



SMART HOME

Quel prix d'appel
pour les nouveaux
services ?

**COLOMBUS
INSIGHT**



Colombus Consulting

SMART HOME, UN MARCHÉ PROMETTEUR QUI PEINE ENCORE À ATTIRER LES CONSOMMATEURS

Le marché des services énergétiques pour les particuliers est encore peu mature

UN MARCHÉ PROMETTEUR

40 % des foyers français sont intéressés par l'achat ou la souscription de produits ou services de suivi et de maîtrise des dépenses énergétiques⁽¹⁾.

UN TAUX DE PÉNÉTRATION FAIBLE

Moins de 10% des foyers disposent d'une solution d'efficacité énergétique en Europe, aux Etats-Unis ou en Asie⁽¹⁾.

Le déploiement des compteurs Linky devrait accélérer le développement de ce marché

UN OBJET COMMUNICANT...

Le compteur Linky peut envoyer des données et recevoir des ordres.

Les grilles tarifaires sont plus évoluées (10 index fournisseurs, pointes mobiles...).

UN OBJET CONNECTÉ AUX ÉQUIPEMENTS DE LA MAISON

Le compteur permet de piloter jusqu'à 8 appareils de l'installation électrique du client en fonction des plages tarifaires du fournisseur d'électricité.



ERDF PRÉVOIT LE DÉPLOIEMENT DE 3 MILLIONS DE COMPTEURS LINKY D'ICI FIN 2016 ET DE 35 MILLIONS D'ICI FIN 2021



Chauffe-eau



Chauffage électrique



Climatisation

L'accès aux données de consommation non mesurables actuellement sera facilitant

LE COMPTEUR LINKY MESURE NOTAMMENT :

- La puissance maximale du jour
- La courbe de charge de consommation
- Les index réels de consommation

La CRE recommande l'accès gratuit des consommateurs à leur courbe de charge.

BIENTÔT UNE OBLIGATION POUR LE DISTRIBUTEUR

La loi sur la transition énergétique imposera aux distributeurs de mettre à disposition certaines données.

Cela va permettre aux acteurs du marché de développer des services d'efficacité énergétique.

⁽¹⁾ « The New Energy Consumer Handbook French », 2013. Données Accenture.

LE DÉPLOIEMENT DES COMPTEURS LINKY DEVRAIT BOULEVERSER LE MARCHÉ DES SMART HOME

Trois familles d'offres vont être impactées par l'arrivée du compteur Linky dans les foyers.



SUIVI / CONSEIL SUR SA CONSOMMATION

DES SERVICES DÉJÀ DISPONIBLES, MAIS PAYANTS

L'accès à ce type de service est possible avec les compteurs actuels. Il suffit pour cela de brancher un boîtier de mesure en aval du compteur.

UN ENJEU FORT POUR LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Ce type de service permet de baisser sa consommation grâce à des **services personnalisés**.

La CRE a donc recommandé de faciliter l'accès aux données. La **loi sur la transition énergétique** prévoit également la mise à disposition par les distributeurs des **données de comptage, de systèmes d'alerte liés au niveau de leur consommation**, ainsi que des éléments de comparaison issus de moyennes statistiques.

AVEC LINKY, LE SERVICE DE SUIVI ET CONSEIL SUR SA CONSOMMATION POURRAIT DEVENIR GRATUIT



NOUVELLES OFFRES TARIFAIRES

DES OFFRES TARIFAIRES LIMITÉES AUJOURD'HUI

Les offres tarifaires que peuvent proposer les fournisseurs sont limitées par les compteurs actuels.

UN MOYEN POUR PAYER MOINS CHER SA FACTURE

Avec Linky, les fournisseurs pourront proposer **des tarifs plus évolués** et adaptés aux besoins des consommateurs.

Cela devrait permettre aux consommateurs **d'alléger leur facture d'électricité**, sans forcément baisser leur consommation.

