



COMMISSION
DE RÉGULATION
DE L'ÉNERGIE

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

SURVEILLANCE

RAPPORT 2017

État des lieux
des marchés de détail français
de l'électricité et du gaz naturel

SOMMAIRE

SOMMAIRE	3
CHIFFRES CLÉS 2017	6
SYNTHESE	7
SECTION 1 LE MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ	13
1. ÉTAT DES LIEUX DU MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ AU 31 DÉCEMBRE 2017	17
1.1 BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ AU 31 DÉCEMBRE 2017.....	17
1.1.1 Le nombre d'acteurs présents sur le marché de l'électricité est en hausse, notamment sur les sites résidentiels	17
1.1.2 Le développement des offres de marché se poursuit en 2017 sur les segments des clients résidentiels et petits professionnels	19
1.1.3 Les offres de marché des fournisseurs historiques sont quasiment inexistantes sur les sites résidentiels.....	20
1.1.4 Engie conforte sa position de premier fournisseur en offre de marché d'électricité chez les clients résidentiels dans un marché en forte croissance ; de petits fournisseurs se développent rapidement	22
1.1.5 La CRE vérifie le respect par EDF de ses engagements concernant les contrats de long terme pour les grands clients industriels	25
1.2 MESURE DE L'INTENSITÉ CONCURRENTIELLE SUR LE MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ.....	25
1.2.1 Les fournisseurs historiques d'électricité réalisent une large majorité des mises en service, alors que les fournisseurs alternatifs sont majoritaires lors des changements de fournisseur	25
1.2.2 Le taux de switch des sites résidentiels est en hausse par rapport à 2016	29
1.2.3 Le marché de détail de l'électricité demeure très concentré sur l'ensemble des segments de clientèle (HHI).....	29
1.3 SUIVI DES COUPURES D'ÉLECTRICITÉ POUR IMPAYÉS.....	30
2. ETAT DES LIEUX DU MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ SUR LE TERRITOIRE DES PRINCIPALES ENTREPRISES LOCALES DE DISTRIBUTION	33
2.1 SUR LE TERRITOIRE DES SIX PRINCIPALES ENTREPRISES LOCALES DE DISTRIBUTION, LA CONCURRENCE RESTE INEXISTANTE SUR LE SEGMENT RÉSIDENTIEL ET DES PETITS PROFESSIONNELS.....	35
2.2 LA SITUATION S'EST NETTEMENT AMÉLIORÉE EN 2017 POUR LES MOYENS ET GRANDS SITES PROFESSIONNELS, AVEC, CEPENDANT, UN POIDS IMPORTANT DES FILIALES DES ELD.....	36
3. LES OFFRES ÉLECTRICITÉ PROPOSÉES AUX CONSOMMATEURS RÉSIDENTIELS	38
3.1 LES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ	38
3.1.1 L'option heures pleines / heures creuses (HP/HC) représente 60% des volumes d'électricité livrés à la clientèle résidentielle d'EDF au tarif « Bleu ».....	38
3.1.2 La CRE construit les tarifs réglementés de vente d'électricité afin d'assurer leur contestabilité client par client	38
3.1.3 Évolution des tarifs réglementés de vente d'électricité bleus résidentiels depuis 2010	39
3.2 ANALYSE DES OFFRES DE MARCHÉ D'ÉLECTRICITÉ PROPOSÉES PAR LES FOURNISSEURS SUR LE SEGMENT RÉSIDENTIEL.....	40
3.2.1 Le nombre d'offres à prix fixe et d'offres à prix variable continue d'augmenter	41
3.2.2 Les fournisseurs alternatifs proposent des offres d'électricité significativement moins chères que les tarifs réglementés de vente d'électricité pour les clients base et HP/HC.....	42
4. ANALYSE DES OFFRES DE MARCHÉ D'ÉLECTRICITÉ SOUSCRITES PAR LES CONSOMMATEURS RÉSIDENTIELS ET PROFESSIONNELS	44
4.1 SUR LE MARCHÉ LIBRE, LES CLIENTS RÉSIDENTIELS CHOISISSENT MAJORITAIREMENT LES OFFRES À PRIX FIXE	45
4.1.1 Type d'offres souscrites	45

4.1.2 Offres bi-énergies	47
4.1.3 Services annexes payants	47
4.2 LES PROFESSIONNELS PRIVILÉGIENT AUSSI LES OFFRES COMPORTANT UNE PART FIXE	49
4.2.1 Petits professionnels	49
4.2.2 Moyens et Grands professionnels.....	52
SECTION 2 LE MARCHÉ DU GAZ NATUREL	55
1. ÉTAT DES LIEUX DU MARCHÉ DU GAZ NATUREL AU 31 DÉCEMBRE 2017	58
1.1 BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ DU GAZ AU 31 DÉCEMBRE 2017	58
1.1.1 Le nombre d'acteurs présents sur le marché du gaz naturel est en hausse.....	58
1.1.2 Le développement des offres de marché se poursuit en 2017 sur les segments des clients résidentiels et petits professionnels	60
1.1.3 La part de marché en gaz des fournisseurs alternatifs continue d'augmenter bien que de nombreux sites choisissent une offre de marché chez un fournisseur historique.....	62
1.1.4 La concurrence reste moins développée sur la zone Sud-Ouest en 2017 en raison de la forte implantation de Gaz de Bordeaux et Total Energie Gaz	62
1.1.5 La part de marché des fournisseurs alternatifs progresse sur tous les segments de clientèle.....	65
1.1.6 Engie conforte sa position de premier fournisseur en offre de marché de gaz chez les clients résidentiels, devant EDF.....	67
1.2 MESURE DE L'INTENSITÉ CONCURRENTIELLE SUR LE MARCHÉ DU GAZ.....	70
1.2.1 Les fournisseurs historiques de gaz et EDF réalisent en majorité les mises en service, alors que les fournisseurs alternatifs sont plus présents lors des changements de fournisseur.....	70
1.2.2 Le taux de switch des sites résidentiels est à un plus haut historique	77
1.2.3 Sur le segment résidentiel, le marché de la fourniture de gaz naturel reste toujours très concentré. Le segment des professionnels est quant à lui proche du seuil de marché peu concentré, avec un HHI voisin de 1000 en volume (HHI)	77
1.3 SUIVI DES PROCESSUS CLÉS ET DES COUPURES DE GAZ POUR IMPAYÉS	78
1.3.1 Le nombre de consommateurs résidentiels de gaz ayant fait l'objet d'une intervention pour impayé est en baisse de 22 %.....	78
2. ETAT DES LIEUX DU MARCHÉ DU GAZ SUR LE TERRITOIRE DES PRINCIPALES ENTREPRISES LOCALES DE DISTRIBUTION.....	80
2.1 BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ DU GAZ AU 31 DÉCEMBRE 2017 SUR LE TERRITOIRE DES PRINCIPALES ENTREPRISES LOCALES DE DISTRIBUTION	80
2.1.1 Sur le territoire des trois principales entreprises locales de distribution, la concurrence est quasi inexistante sur le segment résidentiel.....	82
2.1.2 Sur le segment des clients non résidentiels, la concurrence continue à progresser, avec, cependant un poids important des filiales des ELD	84
3. LES OFFRES DE GAZ PROPOSÉES AUX CONSOMMATEURS RÉSIDENTIELS	87
3.1 LES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE DE GAZ	87
3.1.1 Le tarif B1 (Chauffage) représente la très grande majorité des volumes vendus aux tarifs réglementés de gaz d'Engie	87
3.1.2 Les coûts d'infrastructures ont représenté une part plus importante que la matière dans la facture du tarif réglementé de gaz en moyenne en 2017.....	88
3.1.3 Les niveaux des tarifs réglementés de vente de gaz varient d'une entreprise locale de distribution à l'autre.....	90
3.1.4 De plus en plus d'entreprises locales de distribution indexent leurs coûts d'approvisionnement sur le marché de gros français.....	91
3.1.5 Le Conseil d'Etat a décidé la fin des TRV gaz	92
3.2 ANALYSE DES OFFRES DE MARCHÉ DE GAZ PROPOSÉES PAR LES FOURNISSEURS	93

3.2.1 Le nombre d'offres à prix fixe continue d'augmenter contrairement aux offres à prix variable.....	94
3.2.2 Les fournisseurs alternatifs proposent des offres significativement moins chères que le tarif réglementé de vente de gaz naturel pour un client B1	95
4. ANALYSE DES OFFRES DE MARCHÉ DE GAZ SOUSCRITES PAR LES CONSOMMATEURS RÉSIDENTIELS ET PROFESSIONNELS	97
4.1 EN OFFRE DE MARCHÉ, LES CLIENTS RÉSIDENTIELS CHOISISSENT MAJORITAIREMENT LES OFFRES À PRIX FIXE.....	98
4.1.1 Type des offres souscrites.....	98
4.1.2 Services annexes payants souscrits.....	99
4.1.3 Offres vertes.....	101
4.2 LES PROFESSIONNELS PRIVILÉGIENT AUSSI LES OFFRES COMPORTANT UNE PART FIXE	101
4.2.1 Petits professionnels	101
4.2.2 Moyens et grands professionnels.....	102
DOSSIER 2018 : LES OFFRES INNOVANTES SUR LE MARCHÉ RÉSIDENTIEL	105
1. INNOVATIONS DE PRODUIT	106
1.1 OFFRES DE MARCHÉ RÉSERVÉES OU ADAPTÉES AU COMPTEUR LINKY	106
1.1.1 Offres de marché réservées aux consommateurs résidentiels équipés d'un compteur Linky	106
1.1.2 Offres de marché existantes adaptées aux consommateurs résidentiels équipés d'un compteur Linky	107
1.2 OFFRES DE MARCHÉ RÉSERVÉES AUX PROPRIÉTAIRES DE VÉHICULES ÉLECTRIQUES	107
1.3 OFFRE DE MARCHÉ AVEC OBJETS CONNECTÉS.....	108
2. INNOVATIONS DE PROCÉDÉ	108
3. INNOVATIONS DE COMMERCIALISATION	108
GLOSSAIRE.....	110
INDEX DES GRAPHIQUES	115
INDEX DES TABLEAUX	118

CHIFFRES CLÉS 2017



7 nouveaux fournisseurs actifs en un an sur le marché en électricité et

2 en gaz naturel



Jusqu'à 16% d'économie par rapport au TRV en gaz naturel pour un client type « Chauffage ».



Près de **30** offres de fourniture sont proposées aux clients résidentiels en électricité comme en gaz naturel en début de l'année 2017.



+ 1,3 millions de sites résidentiels en offre de marché en 2017 sur le marché de l'électricité.



Seuls **0,1 %** clients résidentiels en électricité et **0,3 %** en gaz sont en offre de marché chez un fournisseur alternatif sur le territoire des principales ELD au 31/12/2017.



11 % des sites non résidentiels sur le réseau de distribution étaient aux tarifs réglementés de vente de gaz au 31 décembre 2017.



66 % des consommateurs savent qu'ils peuvent changer de fournisseur d'énergie en 2018.

46 % des sites résidentiels étaient aux tarifs réglementés de vente de gaz au 31 décembre 2017. Pour la première fois, ce chiffre est inférieur à 50% du marché.



SYNTHESE

LE MARCHÉ DE DÉTAIL POURSUIT SA MUTATION EN 2017

Le nombre d'acteurs présents sur le marché de l'électricité et du gaz naturel est en hausse, notamment sur le segment des consommateurs résidentiels

Le nombre de fournisseurs sur le marché de l'électricité et du gaz ne cesse de croître depuis quelques années, modifiant en profondeur le secteur. Cette dynamique n'a pas été observée dès l'ouverture des marchés, en particulier pour les clients résidentiels pour lesquels le nombre de fournisseurs est resté limité durant les années suivant l'ouverture du marché en 2007.

Une réelle inflexion est observée depuis l'année 2015, à partir de laquelle le marché de détail attire de nombreux acteurs. L'année 2017 reflète tout particulièrement cette tendance : sur le marché de détail de l'électricité, tous segments confondus, 39 fournisseurs nationaux actifs proposent des offres aux consommateurs, soit 7 fournisseurs supplémentaires par rapport à 2016 ; en gaz naturel, le marché compte 34 fournisseurs, soit 2 de plus qu'en 2016.

Une majorité des nouveaux entrants en 2017 sur le marché de la fourniture – au nombre de 5 en électricité et 1 en gaz – interviennent essentiellement sur le marché dit de masse, correspondant aux consommateurs résidentiels et petits professionnels. L'arrivée de ces nouveaux acteurs se traduit par l'émergence d'un très grand choix d'offres (32 en électricité et 29 en gaz naturel pour les clients résidentiels). 28 fournisseurs en électricité et 31 en gaz proposent des offres pour les moyennes et grandes entreprises ainsi que les collectivités.

En volume, tous segments confondus, les fournisseurs historiques dominent largement le marché en électricité, avec 69% des quantités livrées, alors que les fournisseurs alternatifs livrent 56% des quantités en gaz.

Parts de marché tous segments confondus, en volume	Électricité		Gaz	
	2016	2017	2016	2017
Fournisseurs alternatifs	29 %	31 %	55 %	56 %
Fournisseurs historiques : offres de marché	33 %	32 %	31 %	32 %
Fournisseurs historiques : tarifs réglementés de vente	38 %	37 %	14 %	12 %

Les fournisseurs historiques continuent de dominer le marché de masse mais la croissance des fournisseurs alternatifs s'accélère en électricité comme en gaz

Alors que les précédentes années étaient marquées par des redistributions importantes de parts de marché entre fournisseurs historiques et alternatifs sur les segments professionnels, notamment en lien avec la fin des tarifs réglementés de vente pour les entreprises, le développement concurrentiel s'est accéléré en 2017 sur le segment résidentiel.

En électricité, les fournisseurs alternatifs ont gagné en portefeuille 1,3 millions de sites résidentiels entre décembre 2016 et décembre 2017. Sur l'année 2017, cela représente un rythme de 110 000 sites supplémentaires par mois, soit 0,35% du marché, ayant souscrit une offre chez un fournisseur alternatif (contre 73 000 en 2016).

Ce constat est similaire en gaz naturel. Au 31 décembre 2017, les fournisseurs alternatifs disposaient d'un portefeuille en augmentation de 59 000 sites résidentiels, soit 0,55% du marché, en moyenne par mois sur l'année (contre 57 000 en 2016).

Toutefois, les fournisseurs historiques dominent encore le segment résidentiel. Ceux-ci comptabilisent 82% du marché en électricité et 74% du marché en gaz naturel, avec néanmoins une différence importante entre les deux

énergies : alors qu'en électricité les offres de marché des fournisseurs historiques sont quasi-inexistantes (0,08% à fin 2017), elles représentent près de 28% du marché en gaz naturel.

Sur le segment des petits sites non résidentiels en électricité, le portefeuille des fournisseurs alternatifs représente 900 000 sites fin 2017, soit un gain de 130 000 sites par rapport à fin 2016. Les tarifs réglementés de vente demeurent toutefois largement prépondérants sur ce segment également, avec 73% des sites.

Le segment des sites moyens non résidentiels demeure aussi, en électricité, deux ans après la disparition des tarifs réglementés de vente, fortement dominé par les fournisseurs historiques, bien que leur part de marché soit en légère baisse, passant de 76% à 74% en nombre de sites. Sur le segment des grands sites non résidentiels en électricité, les fournisseurs alternatifs disposent en revanche de presque la moitié des volumes fournis (47% à fin 2017).

L'ouverture à la concurrence se poursuit sur le marché non résidentiel en gaz naturel mais ralentit en 2017, comme en 2016, après un fort développement des offres de marché et de la concurrence en 2014 et 2015. Au 31 décembre 2017, on compte ainsi 273 000 clients non résidentiels chez les fournisseurs alternatifs sur un total de 662 000, soit 14 000 clients gagnés en un an. Les tarifs réglementés ne représentent plus que 72 000 sites sur ce segment.

Tableau : Parts de marché des fournisseurs détenant en portefeuille au 31 décembre 2017 au moins 50 000 contrats de fourniture en électricité et en gaz, segment résidentiel

Fournisseurs	Nombre de clients en électricité	<i>dont nombre de clients au tarif réglementé</i>	Nombre de clients en gaz naturel	<i>dont nombre de clients au tarif réglementé</i>	Nombre total de clients**
EDF	25 600 000	25 573 000	1 353 000	0	26 953 000
Engie	3 604 000	0	7 522 000	4 600 000	11 126 000
Direct Energie	1 597 000	0	563 000	0	2 160 000
ENI	226 000	0	688 000	0	914 000
ES Energies Strasbourg	454 000	449 000	97 000	92 000	551 000
Total Spring	197 000	0	158 000	0	355 000
Gaz de Bordeaux	0	0	216 000	185 000	216 000
UEM	141 000	141 000	8 000	0	149 000
Gaz électricité de Grenoble	98 000	98 000	38 000	38 000	136 000
Sorégies Vienne	122 000	72 000	11 000*	11 000*	133 000
Séolis	122 000	122 000	0	0	122 000
SICAE Oise	58 000	58 000	0	0	58 000

* Chiffre approximatif

** Les clients bi-énergies sont comptés deux fois, en électricité et en gaz

Cette dynamique est facilitée par un contexte de marché favorable en 2017...

Les nombreuses nouvelles offres proposées aux consommateurs par les fournisseurs alternatifs sont pour la plupart plus compétitives que les tarifs réglementés de vente, en termes de prix.

Au regard notamment des prix de marché de gros ces dernières années, inférieurs au prix de l'ARENH en électricité depuis 2015 jusqu'à début 2018, un fournisseur alternatif a pu définir une stratégie d'approvisionnement compétitive par rapport à celle retenue dans les TRV.

En électricité, sur les 32 offres disponibles pour les résidentiels, les moins chères permettaient de réduire la facture TTC de plus de 10%. Un client moyen au tarif heures pleines/heures creuses 9 kVA consommant 8,5 MWh/an pouvait réduire sa facture de 130 € par an en souscrivant chez un fournisseur alternatif en 2017.

Sur le marché du gaz, les économies réalisables étaient encore plus importantes, en comparaison au tarif réglementé. L'offre la moins chère permettait une économie de plus de 16% de la facture TTC. Ainsi, un client type consommant 17 MWh/an (type B1 Chauffage au gaz) pouvait gagner plus de 180 € par an en changeant de fournisseur.

...et par une meilleure connaissance du marché

La multiplication des campagnes de communication ont permis aux fournisseurs alternatifs, notamment Direct Energie ou ENI, de voir leur notoriété progresser significativement.

Le taux de rotation annuel de l'ensemble des clients est en augmentation (7,8 % en électricité en 2017 contre 6,1% en 2016 et 11,6 % en gaz contre 10,7% en 2016) et atteint en 2017 son plus haut niveau historique. Le nombre de souscriptions chez un fournisseur alternatif lors des mises en service (par exemple lors des déménagements) est en nette hausse, même si ces dernières demeurent majoritairement captées par les fournisseurs historiques.

La tendance se poursuit en 2018, le 12^{ème} baromètre annuel énergie-info sur la perception des marchés de l'électricité et du gaz naturel, réalisé par le Médiateur national de l'énergie (MNE), montre que les Français ont une meilleure connaissance du marché et sont de plus en plus nombreux à chercher des informations sur l'ouverture à la concurrence et les offres de fourniture.

La concurrence demeure toutefois inexistante sur le territoire des ELD pour les clients résidentiels

Les territoires des ELD ne profitent pas de cette dynamique. Sur le segment résidentiel, plus de 99 % des sites demeuraient fin 2017 chez un fournisseur historique, en électricité comme en gaz. Les fournisseurs alternatifs ne se déploient pas sur ces territoires. Les raisons possibles sont le manque d'harmonisation des systèmes d'information des différents gestionnaires de réseau et l'image de marque forte des fournisseurs historiques sur leur zone de desserte, tel qu'indiqué dans le rapport *Respect des codes de bonne conduite et indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel*, publié par la CRE en février 2019.

Il en résulte que les consommateurs résidentiels habitant dans une zone de desserte d'une ELD ne bénéficient pas d'un large ensemble de choix d'offres de fourniture, ce qui vient, en pratique, limiter considérablement leur droit de choisir un fournisseur, y compris chez les plus grosses ELD comme Electricité de Strasbourg (450 000 clients résidentiels en électricité) ou Gaz de Bordeaux (plus de 200 000 clients résidentiels en gaz).

Cette situation anormale est particulièrement préoccupante en gaz, dans la perspective de la fin des tarifs réglementés de vente de gaz naturel à l'horizon 2023.

LE DEVELOPPEMENT DES INNOVATIONS PROPOSÉES PAR LES FOURNISSEURS DANS LEURS OFFRES CONSTITUE UNE RÉELLE OPPORTUNITÉ POUR LES CONSOMMATEURS

Le développement de la concurrence, accéléré par l'innovation technologique, conduit à l'apparition d'offres innovantes, variées, multi-services et multi-produits. Le marché se complexifie, ce qui pose la question de la lisibilité et de la comparabilité des offres, et plus largement de la bonne information des consommateurs.

Le renforcement de l'intensité concurrentielle sur les marchés de détail de l'énergie a permis l'émergence d'un grand nombre d'offres, comportant des modalités d'évolution des prix dans le temps et des structures tarifaires différentes, souvent innovantes par rapport aux tarifs réglementés : offres à prix fixe sur 1 an, 2 ans ou plus, offres à prix fixe révisable à la baisse, offres « week-end », offres « heures super creuses », offres vertes, etc. La plupart des fournisseurs s'efforcent de se différencier en proposant de nouveaux produits, s'appuyant notamment sur les nouvelles technologies disponibles.

Un premier bilan qualitatif des innovations observées sur le marché de détail entre 2017 et 2018 est proposé dans le présent rapport. Plusieurs innovations se démarquent : les offres réservées ou adaptées au compteur Linky, les offres réservées aux propriétaires de véhicules électriques, les offres avec objets connectés, les offres comportant des remises en grande distribution ou incluant un abonnement téléphonique. La CRE observe ainsi l'apparition d'offres associées à des produits n'ayant aucun lien apparent avec la fourniture d'énergie.

En l'absence d'historique sur ces données, il est délicat de caractériser des tendances relatives au comportement des consommateurs. Néanmoins, les données disponibles tendent à démontrer une forme de préférence des consommateurs pour la stabilité tarifaire. En effet, parmi les offres de marché, les consommateurs privilégient les offres à prix fixe comportant des engagements d'une durée supérieure à 1 an.

Les offres vertes en électricité sont particulièrement développées, avec près de 1,5 millions d'offres souscrites fin 2017, pour la plupart certifiées par des garanties d'origine. En gaz, les offres vertes demeurent marginales, le coût élevé des garanties d'origine biométhane, répercuté dans le tarif proposé par le fournisseur, étant pour le moment dissuasif pour les consommateurs.

