



Communiqué de presse
5 juin 2025

Le Médiateur pour le Groupe ENGIE publie son rapport annuel 2024

Le 20 mai 2025, Jean-Pierre Hervé, Médiateur indépendant pour le Groupe ENGIE, a remis son rapport d'activité 2024 à Catherine MacGregor, Directrice Générale du Groupe. Publié chaque année, ce rapport public met en lumière les résultats de l'action du Médiateur, menée dans le respect des exigences du Code de la consommation.

Faits marquants de l'année 2024 : un niveau de satisfaction inédit malgré la prolongation de la crise énergétique

- **Une baisse de 12 %** du nombre de médiations reçues par rapport à 2023, mais une **hausse de 80 %** par rapport à 2022 ;
- **Un volume traité équivalent au record de 2023**, du fait du stock (1 060 médiations) ;
- **Une forte sollicitation des petits professionnels**, avec un volume stable par rapport à 2023, mais en **hausse de 140 %** sur deux ans ;
- **La croissance continue des saisines en ligne**, en progression de **28 % sur deux ans**.

Alors que la crise énergétique s'est poursuivie sur les trois premiers trimestres, le Médiateur a atteint un **taux de satisfaction exceptionnel (97 %)** et a retrouvé le **très bon taux de réussite des médiations d'avant-crise (87 %)**.

Résultats détaillés de l'activité du Médiateur en 2024

En 2024, le Médiateur a reçu **2 198 saisines de particuliers**, soit une baisse de **11 %** par rapport à 2023 (2 457 saisines).

Le nombre de médiations reçues pour les particuliers a reculé de **15 %**, avec **662 demandes éligibles** (contre 782 en 2023 et 393 en 2022). Toutes catégories confondues (particuliers et professionnels), **852 demandes éligibles** ont été enregistrées, en baisse de **12 %** par rapport à 2023 (973), mais en forte progression par rapport à 2022 (+80 % par rapport aux 473 médiations de cette année-là).

Le flux de litiges a été principalement alimenté par des **reconductions de contrats** : mensualités mal estimées, hausses tarifaires sur des offres initialement annoncées comme fixes, en lien avec l'arrêt progressif du bouclier tarifaire mis en place par l'État.

Les **contestations de frais de résiliation** sont également restées nombreuses. Des 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.



Une exigence de qualité pleinement préservée

Malgré une hausse de la tension chez les requérants, **la qualité du traitement des médiations a été maintenue** :

- **87 %** des propositions de solution formulées ont été **acceptées et mises en œuvre** ;
- **97 %** des demandeurs se déclarent **satisfaits de l'action du Médiateur** —un niveau de satisfaction jamais atteint à ce jour, s'expliquant principalement par le maintien de la proximité et de l'implication de la Médiation.

La **durée moyenne d'instruction des médiations de particuliers s'est établie à 77 jours**, soit une augmentation de 14 jours par rapport à 2023. Ce délai reste toutefois **nettement inférieur aux 90 jours** fixés par le Code de la consommation.

Deux recommandations partagées avec les filiales d'ENGIE

En 2024, le Médiateur a émis **deux recommandations**¹, issues des enseignements tirés des médiations menées au cours de l'année. Chacune propose **plusieurs axes de progrès** visant à améliorer le traitement des réclamations et à réduire durablement le volume de litiges portés en médiation. Elles ont fait l'objet de discussions, tant avec les filiales opérationnelles concernées du Groupe ENGIE qu'avec les associations de consommateurs.

La Médiation travaille ensuite avec ces filiales pour s'assurer de leur mise en œuvre.

Le détail de ces recommandations est disponible dans le **rapport d'activité**

- pour les consommateurs, sur le site Internet du Médiateur : <https://www.mediateur-engie.com/qui-sommes-nous/rapport-annuel/>
- pour les professionnels, sur le site ENGIE : [L'essentiel de la Médiation | ENGIE](#).

Évolutions du site Internet : accessibilité renforcée et sécurité maintenue

Le développement d'un **formulaire de saisine optimisé pour smartphone** a largement facilité l'accès au service, contribuant à une **hausse significative des saisines en ligne**, passées de **30 % en 2022 à 58 % en 2024**.

Parallèlement, la Médiation a su **préserver un haut niveau de sécurité informatique**, consolidé depuis 2022, garantissant la confidentialité et la fiabilité des échanges via la plateforme.

Les enjeux pour 2025

Le Médiateur pour le Groupe ENGIE réaffirme 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.

¹ Deux recommandations dont une pour une entité d'ENGIE orientée consommateurs et une pour une entité d'ENGIE orientée professionnels



- Il poursuivra l'enrichissement de son site Internet afin d'**assurer une information complète et adaptée aux attentes des demandeurs**.
- En parallèle, il continuera l'accompagnement fonctionnel des filiales du Groupe, pour **favoriser le développement du règlement amiable des litiges au sein d'ENGIE**.

Pour consulter le rapport 2024 du Médiateur pour le Groupe ENGIE



À propos de Jean-Pierre Hervé, Médiateur indépendant pour le Groupe ENGIE

Jean-Pierre Hervé, Médiateur indépendant 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) depuis 2016. Cette commission d'État garantit l'indépendance du Médiateur. En février 2021, elle a renouvelé son agrément pour cinq ans, 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 également Médiateur conventionnel indépendant pour le traitement de litiges entre un professionnel ou une entreprise et le Groupe ENGIE.

Les 3 missions principales du Médiateur pour le Groupe ENGIE sont :

- **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 Resolution (ADR)²** des filiales 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.

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 98 000 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 plus de 10 milliards d'euros pour faire avancer la transition énergétique et atteindre son propre objectif de net zéro carbone en 2045.

Chiffre d'affaires en 2024 : 73,8 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://twitter.com/ENGIEnewsroom>

Contact relations investisseurs :

Tél. : +33 (0)1 44 22 66 29

ir@engie.com

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.