AVEC LINKY, UNE DIVERSIFICATION DES OFFRES TARIFAIRES SERA POSSIBLE



AUTOMATISATION ET NOUVEAUX USAGES

DES OFFRES EN PLEIN ESSOR

Ce type d'offre se développe notamment grâce à **l'essor d'objets connectés et intelligents (thermostat intelligent, détecteur de présence...)**.

Ces innovations séduisent déjà les consommateurs.

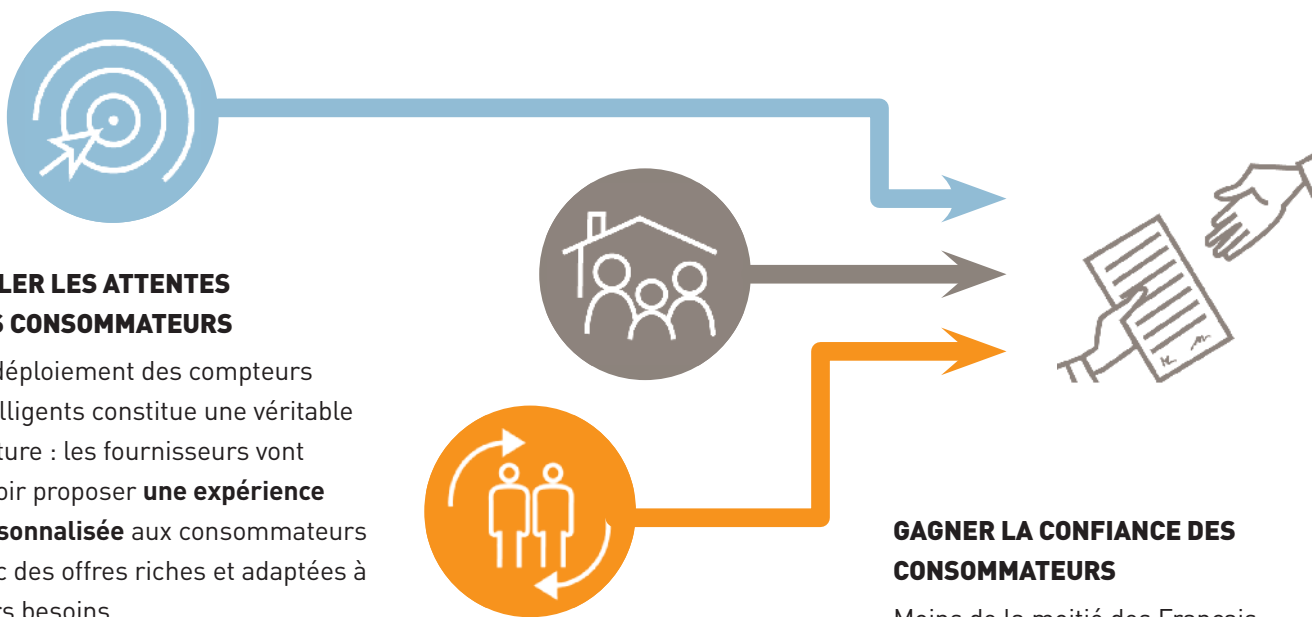
UN GAIN POUR LE CONSOMMATEUR QUI VA AU-DELÀ DES ÉCONOMIES

Ce type de services / produits permet **d'optimiser ses dépenses énergétiques**, mais aussi d'augmenter le confort et la sécurité.

AVEC LINKY, DE NOUVELLES OFFRES ISSUES DES OBJETS CONNECTÉS POURRAIENT SÉDUIRE PLUS DE CONSOMMATEURS

OBTENIR LA CONFIANCE DES CONSOMMATEURS ET IDENTIFIER LEURS ATTENTES SERA ESSENTIEL

Le déploiement des compteurs intelligents ouvre la voie au développement du marché des services énergétiques. Cependant, pour pénétrer ce marché encore non mature, deux facteurs seront déterminants.