Les fournisseurs développent les offres vertes sous différentes variantes : offres comprenant des incitations financières à réduire sa consommation, offres liées à des garanties d'origine renouvelables ou à des sites de production identifiés. Ces offres s'inscrivent dans une démarche positive : elles peuvent contribuer à accélérer le développement des énergies renouvelables tout en limitant les dépenses publiques nécessaires à ce développement. Le dispositif de garanties d'origine, sur lequel la majorité de ces offres sont construites, fait cependant l'objet d'incompréhensions assez largement partagées. En outre, l'absence d'un marché de garanties d'origine françaises conduit de nombreux fournisseurs à s'approvisionner à l'étranger.

Par ailleurs, aucun développement d'ampleur de contrats d'approvisionnement directs (en anglais PPA « *power purchase agreement* ») à partir de sources renouvelables n'est encore intervenu en France, contrairement à la dynamique observée dans plusieurs pays européens. Ces contrats pourraient à l'avenir garantir aux acheteurs un approvisionnement compétitif et un prix stable sur le long terme, tout en contribuant aux objectifs de la PPE sans coût pour les finances publiques.

Enfin, plus de 1,5 millions de clients résidentiels en gaz et 1,2 millions en électricité souscrivent auprès de leur fournisseur des services payants, comme le dépannage des installations électriques et de gaz, de la serrurerie, des canalisations d'eau ou encore des assurances en cas d'imprévu. Bien qu'il ne soit pas possible à ce stade d'évaluer les revenus supplémentaires liés à ces activités, il apparaît que l'offre de services annexes est désormais une composante importante de l'activité de fourniture.

LA CRE FAIT EVOLUER SES PRATIQUES DE SURVEILLANCE SUR LES MARCHÉS DE DÉTAIL

Elle se dote de nouveaux indicateurs afin de suivre plus finement les offres souscrites par les consommateurs

La surveillance du fonctionnement efficace et concurrentiel du marché de détail nécessite de disposer de données pertinentes et fiables. Les données utilisées jusqu'alors par la CRE étaient recueillies auprès des gestionnaires de réseaux, qui connaissent les mouvements de clients entre fournisseurs sur leurs réseaux respectifs.

La CRE a souhaité se doter de nouveaux indicateurs permettant d'apporter une information plus complète sur le développement de la concurrence. Ces indicateurs visent à éclairer les préférences des consommateurs quant au type d'offres et aux services proposés par les fournisseurs : offres à prix fixe, offres vertes, services additionnels ...

La CRE collecte dorénavant ces données auprès des fournisseurs nationaux disposant de plus de 100 000 clients (EDF, ENGIE, Direct Energie, ENI et Total Spring) en électricité et en gaz naturel.

Le foisonnement observé d'offres et d'innovations peut représenter une réelle opportunité pour les clients, tant du point de vue du pouvoir d'achat, de la prévisibilité des factures, des services apportés que de leur implication dans la transition énergétique. Afin que les consommateurs puissent pleinement profiter de cette émulation, il est indispensable qu'ils disposent d'une bonne information sur les offres proposées et leurs caractéristiques. Dans l'exercice de sa mission de surveillance, la CRE s'attachera donc particulièrement à la transparence des nouvelles offres, et notamment aux conditions de révision des prix et aux modalités de renouvellement des contrats.

La CRE continuera d'approfondir son analyse des offres souscrites par les clients et de l'évolution des comportements des acteurs, notamment dans un contexte de prix de marché haussier comme celui ayant débuté en avril 2018.

La diminution progressive des tarifs réglementés s'accompagne d'une activité accrue sur le marché de détail. A cet égard, la fin des tarifs réglementés de vente de gaz naturel pour les consommateurs résidentiels nécessite un accompagnement particulier.

L'extinction des tarifs réglementés de gaz pour les petits clients professionnels puis pour les clients résidentiels est prévue en 2023, selon le projet de loi Pacte en cours d'examen au Parlement. Au 30 septembre 2018, 4,4 millions de clients résidentiels souscrivaient le tarif réglementé de vente (dont 4,1 millions chez Engie et 300 000 chez les ELD), ainsi que 65 000 clients non résidentiels. Entre fin 2017 et septembre 2018, environ 480 000 clients

particuliers et 7 000 clients professionnels ont quitté le tarif réglementé. Si le même rythme est conservé, environ 1,4 millions de clients seront encore au TRV de gaz au moment de sa disparition.

Le présent rapport, ainsi que les observatoires trimestriels publiés par la CRE, montre que l'intensité concurrentielle est soutenue dans le gaz sur tous les segments. La fin des TRV ne devrait poser aucune difficulté majeure, sous réserve que des mesures adéquates, en particulier d'information et de pédagogie à l'égard des consommateurs, soient prises par les pouvoirs publics.

Des efforts particuliers devront cependant être menés sur le territoire des ELD, où la situation reste préoccupante. La CRE mènera prochainement des consultations sur la question du développement des fournisseurs alternatifs dans les territoires des ELD, notamment auprès des fournisseurs.

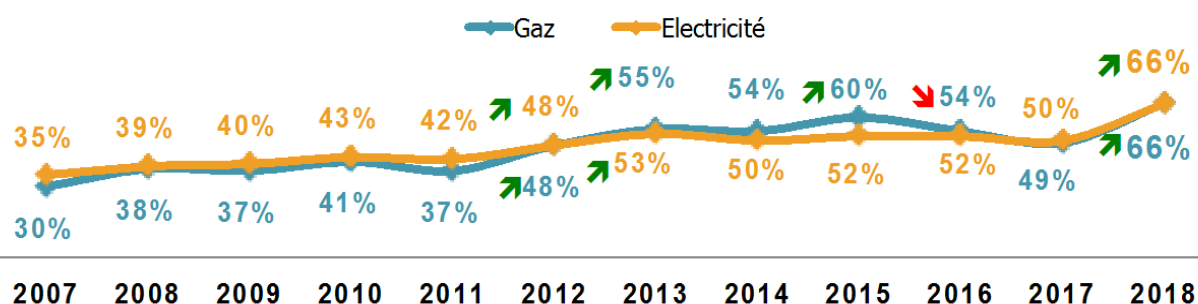
Le transfert d'un nombre croissant de sites vers les offres de marché induit une diminution des parts de marché des fournisseurs historiques. Les fournisseurs historiques, en anticipation de la réduction de leur part de marché, pourraient être incités à convertir leur clientèle en offre de marché. La CRE demande dorénavant aux principaux fournisseurs d'électricité et de gaz, dans le cadre de la mise en place de nouveaux indicateurs de surveillance mentionnée précédemment, de lui communiquer le nombre de clients changeant d'offre tout en demeurant chez le même fournisseur. Ce nouvel indicateur, dit taux de switch interne, permettra de suivre les flux de clientèle au sein des fournisseurs historiques.

SUR LA CONNAISSANCE PAR LES FRANÇAIS DE L'OUVERTURE DES MARCHÉS

Le 12^{ème} baromètre annuel énergie-info sur la perception des marchés de l'électricité et du gaz naturel a été réalisé par le médiateur national de l'énergie¹ à partir d'une enquête téléphonique menée par l'institut d'études Market Audit en septembre 2018 auprès de 1 500 foyers en France. Les résultats ont été rendus publics le 13 novembre 2018, et montrent que les consommateurs sont de mieux en mieux informés sur leur droit de changer de fournisseur, et qu'ils sont aussi de plus en plus nombreux à être démarchés pour souscrire un nouveau contrat d'énergie.

Dans un contexte de marché de plus en plus ouvert avec l'arrivée de nouveaux fournisseurs, 66 % des consommateurs savent qu'ils peuvent changer de fournisseur. Les Français sont aussi de plus en plus nombreux à chercher à obtenir des informations sur l'ouverture à la concurrence (32% contre 20% en 2017). Changer de fournisseur est un acte plus fréquent, puisque 21% des personnes interrogées ont déclaré avoir changé de fournisseur d'énergie, contre 15% en 2017.

Figure 1 : Connaissance du droit de changer de fournisseur d'énergie (en %)



Source : 12^{ème} édition du baromètre energie-info.fr - Analyse : CRE

Le meilleur niveau de connaissance des Français s'explique vraisemblablement par la multiplication en 2018 des campagnes de communication des fournisseurs d'énergie dont certains ont une grande notoriété (Total, E. Leclerc, etc.), mais aussi probablement par le nombre croissant des démarchages. En 2018, 56% des foyers (chiffre en forte hausse avec +20 points par rapport à 2017) déclarent avoir été sollicités pour souscrire une offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, le plus souvent par téléphone.

Les fournisseurs comme Direct Energie ou encore ENI, ont vu leur notoriété progresser de façon spontanée grâce à leurs campagnes de communication mais également au démarchage.

Malgré cela et même si les Français sont mieux informés, 27% des répondants continuent de penser qu'EDF et Engie sont une seule et même entreprise.

66% des répondants connaissent au moins un autre fournisseur d'électricité que le leur parmi les 30 fournisseurs sur le marché. Ce taux est en forte hausse par rapport à l'an dernier (46% en 2017). De même, 51% des clients en gaz naturel connaissent un autre fournisseur de gaz naturel que le leur (contre 31% en 2017).

L'intérêt pour les offres vertes progresse car 61% des Français ayant répondu au questionnaire sont favorables à la souscription d'une offre d'électricité verte (contre environ 50% en 2017), à condition toutefois qu'elle soit moins chère ou au même prix que leur offre actuelle. Cette tendance devrait progresser dans les années à venir, puisque les résultats montrent que 80% des 18-34 ans sont favorables aux offres vertes.

La CRE constate que le niveau de connaissance du marché de l'énergie des français reste globalement faible. Elle recommande aux pouvoirs publics d'entreprendre des actions de communication qui pourraient s'inscrire, notamment, dans la perspective de la fin des tarifs réglementés de vente de gaz naturel.

¹ <https://www.energie-mediateur.fr/>

SECTION 1

LE MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ

Le marché de l'électricité

Typologie de la clientèle

L'ensemble du marché représente, au 31 décembre 2017, **38,1 millions de sites, pour une consommation annuelle d'électricité d'environ 449 TWh²** ³.

La CRE analyse le marché à partir d'une décomposition en quatre segments de clientèle :

Segment de clientèle	Puissance souscrite P_s	Niveau de tension
Sites résidentiels	$P_s \leq 36$ kVA	Basse tension (BT)
Petits sites non résidentiels	$P_s \leq 36$ kVA	Basse tension (BT)
Moyens sites non résidentiels	$36 \text{ kW} < P_s < 250 \text{ kW}$	Basse tension (BT) Haute tension A (HTA)
Grands sites non résidentiels	$P_s \geq 250$ kW	Haute tension A (HTA) Haute tension B (HTB)

Sources : GRT, GRD

Sites résidentiels : sites de particuliers. Leur puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA et leur consommation annuelle est pour la majorité des sites inférieure à 10 MWh. Cela représente 32,4 millions de sites.

Petits sites non résidentiels : sites dont la puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA. Ces sites correspondent au marché de masse des non résidentiels (petits commerces, professions libérales, artisans, etc.). Leur consommation annuelle est en général inférieure à 150 MWh. Cela représente 4,5 millions de sites.

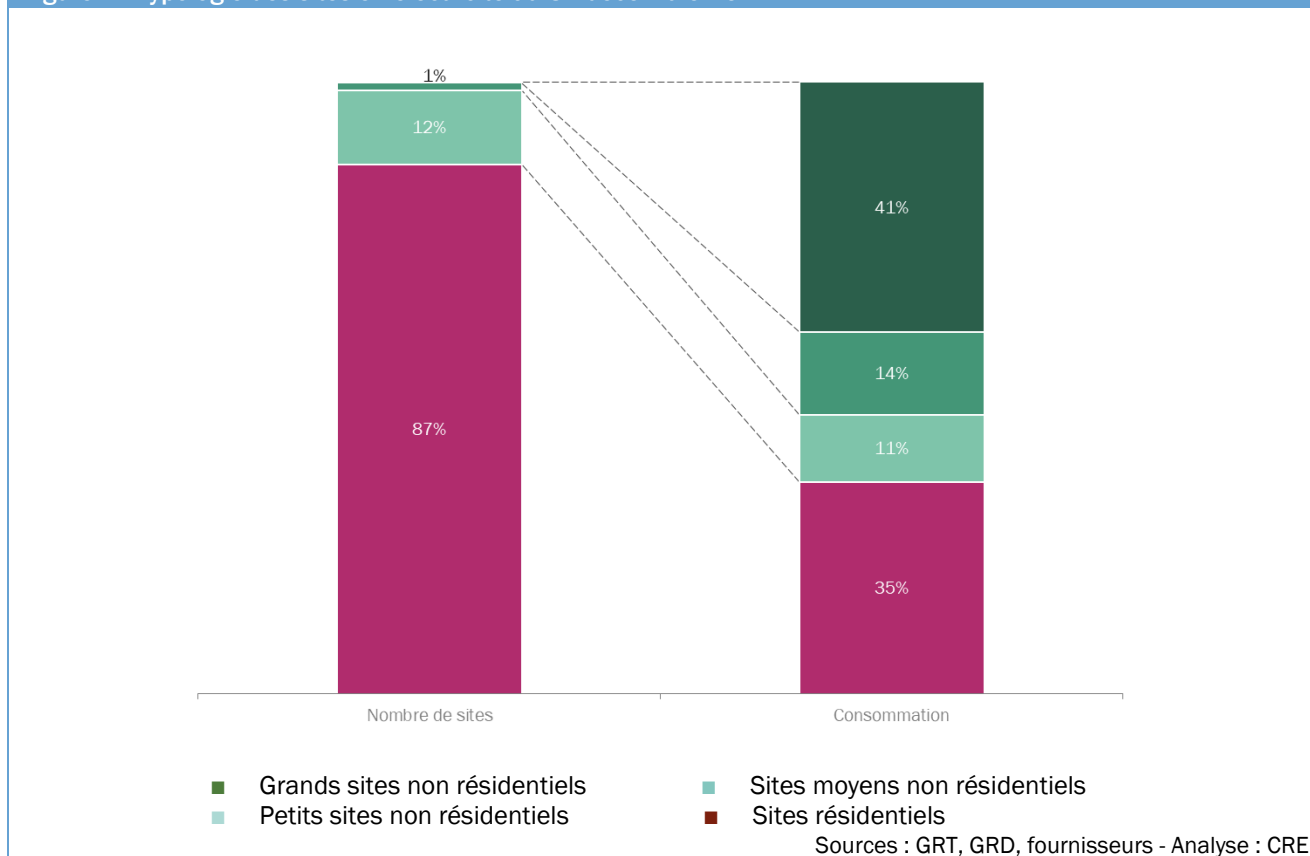
Sites moyens non résidentiels : sites dont la puissance souscrite est comprise entre 36 et 250 kW. Ces sites correspondent à des locaux de PME par exemple (consommation annuelle généralement comprise en général entre 0,15 GWh et 1 GWh). Cela représente 450 000 sites.

Grands sites non résidentiels : sites dont la puissance souscrite est supérieure ou égale à 250 kW. Ces sites sont des grands sites industriels, des hôpitaux, des hypermarchés, de grands immeubles etc. (consommation annuelle supérieure à 1 GWh en général). Cela représente 43 000 sites.

² Hors zones non interconnectées.

³ Dans la suite de cette section, le périmètre d'étude est limité aux clients raccordés aux principaux réseaux distribution et transport (la CRE ne disposant pas d'informations précises sur les réseaux des plus petites ELD), représentant une consommation d'environ 442 TWh et un nombre de sites de 37,4 millions au 31 décembre 2017.

Figure 2 : Typologie des sites en électricité au 31 décembre 2017



Types d'offres

Deux types d'offres existent sur le marché de détail de l'électricité :

- les tarifs réglementés de vente, dont les évolutions sont fixées par les pouvoirs publics et qui ne peuvent être proposés que par les fournisseurs historiques ;
- les offres de marché (ou offres libres), dont les prix sont fixés librement par les fournisseurs.

Clients dont la puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA

Conformément aux dispositions des articles L. 337-7 et suivants du code de l'énergie, les clients dont la puissance est inférieure ou égale à 36 kVA peuvent choisir à tout moment entre une offre aux tarifs réglementés de vente et une offre de marché. Cette catégorie de clients correspond principalement aux clients résidentiels et petits professionnels, éligibles aux tarifs réglementés de vente « bleus ».

Ces clients peuvent changer d'offre à tout moment, sans délai et sans frais, pour une offre à prix de marché ou pour un tarif réglementé de vente de même caractéristiques de consommation. En cas de modification de la puissance souscrite ou du dispositif de comptage, des frais additionnels peuvent s'ajouter, comme prévu par le catalogue des prestations des gestionnaires de réseau de distribution (GRD).

Par une décision du 18 mai 2018, le Conseil d'Etat limite toutefois le bénéfice des tarifs réglementés de vente d'électricité « aux consommateurs résidentiels et aux sites non résidentiels à l'exclusion de ceux « appartenant à des grandes entreprises ». Le Conseil d'Etat considère en effet dans sa décision que « le critère de la puissance électrique retenu n'apparaît en revanche pas pertinent pour les sites non résidentiels appartenant à des grandes entreprises qui sont éligibles aux tarifs réglementés de vente lorsqu'ils souscrivent une puissance par site inférieure ou égale à 36 kilovoltampères. ».

Clients dont la puissance souscrite est strictement supérieure à 36 kVA

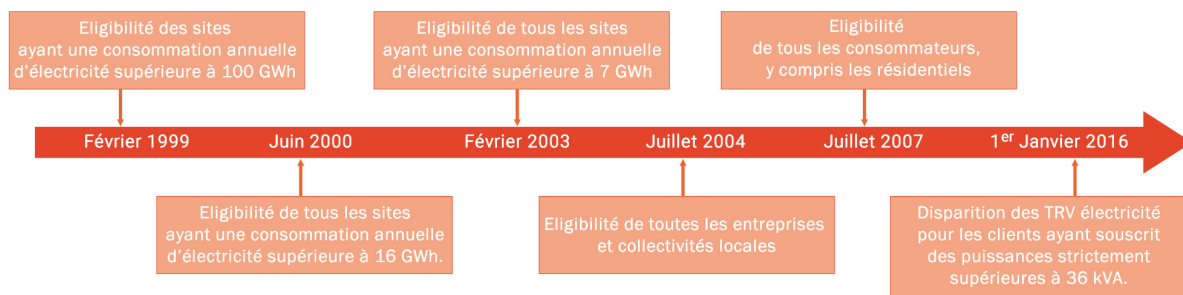
Selon les dispositions de l'article L 337-9 du code de l'énergie, les tarifs réglementés pour les clients ayant souscrit une puissance strictement supérieure à 36 kVA, ont été supprimés au 31 décembre 2015.

Les tarifs sociaux

Les clients résidentiels dont les ressources ouvrent droit au bénéfice de l'ACS (Assurance Complémentaire Santé), à la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMU-C) ou répondant au critère de revenu fiscal de référence établi par la loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 peuvent bénéficier des tarifs sociaux auprès de tous les fournisseurs. Les tarifs sociaux ont été remplacés en 2018 par un dispositif de chèque énergie.

Étapes de l'ouverture des marchés

Le schéma suivant illustre les grandes étapes de l'ouverture du marché français de l'électricité.



1. ÉTAT DES LIEUX DU MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ AU 31 DÉCEMBRE 2017

1.1 Bilan de l'ouverture du marché de l'électricité au 31 décembre 2017

1.1.1 Le nombre d'acteurs présents sur le marché de l'électricité est en hausse, notamment sur les sites résidentiels

Au 10 janvier 2018, sur le marché de détail de l'électricité, 39 fournisseurs nationaux⁴ actifs⁵ (soit 7 fournisseurs en plus par rapport au 31 décembre 2016) sont inscrits dans le moteur de recherche des fournisseurs par code postal, en ligne sur le site www.energie-info.fr. Le nombre de fournisseurs est en hausse essentiellement sur le segment résidentiel.

Les fournisseurs historiques⁶ actifs se répartissent en deux catégories :

- Le fournisseur historique national⁴, sur les segments résidentiel et non résidentiel : EDF
- Les fournisseurs historiques non nationaux⁴ : les 160 entreprises locales de distribution (au 31/12/2017)

Les fournisseurs alternatifs⁷ actifs :

- *Sur le segment résidentiel* (23 fournisseurs) : Alterna, Butagaz*, Cdiscount Energie*, Direct Energie, EkWateur, Electricité de Provence*, Enercoop, Energem, Energies d'ici, Energies du Santerre, Engie, Eni*, GEG Source d'Énergies, Greenyellow, Ilek, Lucia, Mint Energie*, Planète Oui, Plüm Energie, Proxelia, Sélia, Sowee*, Total Spring*.
- *Sur le segment non résidentiel* (30 fournisseurs) : Alpiq, Alterna, Axpo, Direct Energie, Edenkia, EkWateur, Electricité de Provence*, Electricité de Savoie, Enalp, Enercoop, Energem, Energies d'ici, Energies du Santerre, Energies libres, Engie, Eni*, Enovos, Gedia, GEG Source d'Énergies, Hydronext, Hydroption, Iberdrola, Lucia, Planète Oui, Proxelia, Sélia, Solvay Energie*, Total, Uniper et Vattenfall.

Les fournisseurs ayant débuté leur activité en 2017 sont indiqués par une astérisque (*).

Les données utilisées dans cette section concernent les sites fournis en électricité au 31 décembre 2017 sur les réseaux Enedis (ex ERDF), RTE et des six plus grandes ELD⁸. Ces sites sont fournis soit par un fournisseur historique (EDF ou les fournisseurs historiques sur le territoire des ELD⁹), soit par un fournisseur alternatif.

La Figure 3 présente l'évolution du nombre de fournisseurs sur les segments résidentiels et non résidentiels depuis 2007.

⁴ Les fournisseurs nationaux sont ceux qui desservent plus de 90 % des communes raccordées de France métropolitaine continentale.

⁵ Un fournisseur est dit actif sur un segment donné s'il remplit au moins l'une des conditions suivantes :

- il a au moins un site en contrat unique ;
- il est responsable d'équilibre d'au moins un site en CARD/CART ;
- il est responsable d'équilibre et a livré une partie de la consommation d'un site au cours de l'année précédente.

⁶ Un fournisseur est considéré comme historique dans une énergie, s'il commercialise ou a commercialisé des tarifs réglementés de vente dans cette énergie. Les fournisseurs historiques en électricité regroupent EDF et les Entreprises Locales de Distribution (ELD).

⁷ Les fournisseurs alternatifs regroupent les fournisseurs qui ne sont pas des fournisseurs historiques, y compris le cas échéant les filiales des fournisseurs historiques.

⁸ Strasbourg Electricité Réseaux (SER), Gaz Électricité de Grenoble (GEG), Gérédis Deux-Sèvres, SICAE de l'Oise, SRD et URM.

