Journal officiel
de l'Union européenne

FR
Série C

C/2024/6020

23.10.2024

Avis du Comité économique et social européen

Numérisation de l'énergie: trouver le juste équilibre entre possibilités et risques pour les consommateurs européens

(avis d'initiative)

(C/2024/6020)

Rapporteur: **Kęstutis KUPŠYS**

Conseillère	Marine CORNELIS (pour le rapporteur)
Décision de l'assemblée plénière	15.2.2024
Base juridique	Article 52, paragraphe 2, du règlement intérieur
Compétence	Section «Transports, énergie, infrastructures et société de l'information»
Adoption en section	21.6.2024
Adoption en session plénière	11.7.2024
Session plénière n°	589
Résultat du vote (pour/contre/abstentions)	187/2/1

1. Conclusions et recommandations

1.1. Les outils numériques offrent des possibilités extraordinaires, notamment pour ce qui est de faciliter la production, la flexibilité du côté de la demande et la décarbonation du secteur de l'énergie. Toutefois, ils risquent de rendre les marchés de l'énergie, déjà extrêmement complexes, encore plus compliqués à exploiter et à comprendre pour les petits consommateurs d'énergie, tels que les ménages et les micro et petites entreprises. L'énergie devrait rester abordable, adaptable et facile à utiliser. Les consommateurs devraient toujours avoir la possibilité de choisir les prix, les contrats et les services à la clientèle de manière «prénumérique».

1.2. La cybersécurité des données des utilisateurs doit être une priorité. La numérisation amplifie la nécessité de créer, en matière de protection des consommateurs, des réglementations dynamiques qui soient adaptées aux nouveaux contextes et protagonistes du secteur, qui ne sont pas nécessairement les acteurs «conventionnels» du secteur de l'énergie ou qui n'entretiennent pas forcément des contacts directs avec les consommateurs.

1.3. La transformation numérique des systèmes énergétiques ne doit pas se faire au détriment des groupes les plus fragiles de nos sociétés, en particulier ceux qui souffrent déjà de la précarité énergétique ou de la fracture numérique. Au contraire, il s'impose de prévoir des garanties en matière de responsabilité entre les différentes parties prenantes et d'assurer des conditions de concurrence équitables. Les acteurs et les pouvoirs publics locaux jouent un rôle essentiel dans la réduction de la fracture numérique.

1.4. Si l'intelligence artificielle (IA) et les outils des technologies des registres distribués peuvent soutenir le travail des autorités de réglementation, des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) et des organisations de consommateurs en recensant les modèles et les lacunes dans la mise en œuvre et l'application des droits des consommateurs, ces outils ne sont cependant pas infaillibles. Les consommateurs devraient toujours être en droit de bénéficier d'un contrôle humain, afin de vérifier et de surveiller les pratiques des acteurs du secteur de l'énergie et du numérique.

1.5. Pour que les consommateurs puissent réellement tirer parti de la gestion de la demande, ils doivent installer des équipements et des infrastructures de communication tels que des compteurs intelligents et des appareils ménagers connectés, qui se doivent d'être abordables, conviviaux, durables et conçus en fonction des intérêts des utilisateurs. Le CESE recommande d'adopter une approche équilibrée axée sur une conception inclusive et accessible, et de compléter la fourniture d'outils numériques plus avancés et apparemment plus coûteux par des mesures visant à améliorer le niveau de maîtrise des ménages en matière d'efficacité énergétique.

1.6. Des formations devraient être dispensées aux travailleurs, y compris par l'intermédiaire des académies «zéro net», qui devraient être opérationnelles dès que possible et être promues auprès de toutes les parties intéressées, en mettant l'accent sur les compétences en matière d'efficacité énergétique.

1.7. En tant que représentant de la société civile organisée de l'Union, le CESE devrait être invité à se joindre aux groupes de travail et aux tables rondes sur la gouvernance des systèmes énergétiques intelligents susmentionnés. En particulier, le CESE invite instamment la Commission à redoubler d'efforts pour lancer le groupe d'experts de l'UE sur l'énergie intelligente.