CIBLER LES ATTENTES DES CONSOMMATEURS

La déploiement des compteurs intelligents constitue une véritable rupture : les fournisseurs vont devoir proposer **une expérience personnalisée** aux consommateurs avec des offres riches et adaptées à leurs besoins.

Or, à ce jour **le marché est très hétérogène mais devrait évoluer.**

En effet, les informations disponibles avec le déploiement de Linky devrait modifier la vision des consommateurs «sceptiques».

Les retours d'expérience de démonstrateurs Smart Grids sur les nouvelles solutions innovantes de maîtrise de la demande en énergie vont également permettre de mieux comprendre le comportement des consommateurs.

Cependant, les acteurs qui souhaitent pénétrer le marché ne pourront pas faire l'impasse d'une analyse fine des comportements et des attentes des consommateurs pour proposer une offre alignée avec leurs besoins.

SI LES FOURNISSEURS HISTORIQUES CIBLENT CORRECTEMENT LES ATTENTES DES CONSOMMATEURS, LA RELATION CLIENT DONT ILS BÉNÉFICIENT AUJOURD'HUI LEUR ASSURE UN SÉRIEUX AVANTAGE

GAGNER LA CONFIANCE DES CONSOMMATEURS

Moins de la moitié des Français seraient **prêts à faire appel à des fournisseurs de produits et services énergétiques si cela n'est pas leur coeur de métier**^[2].

Les fournisseurs historiques ont donc l'avantage d'avoir **la relation avec le client et sa confiance.**

Toutefois, ces fournisseurs devront garantir un service client irréprochable pour conserver la confiance des consommateurs.

Il sera difficile pour les fournisseurs historiques et alternatifs de pénétrer le marché seuls : certains énergéticiens ont d'ailleurs déjà noué des alliances avec des pures players ou des équipementiers (ex: Engie avec Somfie ou Direct Energie avec Nest) pour proposer une offre plus complète à leurs clients.

^[2] «Comment restaurer la confiance des consommateurs ? Les nouvelles stratégies des fournisseurs d'énergie», 2013. Données Accenture.

LE PRIX D'APPEL D'UN SERVICE « SMART HOME » SE SITUERA AUTOUR DE 90€



Notre étude économique⁽¹⁾, basée sur dix foyers français représentatifs montre que le signal prix du service ne devra pas excéder en moyenne 90 € / an.

VERS LA GRATUITÉ DES OFFRES DE SUIVI

Une étude menée par l'ADEME a montré qu'une information individualisée et régulière du consommateur peut engendrer une économie d'électricité allant jusqu'à 11%⁽²⁾. Cependant, les résultats d'autres études sont plus mitigés : le consommateur reviendrait à sa consommation initiale après quelques mois si l'information n'est pas suffisamment incitative.

LES OFFRES DE SUIVI ET DE CONSEIL DEVIENDRONT GRATUITES POUR ATTIRER LES CONSOMMATEURS VERS DES OFFRES PLUS ÉVOLUÉES

Le déploiement des compteurs Linky va faciliter l'accès aux données de consommation.

L'ADEME a d'ailleurs préconisé que le déploiement de Linky s'inscrive dans une logique de services intégrés et souhaite que des équipements complémentaires (ex : afficheur déporté) soient disponibles⁽³⁾.

UN PRIX D'APPEL POUR LES SERVICES « SMART HOME » EN PHASE AVEC LES PRIX DU MARCHÉ

Les offres d'automatisation et de nouveaux usages, qui s'appuient sur des objets connectés et intelligents, entraînent une réduction de la consommation d'électricité pouvant aller jusqu'à 25%⁽⁴⁾.

Les économies d'énergie sont plus faciles à atteindre avec ce type d'offre, car elles permettent de piloter à distance les appareils de la maison et d'automatiser l'installation du client (ex : régulation automatique du chauffage).

