

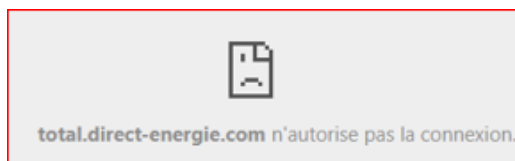
## TOTAL DIRECT ENERGIE EST-ELLE L'AVENIR DU GROUPE ?






**De la communication commerciale enjolivée à la réalité d'une très mauvaise qualité de services, malgré de vaines promesses réitérées d'amélioration, selon le Médiateur de l'énergie**

Au moment où Total va se dénommer TotalEnergies, où quelques majors ([ENI](#), [Repsol](#)) envisagent de filialiser [leurs activités renouvelables pour mise en Bourse](#) et où un petit concurrent français ([ekWateur](#)) à Total Direct Energie s'introduit en Bourse, la question mérite d'être évoquée en termes stratégiques.

Ou, plus modestement, en termes d'écart entre la communication et la réalité, écart que les salariés n'ont jamais subi à un tel point. Et en ces termes, **Total Direct Energie (TDE) apparaît être un modèle d'écart entre la communication auprès des clients et la réalité qu'ils semblent subir**. D'ailleurs, les salariés lorsqu'ils cherchent juste à se renseigner sur [l'offre Préférence brièvement présentée sur WAT](#), butent immédiatement sur un mur, puisque les liens Internet censés pointer vers les sujets de fond (fiches descriptives des offres et conditions générales de vente) ne conduisent sur rien. Certains des salariés ayant souscrit à cette offre, ou à la précédente *Privilège*, ont aussi eu à subir un service clients pour le moins discutable.



Si malgré tout vous persistez en visitant le [site public de TDE](#), vous découvrez une avalanche de prix, attribués plus ou moins récemment à TDE, relatifs à la qualité du service client et tous plus rutilants les uns que les autres. Trois des cinq prix présentés (copies d'écran réalisées le 20 mai 2021) ci-après.

<p><b>Total Direct Energie : une volonté d'excellence récompensée</b></p> <p>Total Direct Energie a remporté le <b>1<sup>er</sup> prix du Podium de la Relation Client 2018, 2019, 2020 et 2021</b> dans la catégorie Entreprise de Services<sup>(1)</sup>.</p>	 <p><a href="http://www.podiumdelarelationclient.fr">www.podiumdelarelationclient.fr</a></p>
<p><b>Une Relation Client online moderne et digitale</b></p> <p>Total Direct Energie a remporté le <b>Trophée Qualiweb 2018, 2019, 2020 et 2021</b> de la meilleure Relation Client online<sup>(2)</sup> sur le canal mail dans la catégorie « Services au public ».</p> <p>Les Trophées Qualiweb récompensent les meilleurs acteurs de la Relation Client online, par e-mail et sur les réseaux sociaux.</p> <p>Les résultats sont calculés sur <b>les délais de réponse et sur la pertinence et la forme des réponses</b> (personnalisation, ton, empathie, qualité rédactionnelle et orthographique,...).</p>	 <p><a href="http://www.cocedal.fr">www.cocedal.fr</a></p>
<p><b>Le Prix de l'Excellence</b></p> <p>Total Direct Energie est aussi titulaire du <b>Prix Excellence Client 2019, 2020 et 2021</b> dans la catégorie Fournisseur d'énergie.</p> <p>Ce prix récompense l'excellence à travers la combinaison de 3 critères essentiels : Satisfaction et recommandation clients, Culture client et Performance sous le prisme de la satisfaction client<sup>(3)</sup>.</p>	 <p><a href="http://www.excellenceclient.com">www.excellenceclient.com</a></p> <p>L'Académie du Service, Ipsos et Trusteam Finance, s'associent pour créer un prix unique en son genre et très exigeant : <b>le Prix Excellence Client</b></p>

