

DéCRYPTAGES

La lettre de la Commission de régulation de l'énergie [CRE]

Edito

A compter du 1^{er} juillet 2007, chaque consommateur résidentiel en France aura la possibilité de choisir son fournisseur d'électricité et son fournisseur de gaz. Cette nouvelle liberté offerte aux particuliers place les opérateurs historiques face à de nombreux défis techniques et d'organisation.

Dès le 1^{er} juillet, les gestionnaires de réseaux devront être en mesure de donner la possibilité, à tout client qui souhaitera se fournir sur le marché concurrentiel, de pouvoir le faire dans les meilleures conditions. L'expérience de l'ouverture des marchés aux professionnels en France nous enseigne qu'il ne faut pas s'attendre à des basculements massifs vers d'autres fournisseurs, mais plutôt à un mouvement progressif. Néanmoins, l'enjeu reste de taille, car le nombre de consommateurs ayant la possibilité de faire jouer la concurrence passera, le 1^{er} juillet prochain, de 4,7 millions à 33,5 millions pour l'électricité et de 680 000 à 12 millions pour le gaz.

Pour la Commission de régulation de l'énergie (CRE), l'exercice de cette nouvelle liberté par le consommateur suppose que les modalités de changement soient faciles, rapides et gratuites. Cela suppose, également, que lors de ces opérations, les règles de transparence et de non-discrimination qui s'imposent aux gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) soient respectées afin qu'un fournisseur ne soit pas avantagé.



Philippe de Ladoucette
Président de la CRE

Pour que ces conditions soient réunies au 1^{er} juillet 2007, beaucoup a été fait et beaucoup reste à faire. Il s'agit tout d'abord d'améliorer les systèmes d'information des GRD, notamment celui d'ERD, le gestionnaire du réseau de distribution d'EDF. Un rapport d'audit externe, commandé par la CRE, montre que les différences de traitement entre EDF et les autres fournisseurs perdurent. La seconde priorité est le développement d'une action pédagogique en direction des fournisseurs et des consommateurs, dont l'enquête BVA sur l'opinion des clients professionnels a souligné l'importance.

Dans l'attente de la nomination du médiateur national de l'énergie, la CRE contribue à cette information des consommateurs, que ce soit au sein du groupe des régulateurs européens (ERGEG), avec l'élaboration d'un « guide de bonnes pratiques en matière d'information précontractuelle », ou au travers des instances de concertation entre les différents acteurs mises en place, comme le « groupe de travail consommateurs 2007 ». Par ailleurs, la CRE prépare le lancement d'un site internet qui s'adressera exclusivement aux consommateurs résidentiels.

Pages 4-5

Parole d'expert

► Pour Jean-Michel Glachant, spécialiste des marchés de l'énergie, l'ouverture à la concurrence n'est pas achevée.

Pages 6-7

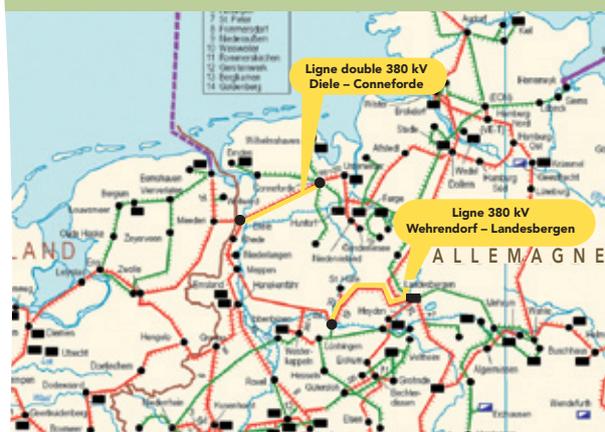
En direct de la CRE

► Enquête BVA: écouter pour mieux parler aux consommateurs.

Grand angle

Retour sur la panne d'électricité du 4 novembre 2006: quelles leçons pour l'avenir ?

Pour garantir la sécurité de l'approvisionnement en électricité en Europe, les règles de fonctionnement et d'exploitation des réseaux d'électricité doivent devenir contraignantes. Telle est la principale conclusion que la CRE délivre dans le rapport qu'elle a rendu public le 8 février dernier.



Dès le lendemain de la panne d'électricité du 4 novembre 2006, la CRE a annoncé le lancement d'une enquête. Parallèlement, elle a invité le groupe des régulateurs européens de l'énergie (ERGEG) à mener une analyse des événements au niveau européen.

L'examen des faits a montré que cette panne n'avait pas pour origine une insuffisance de capacité de production, un incident technique ou des conditions climatiques exceptionnelles. Elle est, en réalité, consécutive à la mise hors tension programmée d'une ligne 380 kV, Diele-Conneforde (voir carte ci-dessus), le 4 novembre à 21h38, par le gestionnaire de réseau de transport allemand E.ON Netz pour permettre le passage d'un paquebot. Cette manœuvre a été accomplie sans en avoir vérifié les conséquences sur la sécurité du réseau.



