

# LA LETTRE DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

N°40 - Septembre 2020



ÉDITO

La qualité de service d'un fournisseur d'énergie, et en particulier de sa relation clients, ne se mesure pas seulement à l'amabilité de ses conseillers commerciaux, à l'accessibilité de ses centres d'appels, ou à la fluidité de ses parcours de souscription. Elle s'évalue aussi à l'aune de l'efficacité de son service de traitement des réclamations. S'ils veulent fidéliser leurs clients dans un secteur de plus en plus concurrentiel, les fournisseurs doivent être capables de régler rapidement et efficacement leurs problèmes. À l'ère du digital dans laquelle les réputations se font et se défont très rapidement, cela semble être une évidence. Pourtant, au vu du nombre de litiges dont je suis saisi, les fournisseurs d'énergie ont encore beaucoup de chemin à parcourir...

Certes, il peut arriver que des erreurs surviennent dans la facturation de l'énergie. C'est inévitable. Mais il est indispensable que ces anomalies soient résolues avec diligence. Un service clients qui résout rapidement les problèmes, c'est une expérience client réussie et un gage de confiance pour les consommateurs, qui savent faire la différence au moment de choisir.

Je déplore de constater que je suis trop souvent saisi de litiges qui ne devraient pas exister ou qui auraient dû être réglés sans mon intervention. Près de la moitié des litiges que mes services instruisent en médiation concerne des problèmes de facturation : blocages, erreurs, paiements non pris en compte, estimations erronées, régularisations...

La médiation n'a pas été mise en place pour traiter les réclamations à la place des fournisseurs et des gestionnaires de réseaux, parce qu'ils ne mettent pas en place des moyens suffisants. Elle est là principalement pour résoudre à l'amiable des litiges complexes.

Il est urgent que les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux de distribution mettent en place plus de moyens pour traiter les réclamations de leurs clients : la confiance des consommateurs dans le marché de l'énergie en dépend !

**Olivier CHALLAN BELVAL,**  
Médiateur national de l'énergie

## REGARD

### QUAND LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE SUPPLÉE AUX CARENANCES DES SERVICES RÉCLAMATIONS DES ENTREPRISES...

Déjà plus de 16 000 litiges enregistrés en 2020, en hausse de 8 % par rapport à la même période en 2019. L'année 2020 est en passe de devenir une année record en terme de nombre de litiges enregistrés par le médiateur national de l'énergie depuis sa création. Et pourtant, les services du médiateur avaient déjà subi une hausse de 35 % des sollicitations entre 2018 et 2019.

Outre le fait que l'augmentation du nombre de litiges à traiter devient de plus en plus difficile à gérer pour les services du médiateur national de l'énergie, dont les moyens sont restreints, elle révèle de vrais dysfonctionnements. Pour preuve, 35 % des « recommandations génériques » formulées par le médiateur ont

- **REGARD** Quand le médiateur national de l'énergie supplée aux carences des services réclamations des entreprises... P. 1
- **FOCUS** Refonte du comparateur du médiateur afin de mieux informer les consommateurs P. 2
- **CAS CONCRETS** Deux exemples de l'impact d'un mauvais service réclamations de fournisseur sur la médiation P. 3
- **À L'ÉCOUTE** Fin des tarifs réglementés de vente pour les professionnels : ce qu'ils doivent savoir P. 3
- **ÉCLAIRAGE** Nathalie LECUYER Business Director - Etudes marketing becoming with market audit P. 4



pour seul objet de rappeler aux opérateurs qu'ils doivent respecter la loi !

Depuis sa nomination en novembre 2019, le médiateur national de l'énergie, Olivier Challan Belval, n'a de cesse de répéter aux fournisseurs et aux gestionnaires de réseaux qu'ils doivent modifier leurs procédures, afin de se conformer à la réglementation et traiter correctement les réclamations de leurs clients. Par exemple, plus de cinq ans après la publication de la loi du 17 août 2015, codifiée à l'article L.224-11 du code de la consommation, qui interdit les rattrapages de facturation de plus de 14 mois, cette interdiction n'est toujours pas systématiquement respectée. De même, bien que le médiateur rappelle

régulièrement aux fournisseurs la bonne pratique qui consiste à collecter un index auto-relevé par le consommateur en cas de souscription ou de résiliation, il est régulièrement saisi de litiges qui résultent de la non application de cette pratique, pourtant simple à mettre en œuvre.