Les adresses Internet de ces prix attribués par des sociétés de conseil lucratives vous sont communiquées, afin que vous puissiez accéder, le cas échéant, à la surface des méthodologies d'attribution et des conditions commerciales pour y participer. En tout état de cause, être lauréat ne signifie pas être « le premier », comme en témoigne le « [top 50 des Qualiweb social media](#) » où TDE est 18<sup>e</sup> toutes catégories et 2<sup>e</sup> dans la catégorie Services au public, après son premier concurrent ... Engie. Notez aussi que le Prix de l'Excellence est cogéré par Ipsos,

l'institut de sondage qui produit Total Survey. Bref, n'en disons pas plus sur ce genre de prix que ce qu'en dit, en sa page 40, [le rapport 2020 du médiateur de l'Énergie](#) publié le 18 mai 2021 : « Cette pratique d'attribution de telles récompenses ne repose pas sur une compétition neutre et transparente, et constitue en réalité plus une forme de marketing déguisé qu'une véritable labellisation de qualité, octroyée sur des critères objectifs avec un contrôle rigoureux (...). La multiplication de ces titres, (...) pose problème au regard de l'information sincère et objective que les fournisseurs d'énergie doivent donner à leurs clients. **La réalité constatée par le médiateur national de l'énergie au travers des litiges dont il est saisi tend à démontrer qu'effectivement, dans bien des cas, ces gratifications sont complaisantes et ne reflètent pas la réalité de la qualité de service des fournisseurs primés** ».



Voilà, le masque de la communication de TDE tombe. Maintenant la réalité. Comme la presse en a fait copieusement état, le 2<sup>e</sup> carton rouge fut attribué à TDE dans 3 pages (p. 74 à 76) du [rapport du Médiateur de l'Énergie](#) en des termes choisis.

**1 - Une alerte avait déjà été lancée au fournisseur TDE en décembre 2019 par le médiateur national de l'énergie, mais malgré les promesses et la bonne volonté affichée par les représentants du fournisseur, les difficultés ont persisté et se sont même aggravées.**

**2 - En 2020, TDE a été identifié par le médiateur national de l'énergie comme le fournisseur traitant le plus mal les réclamations de ses clients.** Le taux de litiges reçus par le médiateur national de l'énergie pour les clients résidentiels rapportés à 100 000 contrats de fourniture de gaz ou d'électricité est en effet de 115, en augmentation de 22 points par rapport à 2019. Le taux de litiges de TDE reste significativement plus élevé que ceux des fournisseurs historiques EDF (38) et ENGIE (93), avec lesquels la comparaison est la plus pertinente. En outre, **la moitié des litiges concernant TDE sont déclarés recevables par le médiateur national de l'énergie, contre un tiers pour les autres fournisseurs.** Et surtout, bien souvent, les réclamations qui lui ont été adressées par ses clients n'ont même pas fait l'objet d'une réponse ! **Le nombre de litiges recevables devant le médiateur national de l'énergie concernant TDE a en 2020 augmenté de 53 % par rapport à 2019. Il est, aujourd'hui, le plus élevé de tous les fournisseurs.**

**3 - On retrouve des difficultés identiques dans le processus de médiation au cours duquel, bien souvent, TDE ne répond pas dans les délais aux demandes du médiateur. Trop souvent même, il n'est pas capable de mettre en œuvre dans le délai convenu des accords amiables qui ont été conclus, ce qui oblige à de nombreuses relances très chronophages pour les services du médiateur national de l'énergie.**

**Un exemple de l'écart entre communication et réalité... Une absence de dialogue avec les clients dès lors qu'il ne rentre pas dans les stéréotypes. Des propos rassérénants et une réalité continûment en détérioration.** Et tout cela est désormais sur la place publique.

**Ceci fleure mauvais les vécu et ressenti actuels de beaucoup de salariés et de représentants du personnel souffrant d'un décalage, voire d'une incohérence, jamais atteint par le passé entre discours officiel et réalités.**

**Total Direct Energie ne serait-elle qu'un contre-exemple ou, au contraire, l'annonciatrice d'autres révélations ou difficultés dans le Groupe ?**