

1<sup>ER</sup> JUIN 2018

## LE CONSOMMATEUR FACE À SON COMPTEUR INTELLIGENT

Présentation de l'étude sur les compteurs à budget

*Stéphanie LOMBART, Conseillère*

# PLAN

## 1. Présentation de l'étude

- 1) Contexte
- 2) Structure
- 3) Recommandation principale dans le cadre du déploiement des compteurs intelligents

## 2. État des lieux en Région wallonne du dispositif compteur à budget

- 1) Présentation du système des compteurs à budget
- 2) Analyse des auto-coupures sous compteur à budget
- 3) Évaluation relative à la gestion des consommations sous compteur à budget
- 4) Retour d'expériences des utilisateurs des compteurs à budget (enquête téléphonique et focus groupes).

## 3. Recommandations

- 1) Message principal
- 2) Acceptance et la domestication du compteur à budget
- 3) Prépaiement sous régime des compteurs communicants

# 1. PRESENTATION DE L'ETUDE

## 1.1. CONTEXTE

Dans le prolongement de l'adoption du plan de lutte contre la pauvreté adopté par le Gouvernement wallon en septembre 2015, le Ministre ayant l'énergie dans ses attributions a sollicité la CWaPE pour la réalisation d'une étude d'évaluation sur les mesures sociales applicables en Région wallonne et plus particulièrement sur le mécanisme des compteurs à budget notamment au regard d'autres politiques d'apurement des dettes énergie.

La CWaPE souhaitait également porter une attention dans son étude aux évolutions technologiques prévues dans le cadre du prépaiement (compteurs intelligents)

# 1. PRESENTATION DE L'ETUDE

## 1.2. STRUCTURE

### Etat des lieux en Région wallonne du dispositif càb

- Présentation du système des càb
- Evaluation relative à l'utilisation des càb
- Retour d'expériences des utilisateurs

### Comparaison des différents systèmes de protection

- Différents systèmes d'apurement des dettes en Europe
- Comparaison avec le système du limiteur en Région de Bruxelles-Capitale

### Recommandations

- Message principal
- Acceptance et domestication du càb
- Protection de la clientèle précaire
- Prépairement sous régime des compteurs communicants
- Accord sectoriel

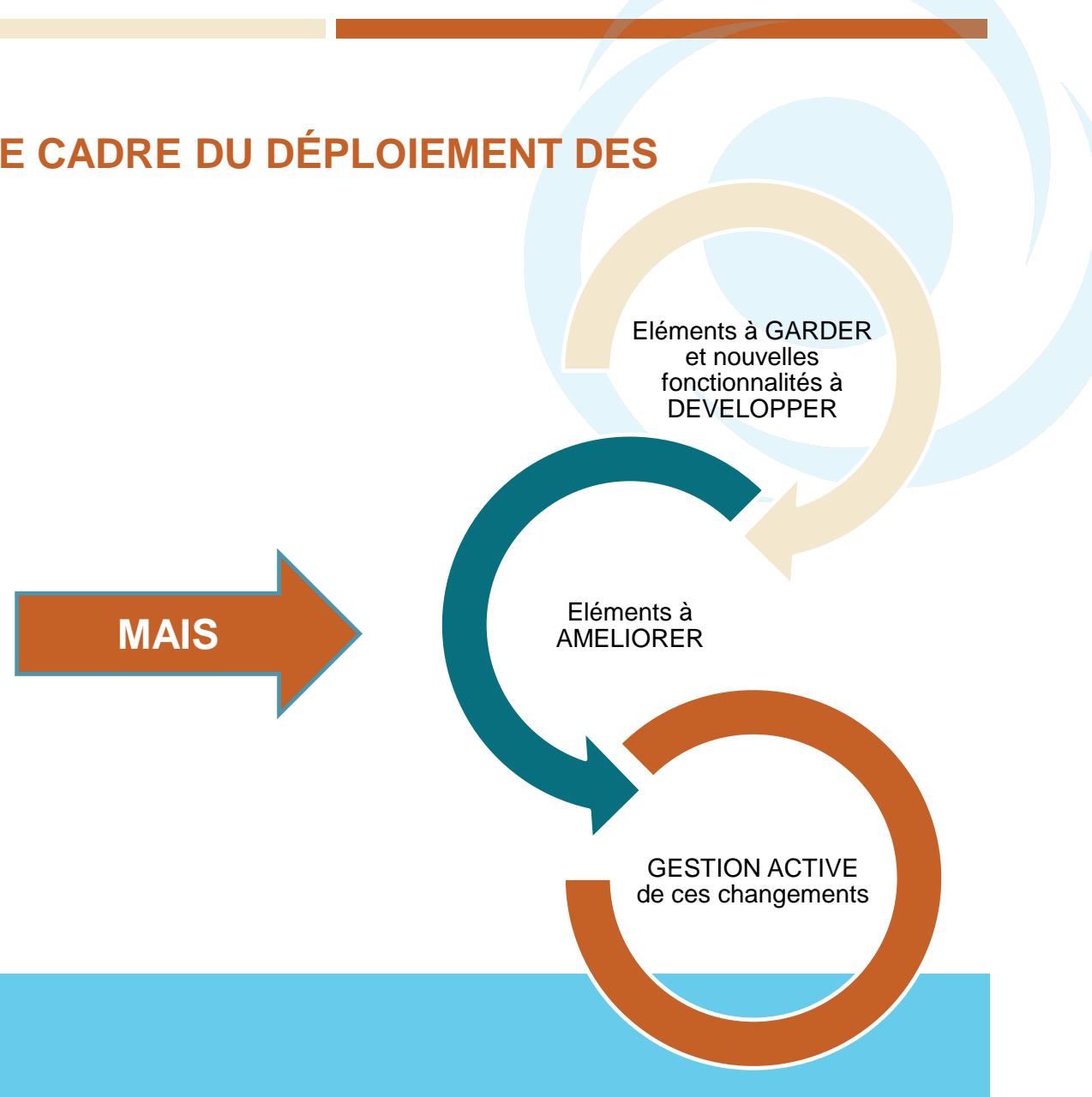
L'ensemble de l'étude est disponible sur le site de la CWaPE:<https://www.cwape.be/docs/?doc=2978>

