

DéRyptages

La lettre de la Commission
de régulation de l'énergie (CRE)



Dossier p. 6

Déploiement de **Linky** et **Gazpar** : la performance des opérateurs contrôlée par la CRE

Actualités

p. 2 Qualité de service des gestionnaires de réseaux : la régulation incitative fait ses preuves

p. 4 L'Autorité de la concurrence enjoint à GDF SUEZ d'ouvrir son fichier des clients au tarif réglementé

Les smart microgrids, des réseaux électriques intelligents à l'échelon du territoire

Parole à...

p. 10 Sandra Lagumina,
Directeur général de GRDF

Vue d'Europe

p. 12 Dépendance énergétique :
la nouvelle stratégie européenne

5^e RAPPORT DE LA CRE

Qualité de service des gestionnaires de réseaux : la régulation incitative fait ses preuves

Le rapport publié par la CRE en juillet dernier dresse le bilan de la régulation incitative de la qualité de service d'ERDF et des opérateurs de gaz GRDF, les entreprises locales de distribution, GRTgaz et TIGF. Les résultats confirment l'intérêt de ce dispositif : la qualité du service rendu aux utilisateurs a continué sa progression en 2013. Toutefois, des marges d'amélioration subsistent.

Dans le domaine de l'électricité, ERDF a maintenu un bon niveau de qualité de service en 2013 et pendant toute la période du TURPE 3. Il existe toutefois encore des marges d'amélioration.

Sur l'ensemble des activités suivies (interventions, raccordements, relation avec les fournisseurs et les utilisateurs, relève et facturation), la plupart des 24 indicateurs suivis se sont maintenus à des valeurs élevées en 2013 et pendant toute la période du TURPE 3 (2010-2013). À titre d'exemple,

Inciter les opérateurs à la performance : pourquoi ? comment ?

La CRE a mis en place, depuis 2008, une régulation incitative de la qualité du service rendu aux utilisateurs. Ainsi, au travers des tarifs d'accès aux réseaux que paient les utilisateurs, les opérateurs sont encouragés à fournir un meilleur niveau de qualité de service. Pour évaluer et améliorer le niveau de qualité de service des opérateurs, une série d'indicateurs a été établie par la CRE dans plusieurs domaines jugés pertinents : interventions auprès des utilisateurs, relations avec les fournisseurs et les utilisateurs, raccordements, relève et facturation, mesures et prévisions de consommation, environnement, etc. Certains de ces indicateurs, considérés comme particulièrement importants pour le bon fonctionnement du marché, font l'objet d'une incitation financière. Cette incitation prend la forme de bonus/malus pour l'opérateur ou de compensations financières versées directement aux utilisateurs.



le « taux moyen de mises en service réalisées dans les délais », une des prestations les plus demandées, est de 96 % sur la période.

Parmi les indicateurs faisant l'objet d'une incitation financière, le « taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours » et le « taux de disponibilité du portail fournisseur » présentent une moyenne de 98 % et de 100 % sur la période.

Si les résultats sont globalement satisfaisants, la CRE estime cependant que des marges d'améliorations subsistent. Dans le domaine des raccordements en particulier, la performance d'ERDF, fortement affectée par un afflux considérable de demandes¹ en 2010, ne s'est toujours pas stabilisée. De même, dans le domaine des relations d'ERDF avec ses clients, le faible nombre de pénalités versées aux utilisateurs pour cause de rendez-vous non respecté par ERDF traduit

¹ – Cet afflux de demande de raccordements faisait suite au décret du 9 décembre 2010 suspendant provisoirement l'obligation d'achat pendant trois mois.

avant tout une méconnaissance de ce dispositif par les utilisateurs, une demande devant être formulée par l'utilisateur pour en bénéficier.

Par conséquent, la régulation incitative pour la période de TURPE 4 (2014-2017) a été renforcée et étendue. D'une part, le niveau d'exigence de certains indicateurs a été relevé. D'autre part, quatre nouvelles incitations financières ont été introduites, pour mieux appréhender le niveau qualité de service offert par ERDF dans le domaine des interventions et de la relève.

Enfin, la CRE a cherché à renforcer les incitations. Elle a rendu automatique le versement des pénalités dans le cas des réclamations traitées hors délais. Elle a également imposé à ERDF d'informer systématiquement ses clients de la possibilité de demander le versement d'une pénalité en cas de retard dans l'envoi des propositions de raccordement ou dans la mise à disposition du raccordement. Dans ce cas, les montants et les modalités de versement doivent désormais apparaître de manière claire et visible dans toutes les procédures de raccordement.

La qualité de service des gestionnaires de réseaux de distribution de gaz s'étend progressivement aux domaines concernant les consommateurs finals.

Dans le domaine du gaz, les indicateurs étaient initialement orientés sur la qualité du service rendu aux fournisseurs d'énergie. Ils suivent désormais davantage la qualité du service rendu aux consommateurs finals par les gestionnaires de réseaux de distribution.

Concernant GRDF, la qualité de service atteint en 2013 des niveaux très satisfaisants pour de nombreux indicateurs. Des marges de progrès subsistent toutefois dans certains domaines pour atteindre les objectifs fixés par la CRE.

Une amélioration est par exemple attendue dans le respect des délais de réalisation des prestations de mises en service, de mises hors service et de raccordements. En conséquence, la CRE a renforcé les objectifs et le montant des incitations financières de ces indicateurs au 1^{er} juillet 2013.

La qualité du service rendu aux fournisseurs est quant à elle désormais stabilisée, la majorité des indicateurs dépassant les objectifs cibles, notamment ceux relatifs à la qualité des relève.

Pour les entreprises locales de distribution (ELD) de gaz naturel, le bilan dressé de la qualité de service est positif en 2013. Toutefois, ces résultats sont à nuancer en raison de la faible volumétrie des assiettes de calcul pour certains indicateurs et de la faible présence de fournisseurs alternatifs sur les réseaux des ELD de gaz naturel.

Le montant du bonus total perçu par GRDF et les ELD de gaz naturel en 2013 est en nette baisse par rapport aux années précédentes. Ce résultat s'explique par l'évolution de la régulation incitative au 1^{er} juillet 2013 qui s'est traduite par une baisse des incitations financières là où les objectifs de qualité étaient atteints et par un renforcement des objectifs là où des progrès restaient nécessaires.