Mais surtout, le médiateur, depuis le début de son mandat, ne cesse d'être surpris par le nombre de litiges « simples » qui arrivent en médiation, deux mois après l'envoi d'une réclamation écrite au fournisseur ou au gestionnaire de réseau. Ces cas auraient dû être résolus dans ce délai de deux mois. Or, certains consommateurs n'ont même pas reçu de réponse à leur réclamation...

Quelques exemples récents :

- Monsieur P. conteste une facture dont le médiateur confirme qu'elle est juste, mais le fournisseur n'a jamais pris le temps de répondre à sa réclamation. Le médiateur lui recommande de verser à son client également un dédommagement.

- À la suite d'une erreur technique du distributeur ayant entraîné des coupures d'électricité, il a fallu attendre que Monsieur G. saisisse le médiateur pour que le distributeur propose un dédommagement de 150 € TTC pour compenser l'absence d'électricité pendant 3 jours ainsi qu'un dédommagement complémentaire de 35 € TTC pour le traitement insatisfaisant de sa réclamation.

- Monsieur K. ne reçoit pas de facture pendant 8 mois, puis une facture de 2 400 € TTC, ce qui le met dans une situation financière difficile. Le fournisseur ne lui propose pas spontanément de mettre en place un paiement échelonné,

ni de dédommagement pour compenser le rythme de facturation qui n'a pas été respecté.

- Madame P. a résilié son contrat et sa facture de résiliation présente un solde créditeur qui n'est versé qu'après l'intervention du médiateur.

- Madame L., dont la mise en service a été effectuée sur une mauvaise référence de compteur, a contacté son fournisseur en octobre 2019. Celui-ci avait donc été prévenu qu'il devait annuler la facturation émise, mais en août 2020, il ne l'avait toujours pas fait.

- Monsieur M. a changé de fournisseur en octobre 2019. Son fournisseur initial lui réclamait une somme alors qu'il ne lui avait pas transmis la facture de résiliation correspondante, malgré plusieurs réclamations. Ce n'est qu'en août 2020, à la suite de l'intervention du médiateur, que la facture a enfin été éditée.

Enfin, quand une solution amiable est trouvée grâce à l'intervention du médiateur, encore faut-il que l'opérateur mette en œuvre les propositions qu'il a parfois lui-même formulées durant la médiation. Il est trop souvent nécessaire que les équipes du médiateur relancent les fournisseurs ou distributeurs parce que des accords amiables tardent à être mis en œuvre (cf. cas concret page suivante).

Il n'est pas normal que dans le secteur de l'énergie, les réclamations clients ne soient pas traitées correctement, alors que dans d'autres secteurs d'activité, comme le commerce en ligne par exemple, il existe des pratiques très performantes. Les fournisseurs d'énergie feraient bien de s'en inspirer.

Olivier Challan Belval rappelle souvent « *qu'il faut vraiment que le nombre de saisines du médiateur national de l'énergie baisse très sensiblement, et que les fournisseurs s'interrogent très sérieusement sur l'efficacité et les performances de leurs services de traitement des réclamations, qui devraient avoir, me semble-t-il une approche moins juridique et technique, et beaucoup plus soucieuse de la satisfaction du client (dont on disait avant qu'il était roi !)* ».

## Chiffres clés

(à la date du 1/09/2020)

**+ 8 %** de litiges reçus en 2020 par rapport à la même période 2019

**+ 10 %** de recommandations émises en 2020 par rapport à la même période 2019

**60 %\*** des Français pensent que l'ouverture à la concurrence est une bonne chose, c'est le niveau le plus bas depuis 2009.

\* Baromètre Energie-Info 2019

## FOCUS

### REFONTE DU COMPAREUR DU MEDIATEUR AFIN DE MIEUX INFORMER LES CONSOMMATEURS



La fréquentation du comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie, mis en place en 2009 sur le site energie-info.fr, a fortement augmenté en 2020. Avec 884 000 visites du 1<sup>er</sup> janvier au 31 août, c'est déjà 30 % de plus que sur l'ensemble de l'année 2019.