## 1. PRESENTATION DE L'ETUDE

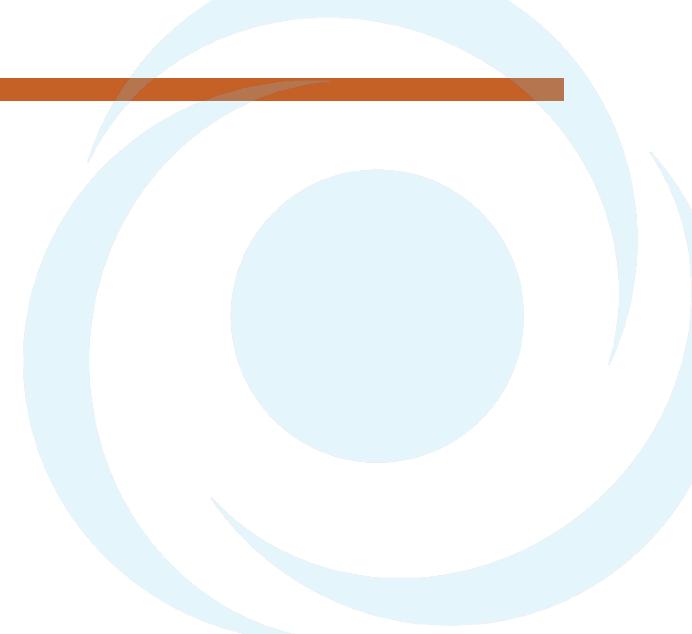
### 1.3. RECOMMANDATION PRINCIPALE DANS LE CADRE DU DÉPLOIEMENT DES « COMPTEURS INTELLIGENTS»

- ✓ Choix du prépaiement = moyen de gestion des consommations et de maîtrise de l'endettement.
- ✓ Garder et développer les fonctionnalités du compteur à budget dans le cadre du déploiement du compteur intelligent et de l'utiliser comme un outil de prépaiement

MAIS



# PLAN

- 
1. Présentation de l'étude
  2. État des lieux en Région wallonne du dispositif compteur à budget
    - 1) Présentation du système des compteurs à budget
    - 2) Analyse des auto-coupures sous compteur à budget
    - 3) Évaluation relative à la gestion des consommations sous compteur à budget
    - 4) Retour d'expérience des utilisateurs des compteurs à budget (enquête téléphonique et focus groupes).
  3. Recommandations
    - 1) Message principal
    - 2) Acceptance et la domestication du compteur à budget
    - 3) Prépairement sous régime des compteurs communicants

## 2. ÉTAT DES LIEUX DU CÀB EN RÉGION WALLONNE

### 2.1. PRÉSENTATION SUCCINCTE DU COMPTEUR A BUDGET (CAB)

- **Compteur à budget:**

- en vertu du décret électricité et gaz et des AGW OSP . D'application depuis 12 ans en Région wallonne en électricité ; depuis 2008 en gaz
- fonction de prépaiement (module placé sur le compteur classique) ; carte à puce à recharger
- plus de factures d'acompte mais une facture de régularisation annuellement
- équipé d'une alarme préventive (solde crédit faible); crédit de secours
- suivi des consommations, connaissance du crédit disponible

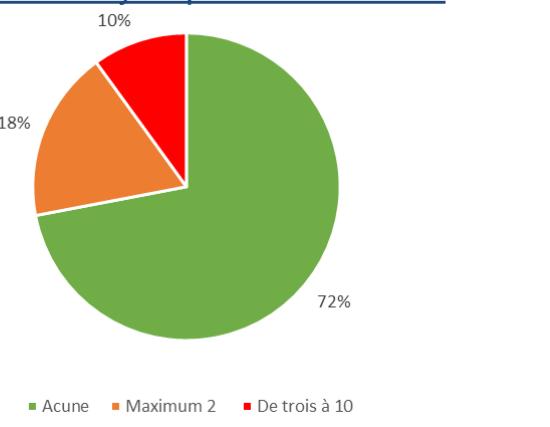


## 2. ÉTAT DES LIEUX DU CÀB EN RÉGION WALLONNE

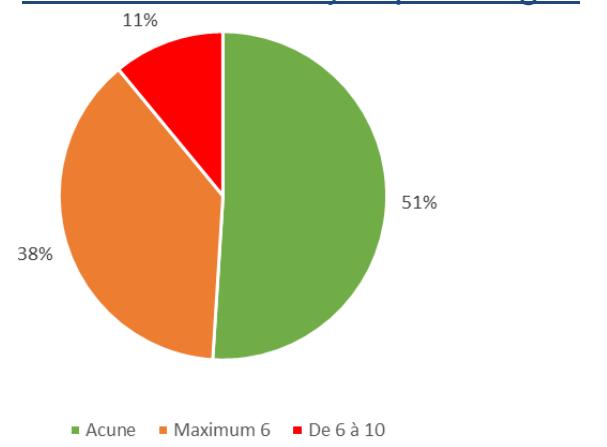
### 2.2 ANALYSE DES AUTO-COUPURES SOUS COMPTEUR A BUDGET

- **Analyse des auto-coupures** : évaluer l'ampleur du phénomène
  - Seul le nombre d'auto-coupures peut être identifié et non leur durée
  - L'identification impose que le client ait recharge sa carte
  - L'analyse porte sur les données 2015

- **Résultats de l'analyse pour l'électricité**



- **Résultats de l'analyse pour le gaz**



EVOLUTION

Les compteurs communicants permettront à terme une identification plus fine et plus rapide des auto-coupures