Les gestionnaires de réseaux de transport (GRT) de gaz sont incités à fournir des informations de qualité pour que les expéditeurs puissent s'équilibrer au plus juste.

Pour prévoir les volumes de gaz qui doivent entrer dans le réseau chaque jour, les expéditeurs (fournisseurs de gaz ou industriels qui s'approvisionnent eux-mêmes) s'appuient sur les mesures de consommation mises à disposition par GRTgaz et TIGF. Les indicateurs portent donc sur la qualité des données transmises par les gestionnaires de réseaux aux expéditeurs, ainsi que sur la disponibilité de leurs portails.

Pour ce critère, TIGF et GRTgaz ont réalisé des progrès importants au cours des cinq dernières années avec 99,9% de disponibilité sur la plage 7h-23h en 2013. La hausse constante de la fréquentation des portails montre, en outre, l'intérêt des acteurs pour ces informations.

Les performances des opérateurs en 2013 ont généré des bonus/malus :

GRTgaz :	+ 909 k€
GRDF :	+ 202 k€
ERDF :	+ 166 k€
TIGF :	+ 47 k€
Réseau GDS :	+ 17 k€
Régaz-Bordeaux :	+ 7 k€
Autres ELD :	0
GEG :	- 1 k€

Trois indicateurs permettent d'évaluer la qualité des mesures fournies aux expéditeurs. Le premier porte sur la qualité des mesures journalières fournies pour les distributions publiques, qui en 2013 est resté stable pour TIGF, et a progressé pour GRTgaz.

Le deuxième porte sur la qualité des mesures télérelevées des consommateurs raccordés au réseau de transport. Le nouveau mode de calcul de l'incitation, plus contraignant, réduit presque de moitié les bonus dégagés par les opérateurs, bien que leur performance soit en progrès par rapport à l'année dernière.

Enfin, le troisième porte sur les données intra-journalières de consommation des clients industriels. GRTgaz atteint le niveau de qualité cible, alors que TIGF n'atteint pas encore le niveau de qualité attendu pour cet indicateur, entraînant une pénalité.

Dans l'ensemble, les montants du bonus total perçu par les GRT en 2013 sont en baisse modérée. Au-delà de la performance des GRT, globalement en amélioration, ce résultat s'explique par le renforcement des exigences de la régulation incitative depuis le 1^{er} avril 2013. ■

D'autres évolutions importantes du cadre de régulation incitative

Une régulation incitative a été mise en place pour les ELD d'électricité et EDF SEI

La CRE a décidé d'étendre la régulation incitative aux ELD d'électricité de plus de 100 000 clients et EDF SEI dans le cadre du TURPE 4. Cinq indicateurs relatifs aux relations avec les utilisateurs, aux raccordements et à la relève font l'objet d'un suivi depuis le 1^{er} janvier 2014. Deux indicateurs font désormais l'objet d'incitations financières, sous la forme de pénalités versées, sur demande des utilisateurs, en cas de rendez-vous manqués et de propositions de raccordement envoyées hors délais par le gestionnaire de réseau.

Un renforcement des objectifs à atteindre pour deux indicateurs suivis par GRDF

A compter du 1^{er} juillet 2014, la CRE a procédé à des ajustements concernant les indicateurs « Amplitude des comptes d'écart distribution (CED) » et « Taux d'index rectifiés » pour lesquels les objectifs cible et de base ont été renforcés.

La qualité des prévisions de consommation, un nouvel indicateur suivi pour les GRT de gaz

Les prévisions de consommation réalisées par les GRT pour chacune des zones d'équilibrage sont utiles aux expéditeurs pour mieux prévoir la consommation de leurs clients le lendemain ou pour le reste de la journée gazière et minorer le déséquilibre entre entrées et sorties sur le réseau de transport.

Le tarif ATRT5 prévoit que la qualité des prévisions de consommation des clients industriels (hors sites fortement modulés) et des distributions publiques raccordées au réseau du GRT fournies la veille et en cours de journée soit suivie, à partir du 1^{er} avril 2013. Depuis le 1^{er} avril 2014, cet indicateur fait l'objet d'une incitation financière.

CONCURRENCE

L'Autorité de la concurrence enjoint à GDF SUEZ d'ouvrir son fichier des clients au tarif réglementé

Saisie par Direct Energie et suivant les recommandations de la CRE, l'Autorité de la concurrence impose à GDF SUEZ de rendre accessible à ses concurrents une partie des données de son fichier clients aux tarifs réglementés du gaz.

L'extinction progressive des tarifs réglementés de vente de gaz naturel pour les consommateurs non résidentiels dont la consommation annuelle est supérieure à 30 MWh est une opportunité pour les concurrents de l'opérateur historique de conquérir de nouveaux clients. Dans l'avis qu'elle a transmis à l'Autorité de la concurrence le 28 mai 2014, la CRE a estimé que l'accès à certaines données du fichier des clients au tarif réglementé de GDF SUEZ par ces fournisseurs alternatifs était nécessaire, afin de rétablir une concurrence plus équitable.

Les recommandations du régulateur ont été suivies par l'Autorité de la concurrence dans sa décision du 9 septembre 2014.

En effet, elle a enjoint à GDF SUEZ de donner accès aux fournisseurs alternatifs qui en feraient la demande à certaines données figurant dans les fichiers des clients ayant un contrat de fourniture aux tarifs réglementés de vente de gaz naturel. Les informations concernées sont, d'une part, les coordonnées du client (les nom et prénom du client, l'adresse de facturation, l'adresse de consommation et le numéro de téléphone fixe) et, d'autre part, les caractéristiques techniques de son point de livraison (numéro de point de comptage et d'estimation, la consommation annuelle de référence et le profil de consommation). GDF SUEZ doit ouvrir cet accès avant le 3 novembre 2014 pour les données des clients « entreprises » et avant le 15 décembre 2014 pour les données des particuliers.

Pour ces derniers, un dispositif d'information permettant de recueillir leur éventuelle opposition à la communication des données les concernant devra être préalablement mis en œuvre.