2. **Contexte**

2.1. Dans une communication publiée en 2022 ([1]), la Commission européenne présente la situation existante dans le secteur de l'énergie et propose des solutions pour placer les consommateurs résidentiels «au cœur» de la transformation numérique du système énergétique. Le Comité a rendu, en 2023, un avis correspondant ([2]).

2.2. Cette communication fournit quelques indications en ce qui concerne la direction à suivre pour protéger les droits des consommateurs au croisement des domaines de l'énergie et du numérique. La réglementation de l'Union en matière de protection des consommateurs joue un rôle essentiel à cet égard. Toutefois, la numérisation du secteur de l'énergie soulève d'autres questions, car l'ajout d'une dimension numérique implique une plus grande complexité, et les outils élaborés pour l'époque «analogique» pourraient ne pas être adaptés ([3]) à l'ère numérique. Le cadre juridique de l'UE protège les droits des consommateurs, mais, selon la communication, «sa mise en œuvre est lente».

2.3. En ce qui concerne la protection des consommateurs, la Commission européenne a pris des mesures dans la bonne direction, par exemple en adoptant, en 2023, un acte d'exécution visant à améliorer l'accès aux données de comptage et de consommation ([4]). Il reste à voir dans quelle mesure de telles initiatives au niveau de l'UE sont efficaces et à quel point l'inertie du secteur «traditionnel» de l'énergie s'avérera profondément ancrée. De nouveaux débouchés commerciaux apparaissent, mais pour suivre le rythme nécessaire des changements, il est essentiel de développer les compétences. L'Europe a avant tout besoin d'une main-d'œuvre qualifiée pour déployer les appareils numériques. Il est également essentiel de fournir des informations complètes et de sensibiliser les consommateurs, au niveau des ménages et des petites entreprises, à la manière de tirer le meilleur parti de toutes les possibilités qu'offre la numérisation. Il importe de reconnaître que l'énergie est un secteur extrêmement complexe qui peut être difficile à comprendre, même pour les consommateurs possédant un certain niveau de connaissances spécialisées.

2.4. De multiples études et documents d'orientation ont été publiés et fournissent des informations sur la façon de protéger les consommateurs et de leur donner les moyens d'agir grâce à la transformation numérique. Les concepts proposés et les mots-clés utilisés dans ces études font référence à la protection des données et à l'autonomisation des consommateurs, aux réseaux et compteurs intelligents, au partage d'énergie et aux échanges de pair à pair, à la participation active de la demande, aux villes intelligentes, aux bâtiments intelligents, à la recharge intelligente, etc. Il est largement admis que les possibilités l'emportent sur les risques.

2.5. Le CESE entend contribuer au débat en cours en mettant l'accent sur la manière dont les actions sociétales, en ce qui concerne les systèmes numériques et énergétiques, pourraient bâtir un avenir plus inclusif, où chacun se sent en sécurité et où les ménages tirent parti des nouvelles technologies. La numérisation du côté (de la demande) des consommateurs revêt une importance croissante à la lumière de la transition écologique, en ce qu'elle permet aux consommateurs de mieux comprendre leur incidence sur la transition énergétique et d'y participer activement. Ces derniers peuvent en effet tirer parti de la dynamique des marchés de l'énergie, accroître l'efficacité énergétique, utiliser les énergies renouvelables et mettre en œuvre des pratiques de suffisance énergétique.

