



## Consultation Publique de la Commission de régulation de l'énergie du 4 mai 2017 sur la rémunération des prestations de gestion de clientèle effectuées par les fournisseurs pour le compte des gestionnaires de réseaux de distribution de gaz naturel et d'électricité auprès des clients en contrats unique

### Contribution de la FNME-CGT

#### *Préambule*

La CRE fait état de prestations réalisées par les fournisseurs pour le compte des GRD dans le cadre des contrats uniques passés par les usagers.

En amont de la présente consultation, il nous semble indispensable que la CRE :

- liste ces activités de manière plus précise
- réalise une étude visant à déterminer si certaines ne peuvent pas être « relogées » chez les GRD. En effet, il nous semble plus aisé que chacun reprenne autant que faire se peut ses activités propres plutôt que de générer des facturations.
- dresse un bilan de la régulation asymétrique qui bénéficie depuis 2012 aux nouveaux entrants du marché de la fourniture ; notamment, le bien fondé du niveau des sommes perçues par les fournisseurs pour chaque client ; le seuil de taille de 1 750 000 clients étant, lui, clairement proscrit par le Conseil d'Etat. Nous considérons bien singulier que la CRE ait délibéré en faveur de la prolongation du dispositif en mai 2016 alors qu'aucun retour d'expérience n'a été conduit depuis 2012.

Ensuite, il nous semble que l'on ne peut que difficilement faire le tri entre ce qui relève du fournisseur stricto sensu et du GRD dans certaines activités citées (par exemple l'accueil téléphonique, souscription et modification des formules tarifaires, etc.)...En tout cas, la soustraction de la part GRD ne signifierait pas que le fournisseur ne doive plus supporter cette charge et qu'il pourrait se passer de mettre le même niveau de moyens en œuvre.

Par ailleurs, l'optimisation du système serait moindre et générerait pour les fournisseurs comme pour les GRD des coûts supplémentaires si chacun devait reprendre ses propres activités de gestion dans le cadre d'un contrat qui ne serait plus unique. De fait il en découle qu'il existe aussi des coûts évités pour les fournisseurs, et que ceux-ci ne sont apparemment pas considérés par la CRE.

La CGT attire aussi l'attention de la CRE sur le fait que les fournisseurs bénéficient aujourd'hui d'une rémunération qui prend en compte ces activités dans leur totalité. Leur demande s'apparente plus comme une tentative de bénéficier d'un supplément de rémunération et de tirer bénéfice des GRD – bénéfice qui sera facturé in fine aux consommateurs - que d'une volonté de répartir les charges de manière juste.

En outre, se contenter de facturer les GRD sans réaliser une mise à jour du niveau de la rémunération des deux parties, fournisseurs à la baisse et GRD à la hausse, reviendrait in

fine à faire payer deux fois les usagers pour la même prestation, ce qui serait inacceptable. C'est pourquoi la CGT est opposée à une prise en compte de cette question pour la période passée.

Enfin, sur ce plan, la CGT s'inquiète de la part croissante prise par le CRCP dans la facture de l'utilisateur. Il nous semble que ce recours systématique à ce mécanisme à chaque nouvelle charge pour les GRD risque de déséquilibrer la structure tarifaire.

De fait, il nous semblerait plus opportun d'envisager une révision du prochain tarif intégrant les nouvelles charges/ recettes. Donc, en l'état et pour le sujet qui nous préoccupe, il y a selon nous une réflexion amont à affiner et pas de caractère d'urgence à une prise de décision.

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

⇒ La CGT estime en effet que le niveau de rémunération ne doit pas excéder les coûts évités du GRD

**Questions 2 et 3 :** *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 en électricité et en gaz) qui correspondrait aux coûts d'un fournisseur alternatif ayant au moins 20% de parts de marché dans une énergie ?*

**Et :** *Que pensez-vous des niveaux envisagés par la CRE ?*

⇒ La Cgt adhère au principe d'une rémunération unique de cette prestation, mais s'étonne d'un niveau aussi élevé. Il nous semble que certaines prestations indiquées (par exemple l'accueil téléphonique) devraient de toute manière être assurées et qu'elles ne représentent pas un surcoût qualifiable et quantifiable par les fournisseurs.

**Question 4 et 5 :** *La définition du périmètre « historique » telle que proposée par la CRE vous paraît-elle pertinente ? Sinon, quelle définition vous semblerait pertinente ?*

**Et :** *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.*

⇒ La CGT est opposée au principe d'un traitement différencié entre les fournisseurs, sous prétexte de l'antériorité d'existence de certains. Soit la charge de gestion existe réellement, et elle doit alors être couverte de la même manière pour tous, soit elle est artificielle et ne doit pas être rémunérée.

