

ORES 

UMONS
CeRiS

 **DGO 4**
 **SPW**
Service public
de **Wallonie**

Agenda

➤ Introduction

- Le défi de l'orientation client dans un contexte qui change
- Le programme Smart Users
- Les pilotes

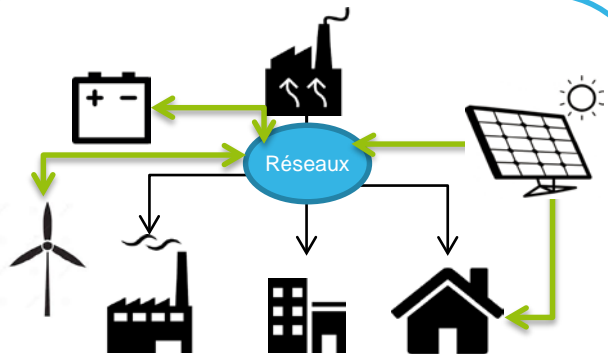
➤ Le pilote de Saint-Ghislain

- Objectif & Scope
- Méthodologie
- Mise à disposition de supports
- Statut
- Premières Constatations

Introduction

Le défi de l'orientation client

Dans un secteur de l'énergie en pleine évolution, ORES s'engage à assurer son rôle de gestionnaire des réseaux tout en gardant les clients au centre de ses préoccupations.



