

Synthèse

Potentiel de maîtrise de l'énergie des compteurs communicants gaz

Les compteurs communicants peuvent-ils changer les pratiques de consommation énergétique ?



Retours d'expérience sur le pilote de déploiement du compteur Gazpar

■ **Auteurs :**

I Care & Consult : Julien PAULOU, Charlotte SUAUD
BESCB: Christophe BESLAY, Romain GOURNET
Énergies Demain : Romain SOUCHU, Antoine VIANDON,
Jean-Baptiste BIAU

Avec les contributions de Dahlia SERIR et Raphaël DESCHAMPS

■ **Commanditaires :**

GRDF : Julien QUAINON, julien.quainon@grdf.fr
Isabelle DROCHON, isabelle.drochon@grdf.fr

ADEME: Martin RÉGNER, martin.regner@ademe.fr

■ **Statut de diffusion :**

publique

Sommaire



A	
Contexte	4
B	
11 expérimentations pour explorer le potentiel de maîtrise de l'énergie des données.....	6
C	
Un intérêt des ménages et un potentiel de maîtrise de l'énergie confirmé sous certaines conditions	8
D	
Des recommandations à l'écosystème d'acteurs pour concrétiser le potentiel de maîtrise de l'énergie.....	14

A. Contexte

Le projet industriel de déploiement du compteur communicant gaz par GRDF s'inscrit dans le cadre de la délibération de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) portant sur la directive européenne 2012/27/UE du 25 octobre 2012 relative à l'efficacité énergétique. Cette directive recommande, en fonction des résultats des études technico-économiques conduites, une évolution des systèmes de comptage en gaz naturel, afin notamment :

- de permettre aux consommateurs d'accéder à leurs données de consommation plus fréquemment, dans un but de maîtrise de l'énergie,
- d'améliorer la facturation,
- de moderniser et optimiser l'entretien du réseau de distribution.

Par ailleurs, la Loi relative à la Transition Énergétique pour la Croissance Verte (LTECV) vient préciser le rôle du distributeur sur la mise à disposition des données détaillées de comptage. Les gestionnaires de réseaux auront désormais pour obligation de :

- mettre à la disposition des consommateurs leurs données de comptage, des systèmes d'alerte liés au niveau de leur consommation et des éléments de comparaison issus de moyennes statistiques basées sur les données de consommation locales ou nationales,
- garantir aux fournisseurs (de gaz et/ou de services) la possibilité d'accéder aux données de comptage, sous réserve de recueillir l'accord du consommateur.

Au-delà de cette évolution réglementaire, plusieurs études mettent en évidence que le comptage communicant pourrait permettre de réaliser des économies d'énergie, et ainsi rendre le projet rentable pour la collectivité. En particulier en France, l'étude technico économique réalisée sous l'égide de la CRE sur le périmètre GRDF a estimé des gains totaux possibles en termes d'économies d'énergie à 1,5 % suite au déploiement des compteurs communicants gaz, dits Gazpar.



Crédit photo GRDF : Grégory Brandel

L'ADEME et GRDF ont par ailleurs conduit en 2015 une étude bibliographique des bonnes pratiques connues dans le monde en matière d'utilisation des données des compteurs communicants au service de la maîtrise de la demande en énergie¹. Cette étude a permis d'identifier les conditions optimales pour que les consommateurs du secteur résidentiel s'approprient les nouvelles fonctionnalités apportées par le compteur communicant gaz et que son déploiement délivre effectivement les bénéfices attendus en termes de maîtrise de l'énergie.

Cette étude a visé en particulier à répondre aux quatre questions suivantes :

- **Question 1** : quels dispositifs d'information sur la consommation de gaz proposé aux ménages pour favoriser des usages plus économes dans la durée ?
- **Question 2** : quelles actions d'accompagnement les différents acteurs peuvent-ils développer pour renforcer l'impact des dispositifs d'information sur la consommation en matière de MDE ?
- **Question 3** : comment repérer les différents profils d'usagers et comment s'adresser à chacun d'eux ?
Ce RSC présente de manière détaillée le point d'avancement de chaque indicateur et s'articule autour des 7 domaines réglementaires précisés dans le sommaire.
- **Question 4** : quels aspects méthodologiques prendre en compte pour évaluer l'impact des dispositifs en termes d'économies d'énergie ?

