

Etablissement de la comptabilité dissociée entre les activités pour les clients en tarifs réglementés et les activités pour les clients en offres de marché.

Proposition de modification de l'allocation des coûts commerciaux

ENGIE

1 place Samuel de Champlain - Faubourg de l'Arche
92930 Paris La Défense cedex
Tél. +33 (0)1 44 22 00 00

engie.com

ENGIE - SA au capital de 2 435 285 011 euros - RCS Nanterre 542 107 651

Table des matières

Objet et périmètre	3
Principes généraux.....	3
Méthodologie.....	4
Charges directement affectables en comptabilité dissociée	4
Charges des activités opérationnelles	5
Edition des factures et des courriers.....	5
Encaissement.....	5
Recouvrement.....	5
Commercialisation des offres.....	5
Relation clientèle.....	6
Charges liées aux ventes	6
Irrécouvrables et dépréciations.....	6
Remises commerciales.....	6
Certificat d'économie d'énergie.....	6
Fonds Solidarité Logement.....	7
Activités de support	7
Systèmes d'information.....	7
Frais généraux	7
Gestion des achats d'énergie et des réservations d'infrastructures.....	7

Objet et périmètre

Ce document décrit la méthode qui sera utilisée à partir de l'exercice 2015 pour allouer dans un premier temps, les coûts de commercialisation entre les activités de vente d'électricité et les autres activités et, dans un deuxième temps, entre les activités de vente de gaz naturel aux clients bénéficiant de tarifs réglementés, les clients bénéficiant d'offres de marché et les autres activités.

L'allocation des coûts commerciaux utilisée dans la comptabilité dissociée reposait antérieurement pour l'essentiel sur des clefs globales (chiffre d'affaires, volume, nombre de points de livraison). La méthode proposée s'appuie sur une analyse des activités concernées.

Principes généraux

L'essentiel des charges est porté par le commercialisateur du marché de détail en France (clients particuliers et petits professionnels) qui commercialise la très grande majorité des tarifs réglementés de gaz naturel.

Dans une première étape, les charges spécifiques à la vente d'électricité sont allouées directement à cette activité.

Dans une deuxième étape, les charges spécifiques soit à la vente de gaz aux tarifs réglementés, soit aux ventes de gaz aux offres de marché, soit aux autres activités sont allouées directement.

Dans une troisième étape, l'ensemble des charges des activités couvrant plusieurs rubriques de la comptabilité dissociée sont allouées.

Ces charges recouvrent soit :

- une activité opérationnelle (vente de contrats d'énergie, facturation, recouvrement,...) que l'on peut considérer comme pérenne et structurante pour représenter le cycle de vie du client,
- des coûts liés aux ventes d'énergie : achat de certificats d'économie d'énergie, créances passées en irrécouvrables, Fonds de Solidarité Logement (FSL)...,
- une activité de support (systèmes d'information, finances, ...) aux activités opérationnelles.

Préalablement à cette allocation, les charges indirectes liées aux ressources humaines (charges liées au statut des personnels, immobiliers, certaines taxes) sont réaffectées aux différentes rubriques suivant les effectifs concernés.

Aux charges du commercialisateur de détail en France est ajoutée une quote-part des coûts des équipes en charge de l'approvisionnement en gaz jusqu'à la frontière entre réseau de transport et de distribution.

Commercialisateur de détail en France

Activités opérationnelles

Edition des factures et courriers

Encaissement

Recouvrement

Commercialisation des offres

Relation clientèle

Coûts liés aux ventes

Irrécouvrables

Remises commerciales

Certificats d'Economie
d'Energie

FSL

Activités support

Systèmes d'information

Frais généraux support et
management fees

Management de l'énergie

Coûts de gestion des achats du gaz et des réservations
d'infrastructures de transport et stockage

Méthodologie

Charges directement affectables en comptabilité dissociée

Les coûts directement affectables à une catégorie de la comptabilité dissociée sont alloués directement. Ainsi, par exemple, les coûts des factures impayées des ventes d'électricité sont directement alloués en comptabilité à l'activité de vente d'électricité.

Les charges de certificats d'économie d'énergie sont réparties entre les ventes des deux énergies suivant les obligations découlant de la réglementation en vigueur.

Les contributions liées aux ventes de gaz naturel sont affectées aux ventes de gaz naturel.

