 2023, les litiges des professionnels ont représenté 17% des saisines et 20% des médiations. Après une hausse de 169% entre 2021 et 2022, les médiations pour les professionnels ont augmenté de 139% entre 2022 et 2023 (30 en 2021, 80 en 2022, 191 en 2023). Les principales causes en sont : la crise énergétique, une éligibilité contraignante au bouclier tarifaire, les frais de résiliation et les retards de réponse des services consommateurs d'ENGIE.

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

En 2023, 2 recommandations ont été faites aux filiales d'ENGIE concernées.

POUR EN SAVOIR PLUS :



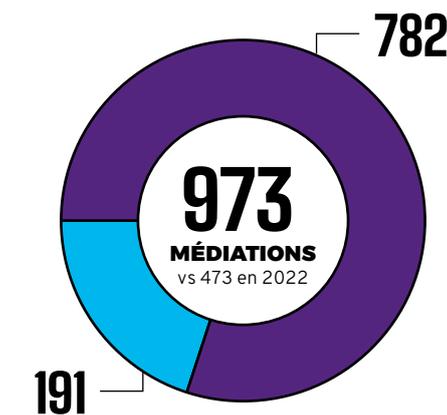
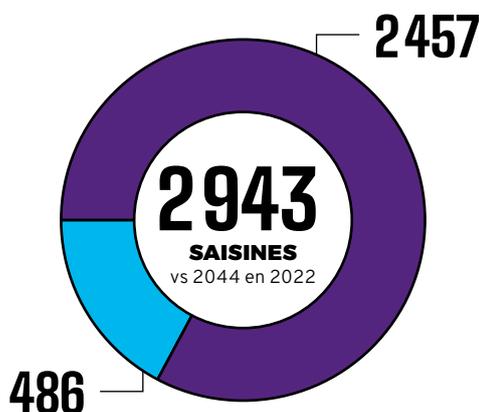
Découvrez le site du Médiateur de la consommation et son rapport



Découvrez le site du Médiateur institutionnel

La crise de l'énergie 2022 : doublement des médiations en 2023 !

Chiffres clés 2023



- Professionnels, entreprises, collectivités locales
- Consommateurs

2943

saisines
du Médiateur
dont 486 par les
professionnels.

Sur ces 486 saisines,
191 ont été éligibles
et traitées par la
Médiation pour le
Groupe ENGIE.

20%

des médiations
concernent les
professionnels.

+139%

de médiations pour
les professionnels
en 2023 vs 2022.

83% des propositions de solution émises par la Médiation en 2023

ont été acceptées par les parties et mises en œuvre, permettant de régler le litige. Ceci grâce à l'implication forte et constante de l'équipe de la Médiation. (vs 87% en 2022).

65,4 jours

La durée moyenne de traitement d'une médiation

a été de 65,4 jours en 2023. Malgré une période difficile liée à la crise énergétique et une forte hausse des médiations pour les professionnels, le délai moyen a été contenu : il était de 60,7 jours en 2022.

91%

des demandeurs se sont déclarés satisfaits

de l'action du Médiateur pour le Groupe ENGIE comme en 2022.

Professionnels : les recommandations du Médiateur

Les échanges entretenus tout au long de l'année 2023 par le Médiateur avec les directions du Groupe ENGIE et leurs clients professionnels ont permis de définir des axes de progrès pour l'entreprise.

BILAN 2022

DIRECTION CLIENTS PROFESSIONNELS (DCP)

CONTRAT

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



PROCESSUS DE MÉDIATION

« 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. »



Les 2 recommandations formulées par la Médiation pour le Groupe ENGIE en 2022 ont été mises en œuvre par la Direction Clients Professionnels.

RECOMMANDATIONS 2023

RECOMMANDATION LIÉE À LA CRISE ÉNERGÉTIQUE

DIRECTION CLIENTS PROFESSIONNELS (DCP)

CONTRAT

« Caler l'échéancier de paiement des mensualités sur les périodes contractuelles et non sur le rythme des factures de régularisation et, en particulier, envoyer au moment du renouvellement du contrat, le nouvel échéancier de paiement des nouvelles mensualités. »

CONSTAT

La Médiation relève que l'ajustement du plan de mensualisation n'est pas fait au moment de l'envoi des courriers d'information concernant le renouvellement des contrats.

Il apparaît aussi que quand le nouveau contrat renouvelé avec les nouveaux prix démarre, les mensualités de l'ancien contrat perdurent jusqu'à la nouvelle facture de régularisation : cela peut faire croire aux clients que les prix n'ont finalement pas évolué, surtout dans un contexte, en 2022, où l'on évoquait un bouclier tarifaire qui protégerait certains clients. C'est un contre-signal fort.

Connaissant cette situation, le fournisseur ENGIE avait mis en place une information des clients par téléphone ou SMS. Pour autant, certaines situations rencontrées ont pu induire un vice de consentement au moment de la reconduction du contrat.

RECOMMANDATION

Le niveau de mensualité est le signal concret du prix pour beaucoup de clients dans la gestion de leur budget, même si contractuellement, le fournisseur a bien fourni les nouvelles grilles tarifaires dans les courriers de proposition de renouvellement des contrats. La Médiation recommande au fournisseur de joindre le plan de mensualisation au courrier de renouvellement plutôt que de le joindre à la facture de régularisation annuelle. Ainsi, ce processus permettra d'avoir un consentement éclairé du client, qui saura mieux à quoi il s'engage et comment il pourra comparer avec d'autres offres.



RECOMMANDATION HORS CRISE ÉNERGÉTIQUE

DIRECTION CLIENTS PROFESSIONNELS (DCP)

CONTRAT

« Informer le client qui change de contrat, alors que le point de livraison reste le même, de la nécessité de résilier son ancien contrat. »

CONSTAT

Il arrive que le fournisseur continue de facturer les clients sur un ancien contrat et un ancien compteur alors que celui-ci a souscrit un nouveau contrat nécessitant un nouveau compteur sur le même point de livraison.

RECOMMANDATION

La Médiation recommande au fournisseur, au regard de son devoir de conseil, d'informer au préalable le client de la nécessité de formuler une demande de résiliation écrite de son ancien contrat afin que le nouveau contrat soit appliqué dès sa mise en service et d'éviter la persistance d'une facturation sur la base d'un ancien contrat et d'un compteur déposé. En cas d'oubli, c'est au fournisseur de procéder à la résiliation du contrat.



Le Médiateur

POUR LE GROUPE ENGIE

Pour saisir le Médiateur pour le Groupe ENGIE :



via le formulaire en ligne sur
www.mediateur-engie.com

ou directement via votre smartphone

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

Conseil, création et réalisation : Altavia.

Crédits photos : Getty Images.

Rédaction : Le Médiateur pour le Groupe ENGIE avec la contribution de l'équipe de la Médiation.