

# Conclusions de l'atelier virtuel conjoint de RegulaE.Fr et de la Facilité d'Assistance Technique (TAF) de l'UE du 6 au 9 juillet 2021

---

## Introduction

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 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 et 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.

## 1. L'atelier thématique de RegulaE.Fr des 6 et 7 juillet 2021

---

L'atelier thématique de RegulaE.Fr s'est déroulé sous le pilotage de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), et en particulier de Mme Catherine EDWIGE, Commissaire, qui assure la présidence de RegulaE.Fr. Cet atelier a réuni virtuellement une centaine de participants.

### Ouverture

L'événement a été introduit par Mme Catherine EDWIGE, Présidente de RegulaE.Fr, qui est d'abord revenue sur l'évolution de RegulaE.Fr au cours de ces derniers mois. En raison du manque de mobilité du fait de la crise sanitaire, tous les projets de coopération, tant bilatéraux que multilatéraux, ont dû être repensés, transformés et réinventés. L'atelier habituel de décembre d'échange de bonnes pratiques régulateurs a connu un record de participation, permis par les avantages de la technologie mais aussi preuve de l'intérêt pour le dialogue entre régulateurs francophones. Le réseau a accueilli à cette occasion deux nouveaux membres, l'ARE de la République Démocratique du Congo et l'ARSE du Tchad, portant désormais à 30 les membres de RegulaE.Fr. Mme EDWIGE s'est ensuite félicitée de la continuité du partenariat stratégique conclu avec la TAF en 2020 pour une durée de quatre ans. En effet, en complément des réunions multilatérales de RegulaE.Fr, la TAF apporte une assistance technique aux régulateurs francophones afin de faciliter leur intégration dans le marché régional.

### Interventions de la Commission européenne

Avant de lancer l'atelier, la parole a été donnée aux représentants de la Commission européenne. M. Georges KAMAR, Expert principal de la TAF, explique qu'une évaluation préalable a été réalisée auprès des participants aux ateliers techniques, de manière à proposer des actions concrètes pour l'atteinte de leurs objectifs. Ce partenariat permet de faciliter le dialogue et peut déboucher sur un soutien technique via la mobilisation de la TAF.

M. Nuno SILVA, membre de la délégation de l'Union européenne au Congo, indique que l'Afrique est et restera une priorité géographique pour l'UE. Les études montrent que les investissements actuels sont insuffisants pour l'accès à l'électricité. L'Afrique dispose de moins de 1% de la capacité mondiale énergétique installée alors qu'elle possède une grande part des ressources naturelles. Bien que les mécanismes financiers soient nécessaires pour encourager les investissements renouvelables et durables, il convient d'envisager la mise en place de solutions moins coûteuses, y compris pour ceux qui risquent d'être laissés pour compte. Les autorités de régulation nationales ont un rôle à jouer en la matière, puisque le bon fonctionnement du marché assure le développement économique et humain. Il a ajouté que l'UE a soutenu la création et le développement du PEAC (Pool énergétique d'Afrique centrale) en Afrique centrale, basé à Brazzaville, afin de fournir un cadre institutionnel approprié pour promouvoir la coopération énergétique, construire un espace énergétique intégré et soutenir l'intégration économique régionale.

## **Session 1 : Les consommateurs : quelles réalités et quelle prise en compte dans le système énergétique ?**

### **Les différentes catégories de consommateurs**

M. Jérémy Gallet, Délégué général chez Electriciens Sans frontières (France), une ONG française de solidarité internationale, qui mène depuis 1986 des projets d'accès à l'électricité et à l'eau dans une cinquantaine de pays, a tout d'abord souligné l'importance de l'accès à l'électricité pour le développement économique et humain, ainsi que la nécessité de s'adresser à tous les consommateurs, même ceux dont les ressources financières sont extrêmement limitées. L'accès à l'énergie n'est pas une notion binaire mais une échelle graduée avec cinq niveaux. Ensuite, il présente les solutions techniques (extension et diversification réseau, mini-réseau ou kit solaire domestique) adaptées à chaque catégorie de consommateurs selon cinq critères : taille de la communauté, densité de population, distance du réseau national, complexité du terrain et poids économique. Enfin, il explique les défis que cela représente pour les pouvoirs publics, en termes de modalités de soutien adaptées (subvention aux opérateurs ou aux consommateurs, financement sur résultats) et de stabilité et cohérence des règles du jeu (régimes juridiques aux frontières floues, contextes institutionnels à rationaliser, fixation des règles fiscales et règles de concurrence).

