

« 2007-2017 : 10 ans d'ouverture du marché de l'énergie à la concurrence »
4 juillet 2017

Avec :

Alain BAZOT, président de l'UFC-Que Choisir
Fabien CHONÉ, président de l'ANODE
Laurent FERRARI, directeur clients et territoires d'ENEDIS
Fabrice GOURDELLIER, directeur du marché des clients particuliers d'EDF
Augustin HONORAT, directeur du marché des clients particuliers d'ENGIE
Didier REBISCHUNG, président de l'UNELEG
Denise SAINT-PÉ, vice-présidente de la FNCCR
Édouard SAUVAGE, directeur général de GRDF
Emmanuel SOULIAS, directeur général d'ENERCOOP

Matinée animée par Olivier SCHNEID

Introduction par Jean-François CARENCO, président de la Commission de régulation de l'énergie (CRE)

Je souhaiterais tout d'abord remercier le médiateur national de l'énergie d'avoir pris l'initiative d'organiser cet événement. Sous l'impulsion des textes européens, l'ouverture du marché est devenue effective pour toutes les entreprises le 1^{er} juillet 2004, et pour les consommateurs depuis le 1^{er} juillet 2007. Aujourd'hui, 15 % des foyers alimentés en électricité sont clients d'un fournisseur alternatif, et 25 % en gaz naturel.

La concurrence est donc aujourd'hui une réalité, voire une réussite. Le changement de fournisseur est simple et gratuit. Il suffit de quelques clics, notamment grâce aux travaux des groupes de concertation mis en place par la CRE. Depuis 2016, on assiste à une accélération de l'histoire, avec environ 100 000 consommateurs par mois qui choisissent les offres de marché, en gaz comme en électricité. Parmi les facteurs qui expliquent cette accélération, il faut citer la fin des tarifs réglementés de vente (TRV) pour les entreprises. Mentionnons également l'apparition des groupements d'achat, ainsi que l'existence de TRV désormais « *contestables* ».

En l'attente de la décision du Conseil d'État sur les TRV du gaz naturel, on constate que le monde de l'énergie change très vite. Dans ce nouveau monde, les compteurs communicants seront les pierres angulaires de l'innovation et l'outil indispensable de la transition énergétique. L'autoconsommation est amenée à se développer, mais il faudra veiller à éviter les effets d'aubaine massifs ainsi que le communautarisme énergétique. Enfin, la CRE entend participer à la réflexion sur les enjeux de la révolution numérique et des données énergétiques, notamment via le comité prospectif de la CRE, dont j'ai souhaité la création.

Table ronde

Olivier SCHNEID

Pour commencer, il m'apparaît naturel de me tourner vers le représentant des consommateurs. Alain BAZOT, vous vous interrogez en 2007 sur les bénéfices attendus de la libéralisation du marché de l'énergie. L'ouverture des marchés est-elle une réussite ou un échec ?

Alain BAZOT

Des changements bénéfiques ont eu lieu depuis 2007, et notamment l'évolution des TRV et des prix de gros, ainsi que l'apparition de la réversibilité. Ces changements positifs ont permis à l'UFC de proposer à ses adhérents des offres d'achat groupé, dans lesquelles nous avons négocié non seulement les prix, mais aussi les conditions générales de vente.

Mais il est vrai que les consommateurs ont perdu en sérénité depuis l'ouverture des marchés, l'énergie étant devenu l'un des postes de réclamations les plus importants - ce qu'il n'était pas avant. Les consommateurs continuent d'ailleurs à ignorer que le changement de fournisseur est gratuit, sans préavis, et que le compteur ne change pas.

Fabien CHONÉ

Il existe une confusion savamment entretenue, qui a consisté à faire croire que les TRV étaient protecteurs tandis que les offres de marché n'étaient pas pérennes. Il n'y a eu aucune communication ou pédagogie, à tel point que 7 Français sur 10 pensent encore qu'EDF et ENGIE sont la même entreprise. Nous avons donc été contraints de mener des combats contentieux, qui ne sont pas terminés, pour ouvrir ce marché par la force.