3. **Transformer les atouts en possibilités**

3.1. Dans le paysage en évolution rapide du secteur européen de l'énergie, la numérisation apparaît comme une arme à double tranchant. D'une part, elle offre la promesse d'une efficacité sans précédent, d'une autonomisation des consommateurs et d'une évolution vers un avenir énergétique durable. Les réseaux intelligents avancés, les données en temps réel sur la consommation d'énergie (conduisant à une plus grande adoption de la flexibilité du côté de la demande au niveau des ménages) et les systèmes de gestion de l'énergie fondés sur l'IA sont susceptibles de transformer radicalement les interactions des consommateurs avec les systèmes énergétiques modernes, de prévoir leurs besoins énergétiques et d'ajuster leur consommation d'énergie. Pour le moment, leur déploiement est au point mort dans de nombreux États membres, ce qui empêche de prendre les mesures adéquates pour lutter contre la précarité énergétique et d'intégrer sans heurts les prosommateurs et les communautés énergétiques dans le réseau.

([1]) COM(2022) 552 final.
([2]) Avis du Comité économique et social européen sur la communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions — Transition numérique du système énergétique — Plan d'action de l'UE (JO C 184 du 25.5.2023, p. 93).
([3]) Équité numérique — bilan de qualité de la législation de l'UE en matière de protection des consommateurs.
([4]) La Commission adopte un nouvel acte d'exécution pour améliorer l'accès aux données de comptage et de consommation (en anglais uniquement).

3.2. Ces innovations sont susceptibles de démocratiser l'accès à l'énergie, de réduire les coûts et de contribuer de manière significative à la réalisation des objectifs du pacte vert pour l'Europe. Les citoyens et les entreprises de l'UE sont bien placés pour étudier et adopter de nouvelles technologies déjà disponibles. Dans le contexte mondial, notre continent est relativement avancé en ce qui concerne la connectivité numérique, l'accès aux réseaux et le niveau général de sensibilisation des ménages.

3.3. Pour ce qui est des avantages qu'elle offre, la numérisation peut non seulement améliorer la pénétration des sources d'énergie renouvelables et la résilience du réseau, mais aussi entraîner des gains économiques pour les consommateurs, accroître la cohésion sociale et réduire la précarité énergétique. Dans l'ensemble, la numérisation renforce l'intégration et les interactions entre les différentes parties prenantes, ce qui permet aux consommateurs d'accéder plus facilement aux ressources énergétiques locales et renouvelables et d'en tirer davantage parti.

3.4. Les réseaux intelligents et la numérisation jouent un rôle crucial dans la décarbonation de l'énergie. Ils permettent une gestion plus efficace des ressources énergétiques, facilitent l'intégration des énergies renouvelables et optimisent la consommation, notamment grâce à l'analyse et à l'automatisation des données en temps réel. Les réseaux intelligents peuvent améliorer la stabilité et la fiabilité du réseau en répondant automatiquement aux modifications du système. Ils constituent un outil formidable pour renforcer les infrastructures afin de surmonter un certain nombre de défis liés à l'accès à l'énergie, à la précarité énergétique et au changement climatique ([5]). Au fil du temps, les outils numériques sont susceptibles de réduire les coûts opérationnels et ceux de l'énergie en améliorant l'efficacité du système et en réduisant les pressions liées aux pointes de consommation.

3.5. La numérisation, notamment par l'automatisation de l'IA, l'internet des objets (IdO, y compris l'IdO collaboratif) et l'analyse de données, permet de surveiller la production et la consommation d'énergie en temps réel, ce qui est essentiel pour équilibrer l'offre et la demande sans recourir à des sources d'énergie à forte empreinte carbone. Les outils numériques peuvent améliorer la résilience des systèmes énergétiques face aux perturbations physiques et informatiques en fournissant des capacités de réaction rapide. Si la transformation numérique est à l'origine de modèles commerciaux et de services innovants dans le secteur de l'énergie, tels que les agrégateurs, il convient de ne pas oublier que l'énergie est un service essentiel et que l'accès à celle-ci doit demeurer un droit public.

3.6. Les outils numériques peuvent communiquer aux consommateurs des données détaillées sur leur utilisation de l'énergie et ainsi leur donner les moyens de prendre des décisions éclairées en ce qui concerne leurs modes de consommation. La numérisation joue également un rôle dans la relation entre les consommateurs et les services d'utilité publique [gestionnaires de réseau de distribution (GRD), fournisseurs et agrégateurs], par exemple pour ce qui est de signer des contrats et fournir des services à la clientèle.