A noter aussi que le nombre de clients n'est pas en soi une cause suffisante pour justifier d'une rémunération différente : certes il peut amener à des économies d'échelle dans la gestion des dossiers, mais il implique aussi en contrepartie la mise en place et la maintenance de systèmes de gestion plus lourds.

Il n'appartient pas à la CRE de discriminer les fournisseurs alternatifs selon leur taille, ni de favoriser les clients en offre de marché au détriment des clients au TRV.

La CGT ne voit pas en outre ce qui justifie d'un coût différent entre le traitement d'un client gaz et électricité.

**Question 6 :** *Estimez-vous logique, en raison de la construction même des TRV, l'absence de rémunération concernant les clients aux tarifs réglementés de vente pour la période antérieure au 1<sup>er</sup> janvier 2018 ?*

⇒ La CGT adhère à cette logique, et va même au-delà : Cf. réponse aux questions 7 et 8.

**Questions 7 et 8 :** *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 1<sup>er</sup> janvier 2018 ?*

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

⇒ La CGT considère qu'il n'y a pas lieu de rémunérer les fournisseurs pour les clients en offre de marché pour la période antérieure au 1<sup>er</sup> janvier 2018. En effet, la rémunération des fournisseurs inclut déjà ces charges, il ne serait pas justifié que les consommateurs les payent deux fois.

Pour ce qui est du traitement tarifaire, la CGT attire l'attention sur le recours sans cesse accru au CRCP pour les nouvelles charges du GRD qui risque à terme de déséquilibrer la structure du Tarif.

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

⇒ La CGT n'y est pas favorable. Nous préférons, à la méthode proposée par le régulateur, celle consistant à répercuter sur chaque catégorie de clients le coût de gestion par elle généré selon qu'elle soit à l'intérieur ou à l'extérieur du périmètre « historique ».

En effet, la CRE a distingué un périmètre « historique », défini comme l'ensemble des clients des fournisseurs EDF et Engie dans leur énergie « historique ». Les clients inscrits dans ce périmètre, feraient supporter à leur fournisseur des coûts de gestion significativement inférieurs aux autres, selon l'étude externe diligentée par le régulateur : nous souhaiterions donc que ces clients puissent directement en bénéficier.

La méthode de calcul proposée par le CRE, basée sur un niveau moyen de rémunération des fournisseurs, conduit au contraire à faire supporter aux clients du périmètre « historique » une partie du « surcoût » de gestion de la clientèle se trouvant en dehors de ce périmètre.

**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 1<sup>er</sup> janvier 2018 et l'augmentation des recettes tarifaires liées à l'augmentation de la part abonnement du tarif ATRD5 ?*

⇒ La CGT n'y est pas favorable. Si la rémunération des fournisseurs pour la période postérieure au 1<sup>er</sup> janvier 2018 est neutre pour le client final, et à partir du moment où cette rémunération constitue une charge non maîtrisable par le distributeur, il serait pertinent que celle-ci soit intégrée au CRCP.

**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 ?*

⇒ La CGT n'y est pas favorable. Nous considérons que cette rémunération – quel que soit son niveau – constitue un pur effet d'aubaine pour les fournisseurs concernés.

Nous rappelons que les niveaux de prix des offres de marché ont toujours été fixés en fonction des TRV. Le raisonnement qui est tenu pour ces derniers – considérant qu'ils sont construits de façon à refléter l'ensemble des charges supportées par le fournisseur – peut donc s'appliquer intégralement aux offres de marché.

Le GRD devra, si cette rémunération se confirme, supporter une charge qui n'avait pas été prise en compte pour le calcul de son revenu autorisé et sur laquelle il n'a aucune prise : elle se traduirait donc nécessairement par une augmentation du tarif de distribution. Sur ce point, nous estimons que le document de consultation n'est pas assez clair. En effet, le mode de couverture de cette charge éventuelle par l'ATRD n'est pas précisé. Nous sommes bien entendu opposés à tout système consistant à faire supporter aux clients aux TRV des coûts passés de gestion d'une clientèle en offre de marché.

**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 ?*

⇒ La CGT y est favorable. En effet, puisque les caractéristiques de la prestation rendue par les fournisseurs sont indépendantes du GRD, et que les coûts de gestion de la clientèle évités par GRDF sont nécessairement inférieurs aux coûts évités par les autres GRD, il nous semble pertinent d'appliquer les principes de rémunération et de couverture tarifaire décidés pour GRDF aux autres GRD.