

## Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 17 mai 2016 portant approbation des principes de tenue des comptes séparés d'Engie pour ses activités de fourniture entre clients finals aux tarifs réglementés et clients finals en offre de marché

Participaient à la séance : Christine CHAUVET, Catherine EDWIGE, Hélène GASSIN, Yann PADOVA et Jean-Pierre SOTURA, commissaires.

### I. Cadre juridique

L'article L. 111-88 du code de l'énergie dispose que « *Toute entreprise exerçant, dans le secteur du gaz naturel, une ou plusieurs des activités énumérées au présent article [...] établit, en outre, des comptes séparés pour ses activités de fourniture respectivement aux consommateurs finals ayant exercé leur éligibilité [en choisissant une offre de marché] et aux consommateurs finals ne l'ayant pas exercée [en restant dans le cadre du tarif réglementé], et identifie, s'il y a lieu, dans sa comptabilité interne, les revenus provenant de la propriété des réseaux publics de distribution.* »

L'article L.111-89 du code de l'énergie énonce que « *Les règles d'imputation, les périmètres comptables et les principes déterminant les relations financières entre les différentes activités, qui sont proposés par les opérateurs concernés pour mettre en œuvre la séparation comptable prévue à l'article L. 111-88, ainsi que toute modification ultérieure de ces règles, périmètres ou principes sont approuvées par la Commission de régulation de l'énergie.*

*La Commission de régulation de l'énergie veille à ce que ces règles, périmètres et principes ne permettent aucune discrimination, subvention croisée ou distorsion de concurrence. Les comptes séparés prévus à l'article L. 111-88 lui sont transmis annuellement. »*

L'article L.134-2 du code de l'énergie dispose que « *Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires, la Commission de régulation de l'énergie précise, par décision publiée au Journal officiel, les règles concernant [...] Les périmètres de chacune des activités faisant l'objet d'une séparation comptable en application des dispositions de la section 6 du chapitre 1er du titre 1er du livre 1er, les règles d'imputation comptable appliquées pour obtenir les comptes séparés et les principes déterminant les relations financières entre ces activités.* »

### II. Contexte

#### 1. Principes en vigueur

Par sa délibération du 11 février 2010, la CRE a approuvé les principes de tenue des comptes séparés

d'Engie (anciennement « GDF Suez ») pour les activités de fourniture entre consommateurs finals ayant exercé leur éligibilité et consommateurs finals ne l'ayant pas exercée.

En application de ces principes, Engie doit présenter annuellement à la CRE un compte de résultat détaillé des deux périmètres, mentionnant notamment :

- le chiffre d'affaires ;
- le coût du gaz livré ;
- les coûts d'infrastructures (stockage, transport et distribution) ;
- les coûts commerciaux ;
- les coûts de financement du périmètre.

S'agissant des coûts commerciaux, ces coûts sont ventilés par nature de vente en fonction de deux clés : chiffres d'affaires et nombre de clients. La CRE indique dans la délibération du 11 février 2010 susmentionnée que « *Dans le contexte d'ouverture des marchés, la Commission juge nécessaire de s'assurer régulièrement de la pertinence de ces règles dans le temps en menant des audits.* »

## **2. Audit mené par la CRE en 2015**

Dans son rapport du 13 mai 2015 sur les tarifs réglementés de gaz, la CRE a constaté qu'une grande partie de l'effort de développement commercial d'Engie était tournée vers le développement de son portefeuille de clients en offres de marché. Or les modalités d'affectation en vigueur conduisent à attribuer une partie des coûts correspondants (ex : campagnes de publicité, plateformes téléphoniques) aux clients aux tarifs réglementés au travers de clés de répartition communes. La CRE avait souligné qu'« *il n'est pas pertinent d'affecter aux clients aux tarifs réglementés les coûts de ces actions* ».

