



LES CONSOMMATEURS AU COEUR DU SYSTÈME ÉNERGETIQUE

CONTEXTE DES WEBINAIRES

Du 6 au 9 juillet 2021, en collaboration avec la Commission européenne, et plus particulièrement avec la Facilité Globale d'Assistance Technique (TAF) de la Direction Générale des partenariats internationaux (DG INTPA), RegulaE.Fr a organisé son second atelier de travail virtuel sur le thème des consommateurs au cœur du système énergétique. Cette thématique fait suite à un précédent atelier sur l'accès des tiers aux réseaux de transport et de distribution d'électricité.

L'événement s'est déroulé en deux parties :

- un atelier de travail thématique habituel de RegulaE.Fr
- un atelier technique d'approfondissement adapté aux besoins spécifiques des pays membres du réseau, organisé par la TAF de la Commission européenne.

Compte-tenu des conditions sanitaires liées au COVID-19, ce double atelier s'est tenu sur quatre jours par visioconférence.

LE RÉSEAU FRANCOPHONE DES RÉGULATEURS DE L'ÉNERGIE, **REGULAE.FR**

Le réseau francophone des régulateurs de l'énergie, RegulaE.Fr, a été créé en novembre 2016 à l'initiative du régulateur de l'énergie français (CRE) et en étroite collaboration avec les régulateurs ivoirien (ANARE-CI), belge (CREG) et québécois (Régie de l'énergie).

Il a vocation à promouvoir l'échange de bonnes pratiques en matière de régulation de l'énergie entre régulateurs francophones, et réunit à ce jour 30 autorités de régulation d'Afrique, d'Europe, des Amériques et d'Asie pacifique. Sur la base d'une approche commune de la régulation, le réseau permet de renforcer la coopération technique entre ses membres, d'encourager le partage de connaissances et de faciliter l'accès aux dispositifs de formation internationaux.



RÉSUMÉ DES WEBINAIRES DE REGULAE.FR

L'atelier haut niveau de RegulaE.Fr était organisé en quatre sessions thématiques.

SESSION 1 - LES CONSOMMATEURS : QUELLES RÉALITÉS ET QUELLE PRISE EN COMPTE DANS LE SYSTÈME ÉNERGÉTIQUE ?

La première session portait sur la prise en compte des consommateurs dans le système énergétique. L'ONG française Electriciens Sans Frontières a débuté le webinaire en détaillant les différentes catégories de consommateurs. Le régulateur belge a ensuite présenté la place du consommateur résidentiel dans la conception du marché belge. Après avoir introduit certaines des principales caractéristiques du cadre réglementaire européen et national, il est revenu sur quelques actions concrètes en faveur des consommateurs résidentiels.



SESSION 3 - CONSOMMATEURS : ACTEUR DU SYSTÈME ÉNERGÉTIQUE

La troisième session s'est penchée sur la question du consommateur en tant qu'acteur du système énergétique. Les intervenants ont présenté les actions qui ont été mises en place dans chacun de leurs pays pour sensibiliser et rendre les clients actifs dans le système énergétique et leur permettre de gérer leur consommation. Ils ont présenté le rôle du régulateur dans la communication au public et l'intégration des consommateurs dans son travail quotidien à travers des exemples concrets pour illustrer cette session. Les discussions ont permis de clarifier de nombreuses questions liées à la participation et à l'information des consommateurs.

SESSION 2 - ACCÈS À L'ÉNERGIE, QUALITÉ DE SERVICE ET TARIFICATION

La deuxième session a été consacrée à la prise en compte des consommateurs dans l'accès à l'énergie, la qualité du service et la tarification. Après une présentation du régulateur français de l'expérience française en matière de tarifs, le Sénégal a détaillé la stratégie politique du pays pour l'accès à une électricité de bonne qualité et à faible coût pour tous, ainsi que les évolutions en termes d'accès et de qualité de service, puis le cadre de protection et d'accompagnement des consommateurs. Le Bénin a rappelé que l'une des difficultés dans la fixation des tarifs est que les tarifs en milieu rural sont plus élevés qu'en milieu urbain. Cette session a confirmé l'implication des associations de consommateurs dans les discussions sur les tarifs à travers les consultations publiques lancées par les régulateurs.

SESSION 4 - LA DÉFENSE DES CONSOMMATEURS : MÉDIATION ET RÈGLEMENT DE DIFFÉRENDS

Enfin, la dernière session portait sur la protection des consommateurs, la médiation et le règlement des litiges. Le médiateur national français de l'énergie a présenté les deux missions du médiateur, à savoir l'information et la résolution amiable des litiges. Il est revenu plus en détail sur les procédures mises en place pour le règlement des litiges liés à la consommation d'énergie. Le régulateur ivoirien a évoqué les actions du régulateur dans le règlement des litiges, telles que la médiation, la négociation, la conciliation et l'arbitrage. Il a rappelé que l'enjeu pour le régulateur est de se positionner sur l'ensemble du territoire pour renforcer sa connaissance du terrain et être au plus près des consommateurs.





L'ATELIER TECHNIQUE DE LA FACILITÉ GLOBALE D'ASSISTANCE TECHNIQUE (TAF) DE L'UE

Dans le cadre de la seconde mission du partenariat stratégique de RegulaE.fr et de la TAF, quatre sessions d'ateliers virtuels ont été tenues par les experts de la TAF, les 8 et 9 juillet 2021. Cette collaboration vise à accroître la performance des régulateurs francophones membres du réseau RegulaE.fr en vue d'améliorer le fonctionnement de leurs marchés nationaux respectifs, et d'assurer leur intégration dans les marchés régionaux.

