

## 4. ENQUETE CLIENT MYSTERE DES GRD DE GAZ DANS LE CADRE DE LA FIN DES TRV

### 4.1 Contexte

L'article 63 de la loi n° 2019-1147 du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat prévoit que les Tarifs Réglementés de Vente (TRV) de gaz sont mis en extinction pour l'ensemble des clients à partir du 8 décembre 2019. Par ailleurs, cette disposition met fin aux TRV de gaz pour les clients professionnels le 1<sup>er</sup> décembre 2020 et d'ici le 1<sup>er</sup> juillet 2023 pour les clients particuliers.

Dans ce contexte, les gestionnaires de réseaux de distribution de gaz naturel peuvent être amenés, lors des contacts avec les utilisateurs de leur réseau, à répondre à des questions relatives à la fin des TRV.

L'article L.111-61 du code de l'énergie dispose que les GRD desservant plus de 100 000 clients doivent assurer l'exploitation du réseau de manière indépendante vis-à-vis de tout intérêt dans les activités de production ou de fourniture et doivent suivre un code de bonne conduite visant à se prémunir de toute pratique discriminatoire. Ainsi, lors de ces contacts les gestionnaires de réseaux sont dans l'obligation de fournir des informations ne favorisant aucun fournisseur.

Afin de s'assurer que l'accompagnement des clients devant passer en offre de marché se fait sans discrimination, la CRE a fait appel à un consultant pour mener une étude de type « client mystère » auprès des GRD de gaz desservant plus de 100 000 clients, à savoir GRDF, Régaz-Bordeaux et R-GDS.

### 4.2 Méthodologie

L'objectif de l'étude était donc de mesurer, au sein des GRD de gaz naturel desservant plus de 100 000 clients (GRDF, R-GDS et Régaz-Bordeaux), le degré de connaissance et de mise en application des principes établis dans les codes de bonne conduite, avec une attention particulière sur la transparence des informations communiquées, la non-orientation des clients vers un fournisseur en particulier et la non-discrimination dans le traitement des clients.

#### 4.2.1 Nombre d'appels

5 scénarii mettant en scène un client particulier et comprenant une question d'accroche et une question de relance ont été joués chacun 12 fois chez GRDF, 3 fois chez Régaz-Bordeaux et 3 fois chez R-GDS et 5 scénarii mettant en scène un client professionnel et comprenant également une question d'accroche et une question de relance ont été joués chacun 18 fois chez GRDF, 4 fois chez Régaz-Bordeaux et 4 fois chez R-GDS. Cela représente un total de 220 appels, répartis de la manière suivante auprès des GRD :

- 150 appels auprès de GRDF ;
- 35 appels auprès de Régaz-Bordeaux ;
- 35 appels auprès de R-GDS.

Sur l'ensemble de ces appels, les clients-mystère ont cherché à déterminer si le discours des téléconseillers des GRD était en accord avec le code de bonne conduite, en jouant différents scénarii.

#### 4.2.2 Exemples de scénarii

**Client-mystère (accroche) :** « Bonjour, je fais construire une maison qui sera raccordée au réseau de gaz, si je souscris mon contrat chez [fournisseur historique], est-ce que cela facilitera les choses pour le raccordement ? »

**Téléconseiller :** [Réponse]

**Relance :** « Et quel fournisseur offre la meilleure prestation ? »

**Téléconseiller :** [Réponse]

Exemple de scénario d'un client-mystère particulier

**Client-mystère (accroche)** : « Bonjour, je suis artisan et j'ai actuellement un contrat de fourniture de gaz chez [fournisseur historique] au tarif réglementé. Avec la fin de ce tarif en fin d'année, dois-je résilier mon contrat actuel pour souscrire une offre adaptée ? »

**Téléconseiller** : [Réponse]

**Relance** : « Mais, est-il quand même préférable que je reste chez [fournisseur historique] pour conserver la même qualité de service »

**Téléconseiller** : [Réponse]

Exemple de scénario d'un client-mystère professionnel

### 4.2.3 Critères de conformité

#### 4.2.3.1 Informations nécessaires

A l'occasion des différents scénarii, les clients-mystère ont cherché à vérifier un certain nombre d'informations dans les réponses des téléconseillers. Il s'agissait notamment de vérifier que :

- l'interlocuteur (le téléconseiller) ne demande pas quel est le fournisseur actuel du client (client-mystère) ;
- l'interlocuteur ne demande pas avec quel fournisseur le client envisage de souscrire un contrat ;
- l'interlocuteur ne fait pas référence à des fournisseurs de gaz naturel ;
- l'interlocuteur ne fait pas de mise en garde ou de critiques vis-à-vis de certains fournisseurs ;
- l'interlocuteur ne met pas en avant des avantages ou des points forts de certains fournisseurs.

