



**CWaPE**  
Commission  
Wallonne  
pour l'Énergie

**Demi-journée d'étude**  
**Le consommateur face à son compteur intelligent**  
**1<sup>er</sup> juin 2018**  
PROGRAMME DES INTERVENTIONS

- 13H00 – 13H30 :**      **Accueil**
- 13h30 – 13H45 :**      **Stéphane RENIER - Président de la CWaPE**  
**Introduction à la journée d'étude**
- 13H45 – 14H30 :**      **Morgane INNOCENT – Ingénieure de recherche projet SOLENN**  
**Docteure en sciences de gestion – spécialisée dans l'étude du comportement du consommateur**  
**Laboratoire d'Economie et de Gestion de l'Ouest (LEGO)**  
**Université de Bretagne SUD**
- Julie LASSALLE - Ingénieure de recherche projet SOLENN**  
**Docteure en sciences cognitives – spécialisée en psycho-ergonomie**  
**Laboratoire Lab-STICC**  
**Université de Bretagne Sud**

*Afin d'aider les ménages à réduire leurs consommations d'électricité et contribuer à l'atteinte des objectifs du Pacte Électrique Breton, l'Agence Locale de l'énergie de Bretagne Sud (ALOEN) s'est engagée dans le projet SOLENN, aux côtés des 11 autres partenaires.*

*Ce projet a pour objectif de tester des solutions (sous forme d'accompagnement humain et/ou technologique) permettant de mobiliser les collectivités et les consommateurs, autour de deux des trois enjeux du Pacte électrique breton :*

- *la Maîtrise de la Demande en Électricité (MDE),*
- *la sécurisation de l'alimentation électrique.*

*Le projet SOLENN a proposé à 1 000 foyers, équipés du compteur Linky, de participer à une expérimentation permettant à tout un chacun de devenir acteur de la transition énergétique, via notamment la formation aux gestes simples et l'accès aux informations de consommation électrique en temps quasi réel à partir de portails internet dédiés.*

**14H30 – 15H15 :** **Pierre NOLAY - CEO Alphééis**  
**Projet SMART-UP**

*Smart-Up est un projet financé par l'Union Européenne qui s'adresse aux particuliers en situation de précarité, résidant dans les Etats membres où un déploiement de compteurs communicants est en cours. Il a pour ambition d'aider et d'encourager ces personnes à faire usage du compteur communicant, ainsi que de l'afficheur de consommation déporté pouvant y être associé, pour mieux gérer la consommation d'énergie du foyer et réaliser progressivement des économies d'énergie. (<https://www.smartup-project.eu/fr/>)*

**15H15 – 15H45 :** **Frédéric TOUNQUET - Technical Manager - équipe Smart Energy Systems**  
**Département Energy Transition Tractebel**  
**ÉTUDE CONSUMER SATISFACTION KPIS FOR THE ROLL OUT OF SMART METERING IN MEMBER STATES**

*Dans le cadre du programme ASSET financé par la Commission Européenne, Tractebel a réalisé, en partenariat avec Ecofys, une étude focalisée sur les retombées, tant positives que négatives, du déploiement des compteurs intelligents pour le consommateur résidentiel. L'intérêt de cette étude fut de traduire les retours d'expérience des États-Membres les plus avancés dans leur programme de déploiement dans un cadre d'analyse systématique composé de niveaux de maturité et d'indicateurs de performance.*

*L'étude, disponible en ligne sur le site dédié au programme ASSET (<http://www.asset-ec.eu>), est à présent à la disposition des instances régulatrices nationales et nous espérons qu'elle pourra leur servir de source d'inspiration pour mieux intégrer la perspective du consommateur dans leur exercice annuel de rapportage consolidé au niveau européen.*

**15H45 – 16H15 :**            **Stéphanie LOMBART - Conseillère - Direction socio-économique et tarifaire de la CWaPE**  
**LES ATTENTES DES UTILISATEURS DES ACTUELS COMPTEURS À BUDGET POUR LE DÉPLOIEMENT DES COMPTEURS INTELLIGENTS**

*Entre janvier et novembre 2016, la CWaPE a étudié et publié une étude sur le mécanisme des compteurs à budget. Cette étude a été menée en concertation avec les acteurs du marché et en collaboration avec un sociologue. Dans le cadre de celle-ci, des focus groupes et une enquête téléphonique auprès d'utilisateurs de compteurs à budget en Wallonie ont été réalisés. Ces retours d'expériences ont permis d'identifier les pistes d'amélioration qui pourraient être apportées à la fonctionnalité de prépaiement avec l'arrivée des compteurs communicants.*

**16H15-16H35 :**            **Willy LAHAYE - Directeur du Centre de recherche en Inclusion sociale de l'Université de Mons (CeRIS)**

**Sébastien MAHAUT – Directeur du département Transformation– ORES**

**Collaboration ORES – Université de Mons (Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation) – DGO4**  
**Projet « SMART USERS » à Saint-Ghislain**

*Objectifs, méthodologie - planning et premières constatations*

**16H35- 16h50 :**            **Jean-Luc CRUCKE - Ministre wallon du Budget, des Finances, de l'Énergie, du Climat et des Aéroports**  
**Conclusions de la journée d'étude**

**16h50 – 18H30 :**            **Drink et réseautage**