

Quels nouveaux modes de consommation...

L'habitat représente 40% des dépenses d'énergie dans les pays industrialisés. L'efficacité énergétique des bâtiments est donc un enjeu, surtout dans l'ancien.

Des équipements à haute performance : les appareils de chauffage et de climatisation plus sobres sont une autre voie de progrès. Une vedette : la pompe à chaleur (PAC). Son principe ? Pomper dans l'air, le sol ou l'eau, des calories (ou de la fraîcheur), la production de chaud ou de froid se limitant aux suppléments nécessaires. « En France, poursuit Bernard Salha, les chaudières au fioul représentent 100 TWh d'énergie annuelle. Elles seront bientôt remplacées par d'autres solutions : bois, gaz ou PAC Haute Température et nous y travaillons ».

Sans énergie, pas d'industrie. Les industriels eux aussi optimisent leur consommation. Depuis longtemps, nombre de solutions sont à leur disposition, comme les fours à induction qui concentrent l'énergie sur l'objet sans chauffer l'atelier ou les PAC pour les locaux.

Pour quels nouveaux consommateurs ?

Informés et accompagnés : Pour Henri Lafontaine, Directeur Exécutif Délégué Commerce, « les clients veulent avoir une vision claire de leur consommation, connaître les solutions disponibles et pouvoir les combiner. Il leur faut des services d'accompagnement sérieux et fiables. » D'où un déploiement de services customisés par le groupe EDF, via ses conseillers et par des partenaires professionnels ou des filiales spécialisées. Ainsi dans le bâtiment, Netseenergy (EDF 100%) offre des solutions de télérelève multiénergies multifluides, multisites. Son service « Télésuivi Courbe de charge » est utilisé par 5800 clients et 10000 sites. Aux industriels, EDF propose une expertise pointue sur leurs principaux usages énergétiques : air comprimé, gestion technique centralisée, fours, vapeurs, procédés, etc. Son offre « optimisation énergies et fluides » leur permet de suivre, en temps réel et en historique, leur consommation détaillée site par site. Elle s'assortit de conseils. L'accompagnement devient même partenariat avec l'offre « Plan de Productivité Energies » : là EDF s'engage sur un objectif d'économies et partage les gains réalisés. En Italie, les clients d'EDF Félice, spécialiste de l'efficacité énergétique dans l'industrie, ont réduit leur consommation de 10% à 30% grâce aux centrales de cogénération sur site conçues et gérées par ses soins. Renouvelé pour cinq ans, son contrat avec le groupe FIAT établit un partenariat pour réduire sa consommation et son empreinte environnementale sur 23 sites, avec un partage des gains énergétiques obtenus en commun.

Acteurs du système : Dans le monde de l'électricité, le consommateur a toujours été le premier maillon de la chaîne : c'est lui qui déclenche les productions puisque l'électricité ne se stocke pas. Il devient un acteur à part entière d'un système de plus en plus interactif et participe à sa régulation. Comment ? En renonçant momentanément à une consommation. C'est l'effacement. Demain, il pourra même mettre sa batterie de voiture électrique à disposition du réseau, comme il peut déjà lui livrer sa production photovoltaïque. Au cœur de cette révolution : les compteurs communicants. En France, le système de comptage Linky, développé par ERDF, permettra les effacements de consommations diffuses, en lien avec des solutions d'optimisation énergétique apportées par les fournisseurs. Le projet Smart Electric Lyon, lancé à l'initiative du groupe EDF, réunit 17 partenaires. 25000 clients particuliers, entreprises et collectivités du Grand Lyon expérimenteront les systèmes électriques de demain intégrant des services interactifs, des équipements de gestion et de confort énergétique, des services d'information et des applications Web ou smartphone.

1. Messages principaux de l'intervention : Incitation du consommateur : faire changer les comportements

* Introduction : Agir sur le court terme – le client d'EDF est un acteur / Avoir une vision long terme

Phase 1 : Présentation action EDF

* Agir en préventif : Notre action dans le domaine de la maîtrise de l'énergie

EDF a toujours travaillé à l'amélioration de la performance des usages électriques et nous souhaitons aider nos clients à maîtriser leurs consommations.

C'est aussi la première attente de nos clients, une tendance sociétale lourde et une prise de conscience collective des citoyens, et notre but est de les satisfaire.