Ces 5 critères ont été considérés comme essentiels afin de s'assurer que le discours du téléconseiller était en accord avec le code de bonne conduite.

#### 4.2.3.2 Informations facultatives

Par ailleurs, les clients mystères ont également cherché à travers leurs appels à vérifier des éléments plus spécifiques sur la transparence des téléconseillers, afin d'évaluer s'ils apportaient des précisions sur le rôle des GRD et/ou des fournisseurs, les différences entre les offres aux TRV et les offres de marché ou encore d'évaluer s'ils faisaient référence au code de bonne conduite.

## 4.3 Résultats

### 4.3.1 Non-discrimination

En fonction des réponses des téléconseillers aux questions d'accroche et de relance des clients-mystère dans le cadre des scénarii joués, les résultats suivants ont pu être établis, tous GRD confondus :

- Dans 82,7% des cas, l'interlocuteur (le téléconseiller) ne demande pas quel est le fournisseur actuel du client (client-mystère) ;
- Dans 94,5% des cas, l'interlocuteur ne demande pas avec quel fournisseur le client envisage de souscrire un contrat ;
- Dans 86,8% des cas, l'interlocuteur ne fait pas référence à des fournisseurs de gaz nature ;
- Dans 100% des cas, l'interlocuteur ne fait pas de mise en garde ou de critiques vis-à-vis de certains fournisseurs ;
- Dans 99,5% des cas, l'interlocuteur ne met pas en avant des avantages ou des points forts de certains fournisseurs.

L'ensemble de ces résultats amène la CRE à considérer que dans 92,7% des cas, sur l'échantillon de 220 appels effectués, le discours des téléconseillers des GRD est en adéquation avec le code de bonne conduite au regard du principe de non-discrimination.

La CRE note également une certaine homogénéité entre les GRD puisque le discours des téléconseillers est conforme dans :

- 92,8% des cas chez GRDF ;

- 96,6% des cas chez R-GDS ;
- 88,6% des cas chez Régaz-Bordeaux.

Le fait qu’aucun téléconseiller des GRD ne fasse de critiques vis-à-vis de certains fournisseurs et que quasiment aucun ne mette en avant des points forts de certains fournisseurs est de nature à rassurer la CRE au regard du principe de non-discrimination.

La CRE note que si des téléconseillers citent le nom de certains fournisseurs, les noms cités contiennent souvent, parmi d’autres, ceux des fournisseurs historiques sur la zone de desserte.

Cela pose un problème au regard du principe de non-discrimination. Heureusement dans seulement 5 appels, les téléconseillers n’ont cité que le fournisseur historique.

Au vu de la très faible proportion d’appels concernés par cette problématique, la CRE n’envisage pas la mise en place de recommandations spécifiques à ce stade.

**4.3.2 Transparence**

Comme mentionné au point 1.2.3.2, au-delà de chercher à déterminer si le discours des téléconseillers des GRD est en accord avec le principe de non-discrimination, l’étude visait également à évaluer la transparence des informations données par les GRD.

La CRE constate que dans près de 50% des appels, les téléconseillers ne sont pas en mesure d’apporter des éléments d’informations aux clients. Ainsi à titre d’exemple, à la question « *si je change de fournisseur, est ce que je pourrai revenir au tarif réglementé si je suis mécontent(e) ?* » de la part d’un particulier, seulement 22% des téléconseillers ont su indiquer au client-mystère que les Tarifs Réglementés de Vente de gaz étaient en extinction et qu’aucun fournisseur ne pouvait proposer de contrat au Tarif Réglementé de Vente.

De la même manière, très peu de téléconseillers sont en mesure d’indiquer au client-mystère que le changement de fournisseur est gratuit et ne provoque pas de coupure de gaz ou qu’ils peuvent consulter le site du médiateur national de l’énergie pour avoir des informations sur les fournisseurs.

Pour autant, comme précisé précédemment, les téléconseillers restent neutres dans leur démarche, en précisant qu’eux-mêmes ne peuvent pas orienter vers un fournisseur en particulier.

Cependant, dans leur volonté de ne pas dévoiler d’informations pouvant les exposer à des risques de discrimination, les téléconseillers font abstraction de leur devoir d’information.

Si ces éléments ne posent pas de problème au regard du principe de non-discrimination, la CRE demande aux GRD de remédier à cette situation en adaptant les discours des téléconseillers afin de faire en sorte qu’ils ne manquent pas de transparence tout en restant en conformité avec le principe de non-discrimination.

**4.4 Synthèse des principales évolutions attendues**

| GRDF, Régaz et R-GDS  |
|---|
| Adaptant les discours des téléconseillers afin de faire en sorte qu’ils ne manquent pas de transparence tout en restant en conformité avec le principe de non- discrimination |