⁹ Les fournisseurs historiques sur ces territoires sont ES Énergies Strasbourg (territoire de SER), Gaz Électricité de Grenoble, UEM (territoire d'URM), SICAE de l'Oise, Séolis (territoire de Gérédis Deux-Sèvres) et Sorégies (territoire de SRD).

Figure 3 : Evolution du nombre de fournisseurs nationaux actifs d'électricité, au 31 décembre, 2007-2017, inscrits sur le site énergie-info

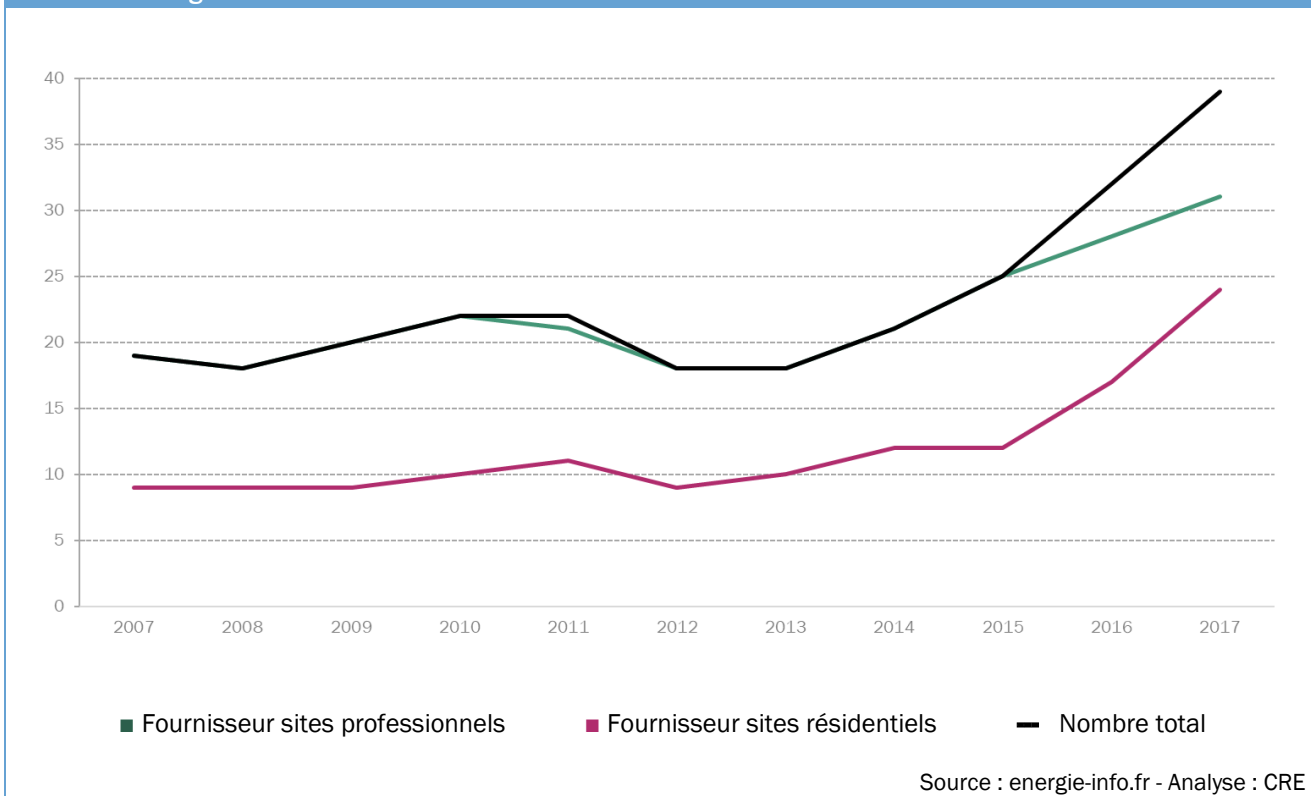
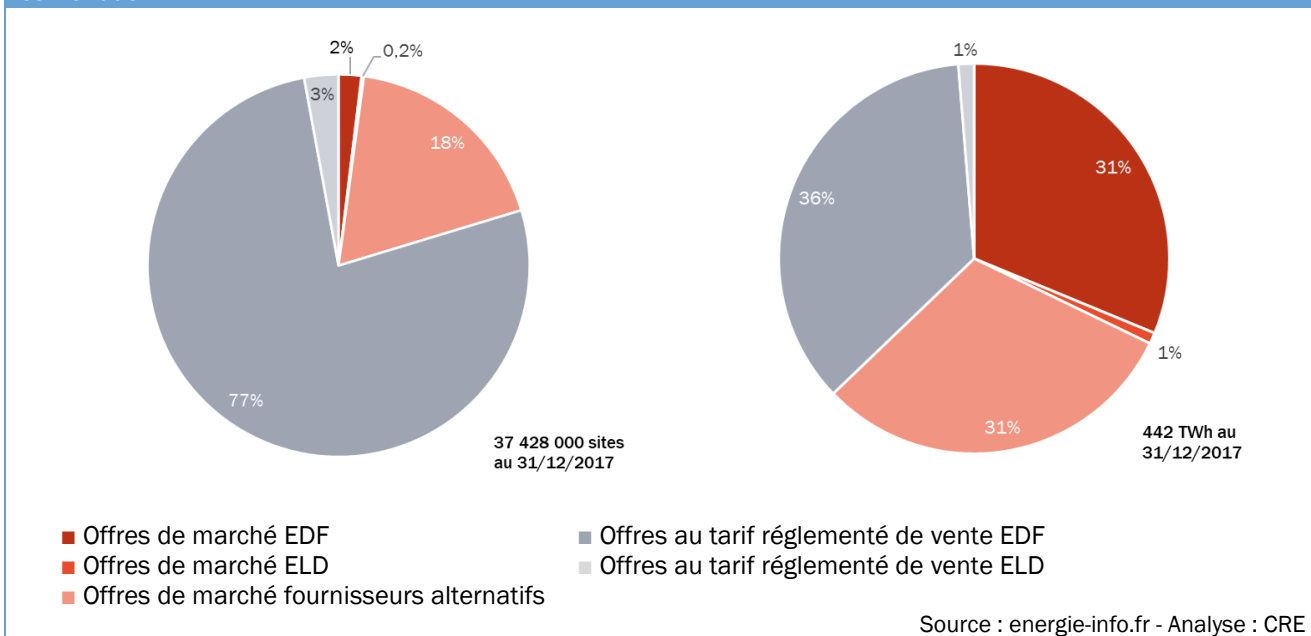


Figure 4 : Répartition des offres d'électricité en nombre de sites et en volume, tous segments de clientèle confondus



1.1.2 Le développement des offres de marché se poursuit en 2017 sur les segments des clients résidentiels et petits professionnels

Au 31 décembre 2017, le marché de l'électricité reste toujours dominé par les tarifs réglementés de vente avec 80 % des sites toutes catégories confondues. Cependant, les TRV ne représentent que 37 % de la consommation totale.

D'une part, les segments « grands sites » et « moyens sites » non résidentiels ne sont plus concernés par les offres aux tarifs réglementés depuis le 1^{er} janvier 2016, et représentent en cumulé 241 TWh au 31 décembre 2017, soit 55% du volume total de consommation.

D'autre part, sur les segments « petits sites non résidentiels » et « sites résidentiels », les offres de marché progressent sensiblement. Cela se traduit par des augmentations de respectivement 3 et 4 points en part de marché (nombre de sites) sur ces deux segments. Les tarifs réglementés restent néanmoins prédominants puisqu'ils concernent, au 31 décembre 2017, 26,5 millions de sites résidentiels (82%) et 3,3 millions de petits sites non résidentiels (73%).

Figure 5 : Répartition des offres électricité par segment de clientèle, en nombre de sites, au 31/12/2017

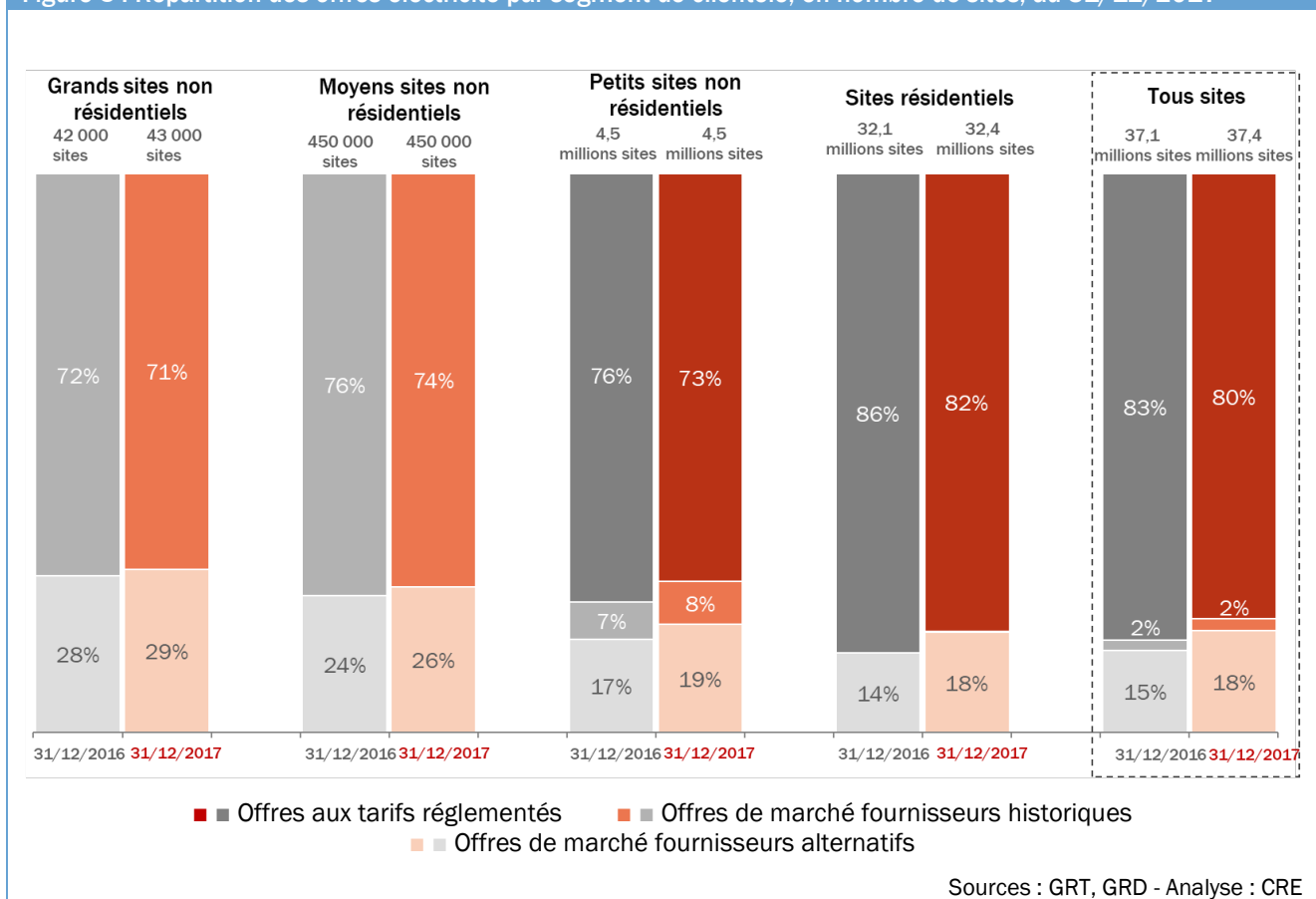
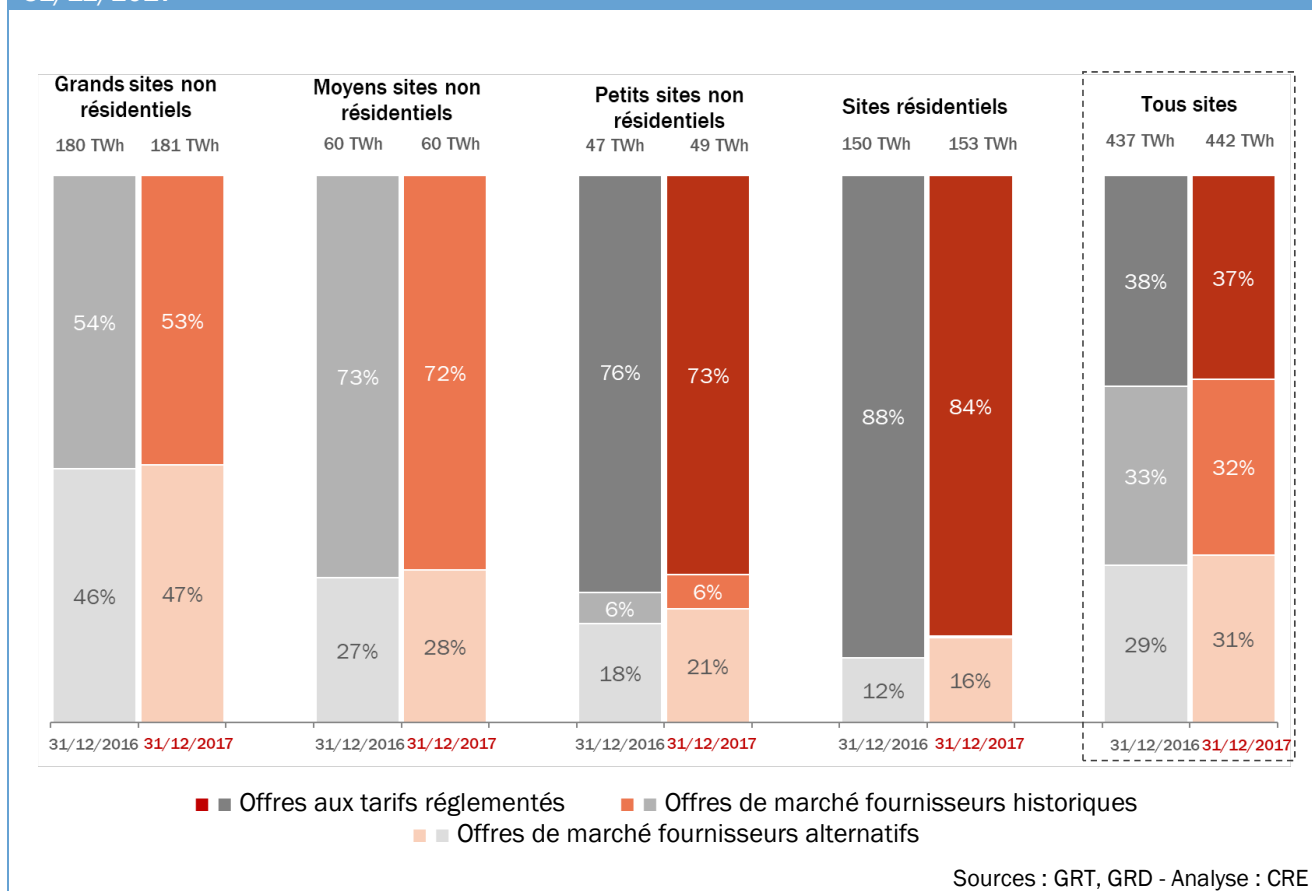


Figure 6 : Répartition des offres électricité par segment de clientèle, en consommations annualisées, au 31/12/2017



1.1.3 Les offres de marché des fournisseurs historiques sont quasiment inexistantes sur les sites résidentiels.

Le nombre de sites non résidentiels ayant souscrit une offre de marché connaît une hausse de 11% entre fin 2016 et fin 2017. D'après la Figure 7, 59 % de ces sites sont chez un fournisseur alternatif, une augmentation de 3 points de pourcentage par rapport à 2016.

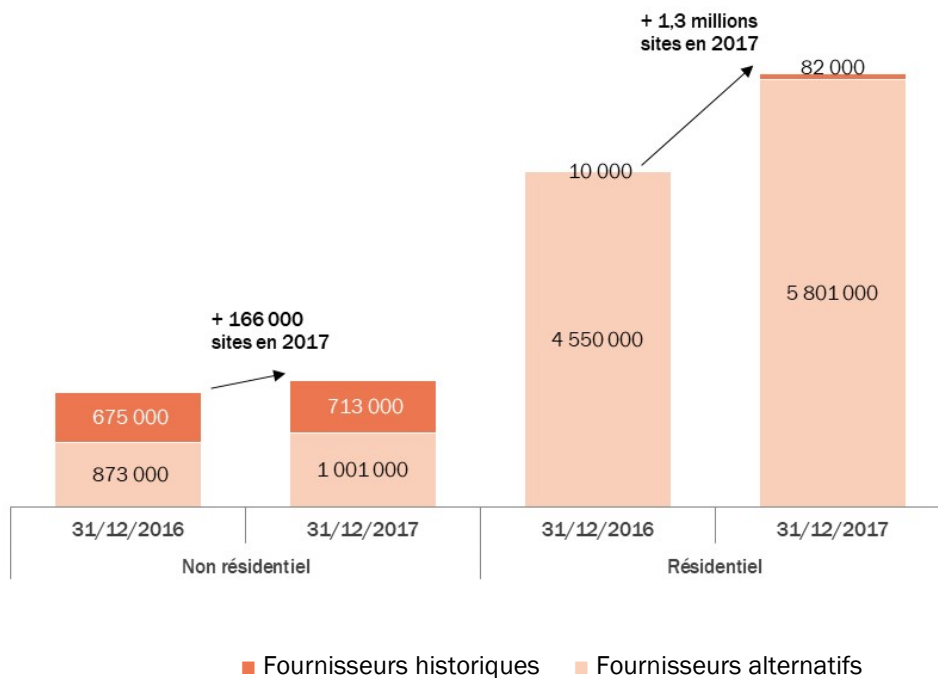
Sur le segment des grands sites non résidentiels, la part de marché des fournisseurs alternatifs est de 47 % en volume et de 29 % en nombre de sites. Elle reste relativement stable par rapport à 2016. Le segment des sites moyens non résidentiels est fortement dominé par les fournisseurs historiques, bien que leur part de marché soit en légère baisse, passant de 76% à 74% en nombre de sites.

Le portefeuille des fournisseurs alternatifs en petits sites non résidentiels représente 72% des offres de marché (soit 900 000 sites) fin 2017. Il s'agit d'un gain de 130 000 sites par rapport à fin 2016 contre seulement 40 000 pour les fournisseurs historiques.

Les Figure 7 et Figure 8 montrent la quasi-absence des offres de marché des fournisseurs historiques sur le segment résidentiel. Ainsi, seulement 82 000 sites résidentiels ont souscrit une offre de marché chez un fournisseur historique contre 5,8 millions de sites chez les fournisseurs alternatifs. Ces derniers ont gagné 1,3 millions de sites entre décembre 2016 et décembre 2017 soit 6 TWh. Sur l'année 2017, cela représente un rythme de 110 000 sites supplémentaires par mois qui ont souscrit une offre chez un fournisseur alternatif (contre 73 000 en 2016).

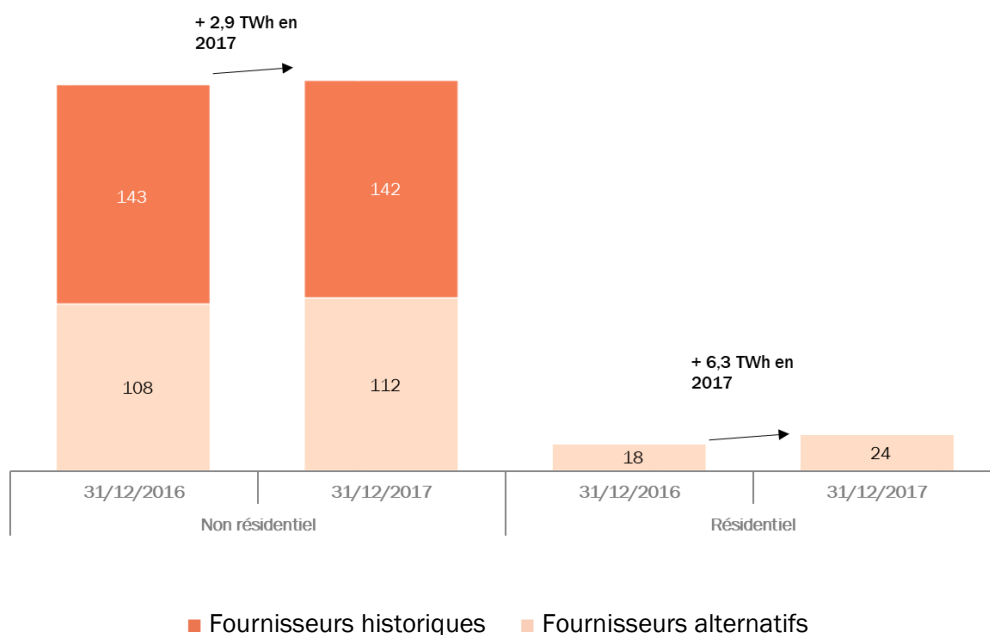
Tous segments confondus, la part de marché en volume des fournisseurs alternatifs a augmenté de 2 points de pourcentage (de 29 % à 31 %), entre décembre 2016 et décembre 2017.

Figure 7 : Évolution du nombre de sites électricité en offre de marché entre le 31/12/2016 et le 31/12/2017



Sources : GRT, GRD - Analyse : CRE

Figure 8 : Évolution de la consommation annualisée d'électricité des sites en offre de marché (en TWh), entre le 31/12/2016 et le 31/12/2017



Sources : GRT, GRD - Analyse : CRE

1.1.4 Engie conforte sa position de premier fournisseur en offre de marché d'électricité chez les clients résidentiels dans un marché en forte croissance ; de petits fournisseurs se développent rapidement

Les parts de marché présentées ci-après ont été calculées en se fondant sur les données transmises par les gestionnaires de réseau, qui ne connaissent pas l'identité du fournisseur qui alimente un site mais celle du responsable d'équilibre (RE) au périmètre duquel ce site est rattaché. Les parts de marché des fournisseurs peuvent différer légèrement de celles des RE.

Les quatre graphiques ci-après font apparaître les parts de marché par RE sur le marché des sites uniquement fournis en offre de marché. Les RE qui ont une part de marché inférieure à 3 % sont rassemblés dans la catégorie « Autres ». Ces parts de marché sont présentées à fin 2017, ainsi qu'en évolution par rapport à fin 2016, en nombre de sites et en consommation annualisée.

Bien que moins important que les tarifs réglementés, les offres de marché sur le segment des sites résidentiels connaissent une croissance forte (+ 29 % en nombre de consommateurs). Si Engie et Direct Energie se partagent environ 90% des parts de marché (contre 96% en 2016), cette expansion profite surtout aux plus petits fournisseurs comme IleK ou Ekwater, mais aussi aux nouveaux fournisseurs présents depuis 2017 sur le marché de l'électricité résidentiel, comme ENI qui a pu profiter de sa position de fournisseur important sur le marché du gaz pour conquérir des clients en électricité.