3.7. Les outils numériques peuvent également soutenir la prise de décisions en contribuant à l'élaboration de politiques davantage centrées sur les utilisateurs, en particulier des plans d'action pour lutter contre la précarité énergétique. Les protocoles de communication et de partage des données relatives à la consommation d'énergie entre les gestionnaires de réseau de distribution/fournisseurs et les pouvoirs publics doivent être conçus pour favoriser le recensement des consommateurs vulnérables et, par conséquent, des mesures ciblées de soutien à l'énergie, particulièrement pour les personnes dont la précarité énergétique serait cachée.

3.8. En s'appuyant sur des outils numériques et des technologies intelligentes, la flexibilité de la demande pourrait réduire la consommation d'électricité des ménages de l'UE de plus de 71 milliards d'EUR par an d'ici à 2030 ([6]). Nous pouvons, en concevant des mesures inclusives de flexibilité du côté de la demande, offrir de multiples avantages directs pour les populations vulnérables. Ces mesures devraient être aisées et faciles à adopter, préserver le confort et le bien-être, et être intégrées à des mesures de protection des prix et d'aide sociale. La clé du succès pour la mise en œuvre de la flexibilité du côté de la demande réside dans sa capacité à responsabiliser les consommateurs, à réduire les coûts de l'énergie et à contribuer à l'efficacité et à la durabilité globales du système énergétique.

3.9. En raison de leurs options non essentielles potentiellement trop nombreuses, certains appareils numériques sophistiqués, au lieu de stimuler l'engagement des consommateurs, sont susceptibles de les «effrayer». La prolifération de ces outils et les coûts élevés que représentent leur achat et leur utilisation peuvent entraîner de la méfiance. Le CESE recommande d'adopter une approche équilibrée axée sur une conception inclusive et accessible, et de compléter la fourniture d'outils numériques plus avancés et apparemment plus coûteux par des mesures visant à améliorer le niveau de maîtrise des ménages en matière d'efficacité énergétique. Le Comité suggère également de mettre en place une procédure de contrôle d'audit afin de garantir le respect du principe susmentionné.

3.10. La résolution du Parlement européen sur les technologies des registres distribués et les chaînes de blocs [P8_TA(2018)0373] souligne leur potentiel pour donner aux citoyens les moyens d'agir en promouvant le contrôle des données, en réduisant les coûts de transaction et en renforçant la transparence ([7]). Le remplacement des bases de données centralisées fragiles par la technologie des registres distribués pourrait donner aux consommateurs davantage confiance dans le fait que les données ne seront pas modifiées. Ce principe s'applique à tout type de données que nous jugeons importantes et qui reflètent le comportement des consommateurs et les obligations contractuelles ou extracontractuelles, telles que les données relatives à la production et à la consommation d'énergie ou les services connexes.

([5]) https://www2.deloitte.com/xe/en/pages/energy-and-resources/articles/distribution-grid-investment-to-power-energy-transition.html.
([6]) https://smarten.eu/wp-content/uploads/2022/09/SmartEN-DSF-benefits-2030-Report_DIGITAL.pdf.
([7]) https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2018-0373_FR.pdf.

3.11. La technologie des registres distribués apparaît comme particulièrement prometteuse dans le contexte du partage de l'énergie et des communautés énergétiques, et son utilité en ce qui concerne les échanges de pair à pair est évidente. Les bonnes pratiques en matière de transparence de la gouvernance et d'utilisation efficace de cette technologie dans le domaine de l'énergie devraient être diffusées auprès des universités, des fournisseurs de technologies et des groupes de consommateurs, au moyen de plateformes d'échange de connaissances et de groupes d'experts.