Observatoire des marchés de l'électricité et du gaz : derniers chiffres

Sur la base des outils de suivi de marché qu'elle a mis en place, la CRE publie un observatoire trimestriel dont les chiffres les plus récents ont été révélés le 1^{er} mars 2007. Pour Décryptages, c'est l'occasion de dresser un rapide bilan, deux ans et demi après l'ouverture totale du marché aux clients professionnels.

Depuis le 1^{er} juillet 2004, tous les consommateurs professionnels sont éligibles : ils peuvent librement choisir leur fournisseur d'électricité et de gaz naturel. Ces consommateurs représentent, pour le marché de l'électricité, 4,7 millions de sites et une consommation annuelle d'électricité d'environ 310 TWh et, pour le marché du gaz, 683 000 sites et une consommation annuelle de gaz d'environ 380 TWh.

Aujourd'hui, un client éligible dans l'électricité ou dans le gaz peut choisir entre deux types d'offres :

- les offres aux tarifs réglementés de vente, proposées par les fournisseurs historiques. Ces tarifs sont fixés par les pouvoirs publics et s'appliquent aux clients qui n'ont pas souscrit une offre de marché ;
- les offres de marché, dont les prix sont déterminés librement par les fournisseurs. Tous les fournisseurs peuvent en proposer, y compris les fournisseurs historiques.

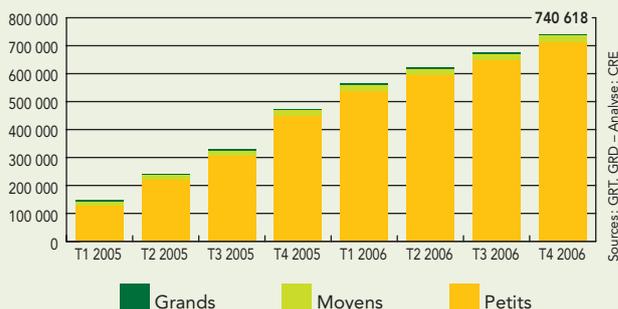
Pour l'électricité, en complément du choix offert au client, la loi du 7 décembre 2006 a introduit le tarif réglementé transitoire d'ajustement de marché (TaRTAM). Depuis le 3 janvier et jusqu'au 1^{er} juillet 2007, les clients ayant souscrit une offre de marché peuvent demander à leur fournisseur de bénéficier du TaRTAM, pendant une durée maximale de deux ans. Le TaRTAM ne peut être supérieur de plus de 23% au tarif réglementé de vente hors taxes applicable à un site de consommation présentant les mêmes caractéristiques.

Le marché de l'électricité

La dynamique des offres de marché

Au 1^{er} janvier 2007, 740 600 sites, soit 15,9% des sites éligibles, ont souscrit une offre de marché. Ce nombre a augmenté régulièrement d'environ 22 000 par mois en 2006, en baisse par rapport à la croissance observée en 2005 (33 000 par mois). Cette croissance concerne quasi-exclusivement les petits clients professionnels.

Nombre de sites titulaires d'un contrat aux prix de marché



Ce ralentissement s'explique par deux phénomènes :

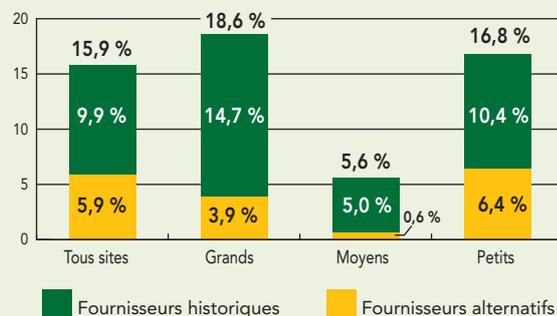
- un ralentissement de l'activité des fournisseurs alternatifs, lié à un effet de ciseau tarifaire. En effet, les fournisseurs alternatifs sans capacité de production s'approvisionnent sur le marché de gros, dont le prix a doublé depuis 2004, tandis que, sur la même période, le tarif réglementé n'a augmenté que de 1,5% ;
- un ralentissement des offres de marché par le fournisseur EDF, depuis le début de l'année 2006.

L'intensité de la concurrence sur les segments de clientèle

Au 1^{er} janvier 2007, 19 fournisseurs alternatifs opèrent sur le marché de l'électricité. Ils détiennent 5,9% de la clientèle éligible et un peu moins de 12% de la consommation éligible de l'année 2006.

Toutefois la situation du marché est différente selon les segments de clientèle. Le faible taux de contrats aux prix de marché sur les sites de taille moyenne (PME) reflète le niveau bas des tarifs réglementés pour ces clients. La part de marché des fournisseurs alternatifs est la plus forte sur le segment des petits sites, où l'effet de ciseau tarifaire est le moins important.

Pourcentage des sites titulaires d'un contrat aux prix de marché, rapporté au nombre total de sites éligibles



Le marché du gaz

La dynamique des offres de marché

Au 1^{er} janvier 2007, 105 000 sites, soit 15,3% des sites éligibles, ont souscrit une offre de marché. Ce nombre augmente régulièrement. En 2006, le nombre de sites en offre de marché a augmenté en moyenne de



4,5 sites par mois pour les sites grands consommateurs raccordés au réseau de transport et de 4 600 sites par mois pour les sites raccordés au réseau de distribution.

