

REPONSE D'ENGIE

CONSULTATION PUBLIQUE SUR LES PROCHAINS TARIFS D'UTILISATION DES RESEAUX PUBLICS D'ELECTRICITE (TURPE) DANS LES DOMAINES DE TENSION HTA ET BT

ENGIE accueille favorablement la consultation de la CRE sur le cadre de régulation du TURPE 5 et propose dans le contexte actuel, de mettre l'accent sur les trois objectifs suivants :

- **La digitalisation** des actes associés à la consommation doit également bénéficier au monde de l'énergie. A ce titre, la relation et la réactivité entre le gestionnaire et les fournisseurs doit être sensiblement améliorée, comme par exemple dans la digitalisation du parcours client qui est encore très en-deçà des standards du marché, habituellement rencontrés sur d'autres administrations ou secteurs : prise de rendez-vous en ligne pour une Carte Nationale d'Identité, un passeport, une carte grise, un rendez-vous au guichet SNCF ou bien avec son médecin.

Ce manque de numérisation et self care des processus simples, par exemple la prise de rendez-vous, génère des surcoûts dus aux délais de traitement et aux temps d'attente, ainsi que des insatisfactions. Le TURPE 5 doit être d'une part l'occasion d'allouer les moyens à ENEDIS pour atteindre rapidement les meilleurs standards de qualité et d'autre part, celle de mettre sous contrôle avec des indicateurs adéquats les améliorations attendues.

- **La stabilité régulatoire** : les consommateurs attendent une stabilité des offres, que les fournisseurs doivent être en mesure de leur offrir dans un cadre tarifaire stable, prévisible et offrant une grande visibilité sur les évolutions futures, notamment en niveau et en structure. ENGIE souhaite en conséquence que le cadre de régulation joue pleinement son rôle grâce à la formule d'indexation du niveau des grilles et au mécanisme de CRCP, sans avoir à activer de clause de rendez-vous. ENGIE est également opposé à toute évolution de la structure tarifaire à mi exercice qui conduirait à introduire des incertitudes sur la marge des offres dont l'économie est construite sur plusieurs années.
- **La performance opérationnelle** d'ENEDIS qui doit s'accroître pour une meilleure efficacité, tant qualitative que quantitative. De nouveaux indicateurs de performance doivent permettre de mieux encadrer les évolutions attendues.

Question 1 : Quel est votre retour d'expérience sur le TURPE 4 HTA-BT entré en vigueur le 1er janvier 2014 ? Partagez-vous les analyses de la CRE sur le bilan du TURPE 4 HTA BT ?

Le TURPE a correctement rempli sa fonction au cours de l'exercice tarifaire 2012-2017.

Question 2 : Etes-vous favorable au maintien d'une durée de quatre ans environ pour le prochain TURPE HTABT ? Sinon, quelle serait, selon vous, la durée la plus pertinente ?

ENGIE est favorable à un exercice tarifaire d'au moins 4 ans, avec une actualisation annuelle chaque 1^{er} août, permettant d'obtenir la stabilité du cadre régulatoire pour une durée raisonnable.

Cette durée apporte une bonne visibilité aux fournisseurs qui construisent des offres portant sur 2 ou 3 ans. En revanche, la volatilité des tarifs, en cas d'évolutions non prévues ou prévisibles, rend difficile l'émergence de nouvelles offres sur de telles durées alors que les consommateurs souhaitent en majeure partie des tarifs attractifs et stables.

Pour ces raisons, ENGIE est très réticente à la mise en place d'une clause de rendez-vous à mi exercice tarifaire, car elle contribue à déstabiliser le marché du fait d'évolutions réglementaires imprévisibles par les fournisseurs. Si la CRE retenait ce choix, cette clause ne devrait être activée qu'en cas d'évolution tout à fait exceptionnelle, dans la mesure où le CRCP joue déjà un rôle de lissage des charges et produits.

Question 3 : Etes-vous favorable à la reconduction du mécanisme en vigueur d'incitation à la productivité sur les charges nettes d'exploitation d'Enedis selon lequel l'opérateur conserve les gains et pertes par rapport à la trajectoire prévisionnelle ?