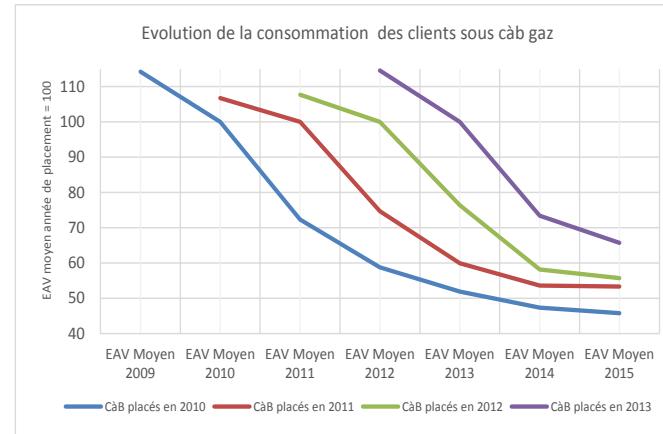
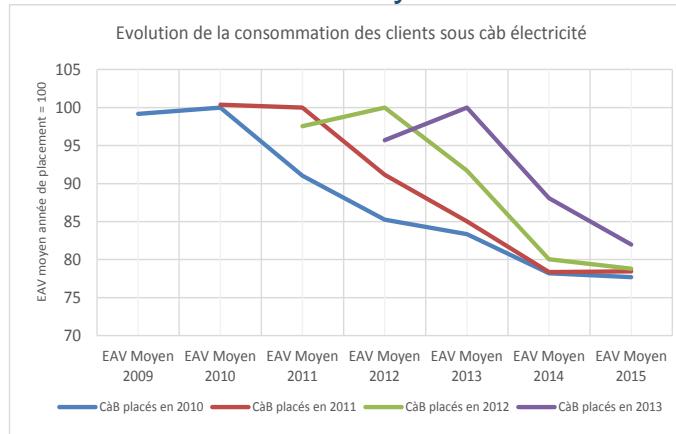
## 2. ÉTAT DES LIEUX DU CÀB EN RÉGION WALLONNE

### 2.3. ÉVALUATION RELATIVE À LA GESTION DES CONSOMMATIONS SOUS CÀB

#### Le compteur à budget conduit-il à une meilleure gestion des consommations des utilisateurs ?

- Analyse de l'évolution des consommations du parc de clients sous compteur à budget
- Scope : clients restés sous CàB pendant une période ininterrompue
- EAV des clients concernés pour l'année précédant la pose, l'année de la pose ainsi que pour les années ultérieures

- Résultats de l'analyse :



IMPACTS  
POTENTIELS??

- un comportement « URE » lié à l'utilisation du CàB comme aide à la gestion
- un effet « privation »

## 2. ÉTAT DES LIEUX DU CÀB EN RÉGION WALLONNE

### 2.3. RETOUR D'EXPÉRIENCE DES UTILISATEURS DE CÀB

#### 2.3.1. ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE

- Enquête menée en 2016 auprès de 6000 utilisateurs de compteur à budget wallons sélectionnés aléatoirement.
- Utilisateurs sous compteur à budget depuis 6 mois minimum
- Enquête menée entre avril et juin 2016 par le centre d'appel de la CWaPE
- Nombre de participants à l'enquête: 1210



## 2. ÉTAT DES LIEUX DU CÀB EN RÉGION WALLONNE

### 2.3. RETOUR D'EXPÉRIENCE DES UTILISATEURS DE CÀB

#### 2.3.1. ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE

##### Différents thèmes abordés dans le questionnaire

- Introduction (mode de chauffage – type de logement)
- Consultation des informations présentes sur le compteur
- Evaluation des coupures
- Questions relatives aux limiteurs de puissance – à l'aide hivernale (client protégé uniquement)
- Evaluation des rechargements
- Maîtrise de la consommation énergétique
- Données personnelles (profil socio-économique)

##### Modèle pour l'analyse des réponses au questionnaire

L'analyse du questionnaire repose sur la théorie de la domestication. Celle-ci vise à mesurer les effets positifs et négatifs du càb sur les ménages, leur appropriation (obligatoire) des càb, ainsi qu'une série d'obstacles présupposés et d'améliorations possibles à l'usage des càb.

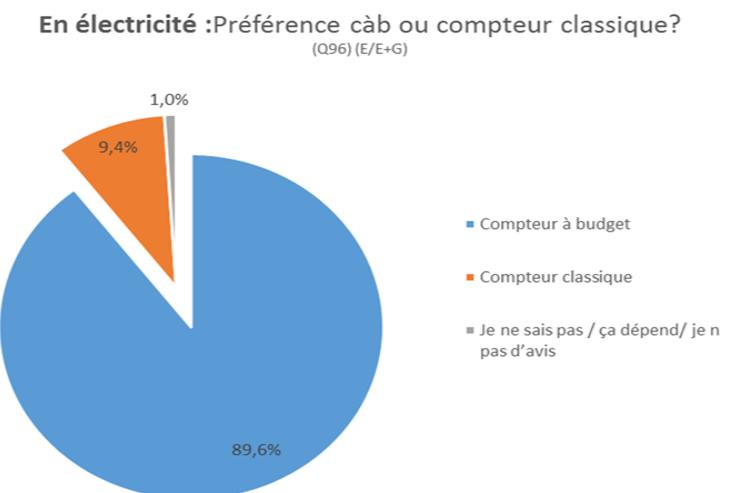
## 2. ÉTAT DES LIEUX DU CÀB EN RÉGION WALLONNE