### **La place du consommateur dans le design du marché de l'énergie**

M. Koen Locquet, Président faisant fonction du Comité de Direction de la CREG (Belgique), aborde la place du consommateur résidentiel dans le design de marché belge.

Après avoir présenté quelques grandes lignes du cadre réglementaire européen et national dans lequel l'autorité de régulation nationale belge agit en faveur des consommateurs d'électricité et du gaz naturel, il revient sur des actions concrètes en faveur des consommateurs résidentiels au sens large d'une part, et des consommateurs vulnérables ou en situation précaire en Belgique d'autre part, sachant que ces derniers sont des consommateurs à part entière, et non à part.

La CREG est actuellement sollicitée par le gouvernement dans le cadre de la révision de l'Accord des consommateurs, qui contient des dispositions visant à protéger les consommateurs dans leur relation avec les fournisseurs<sup>1</sup>. La CREG a à cet effet formulé plusieurs propositions visant à renforcer l'Accord en faveur des consommateurs, par exemple l'extension de son champ d'application à l'ensemble des fournisseurs.

Un autre outil indispensable pour la protection des consommateurs belges, conçu et développé à l'initiative de la CREG, est le « CREG Scan »<sup>2</sup>. Cet outil pédagogique, simple d'utilisation et accessible sur le site internet du régulateur, permet aux consommateurs de situer leurs contrats d'électricité et de gaz naturel par rapport aux contrats les moins chers et les plus chers du marché. A la différence des comparateurs de prix en ligne, le CREG Scan compare tous les contrats d'énergie existants ou ayant existé par le passé et qui ne figurent plus dans les offres actives des fournisseurs (contrats dormants). S'agissant des comparateurs en ligne, la CREG a élaboré, en concertation avec le secteur, une Charte permettant d'octroyer un label de qualité CREG aux comparateurs de prix qui s'engagent à en respecter les dispositions.

En Belgique, un système national de tarifs préférentiels d'électricité et de gaz naturel (tarifs sociaux) a été instauré depuis 2004 en vue de garantir le droit d'accès à l'énergie aux consommateurs à revenus modestes ou en situation précaire. Ces tarifs s'alignent sur les tarifs commerciaux les moins chers proposés dans la zone de distribution la moins chère.

D'autres mesures ont également été prises en matière de précarité énergétique, dans le respect des dispositions du Clean Energy Package. Dans ce cadre, la CREG, en collaboration avec le Service Public Fédéral de l'Economie, a rassemblé les principaux acteurs disposant d'une expertise en vue de l'élaboration d'un set d'indicateurs relatif à la précarité énergétique, en tenant compte des recommandations de la Commission européenne. Ces indicateurs de précarité énergétique sont en cours de discussion et de validation par les autorités publiques. Enfin, la CREG a pris des mesures visant à sensibiliser les organismes proches des ménages défavorisés sur des économies potentielles sur les factures d'énergie, la manière de comparer correctement les contrats et de changer de contrats, et les outils disponibles pour accompagner au mieux les ménages défavorisés.

L'intervention de la CREG a suscité de nombreux échanges. En ce qui concerne la mise en œuvre des tarifs sociaux, la législation pose des critères d'éligibilité (en lien avec la sécurité sociale) pour qualifier des consommateurs d'ayant-droits. L'octroi des tarifs sociaux est automatique dans la plupart des cas, permettant de veiller au mieux à ce que les ayants droit bénéficient effectivement du tarif social et d'alléger les charges administratives pour toutes les parties prenantes.