Dans ce cadre, GRDF a lancé un **pilote** de déploiement des compteurs communicants gaz, de janvier 2016 à avril 2017 sur 4 territoires, afin de préparer le déploiement généralisé et le remplacement de 11 millions de compteurs de gaz à horizon 2022. A cette occasion, près de 167 000 dispositifs de comptage ont été posés.

Au-delà du volet industriel du pilote, des expérimentations ont été conduites à cette occasion, avec pour finalités :

- de déterminer les leviers d'appropriation par les consommateurs de leurs données de consommation gaz pour favoriser la maîtrise de l'énergie,
- de préciser de quelle façon les acteurs peuvent s'emparer de ces données pour créer ou renforcer des services.

¹<http://www.ademe.fr/compteurs-communicants-gaz-pratiques-menages-economies-denergie>

B. 11 expérimentations pour explorer le potentiel de maîtrise de l'énergie des données

Afin de répondre à ces objectifs, 11 expérimentations pilotées par GRDF avec le soutien de l'ADEME, ont été menées sur les 4 territoires pilotes des Hauts-de-Seine (Communes de Rueil-Malmaison, Nanterre et Puteaux), de la région lyonnaise (Lyon 4, Lyon 9 et Caluire-et-Cuire), du Havre et du Pays de Saint-Brieuc (18 communes), du premier trimestre 2016 au deuxième trimestre 2017.

Ces expérimentations ont été structurées :

- en 2 phases : une première phase sans données réelles de consommation, puis une deuxième phase avec des données réelles de consommation mises à disposition du client, les données ayant été mises à disposition de façon progressive à compter du dernier trimestre 2016 ;
- suivant 3 axes d'étude : le parcours de pose, la mise à disposition des données de consommation, ainsi que l'accompagnement des consommateurs ;
- et en ciblant 8 catégories d'acteurs : GRDF, les collectivités, les bailleurs sociaux, les fournisseurs de gaz, les acteurs historiques et experts de la maîtrise de l'énergie (ADEME, ALEC², EIE³, PTRE⁴), les dispositifs du type Familles à Énergie Positive (FAEP), les acteurs de la précarité énergétique, et enfin les acteurs tiers⁵ marchands et non marchands souhaitant se positionner sur le marché des données.

Des objectifs spécifiques, propres à chaque expérimentation, ont été définis de sorte à étudier des catégories de consommateurs ou d'acteurs particulières. Le schéma ci-après présente ces objectifs et précise les territoires d'expérimentation concernés.

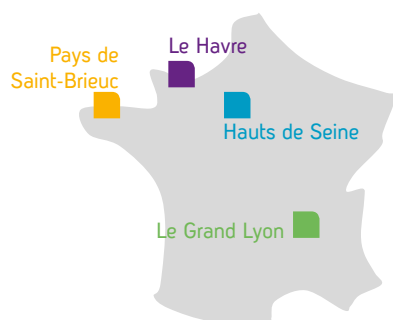
² Agence locale de l'énergie et du climat

³ Espaces Info Énergie

⁴ Plateforme territoriale pour la rénovation énergétique

⁵ Par acteurs tiers, nous désignons l'ensemble des acteurs autres que le consommateur : collectivités territoriales, services de l'État, fournisseurs d'énergie, associations, bailleurs sociaux, entreprises, GRDF intéressés par les données de consommation gaz, pour leur propre usage ou dans leurs relations avec les consommateurs.

Objectifs des 11 expérimentations réalisées sur les 4 territoires pilotes



1. Parcours de pose avec communication des parties prenantes externes

- Mesurer la compréhension du fonctionnement du dispositif (compteur, données) et des objectifs de maîtrise de l'énergie par les ménages lors du parcours de pose du compteur Gazpar.

2. Parcours de pose avec accompagnement d'une médiation sociale

- Évaluer la valeur ajoutée d'un accompagnement spécifique de médiation sociale lors du parcours de pose pour la compréhension du fonctionnement du dispositif et des objectifs de maîtrise de la demande en énergie.



3. Test de l'interface « Mon Espace GRDF »

- Évaluer la valeur ajoutée d'un accompagnement spécifique de médiation sociale lors du parcours de pose pour la compréhension du fonctionnement du dispositif et des objectifs de maîtrise de la demande en énergie.

