

PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL 2020

17 mai 2021

PLAN DE L'INTERVENTION

- ✓ Bilan 2020 information et communication
- ✓ Chiffres clés : information et communication
- ✓ Bilan 2020 résolution des litiges
- ✓ Chiffres clés : litiges reçus
- ✓ Chiffres clés : litiges traités en médiation
- ✓ Un nouvel indicateur
- ✓ Budget
- ✓ Les améliorations attendues dès 2021
- ✓ Propositions du médiateur

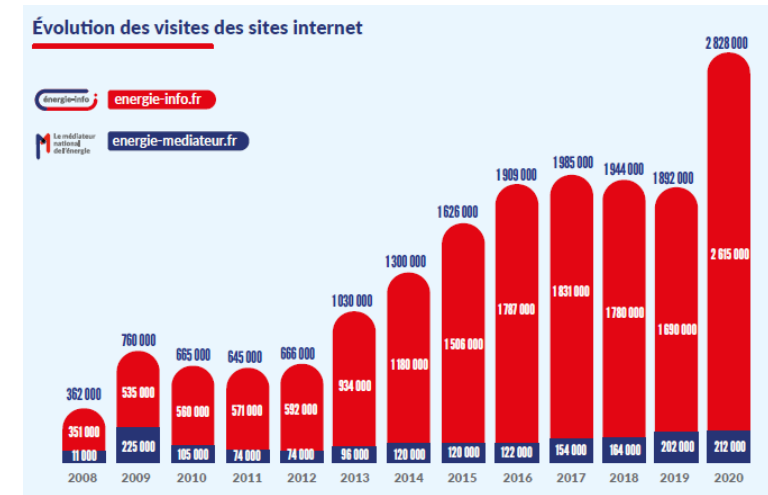
BILAN 2020 INFORMATION ET COMMUNICATION

- ✓ Nouvelle charte graphique
 - Nouveau logo, plus institutionnel pour rassurer les consommateurs
 - Couleurs et polices définies (cf <https://intermede2.energie-info.fr/wp-content/uploads/2020/11/Charte-graphique-MNE-2020-INTRANET.pdf>)
- ✓ Refonte du comparateur
 - plus rapide et ergonomique
 - Permet d'intégrer quasiment toutes les offres du marché
- ✓ Nouveau positionnement dans les médias et les réseaux sociaux
 - Pratique du name and shame quand nécessaire (#vendrediCfini)
- ✓ Réalisation de 4 nouvelles vidéos



CHIFFRES CLÉS : INFORMATION ET COMMUNICATION

- ✓ 3 millions de consommateurs informés (vs 2,1 M en 2019)
 - 175 000 par le numéro vert énergie-info
 - 2,8 millions par les sites internet
 - Dont 50% pour le comparateur
 - 12 413 demandes traitées par le niveau 2 énergie-info
- ✓ 567 citations dans les médias
- ✓ Les 4 supports de communication du médiateur :
 - 15 lettres électroniques envoyées à 1 736 abonnés
 - 5 émissions Consomag vues par 2 millions de téléspectateurs
 - 4 lettres d'information envoyées en 9 793 exemplaires
 - 3 réseaux sociaux
 - 1670 abonnés Facebook
 - 5170 abonnés Twitter
 - 1522 abonnés LinkedIn