Les offres de marché des petits sites non résidentiels connaissent une forte expansion, de 16% entre décembre 2016 et décembre 2017, en nombre de sites aussi bien qu'en volume, au détriment des tarifs réglementés. Cette hausse est en partie due à l'arrivée des offres de fourniture de Total en 2017 sur ce segment, qui obtient 4% de part de marché, en nombre de sites. Les offres de marché d'Engie, d'EDF et de Direct Energie représentent plus de 90% du marché.

Sur le segment des sites moyens non résidentiels, EDF conforte sa position dominante avec 72% de part de marché en nombre de sites, bien que son portefeuille s'amenuise de 2 points de pourcentage. Cette réduction se fait principalement au bénéfice de petits fournisseurs. Quant aux deux plus importants fournisseurs alternatifs, Engie et Direct Energie, leur part de marché cumulée reste stable à, approximativement, 20%.

Sur le segment des grands sites non résidentiels, EDF détient 67 % des offres de marché en nombre de sites (soit 51% en volume), une part de marché qui reste stable par rapport à 2016. Les trois plus gros fournisseurs suivants sont Engie, Alpiq et Uniper. Ils détiennent presque 30% des offres de marché. Arcelor et la SNCF ne sont présents dans ce graphique qu'au titre de responsable d'équilibre de la consommation d'électricité de leurs propres sites.

Figure 9 : Segment résidentiel - Répartition des offres de marché d'électricité des responsables d'équilibre à fin 2017 et évolution par rapport à fin 2016

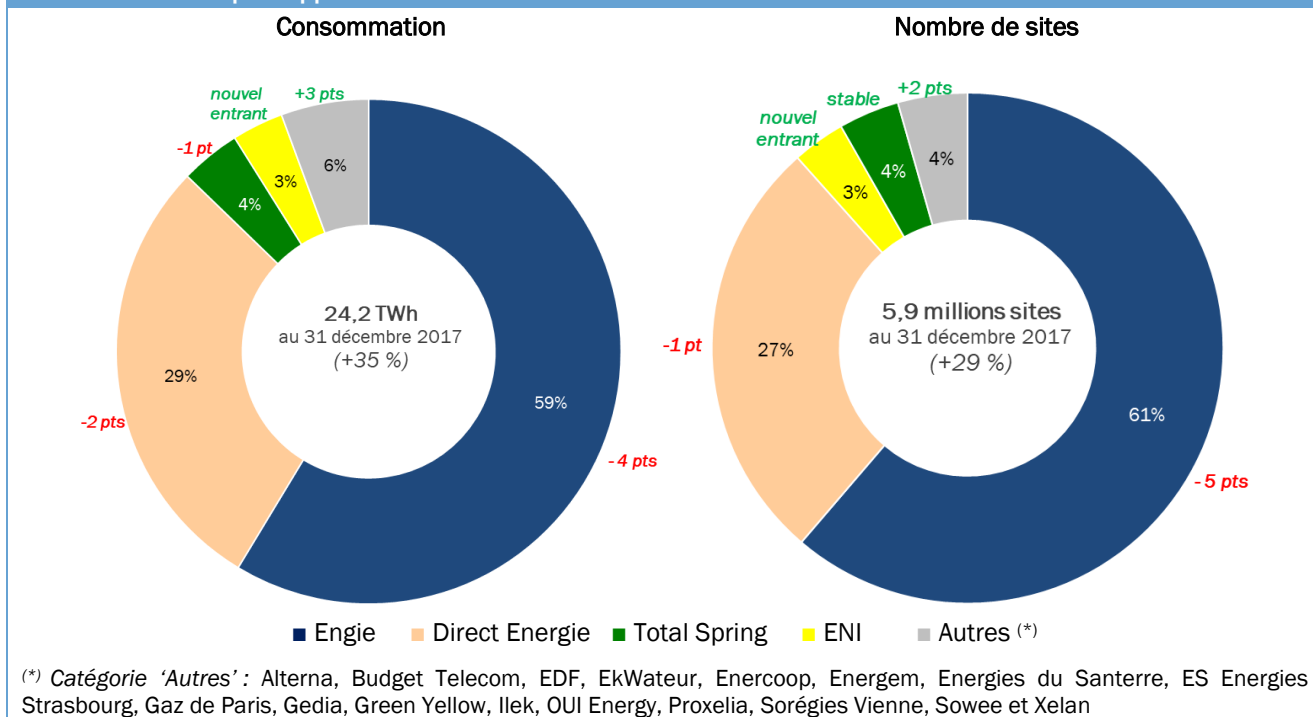


Figure 10 : Segment petits sites non résidentiels - Répartition des offres de marché d'électricité des responsables d'équilibre à fin 2017 et évolution par rapport à fin 2016

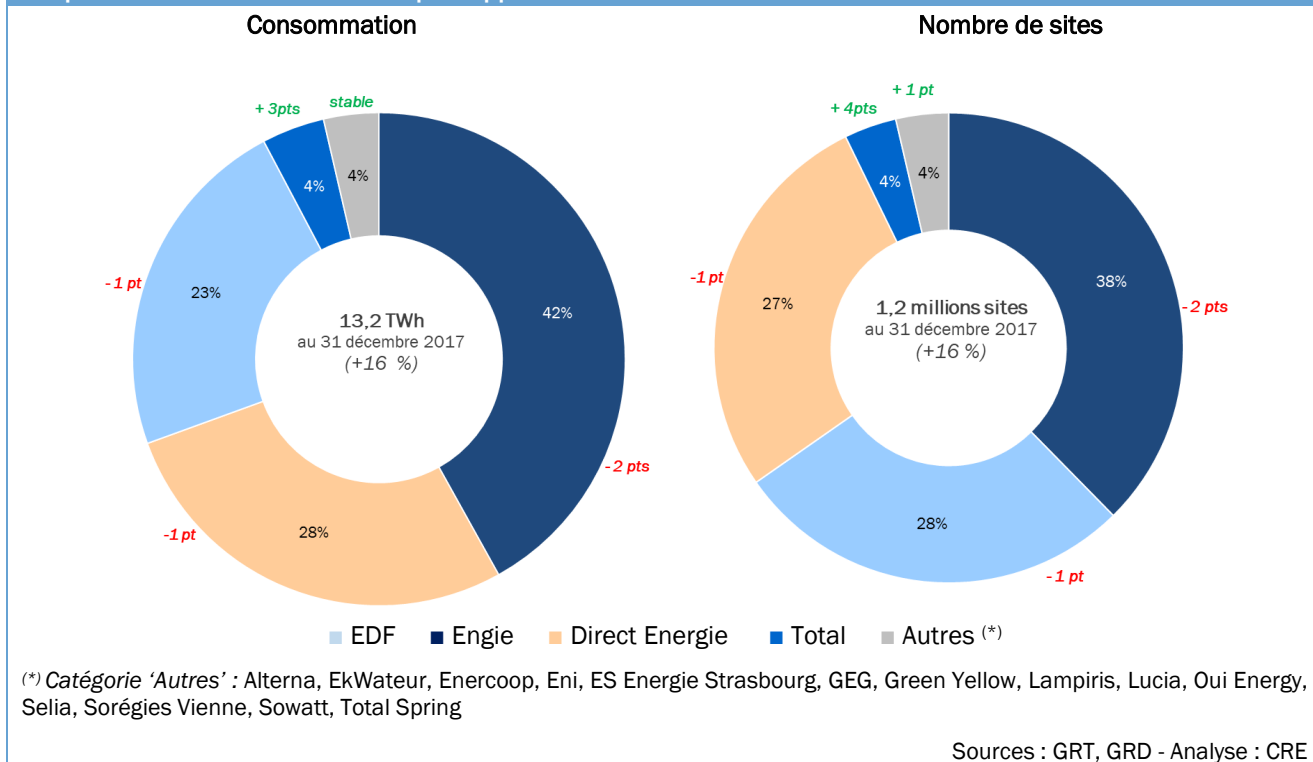


Figure 11 : Segment sites moyens non résidentiels - Répartition des offres de marché d'électricité des responsables d'équilibre à fin 2017 et évolution par rapport à fin 2016

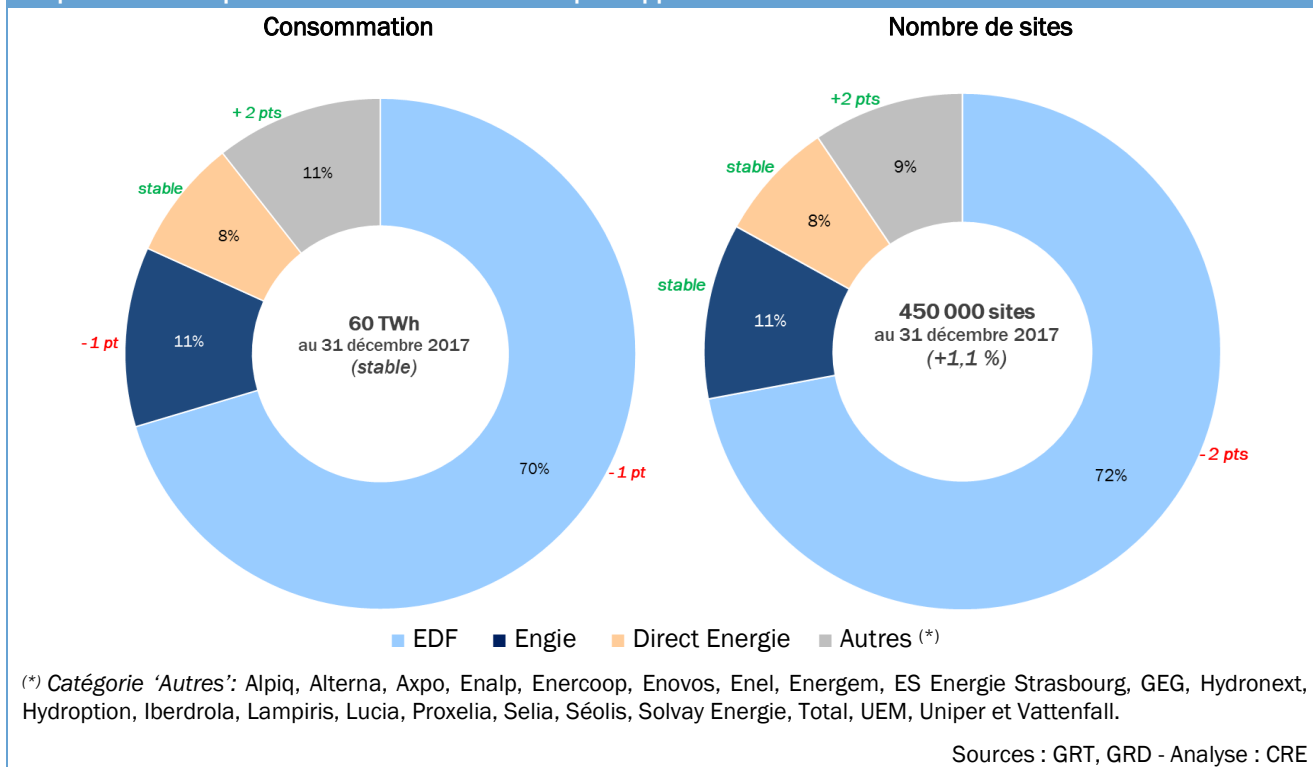
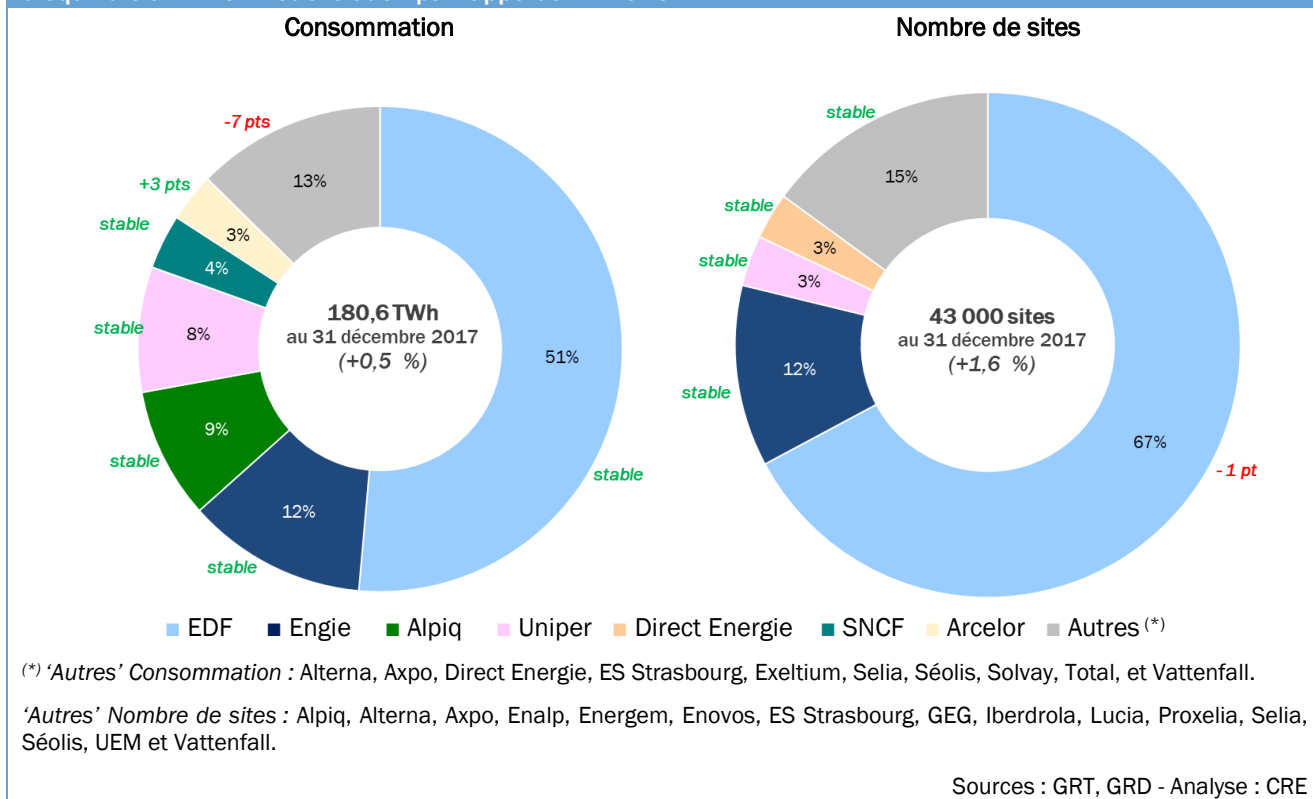


Figure 12 : Segment grands sites non résidentiels - Répartition des offres de marché d'électricité des responsables d'équilibre à fin 2017 et évolution par rapport à fin 2016



1.1.5 La CRE vérifie le respect par EDF de ses engagements concernant les contrats de long terme pour les grands clients industriels

La Commission européenne a ouvert une procédure en 2007 concernant les contrats des grands clients industriels dont la consommation annuelle est supérieure à 7 GWh afin d'évaluer la compatibilité du comportement d'EDF avec les règles du droit de la concurrence. EDF a proposé en 2010 des engagements suite à la communication des griefs de la Commission, rendus obligatoires par une décision du 17 mars 2010 (COMP/39.386 « Contrats long terme France »).

Le premier engagement a pour but d'ouvrir le marché des grands clients industriels. Il consiste tout d'abord en la remise sur le marché d'une part du portefeuille d'EDF en permettant aux consommateurs concernés de choisir leur fournisseur (contrats se terminant dans l'année ou permettant l'exercice d'une option de sortie gratuite et donc le changement de fournisseur sans frais). Le deuxième volet de l'engagement est la diminution de la durée des contrats, ceux-ci ne devant plus excéder 5 ans.

Le deuxième engagement consiste à supprimer des restrictions à la revente d'électricité des contrats de fourniture avec ces clients.

Ces engagements sont tenus depuis 2010. Ils devront encore l'être pour les 2 ans à venir. EDF a l'obligation de fournir tous les ans à la Commission Européenne et à la CRE un rapport basé sur des données auditées par un cabinet indépendant.

La CRE a analysé le rapport 2017 et a vérifié le respect de l'ensemble des engagements. Pour la tenue du premier engagement, la CRE s'est basée sur les données issues d'un système d'information développé spécifiquement par EDF et auditées par le cabinet susmentionné. Pour la tenue du deuxième, l'analyse s'est appuyée sur les conditions générales de ventes fournies par EDF.

1.2 Mesure de l'intensité concurrentielle sur le marché de l'électricité

Dans ce chapitre, l'activité concurrentielle d'Engie a été étudiée séparément de celle des autres fournisseurs alternatifs, pour permettre de comparer le développement sur le marché de l'électricité du principal fournisseur historique de gaz naturel par rapport à l'ensemble des autres fournisseurs alternatifs nouveaux entrants.

Les notions analysées dans cette partie (mises en service, ventes brutes, etc.) sont définies dans le lexique.

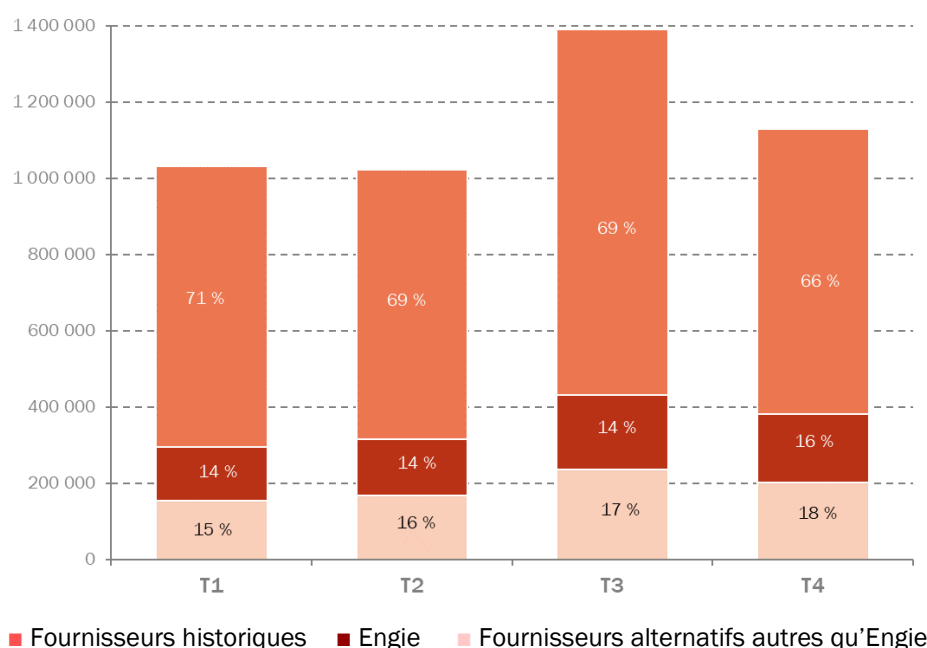
1.2.1 Les fournisseurs historiques d'électricité réalisent une large majorité des mises en service, alors que les fournisseurs alternatifs sont majoritaires lors des changements de fournisseur

Les fournisseurs historiques réalisent une très large majorité des mises en service (création de nouveaux sites ou emménagement d'un nouveau client sur un site existant). Les fournisseurs alternatifs sont en revanche plus actifs sur les changements de fournisseur, alors que les retours vers les tarifs réglementés restent rares.

Mises en service

Sur l'année 2017, en moyenne, 69 % des mises en service ont été effectuées chez les fournisseurs historiques, 14 % chez Engie et 17 % chez les fournisseurs alternatifs autres qu'Engie. Comme la CRE l'avait déjà constaté les années précédentes, les fournisseurs historiques (EDF et les ELD) sont contactés de façon préférentielle par les clients lors des mises en service.

Figure 13: Évolution du nombre de mises en service de l'électricité par trimestre au cours de l'année 2017



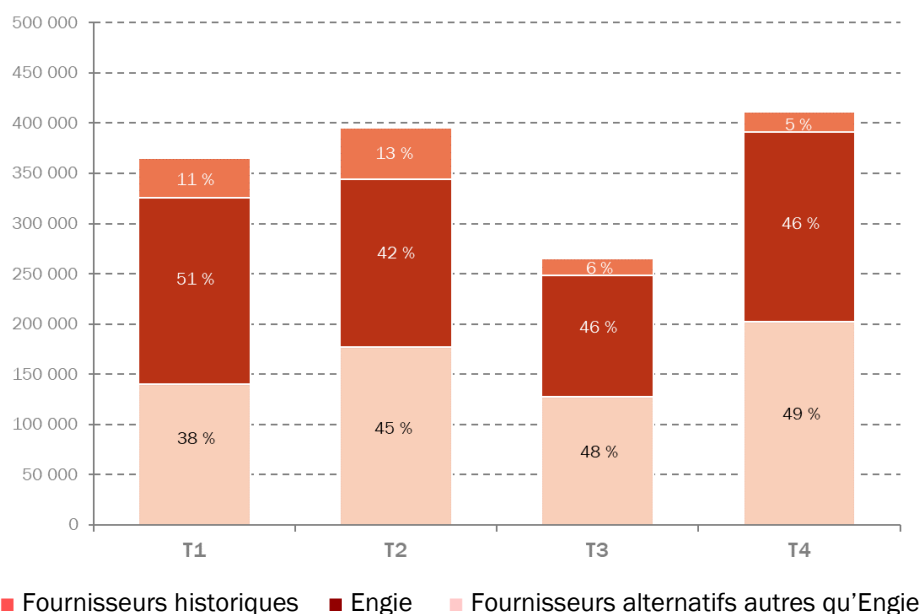
Source : GRD - Analyse : CRE

Changements de fournisseur

Les changements de fournisseur se font principalement au bénéfice des fournisseurs alternatifs. Parmi les clients résidentiels et non résidentiels, ayant changé de fournisseur en 2017, 46 % ont souscrit un contrat chez Engie, 45% chez un autre fournisseur alternatif et 9% chez un fournisseur historique. A noter que par rapport à 2016, 2017 est marquée par une très forte progression du nombre de changements de fournisseurs au sein des sites résidentiels (+74%), profitant majoritairement aux fournisseurs alternatifs autres qu'Engie.

Le nombre de changements de fournisseur s'explique toujours en partie par les campagnes d'achats groupés. En 2017, Selectra, en partenariat avec SeLoger.com, a rassemblé 13 000 inscrits autour d'une offre Electricité et Gaz. L'UFC-Que Choisir continue aussi, par l'intermédiaire de sa plateforme, de proposer des lots Electricité + gaz avec un nouveau lot de type « électricité - soutien aux petits producteurs d'énergie renouvelable ». La campagne 2017 de l'UFC-Que Choisir, clôturée en décembre, a vu s'inscrire 220 000 consommateurs, avec pour lauréats les offres à prix fixe de 2 ans d'Happ'e (ENGIE) en électricité et d'Eni en gaz naturel. L'association annonce, en électricité, une réduction de 9 % sur le prix du kWh (HT) et de l'abonnement (HT) du tarif réglementé en vigueur au 1er septembre 2017 et une réduction de 9% sur le prix du kWh (HT) du tarif réglementé de septembre 2017 en gaz naturel.