ENGIE est favorable à la reconduction du mécanisme en vigueur.

Question 4 : Etes-vous favorable à la mise en œuvre d'un mécanisme incitant Enedis à la maîtrise de ses coûts unitaires d'investissements dans les réseaux ? Que pensez-vous des modalités envisagées par la CRE ?

ENGIE est favorable à la régulation des investissements proposée par la CRE.

Question 5 : Etes-vous favorable à la mise en œuvre d'un mécanisme incitant Enedis à la maîtrise de ses charges de capital sur les actifs hors réseaux au même titre que les charges d'exploitation ? Que pensez-vous du mécanisme envisagé par la CRE ?

ENGIE est favorable à la proposition de la CRE.

Question 6 : Etes-vous favorable aux évolutions envisagées par la CRE pour les différentes incitations financières concernant la qualité d'alimentation ? Les indicateurs, les cibles et la force des incitations vous semblent-ils pertinents ?

ENGIE est favorable à l'incitation d'ENEDIS à améliorer la qualité de l'alimentation, puisqu'il s'agit de l'une de ses missions essentielles. Toutefois, ENGIE souhaite que la satisfaction client reste au centre des indicateurs incités.

Question 7 : Etes-vous favorable aux évolutions envisagées pour la pénalité versée aux utilisateurs en cas de coupure longue ?

ENGIE est favorable à la proposition de la CRE même si le montant proposé pour les clients qui souscrivent une puissance de moins de 36 kVA reste modeste.

Question 8 : Etes-vous favorable à l'ajout des indicateurs de suivi de la qualité d'alimentation proposés ?

La digitalisation du parcours client est un des enjeux majeurs du TURPE 5. A ce titre, des indicateurs « clés » de suivi devraient être définis dès maintenant par la CRE afin de mettre sous contrôle les processus en question. Certains de ces indicateurs pourraient être objectivés financièrement dès le TURPE 5, à défaut en cours d'exercice tarifaire ou au plus tard avec le TURPE 6.

Question 9 : Avez-vous des remarques sur la liste des indicateurs de suivi de la qualité de service envisagés ?

ENGIE souhaite faire part des remarques et compléments suivants, pour certains indicateurs incités financièrement :

- e) taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires :

Un délai de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires nous paraît trop long et donc non cohérent avec nos objectifs de réponse systématique au client final dans les 3 semaines qui suivent sa demande.

Un délai de réponse moyen, actuellement de 7 jours ouvrés, apparaît également peu ambitieux.

ENGIE souhaite la réduction progressive de ce délai, avec pour objectif 5 jours ouvrés qui permettrait d'améliorer le service global ressenti par le client. Cet indicateur s'entend comme une réponse effectivement apportée au client, excluant les réponses d'attente.

- **c) taux d'index électricité relevés et autorelevés par semestre :**

L'objectif envisagé de 95,1% est inférieur à l'objectif actuel de 95,2% par année calendaire.

La facturation sur index réels est indispensable pour le fonctionnement normal de la relation client fournisseur. Elle génère la satisfaction des clients et permet d'éviter par la suite les écarts importants entre la trajectoire de consommation prévisionnelle et réalisée, les rattrapages de facture et les réclamations des clients, à l'origine de coûts pour le fournisseur. ENGIE souhaite une trajectoire plus ambitieuse.

En effet, conformément aux promesses effectuées, le déploiement de LINKY devrait apporter un bénéfice direct au client, se traduisant par une forte augmentation des index reçus réels. Le compteur LINKY permet l'envoi automatique d'un index réel par mois. Aussi en cas de défaillance, le distributeur bénéficie de plus de 4 mois pour apporter une action correctrice.

Cet indicateur devrait prendre aujourd'hui la valeur observée actuellement puis augmenter en fonction du déploiement de LINKY, en prenant en compte un taux entre 98% et 99% sur le périmètre déployé.

- **b) Taux de mises en service (MES) avec déplacement à la date demandée par le client :** un seul indicateur ne permet pas un suivi pertinent.