Pour les coûts et produits dont l'affectation directe n'est pas possible ou nécessiterait des coûts de réalisation disproportionnés au regard des enjeux financiers, des inducteurs de coûts représentatifs de l'activité sous-

jacente sont utilisés pour allouer les coûts entre les différentes activités ou différentes offres proposées aux clients.

Les autres charges sont dans leur grande majorité liées à des activités concernant à la fois les ventes d'électricité et de gaz naturel, aux tarifs réglementés et en offres de marchés.

Charges des activités opérationnelles

Edition des factures et des courriers

L'éditique industrielle comprend les coûts de l'essentiel des courriers en dehors des campagnes de mailing. Cette rubrique inclut les coûts d'affranchissement, d'impression, de routage et les consommables.

Les courriers envoyés sont principalement les factures, des relances de paiement et plus marginalement des réponses à des courriers des clients ou l'envoi des conditions de ventes.

Le nombre de factures que le client reçoit dépend de sa consommation (moins de factures intermédiaires pour les petites consommations) et de son mode de paiement (mensualisé ou pas), le nombre moyen de factures est estimé à partir de ces deux informations pour les 3 types de ventes : offres de marché en électricité, offres de marché en gaz et tarifs réglementés. Comme l'ajout d'une énergie à une facture ne correspond pas à un surcoût significatif, dans le cas d'une facture multiénergie, ½ facture est comptabilisée pour chaque énergie. Ce nombre de factures est utilisé pour allouer les charges d'éditique entre les offres.

Encaissement

La rubrique Encaissement concerne les dépenses engagées pour recouvrer les sommes dues par les clients. Il s'agit des coûts relatifs aux organismes bancaires en charge de prélever les comptes des clients, de réceptionner et d'encaisser les chèques TIP et les mandats cash. Une clé représentative des modes de paiement des 3 catégories de la comptabilité dissociée est établie entre les ventes d'électricité, ventes de gaz en offres de marché et ventes de gaz aux tarifs réglementés. Cette clé tient compte du fait que l'encaissement d'un prélèvement est moins coûteux que les autres moyens de paiement.

Recouvrement

Cette rubrique comprend les rémunérations des organismes en charge du recouvrement des créances impayées une fois que le dossier client leur est transféré. Lorsque le non-paiement est établi les charges sont transférées dans la rubrique « irrécouvrables et dépréciations ». Elle exclut cependant les courriers de relances envoyés avant le transfert du dossier client aux prestataires de recouvrement, qui figurent dans la rubrique « éditions des factures et des courriers ». La rémunération des prestataires est liée aux montants à recouvrer et donc aux montants des chiffres d'affaires générés par les ventes d'électricité, de gaz aux tarifs réglementés et de gaz en offres de marché. Le chiffre d'affaires est donc utilisé pour répartir les charges de recouvrement entre les offres.

Commercialisation des offres

Les coûts de commercialisation des offres concernent les moyens dédiés à la vente des offres d'énergie et à la communication qui accompagne cette commercialisation. Les types d'offres (offres de marchés ou tarifs réglementés en gaz, électricité) portées par les différents canaux de vente peuvent varier suivant les circonstances économiques et commerciales.

Les charges correspondantes sont réparties entre les rubriques de la comptabilité dissociée suivant le nombre d'offres vendues (contrats en tarifs réglementés, contrats en offres de marché de gaz, contrats en offres de marché d'électricité).

Promotion des ventes

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 est incluse. L'ensemble de ces charges est réparti entre les offres d'électricité, les offres de marché de gaz et les tarifs réglementés au nombre de contrats vendus.

Commercialisation sur appel entrant

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

Relation clientèle

La rubrique « relation clientèle » est composée des coûts de personnel ENGIE et des prestataires externes en contact avec la clientèle, ainsi que des coûts des activités de « back office » (saisie des contrats, interface avec les gestionnaires de réseaux de distribution, contrôle de la relève), d'encadrement des plateaux et du pilotage et de la planification.

Les plateaux sont communs à toutes les offres d'énergie. En revanche, les plateaux clientèles sont différenciés selon les particuliers et les petits professionnels.

Hors demande d'un contrat (cf. supra), les thèmes d'appels les plus fréquents sont la demande de renseignements sur la facture, la contestation de la facture, la communication des index de compteurs, la résiliation du contrat pour déménagement, la demande de délai de paiement...

Les relations clientèles sont peu différentes selon le type d'offre proposée et les contacts concernent souvent des prestations communes aux deux énergies.