Les TRV sont aujourd'hui l'outil principal des pouvoirs publics contre la libéralisation, et ce alors que les consommateurs pourraient faire des gains significatifs en basculant sur une offre de marché moins chère. Mais la concurrence ne se réduit pas à la compétitivité et au pouvoir d'achat : elle permet aussi l'innovation et l'émergence de nouveaux services.

Fabrice GOURDELLIER

Au terme de ces 10 années, on peut constater que le marché des clients résidentiels fonctionne bien et que des bénéfices ont été obtenus en matière d'innovation. Les consommateurs semblent y trouver leur compte, même si on peut déplorer l'existence de pratiques commerciales trompeuses. Le législateur n'a pas ouvert le marché pour ce genre de pratiques, qui doivent cesser.

Olivier SCHNEID

Si on lit le rapport d'activité 2016 du médiateur national de l'énergie, il évoque ces démarchages abusifs et il cite trois fournisseurs, ENGIE, ENI et DIRECT ÉNERGIE.

Augustin HONORAT

ENGIE est effectivement cité dans le rapport. Il faut comprendre que le marché de l'électricité s'ouvre, mais surtout sur le papier, essentiellement parce que beaucoup de Français ne savent pas qu'ils peuvent changer de fournisseur, ou qu'ils pensent que c'est compliqué. D'où la nécessité d'aller à la rencontre des consommateurs pour le leur expliquer, mais bien entendu dans une démarche de stricte honnêteté commerciale.

Réginald THIEBAUT (Directeur commercial et de la distribution d'ENI, dans le public)

Nous assumons le recours à la vente à domicile, qui n'est pas propre à l'énergie, et qui permet d'aller à la rencontre des gens pour leur apprendre qu'ils peuvent « *switcher* ». Il y a des pratiques inacceptables, mais nos vendeurs n'y ont aucun intérêt : en cas de rétractation, ils sont « *dérémunérés* » jusqu'à trois mois après la signature.

Fabien CHONÉ

Il a été dit que ces pratiques donnaient une « *mauvaise image de la libéralisation* ». En réalité, c'est l'inverse : l'absence de pédagogie a imposé aux fournisseurs d'avoir recours au démarchage à domicile. Les fournisseurs sont donc à la fois contraints et pointés du doigt.

Olivier SCHNEID

Dans son rapport, le médiateur indique que les entreprises locales de distribution (ELD) sont exclues de la concurrence. Est-il exact qu'il n'y a pas de fournisseurs alternatifs ?

Didier REBISCHUNG

La loi s'applique partout, le marché est ouvert sur les territoires des ELD. Les processus de changement de fournisseur sont bien en place, en témoigne le bon fonctionnement de la gestion de la fin des TRV Jaune et Vert.

Sur le marché des particuliers, au-delà des processus, se pose la question de l'harmonisation des flux, et les choses ont avancé sous l'égide de la CRE. L'harmonisation des flux de relève permettra de fluidifier les process. Lorsque l'on parle de concurrence, il faut toutefois préciser que les ELD évoluent sur de petits territoires et comportent un ancrage local, avec un fort attachement des clients. Cela rend ces zones sans doute moins attractives pour des fournisseurs.

Fabien CHONÉ

Avec les ELD, les contrats sont différents, les SI sont différents, et la reconstitution des flux est différente. L'harmonisation est nécessaire, mais plus une ELD est petite, moins c'est intéressant pour un fournisseur. Direct Energie compte une vingtaine de contrats GRD-F avec des ELD.

Olivier SCHNEID

On poursuit avec les fournisseurs ; ENERCOOP, vous êtes un fournisseur particulier dans ce panel. Quel est votre position sur le maintien ou pas des TRV ?

Emmanuel SOULIAS

ENERCOOP a opté pour un mode de fonctionnement différent, décentralisé, 100 % renouvelable et coopératif. Chez nous, il n'y a pas de vente à domicile car, même avec des prix supérieurs d'environ 15 %, les clients nous sollicitent.

En ce qui concerne les TRV, il faut insister sur le fait que derrière les prix, il y a les coûts. Une approche plus globale impose de prendre en compte l'équilibre de l'ensemble de la

chaîne de valeur, ce qui nécessite que toutes les parties prenantes soient rassemblées. Aujourd'hui, il y a un contexte de prix relativement bas, mais le contexte peut évoluer.