<sup>1</sup> Accord des consommateurs, Belgique. URL : <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Energy/accord-electricity-fr.pdf>

<sup>2</sup> CREG Scan : comparez votre contrat au marché | CREG : Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz

S'agissant du remboursement des fournisseurs appliquant ces tarifs sociaux par obligation de service public, il s'effectue après le calcul d'un tarif de référence, fixé en application d'une formule qui ne correspond pas au tarif moyen. En ce qui concerne la tarification, l'un des risques est d'avoir des tarifs différents selon les différents modèles d'électrification. La question de l'équité entre les consommateurs au niveau national se pose à mesure que les communautés d'énergie et les réseaux privés s'établissent. Une solution politique peut être la péréquation nationale entre tous les consommateurs, à condition de mettre en place un système de compensation fondé sur la réalité des coûts.

## **Session 2 : Les consommateurs : accès à l'énergie, qualité de service et tarification**

### **Accessibilité de l'énergie et types de tarification**

M. Benoit ESNAULT, chef du département Interconnexions et réseaux européens à la CRE (France), expose l'expérience française en matière de tarification. En France, le principe de péréquation tarifaire s'applique sur l'ensemble du territoire, y compris les zones isolées, mais uniquement pour la fourniture d'électricité considérée comme essentielle. L'ouverture à la concurrence fut très progressive et la CRE travaille à renforcer la confiance des consommateurs (surveillance de la confusion des marques, publication régulière d'un observatoire des marchés de détail). La CRE n'a pas de contact privilégié avec des associations de consommateurs, mais ces derniers ont accès aux services de la CRE (consultations publiques). Le Médiateur national de l'énergie, devenu indépendant de la CRE à la fin des années 2000, a pour rôle d'expliquer l'ensemble des droits des consommateurs et de régler les litiges relatifs à la consommation d'énergie. Pour financer le système de péréquation tarifaire, le fonds de contribution au service public de l'électricité (CSPE), abondé par l'ensemble des consommateurs, permet de couvrir la différence des coûts d'approvisionnement en fonction des zones.

### **Assurer un accès et une qualité d'électricité à tous les consommateurs**

M. Alassane Abou SOW, expert électricien à la CRSE (Sénégal), traite de la stratégie politique du Sénégal pour l'accès à l'électricité de bonne qualité et à moindre coût pour tous, des évolutions en matière d'accès et de qualité de service ainsi que du cadre de protection et d'accompagnement des consommateurs. L'augmentation de la qualité de service s'explique par l'investissement conséquent dans la modernisation du réseau de distribution et des équipements de compteurs intelligents. Le régulateur veille au respect des normes et obligations prises par le gouvernement, vérifie le règlement de service avec les différents concessionnaires, prévoit une procédure interne de consultation publique des consommateurs et dispose d'une unité de relations publiques chargée du recueil et du traitement des données.

### **La tarification de l'électricité et les consommateurs**

M. Abdel-Fadel ABOU-KABASSI, expert financier à l'ARE (Bénin), présente le processus d'établissement du tarif au Bénin, ainsi que les difficultés et défis y relatifs. L'une des difficultés est que les tarifs en milieu rural sont plus élevés qu'en milieu urbain. La simplification de la facturation est attendue pour les consommateurs tandis que le tarif social, plus élevé pour les compteurs prépayés, fait l'objet d'un processus d'harmonisation initié par le régulateur. La tarification fait l'objet d'une consultation publique, avant décision du régulateur et subventions éventuelles de l'État. Par exemple, l'Etat n'a pas hésité à intervenir pour lisser l'augmentation de 15% des tarifs pour les consommateurs.

Les exposés concernant ces trois pays confirment l'implication des associations de consommateurs dans les discussions concernant la tarification via les consultations publiques lancées par les régulateurs.