Figure 14 : Évolution du nombre de changements de fournisseur d'électricité chez les fournisseurs alternatifs au cours de l'année 2017

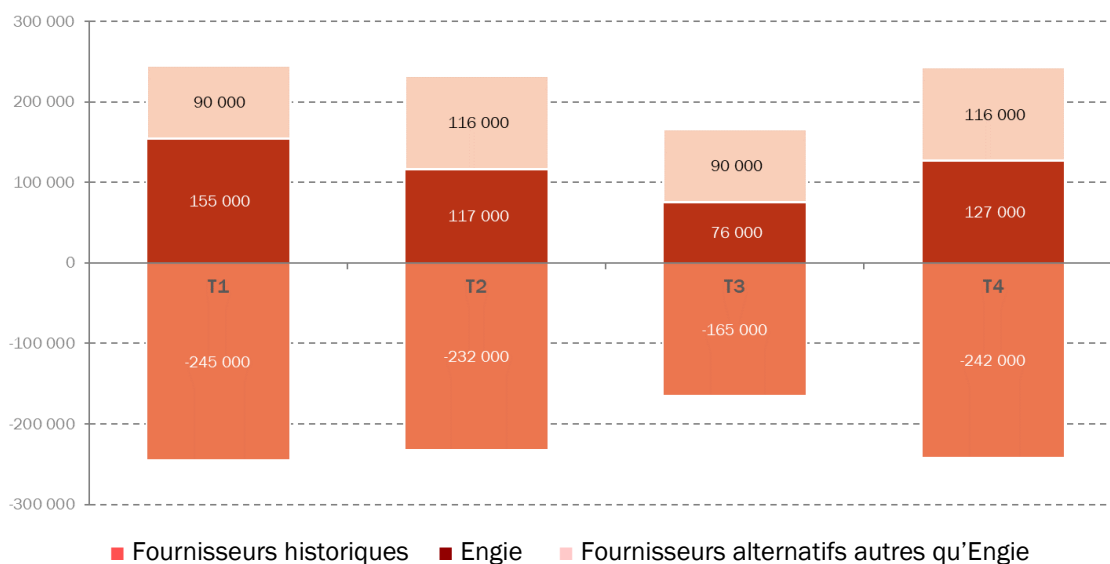


Source : GRD - Analyse : CRE

Démarchage net

Le démarchage net, présenté à la Figure 15, reflète l'évolution réelle du portefeuille d'un fournisseur pour les seuls clients qu'il a acquis ou perdus à la suite d'un changement de fournisseur.

Figure 15 : Évolution du démarchage net pour la vente d'électricité par trimestre sur l'année 2017



Source : GRD - Analyse : CRE

Sur l'année 2017, les flux de clients sur le marché de détail d'électricité sont largement orientés au bénéfice des fournisseurs alternatifs, et notamment d'Engie.

À noter que le basculement d'un tarif réglementé vers une offre de marché au sein d'un même fournisseur historique n'est pas comptabilisé en tant que changement de fournisseur.

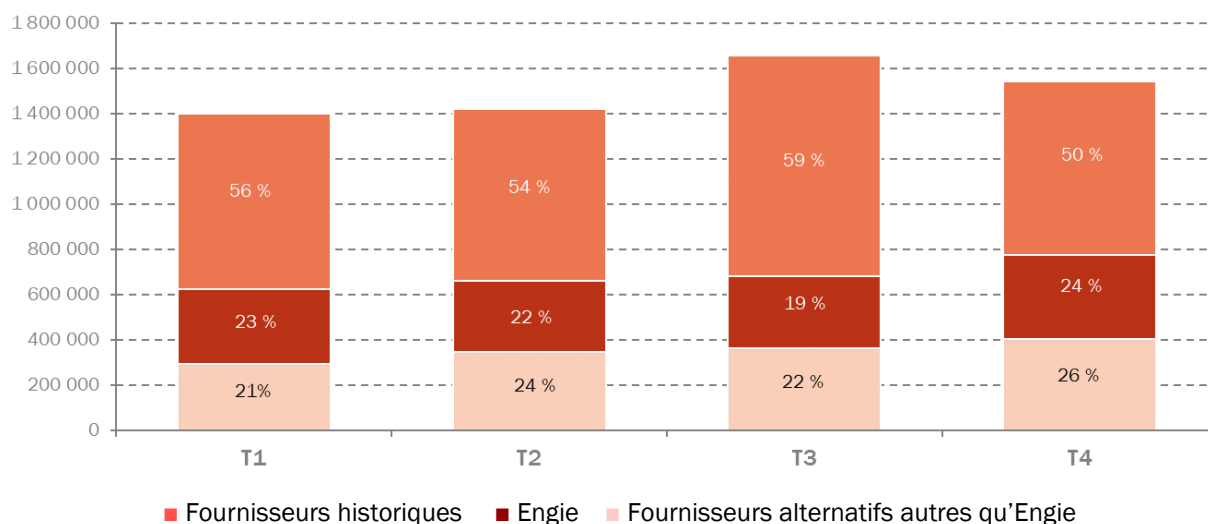
Entrées en portefeuille

Ventes brutes

Les ventes brutes représentent la somme des changements de fournisseur et des mises en service. Elles permettent de mesurer les entrées en portefeuille des fournisseurs, sans tenir compte des clients qu'ils peuvent perdre sur la période.

En 2017, 55 % des nouveaux contrats conclus, tous segments confondus, l'ont été par des fournisseurs historiques, 22 % par Engie, et 23 % par les autres fournisseurs alternatifs.

Figure 16 : Évolution des ventes brutes d'électricité par trimestre au cours de l'année 2017

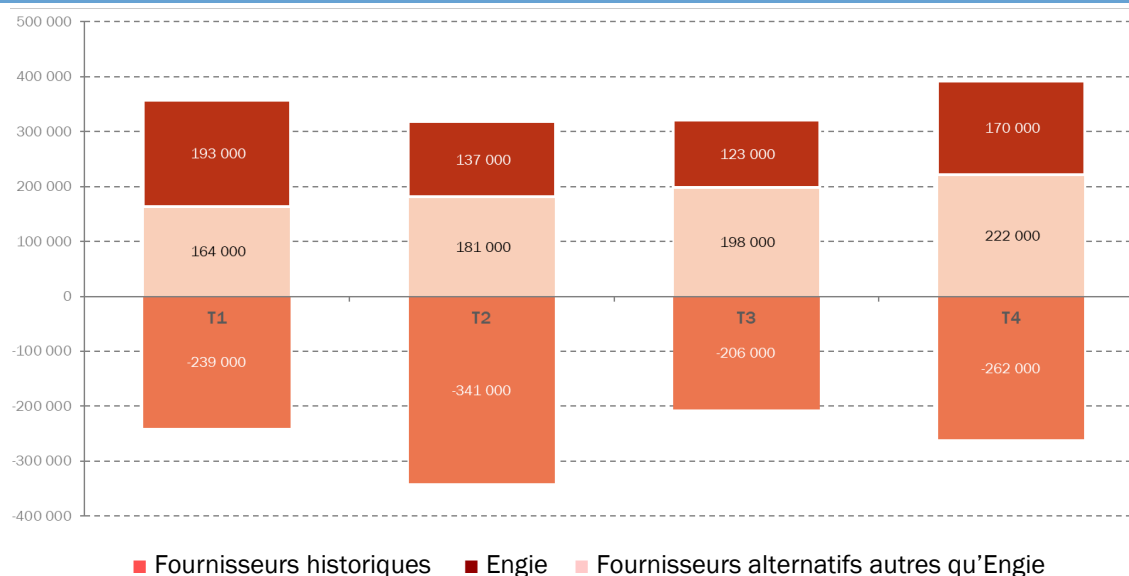


Source : GRD - Analyse : CRE

Ventes nettes

Les ventes nettes représentent le nombre de clients que le fournisseur a réellement acquis ou perdu. Conformément aux observations sur la part de marché des fournisseurs historiques, les ventes nettes illustrent l'érosion de leur portefeuille. Ceux-ci ont perdu, en moyenne, plus de 100 000 sites par mois en 2017.

Figure 17 : Évolution des ventes nettes d'électricité par trimestre au cours de l'année 2017



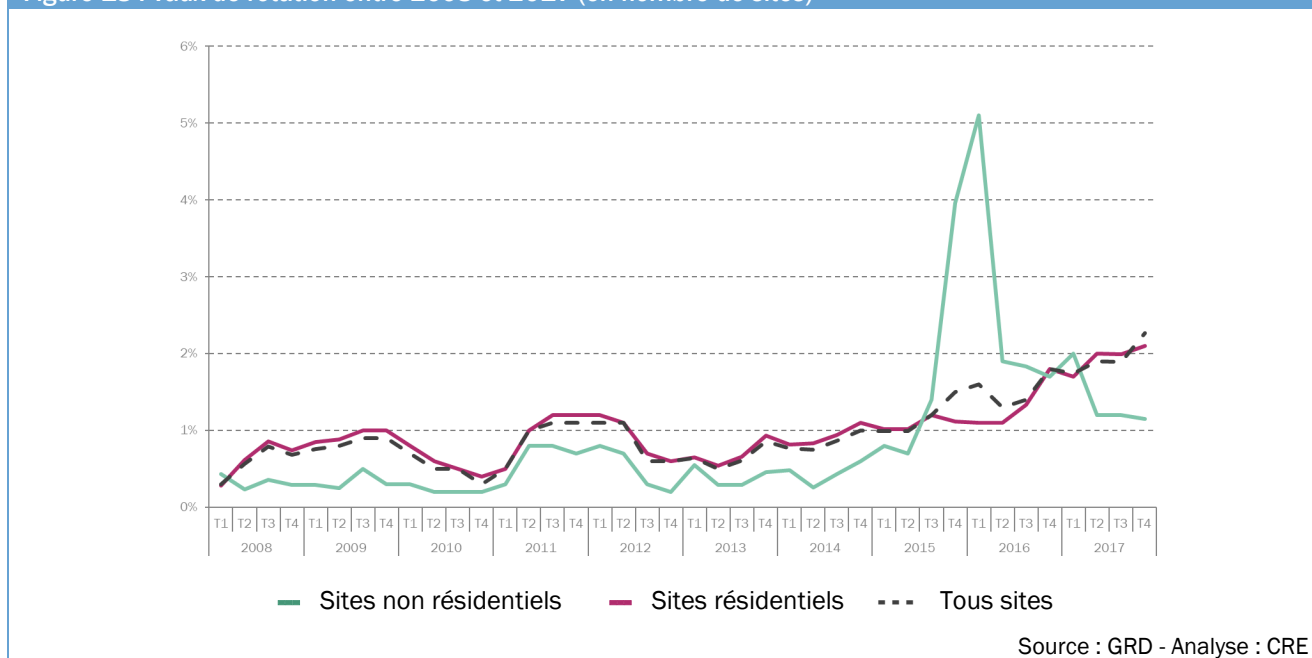
Source : GRD - Analyse : CRE

1.2.2 Le taux de switch des sites résidentiels est en hausse par rapport à 2016

Le taux de rotation (ou taux de switch) est le ratio de la somme du nombre de changements de fournisseur et de mises en service des fournisseurs alternatifs sur le nombre total de clients dans chaque segment de clientèle. C'est un indicateur de l'intensité concurrentielle sur ce segment.

Le taux de switch sur le segment résidentiel a progressé à un rythme continu depuis 2013. En 2017, le taux de switch annuel s'élève à 7,8 % en électricité pour le segment résidentiel et à 5,6 % pour le segment non résidentiel. Le taux de switch en 2017 sur le segment non résidentiel a nettement diminué par rapport à 2016 qui avait connu un pic de changements de fournisseur du fait de la suppression des tarifs réglementés de vente au 1^{er} janvier 2016 (pic observable sur la figure ci-dessous). Il reste à un niveau plus élevé qu'avant la fin des TRV.

Figure 18 : Taux de rotation entre 2008 et 2017 (en nombre de sites)

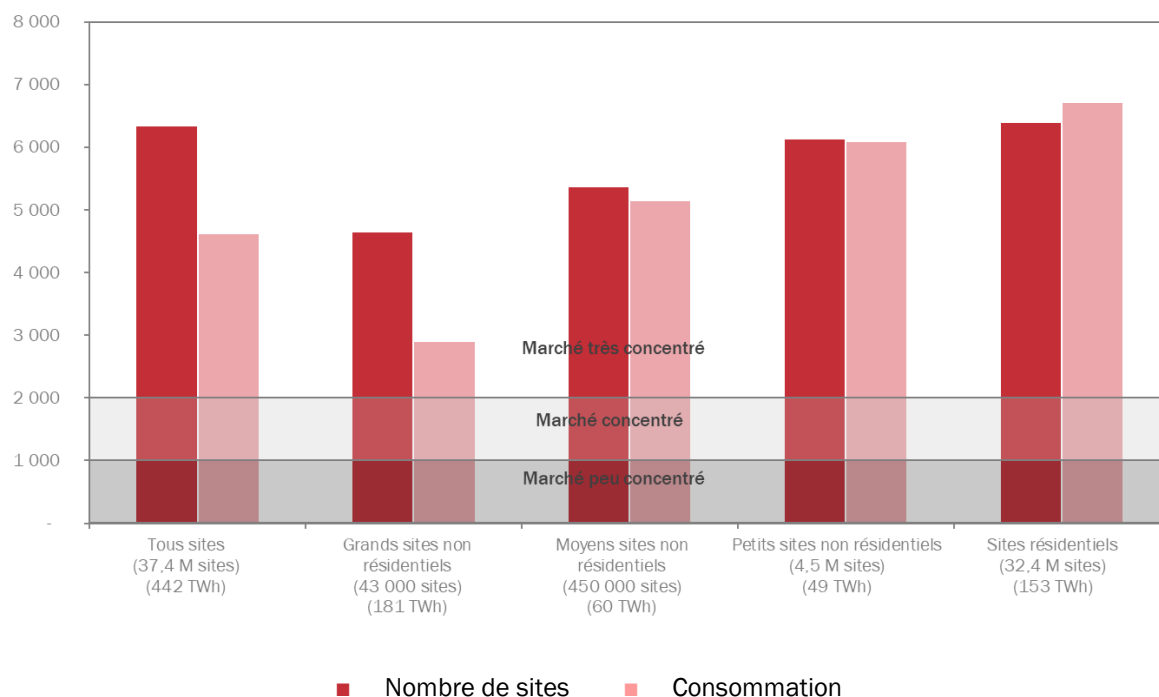


1.2.3 Le marché de détail de l'électricité demeure très concentré sur l'ensemble des segments de clientèle (HHI)

Le graphique suivant donne l'indice de Herfindahl-Hirschman (HHI)¹⁰ en nombre de sites et en volume pour les différents segments du marché de détail. Cet indice mesure la concentration du marché sur chaque segment de clientèle au 31 décembre 2017 : cet indice est plus faible sur les segments des grands sites et des moyens sites non résidentiels. Néanmoins, le marché de détail de l'électricité reste fortement concentré sur tous les segments.

¹⁰ L'indice HHI est égal à la somme des carrés des parts de marché des intervenants, et mesure la concentration du marché (il est d'autant plus élevé que le marché est concentré). Selon la réglementation européenne, on considère généralement qu'un marché est peu concentré si son HHI est inférieur à 1 000, et très concentré s'il est supérieur à 2 000.

Figure 19 : Indice d'Herfindahl-Hirschmann par segment de marché, au 31/12/2017



Source : GRD - Analyse : CRE

1.3 Suivi des coupures d'électricité pour impayés

En application du décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz de chaleur et d'eau, les fournisseurs d'électricité doivent communiquer chaque trimestre à la CRE et au médiateur national de l'énergie les informations sur les dispositions prises en cas de non-paiement de facture par ces clients : résiliations de contrat, interruptions de fourniture et réductions de puissance.

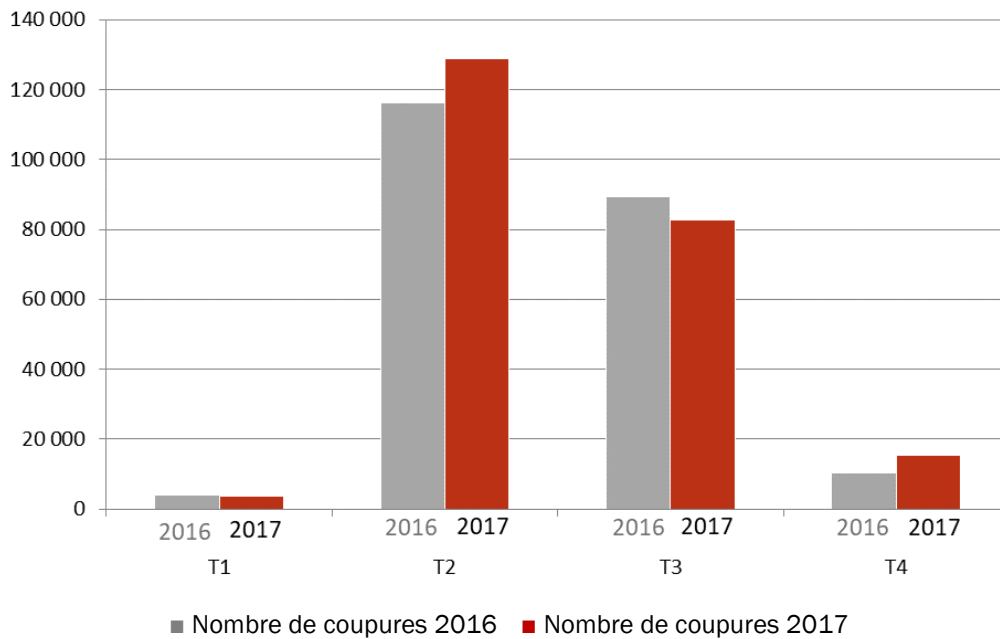
Sur l'année 2017, le nombre de coupures pour impayés est de 230 621, en hausse de 5 % par rapport à l'année 2016.

Le nombre de réduction de puissance s'établit à 212 335, en baisse de près de 11 % par rapport à 2016.

Enfin, le nombre de résiliations de contrat s'établit à 114 054, en baisse de 13 %. Néanmoins le nombre de résiliations précédées d'une interruption de fourniture a diminué moins fortement (-6 %) pour s'établir à 102 404.

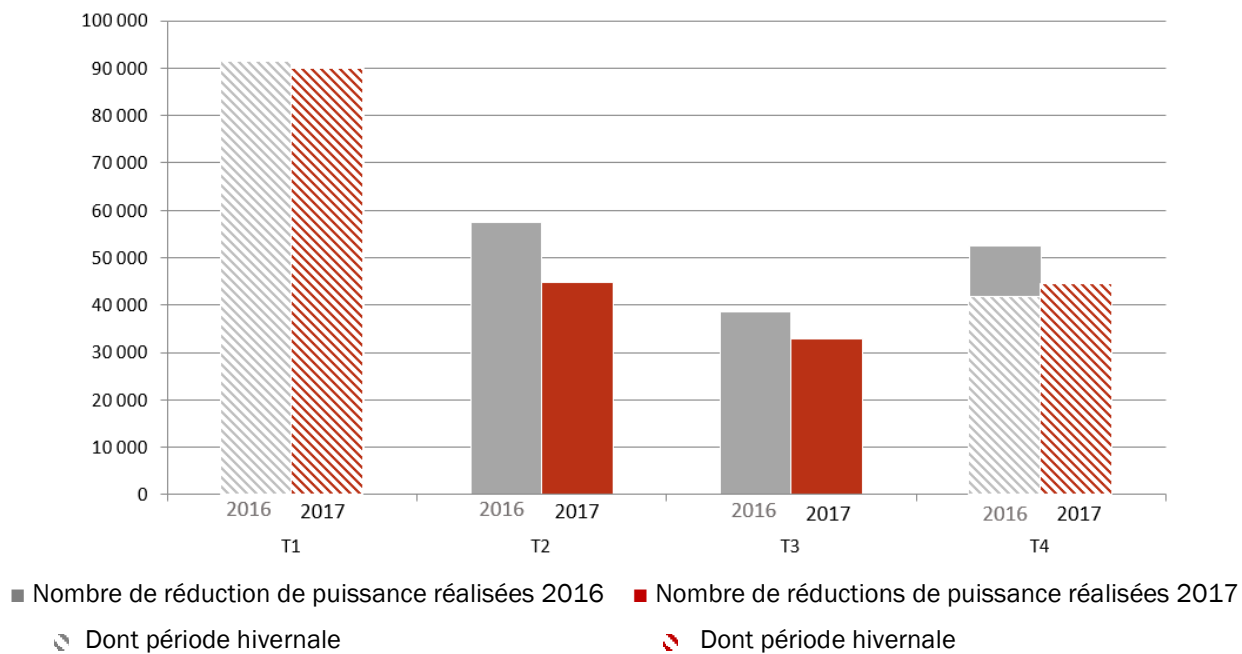
Au total, le nombre de consommateurs d'électricité ayant fait l'objet d'une intervention pour impayés en 2017 a été de 557 010, soit une diminution de 5,7 %.