L'énergie électrique ne parvient plus depuis une source lointaine et centralisée jusqu'aux ménages et aux entreprises. Ces flux deviennent dynamiques, s'inversent à certaines heures de la journée, deviennent plus intenses à d'autres. Il est donc crucial de les appréhender.

ORES



La vision d'Ores est que « nous voulons faciliter l'énergie, faciliter la vie de tous nos clients », avec le compteur intelligent comme outil de gestion de leur consommation

Introduction

Le programme Smart Metering & Smart Users

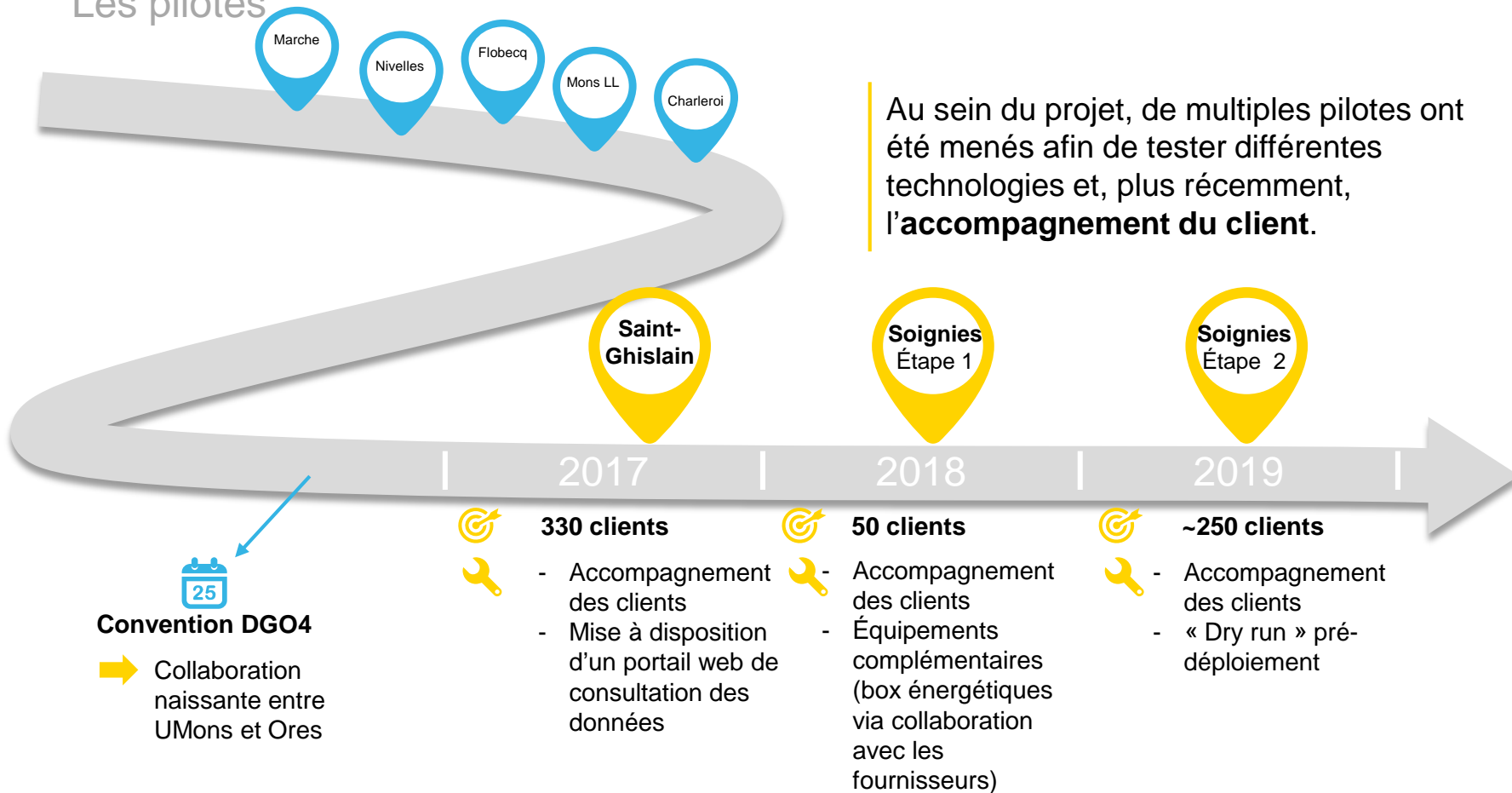
Équiper les consommateurs d'électricité basse tension d'un compteur intelligent en:

- ✓ Minimisant l'impact tarifaire
- ✓ Maximisant la satisfaction et l'expérience client
- ✓ Prenant en compte les spécificités de l'ensemble de la population



Introduction

Les pilotes



L'expérience de Saint-Ghislain

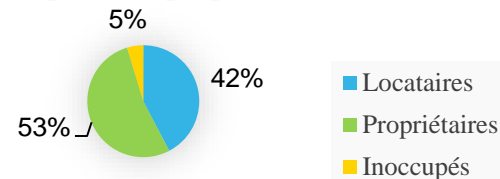
L'expérience de Saint-Ghislain

Objectifs & Public-cible

Scope

- 319 foyers au total
- Propriétaires & locataires du Logis Saint-Ghislainois
- Catégories différentes : CàB (48), PV (4), précaires, moyens.

Répartition propriétaires/ locataires



Objectif

Impact, adaptation et accompagnement dans le cadre de l'implémentation de compteurs communicants pour le consommateur moyen et les publics précarisés:

- Évaluer l'impact de l'installation de compteurs communicants sur l'échantillon en termes de vécu et de dispositif
- Accompagnement du public-cible et des acteurs de terrain

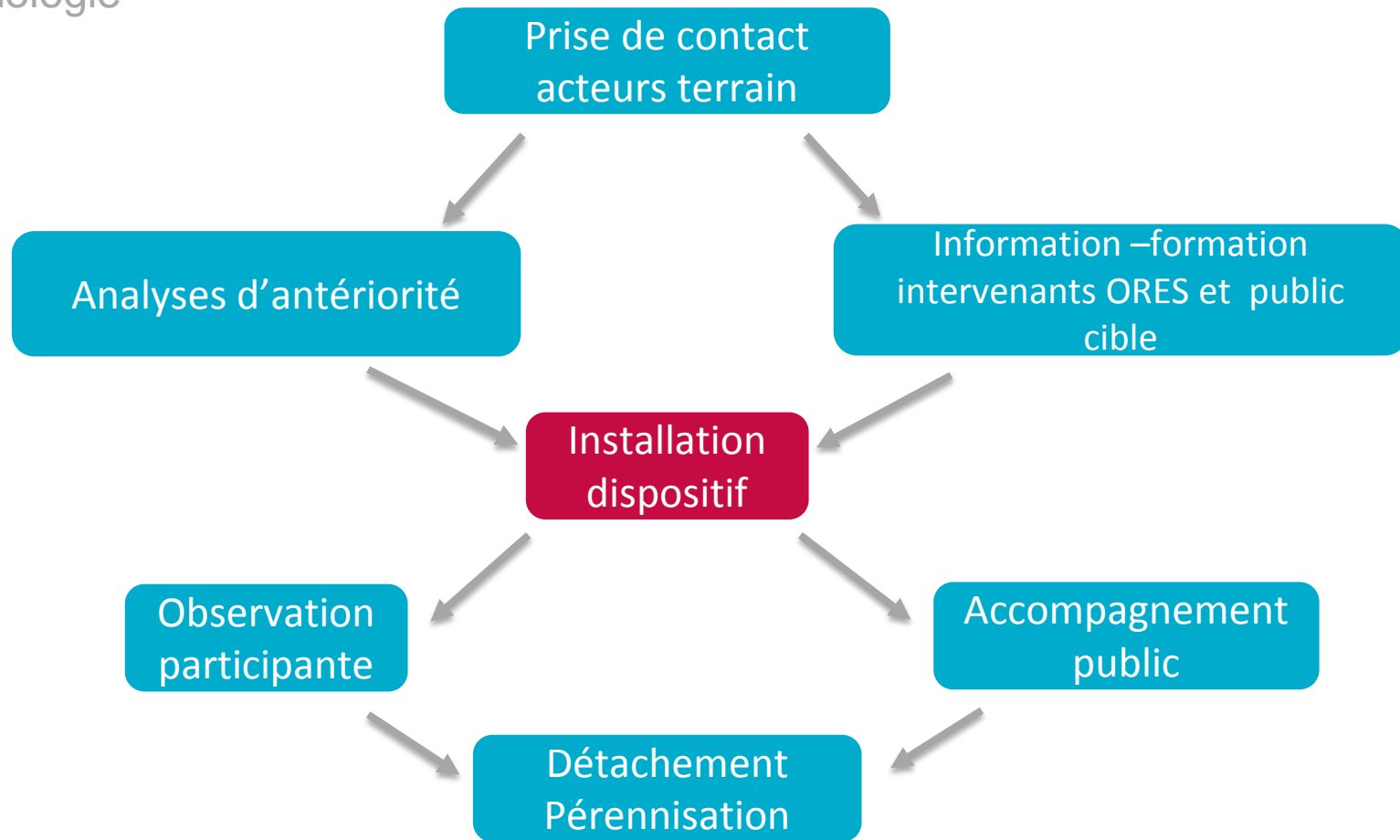


Dimension éthique :

- Garantie de l'anonymat
- Participation des acteurs (Inclusion sociale)
- Respect de l'usage des données dans le cadre strict de la recherche
- Accord explicite sur l'usage de données personnelles et anonymes