Nombre de sites titulaires d'un contrat aux prix de marché



Sources : GRT, GRD - Analyse : CRE

Cette croissance est due :

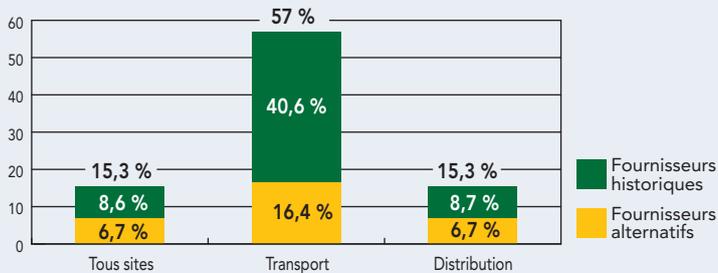
- pour les sites raccordés au réseau de transport, à l'activité commerciale des 12 fournisseurs alternatifs qui opèrent sur le marché, les fournisseurs historiques proposant peu d'offres de marché à leurs clients ;
- pour les sites raccordés au réseau de distribution, à l'activité commerciale des 9 fournisseurs alternatifs qui opèrent sur le marché, et à celle des fournisseurs historiques.

L'intensité de la concurrence sur les segments de clientèle

Au 1^{er} janvier 2007, 15 fournisseurs alternatifs opèrent sur le marché du gaz naturel. Ils détiennent 6,7% des sites éligibles, qui représentent plus de 16% de la consommation totale éligible.

Toutefois la situation de marché est différente selon les segments de clientèle. Pour les sites raccordés au réseau de transport, le pourcentage de sites titulaires d'une offre de marché est de 57% dont environ 16% pour les fournisseurs alternatifs. Pour les sites raccordés au réseau de distribution, ces valeurs sont respectivement de 15,3% et 6,7%.

Pourcentage des sites titulaires d'un contrat aux prix de marché, rapporté au nombre total de sites éligibles



Sources : GRT, GRD - Analyse : CRE

Cette différence peut s'expliquer par deux raisons :

- les clients raccordés au réseau de transport sont éligibles depuis 2003 ;
- contrairement aux tarifs réglementés applicables sur le réseau de transport, les tarifs réglementés applicables sur le réseau de distribution ne répercutent pas trimestriellement l'évolution des coûts d'approvisionnement de Gaz de France, ce qui rend la concurrence plus difficile pour les nouveaux entrants.

À 22h10, la mise hors tension automatique d'une ligne 380 kV surchargée sur le réseau d'E.on Netz, Wehrendorf-Landesbergen, a provoqué la perte en cascade d'une quinzaine de lignes du réseau de transport d'électricité européen. Résultat : 15 millions d'européens ont été plongés dans le noir (5 millions de consommateurs français) pendant près de 2 heures.

Les règles d'exploitation du réseau interconnecté prévoient pourtant que la perte d'un élément du réseau ne doit pas porter atteinte à son bon fonctionnement. E.on Netz a donc agi en violation de ce critère de sécurité.

Ces règles, élaborées par les gestionnaires de réseaux au sein de l'Union pour la coordination du transport d'électricité (UCTE), visent à assurer la sécurité d'exploitation du réseau européen selon différents critères. Pourtant, le comportement des personnels du centre de conduite d'E.on Netz obéit à des règles internes qui ne garantissent pas le respect de ces critères.

Introduire des règles juridiquement contraignantes

Aujourd'hui, les règles définies dans le Guide d'exploitation de l'UCTE (*UCTE Operation Handbook*) ne sont pas impératives. Elles ne sont appliquées par les gestionnaires de réseaux que dans la mesure où ils le veulent bien. Elles ne sont pas non plus suffisamment précises, ce qui génère des interprétations différentes, incompatibles avec l'existence de réseaux nationaux interconnectés. La responsabilité de la panne ne repose donc pas seulement sur une simple erreur humaine.

L'analyse des événements du 4 novembre 2006 a également montré que le manque de coordination entre les gestionnaires de réseaux a largement contribué à ce que l'erreur de jugement initiale d'E.on Netz conduise à une panne d'électricité de grande ampleur. Les rapports d'enquête de la CRE et de l'EREGG proposent la mise en place de règles détaillées et juridiquement contraignantes, qui doivent être définies au niveau européen. Leur application devra faire l'objet d'un contrôle rigoureux par des autorités indépendantes.

Le black-out en Italie, en septembre 2003, avait abouti à la même conclusion des régulateurs français et italien. A ce jour, la prise en compte par l'UCTE des recommandations qu'elle avait elle-même formulées à l'époque n'est pas prévue avant la fin de l'année 2007. Il y a désormais urgence à tirer toutes les conséquences de la panne du 4 novembre 2006.

>>> Retrouvez le rapport d'enquête de la CRE sur www.cre.fr/documents/rapportt.jsp

Jean-Michel Glachant, >
professeur en Sciences
économiques à
l'Université
de Paris-Sud



« Il n'y a que les marchés rég qui puissent fonctionner »

Spécialiste des marchés de l'énergie, Jean-Michel Glachant dresse un panorama contrasté de l'ouverture à la concurrence. Selon lui, il ne peut y avoir de libéralisation totale dans ce secteur sans une régulation forte.