### 2.3. RETOUR D'EXPÉRIENCE DES UTILISATEURS DE CÀB

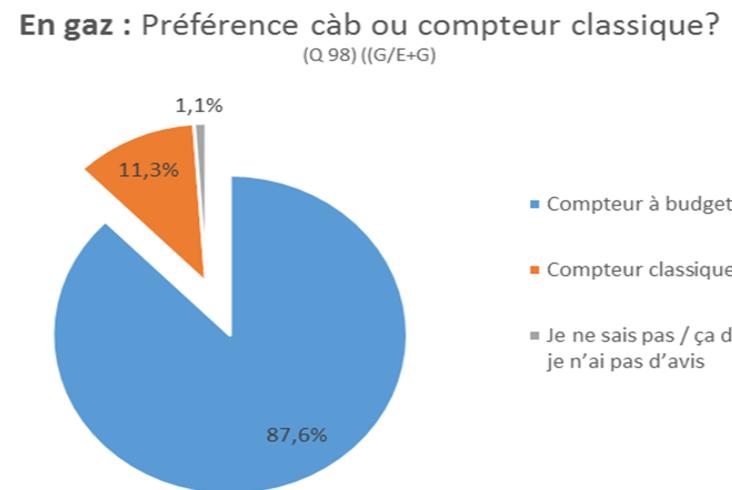
#### 2.3.1. ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE

##### Résultats de l'enquête

1210 personnes ont répondu au questionnaire



Nombre de personnes interrogées: 809 (E/E+G)



Nombre de personnes interrogées: 808 (G/E+G)

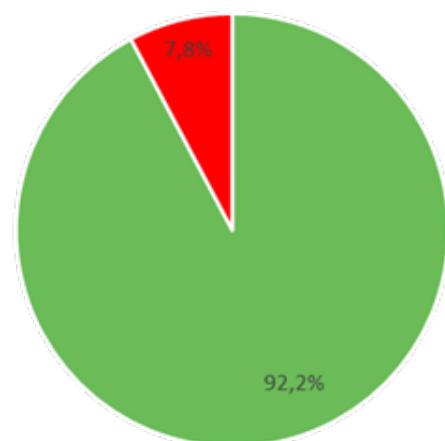
## 2. ÉTAT DES LIEUX DU CÀB EN RÉGION WALLONNE

### 2.3. RETOUR D'EXPÉRIENCE DES UTILISATEURS DE CÀB

#### 2.3.1. ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE

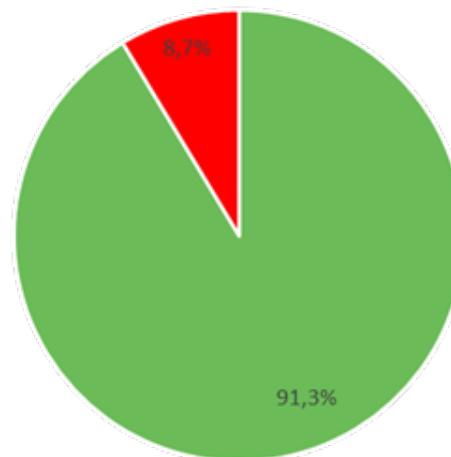
##### Résultats de l'enquête

En électricité (E/E+G): Le càb vous aide-t-il à gérer vos dépenses en électricité?



■ Oui ■ Non

En gaz (G/E+G): Le càb vous aide-t-il à gérer vos dépenses en gaz?



■ Oui ■ Non

## 2. ÉTAT DES LIEUX DU CÀB EN RÉGION WALLONNE

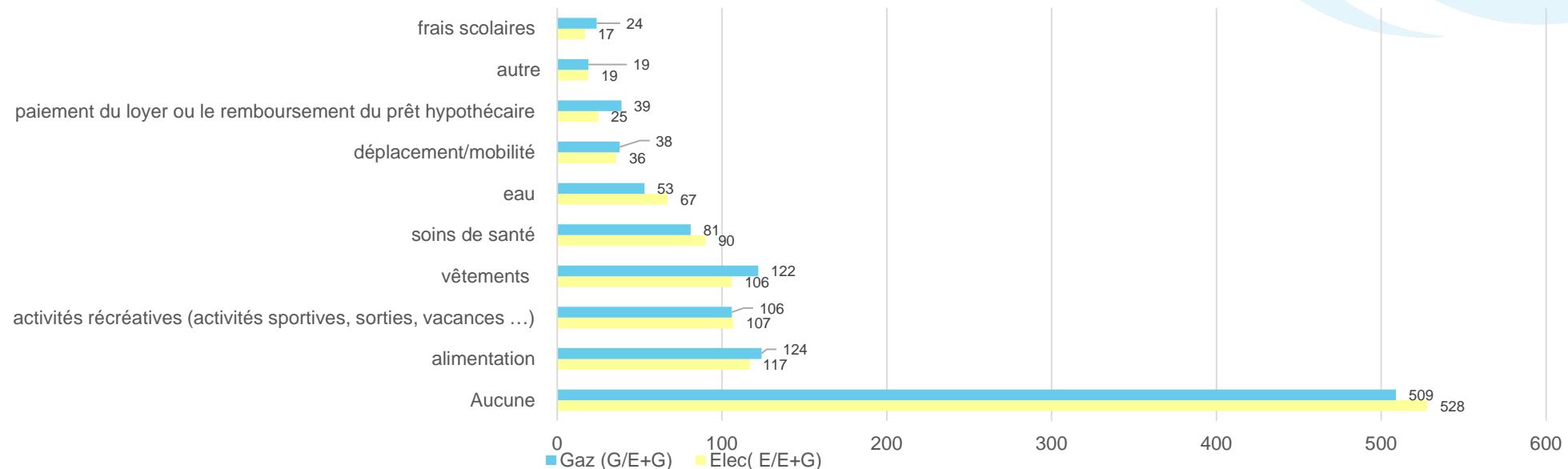
### 2.3. RETOUR D'EXPÉRIENCE DES UTILISATEURS DE CÀB

#### 2.3.1. ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE

##### Résultats de l'enquête

Depuis la pose du càb et suite à la nécessité de recharger à temps, y a-t-il des choses que vous n'avez pas pu vous payer ou pour lesquelles vous avez dû reporter le paiement à plus tard?