4. **Remédier aux faiblesses systémiques et gérer les menaces**

4.1. D'autre part, la numérisation est cependant porteuse de risques évidents. Les préoccupations relatives à la propriété, la souveraineté, la gouvernance et la confidentialité des données, la sûreté, la sécurité, les possibilités de cyberattaques contre les infrastructures énergétiques, les lacunes, l'absence de contrôle et la fracture numérique, qui pourrait laisser de côté les populations vulnérables, sont autant de questions qu'il convient d'atténuer.

4.2. La numérisation est complexe et coûteuse. La mise en œuvre de technologies numériques nécessite souvent d'importants investissements initiaux dans les infrastructures et la formation. Les systèmes numériques accroissent la complexité de la gestion de l'énergie, ce qui peut entraîner de nouveaux points de défaillance.

4.3. Les infrastructures énergétiques sont considérées comme présentant un risque élevé au titre de la législation sur l'IA, comme le précise explicitement son annexe III. Une dépendance excessive à l'égard des technologies numériques peut rendre les systèmes énergétiques vulnérables aux défaillances des infrastructures numériques. Ces infrastructures consomment elles-mêmes de l'énergie, ce qui pourrait neutraliser certains gains d'efficacité.

4.4. Les enjeux que pose l'avènement de l'informatique quantique font peser un risque encore plus élevé sur l'intégrité du système énergétique ([8]). Nous restons convaincus que les gestionnaires de réseau et les grands producteurs d'énergie connaissent les répercussions que cet avènement a sur eux et qu'ils possèdent des compétences de pointe qui leur permettront de relever le «défi quantique». Toutefois, l'utilisation de cette nouvelle technologie puissante par des acteurs malveillants pourrait également toucher les consommateurs au niveau des unités de consommation individuelles.

4.5. Les outils numériques demeurent largement inaccessibles à de nombreuses personnes, bien qu'ils figurent parmi les caractéristiques essentielles des récentes politiques énergétiques de l'Union. Cette situation soulève une question importante: est-il judicieux de procéder à une numérisation si nous n'avons pas assez d'énergie abordable pour commencer? Les ménages en situation de précarité énergétique ont tendance à avoir un accès plus limité aux technologies énergétiques modernes, y compris aux solutions numériques avancées, en raison d'un manque de connaissances et/ou de compétences, d'une capacité d'investissement limitée et du faible intérêt des entreprises à leur proposer des solutions spécifiques. Les politiques énergétiques devraient veiller à ce que les ménages en situation de précarité énergétique aient accès à ces technologies et les acceptent, du fait qu'elles sont susceptibles de faire baisser les factures d'énergie.

4.6. Pour réduire la fracture numérique, le secteur se doit de prendre des mesures. Il en va en effet de l'intérêt des prestataires de veiller à ce que les consommateurs puissent s'adapter facilement à l'évolution des processus internes et aux nouveaux services. Cette adaptation en douceur ne sera toutefois possible que si ces derniers comprennent les avantages qu'offrent les interactions numériques. La meilleure voie à suivre est celle d'une transition simple et facile. Le fait de compliquer excessivement les services produira des effets contraires à ceux attendus, en ce que les consommateurs se montreront peu enclins à adopter toute technologie nouvelle.

4.7. Par conséquent, le CESE souligne la nécessité de garantir l'équité et l'inclusivité dès la conception. Compte tenu de la fracture numérique, le CESE demande que des mesures soient prises pour rendre les solutions et les plateformes numériques de gestion de l'énergie accessibles et inclusives pour tous les consommateurs, y compris les populations vulnérables. Une telle démarche suppose de mettre au point des outils numériques conviviaux qui répondent à divers besoins et promeuvent l'égalité d'accès aux services énergétiques numériques. En 2022, dans l'UE, seule une personne sur dix utilisait, pour la gestion de l'énergie de son foyer, des thermostats, des compteurs, des lampes, des modules d'extension ou d'autres solutions connectées à l'internet ([9]). L'écart entre les différents pays de l'Union était énorme, allant d'une utilisation de ces appareils par deux tiers des Néerlandais alors qu'en Roumanie et en Bulgarie, presque personne n'avait recours à des solutions de gestion de l'énergie domestique.

