



Communiqué de presse
19 juin 2024

Le Médiateur pour le Groupe ENGIE publie son rapport annuel 2023

Le 20 juin 2024, Jean-Pierre Hervé, Médiateur indépendant pour le Groupe ENGIE, a remis son rapport d'activité 2023 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.

Faits marquants sur l'année 2023 : un contexte inédit de crise énergétique qui s'est prolongé

Quatre points sont à retenir en 2023 concernant l'activité du Médiateur :

- le doublement des médiations des particuliers ;
- une hausse des saisines des particuliers de 40 % ;
- une forte augmentation des médiations pour les professionnels (111 de plus que l'année 2022) ;
- l'accès au formulaire de saisie des litiges à partir du smartphone.

Dans ce contexte de crise énergétique et de volume élevé des médiations, le Médiateur indépendant pour le Groupe ENGIE **affiche de très bons taux de satisfaction des requérants (91 %) comme d'acceptation des solutions de médiation (84 %).**

Résultats détaillés de l'activité du Médiateur ENGIE

En 2023, avec 2 457 demandes de particuliers (vs 1 772 en 2022), le nombre de saisines éligibles a augmenté de 40 % par rapport à 2022. Le nombre de médiations pour les particuliers a doublé, avec 782 demandes éligibles reçues en 2023 (vs 393 en 2022).

Pour les clients particuliers, la Médiation constate une hausse des litiges relatifs aux contrats (plus de 50 %). En cause, notamment, la nature de l'information précontractuelle, amenant à des contestations de prix liées au renouvellement de contrat ou à la souscription d'un nouveau contrat en 2022.

Le nombre de médiations des professionnels est passé pour sa part de 80 en 2022 à 191 en 2023. Les premières raisons en sont : la crise énergétique, une éligibilité au bouclier tarifaire plus contraignante que pour les particuliers et la problématique des frais de résiliation alors que les prix de marché sont à la baisse et que les entreprises veulent retrouver leur compétitivité.



Malgré tout, l'équipe de la Médiation a réussi à maintenir un processus rapide et efficace, en adaptant temporairement ses méthodes : la durée moyenne d'instruction d'un dossier, particuliers et professionnels confondus, a été de 65,4 jours.

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, ce qui est d'autant plus à souligner dans un contexte de crise énergétique et de hausse des prix, parfois très significatives pour certains requérants:

- **84 % 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 principalement par le maintien de la proximité et de l'implication de la Médiation, malgré le volume inédit des litiges.

10 recommandations partagées avec les filiales d'ENGIE

En 2023, le Médiateur a formulé 10 recommandations¹ à partir des médiations menées, il s'agit d'actions de progrès pour améliorer le traitement des réclamations et diminuer in fine le nombre de médiations. La moitié d'entre elles concerne des problématiques liées à la crise énergétique. Elles ont fait l'objet de discussions tant avec les filiales opérationnelles concernées du Groupe ENGIE afin de garantir leur implémentation qu'avec les associations de consommateurs. La Médiation travaille ensuite avec ces filiales pour s'assurer de leur mise en œuvre. Le détail des recommandations est présenté dans le rapport d'activité sur le site Internet du Médiateur, pour les consommateurs (<https://www.mediateur-engie.com/qui-sommes-nous/rapport-annuel/>) et sur le site ENGIE, pour les professionnels ([L'essentiel de la Médiation | ENGIE](#)).

Evolutions du site Internet

En 2023, la Médiation pour le Groupe ENGIE a fait évoluer son formulaire de saisine des litiges en ligne, pour le rendre encore plus facile d'accès : il permet aux consommateurs n'ayant ni ordinateur ni scanner d'envoyer leur demande directement de leur smartphone. La Médiation a également maintenu le haut niveau de sécurité du site atteint en 2022.

Les enjeux pour 2024

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 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.

¹ 10 recommandations dont 8 pour les entités d'ENGIE pour les consommateurs et 2 pour les entités d'ENGIE pour les 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 dans le cadre du traitement des réclamations pour le Groupe ENGIE. 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.

Deux niveaux de traitement sont prévus dans les contrats (service clients et service national consommateurs), il convient de les faire respecter, avant l'accès aux médiations, les filiales d'ENGIE devant régler les réclamations en moins de 2 mois. En effet, le risque serait 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 aux services réclamations.

Pour consulter le rapport 2023 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 groupe mondial de référence dans l'énergie bas carbone et les services. Avec ses 97 000 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 2023 : 82,6 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. : +33 (0)1 44 22 24 35

engiepress@engie.com

✕ <https://twitter.com/ENGInewsroom>

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.