LES SERVICES SMART HOME DEVRONT ÉGALEMENT DÉPASSER LA VALEUR « ÉNERGIE » ET OFFRIR DES SERVICES COMPLÉMENTAIRES DE CONFORT

Si la promesse de réduction de facture devrait inciter les consommateurs vers ces nouveaux services, la dimension confort et sécurité sera essentielle pour renforcer la promesse client.

CONSOMMATEURS CIBLES

LES FOYERS TYPES
RÉALISANT LA PLUS
FORTE ÉCONOMIE SONT
CEUX QUI POSSÈDENT
LES FACTURES LES
PLUS ÉLEVÉES ET QUI
PRÉSENTENT LES
CARACTÉRISTIQUES
SUIVANTES:



Chauffage
électrique



Ancien



Famille nombreuse

⁽¹⁾ Modélisation de la consommation de dix foyers français représentatifs et impact d'un service 'Smart Home', 2015, Columbus Consulting

⁽²⁾ « Le compteur Linky » Analyse des bénéfices pour l'environnement, 22 novembre 2011, données ADEME

⁽³⁾ « Le compteur Linky » Analyse des bénéfices pour l'environnement, les consommateurs et les collectivités, juillet 2015, ADEME

⁽⁴⁾ Chaleur et confort sans gaspillage : le chauffage, la régulation, l'eau chaude. Septembre 2011, données ADEME

LES FREINS RESTENT NOMBREUX POUR PERCER SUR LE MARCHÉ DES SERVICES ÉNERGÉTIQUES

Les freins observés sur le marché énergétique sont caractéristiques des services ou produits innovants. C'est l'usage réel des consommateurs qui permettra de tirer la demande sur le marché.



INQUIÉTUDE SUR LES DONNÉES CONFIDENTIELLES

Le déploiement des compteurs communicants suscite des inquiétudes sur l'utilisation des données personnelles collectées par les compteurs.

Or, il ne sera pas possible de mesurer et collecter la courbe de charge sans le consentement des consommateurs.

Néanmoins, il faudra gagner la confiance des consommateurs sceptiques, voire réticents à ces nouveaux services et produits pour qu'ils ne soient pas un frein au développement du marché.

Pour ce faire, les fournisseurs devront assurer une qualité exemplaire sur les « basiques » : délivrer un service performant au moindre coût et démontrer que les **données à caractère personnel seront bien protégées.**

INTEROPÉRABILITÉ ENTRE LES DIFFÉRENTS OBJETS

Le développement du marché serait facilité avec un **protocole unique** pour les objets connectés, permettant d'assurer une **interopérabilité** entre les objets de différentes marques.

Or, ce protocole n'existe pas pour l'instant et les alliances qui se développent pourraient compromettre sa mise en place. Il est possible que celui qui réussira à dominer le marché veuille imposer son protocole.

MANQUE DE COMPRÉHENSION DES CONSOMMATEURS

Un sondage de l'Ifop a montré que **9 Français sur 10 ne comprennent pas l'intégralité de leur facture d'électricité.**

Le manque d'information des particuliers a été un frein à l'ouverture du marché de l'électricité.

Pour développer le marché des services énergétiques, les acteurs devront proposer des offres simples à comprendre et faciles à utiliser pour les consommateurs.

Un véritable **travail de pédagogie** est nécessaire pour attirer les consommateurs.



**Sarah
Schmitter**

Manager, spécialiste des questions énergétiques



**Florian
Ortega**

Responsable du Collège Energie de Columbus Consulting

www.colombus-consulting.com

A PROPOS DE COLOMBUS CONSULTING

Partenaire des organisations impliquées dans des changements majeurs, Columbus Consulting a l'ambition de réconcilier les intérêts économiques et humains des projets de transformation.

Le cabinet, créé en 1999 et qui compte 150 consultants, est dirigé par Valérie Ader et ses six Partners.

Christopher BAILEY

Partner
Columbus Consulting

Tel : +33 6 87 72 09 73
bailey@colombus-consulting.com

138 avenue des Champs-Élysées - 75008 Paris



Columbus Consulting