Si ce calendrier n'est pas respecté par GDF SUEZ, l'Autorité de la concurrence a enjoint à l'opérateur de suspendre, à partir de ces dates, toute activité de commercialisation de ses offres de marchés de gaz à destination des clients susmentionnés, comme l'avait préconisé la CRE. La cour d'appel de Paris a été saisie par GDF SUEZ d'un recours en annulation contre la décision de l'Autorité de la concurrence et d'une demande de suspension de cette décision. ■

SMART GRIDS

Les smart microgrids, des réseaux électriques intelligents à l'échelon du territoire

En reproduisant à petite échelle les enjeux liés au déploiement des smart grids et à l'intégration des énergies de sources renouvelables aux réseaux électriques, les microgrids sont des modèles susceptibles de jouer un rôle moteur dans le déploiement plus général des réseaux électriques intelligents.

Appelés aussi mini smart grids ou micro-réseaux intelligents, les microgrids sont des réseaux électriques de petite taille, conçus pour fournir de l'électricité à un petit nombre de consommateurs. Les zones commerciales ou industrielles, les campus universitaires, les écoquartiers, les « bases vie » (camp militaire ou hôpital) sont concernés, mais aussi les zones isolées, qui sont faiblement ou pas raccordées au réseau électrique, ou temporairement coupées du réseau pour cause d'intempéries.

Lors du forum « Les smart microgrids, des réseaux électriques intelligents à l'échelon du territoire » qui s'est tenu à la CRE le 8 juillet, Joseph Maire, Directeur technique

du Programme Smart grids d'EDF SEI, Jean-Gabriel Steinmetz, Responsable Développement Smart grids chez Cofely Ineo et Marc Aubry, Directeur général du Syndicat départemental d'énergies du Morbihan ont présenté les premiers retours d'expérience de trois projets de microgrids : PAESI, développé pour sécuriser l'approvisionnement en électricité d'un village de montagne isolé en Corse en cas d'aléa climatique, Smart ZAE, déployé sur une zone d'activité économique à Toulouse et Kergrid, destiné à permettre l'autoconsommation à l'échelle d'un bâtiment.

Les bénéfices du déploiement des microgrids sont nombreux sur le plan technique : gestion

optimisée de la production d'électricité d'origine renouvelable à l'échelle locale, apport de services auxiliaires au réseau public de distribution, possibilité d'ilotage du réseau électrique. Ils le sont aussi en matière économique : utilisation du microgrid comme agrégateur, réduction du volume des pertes techniques. Cependant, des difficultés restent à lever, par exemple en termes de stockage ou d'autoconsommation, pour que ces micro-réseaux se déploient plus rapidement. ■

Retrouvez le dossier complet sur le site dédié de la CRE : smartgrids-cre.fr

LE CHIFFRE

2 MW

C'est la puissance que l'industriel Akzo Nobel a mis au service du réglage de la fréquence le 1^{er} août 2014, avec l'agrégateur Energy Pool, contribuant ainsi à renforcer la sûreté du système électrique. Cette participation expérimentale s'inscrit dans le cadre des nouvelles règles « services système » approuvées par la CRE les 28 novembre 2013 et 12 juin 2014.

Moyennant rémunération, les industriels peuvent moduler leur consommation pour l'adapter aux besoins du maintien de la fréquence. Cette première participation d'un consommateur à la réserve primaire (constituée jusqu'à présent par les seuls producteurs) fera l'objet d'un retour d'expérience de RTE, qui étudiera, d'ici le 1^{er} février 2015, les conditions de la participation à ce dispositif de tous les sites de soutirage, notamment ceux raccordés aux réseaux publics de distribution.

Le saviez-vous ?

La Commission européenne confirme la dérogation partielle accordée à ElecLink

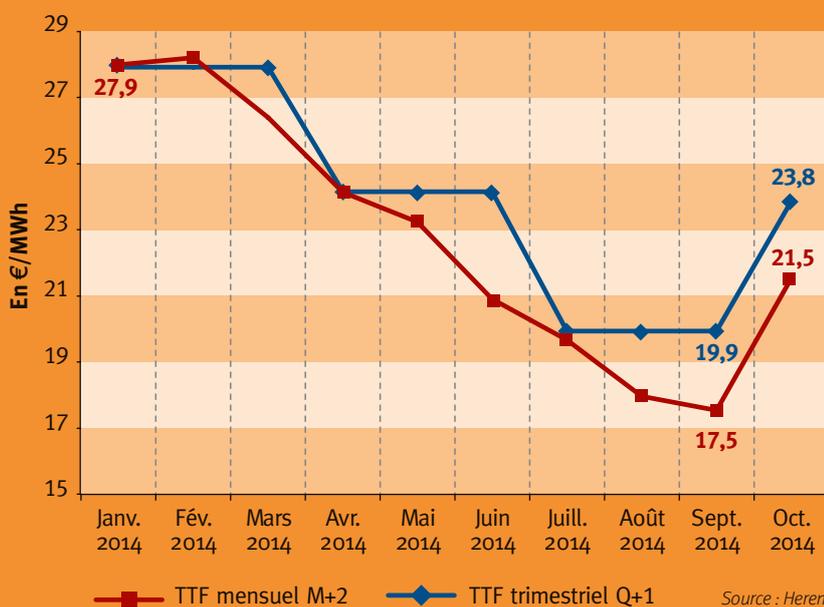
La décision de la CRE et de son homologue, l'Ofgem, de donner à la société ElecLink une dérogation partielle aux règles relatives à l'accès des tiers, à l'allocation des recettes tirées de l'utilisation des capacités d'interconnexion et à l'obligation de séparation entre activités de transmission et de production/fourniture pour une interconnexion reliant les réseaux électriques français et britannique a été confirmée par la Commission européenne. La CRE a rendu publique en septembre sa décision finale, définissant un dispositif de régulation grâce auquel l'interconnexion apportera pleinement sa contribution à la sécurité d'approvisionnement, à l'utilisation efficace des parcs de production et ainsi à la diminution des prix de l'électricité. Avec ce projet de 1 000 MW passant dans le Tunnel sous la Manche, ElecLink sera le premier acteur privé à développer une interconnexion en France. La mise en opération de l'interconnexion est prévue en 2016.

Biométhane : une première en France

La station d'épuration de Strasbourg devrait fournir, à partir de la mi-2015, 1,6 million de m³ de biométhane par an, soit l'équivalent des besoins d'environ 5 000 logements à basse consommation. Par le procédé bien connu de la méthanisation, la fermentation des boues d'épuration génère du biogaz. L'innovation du projet strasbourgeois, baptisé Biovalsan, est d'en faire un biométhane de haute qualité, en le purifiant et en le débarrassant du gaz carbonique qu'il contient, puis de l'injecter dans le réseau de gaz naturel. Le projet est appelé à faire des émules, d'autres villes comme Grenoble étant déjà très avancées dans leur réflexion. Selon le ministère de l'Écologie, plus de soixante stations d'épuration pourraient se doter à l'horizon 2020 des équipements nécessaires pour injecter du « gaz vert » dans le réseau.