Dans le cadre de ces travaux, la CRE avait identifié 13 M€ d'actions commerciales destinées à promouvoir des offres de marché, dont 9 M€ étaient affectés aux tarifs réglementés dans la première proposition d'Engie en vue de l'élaboration des tarifs réglementés au 1er juillet 2015. Elle avait relevé que d'autres actions commerciales étaient susceptibles de rentrer dans ce cadre, telles que le démarchage des clients aux tarifs réglementés en vue de leur proposer des offres de marché, sans être en mesure d'identifier les coûts associés à ces actions dans les délais contraints de ses travaux. Elle avait demandé à Engie de lui transmettre des éléments complémentaires sur les coûts associés aux autres actions commerciales destinées principalement à promouvoir des offres commerciales avant le mouvement tarifaire envisagé au 1er juillet 2015 et d'intégrer à ce titre un ajustement dans les éléments transmis au gouvernement pour l'élaboration des tarifs.

Les éléments complémentaires transmis par Engie avaient conduit à exclure des coûts commerciaux affectés aux tarifs réglementés lors de leur évolution au 1er juillet 2015, outre les 9 millions d'euros susmentionnés, 4,5 millions d'euros correspondant à des coûts de plateformes économiques dédiées à son activité de vente aux clients en offres de marché.

Au-delà de ces premiers ajustements, la CRE avait demandé dans son rapport sur les tarifs réglementés de gaz « *de faire évoluer les modalités d'affectation des coûts commerciaux d'Engie entre clients aux tarifs réglementés et clients en offres de marché compte-tenu de l'évolution significative de la structure de son portefeuille de clients.* »

## **3. Rapport de la CRE sur la surveillance des marchés de détail**

Dans son rapport de novembre 2015 sur le fonctionnement des marchés de détail français de l'électricité et du gaz naturel, la CRE a indiqué qu'elle serait « *attentive à ce que les principes de la comptabilité dissociée évoluent de manière à refléter la juste répartition des coûts entre les activités TRV et offres de marché, y compris les coûts des plates-formes téléphoniques, Engie pouvant notamment profiter d'appels entrants de clients aux tarifs réglementés pour promouvoir des offres de marché* » (p. 161).

#### **4. Décision de l'Autorité de la concurrence du 2 mai 2016**

Dans sa décision n°16-MC-01 du 2 mai 2016 relative à une demande de mesures conservatoires présentée par la société Direct Energie dans le secteur de l'énergie, l'Autorité de la concurrence a relevé que « *les données communiquées par Engie montrent que les nouveaux contrats souscrits par les clients résidentiels auprès de l'opérateur historique concernent pour [80-90]% en 2014 et [90-100]% en 2015 des offres de marché et non des offres aux TRV. Engie alloue donc comptablement des sommes significatives aux offres aux TRV pour des dépenses de communication et des dépenses liées à des prestataires de centres d'appel alors que, manifestement, ces offres ne font plus l'objet d'une promotion auprès du public* » (§ 162).

L'Autorité a souligné que « *les coûts commerciaux pris en compte par Engie pour déterminer le prix de ses offres de marché sont minorés et qu'une partie des coûts réellement subis par Engie pour lesdites offres pèsent sur les offres aux TRV.* » (§ 232).

Elle a conclu que « *Dans ce contexte et même s'il n'est pas possible dans le cadre de l'examen de la demande de mesures conservatoires de quantifier précisément les sommes en cause, Engie pourrait utiliser les ressources tirées de la vente de ses offres au TRV pour subventionner ses offres de marché, dont les prix sont inférieurs au coût à long terme subi par Engie pour les fournir* » (§ 233).

L'Autorité de la concurrence a indiqué qu'elle portait une attention particulière au processus de réexamen des principes de dissociation comptable par la CRE, qui éclairerait son examen au fond des pratiques de prix d'Engie sur le segment des offres de marché résidentielles.

### **III. Propositions d'ENGIE**

Engie a transmis le 7 octobre 2015 à la CRE une proposition de modification de la méthodologie d'allocation des coûts commerciaux entre les activités pour les clients en tarifs réglementés et ses activités pour les clients en offres de marché. Cette proposition est annexée à la présente délibération. Engie s'est appuyé sur les travaux réalisés par un consultant externe, dont les conclusions ont été transmises à la CRE le 8 octobre 2015.