La disparition progressive des tarifs réglementés de ventes de gaz naturel pour tous les consommateurs et d'électricité pour certaines catégories de professionnels vont encore accroître la demande. D'autant plus que l'existence du comparateur du médiateur

national de l'énergie a été consacrée par la loi du 8 novembre 2019, relative à l'énergie et au climat (article L.122-3 du Code de l'énergie).

Le comparateur du médiateur national de l'énergie a été modernisé cet été afin d'améliorer son efficacité. Il est plus ergonomique et beaucoup plus rapide. Il permet de comparer très facilement un grand nombre d'offres en triant les résultats selon des critères personnalisés choisis par l'utilisateur. Il est possible de trier les résultats par prix, par type d'offres ou de comparer une offre avec celle que l'on a déjà souscrite. Les offres dites duales, d'électricité

et de gaz naturel, peuvent également être comparées avec toutes les autres offres.

Le comparateur recense les offres de la quarantaine de fournisseurs nationaux et de la centaine d'entreprises locales de distribution qui ont l'obligation de référencer toutes leurs offres et de les mettre à jour sans délai. Actuellement, près de 400 offres sont enregistrées. En moyenne, 80 offres d'électricité et 50 offres de gaz naturel sont comparées entre elles.

Lien vers le comparateur <https://comparateur-offres.energie-info.fr>

## CAS CONCRETS

### DEUX EXEMPLES DE L'IMPACT D'UN MAUVAIS SERVICE RÉCLAMATIONS DE FOURNISSEUR SUR LA MÉDIATION

#### Quand la négligence du service clients du fournisseur lui fait perdre 6 mois de facturation...

En janvier 2020, Monsieur T. reçoit un courrier lui indiquant que son contrat de fourniture de gaz naturel au tarif réglementé est résilié alors qu'il n'en a jamais fait la demande. Surpris, il demande à son fournisseur de réactiver son contrat. Plutôt que de traiter sa réclamation, ce dernier l'invite à contacter Energie-Info, le service d'information du médiateur national de l'énergie, pour connaître les démarches à entreprendre. Or, en pareil cas, c'est bien au fournisseur d'effectuer des démarches auprès du gestionnaire de réseau pour rechercher l'origine de l'erreur et rétablir le contrat initial. Dans le cas de Monsieur T. le contrat a été résilié à cause d'une inversion de la référence du compteur avec une voisine ayant récemment emménagé. Son fournisseur, qui commercialise à la fois des offres de marché et les tarifs réglementés, avait pourtant bien noté une mauvaise référence de compteur pour la voisine qui, elle, souscrivait une offre de marché.

En avril, 2 mois après l'envoi de sa réclamation écrite, Monsieur T. voyant que son fournisseur n'a effectué aucune démarche et s'inquiétant de se retrouver dans une situation illégale en consommant du gaz sans fournisseur a saisi le médiateur national de l'énergie. La médiation a permis de parvenir à un accord amiable entre Monsieur T. et le fournisseur. Son contrat a été réactivé fin juin et aucune consommation de gaz ne lui a été facturée de janvier à juin.

**Retrouvez la recommandation D2020-02482 sur [energie-mediateur.fr](http://energie-mediateur.fr)**

*Ce litige, assez simple, aurait pu être immédiatement réglé si le fournisseur avait accepté de rétablir le contrat de Monsieur T. dès janvier lorsqu'il le lui a demandé. En ne le faisant pas, il a perdu 6 mois de facturation, et Monsieur T. beaucoup de temps. Quant aux services du médiateur, ils ont consacré du temps à la résolution de ce problème, au détriment d'autres cas bien plus justifiés.*

#### Quand le fournisseur n'arrive même pas à mettre en place la solution amiable qu'il a lui-même proposée

Mme K. ne reçoit aucune facture de la part du fournisseur Y depuis octobre 2018. En août 2019, elle saisit le médiateur en vue de résoudre à l'amiable le litige. À l'issue du processus de médiation, Mme K. accepte la proposition du fournisseur relayée par le médiateur, à savoir, régulariser la facturation très rapidement et percevoir un dédommagement de 25 € TTC. Mais Y précise aux services du médiateur, qu'il est incapable de s'engager sur un délai de résolution de ce blocage pourtant dû à ses propres services de facturation.