ENGIE souhaite donc à minima le split de cet indicateur en C5 RES, C5 NRES, C2-C4, C1. Pour les C2-C4, l'objectif de référence devrait être proche de 98% et de 88 % pour les C5. L'objectif de référence envisagé est bien trop bas pour l'ensemble du périmètre.

- **i) Taux de disponibilité de la fonction « interrogation des données utiles à la commande de prestation » du portail fournisseur :**

ENGIE rappelle que l'accès via SGE est incontournable dans le traitement des demandes fournisseur et souhaite que cet indicateur soit mis en perspective avec les évolutions attendues de la relation clientèle, et notamment anticipe la montée en puissance du self-care. Aussi le portail devrait évoluer vers une disponibilité élargie permettant aux clients de s'y connecter à toute heure pour déposer une demande spécifique via le Webservice des sites fournisseurs.

Nous estimons que la définition de la disponibilité est trop restrictive. Nous souhaitons la disponibilité du portail dans son ensemble et des SI en amont nécessaires au traitement de la chaîne afin de garantir la réalisation effective de toute la chaîne de la demande : accès aux informations, consultation des données, passation des commandes, obtention des flux de validation.

ENGIE souhaite donc (i) un portail ouvert 24 / 24 h, (ii) avec un support disponible pendant les heures ouvrées fournisseur au moins jusqu'à 21 h en semaine et (iii) un indicateur représentatif de ce service.

L'indicateur devrait être calculé de manière hebdomadaire ou mensuelle afin de mettre en évidence les incidences d'une ou de plusieurs indisponibilités qui pourraient provoquer des difficultés de résorption de la charge à traiter côté fournisseur. Il pourrait s'orienter vers un décompte de jours dans le mois ou l'année sans occurrence d'interruption.

Ci-dessous les remarques et compléments par indicateur faisant l'objet d'un suivi :

- **Taux de réponse aux réclamations dans un délai supérieur à 60 jours calendaires** par nature et par catégorie d'utilisateurs.

Cet indicateur présente peu d'intérêt.

- **Taux d'absence au relevé 2 fois et plus des consommateurs BT ≤ 36 kVA** : Nombre des compteurs non relevés 2 fois et plus en raison de l'absence du client et sans autorelevés / Nombre de compteurs à relever durant le mois. Cette définition est à préciser.

Enedis devrait suivre un indicateur permettant de s'assurer du respect par le distributeur de l'article 202 de la loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte « Aucune consommation d'électricité ou de gaz naturel antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou autorelevé ne peut être facturée, sauf en cas de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le consommateur d'un index relatif à sa consommation réelle, après un courrier adressé au client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou de fraude ».

ENGIE propose de suivre le « taux de relevés ou autorelevés sur les 14 derniers mois glissants », et qui devrait être de 100%.

Question 10 : Selon vous, les indicateurs existants permettent-ils de mesurer tous les aspects importants de la qualité de service d'Enedis ? Sinon, quels indicateurs devraient être ajoutés ?

ENGIE souhaite appeler l'attention de la CRE sur les processus suivants, au centre de l'activité des fournisseurs, et pour lesquels il serait pertinent d'effectuer un suivi :

- **Satisfaction clients** : une partie non négligeable des relations entre ENGIE et Enedis n'est pas mesurable via les indicateurs proposés dans la consultation. Il s'agit fréquemment de réponses à apporter par ENEDIS aux questions des fournisseurs et pour lesquelles la satisfaction ne dépend pas du délai de réponse mais de la qualité de la réponse, i.e. une réponse claire qui ne soit pas à double sens.

Afin de mesurer cette satisfaction, il serait souhaitable de rajouter un indicateur de satisfaction du client via des enquêtes menées auprès des différents utilisateurs (fournisseurs et clients).

- **Changement de fournisseurs (CHF)** : Engie a observé, avec l'accroissement des transactions lié à l'ouverture du marché des professionnels en 2016, des dysfonctionnements sur les changements de fournisseur qui mériteraient de faire l'objet d'indicateurs et d'objectifs. Si l'épisode de la suppression des TRV est derrière nous, le nombre de CHF restera à l'avenir bien plus élevé que par le passé.

