

Atelier 9

Informé le consommateur

Daniel GUILLOTIN, Clé, Agence de l'Energie de Rennes

Quel rôle pour une Agence locale de l'énergie dans un marché de l'énergie libéralisé ?

On nous demande aujourd'hui de nous intéresser sur l'ouverture pour le consommateur au 1^{er} juillet 2007.

Vaste question que de se projeter demain dans un contexte énergétique peu favorable à inciter les consommateurs à maîtriser leur consommation énergétique.

Mais essayons de revenir à la question sur le rôle et place des agences locales de l'énergie dans le cadre de l'ouverture des marchés de l'énergie aux consommateurs.

Une Agence locale de l'énergie joue déjà ou va déjà jouer un rôle auprès des collectivités locales dans le cadre de ses missions notamment avec au 1er juillet 2004 l'ouverture des marchés de l'énergie pour les communes [Conseil énergie partagé, suivi énergétique des bâtiments des collectivités,].

Par ailleurs la plupart des Agences sont «Espace info énergie ». Donc je situerai cette question à deux niveaux :

- > Comment une agence locale peut accompagner une collectivité locale notamment dans le cadre d'opérations de maîtrise des consommations d'énergie, de création d'un observatoire du prix des énergies, ... ?
- > Comment un espace info énergie peut être le relais de la collectivité dans sa mission d'information des particuliers ?

Nous pourrions dans un premier temps faire le parallèle avec ce qu'il s'est passé dans le téléphone. Nous avons eu une multiplication des offres qui est toujours celle qui correspond le mieux à nos besoins. Actuellement pour le téléphone, c'est le particulier qui doit lui-même faire la comparaison quand il veut changer d'opérateur. Le constat, est que souvent le particulier ne fait pas l'effort de chercher des comparatifs et reste chez le même opérateur.

Dans le cadre de l'ouverture des marchés de l'énergie il ne s'agira pas de choisir le moins cher sur une année comme pour le téléphone, mais déjà de choisir dans le cadre d'un projet de construction une énergie pour un mode de chauffage pour 15 ou 20 ans. L'incidence est beaucoup plus importante. Le choix du mode qui nécessite des investissements « lourds » de chauffage déterminera souvent l'opérateur qui nous fournira notre énergie. Soit ce mode nous conduit à un système mono énergie soit celui-ci est plutôt multi énergie.

Par ailleurs des questions comme quels impacts environnementaux de telle ou telle énergie, comment optimiser les besoins, quel est le coût des usages électriques, ... devront être prise en compte par les consommateurs.

Autant de questions qui montrent que la mission des espaces info énergie comme conseiller des consommateurs va prendre de plus en plus d'importance. Pour cela nous devons dès maintenant avec les différents partenaires des espaces info énergie anticiper en définissant leur rôle (neutralité et objectivité) et former les conseillers.

Ce rôle d'information auprès des consommateurs doit viser à les aider à consommer mieux et de façon plus efficace, leur permettant ainsi de décider en toute connaissance de cause un opérateur énergétique. Le consommateur peut aussi, en ayant des outils d'information neutres et objectifs (rôle que joue l'Agence locale de l'énergie et les espaces info énergie) utiliser son pouvoir de consommateur pour encourager les opérateurs à fournir de l'énergie verte (Exemple de la ville de Leicester).

Au travers de l'ouverture des marchés le rôle de l'Agence locale de l'énergie sera de responsabiliser le consommateur, en lui faisant sentir (comme le dit la Commission européenne dans son livre vert) à quel point ses propres choix énergétiques pèsent sur son environnement. Enfin des outils comme un observatoire des coûts de l'énergie pourra être proposé aux collectivités territoriales afin de pouvoir anticiper sur les décisions que la collectivité devra prendre (renouvellement des concessions, aménagement de nouvelles ZAC, ...). Elle pourra ainsi agir sur la réduction des émissions de gaz à effet de serre et offrir aux consommateurs un réel choix énergétique.

Nous avons deux ans pour réussir ce challenge alors que le débat commence.