**Retrouvez la recommandation D2020-12009 sur [energie-mediateur.fr](http://energie-mediateur.fr)**

*Ce cas n'est qu'un exemple parmi d'autres : les services du médiateur sont régulièrement contraints d'assurer le « service après-vente de la médiation » pour pallier les carences des opérateurs.*



## À L'ÉCOUTE

### Fin des tarifs réglementés de vente pour les professionnels : ce qu'ils doivent savoir

Les tarifs réglementés de vente de gaz naturel disparaissent pour les consommateurs professionnels qui en bénéficient encore le 1<sup>er</sup> décembre 2020 (le 1<sup>er</sup> juillet 2023 pour les copropriétés et les particuliers).

Les tarifs réglementés de vente d'électricité sont supprimés pour les entreprises de plus de 9 salariés ou réalisant plus de 2 millions d'euros de CA dès le 1<sup>er</sup> janvier 2021.

Si vous êtes concerné par la suppression de ces tarifs, souscrivez, sans attendre le dernier moment, un contrat en offre de marché avec le fournisseur de votre choix, qui peut être l'actuel ou l'un de ses concurrents.

Le changement de fournisseur n'entraîne aucune coupure d'énergie. Vous pourrez convenir d'une date de changement de fournisseur et vous n'avez pas d'autre démarche à effectuer que de choisir l'offre qui vous convient et de contacter le fournisseur qui la propose. Il n'est pas nécessaire de résilier l'ancien contrat. Le nouveau fournisseur s'occupera de toutes les démarches nécessaires au changement.

Le médiateur recommande de ne pas attendre les dernières semaines précédant l'échéance pour souscrire une offre de marché. Pour un changement choisi et non subi, anticipez !

Le site internet [www.energie-info.fr/pro](http://www.energie-info.fr/pro) a été conçu pour faciliter la recherche d'un fournisseur d'énergie. Il permet de comparer les offres, d'avoir accès à la liste de tous les fournisseurs desservant votre commune, d'obtenir ses coordonnées et de le contacter.

Le site [comparateur.energie-info.fr](http://comparateur.energie-info.fr) est le comparateur d'offres officiel du médiateur national de l'énergie, dont le fonctionnement est encadré par l'article L.122-3 du code de l'énergie.

Comparez ce qui est comparable ! Non seulement les prix de la consommation d'énergie, mais aussi les prix avec l'abonnement, les taxes et l'acheminement.

## ÉCLAIRAGE

« Pour ce qui concerne l'énergie, 9 % des Français ont formulé une réclamation auprès de leur fournisseur, un taux plutôt élevé... »



**Nathalie LECUYER Business Director - Etudes marketing becoming with market audit\***

**D'après ce que vous avez pu observer en réalisant des études pour le compte de vos clients, y a-t-il des secteurs d'activité plus efficaces que d'autres en matière de satisfaction des clients ? Comment se positionne le secteur de l'énergie ?**

Oui, effectivement, nous observons des écarts entre les secteurs d'activité. Par exemple, les acteurs du marché de la complémentaire santé satisfont en moyenne 91 % de leurs clients (chiffres datant de Juillet 2020 d'après une étude menée par notre cabinet auprès de 1 457 clients). Mais pour les bailleurs sociaux, dans notre benchmark (près de 180 000 interviews) le niveau de satisfaction globale se situe à 84 %. Un acteur des services à la personne avec lequel nous travaillons vient d'obtenir un taux de satisfaction supérieur à 95 % !

Il existe donc bien une hétérogénéité dans les résultats. La satisfaction globale témoigne de l'adéquation d'une prestation à un niveau d'attente. Nous savons également que les deux tiers seulement de la satisfaction sont construits sur des critères de performance, le dernier tiers est lié à des critères comme le contexte socio-économique ou l'image de la marque.

Pour ce qui concerne l'énergie, le baromètre Energie Infos, mené en septembre 2019, témoigne que 9 % des Français ont formulé une réclamation auprès de leur fournisseur, un taux plutôt élevé si on le met en parallèle des faibles interactions entre le fournisseur et son client.