Estimez-vous que l'ouverture à la concurrence du secteur de l'énergie en Europe s'est déroulée jusqu'à présent dans de bonnes conditions ?

Globalement, le processus d'ouverture à la concurrence des marchés du gaz et de l'électricité a eu des effets plutôt positifs. Mais je ne lui accorde pas la mention bien ! Disons une mention passable ! Considérons les aspects positifs. Ils sont quand même nombreux. A commencer par les investissements dans les capacités de production. J'ajoute également les fusions entre les entreprises et une plus grande internationalisation. Je constate aussi que les réseaux, dans l'ensemble, sont bien tenus. Autre élément positif : les Belges, les Néerlandais et les Français ont été capables de créer un marché de l'électricité commun, alors que l'on avait toujours dit que cela serait impossible.

Mais l'ouverture à la concurrence n'est pas achevée, loin s'en faut. Tout d'abord, les marchés de l'électricité ne sont en fait pas très ouverts. Souvent les frontières ne s'ouvrent qu'avec beaucoup de réticences. Or, il est important qu'elles le soient totalement, parce que les pays ne consomment pas l'électricité au même moment ni de la même manière, et que ces disparités contribuent à un équilibre salubre des prix. Ensuite, il faut bien constater la forte intégration verticale entre la production et la vente. Dans de nombreux pays, toute la production disponible est utilisée par les opérateurs historiques. Or, si un nouvel entrant veut faire du commerce, il a besoin de produits de gros. La seule solution à ce problème est la vente de production aux enchères, ce que fait, par exemple, EDF en France.

D'une manière générale, dans de nombreux pays, l'opérateur historique fait peur aux futurs entrants. Tout cela

renforce le poids des opérateurs déjà très puissants et aboutit à la constitution d'oligopoles. Dernière critique enfin : beaucoup de marchés ne sont guère transparents et il est souvent très difficile de savoir comment les prix se forment.

Pensez-vous que la Commission européenne a tiré toutes les leçons de la crise californienne de 2000/2001 ?

Sans revenir en détail sur les causes de la crise californienne, il faut dire qu'elle a mis en avant aussi une défaillance de la régulation. La Commission européenne en a tiré des enseignements et a réajusté son discours et ses pratiques, comme en témoigne le Livre vert de l'énergie, publié en mars 2006. Elle ne souhaite plus la libéralisation pour elle-même. Elle attend un effet concurrentiel et compétitif, mais elle est aussi consciente

“ Le problème, c'est l'avenir. Si l'on ne paie notre énergie qu'au prix du passé, qui va investir ? ”

que cela ne doit pas se faire au détriment de la sécurité d'approvisionnement et de l'environnement. Elle veut éviter les crises, les ruptures d'approvisionnements et accroître la coopération européenne. Elle indique aussi qu'il faut protéger les consommateurs faibles, qui n'ont aucun poids sur le marché. En revanche, pour la Commission européenne, tous les consommateurs doivent comprendre que l'énergie devient chère, parce qu'elle devient rare et qu'il faut l'économiser et la payer à son prix...

Comment analysez-vous les hausses des prix de l'électricité depuis 2004 ?

La première raison est liée aux prix des combustibles fossiles. Depuis trois ans, ceux-ci, notamment pour le gaz, ne cessent d'augmenter. Or, le prix du gaz est un des prix directeurs de l'électricité, car l'on produit de plus en plus d'électricité avec du gaz. La lutte contre le réchauffement climatique est l'autre élément structurel qui pousse à la hausse. En Europe, la pollution, c'est-à-dire les rejets de CO₂, a maintenant un prix. En 2006, la progression de ce prix a entraîné celui de l'électricité. Même si ce n'est plus le cas en 2007, il remontera à des niveaux élevés à l'avenir.

Les hausses de prix sont également liées à la spéculation. Quand les vendeurs sentent que le vent souffle dans le bon sens, ils augmentent les prix plus vite que de raison. On a vu dernièrement ce phénomène s'exercer sur le marché pétrolier, où la spéculation à la hausse a entretenu la croissance des prix en dehors des réalités du marché. Les prix ne se sont dégonflés qu'à la faveur d'un hiver très doux.

Les prix ont tendance à s'aligner sur les coûts des moyens de production les plus chers, y compris en France : comment expliquez-vous cela ?

Fondamentalement, l'énergie est chère. Puisque l'essentiel de la production française d'électricité provient du nucléaire et de l'hydraulique, les Français se demandent pourquoi ils paieraient pour le gaz, le charbon et le CO₂. L'interrogation est compréhensible. En France, le tarif régulé, qui est celui dont bénéficie la majorité de la population, est toujours en dessous des conditions normales des coûts complets de production des centrales fonctionnant au gaz ou au charbon. Mais notre problème de fond dans l'énergie, c'est l'avenir. Si l'on ne paie notre énergie qu'au prix du passé, qui va investir ? Personne ! Les prix du passé ne reviendront pas, même dans le nucléaire. Il y a une différence importante de coût entre les anciennes cen-

trales nucléaires et, par exemple, le futur réacteur EPR.