## **Session 3 : Les consommateurs : acteurs du système énergétique**

### **Sensibiliser et rendre actifs les clients, identifier le rôle du régulateur dans la communication envers le public**

Mme Pamela BOERI, agent du service énergie à l'ILR (Luxembourg), présente les cinq actions régulatrices destinées à sensibiliser et à rendre actifs les consommateurs : comparateur de prix, étiquetage, consultations publiques, relations avec les représentations citoyennes et sectorielles et guichet unique d'information des consommateurs. Le site internet du comparateur de prix ILR « calculix.lu » est le même que celui du régulateur autrichien E-Control « Tarifikalkulator », après avoir été adapté pour le marché luxembourgeois. Depuis novembre 2020, le comparateur a été étendu aux consommateurs professionnels ne dépassant pas une consommation de 500 000 kWh/an en électricité et 600 000 kWh/an en gaz. Au Luxembourg, l'ILR assure l'information des consommateurs à travers un guichet unique de l'énergie, qui comprend un site internet, une boîte mail générique et une ligne téléphonique dédiée. Dans le cadre de l'étiquetage de l'électricité fournie, l'ILR calcule chaque année les mix fournisseurs, les mix produits ainsi qu'un mix national pour que les consommateurs connaissent la source de production d'électricité

d'origine de l'électricité consommée. Chaque produit électricité possède une étiquette publiée sur le comparateur en ligne et reprenant ces trois mix.

### **Permettre aux consommateurs de gérer leur consommation**

Mme Karima SADOU, cadre sénior à la Direction Protection des Consommateurs et Conciliation à la CREG (Algérie), propose un bref aperçu des missions du régulateur et son expérience en matière de protection des intérêts des consommateurs. La CREG a mis en place une direction dédiée à la protection des consommateurs. Le régulateur prévoit également de mettre en place une page dédiée aux consommateurs dans la dernière version de son site internet. Mme Sadou précise les aspects réglementaires et les actions de conseils et d'information, réalisées en direction des consommateurs via les différents canaux mis à leur disposition (boîte écoute-conso, CREG-Contact, courriers postaux, appels téléphoniques, sensibilisation pour une meilleure utilisation de l'énergie électrique et gazière).

### **L'intégration des consommateurs dans le travail du régulateur**

Mme Kritina SUNGKUR, manager Consumer and Public Affairs à l'URA (Maurice), explique que même si l'URA n'est pas encore pleinement opérationnelle en raison de l'absence de publication des actes réglementaires d'application de la loi instituant le régulateur sectoriel, le dialogue est déjà développé avec les parties prenantes. Pour l'instant, il n'y a pas eu de consultation publique sur les tarifs car il s'agit d'un sujet sensible. Une dizaine de plaintes sont traitées tous les six mois en interne grâce à une assistance technique et juridique. L'exécution des décisions de l'URA repose sur la bonne volonté des opérateurs car celles-ci ne sont pas encore contraignantes. Le régulateur a mis en œuvre une plateforme électronique de gestion des plaintes qui sert également à l'octroi de licences. Pour le traitement des plaintes, l'autorité de régulation doit être considérée comme un dernier recours. Le consommateur doit d'abord se tourner vers l'opérateur et s'il n'est pas satisfait, alors il doit faire un recours en justice. La principale difficulté à laquelle le régulateur doit faire face à ce jour est le manque de personnel qualifié. Les besoins en formation technique sont encore forts.

M. Simon TURMEL, régisseur à la Régie de l'Énergie du Québec (Canada), revient sur la mise en œuvre des principes de transparence et d'équité par le régulateur dans le processus de traitement d'un dossier déposé par une entreprise réglementée (dossier tarifaire, d'approvisionnement, d'investissement, etc.). Un participant autre que le transporteur d'électricité ou un distributeur d'électricité et de gaz naturel peut déposer à la Régie une demande de paiement de ses frais, dans les 30 jours qui suivent la date de début du délibéré de la Régie. Après avoir pris en compte les commentaires et évalué l'utilité et la raisonnablement de l'intervention du participant, la Régie se prononce sur la demande de paiement de frais.