De ce fait, il conviendrait d'ajouter un nouvel indicateur et des objectifs sur la tenue du délai d'information de recevabilité des demandes de CHF. En effet, sur le premier semestre 2016, Engie a observé que 8% de ses demandes avaient été déclarées non-recevables plus de 30 jours après avoir été transmises à Enedis, alors que les procédures prévoient un délai de 3 jours. Dans ces conditions, l'objectif pourrait être par exemple, 99% de retour sur la recevabilité dans les 3 jours prévus contractuellement et 100% dans les 7 jours.

De même, des objectifs devraient être ajoutés sur la tenue des délais pour la réalisation des CHF. Aujourd'hui, les délais de réalisation des CHF PRO à la date demandée sont suivis par un indicateur mais celui-ci est insuffisant, car il semblerait que les CHF non-réalisés à la date demandée ne soient plus suivis par Enedis qui les réalise parfois plusieurs mois après la date demandée, provoquant des réclamations des clients. Un objectif de 100% de réalisation des CHF recevables, dans un délai de 15 jours suivant la date demandée devrait être ajouté.

Question 11 : Que pensez-vous de la caractérisation des indisponibilités du portail SGE (heures de garantie de service prises en compte et délai de prévenance des indisponibilités programmées au regard des besoins des fournisseurs) ?

ENGIE a besoin que le portail soit disponible 7 j / 7 j et 24 h / 24 h pour permettre de lancer les demandes par WebServices le weekend ou la nuit pour des traitements de masse.

Les interventions programmées entraînant une indisponibilité du portail sont actuellement annoncées avec un délai satisfaisant. Mais nous souhaitons davantage d'anticipation et de visibilité avec un minimum de 24 heures concernant les interventions non programmées (par exemple montée de patch correctifs d'une version).

Question 12 : Etes-vous favorable à l'évolution proposée du mécanisme d'attribution des bonus et des pénalités, c'est-à-dire à la fixation d'un unique objectif de référence et de valeurs plafond et plancher pour les indicateurs incités financièrement pour la qualité de service ?

Le dispositif proposé présente l'avantage de la simplicité. S'il devait être effectivement mis en œuvre, l'objectif de référence devrait s'approcher de l'objectif cible actuel.

Le dispositif précédent présentait une zone neutre intéressante car reflétant un niveau de qualité attendue acceptable de la part d'un distributeur efficace.

Question 13 : Etes-vous favorable à l'évolution proposée du mécanisme d'ajustement des paramètres de la régulation incitative de la qualité de service en cours de période tarifaire ? Avez-vous des remarques sur la liste des indicateurs de suivi de la qualité de service dont les caractéristiques seront fixées pour la période TURPE 5 ?

ENGIE est favorable au dispositif proposé par la CRE.

Question 14 : Partagez-vous l'analyse de la CRE sur l'intérêt d'inciter Enedis à réduire le coût total de ses pertes ?

ENGIE, qui a longuement appelé de ses vœux la mise en œuvre d'un tel mécanisme, ne peut être que favorable à la proposition de la CRE car elle conduira ENEDIS à réduire le coût de l'un des principaux postes de dépense.

Question 15 : Etes-vous favorable au mécanisme d'incitation sur les pertes envisagé par la CRE ?

ENGIE est favorable au dispositif proposé par la CRE qui prend acte qu'ENEDIS est un acheteur important d'électricité pour ses pertes, et qu'il doit à ce titre agir comme tel : réduction des volumes autant qu'il le peut et stratégie d'achat visant à obtenir le moindre coût. La CRE pourrait néanmoins définir un cadre de risques raisonnable auquel ENEDIS devrait se conformer afin de limiter les risques

ENGIE souhaite que le coût de référence (ou la formule) soit rendu public, considérant qu'il ne constitue pas une information confidentielle ou sensible.

Question 16 : Etes-vous favorable à la reconduction du cadre de régulation des dépenses de R&D dans le TURPE 5 ?