Pourquoi la concurrence ne se traduit-elle pas par les baisses de prix attendues ?

Les consommateurs se demandent légitimement pourquoi la concurrence n'aboutit pas à une baisse des prix. La réponse est simple : l'électricité n'est pas une énergie primaire, mais une énergie secondaire. L'électricité consommable n'existe pas dans la nature, c'est de l'énergie qui est issue d'une transformation. Les nouvelles capacités de production d'électricité en Europe reposent essentiellement sur le gaz et le charbon. Or, les prix de ces deux combustibles augmentent... Le problème n'est pas tant que la concurrence ne joue pas son rôle, mais plutôt que le marché est « dominé » par les sources thermiques de productions les plus chères qui déterminent les prix.

“ La Commission européenne a compris le poids nécessaire de la régulation ”

Pour que les prix baissent, il faudrait que les sources de production dominantes en Europe soient l'hydraulique et le nucléaire...

Il reste que l'on note aussi un manque de concurrence. Alors que les hausses de prix se « surexcitent » facilement les unes les autres, quand leurs causes disparaissent, les prix redescendent plus difficilement. C'est la preuve évidente d'un manque de concurrence, même si, encore une fois, ce sont les prix des principales sources d'énergies primaires qui sont à la hausse.

La loi du 7 décembre 2006 a confié à la CRE un nouveau pouvoir de surveillance des transactions d'électricité et de gaz sur les marchés. Pensez-vous que cette évolution constitue un réel progrès ?

Le libéralisme « pur et dur » fonctionne mal dans le domaine de l'électricité. Comme le dit Bill Hogan, expert ingénieur et économiste à Harvard : « en électricité, on ne peut pas compter sur les forces de marché pour faire les règles du marché ». Il n'y a que des marchés bien régulés qui puissent bien fonctionner. Et cela tient à la nature de l'électron. Même au Texas, dans l'état des pétroliers et du très libéral Président Bush, la régulation électrique et le régulateur électrique sont tous deux très forts. La Commission européenne a compris le poids nécessaire de la régulation. Puisque l'on ne peut pas faire confiance au marché pour s'auto-surveiller, il faut que le marché soit régulé. Cela signifie qu'il faut concevoir des règles à l'avance et, ensuite, que l'application de ces règles fasse l'objet d'une surveillance permanente. En effet, le caractère non stockable de l'électricité soumet son prix à de fortes variations. Ainsi, les prix peuvent tripler en 10 minutes en cas de forte consommation ou en cas d'abus.

Une telle surveillance est très difficile. J'ai étudié cela dans de nombreux pays depuis les années 2000-2003. Certains régulateurs étrangers ne parviennent vraiment pas à surveiller les marchés. En outre, surveiller de sa fenêtre ne suffit pas, il faut aussi avoir un droit d'investigation. Il faut pouvoir déterminer si les prix sont poussés à la hausse par des facteurs fondamentaux ou par des éléments de nature suspecte. Il faut pouvoir donner des garanties sérieuses aux consommateurs qui n'ont pas confiance dans les prix de marché. C'est pourquoi la loi du 7 décembre 2006, par le pouvoir de surveillance qu'elle confère à la CRE, constitue un tournant et un réel progrès dans la surveillance du marché. La représentation nationale a fait un beau cadeau de Noël à notre pays. Nous allons pouvoir rattraper les standards de surveillance électrique de la Norvège, de la Grande-Bretagne et des Etats-Unis.

Accès aux stockages : la décision « Altermag » confirmée en appel

Le premier règlement de différend rendu par la CRE dans le secteur du gaz lui a permis de préciser les modalités d'accès aux stockages de gaz des fournisseurs alternatifs.

Le 23 janvier 2007, la Cour d'appel de Paris a confirmé la décision de règlement de différend rendue le 8 mars 2006 par la Commission de régulation de l'énergie (CRE), dans l'affaire qui opposait la société Altermag à Gaz de France sur l'accès aux stockages de gaz naturel. Lorsqu'un fournisseur de gaz signe un contrat avec un nouveau client, la loi oblige l'ancien fournisseur à libérer, au profit du nouveau fournisseur, la capacité de stockage lui permettant d'alimenter son nouveau client pendant l'hiver. La décision de la CRE a défini les conditions - non prévues par la loi - de transfert du gaz correspondant aux capacités de stockage libérées. Elle a imposé que cette transaction se fasse dans des conditions transparentes et à un prix qui reflète le coût du gaz au moment de la constitution des stocks.

En exécution de cette décision, Gaz de France a ajouté une annexe à son contrat type d'accès aux stockages souterrains, qui permet aux fournisseurs d'anticiper leurs coûts au moment où ils construisent leurs offres commerciales.

La Cour d'appel a considéré que la CRE était bien restée dans le cadre de ses compétences, dès lors que la fixation des modalités de transfert du gaz était une condition nécessaire à l'exercice effectif d'un droit d'accès aux capacités de stockage, reconnu par la loi.

En bref

> Installation du CoRDiS

Le Comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDiS) a tenu sa première réunion le 28 février dernier. Créé par la loi du 7 décembre 2006, ce comité exerce les compétences de la CRE en matière de sanctions et de règlement des différends relatifs à l'accès et à l'utilisation des réseaux publics d'électricité et de gaz naturel.