4. Application de suivi de conso développé par un tiers (TUBÀ⁶)

- Évaluer de quelle manière la mise à disposition des données réelles de consommation, par une application mobile au design adapté aux attentes des consommateurs, permet de faire évoluer les pratiques vers la maîtrise de l'énergie, et de travailler sur les modalités de confidentialité des données.



5. Hackathon données de consommation la matrice

- Évaluer de quelle manière la mise à disposition des données réelles de consommation, par une application mobile au design adapté aux attentes des consommateurs, permet de faire évoluer les pratiques vers la maîtrise de l'énergie, et de travailler sur les modalités de confidentialité des données.



6&7. Accompagnement bailleurs conseils de base, données agrégées

- Mesurer l'impact du portage par les bailleurs de documents pédagogiques et d'un accompagnement sur la base de données agrégée par immeuble ou de conseils de base auprès des ménages dans le suivi de leur consommation.



8. Cohérences messages distributeurs et fournisseurs

- Évaluer la cohérence des messages fournisseurs et distributeur, et leur impact en termes d'acceptation du compteur et de maîtrise de l'énergie.



9. Accompagnement des ménages en précarité énergétique

- Évaluer de quelle manière la mise à disposition des données de consommation peut être utile aux acteurs de la précarité énergétique mettant déjà en place des dispositifs d'accompagnement.

10. Accompagnement des Familles A Énergie Positive

- Évaluer de quelle manière la mise à disposition des données de consommation peut être utile aux acteurs de la précarité énergétique mettant déjà en place des dispositifs d'accompagnement.



11. Accès aux données par les tiers

- Évaluer de quelle manière la mise à disposition des données de consommation peut être utile aux acteurs de la précarité énergétique mettant déjà en place des dispositifs d'accompagnement.

12. Outils ADEME, ALEC, EIE, PTRE

- Évaluer de quelle manière la mise à disposition des données de consommation peut être utile aux ALEC, EIE, PTRE... pour adapter leurs outils visant à accompagner la maîtrise de l'énergie et la rénovation.

⁶TUBÀ : Tube à expérimentations urbaines, à Lyon : lieu d'innovation et d'incubation de services urbains en lien avec les données numériques, porté par l'association Lyon Urban Data

Pour chacune des expérimentations, des modalités d'évaluation ont été mises en œuvre, de façon cohérente avec les objectifs poursuivis et publics ciblés :

- Une dizaine de **focus groupes**, réunions collectives de 3h regroupant une douzaine de ménages;
- Une quinzaine d'**entretiens semi-directifs** auprès d'acteurs clés et d'informateurs privilégiés;
- **3 enquêtes en lignes** auprès de plus de 10200 ménages⁷, avec 600 répondants;
- Un **hackathon**, marathon informatique collaboratif regroupant de participants de profils variés;
- La conception, par des tiers, d'une **application mobile de suivi de consommation** gaz alternative au site GRDF;
- Ainsi que des **ateliers et réunions collectives** avec différents acteurs tiers.

C. Un intérêt des ménages et un potentiel de maîtrise de l'énergie confirmé sous certaines conditions

Un potentiel de maîtrise de l'énergie confirmé pour les consommateurs finaux, mais une concrétisation qui passe par l'implication d'acteurs tiers

Les expérimentations confirment que les ménages interrogés ont un réel **intérêt pour leurs données de consommation** dès lors qu'ils en comprennent la signification et l'usage potentiel. Lorsqu'elles leur sont présentées et expliquées de manière pédagogique, les consommateurs en voient bien les utilisations possibles en termes de maîtrise de l'énergie. Sans cette confrontation directe, les données restent trop abstraites pour susciter l'intérêt et ne permettent pas d'entrevoir des utilisations concrètes. La mise en place d'une **communication adéquate** et d'**actions de pédagogie** est donc indispensable pour que les consommateurs en comprennent les enjeux en termes de maîtrise de l'énergie. Ces actions doivent en outre être **adaptées** à l'hétérogénéité des profils des ménages.

Les expérimentations ont révélé une large diversité dans les **attentes des ménages** en termes de **fonctionnalités pour visualiser et analyser les données et d'accompagnement** ainsi que des profils d'utilisation des données très différents. Elles ont montré la richesse et la **diversité des utilisations envisagées**, qui renvoient à des questions pratiques que les ménages se posent sur leurs consommations, de la gestion de leurs factures à la compréhension de leurs consommations, de la gestion de leurs équipements domestiques à l'éducation des enfants, du suivi à la réforme des pratiques.

