

Réponse à la consultation publique du 4 mai 2017 N°2017-005

Propos liminaires

La CRE fonde sa consultation publique exclusivement à partir du rapport de synthèse sur « l'Evaluation des coûts relatifs aux prestations de gestion de clientèle effectuées pour le compte des GRD de gaz naturel et d'électricité auprès des utilisateurs en contrat unique » effectué par le cabinet de conseil « PMP », que nous nommerons dans nos réponses à cette consultation « Etude PMP » ou « PMP ». Or, celle-ci est contestable à plus d'un titre.

Ainsi la CRE indique que l'étude externe menée pour la CRE fin 2016 a comparé les coûts relatifs aux prestations de gestion de clientèle effectuées pour le compte des GRD auprès des clients en contrat unique de plusieurs fournisseurs « types » par énergie : fournisseur historique, fournisseur alternatif « nouvel entrant » (part de marché inférieure à 1 %), fournisseur alternatif « moyen » (part de marché inférieure à 20 %) ou fournisseur alternatif « challenger » (part de marché supérieure à 20 %).

Or, outre l'absence de réelles explications du fondement de ces catégories, le cas d'un fournisseur type qui aurait "20% de part de marché" en France laisse perplexe, car il s'agit d'un fournisseur imaginaire et que les données utilisées sont réputées être basées sur des données réelles !

Par ailleurs, dans la liste des 11 fournisseurs retenus par l'étude (p 51), aucun n'est un nouvel entrant. PMP constate lui-même que son étude n'est pas fiable (p 22 début paragraphe 5.1 : "dans les délais impartis pour la réalisation de l'étude, il a parfois été difficile pour les acteurs de réunir l'ensemble des données au niveau de détail attendu [...] ". Avec un tel enjeu, il paraît inconcevable qu'une telle étude soit inachevée.

Connaissant par le métier les indicateurs des différents fournisseurs, il est difficile de croire que les éléments de chaque fournisseur ont bien été pris en compte. Certaines données n'auraient-elles pas été occultées dès lors qu'elles n'entraient pas dans une certaine moyenne ? Par exemple, sur le nombre de contacts par client ou le niveau d'impayés de certains fournisseurs.

Enfin, pour ce qui concerne le principe de la distinction entre avant et après le 1^{er} janvier 2018, la CRE ne justifie nullement cette distinction alors que le cadre juridique dans lequel les fournisseurs ont exécuté les prestations concernées est demeuré identique entre ces deux périodes.

Ainsi, la CRE doit motiver son choix de traiter différemment une prestation identique selon qu'elle ait été effectuée en 2017 ou en 2018.

Au-delà de cette distinction, la CRE ne précise pas si la rémunération prévue au titre de la période antérieure au 1^{er} janvier 2018 concernera tous les fournisseurs ou ceux uniquement disposant d'un contrat de prestations de services.

La seule réponse possible nous semble être que la rémunération concernera tous les fournisseurs concernés. A défaut, la CRE consacrerait juridiquement une situation discriminatoire.

Dans ce cas, quel sera le traitement de la rémunération perçue par les fournisseurs disposant déjà d'un contrat de prestation de services. Maintenir cette rémunération en l'état, reviendrait de fait à maintenir une situation discriminatoire, créée par la CRE de par sa délibération du 26 juillet 2012.

Question 1 : Partagez-vous l'analyse de la CRE selon laquelle un niveau de rémunération de la prestation doit s'appuyer sur les coûts d'un fournisseur normalement efficace, sans pouvoir excéder les coûts évités du GRD ?

Sur le principe, oui nous partageons l'analyse de la CRE. Toutefois, qu'est-ce qu'un opérateur efficace ? La CRE indique qu'elle envisage de retenir le niveau d'efficacité d'un fournisseur actif sur un seul marché et y disposant d'une part de marché de 20 %

Or, ce critère de 20% n'est pas justifié et n'est pas pertinent. Ainsi, même dans l'étude PMP, il semble davantage relever d'un postulat que d'un niveau issu d'une réelle analyse.

