

Comptage communiquant : état des lieux et perspectives

Rendez-vous de l'AFG

Point de vue de la Confédération Syndicale
des Familles sur les attentes des
consommateurs

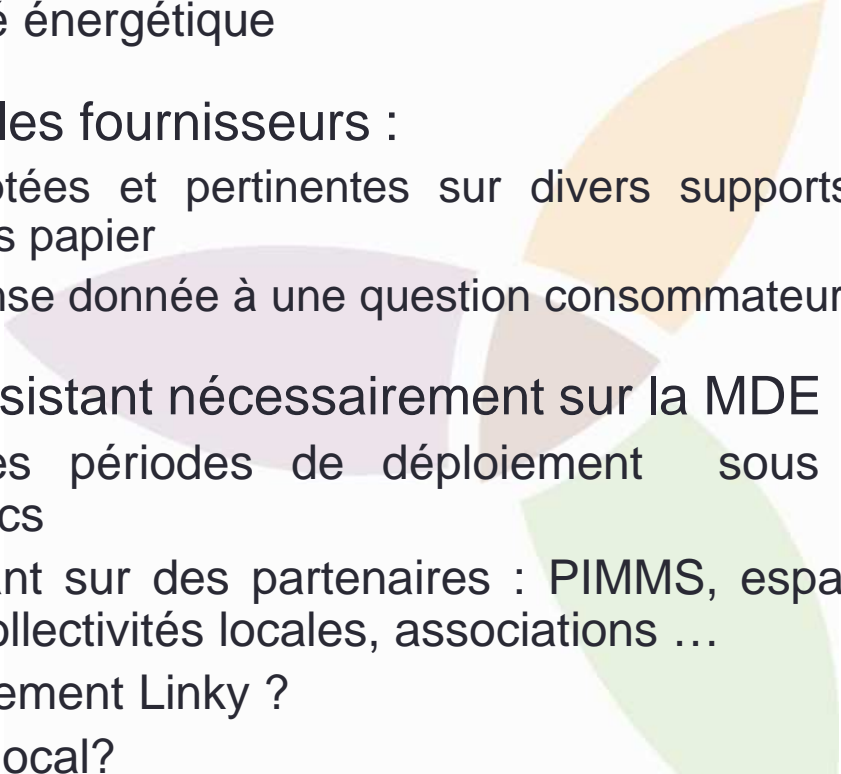
Préalable

Diversité des profils des consommateurs (= grand public) et manque de connaissance des compteurs, de leurs problématiques, de leurs enjeux (MDE) :

- méfiance risquant de compromettre une acceptabilité non encore acquise
- nécessité d'information et d'accompagnement



Nécessité d'une information et d'un réel accompagnement

- ❖ A l'occasion de la pose du compteur ainsi qu'après la période de déploiement
 - Exigence de la directive efficacité énergétique
 - ❖ Tant par le distributeur que par les fournisseurs :
 - informations pédagogiques, adaptées et pertinentes sur divers supports : portail client, téléphone, documents papier
 - qualité de l'information, de la réponse donnée à une question consommateur.
 - ❖ Campagne de sensibilisation insistant nécessairement sur la MDE
 - Au niveau national autour des périodes de déploiement sous la responsabilité des pouvoirs publics
 - Articulée avec le local s'appuyant sur des partenaires : PIMMS, espace info énergie, bailleurs sociaux, collectivités locales, associations ...
 - Quelle articulation avec le déploiement Linky ?
 - Quel chef d'orchestre au niveau local?
- 

Des exigences fortes

❖ Niveaux de performances élevés

- Taux de collecte des index quotidiens
- Disponibilité des index sur le portail client
- Transmission d'un index aux fournisseurs aux principales étapes du parcours client
 - Mise en service et résiliation ;
 - Changement de fournisseur ;
 - Évolutions des prix

❖ Pratiques des fournisseurs

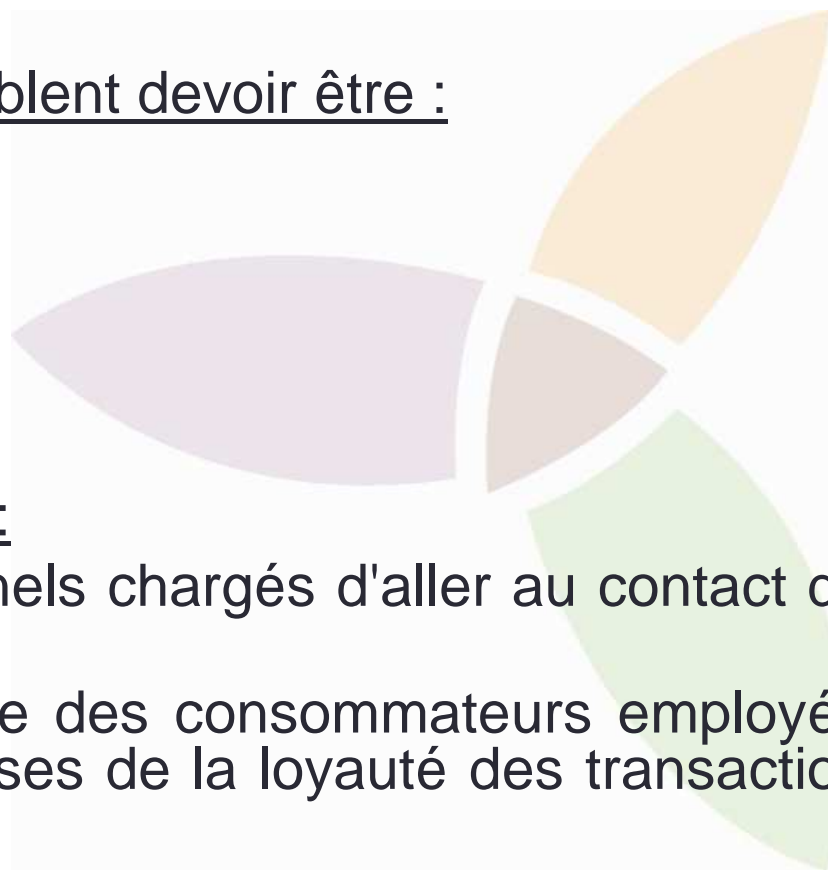
- Les fournisseurs devront utiliser l'index réel pour la facturation : plus d'estimation fournisseurs ;
- Information en cours d'année pour les consommateurs mensualisés

Les offres de MDE proposées au consommateur

- ❖ Une demande forte :
 - Une offre de base gratuite

- ❖ Les offres à venir nous semblent devoir être :
 - simples
 - claires
 - compréhensibles
 - adaptées

- ❖ Des demandes de garantie :
 - sur la formation des personnels chargés d'aller au contact des clients sur ces offres
 - sur les méthodes d'approche des consommateurs employées (qui doivent être respectueuses de la loyauté des transactions commerciales)



La problématique de l'accès aux données

Modalités de recueil du consentement du consommateur
(écrit et précisions sur le type de données que le fournisseur est autorisé à consulter par le consommateur)

Limitation dans le temps de l'accès aux données du consommateur par le fournisseur (au choix du consommateur)

Exigence enfin que le consommateur qui donne son consentement soit au préalable dûment informé du caractère payant s'il y a lieu de la prestation et de son montant