Deux grands types de stratégies (ou de logiques) d'usage des données de consommation ont été identifiées, déclinées chacune en plusieurs modalités : des stratégies passives et des stratégies actives. Dans les deux cas, les modalités d'usage (ou de non-usage) ne sont pas exclusives les unes des autres, mais peuvent se combiner entre elles.

⁷ En raison du faible taux de retour sur les questionnaires, les résultats présentés ici, notamment ceux des focus groupes, concernent un échantillon de ménages non représentatif de la population des territoires pilotes ou de la population française. Sans aller jusqu'à l'extrapolation des résultats – non représentatifs – à l'ensemble de la population française, l'analyse des résultats, qualitative, permet cependant d'identifier des tendances et de mettre en évidence des catégories d'analyse.

Stratégies d'utilisation des données de consommation

Sous-stratégie

Stratégies passives

- Non-utilisation
- Suivi désintéressé
- Curiosité

Stratégies actives

- Optimiser le suivi des consommations
- Gérer la facturation
- Mieux comprendre ses consommations
- Optimiser la gestion technique du logement
- Outil de pédagogie à la maîtrise de l'énergie
- Estimer l'impact énergétique des moments singuliers
- Vérifier et évaluer
- Se positionner, comparer

Les stratégies passives sont surtout le fait des personnes appartenant aux couches les plus populaires de l'échantillon étudié, les plus démunies à la fois financièrement, techniquement et culturellement. Certains ménages sont pourtant déjà très attentifs à leurs consommations, ne serait-ce que pour des raisons budgétaires.

Les stratégies actives renvoient à des usages réguliers ou pérennes (optimiser le suivi, gérer ses factures), ou à des utilisations ponctuelles. Les usages réguliers s'inscrivent le plus souvent en continuité de pratiques de suivi déjà existantes et concernent une part relativement restreinte de ménages. Cependant, une majorité des ménages étudiés s'est déclarée intéressée pour faire une utilisation au moins ponctuelle des données de consommation (pédagogie, mieux comprendre ses consommations, estimer l'impact de moments singuliers, vérifier et évaluer). Ces utilisations ponctuelles favorisent la production de connaissances nouvelles sur les impacts énergétiques des usages et suscitent ainsi l'attention énergétique et une meilleure maîtrise de l'énergie.

Quelle qu'en soit la nature, toutes ces stratégies, sans exception, mettent en avant **un objectif de réduction des consommations de gaz**, que ce soit pour des raisons financières ou, plus rarement, environnementales : « faire des économies », « pour économiser », « mieux consommer », « mieux gérer ses consommations », « moins consommer pour plus d'écologie. Consommation responsable », « pour envisager des solutions durables pour mieux consommer ».

Les données de consommation et leur utilisation sont bien appréhendées sous l'angle de la maîtrise de l'énergie.

Les consommateurs mobilisent **leur sens pratique et leurs savoirs d'usage** pour comprendre les données et établir un diagnostic des consommations. Leur analyse repose essentiellement sur la **mise en comparaison des données**, par rapport aux périodes précédentes et par rapport à d'autres consommateurs. Par ailleurs, dans cet exercice comparatif, les données météorologiques sont essentielles pour comprendre les variations de consommation. L'interprétation passe ensuite également par la mobilisation des expériences de vie et l'analyse des pratiques pour comprendre les variations. Le passage de la compréhension à l'action, pour mieux maîtriser ses consommations, suppose ensuite de disposer de **conseils pratiques personnalisés** et d'une présentation de **l'impact financier** des variations de consommation. En effet, la maîtrise de l'énergie comporte certes des objectifs environnementaux, mais, pour les ménages, le moteur principal reste la facture énergétique sans laquelle le diagnostic des consommations risque d'être un exercice trop abstrait. Les expérimentations ont néanmoins montré que, même si l'affichage en euros est souvent demandé par les ménages et perçu comme indispensable, l'utilisation de données de consommation en m³ ou kWh permet déjà aux ménages d'interpréter les données et de comprendre les variations de consommation.

