

Convention de coopération entre le médiateur national de l'énergie et le médiateur pour le groupe ENGIE

Le médiateur national de l'énergie

Autorité publique indépendante,

Régie par les dispositions des articles L. 122-1 à L. 122-5 du code de l'énergie

Grande Arche Paroi sud 92055 LA DEFENSE Cedex

Représenté par Monsieur Bernard DOROSZCZUK, médiateur national de l'énergie

D'UNE PART

ET

La médiatrice pour le groupe ENGIE

65-67, rue Jules FERRY – Bâtiment B2 - 92250 La Garenne-Colombes

Représentée par Madame Elisabeth TROCARD

D'AUTRE PART

Ci-après dénommées individuellement « la Partie » ou collectivement « les Parties »

Etant préalablement rappelé que :

Le groupe ENGIE dispose d'un médiateur, compétent en vue de la résolution amiable des litiges opposant un client, un fournisseur, un producteur d'énergie ou une autre partie prenante externe à une entité du groupe ENGIE. Ce médiateur est désigné dans les conditions définies par l'article L. 613-2 du Code de la consommation, qui dispose, notamment qu'« *aucun lien hiérarchique ou fonctionnel entre le professionnel et le médiateur ne peut exister pendant l'exercice de sa mission de médiation. Le médiateur est clairement séparé des organes opérationnels du professionnel.* » Il est inscrit ou a demandé son inscription sur la liste tenue par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation, dans les conditions prévues aux articles L. 615-1 et L. 615-2 du Code de la consommation.

L'article L. 122-1 du Code de l'énergie a institué un médiateur national de l'énergie, autorité publique indépendante, dont la compétence - résultant dudit article, tel que modifié en dernier lieu par la loi n°2021-1104 du 22 août 2021 - vise à « *recommander des solutions aux litiges entre personnes physiques ou morales et les entreprises du secteur de l'énergie* ».

Le médiateur national de l'énergie est un médiateur public au sens de l'article L. 611-1 du Code de la consommation.

L'article L. 612-2 du Code de la consommation prévoit qu'un litige ne peut être examiné par un médiateur de la consommation s'il « *a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur* ».

L'article L. 122-1 du Code de l'énergie en a déduit que « *[...] par dérogation au 3° de l'article L. 612-2 [du code de la consommation], la saisine d'un autre médiateur ne fait pas obstacle au traitement d'un litige de consommation par le Médiateur national de l'énergie, dès lors que l'objet de ce litige relève de son champ de compétences.* »

Par ailleurs, les relations entre les Parties sont régies par les dispositions de l'article L. 612-15 du Code de la consommation selon lesquelles : « *Lorsqu'un médiateur public est compétent pour procéder à la médiation d'un litige de consommation, ce litige ne peut donner lieu à d'autres procédures de médiation conventionnelle, au sens du présent titre, sous réserve de l'existence d'une convention, notifiée à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation mentionnée à l'article L. 615-1, qui répartit les litiges entre les médiateurs concernés.* ».

Dans ce contexte, la présente convention organise les modalités de coopération entre les Parties, notamment lorsque celles-ci sont saisies d'un même litige.

Convienent de ce qui suit :

Vu les articles L. 611-1 à L. 616-3 du Code de la consommation et le décret n°2016-884 du 29 juin 2016, pris pour leur application ;

Vu les articles L. 122-1 à L. 122-5 du Code de l'énergie et le décret n° 2007-1504 du 19 octobre 2007, pris pour leur application ;

Article 1^{er} : Objet de la convention

Les Parties conviennent, par la présente convention, de mettre en œuvre les dispositions susvisées de l'article L. 612-15 du Code de la consommation dans un esprit de coopération, au bénéfice des consommateurs contractant avec une entreprise du groupe ENGIE, afin de faciliter leur recours à la médiation et le règlement des litiges.

