

ÉDITION 2024

Le rapport du
Médiateur

pour le groupe ENGIE
pour les professionnels

Le Médiateur
POUR LE GROUPE ENGIE



Le Médiateur pour le Groupe ENGIE, indépendant, 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 institutionnelle :

Indépendante, gratuite, impartiale et confidentielle, la Médiation pour le Groupe Engie offre une alternative à la justice. Les parties doivent préalablement avoir tenté de résoudre le litige entre elles. Ensuite, dans un cadre confidentiel, le Médiateur aide les parties à élaborer leur propre solution.

2024, en bref :

Une forte sollicitation des professionnels : les litiges concernant représentent 17% des saisines et 22% des médiations au global. Le volume des médiations est resté **stable entre 2023 et 2024** (190 vs 191 en 2023) mais est **en hausse de 140% sur deux ans** (80 en 2022). Les contestations de frais de résiliation sont encore restées nombreuses en 2024. Des professionnels, ayant souscrit des contrats à prix fixe au pic de la crise, ont voulu renégocier leurs frais de résiliation, un levier pour que leur business reste compétitif et bénéficie de la baisse des prix de marché de l'énergie.

Un taux d'accord meilleur pour les professionnels que pour le portefeuille global (91% vs 87%), ceci grâce à l'implication forte et constante de l'équipe de la Médiation, et malgré une tension accrue durant les médiations du fait des enjeux contradictoires des parties.

Des réponses tardives des services réclamations : la Médiation pour le Groupe ENGIE étant indépendante, elle a besoin des éléments expliquant le litige pour aider à son instruction : les délais d'instruction des médiations en 2024 se sont significativement allongés (**137 jours pour les professionnels** vs 86 pour le portefeuille global et 77 jours pour les particuliers). Un volume élevé des saisines et la complexité des litiges portant sur plusieurs problématiques simultanées ont expliqué en partie les retards des services d'ENGIE à transmettre ces informations durant la période de crise.

L'intérêt majeur d'une Médiation indépendante dédiée à une seule entreprise, est de proposer, grâce à cette proximité, des axes de progrès pertinents dans le traitement des réclamations comme dans les processus clientèles. Ces recommandations, basées uniquement sur les situations rencontrées par la Médiation, contribuent ainsi à améliorer la qualité de service des directions du Groupe ENGIE.

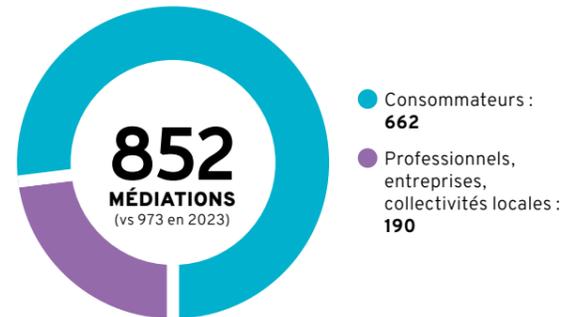
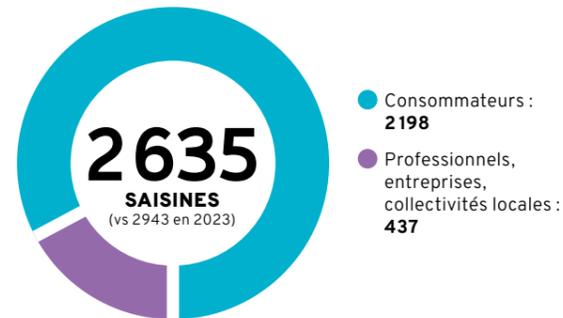
Cette démarche résulte directement des principes du Club des médiateurs de services au public, association regroupant plus de 30 médiateurs en France ; le Médiateur pour le Groupe ENGIE en est le vice-président depuis sa création.

Le Médiateur pour le Groupe ENGIE a formulé dans son rapport 2024 puis fin 2024, des recommandations auprès des Directions BTOB. Ces recommandations sont, soit en cours de mise en œuvre, soit déjà suivies.



2024 : un niveau de satisfaction inédit

malgré la prolongation de la crise énergétique



Professionnels : les recommandations du Médiateur

Les échanges entretenus tout au long de l'année 2024 par le Médiateur indépendant avec les directions du Groupe ENGIE et leurs clients professionnels ont permis de définir des axes de progrès pour l'entreprise.

BILAN 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. »

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. »

Les 2 recommandations formulées par la Médiation pour le Groupe ENGIE en 2023 ont été mises en œuvre par la Direction Clients Professionnels.

RECOMMANDATIONS 2024

Direction Clients Professionnels (DCP)

Recommandation sur le traitement des réponses à apporter à la Médiation durant sa phase d'analyse et de recherche de la solution à proposer

CONCERNANT LA QUALITÉ DES RÉPONSES APPORTÉES À LA MÉDIATION SUITE AUX DEMANDES D'ÉLÉMENTS LUI PERMETTANT D'ANALYSER LE DOSSIER

La Médiation demande de traiter ses demandes d'éléments avec un plus haut niveau d'exigence, pour éviter les allers-retours, et uniformiser les productions.

CONCERNANT LES SITUATIONS DE COMPTE ÉTABLIES À LA DEMANDE DE LA MÉDIATION

La Médiation demande une présentation lisible et pédagogique des situations de compte, qui ont pour but d'apporter aux requérants une explication précise et opposable concernant les flux financiers liés à la gestion du compte client (facturation, paiements, remboursements, annulation de facture ...). En la matière, le modèle proposé par la Direction des clients particuliers est à reproduire.



Recommandation sur l'amélioration de l'information à apporter aux clients professionnels

CONCERNANT LA CLARTÉ DES COURRIERS DE RENOUVELLEMENT DES CONTRATS (INCLUANT LES EMAILS DE RENOUVELLEMENT)

Même si les règles en matière d'informations précontractuelles diffèrent de celles pour le consommateur (au sens client particulier), la Médiation demande une amélioration de la qualité de l'information aux moments clés de la vie des contrats, afin d'éviter certains types de réclamations.

CONCERNANT L'AJUSTEMENT DU PLAN DE MENSUALISATION AVEC LES NOUVEAUX PRIX

La Médiation demande l'ajustement automatique du plan de mensualisation avec les nouveaux prix lors d'une évolution tarifaire au moment du renouvellement du contrat.

CONCERNANT L'INFORMATION SUR LES FRAIS DE RÉSILIATION

La Médiation demande une information précontractuelle et contractuelle plus précise, afin, notamment, de permettre l'évaluation des frais de résiliation.

Le Médiateur

POUR LE GROUPE ENGIE

**Pour saisir le Médiateur
pour le Groupe ENGIE,
si vous êtes un professionnel :**



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

Conseil, création et réalisation :
Altavia Disko.

Crédits photos : La Médiation
pour le Groupe ENGIE, Shutterstock.

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