4.8. Bien qu'elle soit, de manière générale, bénéfique au fonctionnement des marchés de l'énergie, la flexibilité de la demande est un produit risqué en soi, dans la mesure où l'application de services de flexibilité au niveau des ménages implique que les consommateurs souscrivent à un tarif flottant lié au marché, risquant, en conséquence, de voir la volatilité des prix se déplacer à ce même niveau. N'ayant qu'un pouvoir de négociation limité, voire inexistant, dans de telles circonstances, les consommateurs sont vulnérables aux chocs de prix et à d'autres conditions de marché défavorables. Le CESE note qu'il est nécessaire de mettre en place des mécanismes permettant un retour en arrière dans l'éventualité où se produirait un choc unique dont les effets sur les factures des consommateurs seraient désastreux.

([8]) https://www.smart-energy.com/industry-sectors/cybersecurity/preparing-the-power-grid-for-future-quantum-cyberattacks/.
([9]) Eurostat, https://doi.org/10.2908/ISOC_IIOT_USE.

4.9. Le CESE reste d'avis que les aides et subventions directes ont un rôle à jouer pour soutenir l'adoption des technologies et des infrastructures numériques, du moins au début de la phase d'adoption. Les pays qui figurent dans le bas du classement en matière d'adoption du numérique devraient bénéficier d'un soutien ciblé afin d'accélérer l'adoption de solutions connectées à l'internet pour la gestion de l'énergie et la mise en place des infrastructures nécessaires, tandis que, dans ces pays, les acteurs du marché devraient être davantage contrôlés, afin de garantir qu'ils respectent les obligations européennes et nationales en matière de numérisation.

4.10. Il est notoire que l'introduction de nouvelles technologies et de nouvelles solutions numériques peut contribuer à réaliser d'importantes économies d'énergie et offrir des possibilités d'efficacité énergétique. Toutefois, les économies initiales peuvent également entraîner un rebond de la consommation ([10]). Le CESE maintient que de tels effets peuvent être réduits au minimum au moyen de mesures visant à développer le niveau de «maîtrise» des consommateurs en matière d'énergie, ainsi que d'une ludification intelligente, en mettant l'accent sur la suffisance énergétique.

4.11. Le secteur de l'énergie devrait montrer l'exemple et mettre en œuvre des réglementations strictes en matière de confidentialité des données afin de protéger les informations des consommateurs et de renforcer la confiance du public. La mise à disposition des technologies pour divers groupes et les populations les plus marginalisées devrait constituer une priorité. Les espaces d'expérimentation réglementaire pourraient être (re)définis pour orienter les actions de ceux qui les utilisent, en imposant un «test de vulnérabilité» afin de maximiser les avantages d'un régime réglementaire assoupli. Par exemple, lors de la création d'un appareil ou d'un dispositif domestique «intelligent», la première préoccupation est de savoir, sur la base d'un «essai de choc», s'il est capable de résister à une cyberattaque malveillante. Toutefois, parallèlement, ces dispositifs doivent être dotés d'interfaces et de paramètres intuitifs pour garantir que, dans le pire des cas, même les utilisateurs les moins avertis soient à même de prendre les mesures nécessaires et d'éviter les pires résultats.

4.12. Afin de répondre aux éventuelles inquiétudes d'ordre éthique découlant de l'utilisation de l'IA et des mégadonnées dans le secteur de l'énergie, le CESE demande la mise en œuvre de cadres sectoriels stricts. Ceux-ci devraient mettre l'accent sur la gouvernance éthique de l'IA et des mégadonnées, en veillant à ce que ces technologies soient utilisées dans le respect des valeurs humaines fondamentales et des droits des consommateurs, comme le prévoit la législation sur l'IA.