Enfin, l'argument selon lequel ce même niveau d'efficacité peut être atteint avec des parts de marché moindres, si le fournisseur mène d'autres activités de gestion de clientèle n'est pas étayé et ne correspond pas à la réalité de tous les fournisseurs. Ainsi, tous les fournisseurs ne sont actifs en électricité et en gaz naturel et n'ont pas nécessairement vocation à l'être.

Par ailleurs, la CRE indique « *En pratique, dans le cadre du contrat unique, les GRD facturent les tarifs d'utilisation des réseaux directement aux fournisseurs auxquels ils verseront par ailleurs une rémunération. En moyenne, l'augmentation des tarifs de réseau est donc directement compensée par la rémunération des fournisseurs. Cette augmentation est donc, en moyenne, sans conséquences pour les utilisateurs* ». Or, le raisonnement « en moyenne » n'est pas pertinent car, pour les clients de certains fournisseurs, il se traduira par une augmentation de leurs tarifs. Et pour tous les consommateurs, il impactera de facto la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement) qui est fonction du tarif d'acheminement.

Dès lors : Nous sommes d'accord sur le principe. En revanche, les modalités d'appréciation et d'application ne sont absolument pas fondées et doivent être revues.

A ce titre, nous pourrions être d'accord si ce montant est ensuite pondéré par typologie de fournisseur et donc de taille du portefeuille puisque comme l'indique PMP, la taille du portefeuille a une influence sur les coûts. S'il y a une distinction entre le fournisseur historique et le fournisseur challenger à 20% de part de marché (qui pour rappel est un fournisseur imaginaire car il n'en n'existe pas sur le marché français à ce jour), alors il doit aussi y avoir une différence pour les petits acteurs. La moyenne globale doit correspondre au montant qui sera défini pour Enedis et GrDF.

C'est uniquement dans ces conditions que la rémunération équitable prônée par la CRE (section 3) pourra être effective.

Question 2 : Etes-vous favorable à une rémunération unique de la prestation de gestion de clientèle pour chacun des quatre marchés considérés (marché "d'affaires" et marché "de masse" qui correspondrait aux coûts d'un fournisseur alternatif ayant 20% de part de marché dans une énergie ?

Nous ne comprenons pas la si grande différence de rémunération entre marché de masse et marché d'affaires. Nous ne partageons pas l'analyse de la CRE.

La CRE veille notamment "à ce que les conditions d'accès aux réseaux de transport et de distribution d'électricité et de gaz naturel n'entravent pas le développement de la concurrence" En parallèle, un fournisseur doit proposer (à minima) un contrat unique. C'est une obligation. Le coût évité pour le GRD est le même quel que soit le fournisseur, mais le coût est très différent suivant la taille du fournisseur. Un nouvel entrant, même très efficace, a des coûts bien plus élevés qu'un autre fournisseur. Il convient que la CRE, pour ne pas entraver la concurrence prenne en compte cette réalité et pas uniquement un opérateur historique vs un opérateur à 20 % de part de marché.

Pour ce qui concerne la différence entre marché de masse et marché d'affaire, elle correspond ici à un facteur 13,4 ! Cela mérite une explication plus approfondie de la part de la CRE.

La seule donnée est le nombre de contacts deux à 3 fois supérieur. Cela suffit-il à justifier 13 à 14 fois plus ? Il y a nécessairement un deuxième facteur pris en compte dans le raisonnement de PMP. Même si l'étude, laissant des grands pans confidentiels, ne nous permet pas de comprendre le raisonnement de PMP, on imagine que le nombre de clients plus faible dans le marché d'affaire est le deuxième facteur, car cela impose nécessairement d'amortir ses investissements logiciels sur moins de clients. Et si c'est bien ce qui est pris en compte pour le marché d'affaire, alors pourquoi n'est-ce pas pris en compte pour les fournisseurs "nouvel entrant" ?

Pour conclure, nous ne sommes pas favorables à une rémunération unique de la prestation de gestion de clientèle pour chacun des 4 marchés. Comme cela est indiqué en réponse à la question 1, s'il y a une différence entre le fournisseur historique et le fournisseur challenger imaginaire qui détient 20% des parts de marché, alors il doit y avoir une différence avec les acteurs détenant moins de 1%

Question 3 : Que pensez-vous des niveaux envisagés par la CRE ?