Il est composé de deux conseillers d'Etat désignés par le vice-président du Conseil d'Etat (MM. Pierre-François RACINE et Jean-Claude HASSAN) et de deux conseillers à la Cour de cassation désignés par le premier président de la Cour de cassation (Mmes Dominique GUIRIMAND et Jacqueline RIF-FAULT-SILK). M. Pierre-François RACINE a été nommé président de ce comité par un décret du 15 février 2007.



Une enquête d'opinion pour mieux comprendre les clients professionnels

Animation des groupes de travail électricité et gaz pour définir les règles pratiques de l'ouverture, publication trimestrielle de l'observatoire des marchés, diffusion de supports d'information : autant d'initiatives qui illustrent le souci de la CRE de concourir au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz.

Afin de mesurer le niveau d'information des consommateurs, la CRE a demandé à l'institut BVA de conduire une enquête d'opinion. Cette « photographie » des connaissances et de l'opinion des clients professionnels sur les marchés du gaz et de l'électricité constitue une aide précieuse pour adapter les outils d'information des consommateurs.

Menée par téléphone, en novembre 2006, auprès d'un échantillon représentatif de 1.502 usagers professionnels, l'enquête révèle que 54 % d'entre eux savent qu'ils ont le droit de changer de fournisseur d'électricité ou de gaz. Ce chiffre progresse par rapport à 2005. Ce niveau de connaissance diffère sensiblement selon que l'on s'adresse aux entreprises de 100 salariés et plus (77 %) ou à celles de moins de 10 salariés (52 %).

Néanmoins, 55 % des clients interrogés se disent mal informés et trois clients sur 4 déclarent même ne pas connaître la marche à suivre pour changer de fournisseur. En revanche, les deux tiers des clients savent que le changement est gratuit, et les trois quarts savent que cette opération ne nécessite pas un changement de compteur.

Lorsqu'ils sont interrogés sur leur appréciation de l'ouverture des marchés, 66 % pensent que c'est globalement une bonne chose (20 % pensent que c'est

une « très bonne chose »). Si l'opinion est majoritairement positive, les trois quarts des personnes interrogées ne savent toutefois pas citer le nom d'un autre fournisseur que le leur. Le fournisseur alternatif d'électricité le plus connu ne recueille que 15 % de notoriété spontanée (14 % pour le gaz) !

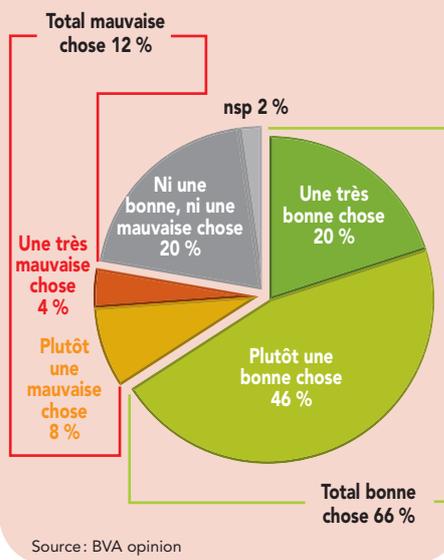
Simplifier l'expression pour parler au plus grand nombre

C'est sur la connaissance du rôle respectif de chacun des acteurs du marché qu'il reste beaucoup à faire. Ainsi, l'enquête met en évidence qu'un client sur deux pense – à tort – que c'est son fournisseur d'énergie qui est le garant de l'absence de coupures, et plus des deux tiers imaginent – toujours à tort – qu'il s'occupe également du relevé des compteurs. Ces clients ignorent que ces missions relèvent des gestionnaires de réseaux de distribution, dont l'activité reste en monopole.

Il faudra adapter les outils de communication et les messages en s'appuyant sur les résultats de cette enquête. « Le flou existant dans l'esprit de beaucoup de consommateurs exige que nous mettions l'information à la portée de tous. Il faut bannir le vocabulaire de spécialiste, pour que les clients s'approprient progressivement les nouvelles règles du jeu du marché de l'énergie », souligne André Piérard, en charge de l'information des consommateurs à la CRE. Les consommateurs, dans leur grande majorité, ne consacrent pas plus de quelques minutes par mois aux questions d'énergie. Les différents outils d'information disponibles sur le site de la CRE (guide du consommateur,

Les professionnels et la concurrence

Question : « globalement, l'ouverture du marché de l'électricité et du gaz naturel, c'est ... »



En bref

> L'OCDE se penche sur le gaz

S'exprimant le 21 février 2007 lors d'une table ronde de l'OCDE sur la politique de la concurrence et la sécurité énergétique dans le secteur du gaz, Philippe de Ladoucette, président de la Commission de régulation de l'énergie, a rappelé que la CRE disposait de trois outils pour inciter à la réalisation des investissements nécessaires au développement des réseaux gaziers : un taux de rémunération majoré pour certains investissements, le pouvoir d'approuver les programmes annuels d'investissement des gestionnaires de réseaux et le pouvoir de mettre ces derniers en demeure de procéder aux améliorations nécessaires pour assurer l'accès à leurs réseaux.

