

## LE CLIENT EST-IL ROI SUR LE MARCHÉ ÉLECTRIQUE ANGLAIS ?

PAR NICOLAS OTT, ÉLÈVE DE L'ÉCOLE POLYTECHNIQUE (\*)

Dans le cadre de mes études, j'ai effectué un stage de quatre semaines chez ECS Data & Metering Services. Cette entreprise s'occupe du relevé ainsi que de l'entretien (remplacement, réparation, etc.) des compteurs électriques à Londres, mais aussi dans le Sud-Est de l'Angleterre.

Les quatre semaines passées dans cette entreprise ont été divisées en deux phases : durant les quinze premiers jours, j'ai effectué la relève des compteurs comme à peu près trois cents employés sur Londres, puis j'ai travaillé les quinze derniers jours dans le service qui s'occupe d'installer, de déplacer des compteurs électriques. Cette expérience m'a permis d'appréhender la situation du marché de l'électricité en Angleterre sous un angle très concret.

La libéralisation du marché de l'électricité en Angleterre a été fortement marquée par l'idéologie libérale, appliquée de façon un peu dogmatique. En effet, la chaîne des services énergétiques (producteurs, distributeurs, services d'entretien, relève, etc.) a été volontairement fractionnée, donnant naissance à une multitude d'entreprises. La possibilité pour tout client de choisir et de changer de fournisseur (il y en a vingt-deux en Grande Bretagne), ou d'entreprise qui effectue la relève, a entraîné une complexification de la gestion de la clientèle. Un nombre invraisemblable d'informations (notamment la carte d'identité des compteurs) circule entre les différents acteurs du marché, ce qui n'est pas sans poser quelques problèmes. La faillite de nombreuses entreprises, qui se créent sur le marché et qui atteignent de cent à deux cents mille clients, révèle la difficulté de gérer une clientèle importante dans cet environnement. Par comparaison, EDF a actuellement plus de trente millions de clients. L'exemple anglais laisse perplexe quant aux vertus d'un marché électrique libéral et montre que le client n'a pas gagné grand-chose sur le plan financier. En effet, le découpage de la chaîne de l'électricité a créé de nouveaux coûts, minimisant les gains résultant de la libéralisation.

Chez ECS, le relevé des compteurs s'effectue sans prendre de rendez-vous. Les employés responsables de cette activité ont un planning d'une à deux journées avec un certain nombre de compteurs à relever. Ils frappent aux portes en espérant que le client soit présent. Pour éviter de trouver portes closes, les employés travaillent de 7 h 30 à environ 10 h 30 et reprennent le travail à 16 h 00 pour finir à 20 h 00. Le but est de se présenter chez les gens avant qu'ils ne partent au travail ou lorsqu'ils en reviennent. L'absence de rendez-vous pose tout de même quelques problèmes. Si 60 % des gens ouvrent sans difficulté, 30 % ne vous laissent entrer qu'après vous avoir longuement considéré en émettant

des doutes quant à votre sincérité et 10 % vous refusent tout simplement l'accès au compteur. (...) Si un employé se voit refuser l'entrée, cela vient aussi des horaires auxquels il se présente. À 7 h 30 certains clients dorment encore ou sont à peine réveillés et ne veulent pas être dérangés dans leur intimité matinale. Ils le font comprendre au releveur de façon plus ou moins distinguée. De même, vers 19 h 30/20 h 00, des familles dînent et, là encore, ne souhaitent pas être dérangées. Ce genre de situation ne véhicule pas une bonne image de l'entreprise. Pourtant ECS continue à procéder de la sorte pour le relevé, par souci de simplification de la gestion des clients, étant donné que le relevé est effectué tous les trois mois. Il est à noter qu'au cours des formations pour les releveurs, il est constamment rappelé que « *le client est roi* » et qu'il ne faut en aucun cas chercher la confrontation, même si l'employé est dans ses droits. Cet effort cherche, à mon avis, à contrebalancer le mécontentement mis en évidence ci-dessus.

Cela dit, avec le développement des systèmes informatiques, de l'Internet, on pourrait envisager une généralisation du contrôle à distance de la consommation des clients. Une connexion du compteur au réseau Internet suffirait pour lire en continu la consommation exacte du client. Afin de garantir la sécurité du client, une visite annuelle (voire tous les deux ans, vu l'amélioration des performances de sécurité et de longévité des compteurs électriques) serait effectuée. Cela permettrait, de mon point de vue, d'éviter le « *désordre partiel* » qui existe sur le marché anglais de l'électricité.

Lorsqu'il s'agit d'installer ou de déplacer un compteur électrique dans une habitation, en revanche, le client est prévenu de la visite d'un employé d'ECS et un rendez-vous est pris. En travaillant deux semaines dans ce service, j'ai pu constater la vétusté de certaines installations électriques : fils rouillés, vieux compteurs. La situation actuelle donne le sentiment d'un laisser-aller qui a sévi au cours de la dizaine d'années suivant la libéralisation du marché de l'électricité. ECS s'efforce donc de remplacer le parc actuel, afin d'augmenter la sécurité des clients. Cet objectif s'inscrit dans le programme « *Health, safety & environmental action plan 2003* » de la société. Il m'a semblé qu'ECS faisait de gros efforts pour garantir une qualité de service minimale (*Guaranteed Standard Services*), non seulement afin d'assurer la sécurité des clients, comme on l'a dit, mais aussi afin de fidéliser ses clients sur Londres et d'en gagner à l'extérieur. En effet, actuellement ECS est la seule entreprise dans Londres autorisée à changer les compteurs électriques. Cependant, à partir d'avril 2004, British Gas pourra s'occuper de ses propres compteurs et même de ceux d'EDF Energy, son concurrent direct. C'est pour cela qu'ECS effectue une campagne de fidélisation en jouant sur la sécurité et la qualité du service qu'elle fournit.

(\*) Extraits du rapport de stage