Olivier SCHNEID

Denise SAINT-PÉ, vous représentez le monde des collectivités, des autorités concédantes. Vu des collectivités, les TRV sont-ils protecteurs, ou constituent-ils un obstacle à la concurrence ?

Denise SAINT-PÉ

Je souhaite insister sur le fait que l'énergie, et l'électricité en particulier, n'est pas un bien marchand comme les autres, il s'agit d'un bien de première nécessité. C'est la raison qui justifie que sa fourniture soit encadrée par la puissance publique au niveau national par la fixation de tarifs réglementés et, au niveau local, au moyen du contrôle opéré par les autorités organisatrices de la distribution et de la fourniture d'électricité ; il y va de la cohésion de nos territoires.

Cette fourniture de service public aux TRV constitue un bouclier au bénéfice des citoyens-consommateurs.

Fabrice GOURDELLIER

Les tarifs « bleus » ont toujours leur place en France, car ils incarnent le service public de l'électricité. Ils sont contestables au sens économique, ce qui est d'ailleurs la raison pour laquelle les membres de l'ANODE voient le nombre de leurs clients augmenter. Les tarifs réglementés n'empêchent pas l'innovation, ils sont bien « vivants ». C'est différent pour le gaz : l'électricité est un bien de première nécessité.

Alain BAZOT

Les pouvoirs publics ne font rien pour qu'on défende les TRV. Ceux-ci font l'objet d'une gestion calamiteuse, comme en témoignent les nombreux cas de rattrapages tarifaires. Or, en cas de retour de flamme sur le marché, les TRV permettront de protéger le consommateur.

Le préalable nécessaire à toute réflexion est de s'interroger sur la concurrence en matière de production d'électricité. La question de la porosité entre les distributeurs et leurs maisons-mères doit également être posée.

Olivier SCHNEID

J'allais justement me tourner vers les distributeurs. Laurent FERRARI, n'y a-t-il pas un problème avec le fait de présenter l'entreprise ENEDIS en précisant « ex-ERDF » ?

Laurent FERRARI

Le changement de nom a eu lieu, et la marque est bien « ENEDIS », et non « ENEDIS ex-ERDF ». J'aimerais souligner que la question de la confiance des clients est fondamentale. Il est donc important que le consommateur ait des repères lisibles, compréhensibles et fiables. Qualité de distribution et sécurité des données doivent être garanties.

Fabien CHONÉ

Malgré tout, les consommateurs continuent à ne pas comprendre qui est qui. Nous demandons à ce que, dans le « *Quatrième paquet* », la Commission européenne garantisse l'indépendance du distributeur au niveau de ce qui avait été fait pour les gestionnaires des réseaux de transport dans le cadre du « *Troisième paquet* ».

Aujourd'hui, ENEDIS n'a pas assez d'indépendance financière vis-à-vis de sa maison-mère pour faire face à ses besoins.

Laurent FERRARI

ENEDIS est une filiale à 100 % d'EDF, mais il y a une distinction entre le Conseil de surveillance et le Directoire qui assure la gestion. Sur la question financière, les investissements sont au plus haut niveau historique en matière de distribution (plus de trois milliards d'euros). En revanche, pour Linky, ENEDIS va s'endetter.

Plus généralement, les réseaux de distribution vont connaître un changement de paradigme, notamment dans la capacité à prendre en compte des usages nouveaux : véhicules électriques et bornes de recharge, énergies renouvelables...

Olivier SCHNEID

Fabien CHONÉ, la situation est-elle comparable avec le gaz naturel ?

Fabien CHONÉ

Dans le cas de GRDF, c'est l'opérateur historique qui a changé de nom, mais les enjeux sont les mêmes.

Pour revenir en arrière, il existe un bras de fer actuel entre la CRE et ENEDIS, du fait d'un risque de subventions croisées lors de la remontée de dividendes.

Laurent FERRARI

Le niveau de dividende reste raisonnable, d'autres acteurs se versent des niveaux de dividende bien plus importants. Le niveau d'investissement dans les réseaux de distribution est à un niveau historique. Les propriétaires des réseaux ont également leur mot à dire.