### **IV. Observations de la Commission de régulation de l'énergie**

La proposition d'Engie a donné lieu à de nombreux échanges entre la CRE et Engie depuis septembre 2015. La CRE a par ailleurs auditionné Engie le 13 avril 2016. Une visite d'un centre de relation clientèle (CRC) d'Engie s'est déroulée à Bagneux le 11 avril 2016.

#### **1. Sur le périmètre**

Engie a transmis une proposition de principes de dissociation révisés sur le périmètre :

- des consommateurs particuliers ;
- des consommateurs non résidentiels dont le niveau de consommation est inférieur à 30 MWh.

Engie n'a pas transmis de proposition de principes révisés sur l'ensemble de son portefeuille clients. Les offres au tarif réglementé de vente de gaz naturel en France métropolitaine continentale ont disparu entre le 19 juin 2014 et le 1<sup>er</sup> janvier 2016 pour les consommateurs non résidentiels dont le niveau de consommation est supérieur à 30 MWh, en application de l'article 25 de la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation prévoit trois échéances selon la catégorie de consommateurs.

#### **2. Sur les coûts de promotion et de commercialisation des ventes**

Engie indique que dans cette catégorie sont regroupées :

- les charges des partenaires qui commercialisent les offres d'ENGIE,
- les prestations de vente en porte à porte, les mailings de proposition d'offre, la télévente, les envois de SMS, les campagnes de communication sur internet
- la communication média et hors média qui porte directement sur des offres de ventes d'énergie
- les moyens dédiés à la vente des offres d'énergie et à la communication qui accompagne la commercialisation.

La proposition d'Engie consiste à répartir ces charges entre les offres d'électricité, les offres de marché de gaz et les tarifs réglementés en fonction du nombre de « contrats vendus », et non plus à les allouer, conformément aux principes en vigueur, à 60 % au nombre de clients en portefeuille et à 40 % au chiffre d'affaires.

Cette proposition aurait pour effet de réduire très sensiblement la part de ces coûts imputés aux tarifs réglementés de vente, qui passerait d'environ 60% à environ 5% en 2015.

Cependant, dans la mesure où l'effort de promotion et de développement actif des ventes par l'intermédiaire de ces canaux est actuellement entièrement tourné vers les offres de marché, la CRE estime qu'aucune part de ces coûts ne saurait être imputée aux TRV.

### **3. Sur les coûts de « relation clientèle », y compris les coûts de commercialisation sur appel entrant**

Engie propose que les charges de relation avec la clientèle soient réparties entre les offres suivant le nombre de clients en portefeuille au cours de la période, hors charges associées à la commercialisation sur appel entrant. Ces dernières sont réparties entre les offres au nombre de contrats vendus.

La CRE relève que ces modalités de répartition conduisent à continuer d'affecter pour l'exercice en cours, une grande partie des coûts sur les tarifs réglementés compte-tenu du portefeuille actuel d'Engie.

Afin d'apprécier la pertinence des modalités de répartition proposée par Engie, la CRE a :

- examiné les scripts utilisés par les opérateurs, qu'elle recueille dans le cadre de la surveillance des marchés de détail depuis 2014 ;
- observé l'activité d'un centre de relation clientèle (CRC) lors d'une visite du site de Bagneux le 11 avril 2016 ;
- recueilli et analysé les éléments de reporting interne d'Engie identifiant le nombre d'actes traités par les opérateurs des centres de relation clientèle par type d'offre.

#### **a. Sur le thème d'appel entrant « emménagement »**

Certains des appels aux plateaux téléphoniques aboutissent à la proposition d'un nouveau contrat en particulier lors d'un emménagement.