Les échanges ont permis de clarifier de nombreux points relatifs à la participation et à l'information des consommateurs. S'agissant de l'information des consommateurs, la CREG finance quelques actions pour les associations sans financement direct (flyers, conseil, assistance). De plus, la Charte des clients proposée par l'URA et la CREG consiste en un guide d'information des services proposés ainsi que des droits et obligations des consommateurs. L'URA y ajoute les délais de procédure qui lient les parties pour la résolution des litiges et des informations sur la responsabilité du régulateur tandis que la CREG mentionne aussi les modalités de raccordements et les moyens d'optimiser la consommation énergétique. S'agissant de la participation des consommateurs, les sujets soumis à consultation publique sont laissés à l'appréciation du régulateur (CREG, URA). A la CREG, la boîte écoute-conso permet de recueillir les attentes des consommateurs, en dehors des consultations. La CREG n'a pas encore connu de litige entre fournisseur et consommateur. La Régie de l'énergie du Québec prévoit un budget pour organiser les consultations publiques entre entreprises et consommateurs, hors audience publique. En revanche, les représentants des organisations de consommateur ne participent pas aux travaux des conseils d'administration d'entreprises en charge de l'énergie. Les participations des consommateurs sont indirectes, à travers les travaux visant à rendre la facture d'énergie plus lisible (CREG).

## **Session 4 : La défense des consommateurs : médiation et règlement de différends**

### **Gestion des litiges et contentieux impliquant les usagers**

M. Pierre-Laurent HOLLEVILLE, chargé de mission au Médiateur National de l'Énergie (France), présente les deux missions du médiateur, à savoir l'information et la résolution amiable des litiges. D'une part, le MNE informe les consommateurs sur leurs droits via le dispositif Energie-info, qui comprend un site internet (energie-info.fr) et un numéro gratuit. D'autre part, le MNE règle les différends relatifs à la consommation d'énergie : en effet, à ce jour, la loi ne l'autorise pas à instruire des litiges concernant la production d'énergie. La saisine du médiateur est gratuite, et peut intervenir lorsque le consommateur n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été apportée, ou en l'absence de réponse de l'opérateur dans un délai de deux mois. Les litiges sont instruits via la plateforme SoLLeN (« *Solution en ligne aux litiges d'énergie* »), un espace de dialogue multipartite et sécurisé qui fonctionne comme une conversation en ligne entre médiateur, consommateur et entreprise (fournisseur et/ou distributeur). Les recommandations du MNE sont non-contraignantes mais sont suivies dans 90 % des cas. Il arrive parfois que le

MNE recommande des règles plus protectrices au profit des consommateurs, lorsqu'une situation clairement disproportionnée est identifiée. Enfin, le MNE dépasse son rôle strict de médiateur pour contribuer, à sa mesure, à l'amélioration de la qualité de traitement des réclamations par les opérateurs ; il peut également suggérer aux pouvoirs publics des évolutions des règles en vigueur, comme il l'a fait à plusieurs reprises ces dernières années. Le médiateur national de l'énergie, bien qu'il ne dispose pas de pouvoirs de contrainte, dispose néanmoins du pouvoir de la parole.