En image

NOUVEAUTÉ SUR LE SITE DE LA CRE : ÉVOLUTION DES INDICES DE GAZ SUR LE MARCHÉ DE GROS



La CRE publie désormais en début de chaque mois l'évolution des principaux indices mensuels et trimestriels représentatifs du marché de gros du gaz. Depuis juillet 2014, ces indices ont vu leur part portée à 59,8 % dans la formule qui permet de calculer l'évolution des coûts d'approvisionnement de GDF SUEZ et donc celle des tarifs réglementés du gaz. Dans sa première analyse publiée en septembre, la CRE note que la remontée des prix du gaz à l'approche de l'hiver, conjuguée aux risques potentiels liés à la crise russo-ukrainienne, occasionnent une hausse significative du niveau des prix de marché du gaz anticipés par les acteurs pour les mois à venir. Cette hausse correspond également à un phénomène de saisonnalité, avec la formation d'un écart entre les prix du gaz en hiver par rapport à l'été.

LES PROJETS DE COMPTAGE ÉVOLUÉ LINKY ET GAZPAR REVÊTENT DES DIMENSIONS TECHNIQUES, INDUSTRIELLES ET FINANCIÈRES EXCEPTIONNELLES. LEUR MISE EN ŒUVRE GÉNÉRERA DES RISQUES DIFFÉRENTS DE CEUX HABITUELLEMENT RENCONTRÉS PAR ERDF ET GRDF DANS LA CONDUITE DE LEUR ACTIVITÉ TRADITIONNELLE. C'EST POURQUOI LA CRE A DÉFINI DES CADRES DE RÉGULATION SPÉCIFIQUES QUI INCITENT CES DEUX OPÉRATEURS À RESPECTER LES CALENDRIERS DE DÉPLOIEMENT DES PROJETS, À EN MAÎTRISER LES COÛTS D'INVESTISSEMENT ET À EN GARANTIR LE NIVEAU DE PERFORMANCE.

Déploiement de **Linky** et **Gazpar** : la performance des opérateurs contrôlée par la CRE

Les textes de référence

Le déploiement de systèmes de comptage évolué est un objectif fixé au niveau européen dès 2009 (directives 2009/72/CE et 2009/73/CE du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et du gaz naturel, directive 2012/27/UE du 25 octobre 2012 relative à l'efficacité énergétique) et transposé au niveau français dans le code de l'énergie (articles L. 341-4 et L. 453-7).

Les gestionnaires de réseaux de distribution ERDF et GRDF préparent, depuis respectivement 2006 et 2007, des projets de système de comptage évolué pour le domaine de basse tension sous faible puissance (≤ 36 kVA) en électricité et pour le marché de détail du gaz naturel. Ces projets prévoient le remplacement de l'ensemble des compteurs installés par des compteurs évolués baptisés « Linky » en électricité et « Gazpar » en gaz qui permettront notamment la relève à distance et la transmission mensuelle des index réels de consommation.

Étant données l'ampleur de ces projets et la nécessité de se prémunir contre toute dérive des coûts et des délais prévisionnels, un cadre de régulation spécifique à chacun de ces deux projets a été mis en œuvre par la CRE afin d'inciter les opérateurs à respecter les calendriers de déploiement, maîtriser leurs coûts d'investissement et garantir le niveau de performance attendu des systèmes de comptage évolué.

Ces cadres de régulation ont été définis dans les délibérations de la CRE du 17 juillet 2014, prises après consultations publiques et avis du Conseil supérieur

de l'énergie et publiées au Journal officiel le 30 juillet dernier. Ces délibérations modifient et complètent les délibérations du 12 décembre 2013 portant décision relative aux tarifs d'utilisation d'un réseau public d'électricité dans le domaine de tension HTA ou BT et du 28 février 2012 portant décision sur le tarif ATRD4 de GRDF, respectivement pour l'électricité et pour le gaz.

Deux cadres de régulation, des principes similaires

La CRE a considéré qu'ERDF et GRDF devaient être responsabilisés et incités à la bonne réussite des projets en termes de performances et de respect des coûts et des délais et qu'ils devront, à ce titre, assumer les conséquences financières d'éventuelles dérives.

Dans ce contexte, une prime incitative a été attribuée aux actifs mis en service, dans le cadre de ces projets, entre le 1^{er} janvier 2015 et le 31 décembre 2021 pour le projet Linky, et entre le 1^{er} janvier 2017 et le 31 décembre 2022 pour le projet Gazpar.

« La CRE a considéré qu'ERDF et GRDF devaient être responsabilisés et incités à la bonne réussite des projets. »

Chiffres clés

	Linky	Gazpar
Nombre de compteurs à poser	35 millions	11 millions
Niveau de l'investissement	Environ 5 Md€	Environ 1 Md€
Période de déploiement	2015-2021	2016-2022 dont une année pilote : pose de 150 000 compteurs en 2016

Les projets de système de comptage évolué d'ERDF et de GRDF diffèrent des projets classiques portés par ces deux gestionnaires de réseaux par le niveau élevé de leurs coûts, mais aussi par celui des gains attendus pour les consommateurs, ainsi que par leurs délais de déploiement.

Les opérateurs bénéficieront de l'intégralité de la prime si l'ensemble des objectifs de délais, de coûts et de performance sont atteints. En revanche, toute dérive de leur performance globale viendra, au travers de pénalités, diminuer cette prime incitative. Au-delà de certains seuils de contre-performance, la rémunération des actifs de comptage sera réduite en deçà du taux de rémunération de base, dans la limite d'un plancher.