4.13. La technologie des registres distribués doit encore réaliser son potentiel plus large dans les mises en œuvre pratiques quotidiennes. Conscient de l'importance de cette technologie pour sécuriser les données et les transactions dans le domaine de l'énergie et, partant, favoriser la transparence et la confiance, le CESE soutient avec prudence son utilisation accrue dans le cadre d'opérations énergétiques numériques. Une surveillance et des garanties réglementaires solides sont nécessaires.

4.14. Les fractures numérique et énergétique découlent souvent d'une pauvreté intergénérationnelle endémique et d'une inégalité des chances. Lors du déploiement d'outils financiers pour atténuer ce problème, il convient de respecter les principes de la transition juste. Il est indispensable, pour garantir une transition numérique juste, d'apporter un soutien aux secteurs et aux travailleurs touchés par les perturbations liées à la numérisation. Consistant en des programmes de reconversion et en une assistance financière, ce soutien doit cibler avant tout les personnes les plus vulnérables et ne doit pas créer de nouveaux déséquilibres. Les académies «zéro net» ([11]) devraient chacune permettre de former 100 000 apprenants dans les trois ans suivant leur création. Riche des avantages évidents qu'elle apporte en matière d'efficacité énergétique, la numérisation du secteur de l'énergie est l'un des domaines sur lesquels ces académies devront se concentrer.

4.15. Les incidences de la fracture liée à la numérisation de l'énergie pourraient être encore plus importantes que prévu. Les consommateurs qui restent en marge de la numérisation de l'énergie pourraient ne pas être en mesure de tirer parti des nouvelles possibilités et de participer efficacement au processus de transition énergétique. En raison de la fracture qui émerge entre les «consommateurs avancés»/prosommateurs et les «consommateurs traditionnels», les consommateurs vulnérables pourraient supporter une part relativement plus importante des coûts du système énergétique. Dans ce cas, la transition énergétique serait de nature injuste et régressive. Pour garantir une inclusion appropriée des consommateurs, un large éventail de mesures s'impose, portant notamment sur la conception inclusive et l'accessibilité financière, étant donné que la numérisation n'est pas une fin en soi.

4.16. Si les outils d'IA peuvent soutenir le travail des autorités de réglementation, des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges et des organisations de consommateurs en recensant les modèles et les lacunes dans la mise en œuvre et l'application des droits des consommateurs, ces outils ne sont cependant pas infaillibles. Les consommateurs devraient toujours être en droit de bénéficier d'un contrôle humain, afin de vérifier et de surveiller les pratiques des acteurs du secteur de l'énergie et du numérique.

4.17. Le CESE demande également à l'Union européenne de jouer un rôle de premier plan dans l'élaboration de normes internationales dans le domaine numérique à l'intention des consommateurs d'énergie. Transformer les menaces en possibilités à l'échelle mondiale implique d'examiner attentivement les meilleures pratiques d'autres régions et de les adapter à l'échelon local, tout en les promouvant davantage au niveau international. Les efforts déployés par l'UE pour observer les normes les plus élevées en matière de protection des consommateurs devraient se concentrer sur la promotion d'une collaboration mondiale afin de créer une approche unifiée des droits et obligations numériques des consommateurs.

([10]) https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214629620302334.
([11]) Règlement pour une industrie «zéro net»: accélérer la transition vers la neutralité climatique (en anglais uniquement).

4.18. Pour atteindre cet objectif, il est essentiel de collaborer avec des partenaires mondiaux clés tels que l'Agence internationale de l'énergie (AIE), la Commission électrotechnique internationale (CEI) et la Global Smart Energy Federation (GSEF). Ces organismes peuvent fournir des informations et un soutien précieux, en veillant à ce que les normes soient complètes et inclusives et répondent efficacement aux besoins des consommateurs d'énergie numérique dans le monde entier. Cette coopération permettra à l'UE de jouer un rôle de premier plan dans l'harmonisation des réglementations, le renforcement de la protection des consommateurs et la promotion de pratiques énergétiques durables à l'échelle mondiale.

Bruxelles, le 11 juillet 2024.

Le président
du Comité économique et social européen
Oliver RÖPKE