### **La défense des consommateurs**

Mme Aya KOUADIO, sous-directrice chargée des Consommateurs à l'ANARE-CI (Côte d'Ivoire), expose que les consommateurs n'ont qu'un seul fournisseur en Côte d'Ivoire. Le régulateur a la charge du règlement des litiges par la médiation, la négociation, la conciliation et l'arbitrage. Pour le moment, l'ANARE-CI ne pratique pas encore l'arbitrage car elle est en train d'adopter ses procédures. Le régulateur a multiplié les canaux de saisine pour que les usagers puissent la contacter. Les visites dans les points d'accueil des consommateurs d'électricité (PACEL) ont été impactées par la crise sanitaire en 2020. La typologie des recours montre que 43% des recours contestent les factures pour fraude. Le régulateur s'octroie 72 heures de travail pour traiter des recours informels afin de trouver une solution à l'amiable le plus rapidement possible. Le montant des factures contestées diminue par quatre chaque année car le régulateur est de plus en plus regardant sur la facturation spécifique des gros clients. Le régulateur a également la mission d'accueil, de conseil et de sensibilisation des consommateurs. L'enjeu est de se positionner sur l'ensemble du territoire pour renforcer la connaissance du terrain et orienter les actions des opérateurs. Le contrôle du concessionnaire du service public national de l'électricité de Côte d'Ivoire est clé dans l'amélioration de la qualité du service.

### **Préparation de la prochaine rencontre multilatérale**

Au terme de cet atelier organisé par RegulaE.Fr en 2021, Mme Catherine EDWIGE a indiqué que le Comité de coordination et le Comité de communication ont préparé un questionnaire pour envoi afin d'évaluer et éventuellement d'améliorer la communication du réseau. Un sondage a ensuite été lancé afin de déterminer les thématiques susceptibles d'intéresser les membres du réseau pour la prochaine session d'ateliers à l'automne 2021. Parmi les thèmes soumis au vote, le rôle du régulateur dans la promotion et l'émergence des énergies renouvelables a recueilli 46% des votes, l'intégration régionale et des échanges transfrontaliers 34% et l'efficacité et la fiabilité des réseaux de transports 10%.

## **2. L'atelier technique de la TAF des 8 et 9 juillet 2021**

---

L'atelier de la TAF s'est déroulé sur deux jours sous la forme d'un atelier technique et participatif, et s'est concentré sur les trois thèmes principaux de l'atelier RegulaE.fr : les défis de la numérisation, la transparence et la qualité de service, et la réglementation des litiges et des contentieux. Cet atelier a impliqué plusieurs délégations de l'UE et a réuni une cinquantaine de participants.

M. Mogro ATADET, nouveau Secrétaire permanent du Pool énergétique d'Afrique centrale (PEAC), est revenu brièvement sur les derniers développements de la Commission régionale de régulation de l'électricité en Afrique centrale (CORREAC). Il revient sur son historique de création, résultat d'un processus long d'une dizaine d'années (toujours en cours), pour garantir sa sécurité juridique. La CORREAC est sous la tutelle de la Communauté économique des Etats de l'Afrique Centrale (CEEAC) mais cette tutelle ne saurait en aucun cas se traduire par des interventions directes sur sa gestion. La CORREAC est directement rattachée aux ministres de l'énergie des Etats membres et dispose d'un pouvoir de règlement des différends et de sanction des acteurs de marché en cas de non-respect des règles du marché régional. Un événement d'une heure est prévu lundi 12 juillet 2021 en marge entre les régulateurs d'Afrique centrale qui le souhaitent et le PEAC pour échanger sur la mise en place de la CORREAC.

### **Session 1 : présentation des enjeux de la digitalisation**

M. Luc CHANCELIER, expert de la TAF, a indiqué le choix de la TAF de recentrer le sujet de la digitalisation sur quatre thèmes en lien avec le consommateur : les compteurs intelligents, les compteurs à prépaiement, la bancarisation des services via la téléphonie mobile et la protection des données du consommateur.

M. Pascal AMBLARD, expert de la TAF, revient sur la différence entre compteur intelligent et compteur à prépaiement. Le premier permet au consommateur de visualiser la consommation dans le but de maîtriser sa demande d'énergie. Le second permet aux consommateurs d'adapter leur consommation par rapport à leurs

capacités financières de manière à favoriser la trésorerie du distributeur. Le prérequis dans les deux cas est que l'opérateur dispose d'un bon système d'information et que les réseaux de communication soient fonctionnels. Le développement de la digitalisation côté consommateur nécessite un cadre juridique complet. La TAF a réalisé en amont de l'atelier une revue des législations par pays, du degré d'évolution et de la maturité du distributeur, ainsi que des possibilités de synergies entre clients, banques et opérateurs. Les résultats intermédiaires de cette analyse comparative ont été présentés ainsi que les axes d'amélioration possibles. Quelle que soit l'option retenue, le régulateur doit s'assurer de la viabilité de celle-ci, au bénéfice des consommateurs. Le régulateur doit s'efforcer d'appliquer la législation relative à la protection des consommateurs.