Nous contestons les niveaux envisagés par la CRE. Ces niveaux n'ont rien à voir avec la réalité.

En 2005, la CRE estimait le coût de gestion à 20% de la charge globale <http://www.cre.fr/documents/deliberations/proposition/tarifs-d-utilisation-des-reseaux-publics-de-transport-et-de-distribution-d-electricite2/consulter-l-expose-des-motifs>

Dès 2005, la différence entre la composante de gestion en contrat unique et non unique pour les particuliers était de 22,20€ par an (30€ contre 7,80€)

(<http://www.cre.fr/documents/deliberations/proposition/tarifs-d-utilisation-des-reseaux-publics-de-transport-et-de-distribution-d-electricite2/consulter-les-regles-tarifaires-pour-l-utilisation-des-reseaux-publics-d-electricite>) puis a évolué au fil des TURPE.

L'écart était de 24,96€ avec le TURPE 3 et de 25,90€ avec le TURPE 4.

En 12 ans, le coût de gestion en contrat direct avec Enedis est passé de 30€/an à 34,80€/an.

[REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED]

FIN DE LA PARTIE CONFIDENTIELLE

Nous rejoignons l'étude PMP sur le fait que le coût évité par le GRD serait plus important. Partant de la base de notre calcul, cela explique le coût de gestion des différentes versions du TURPE jusqu'à celui encore d'application aujourd'hui, à savoir un coût annuel d'environ 35€.

En effet si le GRD devait gérer par lui-même la relation avec le client, cela générerait les surcoûts suivants :

- **Gestion client** : des demandes d'explication sur les tarifs plus nombreuses pour les gestionnaires de réseau de distribution car, aujourd'hui le client ne connaît pas la notion de

tarif d'acheminement qui est intégrée à son tarif d'abonnement et du kWh client. Mais si demain Enedis ou GrDF devait expliquer au client pourquoi il est en Courte Utilisation plutôt qu'en Moyenne Utilisation ou en tarif T1 vs T2 en gaz, et faire face aux contestations des clients après une ou 2 factures qui montreraient que le tarif choisi n'est pas optimal sur la période facturée, leur coût de gestion client exploserait. Sachant qu'Enedis refuse de modifier pour le client ce tarif plus d'une fois par an et à partir du TURPE5, même si c'est le client précédent qui l'a mal déterminé, le nouveau client en hérite ! Ce fonctionnement pénaliserait d'ailleurs les GRD car aujourd'hui le GRD est toujours gagnant sur le choix du tarif d'acheminement. S'il est incorrect, le GRD est davantage rémunéré par le fournisseur qui voit sa marge amputée par ce mauvais tarif d'acheminement.

Comment Enedis expliquerait au client qu'il doit choisir entre :

- Tarif sans différenciation temporelle - courte utilisation
- Tarif à quatre plages temporelles - courte utilisation
- Tarif à deux plages temporelles - moyenne utilisation
- Tarif à quatre plages temporelles - moyenne utilisation
- Tarif sans différenciation temporelle - longue utilisation

Si le client ne fait pas le choix optimal, il paiera plus cher que ce qu'il devrait. Aujourd'hui ce ne sont pas les GRD qui optimisent ce choix tarifaire mais les fournisseurs qui en sont les grands perdants. Qu'en sera-t-il lorsque ce sera au GRD de parler tarif avec le client et lui dire que son prix est composé d'une composante de comptage, d'une composante de gestion, d'une composante de soutirage,? Cet élément est d'ailleurs illustré dans l'hypothèse 7 du chapitre 4.1.3 du document de PMP.

- **Facturation** : Enedis et GrDF facturent aujourd'hui la consommation à échoir et ont donc 2 mois d'avance de trésorerie alors que les fournisseurs facturent 2 mois en échu. La facturation à échoir génère beaucoup plus d'appels et d'impayés.

- **Facturation** : à qui reviendra la charge de facturer et déclarer les taxes ? La CTA forcément au GRD car elle se calcule que sur la part fixe acheminement. Mais qu'en est-il pour les autres taxes qui sont calculées sur la consommation ? Car cela a également un coût de gestion.