Les expérimentations ont ainsi mis en évidence l'attitude positive des usagers domestiques envers un service numérique leur permettant d'accéder à leurs consommations de gaz quotidiennes. Ces attitudes recouvrent cependant des réalités multiples et viennent interroger les motivations et les préoccupations des usagers à accéder à ce type de données. **Les préoccupations et motivations sont variées, mais ont en commun de s'orienter vers la préservation du confort et la réalisation d'économies monétaires.** Les compteurs communicants peuvent ainsi permettre de développer une forme de réflexivité (ou prise de conscience) énergétique et numérique en livrant de façon appropriée des informations aux consommateurs sur leurs consommations à travers la création de services de mise à disposition de données. **Pour les ménages les plus éloignés de la technique et de la maîtrise de l'énergie, il semble bien que seul un accompagnement individuel ou en petit groupe (par exemple avec une présentation orale en situation) puisse engendrer la compréhension et l'intérêt.**

Pourtant, l'information énergie ne fait guère sens sans question ou sans enjeu énergétique. Si une culture énergétique et technique favorise incontestablement l'usage des données de consommation, les consommateurs plus distants trouvent un intérêt à condition de faire le lien avec leur situation particulière et les problèmes qu'ils rencontrent dans la gestion de l'énergie et de leur facture. Seuls les ménages dont les consommations et les factures sont très faibles restent en retrait et ne voient pas l'intérêt pour eux de ces données. Les problématiques énergétiques semblent désormais suffisamment intégrées par les consommateurs pour que les données puissent apporter des réponses aux nombreuses questions pratiques qu'ils se posent. Favoriser l'utilisation de sites de mise à disposition des données de consommation semble ainsi passer, non pas par la valorisation des données elles-mêmes, mais par **l'explicitation des questions pratiques** auxquelles ces données peuvent apporter des réponses.

Un outil de mise à disposition de données trop simple et trop incomplet limite les usages, voire peut détourner les consommateurs de l'outil. **Pour que les ménages puissent réellement s'appropriier les données de consommation, un certain nombre de conditions semble nécessaire :**

- Des fonctionnalités permettant la **comparaison** par laquelle le sens se construit : comparaisons des consommations dans le temps, comparaison avec d'autres ménages similaires, comparaisons selon la météo, voire comparaison avec des objectifs que les consommateurs peuvent se fixer eux-mêmes.
- La mise à disposition de **différentes mailles ou pas de temps** (mois, semaine, jour, heure) permettant de caractériser et d'identifier les différents facteurs de consommation, dans un but pédagogique ou pour mesurer l'impact d'évènements ponctuels. Dans ce cadre, par rapport aux autres mailles, la maille horaire apparaît certes intéressante, mais secondaire et d'un usage ponctuel.
- Des **conseils pratiques personnalisés** permettant de passer du diagnostic à l'action, à la réalisation de travaux et/ou à la réforme des pratiques.
- Une **traduction en euros** des consommations d'énergie, pour rendre concrets les impacts budgétaires des consommations.
- Un **rassemblement des données au sein d'une même plateforme** afin d'éviter la multiplication des sites et la dispersion des données. Dans un contexte sociétal de multiplication des sites et applications Internet, un site multi fluides (gaz, électricité, eau) disposera incontestablement d'un fort avantage stratégique par rapport à des sites spécialisés.
- Des **services adaptés à la diversité des utilisations** et donc des besoins des consommateurs. Notamment, les utilisations ponctuelles peuvent renvoyer à des services spécifiques, en termes par exemple d'outils de pédagogie, d'accompagnement, de challenges, de connectivité et d'interopérabilité.

Cette diversité d'attentes et de profils des ménages montre l'importance que des **acteurs tiers** s'impliquent, s'emparent des données et innovent pour proposer des services permettant de toucher un maximum de ménages et ainsi concrétiser le potentiel de maîtrise de l'énergie. L'action de ces acteurs tiers est de fait **indispensable** pour apporter des services, communiquer et accompagner de façon adaptée **la diversité des profils**.