Les discussions ont révélé que les régulateurs africains n'ont pas encore fait l'objet de cyberattaques. M. KOUAKANI-ASSI rapporte que le Togo a pris plusieurs mesures législatives et institutionnelles depuis 2018 relatives à la cybersécurité. En 2018, une loi a été adoptée et l'Agence nationale de cybersécurité a été créée en 2019. En février 2021, le Centre national d'alerte et de réaction aux attaques informatiques (CERT.tg) a officiellement commencé ses opérations. M. EL BOUBACAR, Chargé de médiation et des relations extérieures de l'Union des consommateurs de Guinée-Conakry, s'interroge sur les solutions à l'analphabétisme fournies par les systèmes intelligents. M. AMBLARD estime que les régulateurs doivent s'investir dans le développement de l'iconométrie pour permettre l'usage à tous du numérique. M. KAYIKENKORE, Chef de mission d'assistance technique auprès du Secrétariat Permanent du PEAC, rapporte que le Rwanda est très avancé dans les systèmes de comptage. Le Rwanda n'étant pas membre de RegulaE.Fr, il n'a pas fait l'objet de la revue de la TAF. M. MEMOUD, Conseiller Spécial à la direction générale chargée de la Modernisation et Transformation Numérique à la Somelec (Mauritanie), s'interroge sur la relation connectique entre distributeur et consommateur. M. AMBLARD rappelle l'obligation de loyauté du distributeur vis-à-vis du consommateur dans l'interconnexion des compteurs intelligents. Autrement dit, le distributeur est responsable de ses difficultés de connectique et ne doit pas pouvoir couper le compteur du consommateur, comme c'est le cas notamment au Burkina Faso. L'ARE rapporte l'existence de systèmes de paiements et de modalités de facturation différents au Bénin. M. CHANCELIER comprend que pour assurer l'accès équitable au système de paiement aux clients, les règles juridiques doivent être définies par le régulateur lors de l'octroi de la licence à l'opérateur (vente du service ou vente d'électricité). Cela dépend également de la volonté du régulateur d'imposer ou non un modèle aux opérateurs. M. BOUKAR, Membre de la Délégation de l'UE à Niamey, voudrait savoir comment facturer les taxes à partir d'un compteur à prépaiement. M. MEMOUD rapporte que la seule solution trouvée en Mauritanie était d'indexer les redevances au niveau du montant d'électricité consommée de 4000kW. M. KOUAKANI-ASSI rapporte que le tarif appliqué au Togo au compteur à prépaiement est élaboré de sorte à ne pas soulever ce problème de redevance. M. KAMAR rappelle que le régulateur peut imposer un barème où le tarif au kW/h inclue une taxe, l'important étant que l'architecture de réseau et les règles du jeu relatives à la tarification soient définies en amont. M. AMBLARD se demande, en tant qu'informaticien, si le saut technologique en cours dans le secteur de l'énergie ne requiert pas de repenser le système de redevance appartenant au passé.

## **Session 2 : Transparence et qualité des services**

M. Georges KAMAR expose que la coordination des parties prenantes (régulateur, opérateurs, consommateurs) est fondamentale d'une approche sectorielle, en particulier s'agissant de l'électricité. La démocratie participative dépend des capacités des parties prenantes mais aussi des moyens mis en place pour les citoyens et associations. L'application de la transparence par le régulateur lui permettra de susciter la confiance des consommateurs et de donner de la visibilité au développement de cadres réglementaires solides. Le défi pour le régulateur est de conserver des agents suffisamment compétents pour prendre des décisions éclairées. La mesure de la qualité de service s'applique sur quatre indicateurs déclinés dans la présentation : la communication entre sociétés d'électricité, régulateur et consommateurs, la qualité et la fiabilité du service, l'étendue des indicateurs et la satisfaction client.