Olivier SCHNEID

Édouard SAUVAGE, y a-t-il confusion entre fournisseurs et distributeur ?

Édouard SAUVAGE

La confusion existe d'abord entre fournisseurs. Dans ce contexte, la question de savoir si les consommateurs font la distinction entre fournisseurs et opérateurs de réseaux devient presque un débat secondaire. En ce qui nous concerne, le régulateur nous a demandé de communiquer, nous le faisons, même si la clarification des rôles est compliquée.

Il y a dix ans, la grande interrogation était sur la capacité des gestionnaires de réseaux de distribution à permettre la concurrence entre fournisseurs. Aujourd'hui, nous concertons avec toutes les parties prenantes et effectuons des investissements sur la sécurité des réseaux et les systèmes d'information. Améliorer le service pour tous est la priorité, avant la question de l'indépendance.

Olivier SCHNEID

Le rapport annuel du médiateur national de l'énergie préconise la création d'un fournisseur de dernier recours, rôle qui serait tenu par le distributeur. Est-ce que vous seriez prêt à devenir fournisseur de dernier recours ?

Édouard SAUVAGE

Les fournisseurs font un travail difficile. Lors du passage de sites en offre de marché, nous avons *de facto* été amenés à tenir ce rôle, mais ce n'est pas notre métier.

Laurent FERRARI

Demander à ENEDIS de tenir ce rôle reviendrait à accroître la confusion dénoncée par ailleurs.

Denise SAINT-PÉ

Nous sommes pour notre part en faveur de la mise en place d'un fournisseur de dernier recours, qui devrait permettre aux clients en difficulté de pouvoir continuer à disposer de l'électricité et ainsi éviter tout risque de privation. Par ailleurs, cette fourniture pourrait permettre également de pallier certaines défaillances du système, comme cela a pu se produire lors de la suppression des TRV pour les professionnels.

Emmanuel SOULIAS

En complément, il faudrait envisager la création d'un acheteur de dernier recours en matière d'énergies renouvelables.

Augustin HONORAT

De par son histoire, ENGIE joue parfois ce rôle d'accueillir des clients particuliers gaz qui ont fait le tour d'autres fournisseurs. Nous avons mis en place un réseau de correspondants solidarité qui, en lien avec les travailleurs sociaux et les associations, permettent aux clients de mobiliser les aides sociales et connaître leurs droits.

Fabien CHONÉ

Nous sommes favorables à la création d'un fournisseur de dernier recours, pour traiter les cas qui ont été évoqués. Ce pourrait être le cas dans le cadre de la mise en œuvre pratique de la fin des TRV, qui ne sont pas des tarifs sociaux.

Olivier SCHNEID

Nous allons maintenant nous intéresser aux compteurs communicants.

Laurent FERRARI

À ce jour, 4,5 millions de compteurs Linky ont été posés, le but étant de parvenir à un remplacement complet d'ici 2021.

Pour ce qui est des services proposés, il y a d'abord la précision en matière de relevés ; il y aura par ailleurs un certain nombre de prestations qui seront téléopérées : mise en service, changement de puissance... Enfin, viendra la mise à disposition de données, avec l'accès à la courbe de charge et la création d'un espace client.

La pose des compteurs communicants aura également une incidence sur la connaissance des dysfonctionnements sur le réseau basse tension, le but étant de parvenir à localiser le défaut avant que le client ne le signale ; ceci conduira donc à une amélioration de la qualité de fourniture.

Fabrice GOURDELLIER

Avec le compteur Linky, les démarches sont simplifiées pour les clients. Il y a moins de questions sur les factures car elles sont basées sur des données réelles. Et ces données permettent aussi aux clients de devenir acteurs de leur consommation d'énergie afin de mieux maîtriser leurs consommations.

Les données Linky permettent aussi d'apporter de nouveaux services aux clients. Les données Linky nous permettent d'offrir de nouveaux services gratuits : suivi de la consommation au jour le jour, conseils pédagogiques.