(Q93) Question à choix multiple

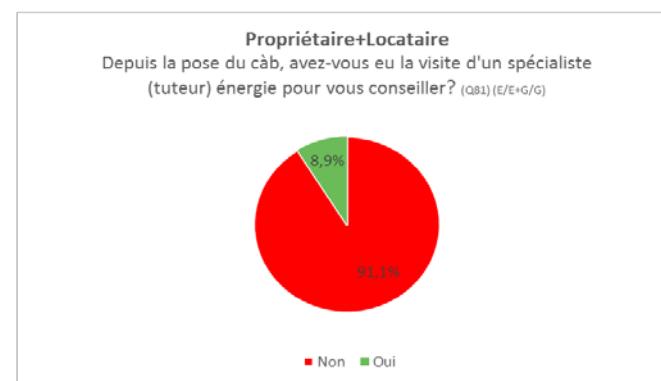
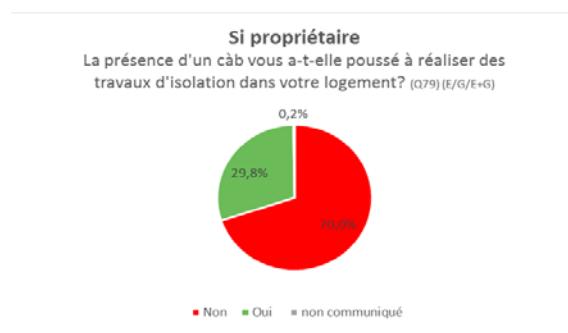


## 2. ÉTAT DES LIEUX DU CÀB EN RÉGION WALLONNE

### 2.3. RETOUR D'EXPÉRIENCE DES UTILISATEURS DE CÀB

#### 2.3.1. ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE

##### Résultats de l'enquête



## 2. ÉTAT DES LIEUX DU CÀB EN RÉGION WALLONNE

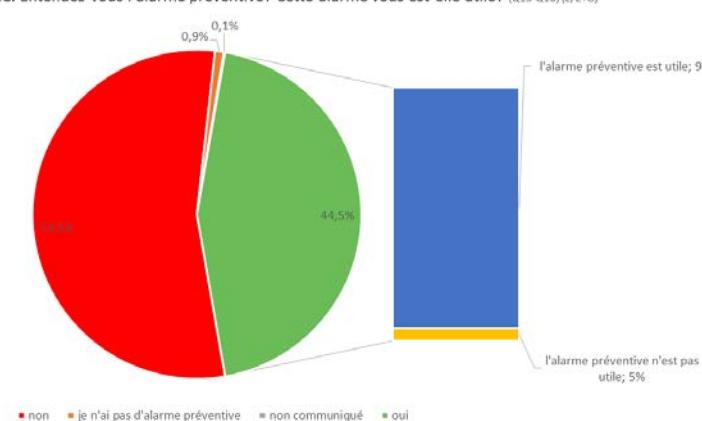
### 2.3. RETOUR D'EXPÉRIENCE DES UTILISATEURS DE CÀB

#### 2.3.1. ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE

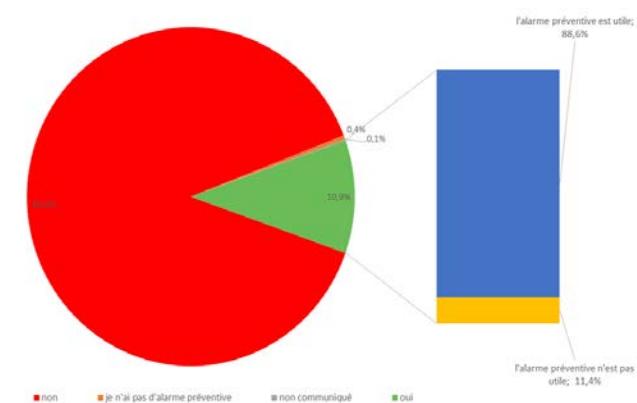
##### Obstacles et aides à l'appropriation du càb

- Alarme préventive est considérée comme très utile par près de 90% des participants, mais très peu entendue (44,5% en elec et 10,9% en gaz)

EN ELEC: Entendez-vous l'alarme préventive? Cette alarme vous est-elle utile? (Q15+Q16) (E+E+G)



En GAZ: Entendez-vous l'alarme préventive? Cette alarme vous est-elle utile? (Q24+Q25) (G/E+G)



## 2. ÉTAT DES LIEUX DU CÀB EN RÉGION WALLONNE

### 2.3. RETOUR D'EXPÉRIENCE DES UTILISATEURS DE CÀB

#### 2.3.1. ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE

##### Obstacles et aides à l'appropriation du càb

- Le montant du crédit restant prévaut sur toute autre forme d'informations présente sur le compteur à budget.