M. Ananda COVINDASSAMY, expert de la TAF, explique que l'étude de la TAF a fait ressortir que presque tous les régulateurs ont un déficit de transparence. L'information obtenue par le régulateur n'est pas suffisamment relayée auprès des consommateurs (réunions publiques, site internet). Le défi réside dans l'amélioration continue de la communication bidirectionnelle régulateur-consommateur, par le biais d'enquêtes de satisfactions automatiques ou périodiques. Il revient ensuite sur les critères ainsi que les indicateurs de performance de la qualité de service. L'étude de la TAF montre que la pertinence des critères est limitée par l'ancienneté des données et l'échelon national au lieu des segments clients. Dans plusieurs pays les indicateurs sont répartis entre le régulateur et les sociétés d'électricité. Il est rare que des sanctions soient prévues de la part des régulateurs pour les appliquer aux opérateurs en cas de déviation ou de non-respect de la qualité du service. Il ne faut pas que les critères de sanction soient trop rigides mais il faut éviter à tout prix la position passive du régulateur.

Les échanges font émerger le défi commun de remédier à l'asymétrie d'information entre régulateur et opérateur. Seuls des moyens humains et financiers suffisants pour les régulateurs leur permettront de mettre les consommateurs au centre de leur action.

### **Session 3 : La réglementation des contentieux et des litiges**

Mme Miriam ORIOLO, experte à la TAF, revient sur les principales caractéristiques du processus de résolution des litiges avec les consommateurs. L'absence d'arbitrage efficace et accessible, avec une procédure appropriée par le régulateur, empêche la défense des droits des consommateurs, ce qui facilite les abus. Le recours à l'arbitrage par les régulateurs, plutôt que la résolution par les tribunaux ou la conciliation par le régulateur, présente plusieurs avantages : le régulateur est une autorité existante et spécialisée, le régulateur rend généralement un service gratuit dans des délais courts, le régulateur a facilement accès à la preuve et peut facilement la produire. Il ressort de la revue de la TAF que si la majorité des régulateurs a une compétence d'arbitrage, une minorité a adopté une procédure spécifique pour résoudre les litiges concernant les consommateurs. Il est recommandé d'impliquer davantage les associations de consommateurs comme interface entre le consommateur et le régulateur pour favoriser l'équité. Une communication spécifique sur les droits des consommateurs en ligne est très souvent peu disponible.

### **Prochaines étapes : Lignes directrices, objectifs, bilans**

M. Michel CAUBET, expert de la TAF, présente les quatre missions proposées par la TAF : renforcement du cadre réglementaire, mobilisation des investissements, diffusion des meilleures pratiques, et renforcement des partenariats avec d'autres institutions.

M. George KAMAR expose les suites possibles à donner à l'atelier technique de la TAF. Les experts ont fait une évaluation de 20 pays membres (Africains et Haïti) de RegulaE.Fr à travers une matrice, les lignes directrices, pour rédiger des fiches-pays. Ces lignes directrices reprennent les prérequis pour protéger les consommateurs, identifient les lacunes constatées, définissent les actions pour atteindre les objectifs et listent les impacts sur les consommateurs. L'objectif est d'en faire un guide de référence pour les régulateurs de l'énergie. L'appui de la TAF dépend de trois conditions cumulatives. Le soutien est d'abord conditionné à une demande préalable des régulateurs concernés via les délégations de l'UE à la DG INTPA. Ensuite, la demande est jugée compatible avec les objectifs de l'UE. Enfin, l'intervention a un impact sur la promotion des investissements privés. Pour information, le Tchad a déjà déposé une demande d'appui de la TAF sur la base de ces lignes directrices.