Figure 20 : Nombre de coupures en électricité en 2016 et 2017



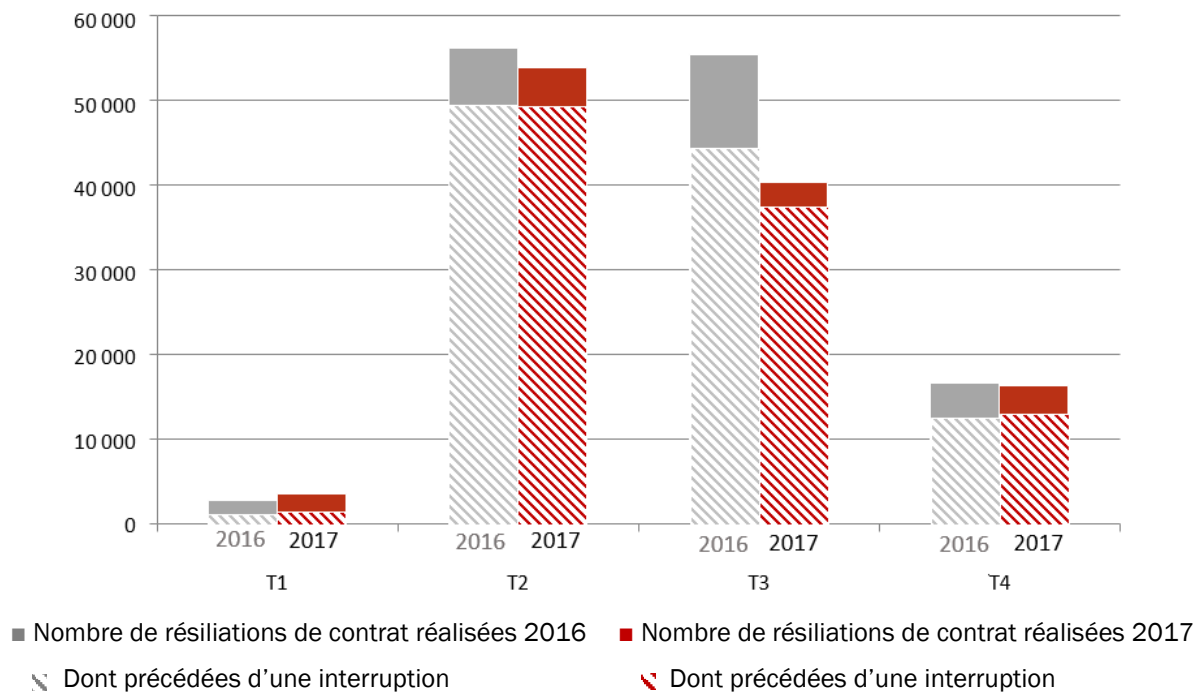
Source : Fournisseurs - Analyse : CRE

Figure 21 : Nombre de réductions de puissance en électricité en 2016 et 2017



Source : Fournisseurs - Analyse : CRE

Figure 22 : Nombre de résiliations en électricité en 2016 et 2017



Source : Fournisseurs - Analyse : CRE

2. ETAT DES LIEUX DU MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ SUR LE TERRITOIRE DES PRINCIPALES ENTREPRISES LOCALES DE DISTRIBUTION

Cette partie se concentre sur le territoire des ELD et présente l'état de l'ouverture à la concurrence dans les zones historiques des six gestionnaires de réseau de distribution non nationaux les plus importants :

- Strasbourg Électricité Réseaux (SER) : 455 000 clients résidentiels et 86 000 clients professionnels ;
- Gaz Électricité de Grenoble (GEG) : 98 000 clients résidentiels et 15 000 clients professionnels ;
- URM : 141 000 clients résidentiels et 26 000 clients professionnels ;
- Gérédis Deux-Sèvres : 122 000 clients résidentiels et 21 000 clients professionnels ;
- SICAE de l'Oise : 58 000 clients résidentiels et 7 000 clients professionnels ;
- SRD : 122 000 clients résidentiels et 17 000 clients professionnels.

Figure 23 : Évolution de la répartition des sites électricité par type d'offre entre 2016 et 2017 sur le territoire des entreprises locales de distribution

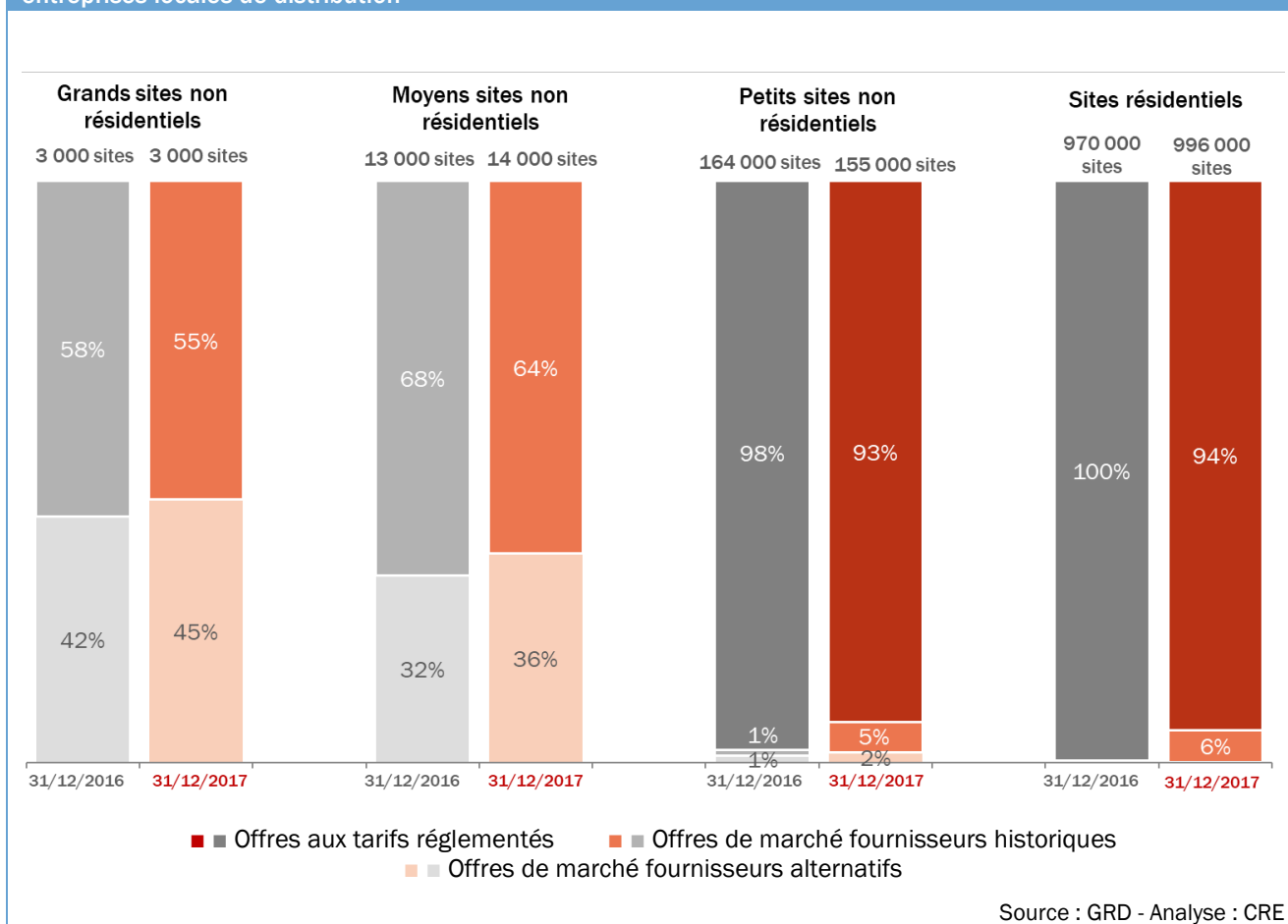


Figure 24 : Évolution de la répartition des volumes d'électricité par type d'offre entre 2016 et 2017 sur le territoire des entreprises locales de distribution

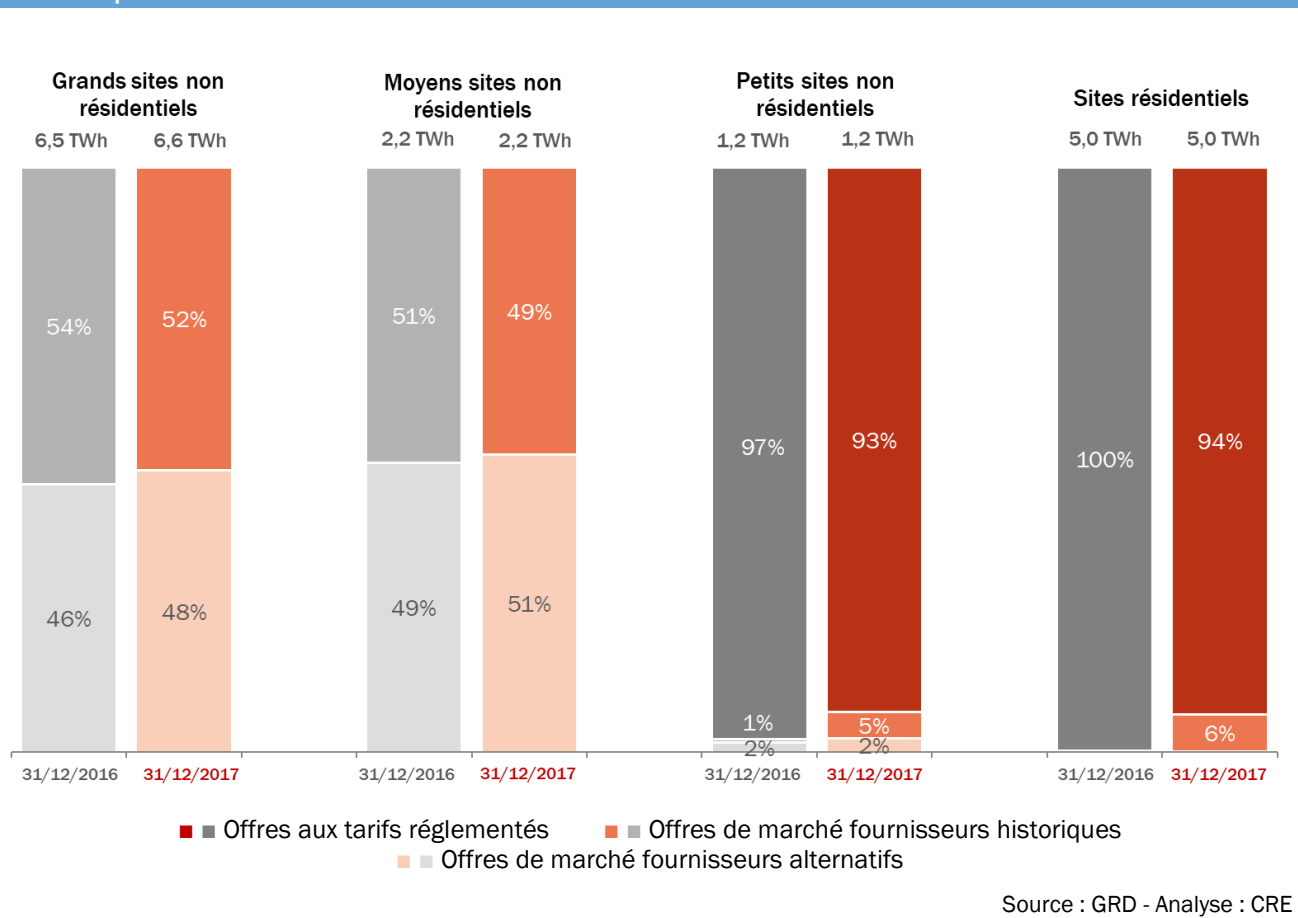


Figure 25 : Évolution du nombre de sites électricité en offre de marché sur le territoire des entreprises locales de distribution entre le 31/12/2016 et le 31/12/2017

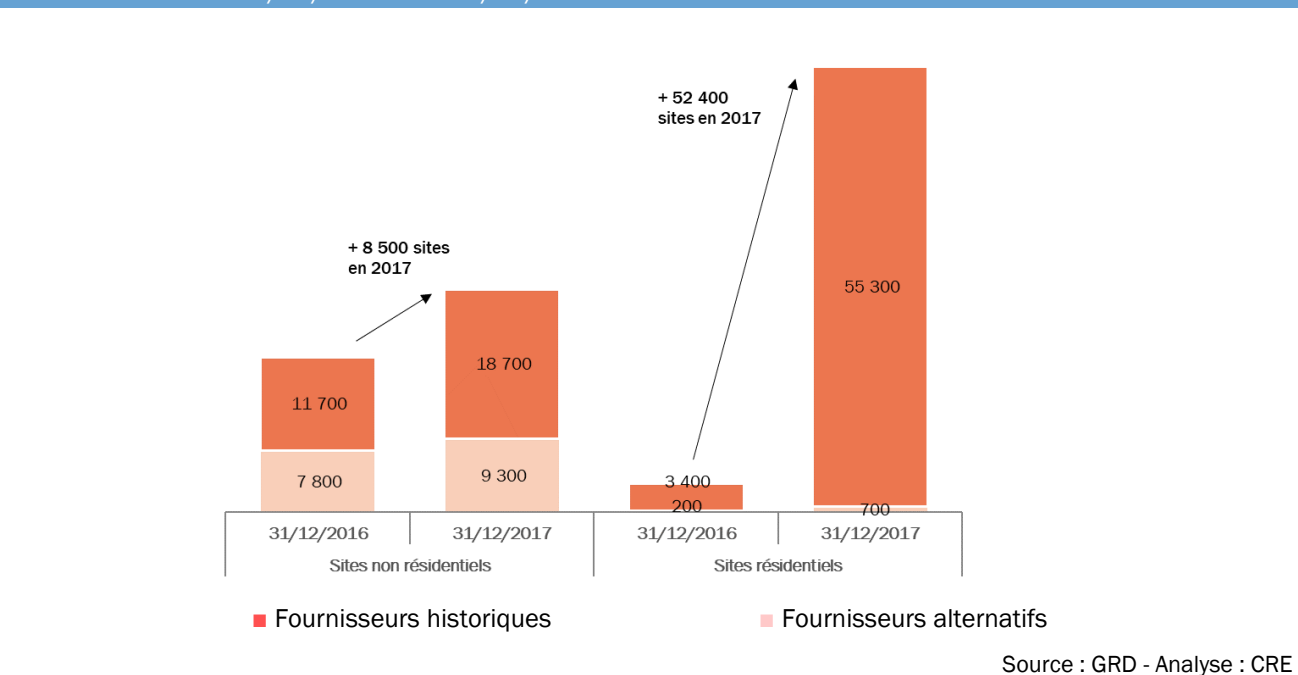
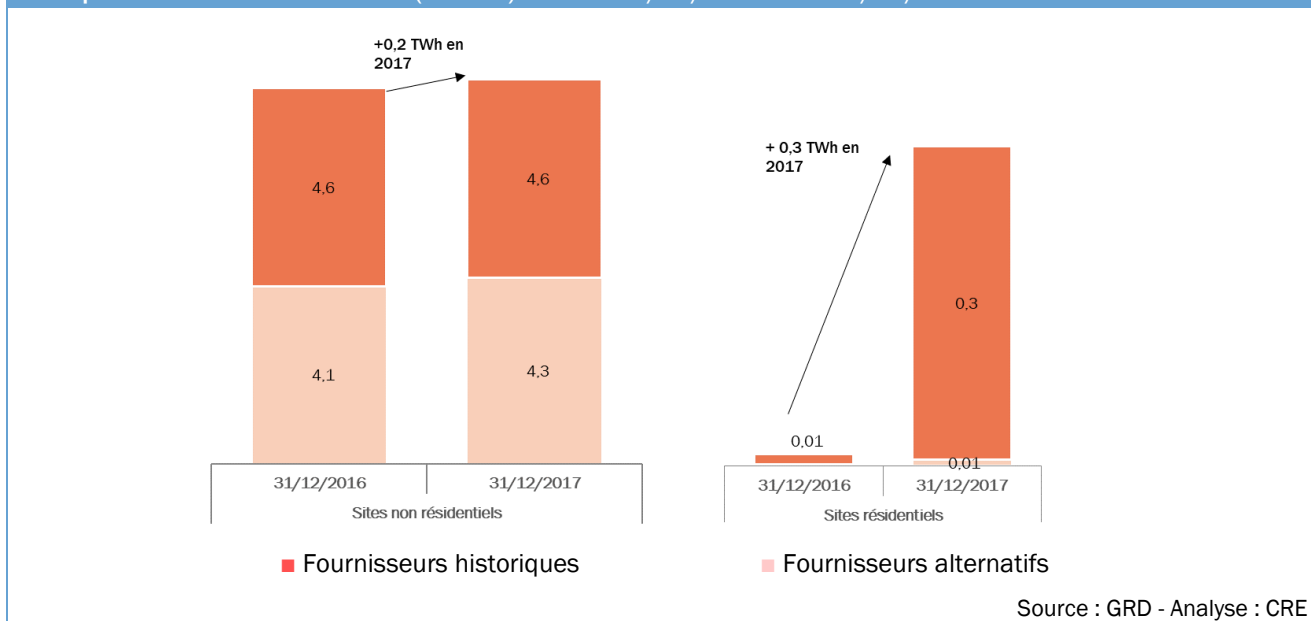


Figure 26 : Évolution de la consommation annualisée d'électricité en offre de marché sur le territoire des entreprises locales de distribution (en TWh) entre le 31/12/2016 et le 31/12/2017



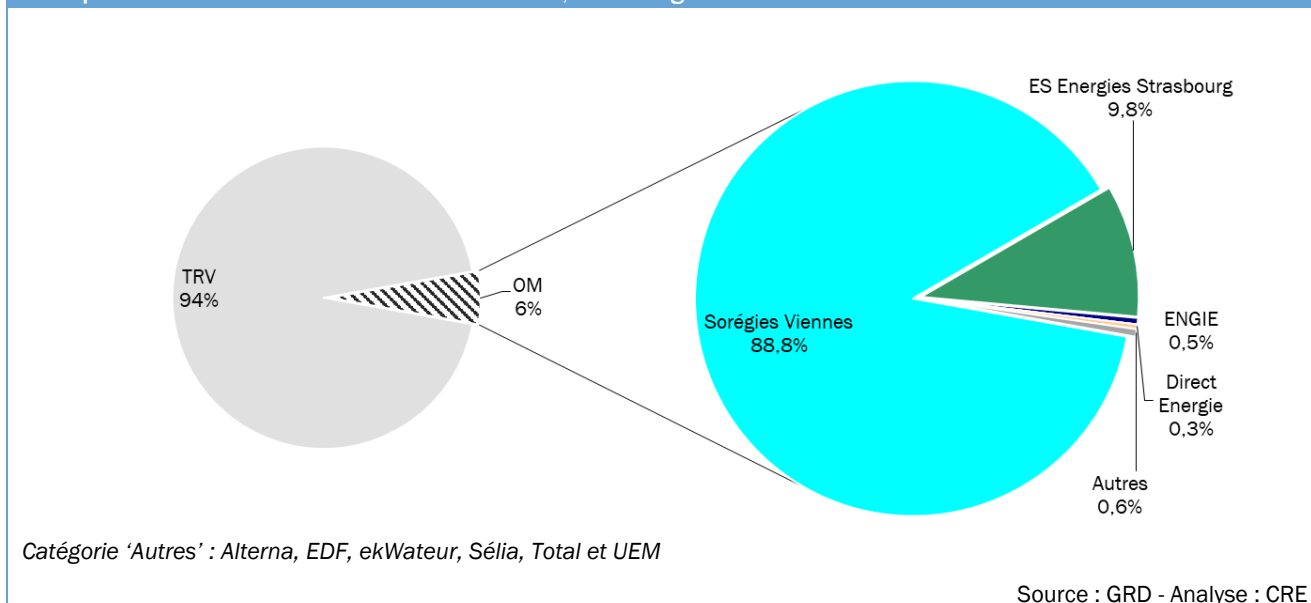
2.1 Sur le territoire des six principales entreprises locales de distribution, la concurrence reste inexistante sur le segment résidentiel et des petits professionnels.

Au 31 décembre 2017, moins de 0,1 % des sites résidentiels sont en offre de marché chez un fournisseur alternatif. Sur ces territoires, la quasi-totalité des clients résidentiels est aujourd'hui aux tarifs réglementés. Cependant, 5,4% de cette clientèle, en nombre de sites, a été convertie aux offres de marché d'un fournisseur historique entre 2016 et 2017. Il s'agit principalement d'offres de marché du fournisseur historique Sorégies sur le territoire de SRD au cours du premier semestre 2017, ayant été souscrites par au moins 40 000 clients. Sorégies propose en effet une offre de marché 10% moins chère que le TRV H.T. sur sa zone de desserte depuis 2017.

Les offres de marché dans leur ensemble représentent une faible proportion des volumes sur le segment des clients résidentiels, totalisant, fin 2017, 0,3 TWh de consommation annuelle et 56 000 sites.

De même, la concurrence reste quasi inexistante sur le segment des petits professionnels, puisque seulement 2% du volume de consommation est en offre de marché chez un fournisseur alternatif au 31 décembre 2017.

Figure 27 : Ventilation des offres de marché à fin 2017 en nombre de sites, sur les réseaux des 6 principales entreprises locales de distribution en électricité, sur le segment des sites résidentiels

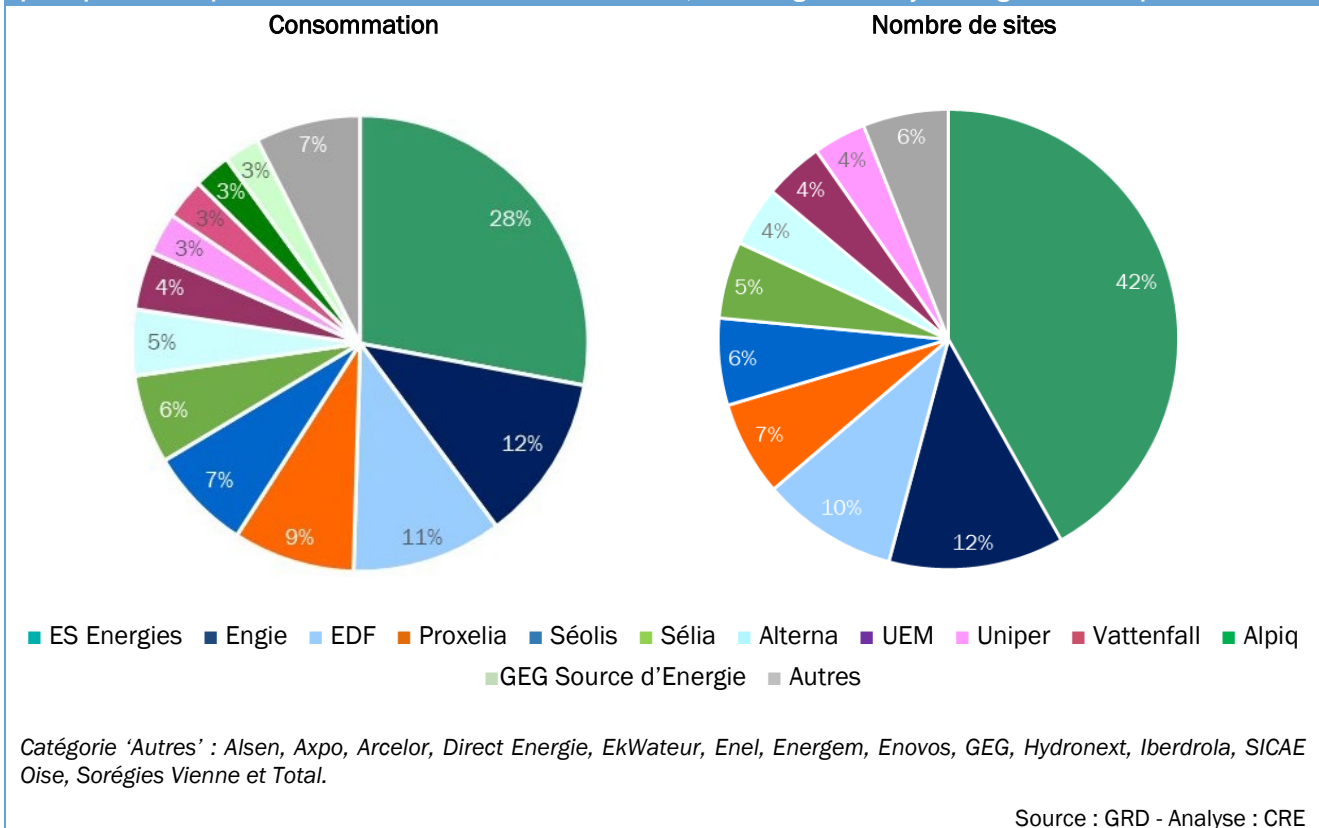


2.2 La situation s'est nettement améliorée en 2017 pour les moyens et grands sites professionnels, avec, cependant, un poids important des filiales des ELD.