> Coopération internationale

Présidé par Philippe de Ladoucette, le groupe de travail « relations extérieures » du Conseil des régulateurs européens de l'énergie (CEER) a tenu sa première réunion le 5 mars à la CRE. Dans un contexte où l'Union européenne est de plus en plus dépendante de pays tiers pour ses approvisionnements, les régulateurs européens doivent, en effet, davantage coopérer avec leurs homologues de ces pays.



A 32 ans, André Piérard a un parcours déjà bien rempli, très marqué par la communication... et l'ouverture des marchés. Diplômé de l'ESSCA Angers et de Sciences Po Paris, il a travaillé deux ans au sein d'EDF en Franche-Comté (de 1998 à 2000) avant de rejoindre l'agence de communication DDB & Co. « *Mon fil rouge, c'est la communication de changement* », souligne-t-il.

Des relations publiques et de la communication interne chez EDF, de la publicité, de l'internet ou encore de l'événementiel pour DDB ; il aurait pu tout aussi bien dire : « *mon fil rouge, c'est la pédagogie de la concurrence !* » En effet, chez EDF, il devait déjà communiquer en interne sur la préparation de la première étape de l'ouverture des marchés, celle des entreprises grandes consommatrices d'énergie. Ensuite, chez DDB & Co, il a travaillé sur la communication liée à l'ouverture du marché des communications locales, pour le compte de France Télécom. Même si l'énergie est un secteur bien différent, certaines problématiques sont similaires.

« *Beaucoup de consommateurs qui nous appellent ne comprennent pas le sens du mot « éligible », qui désigne ceux qui ont la liberté de choisir leur fournisseur* », explique-t-il. Aujourd'hui, il conçoit des outils d'information au service des consommateurs afin d'expliquer le mieux possible les règles du (nouveau) jeu dans la perspective de l'ouverture totale, le 1^{er} juillet 2007. Cela suppose de bien comprendre les questions que se posent les clients.

Ses autres missions sont liées à la concertation avec les acteurs du marché et à la protection des consommateurs, pour laquelle il participe à des travaux y compris au niveau européen. Informer, communiquer, protéger : ce sont bien là trois actions fondamentales qui incombent au régulateur.

questions/réponses, liste des fournisseurs,...) s'efforcent donc de rendre l'information accessible et lisible par le plus grand nombre.

Les enseignements tirés de l'enquête sur les consommateurs professionnels préfigurent ce qui pourrait se passer avec les particuliers, qui auront, eux aussi, le choix de leur fournisseur à compter du 1^{er} juillet 2007.

Accompagner les consommateurs résidentiels

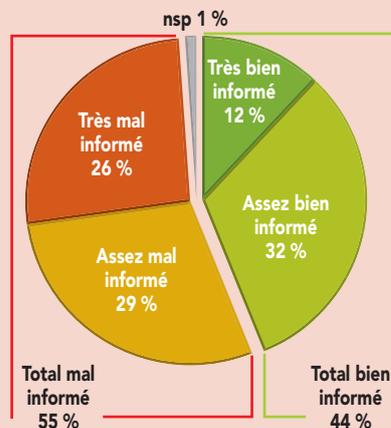
Après plus de cinquante ans de monopole, la nouveauté que représente l'arrivée de la concurrence pour les achats d'électricité et de gaz ne sera pas intégrée en seulement quelques mois dans la vie quotidienne de tous les consommateurs. Par exemple, le fait de devoir choisir un fournisseur d'énergie (comme un opérateur de téléphonie) avant d'emménager dans un logement ne sera pas un réflexe

pour tous. Il faudra que les clients résidentiels puissent trouver facilement les réponses aux questions qu'ils se poseront, notamment en ce qui concerne la relève et les factures, la résiliation d'un contrat, la comparaison des offres, le changement de fournisseur, les réclamations... Dans cette perspective, la CRE prépare une série de fiches pratiques, conçues en concertation avec les opérateurs et les associations de consommateurs.

Nombreux sont les consommateurs déjà habitués à trouver des informations pratiques sur internet dans bien des domaines de la vie courante. Pour accompagner les consommateurs résidentiels, la CRE prévoit de lancer au mois de mai un site internet d'informations pratiques sur les démarches qu'ils auront à suivre et leurs droits en matière de fourniture d'électricité et de gaz naturel : www.energie-info.fr.

Les professionnels et l'information

Question : « *aujourd'hui estimez-vous globalement que vous êtes très bien, assez bien, assez mal ou très mal informé sur cette ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel ?* »



Source : BVA opinion

> Investissements sur le réseau de gaz

La CRE a décidé le 8 février d'accorder un taux de rémunération majoré de 300 points de base pendant 10 ans au programme d'investissements de GRTgaz. Ces investissements permettront à GRT gaz de créer une grande zone d'équilibrage Nord, à compter du 1^{er} janvier 2009, pour un montant de 280 M€. Parallèlement, la CRE a refusé la demande de GRTgaz de bénéficier d'un taux majoré pour le renforcement des capacités d'entrée à Obergailbach, puisque cet investissement rentre dans le cadre normal des missions du transporteur.