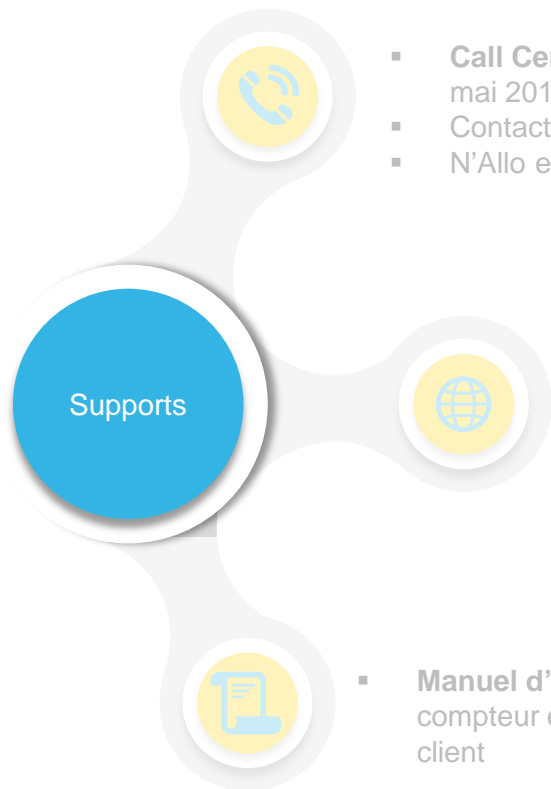
L'expérience de Saint-Ghislain

Méthodologie



L'expérience de Saint-Ghislain

Mise à disposition de supports



- **Call Center** (0800/93120) mis en place en mai 2017
- Contact direct avec les CC de Frameries
- N'Allo en 2° ligne

- **Portail Web** mis à disposition en janvier 2018 / **Courrier**
- Manuel explicatif
- <https://smart.ores.be/>

- **Manuel d'utilisation** du compteur et informations client

Exemple d'écran du portail web de consultation des consommations mis à disposition des clients



Que faire si vous n'avez plus d'électricité ?

Partenaires du projet:

- ORES
- Faciliter l'énergie, faciliter la vie
- UMONS
- LES BRAS ARMÉS
- LES BRAS ARMÉS
- LES BRAS ARMÉS

Un outil au service de votre confort

Informations pratiques et conseils d'utilisation:

02/10/2017	32
31/10/2017	35
02/11/2017	29

L'expérience de Saint-Ghislain

Statut

- La pose des compteurs intelligents est maintenant terminée
 - **332 compteurs placés**
 - **13 refus**

Type	Nombre
Problématique des ondes et impact santé	5
Inutilité d'un nouveau compteur	4
Retours négatifs expérience française	1
Habitation neuve – crainte des travaux	1
Crainte de surconsommation	1
Pas de raison particulière	1

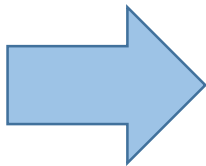
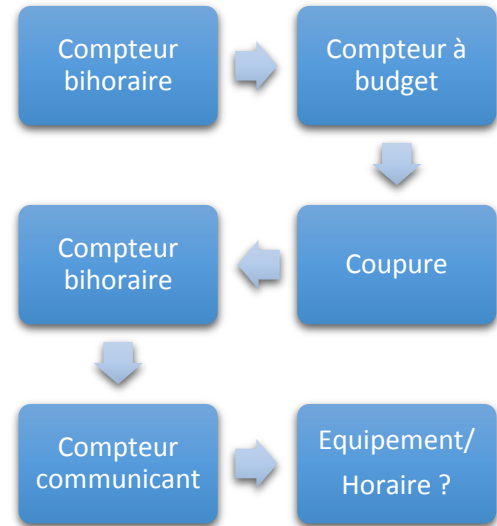
- Démarrage de la phase visant à obtenir un retour d'expérience sur base:
 - de rencontres individuelles
 - de sessions d'information collectives
 - des séances de groupes

Véronique ou la précarité énergétique face à ses paradoxes

- Locataire
- Famille monoparentale
- 4 enfants dont 3 au foyer
- 1 fille à l'université
- Poêle à pellets + chauffage pétrole à l'étage
- Equipements électriques
- Compteur bi-horaire

Baromètre de la précarité énergétique (2017):

- Précarité énergétique **mesurée** (PEm)
- Précarité énergétique **cachée** (PEc)
- Précarité énergétique **ressentie** (PEr)

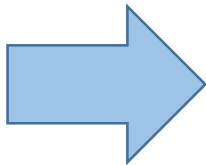


- **La précarité énergétique comme trajectoire**
- **Le compteur comme levier de réflexivité**