Article 2 : Coordination des interventions des Parties pour les litiges dont elles sont saisies

Les consommateurs contractant avec une entreprise du groupe ENGIE peuvent librement saisir de leur litige soit le médiateur national de l'énergie, si le litige relève de son champ de compétence, soit la médiatrice pour le groupe ENGIE, sans que la saisine de l'un puisse être conditionnée à la saisine préalable ou simultanée de l'autre.

Si le dossier est recevable au sens des textes qui régissent le médiateur national de l'énergie, et si le consommateur a saisi les deux médiateurs, les services du médiateur national de l'énergie et ceux de la médiatrice pour le groupe ENGIE informent le consommateur que deux médiations ne sauraient être menées en parallèle.

Il est alors demandé au consommateur de choisir l'un ou l'autre des médiateurs tout en l'informant que :

- S'il choisit la médiatrice pour le groupe ENGIE, et qu'il n'est pas satisfait de la solution proposée, il conserve le droit de recourir ultérieurement au médiateur national de l'énergie ;
- S'il choisit le médiateur national de l'énergie, la médiatrice pour le groupe ENGIE renoncera à instruire le dossier, car elle ne sera plus en mesure d'intervenir.

Conformément aux dispositions de l'article L. 122-1 du Code de l'énergie, le fait que la médiatrice pour le groupe ENGIE ait statué sur un litige ne fait pas obstacle à ce que ce litige puisse être soumis ultérieurement, par le consommateur, au médiateur national de l'énergie.

Dans le cas où le médiateur national de l'énergie est saisi d'un litige concernant une entreprise du groupe ENGIE n'entrant pas dans son champ de compétence, il informera le requérant que le médiateur compétent pour le litige en question est la médiatrice pour le groupe ENGIE. Le médiateur national de l'énergie transmettra alors le dossier à la médiatrice pour le groupe ENGIE, sous réserve de l'accord de l'intéressé.

La médiatrice pour le groupe ENGIE, saisie d'un litige qu'elle estime comme ne relevant pas de son ressort, tel qu'un litige portant sur la problématique d'un changement de fournisseur, informera le consommateur que le médiateur national de l'énergie est compétent pour le litige en question. La médiatrice pour le groupe ENGIE transmettra alors sa demande au médiateur national de l'énergie, sous réserve de l'accord de l'intéressé.

Article 3 : Echanges d'informations entre les Parties

Le principe de la confidentialité de la médiation ne fait pas obstacle à ce que le médiateur national de l'énergie demande à la médiatrice pour le groupe ENGIE communication de sa recommandation à un litige dont le médiateur national de l'énergie est ultérieurement saisi.

Article 4 : Information des consommateurs ayant conclu un contrat avec une entreprise du groupe ENGIE et souhaitant recourir à la médiation

Le texte de la présente Convention, de même que toute modification qui y serait apportée par voie d'avenant, sont publiés, de façon claire et aisément accessible, sur le site Internet de chacune des Parties. Une information similaire est faite en cas de modification ou de résiliation de cette Convention.

Dans cet esprit, la médiatrice pour le groupe ENGIE s'engage à éviter toute confusion avec le médiateur national de l'énergie dans tout document ou message, écrit ou verbal.

La médiatrice pour le groupe ENGIE mentionne l'existence du médiateur national de l'énergie sur son site internet, de manière claire et aisément accessible, de la même façon que le site internet du médiateur national de l'énergie informe les consommateurs que le groupe ENGIE dispose de son propre médiateur.

La médiatrice pour le groupe ENGIE s'engage, en outre, à mentionner, de façon claire et lisible, l'existence et les modalités de saisine du médiateur national de l'énergie, à l'occasion des réponses qu'elle adresse aux consommateurs qui ne sont pas satisfaits à l'issue du processus de médiation, ou qu'elle réoriente vers le service clients ou consommateurs de l'entreprise.

