

L'énergéticien du XXI^e siècle : le numérique au service du consommateur et de la transition énergétique

Par Fabien CHONÉ

Directeur général délégué de Direct Énergie

Acteur majeur de l'énergie en France et en Belgique, Direct Énergie s'est imposée comme un opérateur équilibré présent à la fois sur la production et la fourniture d'électricité et de gaz naturel. Dans ce cadre, Direct Énergie a fait de l'innovation un des axes majeurs de son développement en s'engageant directement pour mettre le numérique au service de la transition énergétique et des besoins du consommateur. Fournisseur d'énergie « 4.0 », notre société entend ainsi se positionner comme le véritable « chef d'orchestre » de la consommation d'énergie pour ses clients. Toutefois, ce renforcement du positionnement du fournisseur en tant qu'interlocuteur unique du client nécessite d'opérer une redéfinition du cadre réglementaire applicable à la transmission des données afin qu'il soit conforme au dispositif du « contrat unique » (liant le client à un fournisseur assurant à la fois la fourniture et l'acheminement de l'énergie).

Le fournisseur au service du client et de la transition énergétique

Opérateur du XXI^e siècle, Direct Énergie s'est positionnée dès sa création comme un acteur au service du client. Ce positionnement se justifie d'autant plus aujourd'hui qu'il s'inscrit dans un contexte inédit, à la croisée de deux phénomènes : la révolution digitale, par laquelle le consommateur peut bénéficier de dispositifs de suivi et de pilotage de sa consommation, et la transition énergétique, avec le développement des énergies renouvelables et de nouveaux usages (véhicule électrique, autoconsommation...).

Dans ce contexte, Direct Énergie a misé sur le développement du numérique pour renforcer son engagement au service du consommateur au travers d'une stratégie s'articulant autour de deux axes :

- tout d'abord, le développement d'une relation client multicanale s'appuyant sur l'ensemble des supports modernes disponibles (téléphone, messagerie électronique, réseaux sociaux...) pour répondre aux usages des clients. La nouvelle application du groupe, conçue en collaboration avec ses clients, a ainsi été lancée en 2016, permettant notamment un accès simplifié à une série de fonctionnalités clés : suivi des consommations, autorelevé des compteurs... Le groupe a par ail-

leurs mis en place un dispositif de « Bot Messenger », offrant aux nouveaux clients la possibilité d'assurer un suivi de l'ensemble de leurs démarches contractuelles, et ce, jusqu'à la finalisation de la souscription de leur abonnement. Direct Énergie est également attentive à fournir aux consommateurs un cadre pertinent pour l'analyse et le suivi de leur consommation. Ainsi, pour les clients équipés d'un compteur Linky, Direct Énergie établit pour chacun d'eux un bilan mensuel présentant l'évolution de sa consommation sur le mois passé et sa contextualisation : conditions climatiques, conseils pour la réduction de la consommation... L'entreprise met également à la disposition de chacun de ses clients, via son espace personnel, l'ensemble des données détaillées sur sa consommation et propose, dans le cadre de son offre « classique », un rendez-vous annuel, mené par un conseiller expert auprès du client pour faire le point sur son offre et permettre l'optimisation de celle-ci. Plus récemment, Direct Énergie a déployé une opération appelée « Tous Au Courant », lors de la période de grand froid de l'hiver 2016-2017, proposant au consommateur d'être alerté sur l'état d'équilibre du système électrique et d'être informé des éco-gestes à adopter en cas de tension sur le système électrique.

- Deuxième axe de sa stratégie, Direct Énergie a également lancé une politique d'innovation ambitieuse au service

de la transition énergétique et des consommateurs. Pour ses clients multi-sites, notre entreprise a ainsi lancé un dispositif leur permettant de suivre leurs consommations et d'analyser les écarts d'un site par rapport à un autre, il permet également le pilotage de certains usages en vue de renforcer l'efficacité énergétique. Direct Énergie a également annoncé le lancement de plusieurs outils de pilotage et d'optimisation des consommations dont les projets « Maestro » (afficheur dédié permettant la visualisation de la consommation électrique en temps réel, en puissance (KWh) et en euros) et « OnOff », un dispositif de pilotage des usages électriques permettant à la fois le suivi en temps réel des consommations et le pilotage à distance du chauffage et du chauffe-eau, notamment par la réalisation d'opérations d'effacement. Opérateur qualifié pour la réserve primaire par RTE en avril 2017, ce dispositif permet au client de piloter sa consommation en faisant des économies et de contribuer à l'équilibre du réseau en temps réel en participant à l'écrêtement des pointes de consommation en période de tension.