Engie propose d'évaluer les charges associées par le produit du coût moyen d'un contact et du nombre de contrats conclus en tarifs réglementés, en offres de marché de gaz et en offres de marché d'électricité. Le coût moyen d'un seul appel serait affecté à chaque contrat

Au regard des constats effectués et des données obtenues lors des travaux menés, la CRE observe que :

- les appels classés dans la file emménagement durent en moyenne environ 50%<sup>1</sup> plus longtemps que les appels relatifs aux autres thèmes. En effet, les appels « emménagement » sont souvent l'occasion d'une proposition commerciale complète ;
- la conclusion d'un contrat est le seul objet de l'ensemble des appels de la file « emménagement », et peut donner lieu dans ce cadre à plusieurs appels ;

<sup>1</sup> Estimation retenue par la CRE sur la base des données statistiques communiquées par Engie en avril 2016

- le script relatif à ces appels prévoit la proposition systématique d'une offre de marché, sauf si le client fait spontanément référence au TRV, auquel cas ce tarif lui est proposé, après le rappel du fait qu'il est fixé par le pouvoir public et peut évoluer chaque mois, et la question « *C'est bien ce que vous souhaitez ?* » ;
- plus de 90% des nouveaux contrats conclus en 2015 par les clients résidentiels le sont en offre de marché.

La CRE considère que les règles d'imputation des coûts liés à la gestion des appels « emménagement » proposées par Engie ne tiennent pas compte de ces constats.

La CRE demande que, pour déterminer les coûts associés au thème « emménagement » à répartir en fonction du nombre de contrats vendus entre les différentes offres, Engie prenne en compte l'ensemble des appels traités par les centres de gestion de clientèle dans cette file d'appels, et non pas un seul appel par contrat, en majorant le coût moyen de chaque appel d'un coefficient de 50%.

#### ***b. Sur les autres thèmes des appels entrants et des actes de back office***

Sur la base des analyses effectuées et des données obtenues, la CRE observe que les moyens consacrés aux différents types d'offre au sein des plateaux de relation clientèle ne reflètent pas le poids de ces offres dans le portefeuille d'Engie. En effet, les durées et les fréquences d'appel sont variables selon les types d'offre.

S'agissant de la fréquence des appels entrants et des actes de back office, la CRE a demandé à Engie la répartition de ces appels et actes en fonction du contrat dont dispose le client. Il ressort de ces éléments qu'après déduction des appels liés aux emménagements, seuls 39% des actes traités au titre de la gestion de clientèle sont relatifs aux tarifs réglementés en 2015, alors que la clé de répartition des coûts en fonction du nombre de clients en portefeuille conduirait à en affecter environ 60% à ces clients.

S'agissant de la durée des appels, il ressort des scripts communiqués par Engie que, jusqu'à la fin de 2015, tous les appels entrants des clients aux TRV, y compris dans la file « facturation » (qui concerne tous les appels entrants qui ne sont pas liés à un emménagement ou à un déménagement), pouvaient donner lieu à la promotion d'une offre de marché. Engie indique ne plus proposer d'offre de marché dans ce cadre depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, à l'exception d'un service d'assurance facturation. Par conséquent, une part significative du temps des appels de « facturation » était consacrée à la promotion des offres de marché jusqu'à la fin de 2015, et il est vraisemblable que depuis cette date, la durée moyenne des appels « facturation » des clients aux TRV est réduite. L'absence de données sur la durée moyenne des appels par type de contrat ne permet cependant pas de mesurer cet effet.

En conséquence, la CRE considère que les règles d'imputation des coûts associés aux thèmes des appels entrants et des actes de back office proposées par Engie ne sont pas pertinentes.

La CRE considère que les règles d'imputation à retenir pour répartir les coûts entre activités de fourniture entre clients finals aux tarifs réglementés et clients finals en offre de marché doivent tenir compte de l'activité réelle des CRC constatée sur l'exercice concerné. Ces coûts, retraités des coûts associés au thème « emménagement » précédemment décrits, doivent ainsi être répartis entre types d'offre en fonction du nombre d'actes traités rattachés à ces offres sur l'exercice concerné, pour mieux refléter l'activité de gestion de clientèle d'Engie.

La CRE demande à Engie de mettre en place dans les meilleurs délais une mesure de la durée moyenne des appels par file et par type de contrat, afin de pouvoir également retraiter les coûts en fonction de ce paramètre.

4.