Différentes familles d'acteurs tiers se montrent d'ailleurs fortement intéressées par les données détaillées de consommation individuelles ou agrégées et souhaitent se positionner sur ce marché en développant ou en renforçant des services, ciblant différentes catégories de consommateurs finaux :

- **Les acteurs historiques et experts de la maîtrise de l'énergie**, par exemple, voient une utilité dans les données détaillées de consommation pour améliorer des outils et dispositifs d'accompagnement existants ;
- **Les gestionnaires de parcs, de chaufferies ou de bâtiments** souhaitent s'équiper d'outils de suivi et d'optimisation de la consommation plus précis ;
- **Les acteurs du digital** souhaitent se positionner sur ce nouveau marché et intégrer le suivi de la consommation à d'autres services.

Ainsi, il s'agit d'acteurs privés et publics, marchands et non marchands, spécialistes de la maîtrise de l'énergie et non spécialistes. Ces acteurs visent deux grands types d'usages des données détaillées de consommation : pour certains il s'agit de développer ou renforcer des services à destination des **ménages**, et pour d'autres de développer des outils destinés au pilotage de **leurs propres actions**.

Globalement, les expérimentations montrent une volonté d'apporter une vraie **valeur ajoutée** aux utilisateurs cibles des services développés, valeur ajoutée permise par la **fiabilité** et la précision des données, ainsi que la **rapidité et fréquence de réception des données**. Les acteurs tiers peuvent ainsi proposer des services de mesure d'impacts réels, ou d'accompagnement plus adaptés et ciblés.

Concernant l'impact de l'accès aux données de consommation sur la réalisation d'économies d'énergie, une analyse des données quotidiennes de consommation des ménages avant et après ouverture de leur espace personnel a pu être réalisée. Cette analyse a été menée sur un échantillon de données restreint, que ce soit en termes du nombre de ménages concernés ou de la couverture temporelle des données.

Elle a néanmoins permis de mettre en évidence une **tendance à la baisse des consommations de gaz** pour les clients ayant ouvert leur espace personnel. Il est important de signaler qu'une part importante de ces ménages a bénéficié d'actions d'accompagnement spécifiques dans le cadre des expérimentations. Cela confirme le **potentiel de maîtrise de l'énergie induit par l'accès aux données sous réserve de certaines conditions, notamment en termes de sensibilisation et d'accompagnement**.

Les résultats de cette analyse sont présentés en annexes du rapport complet. Celle-ci ayant été réalisée sur un panel restreint de consommateurs, il sera nécessaire de la renforcer, notamment par une analyse sur le long terme et un échantillon plus large, pour en confirmer les résultats.

Un enjeu de réassurance des consommateurs finaux de la part de l'ensemble de l'écosystème d'acteurs

Les expérimentations ont également mis en évidence une **méconnaissance globale du domaine de l'énergie et de l'écosystème d'acteurs**, déjà perçus comme complexes aujourd'hui par une grande partie des ménages interrogés. Il est probable que le nombre d'acteurs augmente à l'avenir ce qui sera encore plus source de confusion et de **méfiance**.

Par ailleurs, la **confidentialité et la sécurité des données** sont un sujet d'inquiétude pour une partie des ménages. Les consommateurs ont exprimé un certain nombre de craintes : craintes d'erreurs de transmission des données, crainte

d'usage commercial par des acteurs tiers pour proposer des travaux ou de nouveaux équipements, avec le risque d'un « harcèlement commercial », voire crainte de contrôle policier ou de repérage des absences pour cambrioler le logement.

La perception du caractère confidentiel des données et l'acceptabilité de leur utilisation sur les sites Internet renvoient à plusieurs facteurs. Le schéma ci-dessous présente ces dimensions avec les principaux éléments constitutifs des attitudes et du rapport social à la confidentialité des données.

Les formes de collecte des données

La notion de liberté de choix détermine le niveau de confiance accordée.

L'individu doit garder la maîtrise de son identité numérique.

La nature des données collectées

Une sensibilité particulière des données bancaires et d'identification.

La sécurité de ces données sur un site est un facteur décisif dans l'acte d'achat ou d'adhésion.

Les facteurs culturels et sociodémographiques de l'utilisateur

Le sexe, l'âge, la situation professionnelle ainsi que la perception de la notion de vie privée, définissent les réactions des internautes vis-à-vis de la sollicitation de leurs données.

On constate dans cette enquête une plus grande méfiance de l'usage de l'outil numérique chez les franges les plus populaires de la population interrogée ainsi que chez les tranches d'âges les plus élevées.