Un suivi régulier des projets tout au long du déploiement est prévu, avec notamment :

- un suivi biennal du respect des calendriers prévisionnels de déploiement du projet, impliquant des pénalités en cas de retard. Pour chaque période de suivi, la non-atteinte du taux de déploiement prévisionnel donnera lieu à une pénalité proportionnelle au retard constaté ;
- un suivi annuel des coûts unitaires des compteurs communicants, avec des malus (respectivement bonus) en cas de dérive (respectivement

diminution) de ces coûts. Une dépense réelle d'investissement supérieure au coût de référence conduira ainsi à une rémunération plus faible de la part des investissements en écart. Au contraire, une dépense réelle d'investissement inférieure au coût de référence permettra à l'opérateur de conserver un montant de prime identique à celui qu'il aurait perçu sans cette économie ;

- un suivi annuel de la performance des systèmes en termes de qualité du service rendu, dès le début de la phase de déploiement, avec des incitations financières en fonction de l'atteinte ou non d'objectifs prédéfinis.

La CRE a fixé les valeurs de référence pour le suivi des délais et des coûts unitaires pour l'ensemble des périodes de déploiement. Les objectifs et niveaux d'incitations financières relatifs au suivi de la performance sont, quant à eux, fixés pour les quatre premières années du déploiement.

Des pénalités proportionnelles aux retards constatés

Pour chaque période de suivi, la non-atteinte du taux de déploiement prévisionnel donnera lieu à une pénalité proportionnelle au retard constaté.

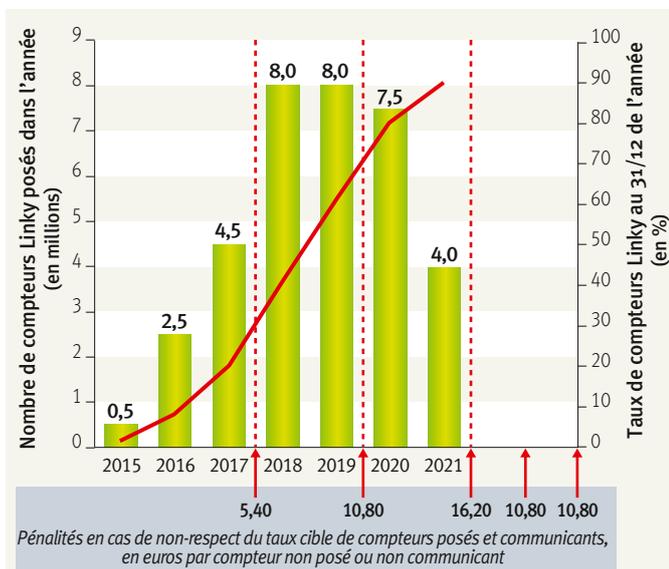
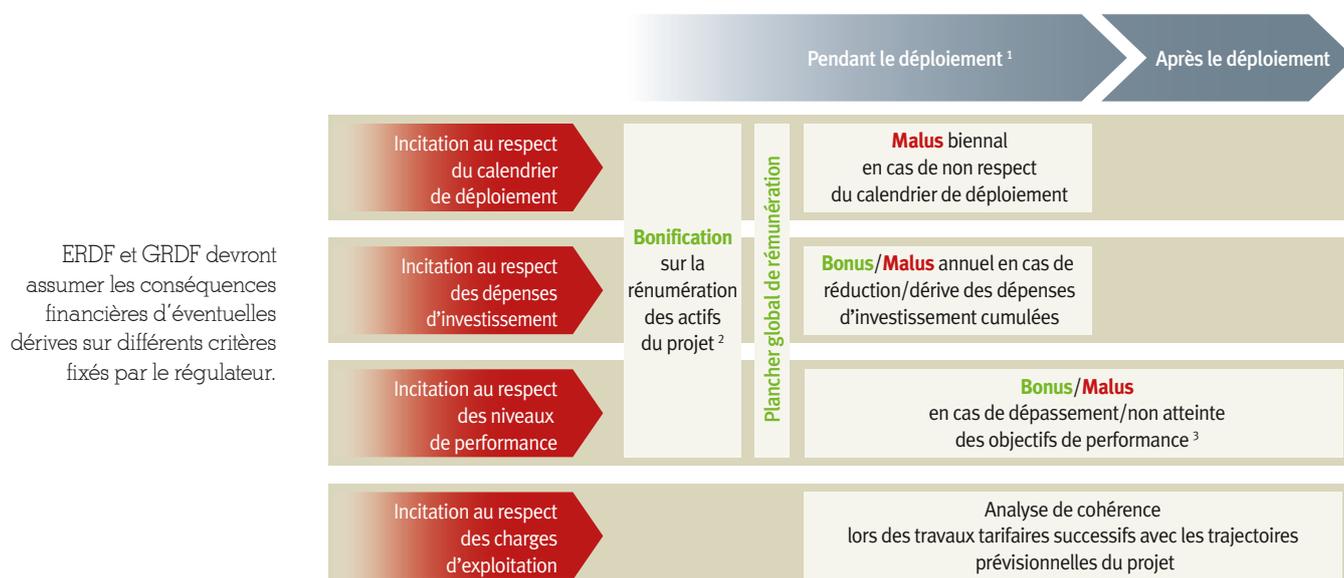


Schéma global du cadre de régulation des deux projets



- 1 – Hors pilote pour le projet Gazpar (i.e. 2016)
 2 – Pour les seuls actifs de comptage pour le projet Gazpar
 3 – Pas de bonus lié au respect des niveaux de performance pour le projet Linky

Les charges d'exploitation relatives à l'activité de comptage feront l'objet d'un suivi particulier, notamment à l'occasion de l'élaboration des prochains tarifs de distribution. Lors de chaque exercice tarifaire, en gaz comme en électricité, la CRE s'assurera que les trajectoires de charges d'exploitation présentées par les opérateurs sont cohérentes avec les trajectoires prévisionnelles de réduction des coûts et les trajectoires prévisionnelles de charges d'exploitation des systèmes de comptage évolué.

Une clause de rendez-vous est également mise en place pour chacun des deux projets. Cette clause, activable dès l'entrée en vigueur des délibérations de la CRE, permet d'examiner les conséquences éventuelles d'événements exogènes qui pourraient avoir des effets significatifs sur l'équilibre économique des projets ou sur leur calendrier de déploiement.