- **Facturation** : quid de la gestion des tarifs sociaux TPN (élec) et TSS (gaz) puisque :

- * ce sont les GRD qui fournissent les données clients à Xerox Global Services
- * les frais de mises en services doivent être offerts à ces clients en précarité énergétique (aujourd'hui Enedis et GrDF facture le frais au fournisseur qui ne sera remboursé qu'un an après avoir déclaré que ce frais n'a pas été facturé au client)
- * les interventions pour impayés doivent subir un abattement sur le montant du frais des GRD relatif aux déplacements.

A partir de ces éléments, il semble que ce serait au GRD de prendre cela en charge ou en tout cas de faire évoluer son système pour ne plus facturer les clients bénéficiant de ces tarifs.

- **Global** : enfin, cela demanderait au GRD, une série d'évolutions importantes pour gérer la relation en direct, gérer la facturation annuelle avec la mise en place d'échéancier, un système de recouvrement, un système d'encaissement, un service client plus important,

Question 4 : La définition du périmètre "historique" telle que proposée par la CRE vous paraît-elle pertinente ? Sinon, quelle définition vous semblerait pertinente ?

Oui cette définition nous paraît pertinente.

Question 5 : Estimez-vous pertinente, à titre transitoire, la réduction de la rémunération de référence pour déterminer la rémunération des fournisseurs historiques pour les clients du périmètre "historique", telle que proposée par la CRE ?

On estime pertinente la réduction de la rémunération de référence, mais pas à titre transitoire. Au demeurant, quelle est la justification de cette période et de cette date limite ? Si on accepte que le régime doit être différent suivant la taille des fournisseurs, alors il convient de le faire des deux côtés de l'échelle. Pas uniquement les gros fournisseurs mais aussi les petits.

Question 6 : Estimez-vous logique, en raison de la construction même des TRV, l'absence de rémunération concernant les clients aux TRV pour la période antérieure au 1er janvier 2018.

Oui nous estimons logique l'absence de rémunération concernant les clients aux TRV pour la période antérieure au 1er janvier 2018 et même au-delà. Nous sommes d'accord avec le raisonnement de la CRE.

Question 7 : Etes-vous favorable à la prise en compte d'un abattement de 90% pour la rémunération des fournisseurs pour les clients en contrat unique et en offre de marché, pour la période antérieure à la date d'entrée en vigueur de la délibération de la CRE encadrant la rémunération des fournisseurs, soit jusqu'au 1er janvier 2018.

Les développements de la CRE sur cette prétendue anticipation ne sont nullement étayés et fondés.

Tout d'abord, nos prix ne sont pas calculés par rapport aux coûts mais par rapport au marché. C'est ainsi que fonctionne un marché ouvert.

Nous avons donc fixé nos prix en fonction des prix de marché, et notre marge en a découlé. Même si nous avions été capables d'anticiper une hausse du TURPE, nous n'aurions pas pu la répercuter.

Par ailleurs, la CRE ne précise pas si la rémunération prévue au titre de la période antérieure au 1^{er} janvier 2018 concernera tous les fournisseurs ou ceux uniquement disposant d'un contrat de prestations de services.

La seule réponse possible nous semble être que la rémunération concernera tous les fournisseurs concernés. A défaut, la CRE consacrerait juridiquement une situation discriminatoire.

Dans ce cas, quel sera le traitement de la rémunération déjà perçue par les fournisseurs disposant déjà d'un contrat de prestations de service. Maintenir cette rémunération en l'état,

reviendrait de fait à maintenir une situation discriminatoire, créée par la CRE de par sa délibération du 26 juillet 2012

Question 8 : Etes-vous favorable au traitement tarifaire proposé par la CRE en ce qui concerne l'électricité ?

Non nous ne sommes pas d'accord avec la nouvelle méthode car la rémunération est bien plus faible que celle devant être objectivement prévue. Une rémunération de quelques centaines d'euros serait due contre quelques dizaines de milliers pour nos concurrents en raison du traitement dont ils ont bénéficié. Ce traitement n'est pas équitable.