Les segments des moyens et grands sites professionnels sont beaucoup plus ouverts à la concurrence et sont même au-dessus de la moyenne nationale avec respectivement 36% et 45% de ces sites qui ont souscrit une offre de marché chez un fournisseur alternatif.

La Figure 28, ci-après, montre le degré d'ouverture à la concurrence des marchés non résidentiels des grands et des moyens sites sur le territoire des ELD. Elle représente les parts de marché, en volume et en nombre de sites, des fournisseurs présents sur le territoire des principales ELD d'électricité.

Figure 28 : Ventilation des offres de marché à fin 2017, en volume et en nombre de sites, sur les réseaux des 6 principales entreprises locales de distribution en électricité, sur le segment moyens et grands sites professionnels



Les trois fournisseurs les plus importants, qui détiennent à eux seuls la moitié du marché des offres de marché sur le segment des clients non résidentiels, sont le fournisseur historique ES Energies Strasbourg, ainsi qu'Engie et EDF.

La Figure 29 ci-après donne un aperçu de l'ouverture à la concurrence sur le territoire de chacune des ELD étudiées et met en évidence les disparités pouvant exister entre les différentes ELD.

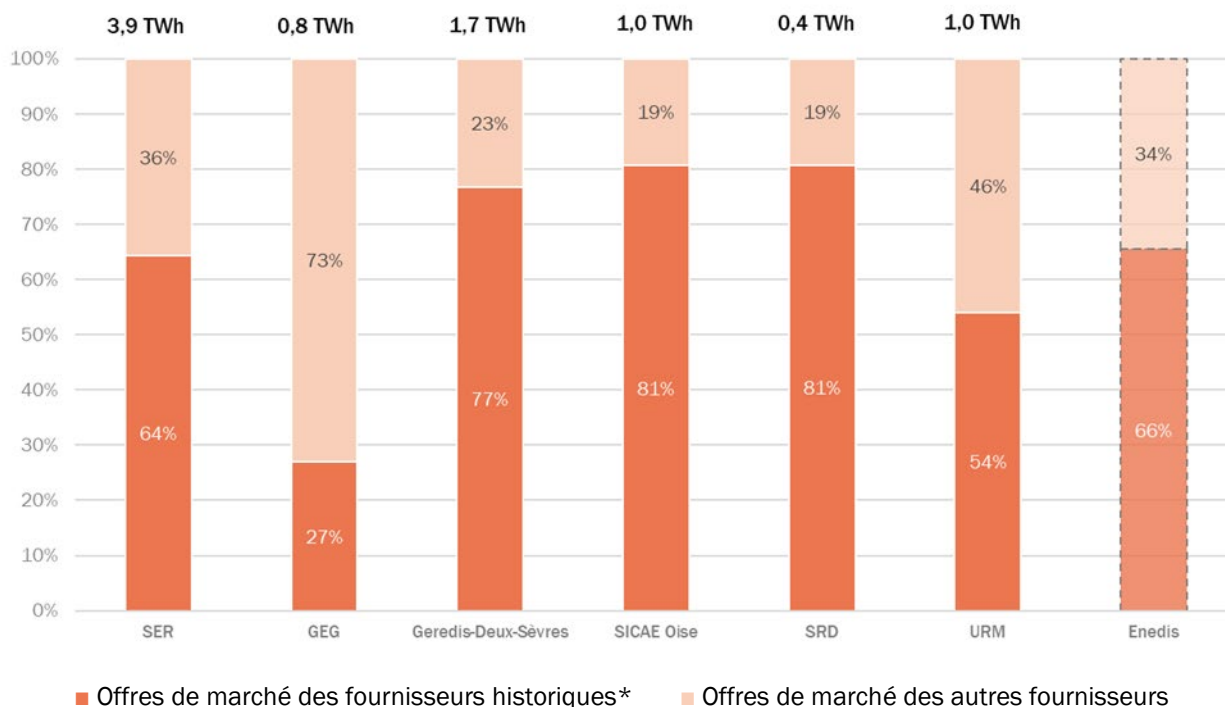
Sur cette figure, les filiales des ELD, même si elles ne commercialisent que des offres de marché, ne sont pas considérées comme des fournisseurs alternatifs, contrairement aux autres analyses du présent rapport. Cette partie étant centrée sur l'ouverture à la concurrence sur le territoire des ELD, la CRE a souhaité faire ressortir ces nouveaux fournisseurs et a répertorié leurs offres dans la catégorie « Offres de marché ELD »¹¹. Ces filiales sont : GEG source d'énergies (filiale à 100 % de GEG), Alterna (filiale à 64 % de Sorégies), Energem (filiale à 100 % d'UEM), Sélia (filiale à 100 % de Séolis) et Proxelia (filiale de SICAE Oise).

¹¹ Pour rappel, les définitions d'un fournisseur alternatif et d'un fournisseur historique utilisées dans l'Observatoire des marchés de détail ont été modifiées au 2^{ème} trimestre 2014. Dès lors, les filiales des fournisseurs historiques commercialisant uniquement des offres de marché sont considérées comme des fournisseurs alternatifs. Un fournisseur est considéré comme historique dans une énergie s'il commercialise ou a commercialisé des tarifs réglementés de vente dans cette énergie. Les fournisseurs alternatifs regroupent les fournisseurs qui ne sont pas des fournisseurs historiques. Un fournisseur historique n'est pas considéré comme un fournisseur alternatif en dehors de sa zone de desserte historique.

La situation varie d'une ELD à l'autre puisque les offres de marché ELD peuvent représenter entre 26 % (sur le territoire de GEG) et 79 % (sur les territoires de SRD et de SICAE Oise) des consommations. Il faut noter, par ailleurs, que ces volumes varient de façon significative selon les ELD, en fonction de la taille de leur territoire et de la présence ou non de grands sites industriels.

GEG est le seul territoire sur lequel la part de marché des fournisseurs alternatifs est supérieure à celle des ELD (74%).

Figure 29 : Répartition des consommations annualisées des sites moyens et grands professionnels en électricité, par type d'offre au 31 décembre 2017, sur les réseaux des 6 principales entreprises locales de distribution



* ELD et filiales d'ELD y compris celles ne commercialisant que des offres de marché sur leur territoire : ES Energies, GEG Source d'énergies, Séolis, Sélia, Proxelia, SICAE Oise, Alterna, Sorégies Vienne, Energem et UEM.

** La répartition par type d'offres sur le réseau Enedis est présentée ici à titre de comparaison.

Source : GRD - Analyse : CRE

3. LES OFFRES ÉLECTRICITÉ PROPOSÉES AUX CONSOMMATEURS RÉSIDENTIELS

3.1 Les tarifs réglementés de vente d'électricité

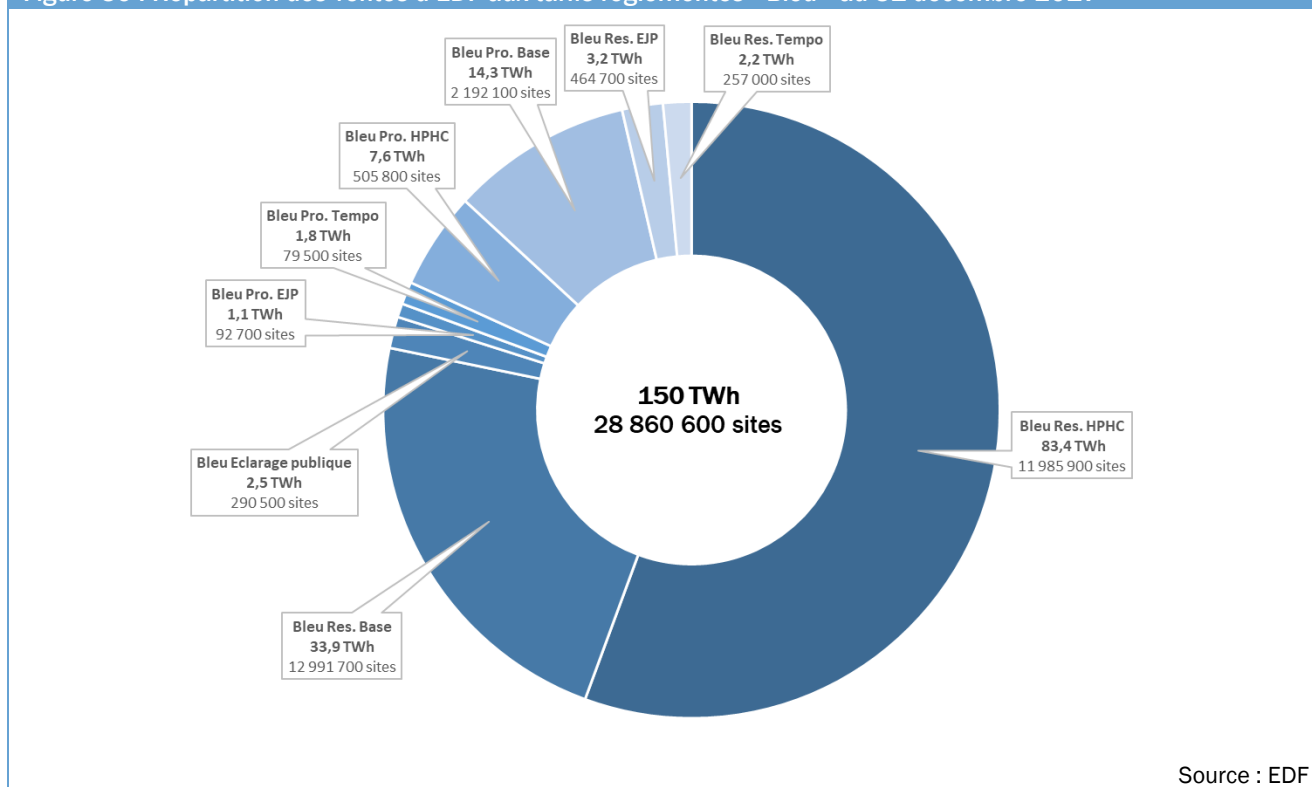
3.1.1 L'option heures pleines / heures creuses (HP/HC) représente 60% des volumes d'électricité livrés à la clientèle résidentielle d'EDF au tarif « Bleu »

La répartition des sites et des volumes des clients aux tarifs réglementés de vente « Bleu » chez EDF, illustrée par la Figure 30, a été élaborée à partir de la base des clients d'EDF à la fin de l'année 2017. Les données présentées correspondent aux volumes de consommation réalisés en 2017 (corrigés des effets du climat).

L'option heures pleines / heures creuses (HP/HC) représente à peu près 60% des volumes d'électricité livrés à la clientèle d'EDF aux tarifs réglementés de vente et 70 % des volumes livrés à la clientèle résidentielle.

Les tarifs Bleu Pro pour les petits sites non résidentiels représentent 25 TWh au total, soit 16 % des volumes livrés par EDF aux tarifs réglementés.

Figure 30 : Répartition des ventes d'EDF aux tarifs réglementés « Bleu » au 31 décembre 2017



3.1.2 La CRE construit les tarifs réglementés de vente d'électricité afin d'assurer leur contestabilité client par client

En application de l'article L. 337-4 du code de l'énergie, la CRE a pour mission de proposer les TRVE au gouvernement. En application de l'article L. 337-6 du code de l'énergie, « les tarifs réglementés de vente d'électricité sont établis par addition du prix d'accès régulé à l'électricité nucléaire historique, du coût du complément d'approvisionnement au prix de marché, de la garantie de capacité, des coûts d'acheminement de l'électricité et des coûts de commercialisation ainsi que d'une rémunération normale de l'activité de fourniture. » L'article R337-19 du code de l'énergie prévoit les modalités de détermination des coûts d'approvisionnement en cas d'atteinte du plafond ARENH¹² : « Le coût de l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique est déterminé en fonction du prix de l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique appliqué au prorata de la quantité de produit théorique calculée en application de l'article R. 336-14, compte tenu, le cas échéant, de l'atteinte du volume global maximal d'électricité nucléaire historique fixé par l'article L. 336-2 ».

¹² Ce plafond a été atteint la première fois lors du guichet de novembre 2018.

La CRE a réalisé une consultation publique le 18 février 2016 sur la méthodologie de construction des TRVE. Sur ce fondement, la CRE a adopté deux délibérations portant propositions tarifaires en 2016 et 2017 :

- Le 13 juillet 2016 (-0,5 % pour les clients résidentiels et -1,5 % pour les clients non résidentiels)¹³ ;
- Le 6 juillet 2017 (+1,7 % pour les clients résidentiels et non résidentiels)¹⁴.

Ces deux propositions ont été arrêtées par le gouvernement pour application au 1^{er} août de la même année.

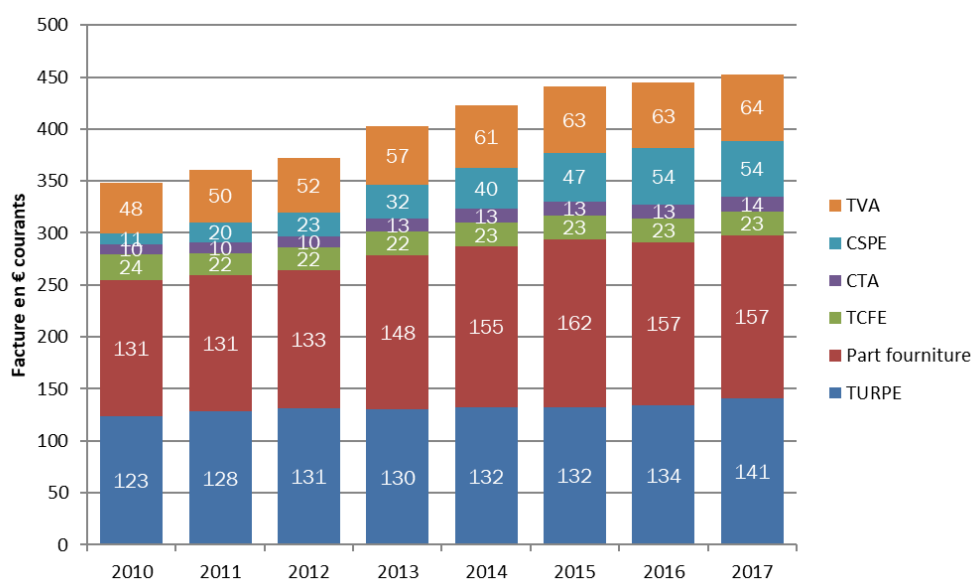
La méthodologie retenue par la CRE permet de rendre les TRVE contestables par les fournisseurs alternatifs, client par client, c'est-à-dire que chaque client paie le coût qu'il engendre à son fournisseur, supprimant ainsi toute possibilité de subventions croisées.

3.1.3 Évolution des tarifs réglementés de vente d'électricité bleus résidentiels depuis 2010

La Figure 31 et la Figure 32 représentent l'évolution de la facture annuelle en euros courants de deux clients type Base et HPHC. Le client ayant souscrit l'option « Base » a une consommation de 2 400 kWh par an pour une puissance de 6 kVA. Le client ayant souscrit l'option « Heures Pleines Heures Creuses » a une consommation de 8 500 kWh, dont 54 % en Heures Pleines, pour une puissance de 9 kVA.

Les tarifs évoluant généralement en cours d'année à des dates variables, la grille tarifaire retenue pour calculer la facture est celle appliquée à la fin de l'année considérée.

Figure 31 : Facture annuelle en euros courants d'un client bleu résidentiel ayant souscrit l'option Base et une puissance de 6 kVA



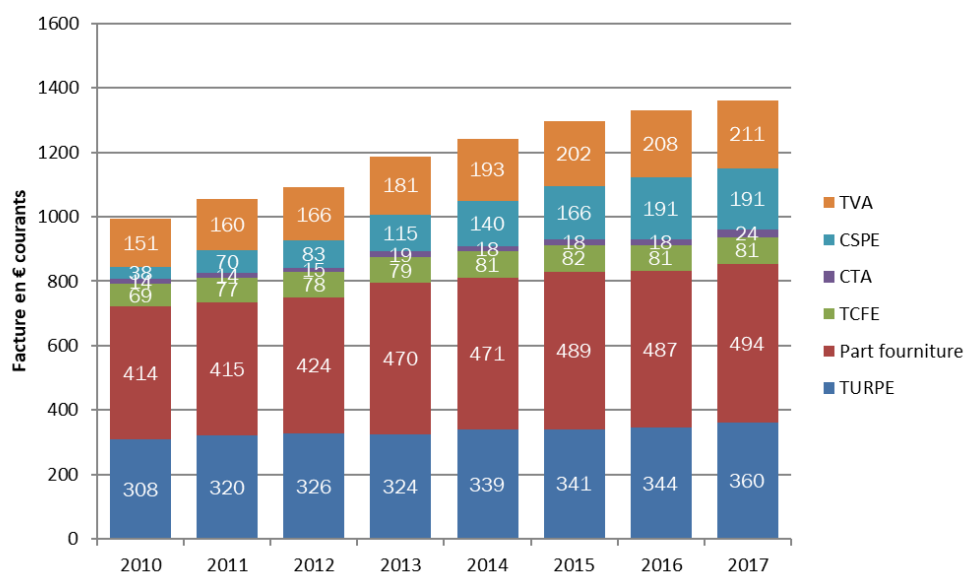
Source : CRE

¹³ Délibération de la CRE du 13 juillet 2016 portant proposition des tarifs réglementés de vente d'électricité - <http://www.cre.fr/documents/deliberations/proposition/tarifs-reglementes-de-vente-d-electricite>

¹⁴ Délibération de la CRE du 6 juillet 2017 portant proposition des tarifs réglementés de vente d'électricité - <http://www.cre.fr/documents/deliberations/proposition/tarifs-reglementes-de-vente-d-electricite2>

Délibération du 20 juillet 2017 portant correction d'erreurs figurant dans l'annexe 2 de la délibération du 6 juillet 2017 portant proposition des tarifs réglementés de vente d'électricité - <http://www.cre.fr/documents/deliberations/decision/correction>

Figure 32 : Facture annuelle en euros courants d'un client bleu résidentiel ayant souscrit l'option heures pleines heures creuses et une puissance de 9 kVA



Source : CRE

3.2 Analyse des offres de marché d'électricité proposées par les fournisseurs sur le segment résidentiel

Les analyses qui suivent se focalisent sur deux types de clients résidentiels situés à Paris^{15,16} :

- **Client type 1** : option Base avec une puissance souscrite de 6 kVA et une consommation de 2 400 kWh/an ;
- **Client type 2** : option Heures Pleines/Heures Creuses avec une puissance souscrite de 9 kVA et une consommation de 8 500 kWh/an (répartie en 54 % heures pleines et 46 % heures creuses).

L'ensemble des factures sont présentées TTC et hors promotion éventuelle. Les données utilisées ici sont issues du comparateur d'offres www.energie-info.fr et correspondent à l'état des offres proposées à chaque fin de trimestre. Ainsi, les factures affichées pour le 1^{er} trimestre correspondent aux offres proposées sur le marché au 31 mars et par suite pour les trimestres 2, 3 et 4 respectivement au 30 juin, 30 septembre et 31 décembre.

Elles sont calculées à partir des grilles tarifaires, taxes et contributions diverses (CTA, TVA, CSPE et TCFE) à date et ne peuvent de fait tenir compte *a priori* des évolutions de prix à venir. La valeur de la facture annuelle est donc estimée et ne correspond pas à la facture réelle payée *in fine* par le client mais donne une indication sur le niveau des offres proposées.

Par ailleurs, la comparaison se borne ici à une étude du prix des offres. Elle ne prend pas en compte les éventuels services annexes proposés. Ces services peuvent englober les canaux d'accès proposés par le fournisseur (téléphone, e-mail, courrier), les horaires et le coût du service clientèle, le type de facturation (par courrier ou par e-mail), les moyens de paiement proposés, la périodicité des paiements, les relevés, des services d'accompagnement pour réaliser des économies d'énergies, etc.

Le périmètre des offres présentées n'est pas constant d'un trimestre à l'autre. Il peut être amené à évoluer en raison :

- de l'arrivée de nouveaux fournisseurs ;
- de la publication de nouvelles offres ;
- de la suppression de certaines offres.

¹⁵ Les taxes locales dépendent du lieu d'habitation.

¹⁶ L'usage qui est fait de la consommation d'électricité de ces clients n'est pas clairement identifiable. Par exemple, il y a des clients utilisant le chauffage électrique à la fois en option base et en option Heures Pleines/Heures Creuses.

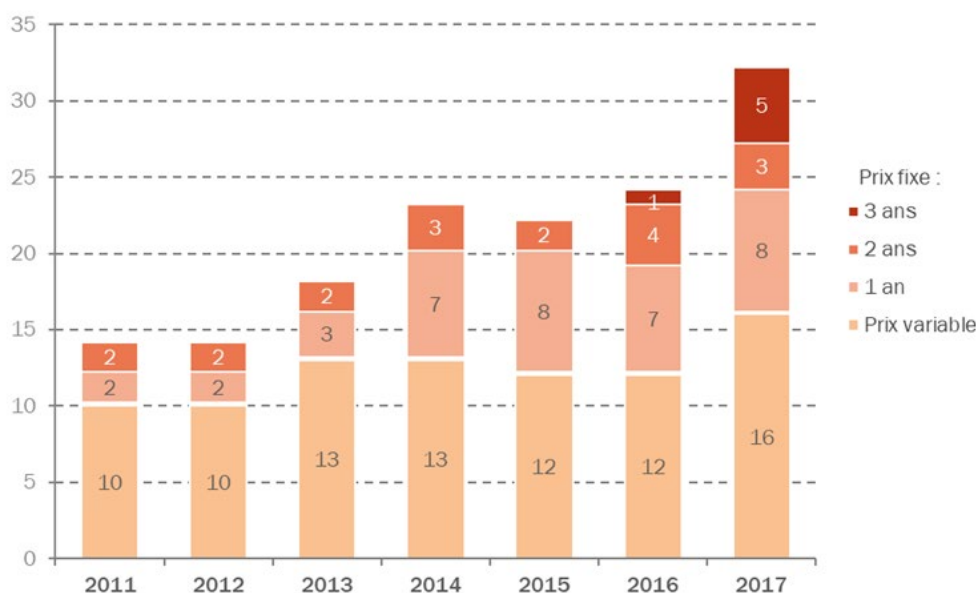
Les offres présentées sur le comparateur d'offres d'énergie-info.fr sont enregistrées volontairement par les fournisseurs eux-mêmes et ne sont pas forcément exhaustives.