« Lors de chaque exercice tarifaire, en gaz comme en électricité, la CRE s'assurera que les trajectoires de charges d'exploitation présentées par les opérateurs sont cohérentes avec les trajectoires prévisionnelles. »

Quelques spécificités pour le projet Gazpar

À la différence de Linky pour lequel une phase d'expérimentation a déjà été menée à grande échelle, avec 260 000 compteurs installés en 2010, une phase dite « pilote » reste à mener par GRDF en 2016 sur 150 000 compteurs. La finalité du pilote est de s'assurer du bon déroulement du déploiement à venir et du bon fonctionnement des premiers compteurs posés pendant cette phase et mis en service dans des conditions réelles d'utilisation. Compte tenu des risques de dérive du calendrier du pilote non maîtrisables par GRDF, du montant limité des dépenses d'investissement en actifs de comptage pour le pilote (environ 15 M€) par rapport au coût total du projet et de la finalité de cette phase, la CRE a considéré qu'un traitement spécifique du pilote était justifié. Aussi, une régulation incitative adaptée à la situation du pilote a été mise en place. Cette régulation autorise notamment, sous conditions, un décalage du calendrier prévisionnel de déploiement.

Par ailleurs, en l'absence de prime incitative pour les investissements liés aux systèmes d'information (SI) pour le projet Gazpar, une régulation incitative spécifique à la maîtrise de ces dépenses a été mise en œuvre afin d'assurer l'optimisation des coûts d'investissement dans les SI sur les années 2014 à 2016, période pendant laquelle l'essentiel de ces investissements seront réalisés.

La délibération portant décision sur le cadre de régulation incitative du système de comptage évolué de GRDF détermine par ailleurs la règle d'évolution de la grille tarifaire de GRDF au 1^{er} juillet 2015, afin de tenir compte de la couverture des coûts du système de comptage évolué sur la période comprise entre mi-2013 et fin 2015. La quote-part de l'évolution du tarif ATRD4 de GRDF au 1^{er} juillet 2015 liée au projet de comptage évolué sera égale à + 1,32 %.

En électricité, le projet Linky n'entraîne pas de hausse du tarif actuellement en vigueur

Concernant l'électricité, la délibération de la CRE a mis en place un mécanisme de différé, jusqu'à la fin théorique du déploiement massif, soit 2021, des effets du projet Linky sur les charges d'exploitation et de capital d'ERDF. Pendant ce différé, ces effets seront imputés sur un compte régulé de lissage (CRL). Le CRL sera ensuite progressivement apuré chaque année, au travers d'un ajustement du tarif, jusqu'à son complet apurement en 2030. Compte tenu de la mise en place du CRL, le niveau du tarif d'acheminement actuellement en vigueur reste inchangé. ■



© ERDF - W. Beaucardet

Fabrication et pose des compteurs : quelques repères

Pour les compteurs de gaz

La ministre de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie a annoncé le 4 septembre dernier que la décision d'approbation définitive du déploiement par GRDF des compteurs Gazpar avait été signée par elle-même ainsi que par le ministre de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique.

Les appels d'offres lancés par GRDF pour la fourniture de l'ensemble des compteurs, modules radio et concentrateurs ont été finalisés début 2014. Les premiers appels d'offres pour la pose des compteurs seront, quant à eux, lancés d'ici la fin de l'année 2014.

Le déploiement généralisé démarrera fin 2015 avec la phase « pilote » qui durera un an, et s'étendra sur quatre territoires rassemblant 24 communes et 150 000 compteurs.

Pour les compteurs d'électricité

ERDF a lancé au mois de juillet 2013 une consultation européenne pour la fabrication des trois premiers millions de compteurs évolués Linky. Les marchés ont été attribués au mois d'août 2014 aux entreprises Landis+Gyr, Itron, Sagemcom, ZIV, MAEC et Elster, pour un montant total de près de 250 M€. La pose de ces compteurs démarrera au second semestre 2015.

ERDF a publié le 31 juillet 2014 un avis de marché pour la pose des compteurs Linky auquel les entreprises devaient répondre avant le 22 septembre. Les appels d'offres de pose seront lancés au 4^e trimestre 2014 auprès des entreprises qui auront été sélectionnées à l'issue de l'avis de marché.

D'autres appels d'offres pour la fabrication des compteurs, la prestation de pose et le recyclage des compteurs déposés seront lancés dans l'objectif de l'achèvement du déploiement à l'horizon 2021.

Parole à...

LE MANQUE DE NOTORIÉTÉ DES DISTRIBUTEURS NUIT À L'OUVERTURE DES MARCHÉS À LA CONCURRENCE : TROP SOUVENT LE CLIENT FINAL IGNORE L'EXISTENCE DU DISTRIBUTEUR ET CONFOND SES MISSIONS DE SERVICE PUBLIC AVEC CELLES DU FOURNISSEUR QUI EST, LUI, UN ACTEUR DU MARCHÉ CONCURRENTIEL. **SANDRA LAGUMINA**, DIRECTEUR GÉNÉRAL DE GRDF DEPUIS AVRIL 2013, EXPLIQUE COMMENT LE RENFORCEMENT DE LA NOTORIÉTÉ DU DISTRIBUTEUR DE GAZ, AINSI QUE LA PROMOTION DE L'ÉNERGIE GAZ, SERONT AU CŒUR DE LA CAMPAGNE PUBLICITAIRE DIFFUSÉE CET AUTOMNE.

« Il est **essentiel**
de nous **différencier** de notre actionnaire
pour qu'il ne subsiste pas d'ambiguïté
dans l'esprit du **consommateur**. »

Décryptages : Pourquoi GRDF a décidé, en cette rentrée 2014, de lancer une campagne de notoriété sur Internet et dans les médias traditionnels ?

Sandra Lagumina : Périodiquement, la CRE nous demande d'accroître la notoriété de notre marque. Notre notoriété « spontanée » est estimée à 3% et seulement 12 % des Français associent GRDF au gaz naturel. Nous avons donc une marge de progression importante ! Il est essentiel de nous différencier de notre actionnaire pour qu'il ne subsiste pas d'ambiguïté dans l'esprit du consommateur, dans le contexte de la libéralisation du marché. Nous avons marqué cette différence avec notre logo, et pour éviter toute confusion nous précisons systématiquement « Gaz Réseau Distribution France » sous l'acronyme GRDF, et ce sera le cas également sur le compteur Gazpar. Il nous a semblé que c'était le moment de le faire au regard de l'évolution du monde de l'énergie. Nous aurions pu opter pour une campagne purement institutionnelle. Cela aurait été source de reconnaissance pour nos équipes. Mais il nous a semblé plus judicieux de viser aussi un deuxième objectif, qui fait partie de nos missions, la promotion du gaz naturel.