> 12^e Forum de Madrid

Deux fois par an, sous l'égide de la Commission européenne, le forum de Madrid réunit les régulateurs européens et les acteurs de l'industrie du gaz en Europe. Lors du 12^e forum, qui s'est tenu les 21 et 22 février 2007, la CRE a présenté le guide européen des bonnes pratiques relatives aux « *open season* », qui devrait être adopté en avril 2007. L'« *open season* » est une procédure d'appel au marché pour décider des nouveaux investissements et pour faciliter l'attribution des nouvelles capacités dans les infrastructures de transport, de stockage et de gaz naturel liquéfié.

« Mettre l'expérience des uns au bénéfice des autres »

Pour assurer le bon déroulement de l'ouverture des marchés du gaz et de l'électricité aux clients résidentiels, le 1^{er} juillet 2007, les consommateurs doivent disposer de cette nouvelle liberté de choix en toute connaissance de cause. Le groupe des régulateurs européens (EREG) a souhaité recenser les bonnes pratiques en matière d'information pré-contractuelle permettant de répondre à cette exigence.

« Mettre l'expérience des uns au bénéfice des autres », telle est la philosophie des régulateurs européens pour préparer l'échéance du 1^{er} juillet 2007. C'est dans cette perspective que la CRE a piloté, au sein de l'EREG, la rédaction d'un guide de bonnes pratiques. Il s'agit de la compilation des résultats d'une enquête menée dans les 12 pays qui ont d'ores et déjà ouvert leurs marchés aux consommateurs résidentiels (Espagne, Royaume-Uni, Suède ...).

Chacun des régulateurs de ces pays a été chargé de recenser cinq pratiques pertinentes, considérées comme efficaces, pour accompagner l'ouverture des marchés aux particuliers.

Une des difficultés de cet exercice de *benchmarking* tenait à la diversité des autorités délivrant une information non commerciale au consommateur. Dans la plupart des pays, il peut s'agir, en effet, soit du seul régulateur de l'énergie, soit d'un partenariat du régulateur avec d'autres organismes publics comme les *ombudsmen*, version scandinave de nos médiateurs.

L'info-facture plébiscitée

Premier enseignement de ces travaux, les outils d'information ciblés, centrés sur les préoccupations des consommateurs, sont préférés aux campagnes d'information dans les grands médias (TV, presse, radio...). Les régulateurs européens ont ainsi souhaité mettre l'accent sur les outils d'informations pré-contractuelles, c'est-à-dire l'ensemble des informations non commerciales dont le client doit avoir connaissance avant de signer son contrat.

En Espagne et en Norvège, il a été demandé aux fournisseurs historiques de joindre à leur facture un dépliant (info-facture) informant les consommateurs de la possibilité qui leur était offerte de changer de fournisseur. Comme le relève le rapport, c'est la manière la plus économique de communiquer à minima sur l'ouverture des marchés. Une démarche similaire a été menée aux Pays-Bas et au Royaume-Uni, mais sans avoir été envoyée avec les factures des fournisseurs historiques.

Des brochures sont également éditées pour guider le consommateur dans l'accomplissement de certaines démarches pratiques. Un guide du déménagement a, ainsi, été mis à la disposition des usagers par le régulateur flamand.

Des outils d'informations plus spécifiques, comme des comparateurs de prix, ont également été mis en place au Royaume Uni, en Autriche, en Suède et en Finlande. Sensibilisé aux différentes composantes de sa facture, le consommateur finlandais bénéficie d'un portail en ligne qui le renseigne sur les offres de chaque fournisseur. Une mention spéciale revient au médiateur britannique *Energywatch* qui permet au client de s'orienter vers le fournisseur meilleur marché, en fonction de sa situation géographique.

Faire toute la lumière sur les plaintes des consommateurs

La qualité de service et les plaintes déposées font l'objet d'un traitement ciblé, suivant le principe du *naming and shaming*, qui consiste à désigner les mauvaises pratiques, puis à jeter l'opprobre sur ceux qui en abusent. Les Pays-Bas, par exemple, établissent un classement de la qualité de service des fournisseurs. Des communiqués de presse relaient ces informations qualitatives. *Energywatch* propose, quant à lui, des statistiques sur le traitement des plaintes reçues par les fournisseurs de la part des consommateurs nouvellement arrivés dans leur portefeuille de clientèle.

Enfin, dans le champ des informations non commerciales, on retiendra le succès des services d'informations disponibles dans de très nombreux pays et accessibles par divers canaux : téléphone, fax, courriel et courrier. Les Pays-Bas se distinguent par l'exhaustivité des réponses qui sont apportées aux questions les plus fréquemment posées par les consommateurs.

Toutes ces informations sont disponibles sur les portails internet développés par tous les organismes interrogés. En France, le régulateur prépare ainsi le lancement d'un site d'information exclusivement dédié aux consommateurs résidentiels.

Pour valoriser ces bonnes pratiques, la CRE, sous l'égide de l'EREG, réunira le 20 avril prochain les régulateurs et les médiateurs européens, pour partager les expériences de chacun.

>>> Retrouvez le guide des bonnes pratiques en matière d'information sur www.ereg.org