BILAN 2020 RESOLUTION DES LITIGES

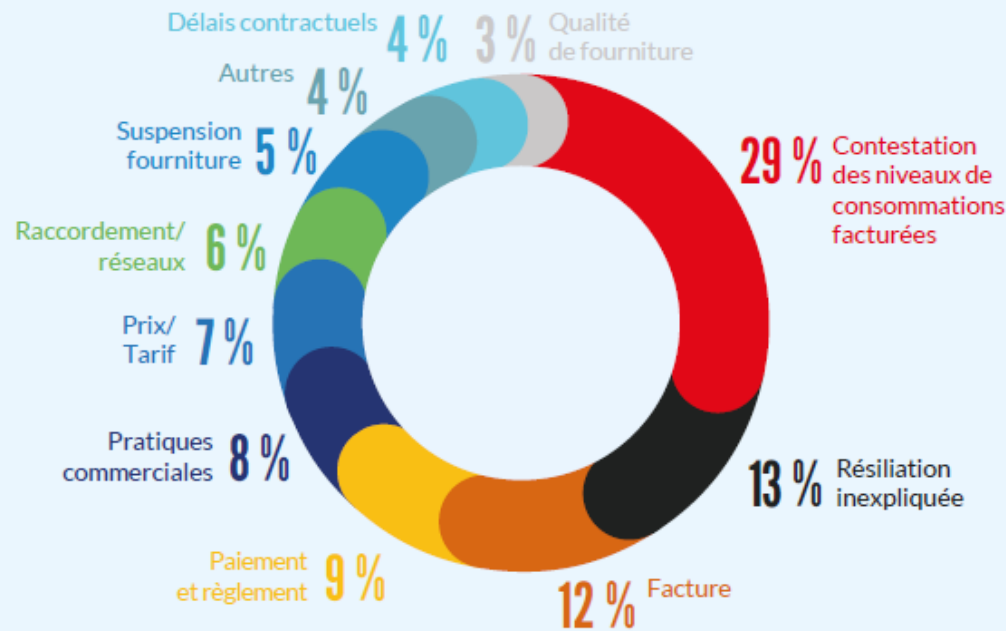
CARTONS ROUGES

- ✓ Trop de dossiers provenant de TOTAL DIRECT ENERGIE
 - Fusion TOTAL SPRING et DIRECT ENERGIE qui entraîne des litiges
 - Le nombre de dossiers lié à ce fournisseur a plus que doublé entre début 2020 et début 2021
- ✓ Les services ENI se sont améliorés mais pas encore suffisamment
 - 307 litiges pour 100 000 clients, le taux de litiges de ENI reste encore le plus élevé
- ✓ EKWATEUR et GREENYELLOW doivent se reprendre
 - Leur comportement est inadapté dans le cadre de la médiation
 - Le taux de litiges de GREENYELLOW pour 100 000 clients est de 299 litiges
- ✓ Le démarchage abusif et trompeur continue
 - 2 132 litiges liés aux pratiques commerciales en 2020 (vs 1 883 en 2019)
 - Un signalement au procureur de la République concernant ENI
- ✓ Les comparateurs privés et prix type « service de l'année » trompent les consommateurs
 - Les comparateurs privés touchent entre 20 à 200 euros par nouveau client
- ✓ Le non respect de l'interdiction de facturer plus de 14 mois de consommation perdue
 - 662 saisines recevables en 2020, soit 9 % (vs 576 en 2019)

CHIFFRES CLÉS : LITIGES REÇUS

- ✓ 27 203 litiges reçus (vs 22 807 en 2019) dont 8 595 recevables en médiation (vs 7 197 en 2019)