Pouvez-vous nous préciser le rôle de GRDF dans la promotion de l'énergie gaz ?

S. L. : Pour le gaz naturel, la situation est très particulière : nous avons connu une période de « dé-raccordements ». Entre 2010 et 2011, 70 000 clients en ont abandonné l'usage. C'est d'autant plus important que c'est également à cette période que le gaz naturel en France a perdu ses « porte-parole ». Il n'y avait plus de porte-parole unique du gaz en France qui fasse sa promotion. Les fournisseurs axent leurs discours sur l'intérêt de leurs offres, mais pas sur l'intérêt intrinsèque de l'énergie gaz qui a de ce fait perdu en notoriété. Il y a beaucoup de pédagogie à faire, et qui peut mieux le faire que le distributeur, à l'interface entre le réseau de transport et 11 millions de clients ? C'est pourquoi aujourd'hui, la promotion de l'énergie gaz naturel est l'une des missions mentionnées dans le contrat de service public de GRDF.

Nous assistons à l'émergence d'un modèle énergétique davantage tourné vers les demandes des consommateurs. Les nouvelles technologies leur permettent de devenir acteur, et c'est dans cette tendance que s'inscrit Gazpar. Il est donc important de les convaincre directement de l'intérêt du gaz. La promotion de cette énergie a donc un double objectif : développer le marché au profit de l'ensemble des fournisseurs et des consommateurs.

Comment se décline la campagne de GRDF ?

S. L. : Une campagne de publicité grand public, via les médias traditionnels, va être lancée à la mi-octobre et pendant un mois. Une agence a été sélectionnée suite à un appel d'offres public.

« Notre notoriété « spontanée » est estimée à 3 % et seulement 12 % des Français associent GRDF au gaz naturel. Nous avons donc une marge de progression importante ! » **Sandra Lagumina**



© GRDF / Fred Furgol

BIOGRAPHIE EXPRESS SANDRA LAGUMINA

Ancienne élève de l'ENA
et diplômée de l'Institut
d'études politiques de Paris

Depuis avril 2013 :
Directeur général de GRDF

1995-1998 : Auditeur
puis Maître de requêtes
au Conseil d'État

1998-2000 : Conseiller
technique et juridique
du Président
de l'Assemblée nationale

2000-2005 : Cabinet
du ministre de l'Économie,
des Finances et de l'Industrie

Février 2005 : Directeur adjoint
de la Direction de la stratégie
en charge des relations
institutionnelles,
groupe Gaz de France

Février 2007 : Directeur
juridique, groupe Gaz de France

2008 : Directeur juridique
du groupe GDF SUEZ
et membre du Conseil
d'administration de GRDF

Nous avons présenté la thématique et l'univers choisis dans le cadre des groupes de travail de la CRE et nous avons tenu compte des remarques qui ont été formulées. Il est bien explicite, dans notre publicité, que le distributeur est au service de tous les fournisseurs. Il est important de souligner que nous ne parlons pas des prix, mais de la qualité de l'énergie gaz, de ses usages... et de nous également.

Quels sont les autres éléments de votre campagne de notoriété ?

S. L. : Nous avons repensé notre site Internet en juillet. Le monde de l'énergie est complexe, notamment depuis l'ouverture du marché à la concurrence et la multiplication des acteurs qui s'en est suivie. Nous nous sommes donc mis à la place du consommateur et de ses besoins. À partir de là, nous avons construit des parcours afin de simplifier l'accès au gaz. Nous avons également mis en place de nouveaux services pour répondre aux attentes des clients. Un exemple, « Info-coupures » permet à un internaute, en entrant son adresse postale, de se renseigner sur une absence de gaz. En septembre, nous avons connu deux gros incidents : près de 30 % des clients concernés par ces coupures ont utilisé ce service Internet. D'autres évolutions sont à prévoir, comme la partie du site dédiée aux collectivités territoriales, encore très institutionnelle. Nous allons organiser un groupe de concertation en automne, qui réunira notamment la CRE, des élus, la FNCCR et des représentants du ministère, une des demandes étant notamment de disposer de plus d'informations sur les concessions. Un espace dédié sur notre site pourra alors être enrichi de ces réflexions.

Au-delà du site Internet, GRDF développe une présence plus forte sur les réseaux sociaux en approfondissant les thématiques liées aux usages du gaz. Et, plus largement, nous sommes en train de réfléchir à une nouvelle façon d'aborder nos clients, plus affirmée sur la qualité du service. La formulation de promesses clients est en cours d'élaboration. GRDF souhaite être irréprochable dans l'exercice de ses missions de distributeur (raccordement, relèves, etc.).

Comment s'inscrit Gazpar dans ce contexte ? Où en est-on dans la mise en œuvre de ce projet ?

S. L. : Le projet de compteur communicant, Gazpar, est un élément essentiel de cet état d'esprit : GRDF donnera à ses clients les moyens d'être actifs sur leur consommation. Ce dispositif nous permettra aussi de mieux gérer le réseau et de mieux comprendre les modes de consommation de nos clients. Nous devons travailler avec les collectivités locales et les organismes publics pour faire de la pédagogie sur les usages du gaz et sur la chaîne de sécurité gaz qui va jusqu'au consommateur. Le projet est désormais sur les rails. La décision de déploiement a été annoncée par la ministre Ségolène Royal, le 4 septembre. Nous avons deux ans de test devant nous. Nous sommes en train de structurer le marché de pose des compteurs. Les modalités de la mise à disposition des données et leur utilisation ne sont pas encore définitivement fixées mais ce qui est clair pour nous, c'est que, premièrement, les données appartiennent au client ; deuxièmement, nous nous calons sur ce que nous demanderont le régulateur et les pouvoirs publics ; et, troisièmement, un des objectifs est de permettre aux fournisseurs de faire de nouvelles offres.

La question de la sécurité reste également essentielle pour GRDF ?

S. L. : La sécurité industrielle est le socle de notre entreprise, et celui du développement du gaz naturel. C'est également la priorité quotidienne de l'ensemble de nos collaborateurs à tous les niveaux. Le point qu'il faut à mon sens remettre en lumière est que la sécurité de l'énergie gaz est une chaîne qui associe de nombreux acteurs (pouvoirs publics, bailleurs, opérateurs de réseau, fournisseurs, installateurs de chaudières...) jusqu'au consommateur. Nous sommes évidemment prêts à jouer un rôle de moteur sur ce point comme nous l'avons fait sur la mise en œuvre du décret anti endommagement.

