

Le fonctionnement du marché du gaz naturel

Rappel du contexte

L'ouverture du marché à tous les clients professionnels au 1^{er} juillet 2004 a marqué un changement d'échelle du nombre de clients éligibles, passé de 1 200 à plus de 500 000.

Pour ces nouveaux clients éligibles, desservis pour la plupart par les réseaux de distribution, la logistique nécessaire a été mise au point en peu de temps, en concertation avec l'ensemble des parties prenantes, dans le cadre du Groupe de Travail Gaz 2004 qu'anime la CRE :

- nouveaux schémas contractuels pour l'accès aux réseaux et la fourniture (entre gestionnaires de réseaux de distribution, fournisseurs, expéditeurs, clients),
- nouvelles procédures pour encadrer les échanges entre ces parties,
- nouveaux modes de gestion de l'acheminement (interface entre réseaux de transport et de distribution, système du profilage pour allouer aux fournisseurs les quantités livrées à leurs clients),
- nouveaux systèmes d'information des gestionnaires de réseau et des fournisseurs pour gérer les flux caractéristiques de la nouvelle organisation et séparer l'acheminement du négoce.

Pour aider les parties à se familiariser avec les spécificités du nouveau marché du gaz, un important travail de communication et de vulgarisation a été réalisé dans le cadre des réunions du GTG 2004 et par la publication de notes de références et de tables de données (table des 1300 Points d'Interface Transport Distribution avec leurs caractéristiques tarifaires, table des profils) sur la partie publique du site gtg2004.com. Ces publications continuent d'être enrichies et actualisées.

L'adaptation des Gestionnaires de Réseau de Distribution

Une large part du travail de mise au point de la nouvelle logistique définie dans le cadre du GTG 2004 incombait au gestionnaire de réseau de distribution de Gaz de France, qui assure 95% de l'acheminement sur les réseaux de distribution en France, mais également aux 22 Entreprises Locales de Distribution (ELD) qui se partagent les 5 % restants : Gaz de Bordeaux (1,5%), Gaz de Strasbourg (1,5%), Gaz et Électricité de Grenoble (0,3%), Vialis-Colmar (0,25%) et 18 autres petites entités.

Le gestionnaire de réseau de Gaz de France s'est organisé, conformément aux directives et aux lois du 3 janvier 2003 et du 9 août 2004, en entité indépendante au sein de Gaz de France, sous le nom de Gaz de France Réseau de Distribution. Il a pris des dispositions pour assurer la protection des informations commercialement sensibles et l'accès non discriminatoire à ses réseaux.

La CRE a pris acte de ces dispositions, de même que de celles prises par les ELD, notamment Gaz de Bordeaux et Gaz de Strasbourg, qui, desservant plus de 100 000 clients, sont soumises aux mêmes obligations. Elle sera attentive à leur application et veillera à ce que les codes de bonne conduite des GRD prévus par la loi lui soient présentés en temps utile.

Elle a rappelé à ces opérateurs qu'ils doivent se doter de sites Internet séparés et clairement indépendants.

Enfin, la CRE a bâti en concertation avec les principaux GRD un dispositif de suivi reposant sur des indicateurs des principaux aspects (quantitatifs et qualitatifs) de leur activité : accès aux infrastructures, changements de fournisseurs, gestion et facturation de l'acheminement, qualité des services aux expéditeurs et aux clients finaux, état et évolution du réseau, etc.

Fonctionnement des outils mis en place pour l'ouverture du 1^{er} juillet 2004

Les quatre premiers mois de l'ouverture permettent de faire un premier retour d'expérience satisfaisant sur le bon fonctionnement des outils mis en place.

Nouveaux schémas contractuels et nouveaux contrats-type

Parmi les fournisseurs actifs en distribution, 3 ont signé avec Gaz de France Réseau de Distribution le nouveau contrat-type d'acheminement sur réseau de distribution. Ils se voient appliquer les conditions tarifaires proposées

par la CRE le 24 décembre 2003 et mises en oeuvre par les opérateurs au 1^{er} juillet 2004 en attendant la parution du décret.

550 sites, pour une consommation de 7 500 GWh, se sont vu appliquer le nouveau « contrat-type de conditions de livraison direct » avec le GRD, qui précise notamment la qualité du gaz livré, le débit, la pression, les modalités de l'entretien du poste de livraison.

9 500 petits sites, pour un total de 250 GWh, ont pu bénéficier du contrat simplifié dit « contrat unique », qui inclut les conditions standard de livraison.

Les procédures de changement de fournisseur ont fonctionné de façon satisfaisante, dans un délai de 28 jours.

Un sous-groupe du GTG 2004 est chargé de suivre le retour d'expérience sur les nouveaux contrats.

Gestion de l'acheminement

Le dispositif, qui repose sur le principe du profilage et sur les échanges électroniques de données entre GRD et expéditeurs, fonctionne. Chacun des 11 millions de clients de GRD s'est vu affecter un profil et une consommation annuelle de référence.

Une disposition a été adoptée en GTG 2004 pour éviter que les expéditeurs n'aient à supporter des pénalités d'équilibrage sur le réseau de transport au début de la mise en œuvre du profilage.

Un « comité de suivi du profilage », constitué en juin 2004 dans le cadre du GTG, a la charge de proposer toute amélioration qui s'avèrerait nécessaire.

Systèmes d'information

Aucun dysfonctionnement du marché, lié aux nouveaux systèmes d'information mis en place, n'a été signalé au cours des premiers mois de l'ouverture des marchés à l'ensemble des professionnels.

Des progrès restent néanmoins à accomplir chez certaines ELD, qui ne sont pas encore équipées pour traiter de façon automatisée l'ensemble des données que peuvent générer les changements de fournisseurs sur leurs réseaux.

L'information des nouveaux éligibles

Les nouveaux éligibles doivent être sensibilisés aux modalités, parfois complexes, du fonctionnement du marché du gaz.

Le guide du consommateur

En 2001, une première version du guide avait été publiée sur le site Internet de la CRE à l'attention des 1300 premiers éligibles.

En avril 2004, ce guide a été entièrement réécrit pour l'adapter aux besoins des éligibles du 1^{er} juillet 2004 et placé dans un espace « consommateurs » du site internet de la CRE qui reçoit depuis environ 2300 visites par mois. Une version papier du guide a été éditée et diffusée.

La liste des fournisseurs

La CRE publie sur son site une liste des fournisseurs de gaz. Cette liste n'a qu'une valeur indicative, puisqu'elle ne préjuge pas de l'obtention préalable par les fournisseurs de l'autorisation de fourniture de gaz délivrée par la DIDEME.

La Foire Aux Questions (FAQ)

La Foire Aux Questions répertorie, comme il est d'usage, les questions les plus fréquemment posées par les clients concernant entre autres :

- l'éligibilité,
- le changement de fournisseur,
- les contrats,
- la consommation et le comptage,
- la facturation,
- les fournisseurs.

La réponse aux questions des consommateurs

Depuis le 1^{er} juillet 2004, les appels téléphoniques directs de consommateurs auprès de la CRE se sont intensifiés, pour s'établir autour d'un rythme d'environ 200 appels par mois. Les questions écrites adressées par courrier ou par *mail*, de l'ordre d'une centaine en 4 mois, ont obtenu une réponse dans un délai inférieur à 7 jours.

Une organisation a été mise en place pour traiter ces questions.