L'affichage du montant d'argent encore disponible est-il utile? (Q17-26)		
	ELECTRICITE (E/E+G)	GAZ (G/G+E)
oui	96,0%	97,4%
non	4,0%	2,6%
Nombre de personnes interrogées.	809	808

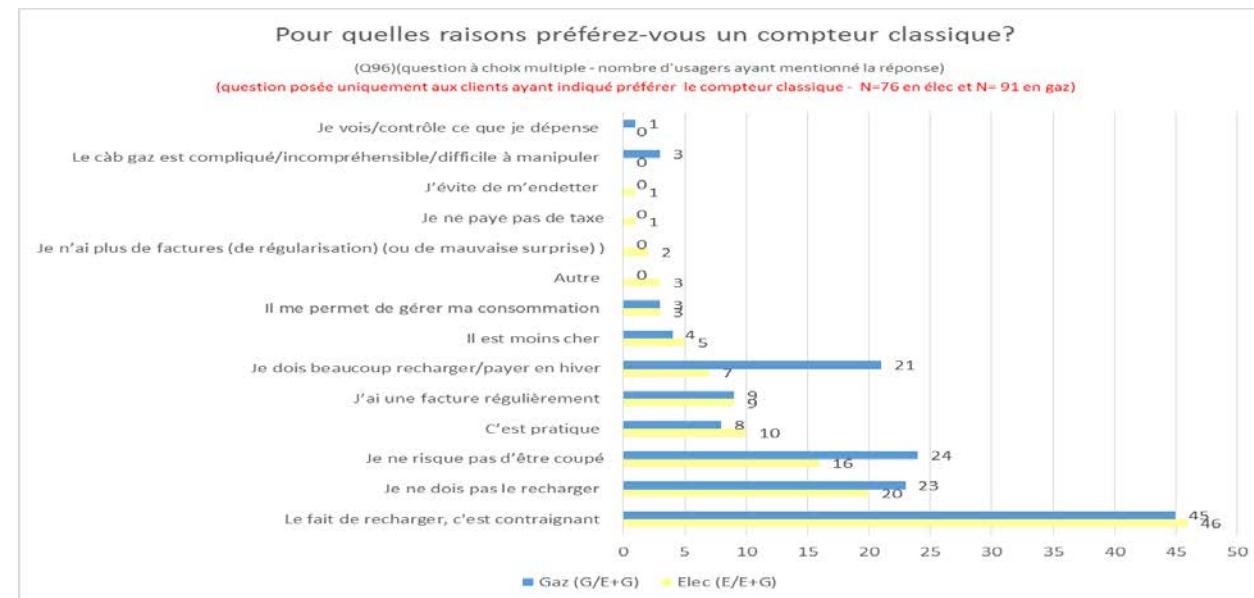
## 2. ÉTAT DES LIEUX DU CÀB EN RÉGION WALLONNE

### 2.3. RETOUR D'EXPÉRIENCE DES UTILISATEURS DE CÀB

#### 2.3.1. ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE

##### Obstacles et aides à l'appropriation du càb

- Les problèmes et contraintes liées au rechargeement sont clairement évoquées comme obstacle à l' appropriation du compteur à budget.



## 2. ÉTAT DES LIEUX DU CÀB EN RÉGION WALLONNE

### 2.3. RETOUR D'EXPÉRIENCE DES UTILISATEURS DE CÀB

#### 2.3.1. ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE

##### Obstacles et aides à l'appropriation du càb

- Importance du placement du càb dans un lieu de passage facilement accessible



## 2. ÉTAT DES LIEUX DU CÀB EN RÉGION WALLONNE

### 2.3. RETOUR D'EXPÉRIENCE DES UTILISATEURS DE CÀB

#### 2.3.1. ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE

##### Améliorations possibles

- Près des 2/3 des participants seraient favorables au fait de pouvoir effectuer des rechargements via GSM/smartphone et près de 65% par internet.

Aimeriez-vous faire des rechargements à la maison ..... (Q69 - Q70)(Tableau récap élec et gaz)			
	... avec votre smartphone/GSM?		
	ELECTRICITE (E )	E+G	GAZ (G)
oui	74,6%	79,4%	75,8%
non	25,4%	20,6%	24,2%
.....via internet?			
oui	66,4%	70,8%	64,6%
non	33,6%	29,0%	35,4%
non communiqué		0,2%	
Nombre de personnes interrogées.	402	407	401

## 2. ÉTAT DES LIEUX DU CÀB EN RÉGION WALLONNE

### 2.3. RETOUR D'EXPÉRIENCE DES UTILISATEURS DE CÀB

#### 2.3.1. ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE

##### Améliorations possibles

- Un peu plus de la moitié des participants souhaiteraient recevoir des informations relatives à leur càb par GSM / smartphone.

Trouveriez-vous utile qu'on vous envoie des informations relatives à votre càb par .....? (Q17-26)			
	.....sms?		
	ELECTRICITE (E)	E+G	GAZ (G)
oui	50,7%	60,9%	63,3%
non	48,5%	38,8%	36,4%
je n'ai pas de GSM/smartphone	0,8%		0,3%
non communiqué		0,2%	
	.....Internet ?		
non	57,5%	56,0%	51,3%
oui	36,3%	38,1%	41,0%
je n'ai pas internet	6,2%	5,6%	7,7%
non communiqué		0,3%	
Nombre de personnes interrogées.	402	407	401

## 2. ÉTAT DES LIEUX DU CÀB EN RÉGION WALLONNE

### 2.3. RETOUR D'EXPÉRIENCE DES UTILISATEURS DE CÀB

#### 2.3.2. FOCUS GROUPES

##### Les focus groupes - Objectifs

- Mieux comprendre certaines réponses de l'enquête téléphonique;
- Aborder des questions qui n'ont pas été posées dans l'enquête;
- Rencontrer des usagers qui ont désactivé leur càb

##### Les focus groupes - organisation

- Organisation de 4 focus groupes entre septembre et novembre 2016 à Liège, Mons, Namur, Charleroi;
- 28 ménages différents ont été rencontrés.