ENGIE est favorable à la prise en compte de dépenses de R&D dans la trajectoire tarifaire des opérateurs d'infrastructures pour les domaines qui les concernent et à la condition d'une obligation de publication de bilans de ces dépenses et de synthèses des résultats obtenus. En ce sens, ENGIE est favorable à la reconduction du cadre de régulation telle que proposée.

Question 17 : Quelle est votre analyse de la trajectoire des dépenses et des programmes de R&D prévus par Enedis pour le TURPE 5 HTA-BT ?

ENGIE souhaite que la CRE exerce un suivi et un contrôle sur la valeur réellement apportée par les démonstrateurs. ENGIE est attentif à ce que les actions de R&D menées dans ce cadre respectent les règles d'indépendance et offrent la possibilité aux acteurs qui le souhaitent de participer.

Question 18 : Etes-vous favorable à l'introduction dans le TURPE 5 de la possibilité de prendre en compte des projets de déploiement des réseaux électriques intelligents proposés par Enedis en cours de période tarifaire ?

ENGIE est favorable à la prise en compte des coûts relatifs aux projets de déploiement des réseaux intelligents pour autant que ceux-ci soient maîtrisés et conduits dans la transparence, qu'ils répondent à des finalités pour partie au service des fournisseurs (digitalisation des processus clients par exemple) et ne conduisent pas à des avantages concurrentiels au profit de certaines parties prenantes.

Question 19 : Etes-vous favorable à la reconduction des principes de fonctionnement du CRCP existant ? Si non, quelles seraient, selon vous, les modifications à apporter au mécanisme actuellement en vigueur ?

ENGIE est favorable à la reconduction des principes actuels du mécanisme de CRCP et à la limitation à plus ou moins 2 % de la contribution annuelle de la grille tarifaire à sa résorption.

A ce titre, ENGIE est favorable à la proposition de la CRE consistant à intégrer au CRCP les charges suivantes : (i) charges liées aux Fonds de péréquation de l'électricité, (ii) rémunération des fournisseurs au titre de la gestion des clients en contrat unique dans l'hypothèse où tous les fournisseurs seraient rémunérés, (iii) coûts de la prise en charge des impayés de la part d'acheminement des tarifs intégrés, (iv) redevances de concession.

Concernant les recettes de prestations annexes, ENGIE est favorable à la proposition de la CRE.

Question 20 : Etes-vous favorable aux évolutions de périmètre du CRCP envisagées par la CRE ? Etes-vous favorable ou défavorable à l'inclusion dans le périmètre du CRCP des redevances de concession ?

ENGIE est favorable à la proposition de la CRE et considère que l'intégration de ces charges au CRCP permettrait de réduire le profil de risque d'ENEDIS, et par la même l'intérêt d'une clause de revoyure à mi exercice tarifaire.

Question 21 : Etes-vous favorable à l'introduction d'une clause de rendez-vous dans le TURPE 5 HTA-BT, dans les conditions envisagées par la CRE ?

ENGIE est extrêmement réticente à l'introduction d'une clause de rendez-vous. Si tel était le cas, elle ne devrait être activable que de façon tout à fait exceptionnelle et après que les évolutions tarifaires aient été annoncées suffisamment à l'avance. Sinon, les bénéfices du dispositif tarifaire visant à réguler et étaler les charges au profit d'une plus grande lisibilité des tarifs et d'une réduction des risques, tant pour les distributeurs que pour les fournisseurs, disparaîtraient.

Deux causes principales d'évolution sont envisagées par la CRE :

- L'évolution en niveau des coûts du gestionnaire de réseau, pour lequel le CRCP doit jouer pleinement son rôle de lissage sur l'exercice tarifaire en cours, avec un éventuel report sur le suivant. De façon cohérente avec ces principes, ENGIE est globalement favorable à l'intégration au CRCP de nouvelles natures de charges, comme la CRE le propose (voir les réponses d'ENGIE aux questions 19 et 20). En revanche, ENGIE est totalement opposé à la proposition de la CRE consistant à activer une évolution du TURPE dès que les charges nettes excèdent de 1 % les trajectoires prévues. Elle serait en totale contradiction avec les principes du CRCP qui visent à limiter les mouvements dus aux rattrapages à plus ou moins 2 % de la grille tarifaire.