Fabien CHONÉ

Linky est un catalyseur pour l'autoconsommation, dont le cadre juridique est désormais arrêté, mais dont le cadre économique est encore incertain. Un autre exemple d'application est celui de la maîtrise de la demande en pointe.

Pour ce qui est de DIRECT ÉNERGIE, Linky permet en effet d'offrir aux clients des outils de suivi des consommations, et ce gratuitement car le coût marginal de traitement est très faible.

Alain BAZOT

Les bénéficiaires principaux de Linky sont les gestionnaires de réseaux de distribution et les fournisseurs. Le consommateur risque de payer plus pour consommer moins, si on confond droit à l'information et droit à acheter des services pour obtenir ces informations.

Pour ce qui est des impacts sur la santé, l'UFC n'entend pas alimenter les débats un peu fantasmagoriques en cours. Pour les données, elle fait confiance à la CNIL.

Sur les services, on risque d'observer une amplification de la fracture numérique. D'où le soutien à un afficheur déporté qui fournit puissance instantanée et consommation en kWh et en euros, comme le médiateur national de l'énergie.

Didier REBISCHUNG

Le déploiement de Linky va démarrer sur les territoires des ELD également. Un groupement d'achat a d'ailleurs été mis en place avec ENEDIS afin de respecter les délais fixés par le code de l'énergie. Notre souhait est qu'il n'y ait pas de zone blanche sur Linky.

Denise SAINT-PÉ

Linky est un outil indispensable à la réussite de la transition énergétique. La FNCCR est présente dans les groupes de concertation qui ont préparé le déploiement de ce nouveau compteur depuis 2010, en tant que représentante des autorités organisatrices de la distribution et de la fourniture d'électricité (AODE). Contrairement à ce qui était prévu à l'origine, Linky permettra aux AODE de disposer d'informations concernant les pannes sur le réseau, ce qui nous permettra de flécher au mieux les investissements que nous réalisons de concert avec ENEDIS sur le réseau.

Nous avons par ailleurs demandé depuis 2010 que ce nouveau compteur dispose d'un dispositif d'affichage déporté en temps réel des consommations afin que tous les consommateurs soient incités à engager des actions de MDE, et pas uniquement les consommateurs « connectés ». C'est pourquoi nous regrettons que la loi de transition énergétique de 2015 ne prévoie ce dispositif que pour les seuls bénéficiaires des tarifs sociaux, et demain du chèque énergie ; nous restons au milieu du gué.

Didier REBISCHUNG

Je note que l'arrêté portant sur l'afficheur déporté est toujours en attente, alors que la mise en œuvre pour les bénéficiaires des tarifs sociaux est imminente.. Il faudra nécessairement un retour d'expérience avant d'envisager une éventuelle généralisation.

Emmanuel SOULIAS

La pose de Linky s'inscrit dans une démarche de sobriété énergétique en cohérence avec la démarche négawatt. Mais une question se pose : au vu des évolutions technologiques et dans les usages (autoconsommation, boucles locales, effacement), ce dispositif imaginé en laboratoire il y a 10 ans sera-t-il adapté en 2021 ?

Nous sommes donc favorables à ce qu'en parallèle de Linky, il y ait un développement d'autres dispositifs permettant d'optimiser la consommation.

Fabien CHONÉ

Si l'on veut que l'afficheur déporté comporte des informations de consommation en euros, alors c'est nécessairement au fournisseur de le faire. La loi de transition énergétique a prévu que ce soit obligatoire pour les bénéficiaires des tarifs sociaux. Or, l'arrêté déterminant le niveau de compensation financière n'a toujours pas été publié, ce qui fait que tenir le délai du 1^{er} janvier 2018 risque d'être compliqué.

Laurent FERRARI

Pour répondre aux interrogations : Linky ne préjuge pas de la nature du système à venir (centralisé ou décentralisé) ; il garantit une mesure de consommation et de production ; et il est évolutif. Il ne répond certes pas à tous les futurs possibles, mais il a été conçu pour qu'il y ait des mises à jour. L'objectif est de réussir ce déploiement dans les délais impartis, et d'ouvrir les possibles.

Olivier SCHNEID

Édouard SAUVAGE, comment se fait-il que les compteurs Gazpar ne produisent pas les polémiques qu'engendre le compteur Linky ?