L'information de la médiatrice pour le groupe ENGIE sur la possibilité de saisir le médiateur national de l'énergie devra inclure la mention suivante :

« Il existe un médiateur national de l'énergie, qui est un médiateur public indépendant des entreprises du secteur de l'énergie. Vous pouvez le saisir gratuitement si la réclamation écrite que vous avez adressée au fournisseur ENGIE ou au distributeur GRDF n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante dans un délai de deux mois, ou si l'intervention du médiateur pour le groupe ENGIE n'a pas permis de résoudre votre litige avec le fournisseur ENGIE ou le distributeur GRDF : www.energie-mediateur.fr / Le médiateur national de l'énergie Libre réponse n°59252 – 75443 PARIS Cedex 09 ».

De la même façon, le médiateur national de l'énergie mentionne l'existence du médiateur pour le groupe ENGIE sur son site internet de la façon suivante :

« En cas de litige avec le fournisseur ENGIE, vous pouvez saisir soit le médiateur national de l'énergie, soit le médiateur pour le groupe ENGIE. En effet, le groupe ENGIE dispose d'un médiateur, compétent pour tenter de régler à l'amiable les litiges opposant un client, un fournisseur, un producteur d'énergie ou une autre partie prenante externe à une entité du groupe ENGIE. Vous pouvez le contacter par internet (www.mediateur-engie.com) ou par courrier (La Médiation pour le groupe ENGIE – TSA 27601 – 59973 Tourcoing Cedex) ».

Par ailleurs, pour les courriers déclarant la recevabilité ou non recevabilité d'une saisine auprès de la médiatrice pour le groupe ENGIE ainsi que pour les courriers qui accompagnent la solution de médiation apportée par le groupe ENGIE, il est convenu d'insérer la mention suivante :

« Un autre recours amiable est également ouvert : le médiateur national de l'énergie. Vous pouvez le saisir gratuitement : www.energie-mediateur.fr / Le médiateur national de l'énergie - Libre réponse n°59252 – 75443 PARIS Cedex 09 »

Article 5 : Suivi de la convention

Les Parties se tiennent mutuellement informées :

- Préalablement à toute communication qu'elles souhaiteraient faire au sujet de l'existence et de la mise en œuvre de la présente convention,
- Des réclamations ou de toute difficulté dont elles pourraient avoir connaissance concernant l'application de la présente convention,

Elles conviennent de se rencontrer au moins une fois par an pour faire le bilan de la mise en œuvre de cette convention, ce bilan étant mentionné dans leurs rapports d'activité respectifs.

Elles peuvent en outre convenir, à tout moment, d'ajustements ou de compléments faisant l'objet, en cas d'accord, d'avenants à la convention.

Article 6 : Prise d'effet, durée et résiliation

La présente convention est conclue pour une durée d'un an. Elle prend effet à compter de la désignation du médiateur pour le groupe ENGIE dans les conditions prévues à l'article L. 613-2 du Code de la consommation.

A son issue, elle sera renouvelée par tacite reconduction pour des périodes annuelles.

Par exception, une reconduction expresse sera nécessaire dans deux situations :

- La dénonciation par l'une ou l'autre Partie, par lettre recommandée avec accusé de réception, 3 (trois) mois avant sa date anniversaire.
- La circonstance que la fonction de médiateur national de l'énergie ou de médiateur pour le groupe ENGIE a changé de titulaire.

La convention prend fin de plein droit, en cas de refus d'inscription ou de retrait d'inscription de l'une des Parties, par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation, de la liste prévue à l'article L. 615-1 du Code de la consommation, à compter de ce retrait.


Article 7 : Modifications de la convention

Toute demande de modification d'une partie, acceptée par l'autre partie, entraîne la signature d'un avenant à la présente convention, notifiée à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation.

Fait à La Défense, le 4 février 2026

En trois exemplaires originaux, dont un notifié à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation.

Le médiateur national de l'énergie


Représenté par Monsieur Bernard
DOROSZCZUK

La médiatrice pour le groupe ENGIE

Représenté par Madame Elisabeth
TROCARD

