



Communiqué de presse
13 juin 2016

Le Médiateur du Groupe ENGIE publie son rapport annuel 2015

Le 10 juin 2016, Jean-Pierre Hervé, Médiateur du Groupe ENGIE, a remis son rapport d'activités 2015 à Isabelle Kocher, Directeur Général du Groupe. Publié chaque année, ce rapport présente les résultats de l'action du Médiateur et s'inscrit, depuis cette année, dans le cadre du Code de la Consommation ; en effet, depuis le 25 février 2016, le Médiateur du Groupe ENGIE est agréé Médiateur de la Consommation par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation (CECM).

Le Médiateur s'était fixé 4 missions principales pour l'année 2015 :

- traiter les litiges éligibles à la Médiation, dans le respect de la loi : critères d'éligibilité, processus et délai de traitement ;
- émettre des recommandations aux entités concernées du Groupe pour contribuer à la boucle d'amélioration sur la base des avis émis, et effectuer le suivi de la mise en œuvre de ces recommandations ;
- obtenir l'agrément Médiateur de la Consommation en France ;
- s'assurer de la conformité avec la Directive Alternative Dispute Resolution¹ (ADR) des entités du Groupe intervenant sur le marché des clients particuliers en Europe, et développer l'intérêt des autres entités pour la médiation.

Un traitement des litiges équitable et personnalisé

En 2015, le nombre de sollicitations a fortement diminué (- 40 %) en raison d'une performance accrue du service clientèle, tandis que le nombre de médiations réalisées a progressé de plus de 50 % par rapport à 2014. Une évolution qui s'explique en partie par l'exigence accrue des clients vis-à-vis de leur fournisseur d'énergie, dans un contexte de révolution du secteur au sein duquel se développent de multiples offres et services. Plus de 80 % des avis émis lors des médiations ont été acceptés par les parties et mis en œuvre. Enfin, le délai moyen de traitement des dossiers a été de 67 jours, quand la loi exige qu'il soit de moins de 90 jours.

Comme chaque année, les sollicitations reçues et les médiations réalisées ont pour la plupart porté sur la compréhension des factures d'énergie ; de nouvelles requêtes sont apparues, liées aux nouveaux services, comme ceux autour des chaudières et des énergies renouvelables.

19 recommandations partagées avec les entités d'ENGIE

A partir des cas particuliers rencontrés par le Médiateur au cours de l'année 2015, 19 recommandations ont pu être formulées. Celles-ci ont fait l'objet d'échanges avec les entités concernées du Groupe afin de garantir leur

¹ 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.



mise en œuvre, ainsi qu'avec des associations de consommateurs. Le détail des recommandations est présenté sur le site Internet du Médiateur : www.mediateur-engie.com.

Obtention de l'agrément de Médiateur de la consommation en France

Le 25 février 2016, la médiation d'ENGIE a obtenu l'agrément « médiation de la consommation » par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation, ainsi que l'inscription en tant que tel sur la liste de l'Union Européenne. Un label qui récompense le respect de tous les critères d'indépendance et d'efficacité attendus par les nouveaux textes réglementaires entrés en vigueur en 2015.

Accompagner les entités pour développer la médiation en conformité avec la directive européenne

Tout au long de l'année 2015, le Médiateur a pris contact avec différentes entités et équipes du Groupe en France chargées de la relation client, afin de leur rappeler les engagements d'ENGIE et la nécessité légale et l'intérêt de proposer une médiation, en complément ou en lieu et place du processus judiciaire classique.

Le Médiateur a également accompagné les filiales européennes d'ENGIE en ce sens, en fonction des conditions et de l'avancement de la transposition de la directive dans les pays où elles sont implantées.

Pour 2016, le Médiateur du Groupe ENGIE réitère ses objectifs. Il continuera à exercer sa mission de règlement des litiges de la manière la plus qualitative et performante possibles. Il veillera à la personnalisation du traitement et à la satisfaction de chaque demandeur, tout en respectant le droit et le principe d'équité, la base d'une médiation réussie. Il poursuivra en parallèle son accompagnement fonctionnel des filiales du Groupe, afin de contribuer au développement du règlement amiable des litiges au sein d'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.

Pour consulter le rapport 2015 du médiateur d'ENGIE, [cliquez ici](#).

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

Courrier électronique : engiepress@engie.com

Contact relations investisseurs :

Tél. : +33 (0)1 44 22 66 29

Courrier électronique : 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