Édouard SAUVAGE

Il est vrai que le déploiement généralisé a commencé il y a seulement deux mois. Mais la principale raison est que les collègues d'ENEDIS ont défriché le terrain. Des travaux ont par ailleurs été effectués sur le terrain, dans une démarche d'ouverture. Pour les 1 % qui restent réticents, notre démarche consiste à attendre que le temps fasse son œuvre.

Pour les services de maîtrise de la demande, le passage par internet et les smartphones semble inévitable - même s'il ne faut pas qu'il y ait de laissés-pour-compte.

Augustin HONORAT

Gazpar et Linky vont permettre d'avoir l'information en temps réel. Il importe de la restituer au client en euros, de la comparer à celle des années précédentes ou à celle de foyers comparables, pour établir le lien entre usages et coût et, in fine, faire baisser les consommations.

Olivier SCHNEID

Le médiateur, dans son rapport d'activité, souhaite une généralisation du chèque énergie, au 1^{er} janvier 2018 comme prévu. Il qualifie cette aide de plus simple et plus équitable que les tarifs sociaux ; j'aimerais avoir votre avis.

Denise SAINT-PÉ

La généralisation du chèque énergie devrait se faire mais il convient d'apporter à ce dispositif des correctifs. Il devrait ainsi permettre de régler des factures de chauffage collectif, il faut par ailleurs s'assurer de l'effectivité de l'application des dispositifs complémentaires de protection. Enfin, il faut veiller à éviter trop de complexité et prévoir une plus forte implication des acteurs locaux de la solidarité, dont les collectivités locales.

Fabrice GOURDELLIER

Les premiers résultats de l'expérimentation sont encourageants, même s'il y a des améliorations à apporter en matière d'identification des ayants-droits. Il serait par ailleurs souhaitable d'aller au-delà du seul critère fiscal.

Augustin HONORAT

Les clients qui auront utilisé le chèque-énergie pour une autre énergie que le gaz naturel ou l'électricité, peuvent bénéficier d'une attestation qui leur permettra par exemple d'éviter une réduction de puissance pendant la période hivernale. C'est une bonne initiative qui doit être accompagnée de beaucoup de pédagogie pour que les clients utilisent le chèque à bon escient et qu'ils puissent faire valoir l'ensemble de leurs droits.

Jean GAUBERT

Ce débat a été très riche, et je tiens à vous adresser mes remerciements pour vos contributions. J'aimerais faire un bilan des échanges, puis regarder vers l'avant.

On entend dire que « *C'était mieux avant* », et il est vrai qu'il n'y avait pas besoin de médiateur auparavant, car à l'époque, c'était le releveur qui était le vrai médiateur. On dit également que « *C'était moins cher* », ce qui est exact, mais payait-on tout ? « *C'était plus simple* » : c'est vrai, et nous n'avons pas à culpabiliser les consommateurs dont l'énergie n'est pas la première préoccupation.

Sur le chèque énergie, j'estime qu'il faudra des efforts supplémentaires, car le montant moyen actuel, 150 euros, est trop faible. En ce qui concerne Linky, comme il a été dit, le mieux est de laisser le temps faire son œuvre pour convaincre les quelques réfractaires. Sur le statut des opérateurs de réseaux, je formule également le souhait qu'ils soient réellement indépendants : une société de service public n'a pas à être filiale d'une société anonyme.

Pour demain. Il ne faudra pas que le consommateur paie plus pour consommer, car sinon, une défiance pourrait s'installer face aux énergéticiens. La grande question est de parvenir à faire de la production une opportunité.

Sur la territorialité : on parle de territoires autonomes, mais le seront-ils du 1^{er} janvier au 31 décembre ? L'autonomie n'est pas l'indépendance, et le solaire comme l'éolien nécessiteront des solidarités.

En matière de rénovation thermique, je suis favorable à un système de contraintes couplé à un système d'aides. Officiellement, il y a 6 millions de précaires, mais 10 à 15 millions de personnes ont du mal à payer leurs factures ; au-delà de l'isolation, il s'agit de questions de santé publique.