



Interview de Christine Goubet-Milhaud, Présidente de l'Union française de l'électricité (UFE)



« Les fournisseurs doivent garder la confiance de leurs clients »

Cette interview est la version longue de celle publiée dans le rapport d'activité 2019 du médiateur national de l'énergie.

Du point de vue de l'UFE, comment se passe l'ouverture du marché de l'électricité à la concurrence, notamment pour les consommateurs résidentiels ?

Christine Goubet-Milhaud : L'UFE a été créée au moment de l'ouverture des marchés, à l'occasion de la loi de février 2000. Vingt ans après, la concurrence est devenue réalité : le paysage des opérateurs, et des fournisseurs en particulier, s'est diversifié. L'UFE qui regroupe l'ensemble des opérateurs du système électrique a d'ailleurs réformé sa gouvernance pour faire place aux côtés de ses adhérents historiques aux nouveaux entrants, quelle que soit leur taille.

La concurrence s'est donc intensifiée, par exemple avec plusieurs dizaines de fournisseurs actifs sur le seul marché résidentiel. Il y a aussi de l'innovation et des nouvelles offres, en lien avec les transitions numérique et énergétique : compteur communicant, offres d'électricité "verte", autoconsommation, heures pleines / heures creuses pour le pilotage des consommations, offre adaptée aux véhicules électriques, etc. Tous les consommateurs doivent pouvoir choisir, ce qui passe par de la transparence, de la confiance et de bonnes informations. Quand on est consommateur il faut pouvoir se repérer dans ce panel d'offres qui pourront être de plus en plus personnalisées, spécialement pour aider à maîtriser les consommations d'énergie.

Le médiateur national de l'énergie a développé un comparateur qui est justement utile pour comparer les offres disponibles sur le marché et permettre aux consommateurs de mieux choisir. Ce comparateur, neutre, sera encore plus intéressant en permettant d'affiner le choix selon différents critères.

Quelles sont vos actions ou souhaits pour limiter les problématiques liées au démarchage ?

Christine Goubet-Milhaud : Les pratiques de démarchages abusifs portent préjudice à toute la profession. Un travail est en cours avec tous les fournisseurs adhérents de l'UFE pour faire progresser et assainir les pratiques. Cela concerne l'électricité mais on aura une approche plus globale en incluant le gaz puisque nos adhérents commercialisent les deux énergies. Certes, les fournisseurs doivent pouvoir continuer leur mission de conseil auprès des consommateurs, mais ils doivent être exemplaires pour conserver la confiance de leurs clients. Nous avons pris connaissance des propositions très fortes du médiateur au sujet du démarchage à domicile sur la fourniture d'électricité et de gaz. L'UFE sera au rendez-vous et prendra position pour pouvoir travailler avec le médiateur et la DGCCRF sur ce sujet important.

Comment le système électrique va-t-il être impacté par la transition énergétique ?

Christine Goubet-Milhaud : L'UFE a une vision d'intérêt général en lien avec les deux transitions, écologiques et numériques, où les clients sont des consommateurs et des citoyens. Ils sont en chemin, comme nous tous, vers cette économie décarbonée. Nous contribuons aux politiques publiques en représentant notre secteur tant au niveau national qu'europpéen. La finalité est d'avoir une meilleure qualité de l'air, du confort, de l'efficacité énergétique, des services autour de l'électricité avec le support du numérique, et baisser les émissions de gaz à effet de serre pour atteindre la neutralité carbone. Tout cela doit se répercuter sur la facture du consommateur qui est la somme du prix de l'énergie et de taxes et dont une partie finance les réseaux. On est attentif pour que le prix n'impacte pas trop la compétitivité des entreprises et le pouvoir d'achat des ménages : il faut maîtriser le coût de la transformation du système électrique.

En France, plus de 90 % de l'électricité est de source décarbonée grâce au nucléaire, à l'hydraulique et aux énergies renouvelables. Pour décarboner l'économie, notre électricité est donc un formidable atout pour développer des usages non-émetteurs de CO₂. Ainsi, dans la mobilité et dans le bâtiment, on peut proposer des solutions électriques performantes. Car les solutions d'aujourd'hui ne sont pas celles d'hier ; le progrès est continu, par exemple dans le domaine des pompes à chaleur. Avec le numérique, on gagnera aussi en flexibilité, notamment pour les usages spécifiques de l'électricité (chaleur, éclairage, informatique, etc.). Et on aura de nouvelles solutions de stockage : ce qu'on fait depuis longtemps avec les chauffe-eau électriques pour piloter la demande d'électricité, on pourra le faire demain avec les batteries des véhicules électriques branchés sur le réseau. La performance acquise par l'efficacité énergétique permettra de compenser ces usages nouveaux de l'électricité.

Les transitions énergétique et numérique nous obligent à sortir des "silos" habituels entre acteurs, au sein de l'UFE, mais aussi avec les autres secteurs comme le bâtiment, l'automobile, etc. C'est une « économie de réseaux » qui se met en place.

Atteindre la neutralité carbone inscrite dans la loi, avec un passage important en 2030 qui est l'horizon du Green Deal européen, oblige à ne pas reporter les efforts à plus tard. Toutes ces solutions doivent être abordables pour tous les ménages, y compris les plus modestes. On travaille ainsi avec les associations de consommateurs sur le sujet de la rénovation énergétique et des certificats d'économies d'énergie, y compris pour les ménages en précarité énergétique.

Quel est l'intérêt du compteur communicant ?

Christine Goubet-Milhaud : L'électricité doit rester simple et pratique pour les consommateurs, même si le système électrique, lui, devient de plus en plus complexe (gestion du temps réel, production décentralisée, diversité des usages, etc.). Les données sont justement au cœur de ces flux de consommations et d'injections/ soutirages sur le réseau électrique. Le compteur communicant Linky joue là un rôle important : il permet aux fournisseurs d'avoir des données de consommation pour faire des offres plus personnalisées qui vont aider les consommateurs à mieux piloter leur consommation. Il s'agit de pouvoir moins consommer dans les périodes où l'électricité est plus chère, via des équipements intelligents permettant d'avoir cette flexibilité, et de profiter de solutions de pilotage de la consommation reposant par exemple sur le chauffe-eau ou le véhicule électrique.

Dans la directive électricité du Clean Energy Package européen, il est prévu que tous les consommateurs de l'Union ont le droit d'avoir un compteur communicant pour accéder

justement à ces offres, ces services, ces innovations. Le gain, pour nous tous, sera une facturation sur la consommation réelle.

Pour que cela fonctionne, il y a besoin de simplicité et de transparence afin que les consommateurs gardent le plein contrôle de leurs données. Les données ont une valeur pour la maîtrise des consommations ou développer des services mais le consentement éclairé du consommateur doit être entier s'il confie ses données à son fournisseur. Notre monde est déjà plein de données et il y a d'autres secteurs où le consentement est moins évident. Pour notre profession d'énergéticien, on est soucieux que les pratiques soient les meilleures. En tout cas, il faut trouver un équilibre entre la transmission de données et le respect de la vie privée.