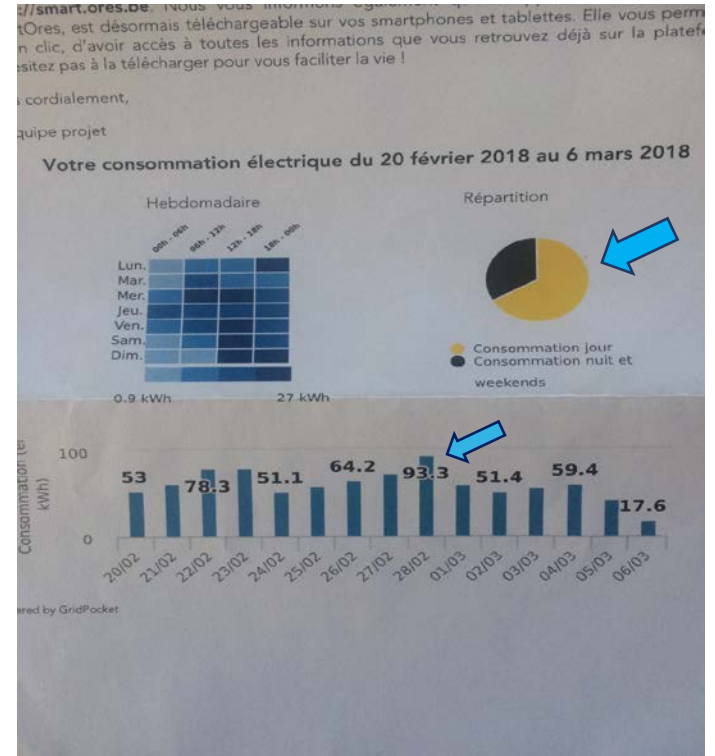
Agnès et Louis ou la précarité énergétique face à l'immédiat

- Locataires
- Famille avec 2 enfants en bas âge
- Chauffage au mazout et chauffage électrique d'appoint
- Compteur bi-horaire
- Efforts au quotidien

➤ Quelle solution dans l'immédiat ?

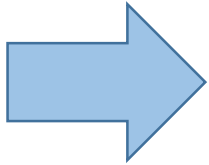


- La précarité énergétique comme adversité quotidienne
- Le compteur comme outil d'information immédiate



Amélie et Fernand ou le compteur communicant efficient

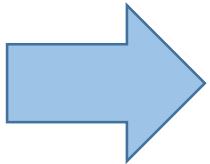
- Propriétaires
 - Retraités
 - Chauffage mazout
 - Compteur bi-horaire
 - Cuisine électrique
 - Rénovation du foyer
 - Les plus connectés à la plateforme
 - Peu de contacts sociaux
 - Non participatifs
 - Acceptants
 - Utilisation à des fins d'efficience
- **Quelles économies sont encore possibles ?**



- **Autodidactes et autonomes**
- **Le compteur communicant dans son usage à impact économique**

Francine et Constance ou les choix de la vie

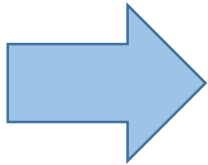
- Propriétaires
- Retraitées
- Une fille et sa mère
- La fille aidant-proche
- La mère en demande de soins de proximité
- Réaménagement des besoins et des valeurs
- Effet anodin du compteur communicant
- Néanmoins :
 - ✓ Participation aux réunions
 - ✓ Compréhension des données de consommation



- **Participative mais non-proactive**
- **Le compteur communicant comme progrès d'avenir mais indéfini pour l'heure présente**

Alberte et Michel ou le compteur communicant comme outil vérificateur

- Propriétaires
- Retraités
- Chauffage au mazout et poêle à pellets
- Equipements électriques
- Compteur bi-horaire
- Rénovation du foyer
- Mise en examen d'un modèle de consommation



- **Consommateurs avertis**
- **Le compteur communicant comme outil confirmatoire des modes de consommation**

Le pilote de Saint-Ghislain

Premières constatations

- Effets positifs des dispositifs d'anticipation du déploiement (Contacts autorités locales et acteurs de terrain, information du public et rencontres individuelles)
 - 54,5 % de clients ont spontanément pris contact pour le placement du compteur
 - 3,9 % de clients ont refusé la pose lors de la prise de RDV
- Importance de la formation des agents de terrain à l'Orientation Client
- Usage multifactoriel du compteur communicant
- Accompagnement participatif : réduction d'une certaine 'fracture numérique' et ressource utile en lien avec les acteurs de terrain