Daniel GUILLOTIN, Clé, Agence de l'Energie de Rennes
daniel.guillotin@wanadoo.fr

Atelier 9

Informier le consommateur

Martin FODOR, Environmental Energy Agency (GB)

Le rôle d'un organisme d'information pour les consommateurs ?

Introduction :

- > Qui suis-je ? Conseiller politique auprès de la LGA – Local Government Association, l'association des collectivités locales d'Angleterre et du Pays de Galles, depuis 1997
- > Qu'est-ce que la LGA? L'organisme représentatif des collectivités locales anglaises et galloises. Un organisme politique lié à une organisation visant à promouvoir les bonnes pratiques
- > Liens avec Energie Cites – J'ai pris part à de nombreux événements organisés par Energie-Cités, dont deux séminaires annuels à Southwark (2001) et Odense (2002).

Contexte

- > Développement de la politique LGA – début en 1997, avec la création d'un organisme unique de représentation de toutes les collectivités locales d'Angleterre et du pays de Galles
- > Réponses aux engagements de Kyoto et dérèglementation. Nous avons décidé de définir une politique globale pour l'ensemble des collectivités locales en réponse aux engagements de Kyoto
- > Nous avons donné un rôle aux collectivités locales en matière d'énergie durable à une époque où il n'existait pas ou peu de pratiques en la matière, la plupart des rôles des collectivités locales dans le domaine de l'énergie ayant disparu avec la nationalisation des approvisionnements énergétiques. Certaines continuent à fournir de la chaleur ou de l'électricité aux locataires de leurs logements sociaux. Beaucoup n'avaient pas de responsable énergie.

Evénements au Royaume-Uni

- > Dérèglementation et concurrence sont les deux piliers de la politique énergétique du gouvernement depuis les années 1980. La gestion des ressources était reléguée au second plan
- > Les fournisseurs furent autorisés à commercialiser leurs produits à partir de 1996-97 dans différentes zones du Royaume-Uni. Des tests furent effectués en Angleterre en 1996 sur les marchés du gaz, les consommateurs étant courtisés par jusqu'à 15 fournisseurs différents
- > Quel fut le rôle des organisations de consommateurs ? Conseils de base pour changer d'approvisionnement. Peu d'intérêt pour l'efficacité énergétique – le message dominant relayé par tous était *comment économiser de l'argent en changeant de tarif*
- > Le bureau du Gas Consumer Council ferma ses portes dans la zone de test ouverte à la concurrence et au chaos, laissant les collectivités locales du Sud Ouest affronter seules les problèmes les plus urgents dans les années 1996-97, cf. Service de la concurrence et de la répression des fraudes du Comté de Devon.

L'expérience des consommateurs

- > Le démarchage à domicile et les promotions sur le « prix unitaire » ont proliféré – expérience des offres multiples et confusion sur les avantages à attendre. Certains consommateurs ne savaient même pas qu'en signant un contrat ils choisissaient un fournisseur unique (et se retrouvèrent avec deux fournisseurs ou plus !). Beaucoup voulurent garder comme fournisseur les anciennes entreprises nationales
- > Les offres « double énergie » - vaut-il mieux choisir une seule entreprise énergétique pour les deux types d'énergie ? Les organismes de défense des consommateurs recommandent d'échanger les fournisseurs (prendre le fournisseur de gaz pour l'électricité et vice et versa). La plupart des consommateurs n'ont *pas* changé de fournisseurs et l'ouverture à la concurrence ne concerne donc que les *nouveaux* clients, pas les anciens
- > Expérience des consommateurs en situation de « pauvreté énergétique » : beaucoup y ont perdu car les consommateurs à faibles revenus ne peuvent bénéficier des avantages offerts par le prélèvement automatique et n'ont pas le choix de leur fournisseur. Changer de fournisseur revient en effet *plus cher* car il existe peu de tarifs attractifs en matière de compteur à prépaiement comparés aux offres de tarif à crédit
- > Fourniture de conseils impartiaux ? Un rôle clé pour les services de la concurrence / services de conseil des collectivités locales et les organismes de défense des consommateurs (par ex. Citizens' Advice services).