#### **5. Sur les systèmes d'information**

La proposition d'Engie consiste à répartir les charges relatives aux systèmes d'information entre les offres suivant le nombre de clients en portefeuille au cours de la période.

La CRE observe que la répartition proposée par Engie ne permet pas de prendre en compte le développement éventuel d'un système d'information ou d'une application dédié à un type d'offre. La CRE considère par conséquent que dans un tel cas, une affectation directe doit être retenue.

Si une affectation directe n'est pas possible, une répartition entre les offres suivant le nombre de clients en portefeuille au cours de la période pourra être retenue.

#### **6. Effets induits sur l'analyse de la couverture des coûts par les tarifs**

L'application des clés de répartition des coûts commerciaux modifiées est susceptible d'avoir un effet sur l'analyse de la couverture des coûts par les recettes des différents types d'offres.

Pour l'exercice 2015, les modalités d'affectation des coûts commerciaux révisées, y compris la prise en compte des observations de la CRE, conduisent à réaffecter, par rapport aux modalités d'affectation actuellement en vigueur, environ 90 M€ de l'activité de fourniture aux clients aux tarifs réglementés à l'activité de fourniture aux clients en offre de marché de gaz et d'électricité.

Dans le cadre des travaux en cours menés par la CRE sur l'analyse des coûts à prendre en compte pour l'élaboration des tarifs réglementés au 1<sup>er</sup> juillet 2016, il conviendra de prendre en compte les résultats de ces travaux pour établir le niveau des coûts commerciaux prévisionnels à retenir dans ces tarifs.

Dans le cadre de ses missions de surveillance des marchés de détail, la CRE s'assurera par ailleurs de la prise en compte des coûts ainsi identifiés dans les offres de marché proposées par Engie.

### **V. Décision de la Commission de régulation de l'énergie**

Les règles d'imputation comptable proposées par Engie doivent intégrer les éléments suivants :

- compte tenu de la politique commerciale actuelle d'Engie, les coûts de promotion et de commercialisation des ventes ne doivent pas être imputés, même pour partie, à l'activité de fourniture aux clients au tarif réglementé ;
- les coûts des appels entrants et des actes de back office associés au thème « emménagement » à répartir en fonction du nombre de contrats vendus entre les différentes offres doivent prendre en compte l'ensemble des appels traités par les centres de gestion de clientèle dans cette file d'appels, et non pas un seul appel par contrat, en majorant le coût moyen de chaque appel d'un coefficient de 50% ;
- les règles d'imputation à retenir pour répartir les coûts associés aux appels entrants et aux actes de back office (hors appels et actes relatifs aux « emménagements ») entre activités de fourniture entre clients finals aux tarifs réglementés et clients finals en offre de marché doivent tenir compte de l'activité réelle des centres de relation clientèle constatée sur l'exercice concerné. Ces coûts, doivent être répartis entre types d'offre en fonction du nombre d'actes traités et d'appels rattachés à ces offres sur l'exercice concerné, pour mieux refléter l'activité de gestion de clientèle d'Engie.
- une affectation directe des coûts des systèmes d'information doit être privilégiée, notamment dans le cas d'un développement d'un système d'information ou d'une application dédié à un type d'offre.

6/7

Si une affectation directe n'est pas possible, une répartition entre les offres suivant le nombre de clients en portefeuille au cours de la période pourra être retenue par Engie.

La CRE demande enfin à Engie de mettre en place, dans les meilleurs délais, une mesure de la durée moyenne des appels entrants par file et par type de contrat, afin de pouvoir également retraiter les coûts en fonction de ce paramètre pour l'établissement des comptes dissociés pour les prochains exercices.

Sous réserve de la prise en compte de ces éléments la CRE approuve les principes de dissociation comptable proposés par Engie pour la tenue des comptes séparés pour ses activités de fourniture respectivement aux consommateurs finals ayant exercé leur éligibilité et aux consommateurs finals ne l'ayant pas exercée.

La présente délibération sera publiée au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 17 mai 2016

Pour la Commission de régulation de l'énergie,

Un commissaire,

Christine CHAUVET