## 2. ÉTAT DES LIEUX DU CÀB EN RÉGION WALLONNE

### 2.3. RETOUR D'EXPÉRIENCE DES UTILISATEURS DE CÀB

#### 2.3.2. FOCUS GROUPES

##### Contats

Quatre phases dans le processus de domestication



## 2. ÉTAT DES LIEUX DU CÀB EN RÉGION WALLONNE

### 2.3. RETOUR D'EXPÉRIENCE DES UTILISATEURS DE CÀB

#### 2.3.2. FOCUS GROUPES

##### Constats

###### Avantages

- Pas de facture – lettres de rappel – mise en demeure (**mise à distance institutionnelle**)
- Gestion des paiements
- Maîtrise de la consommation d'énergie
- Signal clair sur le solde disponible
- Pas de coupure le weekend



###### Inconvénients

- Rechargement de la carte fastidieux
- Coupures et privations
- Pas d'alarme préventive

###### Nombreux dysfonctionnements constatés

###### Fausses idées et confusions

- Rôle du fournisseur/ du GRD
- Client protégé (aide hivernale, limiteur de puissance)



## 2. ÉTAT DES LIEUX DU CÀB EN RÉGION WALLONNE

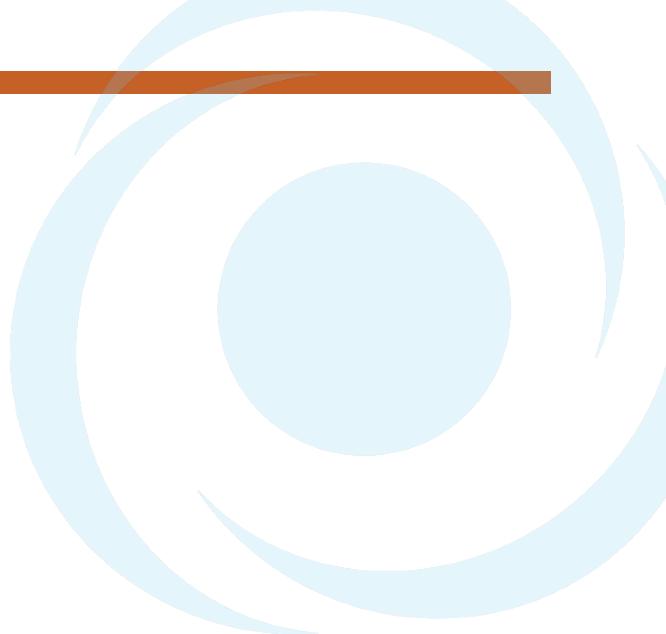
### 2.3. RETOUR D'EXPÉRIENCE DES UTILISATEURS DE CÀB

#### 2.3.2. FOCUS GROUPES: CONSTATS

##### Alternatives

- Rechargement à distance – plébiscité
- Beaucoup d'intérêt pour un conseiller énergie (conseils personnalisés)
- Plan de paiement (OK si plus grande souplesse)
- Indifférence ou opposition par rapport au limiteur de puissance
- **Regard mitigé sur les compteurs communicants** (présente des avantages technologiques, mais peur et méfiance envers la protection de la vie privée.)

# PLAN

- 
1. Présentation de l'étude
  2. État des lieux en Région wallonne du dispositif compteur à budget
  3. Recommandations
    - 1) Message principal
    - 2) Acceptance et la domestication du compteur à budget
    - 3) Prépairement sous régime des compteurs communicants

## 3. RECOMMANDATIONS

### 3.1. MESSAGE PRINCIPAL

- **Le choix du prépaiement comme moyen de gestion des consommations et de maîtrise de l'endettement**
- **Le choix du compteur à budget comme outil de prépaiement permettant de dégager le meilleur rapport cout/efficacité.**

#### Pourquoi ?

- Les résultats de l'enquête révèlent un degré élevé de satisfaction et confirme que les utilisateurs considèrent le compteur à budget comme un outil de gestion des consommations d'énergie;

#### Toutefois :

- Le compteur à budget doit être amélioré et montre certaines limites (vecteur chauffage, budget insuffisant, privations)

#### En conséquence :

Il apparaît indispensable à la CWaPE:

- d'optimiser le fonctionnement de l'outil compteur à budget.
- d'accompagner le prépaiement de protections additionnelles et d'aides ciblées

### 3. RECOMMANDATIONS

#### 3.3. PRÉPAIEMENT SOUS RÉGIME DES COMPTEURS COMMUNICANTS

##### Les compteurs communicants

Les compteurs communicants feront bientôt partie du paysage énergétique wallon et offriront de nouvelles possibilités de fonctionnalités relatives au prépaiement.

:

Gestion active de ce changement

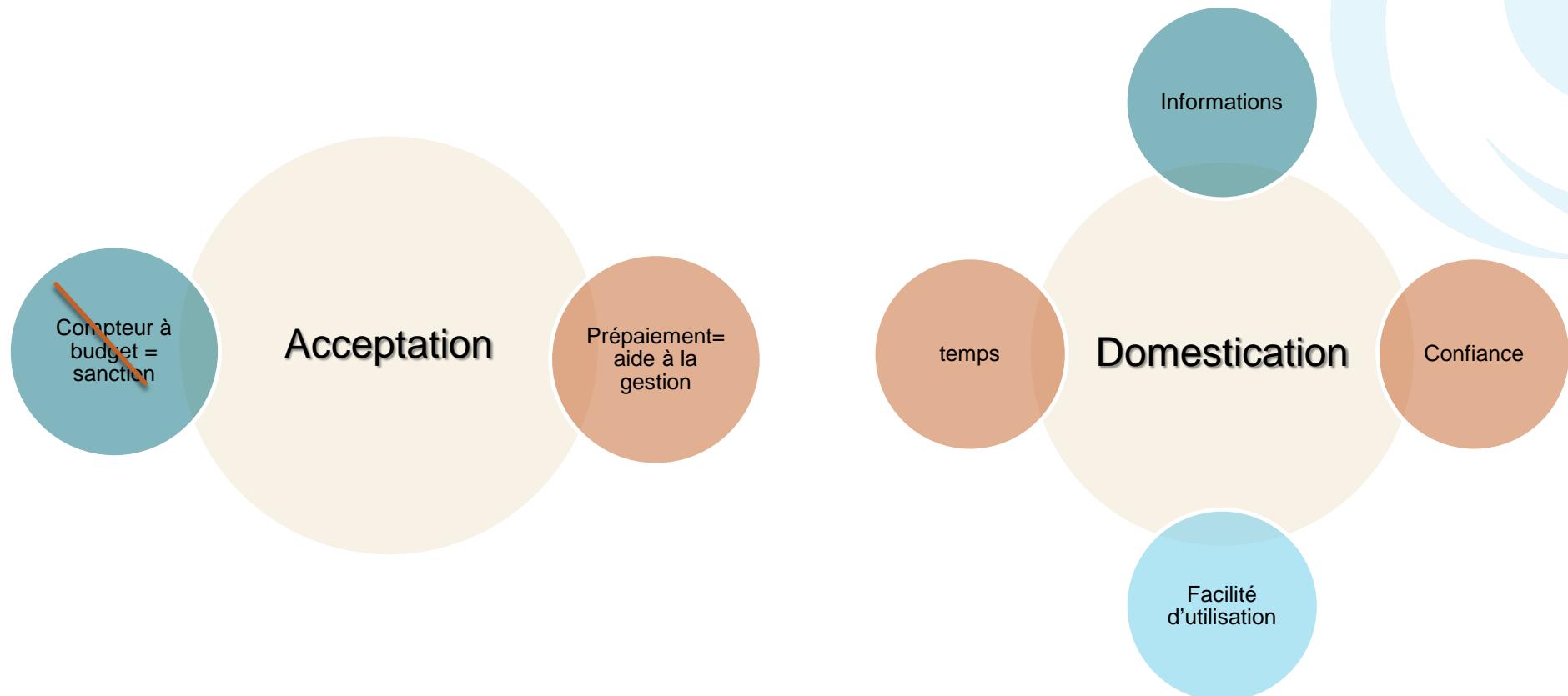
Une information adéquate vers le client

Une phase de pilotage permettant:

- de tester et d'affiner les fonctionnalités du prépaiement
- d'évaluer l'**acceptation et la domestication** du nouvel outil

### 3. RECOMMANDATIONS

#### 3.3. PRÉPAIEMENT SOUS RÉGIME DES COMPTEURS COMMUNICANTS



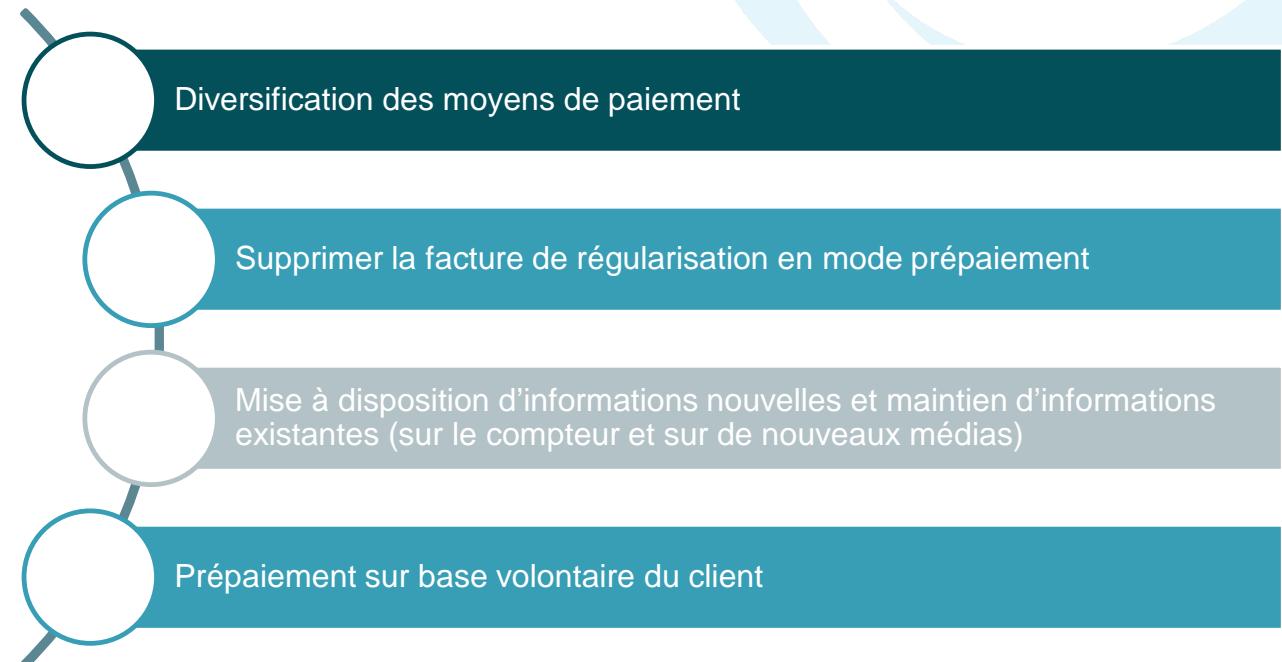
### 3. RECOMMANDATIONS

#### 3.3. PRÉPAIEMENT SOUS RÉGIME DES COMPTEURS COMMUNICANTS

##### Les compteurs communicants

La CWaPE recommande de tester les **nouvelles** fonctionnalités de prépaiement suivantes :

Nouvelles fonctionnalités de prépaiement à tester



### 3. RECOMMANDATIONS

#### 3.4. PRÉPAIEMENT SOUS RÉGIME DES COMPTEURS COMMUNICANTS

##### Les compteurs communicants

Développer d'autres atouts du  
compteur communicant



- Meilleure connaissance des auto-coupures et donc des situations critiques en matière d'accès à l'énergie
- Bonnes pratiques actuelles à reprendre dans les fonctionnalités des futurs compteurs communicants en mode prépaiement.



# MERCI POUR VOTRE ATTENTION

1<sup>er</sup> juin 2018, Stéphanie LOMBART, Conseillère

ÉTUDE SUR LES COMPTEURS À BUDGET