Evolution politique au Royaume-Uni

- > Un rôle pour les collectivités locales – notre fonction concerne le domaine social, économique et environnemental, allant de la pauvreté énergétique à la santé en passant par le marché de l'emploi, l'économie locale, la réduction des émissions et l'énergie durable
- > Réponse aux engagements de Kyoto – montrer le rôle vital des collectivités locales en tant que source locale d'action et de changement et clé de voûte de tout progrès réel
- > Concurrence et restrictions commerciales – pas de rôle officiel, mais les collectivités locales ont développé des services d'information et de conseils aux consommateurs, en proposant des produits destinés aux locataires et aux entreprises, et permis ainsi l'émergence d'un secteur de l'énergie durable
- > Soutien à l'énergie durable – un rôle clé ou comment faire plus avec moins d'énergie. Promotion d'une nouvelle **hiérarchie énergétique** : moins d'énergie inutilement consommée ; utilisation plus efficace de l'énergie ; développement des énergies renouvelables et utilisation plus rationnelle des combustibles fossiles essentiels, que ce soit pour la chaleur ou l'électricité.

Aspects réglementaires

- > Prix contre rapport qualité/prix – pouvons-nous démontrer aux consommateurs qu'un prix unitaire bas n'est pas forcément une bonne affaire si l'on doit consommer plus ? La plupart des tarifs sont composés d'un prix unitaire et de charges fixes – comment savoir ce que ces chiffres représentent en fonction du mode de vie de chacun ?
- > Le rôle du régulateur économique – rôle traditionnellement axé sur la concurrence tarifaire, pas sur la réalisation d'objectifs sociaux ou environnementaux

- > Confusion marketing : qui peut décrypter les prix unitaires bon marché, les différents frais fixes, les rabais pour prélèvement automatique et l'incidence des différents modes de consommations ?
- > Conseils indépendants – Des conseils fiables et une comparaison coût/consommation par type de consommateurs (jeunes, personnes âgées, personnes souvent à leur domicile etc.) sont essentiels.

Une expérience continue en matière de concurrence et de déréglementation

- > « Démarchage à domicile » – les pratiques excessives n'ont pas disparu et des amendes ont été infligées en 2003
- > Changement de fournisseur – il y a encore des blocages, pour des raisons non définies, lorsque vous changez de fournisseur, d'où des pertes de temps et des retards
- > Connaissance des produits – que vous propose-t-on ? pouvez-vous le dire et est-ce important ?
- > Problème des foyers disposant de faibles revenus – ce sont les usagers qui se déconnectent eux-mêmes lorsque leurs revenus ou leurs cartes de recharge ne leur permettent plus d'approvisionner le compteur à prépaiement.

Messages pour une énergie durable

- > Comprendre les services énergétiques – pouvons-nous encourager une consommation plus efficace ?
- > Pouvons-nous faire en sorte que cela devienne important pour le consommateur ? Développement des tarifs éthiques pour l'énergie verte et prix équitables pour tous
- > Conseil indépendant – besoin de conseillers en qui on peut faire confiance – un rôle pour les collectivités locales

Défis pour les collectivités locales

- > Savoir expliquer ses choix aux habitants et établir des tarifs qui permettent de dégager des bénéfices pouvant être réinvestis dans des mesures d'efficacité énergétique. Chaque client dépense 200 £ - pouvons-nous en profiter pour recommander des fournisseurs sélectionnés pour leur «sensibilité », comme l'ont déjà fait certaines collectivités ?
- > Soutenir les défenseurs de l'énergie durable – qui se montre le plus actif dans ce domaine au sein de la communauté – création de partenariats
- > Introduction de services énergétiques – réussir le défi de lier efficacité et approvisionnement

Conclusions

- > A qui peut-on se fier ?
- > Que veut le consommateur ?
- > Pouvons-nous promouvoir les services énergétiques ?
- > La réglementation offre-t-elle des avantages dans le domaine social et environnemental ?
- > Les objectifs de la collectivité locale en tant qu'incitatrice et en matière de résolution de problème.