Une stratégie déployée sur tous les marchés et pour tous les clients

L'efficacité énergétique est un des piliers de la stratégie d'EDF qui accompagne dans la durée ses clients. Parce que pour réduire sa facture d'électricité, le moyen le plus à la portée de tous est d'agir au quotidien sur sa consommation, nous avons pour objectif d'accompagner nos clients dans la maîtrise de leur facture et leurs économies d'énergie.

Pour les entreprises et les industriels, EDF a fait aussi le choix de proposer des solutions en ce sens : plan de productivité Energies (exemple de l'Hôpital de Valenciennes) , Réseau pour la performance énergétique.

Une démarche d'accompagnement complète :

- Un site dédié aux économies d'énergie (mamaisonbleuciel.fr) et innovant,
- Des conseils gratuits, par téléphone ou à travers des applications Smartphone qui aident nos clients sur ces gestes (pour les clients Particuliers, une appli « étiquette énergie » et une appli « eco-gestes »)
- Des offres de diagnostic des consommations énergétiques,
- Une mise en relation avec des professionnels partenaires d'EDF ou avec des filiales,
- Une aide au financement des travaux (avec des prêts bonifiés) et la contribution au dispositif Habiter Mieux (49 millions d'euros) pour la rénovation de logements de propriétaires en situation de précarité,
- Un accompagnement des actions d'économie d'énergie (par exemple : partenariat avec UNIS-Cités qui forme des jeunes à la MDE)

* Agir en curatif : Notre action auprès des clients démunis

L'objectif d'EDF : que l'électricité ne soit pas un facteur aggravant d'une situation de précarité

La solidarité est au cœur des valeurs d'EDF, qui mène depuis 25 ans, une politique dédiée à ses clients démunis, dans le cadre de ses missions de service public. La démarche comprend trois volets

L'aide au paiement, qui intègre la mise en œuvre des tarifs sociaux de l'énergie. EDF avait encouragé l'automatisation des tarifs sociaux qui a permis d'atteindre 1.1 millions de bénéficiaires (contre 650000 avant). L'aide au paiement recouvre également le co-financement de l'aide apportée par les collectivités territoriales pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires dans le cadre du Fonds de Solidarité Logement (EDF plus gros contributeur après les collectivités territoriales).

L'accompagnement, au travers duquel EDF mobilise ses collaborateurs sur tout le territoire afin qu'ils apportent des solutions souples et adaptées aux clients en difficulté. Ainsi, 350 personnes chez EDF sont dédiées à la résolution des situations des clients démunis, en lien avec les acteurs sociaux (en plus de nos 5500 conseillers clients également formés pour faire face aux situations des clients démunis).

La prévention, qui couvre les champs de la recherche en matière de précarité énergétique, la pédagogie autour des bonnes pratiques de MDE, l'accès des populations fragiles aux solutions d'efficacité

énergétique et l'action de terrain en matière d'amélioration de l'habitat.intègre la mise en œuvre des tarifs sociaux de l'énergie. EDF avait encouragé l'automatisation des tarifs sociaux qui a permis d'atteindre 1.1 millions de bénéficiaires.

Phase 2 : Comment impliquer le client

* Le sensibiliser

La maîtrise des consommations, c'est, en **matière d'énergie, la première attente de nos clients**. C'est une tendance sociétale lourde et une prise de conscience collective des citoyens, et notre but est de les satisfaire.

C'est **l'actualité de cette année 2013** : suite au Grenelle de l'environnement, et au débat sur la transition énergétique, ce sera bientôt une loi...

C'est faire connaître nos actions **préventives et curatives** !

2. Yes we change / Entreprendre et consommer autrement

La réponse aux trois questions

1. Une bonne idée (ce qu'il faudrait faire) :

Développer la visibilité, pour le client, de ses consommations d'électricité en utilisant le compteur Linky !

2. Une bonne pratique (pour les entreprises uniquement -ce que vous faites) :

Une démarche d'accompagnement complète :

- Conseils gratuits,
- Partenariats avec des associations (professionnelles, caritatives, ...),,
- Diagnostic des consommations énergétiques,
- Mise en relation avec des professionnels du bâtiment pour réaliser des travaux de rénovation.

3. Un engagement concret pour faire avancer les thèmes du développement durable (ce que vous vous engagez à faire) :

EDF & Moi : 8 engagements clients pris par EDF :

- Vous aider à mieux consommer : Nous pouvons analyser avec vous votre consommation actuelle afin de vous aider à mieux maîtriser votre consommation future
- Vous aider dans les moments difficiles : En cas de difficultés financières, nous sommes toujours à votre écoute pour étudier avec vous une solution personnalisée