



Communiqué de presse  
29 février 2016

## Le Médiateur d'ENGIE agrée « Médiateur de la consommation »

**Le 25 février 2016, Jean-Pierre Hervé, Médiateur du groupe ENGIE, est devenu l'un des premiers médiateurs d'entreprise inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation et notifié auprès de la Commission européenne.**

La Médiation d'ENGIE est ainsi reconnue tant pour la qualité de son activité que pour son indépendance. Elle respecte en effet en tous points les critères de qualité définis dans la directive européenne de mai 2013, dite ADR (*Alternative Dispute Resolution*), transposée en droit français le 20 août 2015, ainsi que dans les textes réglementaires associés.

Depuis août 2015, en France, tout consommateur ayant un différend non réglé avec une entreprise doit pouvoir aisément faire appel à un médiateur agréé « médiateur de la consommation ». Jean-Pierre Hervé, médiateur du groupe ENGIE depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2014, a obtenu cet agrément à la suite d'une audition devant la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation (CECM). Il avait été pressenti à ce titre dès le 11 décembre 2015 à l'unanimité par un organe paritaire composé de représentants d'associations de consommateurs et de représentants d'ENGIE.

Ses coordonnées seront désormais publiées sur le [site Internet du Ministère de l'Economie](#) et sur [celui de la Commission Européenne](#), au sein de la liste des autres médiateurs agréés. Ainsi, les consommateurs ne connaissant pas encore son existence pourront plus facilement entrer en contact avec lui. Les différents moyens de saisir le Médiateur d'ENGIE sont également présentés sur son site Internet indépendant : [www.mediateur-engie.com](http://www.mediateur-engie.com).

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.



## À propos d'ENGIE

ENGIE inscrit la croissance responsable au cœur de ses métiers (électricité, gaz naturel, services à l'énergie) pour relever les grands enjeux de la transition énergétique vers une économie sobre en carbone : l'accès à une énergie durable, l'atténuation et l'adaptation au changement climatique et l'utilisation raisonnée des ressources. Le Groupe développe des solutions performantes et innovantes pour les particuliers, les villes et les entreprises en s'appuyant notamment sur son expertise dans quatre secteurs clés : les énergies renouvelables, l'efficacité énergétique, le gaz naturel liquéfié et les technologies numériques. ENGIE compte 154 950 collaborateurs dans le monde pour un chiffre d'affaires en 2015 de 69,9 milliards d'euros. Coté à Paris et Bruxelles (ENGI), le Groupe est représenté dans les principaux indices internationaux : CAC 40, BEL 20, DJ Euro Stoxx 50, Euronext 100, FTSE Eurotop 100, MSCI Europe, DJSI World, DJSI Europe et Euronext Vigeo (Eurozone 120, Europe 120 et France 20).

### Contact presse :

Tél. France : +33 (0)1 44 22 24 35

Tél. Belgique : +32 (0)2 510 76 70

Courrier électronique : [engiepress@engie.com](mailto:engiepress@engie.com)

### Contact relations investisseurs :

Tél. : +33 (0)1 44 22 66 29

Courrier électronique : [ir@engie.com](mailto:ir@engie.com)



### SIEGE D'ENGIE

Tour T1 – 1 place Samuel de Champlain – Faubourg de l'Arche – 92930 Paris La Défense cedex – France

Tél. : +33 (0)1 44 22 00 00

ENGIE – SA AU CAPITAL DE 2 435 285 011 EUROS – RCS NANTERRE 542 107 651

[engie.com](http://engie.com)