La relation de l'utilisateur avec l'organisme qui sollicite ses données

L'internaute doit avoir confiance en l'organisme qui sollicite ses données.

Il analyse les coûts et les bénéfices de la relation et accepte de divulguer ses données s'il estime que les bénéfices perçus sont supérieurs aux risques.

La démocratisation de l'usage de l'outil informatique et des NTIC

L'explosion de l'usage des réseaux sociaux constitue un bouleversement de la conception de la sphère privée des internautes.

Face à ces inquiétudes, **garantir la sécurité et la confidentialité des données** est une condition nécessaire pour établir la relation de confiance nécessaire à l'engagement de s'inscrire sur un site Internet ou de transmettre des données de consommation à un tiers. La confiance se gagne certes sur le terrain de la fiabilité des dispositifs techniques, mais elle repose surtout sur la relation avec le fournisseur du service, l'expérience et la réputation dont il dispose.

La **majorité** des personnes rencontrées ne considère cependant pas leurs données de consommation comme particulièrement sensibles, et sont même prêtes à fournir des informations personnelles supplémentaires si cela peut contribuer à améliorer les services utilisés (notamment les comparaisons).

Globalement, les expérimentations soulignent qu'il y a un véritable **enjeu de réassurance des ménages**. Les acteurs publics, perçus comme des tiers de confiance avec une position **neutre**, ont un rôle clé à jouer à ce sujet, mais l'ensemble de l'écosystème d'acteurs peut également s'impliquer dans cet objectif de réassurance, notamment en communiquant de façon coordonnée sur l'énergie et les données.

L'importance d'une communication dans la durée, adaptée à la diversité des attentes et diffusée aux moments propices

Enfin, les expérimentations ont montré qu'il est important d'adapter **les formats et les modes de communication** à la diversité des ménages, de sorte que l'information diffusée soit bien reçue et comprise.

La communication doit également être **ciblée** et s'effectuer à des **moments-clés**. **Le moment de la pose du compteur communicant Gazpar n'est pas le moment le plus propice pour informer sur les données** et le potentiel de maîtrise de l'énergie et d'économies qu'elles constituent. C'est pourtant un moment **stratégique pour favoriser l'acceptation du nouveau compteur** et faciliter le travail de pose, en expliquant les enjeux et en répondant aux nombreuses questions que les consommateurs se posent.

Globalement, **la diversité des profils et des intérêts** des ménages est un obstacle à l'efficacité d'une information écrite standardisée (courrier, plaquette). Une variété des moyens de communication et des acteurs impliqués est donc essentielle pour garantir des vecteurs et une information adaptés pour les ménages. La redondance de l'information et sa personnalisation favorisent sa réception par les ménages. De même, **communiquer à certains moments opportuns, correspondant à des moments où les consommateurs s'interrogent sur leurs consommations**, pourrait susciter l'intérêt, par exemple lors d'un emménagement, lors de la régulation annuelle des règlements mensualisés, à la fin des périodes de vacances, au début de la période de chauffe, après un épisode climatique singulier, etc. avec un message renvoyant aux types de questions énergétiques que posent ces moments.

D. Des recommandations à l'écosystème d'acteurs pour concrétiser le potentiel de maîtrise de l'énergie

Trois axes de recommandations ont été identifiés sur la base des enseignements des expérimentations. Ces axes, développés ci-dessous, sont constitués d'un ensemble d'actions visant à favoriser l'implication de l'ensemble de l'écosystème d'acteurs :

- Exploiter et valoriser la donnée ;
- Communiquer et accompagner ;
- Instaurer et garantir la confiance.

Exploiter et valoriser la donnée

Afin que les consommateurs finaux aient accès à des services complets et adaptés à la diversité de leurs profils et attentes, il est important que les **acteurs tiers** s'approprient les données et développent des **services** en s'appuyant sur les enseignements des expérimentations.

Pour les **développeurs de services**, il s'agit de veiller à prendre en compte certains facteurs clés de succès, tels que des fonctionnalités particulières ou des formats spécifiques de restitution des informations, pour faciliter l'**appropriation** des services créés par les utilisateurs.

Pour les **gestionnaires de parcs et exploitants de chaufferie**, il s'agit d'exploiter les nouvelles possibilités offertes par les données de consommation pour faire évoluer leurs pratiques de gestion, enrichir leurs outils existants de suivi de consommation d'énergie ou s'équiper de nouveaux outils.