**Quels sont les critères importants pour évaluer le niveau de satisfaction des consommateurs et déterminer la qualité du service clients ?**

Comme nous l'expliquons souvent à nos clients,

la satisfaction et l'insatisfaction naissent des interactions entre la marque et ses cibles. La souscription, les contacts, le traitement des demandes et des réclamations constituent par expérience des irritants potentiels forts... ou des leviers de fidélité puissants quand ils sont très satisfaisants.

Mais chaque secteur a des spécificités. Par exemple, sur le secteur de l'énergie, la facture (sa clarté, la concordance entre les estimations et les consommations...) est souvent un vecteur d'insatisfaction potentielle qui entraîne des demandes d'information ou des réclamations... surtout quand les acteurs affichent des promesses très liées aux tarifs !

Pour déterminer les critères qui sont importants dans l'évaluation d'une prestation, nous démarrons souvent par une phase d'interviews, plutôt ethnographique, pour bien comprendre comment s'articulent les différents critères du secteur et ceux qui sont plus spécifiques à un acteur en particulier, liés à son modèle, ses parcours. Nous pouvons aussi analyser les informations présentes sur des forums, sur le web plus généralement. Cela nous permet de déterminer les critères sur lesquels les Français évaluent leur fournisseur.

Par ailleurs, dans les mesures de satisfaction, nous disposons d'outils (régression, analyse bayésienne par exemple) qui permettent de calculer l'importance des critères dans la satisfaction globale. In fine, cela rend possible la hiérarchisation des critères et l'allocation des ressources en fonction de l'importance de ces critères dans la satisfaction globale. Il s'agit surtout d'éviter de surinvestir sur des critères peu contributifs. Cette hiérarchisation est relative et évolutive. Un critère qui se dégrade en termes de satisfaction peut passer d'une position secondaire à très importante dans la satisfaction globale. L'exemple que je cite souvent est celui de l'attente en caisse. Quand tout va bien ou presque, c'est un critère peu important, c'est presque normal dans la prestation (c'est une attente de base). Mais si ce critère se dégrade, si vous attendez au-delà de ce

qui est acceptable selon vous, ce critère devient un axe très important et génère une forte insatisfaction. Il devient alors un irritant majeur !

Il est également indispensable de ne pas laisser de côté des éléments qui sont aujourd'hui satisfaisants car maintenir un excellent niveau de satisfaction reste un effort constant.

**Vous aviez constaté ces 3 dernières années des difficultés pour réaliser les enquêtes téléphoniques du baromètre Energie-Info à cause des démarcheurs qui harcèlent les consommateurs. Est-ce un problème qui touche tous les marchés ?**

Nous connaissons de plus en plus de difficultés à réaliser des interviews sur certaines cibles quand nous ne disposons pas des portables. Les jeunes, les urbains ne décrochent pas toujours le fixe ... Car parfois il n'y a même pas d'appareil au bout du fil...

Néanmoins, nous venons de mener plus de 50 000 interviews pour des bailleurs sociaux entre septembre 2019 et le confinement. Nous n'avons pas eu de difficulté en termes de conduite d'interviews. Car nous nous présentons mandatés par leur bailleur.

Historiquement, certains secteurs particulièrement agressifs sur de la prospection téléphonique ont rendu nos études sur leurs secteurs très compliquées à mener. Il y eu la grande époque des cuisines ou des fenêtres. Plus récemment, ce fut le cas du secteur de la complémentaire santé. Le simple fait de dire mutuelle au téléphone entraînait des raccrochés et des noms d'oiseaux... Avec l'intensification de la concurrence sur le marché de l'énergie, nous avons effectivement observé les mêmes phénomènes sur les derniers baromètres Energie-Info (pour lesquels on ne se présente pas comme mandaté par le médiateur national de l'énergie en début de questionnaire).

*\*L'institut de sondage Market Audit réalise depuis plusieurs années l'enquête qui alimente le Baromètre Energie-Info.*

Directeur de la publication : Olivier CHALLAN BELVAL.  
Comité de rédaction : Frédérique FERIAUD, Caroline KELLER, Émilie POURQUERY.  
Crédit photo : Patrick SORDOILLET.  
Réalisation : Le médiateur national de l'énergie.  
Impression : Bialec. N° d'ISSN : 2112-180X



Retrouvez le médiateur sur : [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)