La nécessaire réforme du cadre réglementaire

Attentive à développer une relation client efficace, Direct Énergie s'est donc pleinement engagée dans la mise en œuvre d'une stratégie digitale et numérique au service de la transition énergétique. Pourtant, cette stratégie est aujourd'hui contrainte par un cadre réglementaire rigide, qui entretient une confusion sur l'organisation du marché, sur les rôles confiés aux différents acteurs et les moyens de les exercer, au détriment du consommateur et de la collectivité.

Consacré par une décision du Comité de règlement des différends et des sanctions de l'Union européenne (CoRDIS) de 2008 ⁽¹⁾ comme l'« interlocuteur unique du client », le fournisseur d'énergie est investi à ce titre d'une obligation de conseil et d'assistance. Il est donc essentiel qu'il puisse disposer des informations nécessaires pour assurer pleinement ces rôles. Or, les dispositions réglementaires aujourd'hui en vigueur ⁽²⁾ ne prévoient pas un égal accès aux données entre les gestionnaires de réseaux, en particulier de distribution, et les fournisseurs d'énergie.

Aujourd'hui, il est en effet prévu que les gestionnaires des réseaux de distribution (GRD) soient autorisés à accéder à l'ensemble des données quotidiennes issues des compteurs communicants, par défaut et donc sans consentement préalable du client, alors que les fournisseurs ne pourraient y avoir accès qu'après avoir obtenu le consentement explicite du client. Ce cadre juridique déséquilibré est par ailleurs source de complexité et de confusion pour le consommateur, qui dépend, de ce fait, de deux opérateurs distincts pour le suivi de ses consommations. En effet, si c'est *via* le site du GRD qu'il pourra avoir accès à ses données quotidiennes de consommation, c'est bien son fournisseur qu'il devra solliciter pour l'aider à les comprendre et à les analyser. Dans ce cadre, comment demander à ce dernier d'apporter conseils et assistance, sans lui donner dans le même temps l'accès aux données

nécessaires pour ce faire ? Une mise en cohérence de ces dispositions contradictoires est donc indispensable, et ce afin d'éviter de susciter la confusion chez le consommateur et un surcoût injustifié pour la collectivité.

L'accès du fournisseur aux données doit également être amélioré s'agissant des données relatives à l'état du réseau, où, là encore, il dispose de la responsabilité d'interlocuteur privilégié du client dans le cadre du contrat unique. La relation privilégiée qu'il entretient avec son client apparaît en effet comme un atout essentiel pour pouvoir communiquer rapidement avec celui-ci en cas de situations critiques sur le réseau : délestages, coupures pour travaux, incidents sur le réseau, risque de surtension...

Le renforcement de la place du fournisseur dans la transition énergétique grâce au numérique constitue donc une opportunité qu'il est indispensable de saisir, en tant qu'il doit intervenir au bénéfice tant du consommateur que de la collectivité. À ce titre, c'est vers un meilleur traitement de la donnée qu'il est indispensable d'aller aujourd'hui, en garantissant en particulier au fournisseur l'accès à une information suffisamment fine et pertinente. En ce qui concerne la consommation d'électricité, l'accès du fournisseur à la courbe de charge, *a minima* horaire, apparaît ainsi comme une donnée suffisamment précise, lui permettant à la fois de proposer une adaptation du contrat de fourniture aux besoins spécifiques du client (puissance souscrite, option tarifaire, tarif d'acheminement...) et de développer de nouveaux services et de nouvelles offres liés à la fourniture (pilotage de la consommation, conseils d'efficacité énergétique, rénovation...). Malheureusement, aujourd'hui, le système prévu pour le compteur Linky ne permet toujours pas au fournisseur de conseiller son client de manière fiable sur l'option la plus adaptée à sa consommation en matière de choix entre l'abonnement de base et l'abonnement heures pleines/heures creuses, les données nécessaires n'étant par défaut pas enregistrées dans le compteur des clients. Or, la collecte et l'enregistrement dans les services informatiques (SI) des GRD de la courbe de charge (au pas horaire, *a minima*) sur une durée de 12 mois permettraient ainsi de donner aux fournisseurs la possibilité de s'engager pleinement au service de la transition énergétique, tout en garantissant au consommateur la confidentialité de ses données personnelles.

L'utilisation du numérique au service de la transition énergétique nécessite donc que le cadre législatif et réglementaire de la transmission des données soit optimisé pour permettre aux fournisseurs d'exercer pleinement les compétences qui sont aujourd'hui les leurs. La connaissance de la relation client dont ils disposent est en effet un avantage qu'il est essentiel pour eux d'exploiter, au bénéfice de la collectivité et du consommateur.

(1) CoRDIS, décision du 7 avril 2008.

(2) Décret n°2017-948 du 10 mai 2017 relatif aux modalités de mise à disposition des consommateurs des données de consommation d'électricité et de gaz ; décret n°2017-976 du 10 mai 2017 relatif aux modalités d'accès par les consommateurs aux données de consommation d'électricité ou de gaz naturel et à la mise à disposition de ces données par les fournisseurs.