Si l'évolution des charges d'exploitation fait courir à ENEDIS des risques trop importants, il conviendrait que la CRE traite dans le cadre du CRCP les charges les plus volatiles, afin d'en lisser les conséquences,

- l'évolution de la grille consécutive à l'évolution de la structure tarifaire à mi exercice : ENGIE est opposée à cette évolution qui entre en totale contradiction avec les principes partagés jusqu'à maintenant, de stabilité de la structure et de prévisibilité des évolutions en niveau, permis par le cadre de régulation.

Dans l'hypothèse où une très forte hausse du TURPE 5 serait nécessaire, elle devrait être réalisée en fin de période tarifaire pour permettre aux fournisseurs de l'anticiper et éviter un pincement de marge sur les offres déjà signées.

Question 22 : Que pensez-vous de la fourchette de charges nettes d'exploitation envisagée par la CRE ?

ENGIE n'est pas à même d'évaluer le bon niveau des charges d'ENEDIS.

Question 23 : Que pensez-vous de la proposition de la CRE de reconduire pour la période TURPE 5 la méthode de calcul de charges de capital utilisée pour le tarif TURPE 4 pour la période TURPE 5 ?

Question 24 : Que pensez-vous de la proposition de la CRE de couvrir au taux sans risque les frais financiers d'Enedis pour la période TURPE 5 ?

La proposition de la CRE est cohérente avec ses choix relatifs à la méthode de calcul des charges de capital.

Question 25 : Que pensez-vous de la proposition de la CRE de ne pas introduire de rémunération pour les immobilisations en cours d'Enedis pour la période TURPE 5 ?

ENGIE considère que le tarif doit couvrir fidèlement toutes les charges des opérateurs, et qu'à ce titre, les immobilisations en cours doivent être rémunérées.

Question 26 : Que pensez-vous des fourchettes de valeurs envisagées par la CRE pour les taux de rémunération intervenant dans le calcul des charges de capital d'Enedis ?

ENGIE est favorable à ce que les taux de rémunération couvrent les risques des opérateurs d'infrastructures.

Question 27 : Que pensez-vous des hypothèses d'évolution de la consommation présentées par Enedis ?

ENGIE considère que les trajectoires prévues doivent être les plus réalistes possibles, dans un contexte où les dernières statistiques montrent un tassement, voir une décroissance, tant du nombre de consommateurs que des volumes consommés.

Si les prévisions sont biaisées, l'écart portant sur les recettes tarifaires devra faire l'objet d'un rattrapage dans le CRCP, puis une compensation in fine par une hausse, au détriment de la stabilité du tarif recherchée par les fournisseurs et les consommateurs.

Question 28 : Avez-vous toute autre remarque sur le prochain tarif TURPE 5 HTA-BT ?

Self-care et ENEDIS : Le prochain tarif TURPE reflète le modèle actuel centré sur un opérateur et ses sous-traitants, au centre de l'activité.

Si ce modèle devrait perdurer au niveau des activités de construction et maintenance de réseau il pourrait être remis en cause rapidement sur les aspects prestations par les évolutions techniques et sociétales. En effet l'accélération de la tendance de self-care où le client devient l'unique acteur de ses demandes et une partie de plus en plus importantes des prestations se traite automatiquement devrait rapidement imposer une ouverture du portail plus large et des prestations effectuées à des horaires demandés par le client. A cet effet la qualité de la recherche des identifiants du local, du client ou de son prédécesseur devrait être également améliorée.

Pour éviter que la qualité de service dans le domaine de la distribution électrique souffre de la comparaison avec d'autres domaines (service bancaire par exemple où le client peut déposer des demandes à toute heure), ENEDIS devrait réfléchir et proposer l'évolution de son modèle allant vers des prestations correspondant aux attentes de ses clients, les fournisseurs.