Cette nouvelle édition d'ateliers techniques a accueilli 95 participants, venant de 24 pays différents. Parmi eux étaient présents des régulateurs, des représentants des délégations européennes et des ministères ainsi que des associations de consommateurs et des opérateurs.

SESSION 1 – LES ENJEUX DE LA DIGITALISATION

La première partie des ateliers de la TAF concernait les enjeux de la digitalisation. La place des compteurs intelligents, ainsi que des compteurs à prépaiement a été soulignée. Tous les deux reposent sur des technologies digitales et prennent de l'importance dans la stratégie des distributeurs d'électricité en Afrique.

Grâce aux premiers, les consommateurs s'approprient leur mode de consommation d'électricité ; cette solution est encore peu répandue, et répartie de manière inégale par pays. Les seconds, les compteurs à prépaiement, sont de plus en plus présents dans l'offre des distributeurs d'une majorité de pays. Les clients peuvent piloter leur consommation en fonction de leur capacité financière. En outre, le prépaiement fournit aux distributeurs une trésorerie très appréciable.

Ensuite, le processus de bancarisation numérique du consommateur d'électricité qui utilise les services mobiles de paiement a été décrit. Ces derniers sont utilisés à grande échelle, même si des situations de blocage subsistent faute d'accord entre distributeur et établissements de paiement mobile.

Enfin la question de la protection des données personnelles du consommateur d'électricité a été soulevée. Ce sujet est étroitement lié à la dématérialisation des services dans un contexte de généralisation de la digitalisation.

SESSION 2 – TRANSPARENCE & QUALITÉ DES SERVICES

La seconde session a abordé les sujets de la transparence et de la qualité de service sous quatre aspects majeurs :

- la communication entre les SdE le Régulateur et les Consommateurs ;
- la qualité et pertinence des indicateurs de qualité ;
- l'étendue et la couverture des indicateurs ;
- la mesure de la satisfaction des Consommateurs.

Pour chacun de ces critères, la théorie ainsi que de nombreux débats ont été ouverts.

A partir de la thématique « les consommateurs au cœur du système énergétique », la TAF a organisé des groupes de travail axés sur les thèmes suivants :

- les enjeux de la digitalisation;
- la transparence et la qualité des services;
- la réglementation des contentieux et des litiges.

Les ateliers avaient pour objectif d'échanger à propos de cadres de régulation plus efficaces, indépendants, stables et harmonisés, en vue de promouvoir les investissements privés au bénéfice des consommateurs. Les évaluations réalisées au préalable par les experts TAF dans 20 pays membres de RegulaE.fr ont généré de riches interactions, permettant de dresser des lignes directrices et des objectifs.





Les participants ont pu discuter et échanger sur les aspects suivants :

- La qualité du système de communication, du point de vue technique ainsi que de la disponibilité et de la mise à disposition des données à travers le système de communication.
- La transparence, la stabilité et la normalisation internationale dans la méthodologie.
- La disponibilité d'informations à mises jour et détaillées par segment de clientèle.
- Le besoin pour le consommateur de disposer d'informations complètes et détaillées au-delà des statistiques globales nationales et des trois indicateurs de base (SAIDI, SAIFI, CAIFI).
- Le besoins d'une coordination étroite en matière de fourniture de données entre les SdE et le Régulateur afin que ce dernier dispose rapidement d'informations suffisantes.
- La complémentarité entre les données statistiques et l'évaluation directe de la satisfaction par des enquêtes de terrain auprès des Consommateurs et de la société civile.

SESSION 3 – LA RÈGLEMENTATION DES CONTENTIEUX ET DES LITIGES

La troisième partie était axée sur la réglementation des contentieux et des litiges. Le rôle des autorités de régulation dans la résolution des litiges et les types de litiges qui peuvent être résolus par les autorités de régulation ont été expliqués. La session a traité en particulier des litiges entre les consommateurs finaux et leur fournisseur d'énergie en détaillant des exemples de ce type de différends, leurs étapes, les aspects procéduraux impliqués, la nécessité d'arbitrer plutôt que de simplement concilier, les avantages de la résolution des litiges par le régulateur sur la résolution par les tribunaux et les rôles que les associations peuvent remplir dans le processus de règlement des litiges.

L'accessibilité du processus compte tenu des formes de financement du régulateur a été également analysée. L'absence d'arbitrage efficace et accessible, avec une procédure appropriée pour le régulateur, rend difficile ou impraticable la défense des droits des consommateurs, et facilite les abus et l'iniquité.

SESSION 4 – LIGNES DIRECTRICES, OBJECTIFS ET BILANS

Les ateliers de la Facilité d'Assistance Technique de l'UE ont été clôturés avec une présentation des conclusions des trois sessions précédentes.

Sur la base de ces échanges, et à la suite de l'atelier, des lignes directrices adaptées à chaque pays seront établies.

Les objectifs sont de :

- Lister les prérequis pour chaque thématique ;
- Identifier les lacunes ;
- Proposer des actions pour l'atteinte des objectifs et de placer les consommateurs au cœur du système énergétique ;
- Préciser l'impact de ces actions sur le marché de l'électricité du pays concerné.

Les lignes directrices seront transmises aux DUEs (par la TAF), et aux régulateurs (par RegulaE.Fr).



La **Facilité d'Assistance Technique de l'UE (TAF)** a notamment pour objectif d'aider les pays en développement à assurer l'accès de tous à des services énergétiques modernes, propres et durables, à des prix abordables, en augmentant la part des énergies renouvelables dans le mix énergétique et en améliorant l'efficacité énergétique, dans le cadre de la lutte contre le changement climatique.