Il est à cet égard étonnant que la CRE ait accepté de valider l'avenant au contrat Direct Energie (Délibération du 3 mai 2016) alors même que les recours devant le Conseil d'Etat (décision du 13 juillet 2016) et le recours devant la Cour d'appel de Paris (2 juin 2016) étaient pendants

Ceci repose sur l'existence de deux classes de fournisseurs : les historiques, et un fournisseur ayant 20 % de part de marché, qui n'existe pas dans les faits. Nos coûts sont bien différents, et nous pouvons dire que nous sommes efficaces dans la mesure où nous avons fait souscrire plus de 10 000 compteurs en 8 mois.

Question 9 : Etes-vous favorable à la prise en compte du niveau moyen de rémunération des fournisseurs dans la part abonnement du tarif ATRD ?

Le montant gaz devrait être à peu près similaire à celui de l'électricité mais nous ne sommes absolument pas en phase avec le fait qu'en gaz cela soit plus coûteux. Certes la variation de consommation est plus importante l'hiver que pour l'électricité ce qui peut impliquer un plus fort taux d'impayés mais ce n'est rien en comparaison aux erreurs de données, à la complexité et aux multiples problèmes qu'apporte la migration des SI d'Enedis.

Question 10 : Etes-vous favorable à l'intégration dans le périmètre du CRCP de la différence entre les charges liées à la rémunération des fournisseurs pour la période postérieure au 1er janvier 2018 et l'augmentation des recettes tarifaires liées à l'augmentation de la part abonnement du tarif ATRD5 ?

Oui nous sommes favorables à cette solution qui permet de couvrir les coûts supplémentaires de gestion de clientèle pour le compte du GRD, à condition qu'elle n'implique pas la même rémunération pour tous les fournisseurs mais que soit bien prise en compte la taille du portefeuille de chacun de ceux-ci pour permettre l'émergence d'une concurrence saine et loyale.

Question 11 : Etes-vous favorable à la prise en compte des charges passées relatives à la rémunération des fournisseurs pour les prestations qu'ils effectuent pour le compte de GRDF auprès des clients en contrat unique, dans les conditions proposées par la CRE ?

Nous sommes favorables à la prise en compte des charges passées relatives à la rémunération des fournisseurs pour les prestations qu'ils effectuent pour le compte de

GRDF auprès des clients en contrat unique, mais pas dans les conditions proposées par la CRE. En effet la méthode proposée par la CRE ne couvrirait pas tous les frais supportés par le fournisseur pour le compte de GrDF.

Nota Bene : nous ne comprenons pas pourquoi seul l'exemple de Direct Energie est cité ?

Question 12 : Que pensez-vous de l'application aux autres GRD de gaz naturel de principes de rémunération et de couverture tarifaire similaires à ceux qui seraient décidés pour GRDF ?

Nous sommes favorables à l'application aux autres GRD de gaz naturel de principes de rémunération et de couverture tarifaire similaires à ceux qui seraient décidés pour GRDF.

Les montants devraient être évalués par GRD, car les SI ne se ressemblent pas et le coût de gestion est plus élevé sur les ELD. Beaucoup d'ELD ne fournissent ni portail de souscription, ni envoi des flux automatisés et présentent de nombreuses lacunes en terme SI.

Nous en profitons pour expliciter notre accord à application aux autres GRD d'électricité de principes de rémunération et de couverture tarifaire similaires à ceux qui seraient décidés pour ENEDIS.

Question 13 : Avez-vous toute autre remarque ?

Oui nous avons d'autres remarques concernant l'analyse de PMP qui semble inachevée. Nous sommes un peu perplexe sur le fait que la CRE ne se soit basée que sur une étude unique pour évaluer les coûts de gestion de clientèle, qui de plus, s'appuie selon leurs propres dires (chapitre 5.1 de l'étude de PMP) sur des données incomplètes et sur une analyse de fournisseurs de marché de masse établis depuis l'ouverture du marché sauf Lampiris qui a 7 ans d'existence.

On peut relever le risque de conflit d'intérêt pour la société PMP dans la réalisation de cette étude, étant donné les liens qu'entretient cette société avec d'autres fournisseurs et distributeurs qui sont ses principaux clients.