La répartition précise de l'activité entre les offres peut varier dans le temps suivant l'actualité (hausse des tarifs, rattrapage tarifaire, fin des tarifs réglementés). La nature et la fréquence des appels dépendent peu du chiffre d'affaire engendré par chaque client.

Ces charges, desquelles sont déduites les charges décrites plus haut de commercialisation des offres sur appels entrants, sont réparties entre les offres suivant le nombre de clients en portefeuille au cours de la période. Un client géré pour deux énergies est compté pour ½ client dans chacune des énergies.

Charges liées aux ventes

Irrécouvrables et dépréciations

Cette rubrique regroupe :

- les charges représentant les factures impayées et définitivement passées en irrécouvrables,
- les dotations ou reprises de dépréciations des créances en cours, passées chaque mois en fonction de l'évolution de la balance comptable des créances.

Ces coûts sont nets des remboursements éventuels opérés par exemple par les opérateurs de réseau.

Ces charges sont directement liées au chiffre d'affaires attendu de chaque offre.

Après affectation directe des dépenses entre l'électricité et le gaz naturel, les charges liées au gaz naturel sont réparties entre les offres suivant les chiffres d'affaires de l'année précédente (il y a environ un an de décalage entre la constatation du produit et le constat de la charge d'irrécouvrables) des tarifs réglementés et des offres de marché.

Remises commerciales

Les sommes versées aux clients à la suite de difficultés particulières (erreurs ou réclamations) sont réparties entre les offres suivant les chiffres d'affaires des ventes d'électricité et de gaz naturel. Les remises commerciales de promotion des offres ou en lien avec la collecte des Certificats d'Economie d'Energie sont reportées sur les rubriques correspondantes.

Certificat d'économie d'énergie

La nécessité de collecter des certificats d'économie d'énergie (CEE) est directement liée à la vente d'énergie et découle d'obligations légales et réglementaires. Les coûts d'acquisition des CEE varient suivant le mode de production : achat sur le marché, partenariat avec des professionnels de la rénovation des logements,

programmes ... Le coût de l'unité de CEE (MWh Cumac) est la moyenne pondérée des coûts de production des CEE sur le marché concerné.

Le volume de certificats d'énergie affecté à chaque offre est déterminé par les obligations légales et réglementaires.

Fonds Solidarité Logement

Les montants versés au Fonds de Solidarité Logement nets des compensations versées par l'Etat sont répartis entre les ventes de gaz au prorata du chiffre d'affaires.

Activités de support

Systèmes d'information

Cette rubrique regroupe les amortissements des développements informatiques et les coûts de fonctionnement des systèmes d'information de gestion clientèle et de commercialisation. Une grande partie du système d'information sert à gérer le contrat du client suivant des modalités très proches quelle que soit l'offre ou les offres choisies par le client.

Le dimensionnement du système d'information résulte de la taille du portefeuille de clients. L'ensemble des coûts est donc réparti suivant le nombre de clients de chaque offre. Un client géré pour deux énergies est compté pour ½ client dans chacune des énergies.

Les coûts de système d'information relatifs au CEE sont imputés dans la rubrique « CEE ».

Frais généraux

Les frais généraux incluent l'intégralité des charges non affectées au sein des autres rubriques opérationnelles. Ce sont les fonctions de management de l'entreprise et de l'entité qui prennent la forme de refacturations des Centres de Services Partagés, de managements fees. Elles comprennent aussi les activités de support et le pilotage opérationnel des activités décrites précédemment, et la communication qui ne porte pas sur les offres de ventes d'énergies.

Ces charges sont allouées entre les ventes de gaz aux tarifs réglementés, les ventes de gaz en offres de marché et les ventes d'électricité suivant le nombre de clients en portefeuille. Un client disposant de deux énergies est comptabilisé pour ½ client dans chacune des offres.

Gestion des achats d'énergie et des réservations d'infrastructures

Les comptes utilisés pour cette dernière rubrique correspondent aux coûts des équipes en charge de la gestion des contrats d'achat de gaz, de la gestion des réservations d'infrastructures de transport et de stockage, du trading, des dispatchings et de la vente du gaz naturel et de l'électricité aux Grands Comptes.

Dans un premier temps, les coûts des fonctions support sont répartis entre les activités citées ci-dessus.

Dans un deuxième temps, pour chaque activité, la part liée à l'approvisionnement en gaz est déterminée.

Les charges liées au gaz naturel sont réparties entre les ventes aux tarifs réglementés en France, les ventes en offres de marché aux clients directs en France et les autres ventes de gaz naturel suivant les volumes vendus.