GRDF s'est aussi fortement engagé pour le développement du biométhane ?

S. L. : En effet, nous avons de fortes ambitions d'injection de biométhane dans notre réseau à l'horizon 2050. Cette ambition est partagée par les pouvoirs publics et les institutionnels. Ce qui n'était qu'un scénario est devenu une feuille de route. Un consensus s'est dégagé sur un objectif de 10 % de biométhane dans le réseau à l'horizon 2030. Nous espérons que cela sera traduit dans le projet de loi sur la transition énergétique. Cela changera la perception du gaz par le client et donnera corps à la notion d'économie circulaire. Aujourd'hui, six sites de production injectent déjà du biométhane dans le réseau de distribution. Le biométhane me conforte dans ma conviction : oui, il y a un avenir pour le gaz ! ■

SÉCURITÉ ÉNERGÉTIQUE

Dépendance énergétique : la nouvelle stratégie européenne

Sur fond de tensions entre la Russie et l'Ukraine, la problématique de la sécurité énergétique est revenue sur le devant de la scène, conduisant la Commission européenne à proposer une stratégie européenne pour approfondir les efforts initiés en 2006 puis en 2009.

L'exécutif européen entend doter l'Union européenne (UE) de dispositifs pour renforcer sa sécurité d'approvisionnement et sa résilience aux chocs. L'enjeu est double, puisqu'il s'agit de s'adapter à l'environnement géopolitique tout en réduisant sa dépendance énergétique. En effet, l'UE affiche un taux de dépendance global de plus de 50 %, avec d'importantes disparités entre les États membres. Ainsi, 95 % de l'uranium, 88 % du pétrole brut, 66 % du gaz naturel et 42 % des combustibles fossiles consommés en 2012 provenaient de fournisseurs extérieurs, pour une facture supérieure à un milliard d'euros par jour, soit plus d'1/5 de ses importations. La stratégie repose sur 8 piliers qui concernent toutes les sources d'énergie. Elle complète les propositions « énergie-climat » à l'horizon 2030 du mois de janvier.

Pour l'hiver 2014-2015, la Commission préconise la conduite d'évaluations des risques en cas de rupture d'approvisionnement en gaz. Pour se préparer à une telle éventualité, les mécanismes de réponse – tels que l'augmentation des stocks, l'utilisation de combustibles de substitution, l'exploitation accrue du GNL, la mise en place de flux rebours ou encore le développement d'infrastructures de secours – pourraient être développés. Ces mesures devront être mises en place de façon coordonnée par la Commission, les États membres, les autorités de régulation, les gestionnaires de réseaux de transport et les opérateurs, ainsi qu'avec les partenaires

L'UE dépendante en énergie

95 %

de l'uranium,

88 %

du pétrole brut,

66 %

du gaz naturel et

42 %

des combustibles fossiles consommés en 2012 provenaient de fournisseurs extérieurs, pour une facture supérieure à un milliard d'euros par jour, soit plus d'1/5 de ses importations.

extérieurs de l'UE, notamment de la Communauté de l'énergie.

À moyen et long termes, l'UE entend, afin de réduire sa dépendance à l'égard de certains fournisseurs, limiter sa demande par des mesures d'efficacité énergétique, accroître sa production domestique d'énergie et diversifier tant les combustibles consommés que les fournisseurs et les voies d'acheminement, en ouvrant par exemple de nouvelles routes en provenance de Norvège, de la Caspienne et d'Afrique. La Commission rappelle en outre l'importance de renforcer la coordination entre les politiques nationales, afin que l'UE parle d'une seule voix sur la scène internationale, notamment

lors de la conclusion d'accords intergouvernementaux avec les pays tiers.

La Commission estime par ailleurs que l'accélération de la réalisation des projets d'intérêt commun et une coopération régionale accrue, notamment en ce qui concerne l'utilisation des interconnexions, les échanges d'équilibrage et la mise en place de mécanismes de capacités, sont nécessaires pour achever un marché intérieur de l'énergie performant et totalement intégré. Elle a par ailleurs identifié 33 projets d'infrastructures stratégiques et proposé de porter l'objectif d'interconnexion des États membres par rapport aux capacités électriques installées sur leur territoire à 15 % pour 2030.

Enfin, les aspects extérieurs des autres politiques sectorielles de l'UE doivent être mieux coordonnés avec ses objectifs énergétiques.

Le Conseil européen des 26 et 27 juin a recommandé d'« explorer d'autres mesures à moyen et long termes [...], en se fondant sur [cette] stratégie » afin de préparer les décisions qu'il doit prendre en octobre à cet égard. ■

Les 8 grands piliers de la stratégie européenne pour la sécurité énergétique

- Appliquer des mesures immédiates pour accroître la capacité de l'UE à faire face à une éventuelle rupture majeure au cours de l'hiver 2014-2015.
- Renforcer les mécanismes d'urgence et de solidarité et protéger les infrastructures stratégiques.
- Limiter la demande énergétique.
- Mettre en place un marché intérieur performant et totalement intégré.
- Accroître la production d'énergie dans l'Union européenne.
- Poursuivre le développement de technologies énergétiques.
- Diversifier les sources d'approvisionnement et les infrastructures correspondantes.
- Améliorer la coordination des politiques énergétiques nationales et parler d'une seule voix sur la scène internationale.

Décryptages

La lettre de la Commission de régulation de l'énergie



CRE, 35 rue Pasquier,
75379 Paris Cedex 08
01.44.50.43.00

Directeur de la publication : Philippe de Ladoucette • Comité de rédaction : Jean-Yves Ollier, Anne Monteil, Cécile Casadei, Marion Mounier • Ont participé à ce numéro : Caroline Barrault, Elsa Caballero, Mathieu Gacciali, Benoît Calatayud, Bertille Carretté, Stéphane Danve, Maxime Delbart, Marlène Doury, Guro Grotterud, Sophie Guldner, Sophie Plumel • Photos couverture : © EDF, © ERDF – W. Beaucardet • Réalisation : HOMERIQUE ÉDITIONS • Impression : Bialec (Nancy) • Tirage : 2 200 exemplaires • Abonnement : decryptages@cre.fr • ISSN : 1955-5377