Pour les **acteurs historiques et experts de la maîtrise de l'énergie**, il s'agit d'intégrer les données de consommation dans leurs outils, dans les ressources qu'ils produisent et dans leurs pratiques d'accompagnement afin d'améliorer les services qu'ils fournissent et d'augmenter leur impact.

Par ailleurs, de nombreux acteurs ont un rôle clé à jouer dans l'apport de **valeur ajoutée** aux données de consommation gaz en réalisant des traitements spécifiques de ces données et en les croisant avec d'autres données, notamment. Les pistes d'exploitation des données Gazpar sont en effet nombreuses, et l'enrichissement de ce type de données devrait permettre le développement de services variés, fiables, répondant aux attentes très hétérogènes des différentes catégories de consommateurs finaux.

Dans ce cadre, GRDF, et plus généralement les acteurs pouvant générer et fournir des données, doivent être soucieux de faciliter l'**accès technique à la donnée** pour les acteurs tiers intéressés, en travaillant notamment sur les canaux de diffusion et les formats des données. Ils doivent également travailler à l'**harmonisation des formats** et l'**interopérabilité** entre les différents types de données et outils.

Les pouvoirs publics et acteurs institutionnels ont également un rôle important à jouer pour organiser un **cadre réglementaire** favorable à la mise à disposition des données, et pour **encourager les expérimentations et l'innovation** par un accompagnement technique ou financier d'opérations pilotes par exemple.

Communiquer et accompagner

En parallèle du développement de services valorisant la donnée, il est également primordial de mettre en place des **actions de pédagogie** auprès des ménages pour susciter l'intérêt pour les données de consommation et permettre aux ménages de comprendre les possibilités offertes par les données. Sans ces actions, l'appropriation des données risque de rester marginale et le fait d'une poignée de ménages intéressés par le sujet.

Les pouvoirs publics et acteurs institutionnels, ainsi que les développeurs de services, peuvent pour cela contribuer à **informer largement** les ménages sur le sujet de **l'énergie** (rôle des acteurs, signification et intérêt des données, etc.), sujet méconnu pour une majorité de ménages.

Plus largement, il est essentiel que l'ensemble des acteurs communique autour des données de consommation, en souligne les bénéfices pour les ménages et mette en avant des **bonnes pratiques** ou des **retours d'expériences réussis**, afin de créer un effet d'entraînement.

Enfin, les expérimentations ont mis en évidence l'importance d'un **accompagnement approfondi** pour certaines catégories de ménages plus **défavorisés**. Les acteurs historiques et experts de la maîtrise de l'énergie, ou encore les collectivités et bailleurs sociaux peuvent ainsi développer des actions d'accompagnement spécifiques aux ménages en **précarité énergétique** ou **sans accès à internet** par exemple.*

Instaurer et garantir la confiance

Enfin, l'ensemble de l'écosystème d'acteurs doit participer à la **réassurance des ménages**, et ce, de façon coordonnée.

Cela passe dans un premier temps par l'adoption par l'ensemble de ces acteurs (fournisseurs de données, développeurs de services et pouvoirs publics) de modalités communes d'application des règles de **confidentialité** et de **sécurité** des données, ainsi que des règles de **gestion du consentement** du client. L'écosystème d'acteurs étant très varié, il est important que les règles et leurs modalités d'application soient partagées et appliquées par tous.

En parallèle, il est également important de communiquer sur ces sujets auprès de ménages de sorte à les rassurer, et de leur laisser une **liberté de choix** dans la gestion du partage de leurs données de consommation.

Au-delà du sujet de la confidentialité et de la sécurité des données, la réassurance des ménages et le renforcement de leur niveau de compréhension et de confiance peuvent également passer par une **sensibilisation et une communication** sur le monde de l'énergie et l'écosystème d'acteurs dans ce secteur, communication que les acteurs historiques et experts de la maîtrise de l'énergie peuvent **coordonner**.

Quel que soit votre fournisseur
L'énergie est notre avenir, économisons-la!

GRDF - Société Anonyme au capital de 1 8000 745 000 euros - Siège social : 6 rue Condorcet - 75009 Paris - RCS : PARIS 444 786 511

