

Consultation publique CRE n°2018-011 du 11 octobre 2018



Compensation des consommateurs faisant appel à leur prestataire habituel pour adapter leurs installations intérieures dans le cadre de l'opération de conversion du réseau de gaz B



Réponse ENGIE

ENGIE considère positivement les propositions de la CRE.

Q1 : Êtes-vous d'accord avec les modalités de compensations pour les consommateurs « sans *process* » qui choisiront de faire appel à leur prestataire habituel d'entretien ? Si non, que proposez-vous ?

Modalités d'appels d'offre

ENGIE appelle l'attention de la CRE sur plusieurs points concernant les modalités d'appels d'offre :

- L'intervention à réaliser sur une chaudière nécessite des ressources humaines conséquentes, lesquelles sont rares sur le marché. Une intervention moyenne est estimée entre 1h20 et 1h30 sur un appareil, incluant le changement du régulateur, l'intervention sur la machine, les contrôles dans la maison et l'explication avec l'occupant. Comme cette intervention n'est pas demandée par l'occupant, il est possible que le PHE rencontre des portes fermées, ce qui tend encore davantage les emplois du temps des techniciens et les déplacements coûteux. Il faut noter qu'il n'est pas prévu de compensation financière lorsque l'occupant est absent, ni lorsqu'il faut intervenir plusieurs fois dans le logement pour différentes raisons, comme lors d'un deuxième passage pour absence, équipement de chauffage qui nécessite plusieurs interventions, etc.
- La compétence nécessaire pour réaliser ces opérations passe par une formation qui ajoute un coût pour les prestataires. Cette formation immobilise chaque technicien pendant 2 jours non productifs.
- L'intervention nécessite par ailleurs des acquisitions de matériels dont le coût peut être réductible pour certaines entreprises : torches spéciales, lunettes, tapis isolants, tablettes spécifiques pour télécharger l'outil de GRDF, etc.

- L'intervention nécessaire sur les chaudières n'est pas sollicitée par les occupants des logements mais leur est imposée. Si la compensation financière du client n'est pas totale, le risque de refus sera important.

Ainsi, un mécanisme qui imposerait de tirer les prix trop bas risque d'avoir un effet négatif sur l'opération : dans ce cas les PHE refuseront de réaliser une intervention non rentable, ou alors la conditionneront à des frais supplémentaires que les clients refuseront de payer.

Mécanisme de compensation

Concernant le processus de versement, la CRE propose que la compensation se fasse « *par le biais d'un "chèque réglages" que GRDF enverra en amont de l'intervention au consommateur afin que celui-ci le remette à son PHE* ». Un tel dispositif ne doit pas passer par un chèque de banque qui risque d'être utilisé à d'autres finalités, mais bien par un « bon d'échange » ou « *voucher* » dédié spécifiquement à cette opération.

Au vu des volumes importants, il serait intéressant que la compensation de ce *voucher* puisse être au maximum automatisée, au fur et à mesure que le programme se développe. Ainsi, lors de son envoi, le *voucher* doit apparaître dès la première page du courrier, il doit afficher une somme en euros en chiffres et en toutes lettres afin d'éviter qu'il ne soit mis à la corbeille à papiers. Le *voucher* doit clairement mentionner qu'il ne peut pas être compensé par un établissement bancaire, ne peut pas être utilisé pour d'autres opérations que la conversion (il n'a rien à voir avec le « chèque énergie ») mais peut uniquement être remis à un PHE pour la procédure dédiée. Ensuite, le *voucher* doit être incessible, comporter des éléments de limitation de sa reproduction par photocopies et pouvoir comporter un QR-Code ou code barre utilisé par la profession pour réaliser les enregistrements rapidement sur un serveur sécurisé. Enfin, il doit afficher de façon lisible une date de validité et préciser les prérequis de l'intervenant (qualifié RGE, PG maintenance, etc.). Les entreprises potentiellement bénéficiaires du *voucher* et qui manifestent leur intérêt doivent être répertoriées par GRDF afin d'éviter des interventions frauduleuses. Dès qu'un *voucher* est utilisé, il doit pouvoir être confirmé et être désactivé immédiatement pour ne pas donner lieu à de multiples compensations.

ENGIE recommande donc qu'une démarche d'automatisation et de digitalisation soit menée, avec pour objectif de fluidifier et industrialiser la compensation et limiter les fraudes. Les éléments proposés par ENGIE à titre indicatif, inspirés de l'expérience du chèque énergie, devraient bien sûr faire l'objet de concertations avec les parties prenantes, y compris les associations et travailleurs sociaux.