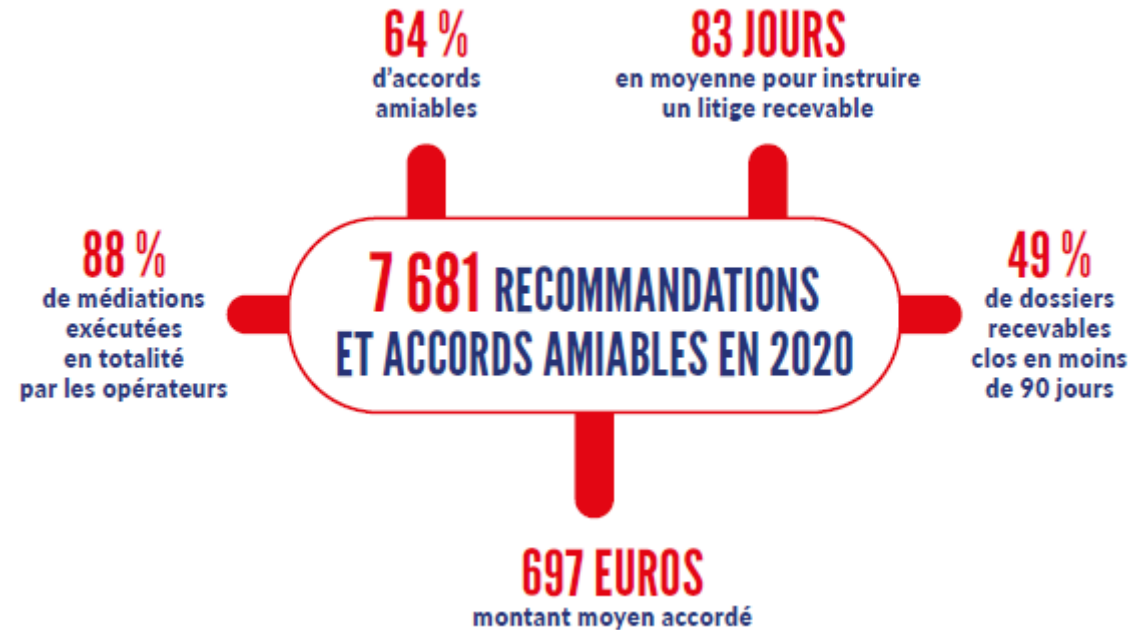
Typologie des 27 203 litiges reçus



Taux de litiges par fournisseur



CHIFFRES CLÉS : LITIGES TRAITÉS EN MÉDIATION



- ✓ 40 recommandations génériques émises en 2020
 - ✓ Dont 81 % suivies
 - ✓ Dont 14 % non suivies
 - ✓ Dont 5 % suivies partiellement

UN NOUVEL INDICATEUR

- ✓ Un nouvel indicateur du médiateur pour évaluer la responsabilité des opérateurs dans les litiges dans lesquels ils sont impliqués

On trouve ainsi que le fournisseur ENI est responsable dans 91 % des litiges dans lesquels il est cité, GREENYELLOW l'est à 82 %, IBERDROLA à 81 %, TOTAL DIRECT ENERGIE et VATTENFALL à 73 %, ENGIE à 71 %, LECLERC ENERGIES à 64 %, EKWATEUR à 55 % et EDF à 51 %. La responsabilité des gestionnaires de réseaux est plus limitée : celle d'ENEDIS est engagée dans 46 % des cas et celle de GRDF dans 28 % des cas.

BUDGET



Budget par programme

Missions	Budget prévisionnel	Budget réalisé	% d'exécution
Informers les consommateurs	1 092 500 €	1 004 976 €	92 %
Résoudre les litiges	2 140 100 €	1 880 799 €	88 %
Piloter la performance	2 101 485 €	2 088 270 €	99 %
TOTAL	5 334 085 €	4 974 045 €	93 %

LES AMÉLIORATIONS ATTENDUES DÈS 2021

 CARTONS ROUGES

- ✓ Il est urgent de trouver une solution pour faire disparaître les inversions de compteurs (= résiliations inexplicables)
 - + de 6 % des litiges instruits en 2020

- ✓ Les services réclamations des fournisseurs doivent s'améliorer
 - En 2020, il y a eu près de 1 800 cas supplémentaires relatifs à des problèmes de facturation par rapport à 2019
 - Il faut mettre en place une charte de qualité pour les services clients

- ✓ Le démarchage doit être mieux encadré

- ✓ Certains nouveaux fournisseurs manquent de rigueur dans les règles métiers

PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR

- ✓ Démarchage et vente
 - Encadrer strictement le démarchage commercial pour la fourniture d'énergie
 - Améliorer la qualité, la clarté et la fiabilité des informations données dans le cadre de la souscription d'un contrat de fourniture d'énergie
 - Encadrer la mise en place des offres à tarification dynamique pour protéger les consommateurs

- ✓ Bloquer la souscription d'un contrat de fourniture d'énergie dès qu'une inversion de compteur est détectée

- ✓ Toujours disposer d'un relevé du compteur avant la mise en service d'un contrat

- ✓ Faire évoluer la loi pour régler les litiges liés aux colonnes montantes et bouts parisiens
 - Prévoir dans la loi que les colonnes montantes d'électricité constituent un « élément du réseau »
 - Intégrer le « bout parisien » au réseau de distribution de gaz

Questions et réponses

Le rapport annuel 2020 est en ligne sur le site
<https://www.energie-mediateur.fr/le-mediateur/publications/rapports-dactivite>