A ce jour, la CRE n'a pas mis en place de pratique de surveillance systématique des offres proposées aux clients professionnels, en raison notamment de leur très grande variété et de leur caractère spécifique. Cependant, la CRE envisage le déploiement d'outils et de méthodes de veille systématique des prix sur ce segment comme un axe d'enrichissement de ses missions de surveillance des marchés de détail.

3.2.1 Le nombre d'offres à prix fixe et d'offres à prix variable continue d'augmenter

La Figure 33 présente l'évolution du nombre et du type d'offres proposées à un consommateur d'électricité depuis 2011. Elles comptabilisent les offres présentes dans le comparateurs d'offres du site www.energie.info.fr, à la fin du premier trimestre de chaque année.

Figure 33 : Évolution du nombre d'offres de marché proposées à un consommateur de type « Base » en électricité

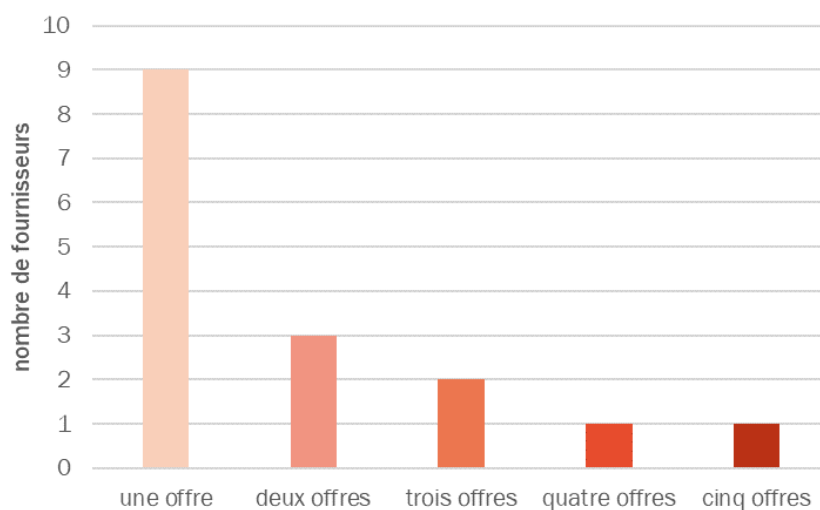


Source : energie-info.fr - Analyse : CRE

Le nombre d'offres proposées aux consommateurs a progressivement augmenté entre 2011 et 2017. Ce phénomène est dû à la fois à l'entrée sur le marché de nouveaux fournisseurs et au fait que certains fournisseurs proposent plusieurs offres (cf. Figure 34). Les offres à prix fixe en électricité se sont développées à partir de 2013. Début 2017, sur les 32 offres de marché proposées aux consommateurs, le nombre d'offres à prix variable est égal au nombre d'offres à prix fixe. Elles portent le plus souvent sur une durée d'1 an. En 2017, on observe l'apparition de quatre nouvelles offres à prix fixe portant sur une durée de 3 ans.

La Figure 34 montre le nombre d'offres proposées par les fournisseurs au premier trimestre de l'année 2017 pour un client type Base.

Figure 34 : Nombre d'offres proposées par les fournisseurs en électricité pour un consommateur de type « Base », au premier trimestre 2017



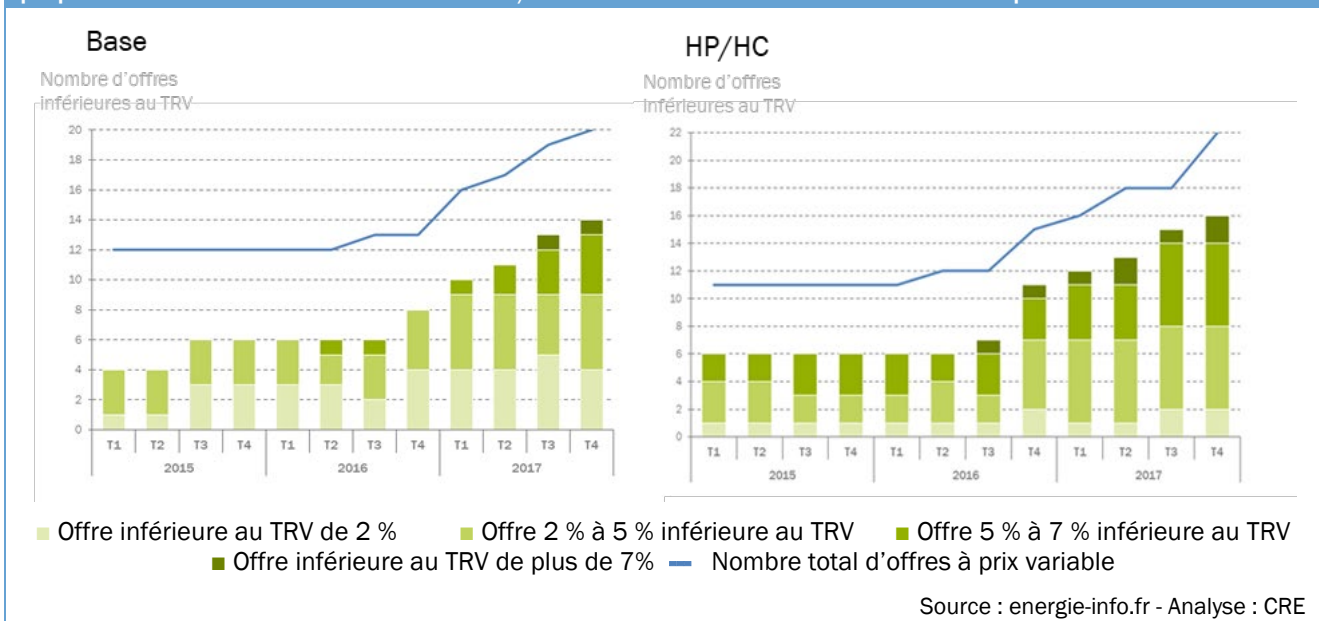
Source : energie-info.fr - Analyse : CRE

3.2.2 Les fournisseurs alternatifs proposent des offres d'électricité significativement moins chères que les tarifs réglementés de vente d'électricité pour les clients base et HP/HC

Les figures suivantes représentent les évolutions, par trimestre, depuis 2015, du nombre d'offres à prix variable et à prix fixe moins chères que le tarif réglementé de vente, comparées respectivement à l'évolution du nombre total d'offres à prix variable et à prix fixe pour chacune des énergies. Cette analyse précise par ailleurs les réductions, *ex ante*, sur le montant total TTC de la facture associée à chacune des offres par rapport au tarif réglementé de vente. Les résultats présentés ici sont cependant à prendre avec précaution puisque le bénéfice pour le client d'une offre à prix fixe vis-à-vis des tarifs réglementés est difficile à évaluer *a priori*, et ce d'autant plus que sa durée est élevée.

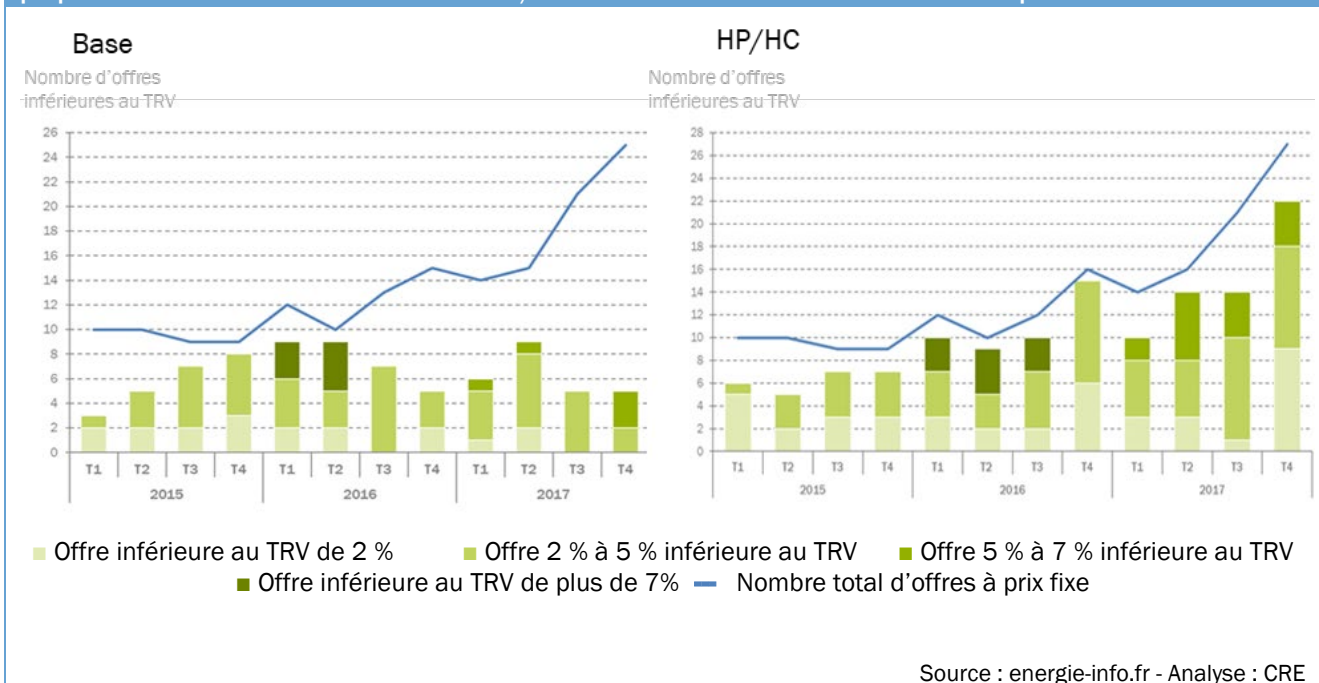
Que ce soit pour les clients base ou HP/HC, les offres de marché à prix variable se sont fortement multipliées en 2017, et 70% d'entre elles sont inférieures au TRV. Les gains annuels sur la facture électricité restent cependant majoritairement inférieurs à 5%. Les meilleures offres représentent un gain sur la facture TTC de plus de 7 %, soit un gain sur la facture HT de plus de 10 %.

Figure 35 : Évolution du nombre d'offres de marché à prix variable moins chères que le tarif réglementé de vente, proposées à un client Base et à un client HP/HC et évolution du nombre total d'offres à prix variable en électricité



Les offres à prix fixe se développent aussi en 2017. Entre fin 2016 et fin 2017, 10 nouvelles offres à prix fixe sont proposées pour les clients Base et 9 pour les clients HP/HC. La compétitivité reste toutefois contrastée entre ces deux segments de clients. Le nombre d'offres à prix fixe plus chères que le TRV augmente fortement sur 2017 pour les clients Base. Alimentent notamment cette tendance les nombreuses offres vertes d'Ilek (« Electricité des Yvelines », Electricité des Pyrénées », etc.). Ces mêmes offres sont en général inférieures au tarif réglementé sur le segment des clients HP/HC, ce qui explique le fort développement d'offres fixes plus compétitives que les TRV sur ce segment.

Figure 36 : Évolution du nombre d'offres de marché à prix fixe moins chères que le tarif réglementé de vente, proposées à un client Base et à un client HP/HC et évolution du nombre total d'offres à prix fixe en électricité



4. ANALYSE DES OFFRES DE MARCHÉ D'ÉLECTRICITÉ SOUSCRITES PAR LES CONSOMMATEURS RÉSIDENTIELS ET PROFESSIONNELS

Dans le cadre de ses activités de surveillance des marchés de détail et des politiques commerciales des fournisseurs, la CRE a souhaité introduire de nouveaux indicateurs permettant d'apporter aux acteurs du marché de détail une information fiable et plus complète sur l'état de développement de la concurrence. Ainsi, la CRE souhaite analyser les préférences des consommateurs quant au type d'offres et des services proposés par les fournisseurs.

La CRE collecte des données depuis le troisième trimestre 2017 auprès des principaux fournisseurs (EDF, Engie, Direct Energie et Total Spring) sur tous les segments de clientèle en électricité. La CRE envisage progressivement d'étendre cette collecte des données à l'ensemble des fournisseurs ayant plus de 50 000 clients en portefeuille.

La CRE souligne que les données suivantes se limitent au périmètre des fournisseurs sus-cités, du réseau de distribution d'Enedis et du réseau de transport de RTE. Ces données ne sauraient décrire l'ensemble du marché, mais portent sur le comportement et les préférences de 96,4 % des consommateurs en électricité sur le segment résidentiel en nombre de sites et 70 % des volumes consommés sur le segment non résidentiel (correspondant à 95,4% des sites). La représentativité des données est donc limitée sur les très gros consommateurs qui souscrivent davantage d'offres très spécifiques auprès de fournisseurs alternatifs.

Les différentes offres à prix fixe

Il existe différents types d'offres à prix fixe, selon les composantes de la facture qui restent fixes au cours du contrat. Plusieurs catégories sont aujourd'hui proposées par les fournisseurs :

- des offres entièrement fixes (« 100% fixe ») (hors évolutions des taxes et contributions), dont le prix hors taxe du kWh et de l'abonnement sont fixes sur la durée du contrat.
- des offres semi-fixes : il s'agit d'offres dont le prix peut varier afin de prendre en compte les évolutions des composantes de coûts de la facture H.T. hors énergie : tarifs d'acheminement, prix de la capacité en électricité, obligations CEE ou toutes autres évolutions réglementaires. Les modalités de révision de ces offres sont définies dans les conditions générales de vente (CGV) et précisées dans les grilles de prix. En fonction des offres observées, seule la part abonnement peut être concernée par une évolution ou l'ensemble du tarif (abonnement + prix du kWh). Dans ce dernier cas, seul le prix de l'électron peut être *in fine* considéré comme fixe.
- des offres à prix fixe révisables à la baisse : Le prix du kWh HT d'énergie n'augmente pas pendant la durée de l'offre. Il est révisable à la baisse à chaque date anniversaire de signature du contrat. Si les tarifs réglementés de l'électricité ou de gaz naturel ont baissé pendant l'année écoulée, le consommateur bénéficiera de cette baisse pour l'année suivante.

La CRE a constaté que les informations portant sur les conditions de révision des prix ne figurent pas toujours dans la description des offres. Elles figurent parfois exclusivement dans les conditions générales de vente des offres ou sont simplement inexistantes. Ce manque de transparence peut créer de la confusion pour le consommateur, qui voit ses dépenses augmenter, du fait des évolutions des tarifs d'acheminement ou de son abonnement, alors qu'il pensait que son prix était fixe. Ces offres, toutes considérées comme des offres à prix fixe, sans distinction dans le discours des fournisseurs et dans les comparateurs d'offres, peuvent conduire à des écarts sur la facture du client selon le niveau du prix fixe appliqué par le fournisseur.

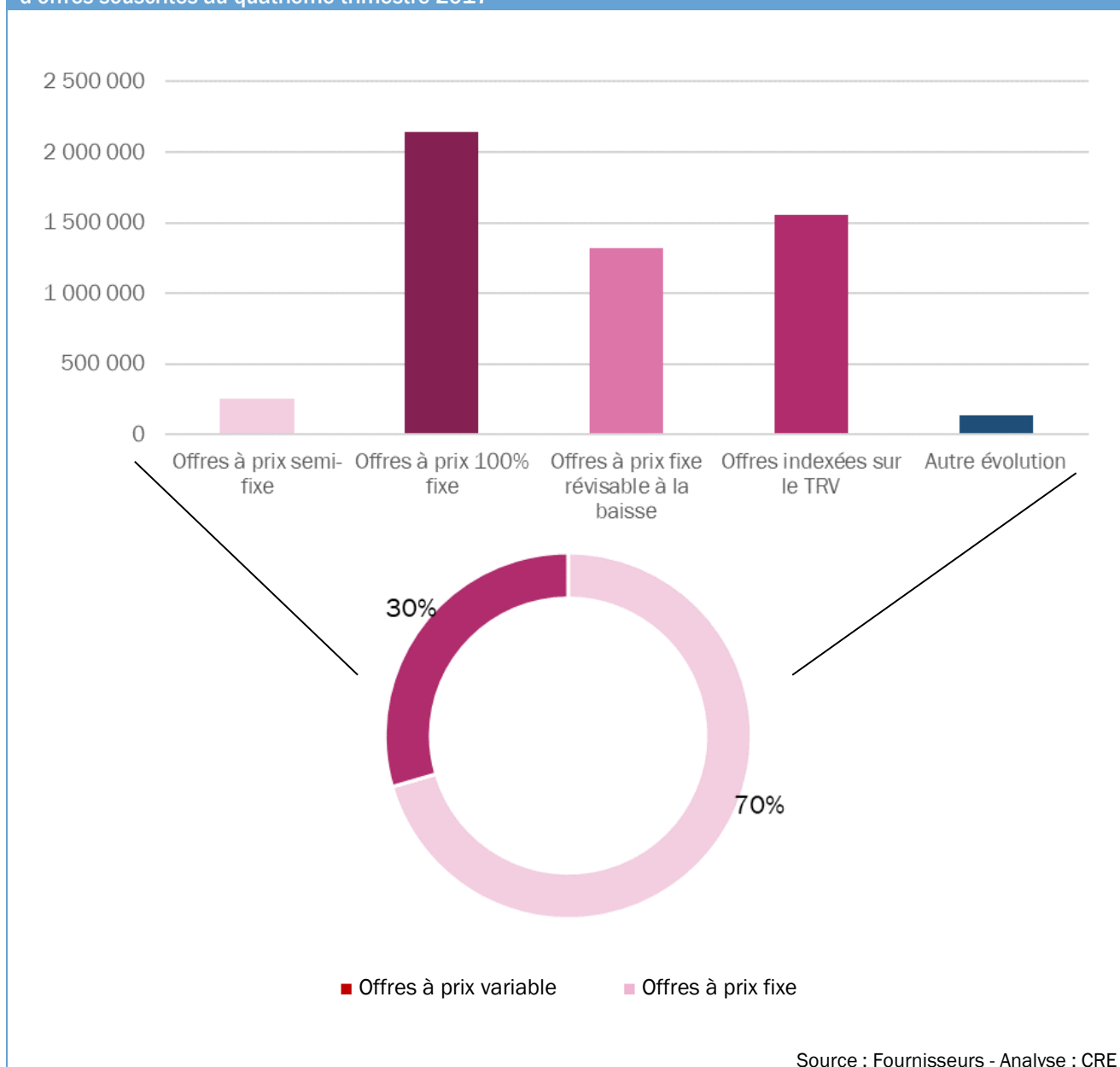
Dans son Rapport sur le fonctionnement des marchés de détail 2016-2017, publié en mars 2018, la CRE avait demandé aux fournisseurs qu'une plus grande transparence soit apportée aux consommateurs dans les documents promotionnels de leurs offres et dans les conditions générales et particulières de vente. A ce titre, la CRE dressera un bilan des pratiques des fournisseurs et de leurs évolutions, à l'occasion de son prochain rapport sur le fonctionnement des marchés de détail.

4.1 Sur le marché libre, les clients résidentiels choisissent majoritairement les offres à prix fixe

4.1.1 Type d'offres souscrites

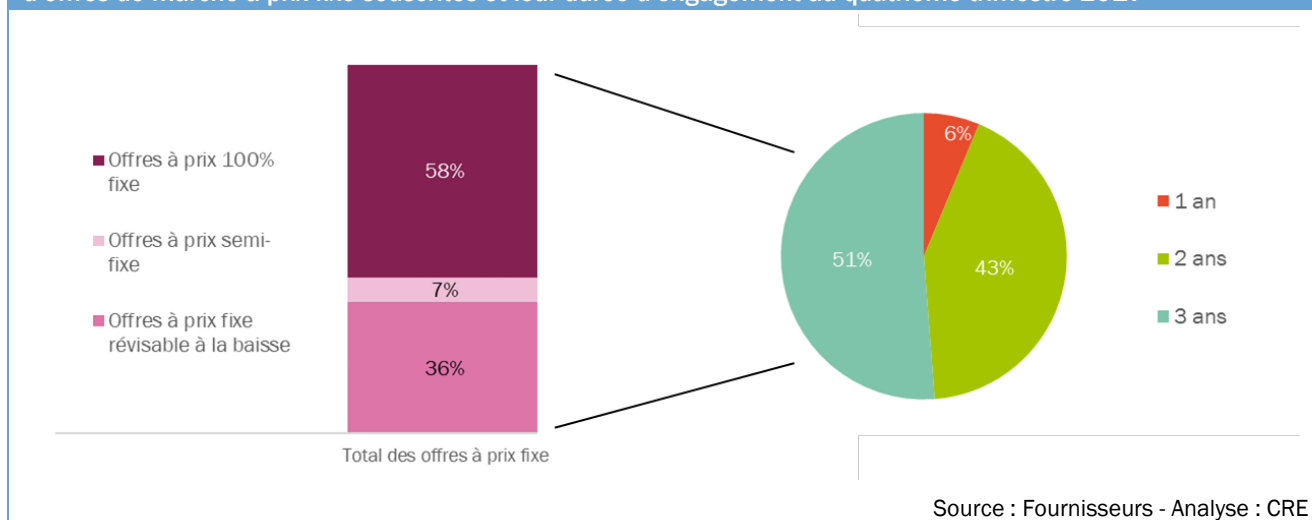
Un focus sur la répartition des offres de marché souscrites est proposé dans la figure ci-dessous. 2 145 000 consommateurs privilégient les offres à prix 100% fixe. Les offres à prix indexés sur le TRV (du type -x% sur le TRV) et les offres fixes révisables à la baisse sont souscrites à un niveau comparable, respectivement par 1 500 000 et 1 300 000 clients. Les offres à prix semi-fixe suscitent moins d'intérêt chez les consommateurs résidentiels (~ 250 000 ménages).

Figure 37: Portefeuille, des quatre principaux fournisseurs d'électricité, en nombre de sites résidentiels par type d'offres souscrites au quatrième trimestre 2017



Bien que le nombre d'offres fixes (tous types offres à prix fixe compris) proposées sur le marché résidentiel ait été équivalent au nombre d'offres variables depuis plusieurs années (voir 3.2.1), les consommateurs semblent privilégier les offres à prix fixe. En effet, 70% des consommateurs sur le segment des offres de marché ont souscrit à ce type d'offre (tous types d'offre à prix fixe compris), au 31 décembre 2017.

Figure 38 : Portefeuille, des quatre principaux fournisseurs d'électricité, en nombre de sites résidentiels par type d'offres de marché à prix fixe souscrites et leur durée d'engagement au quatrième trimestre 2017



La Figure 38 présente la répartition des durées des offres à prix fixe souscrites par les clients résidentiels. La quasi-totalité des offres font apparaître une durée supérieure ou égale à 2 ans : 43% des offres à prix fixe le sont pour une durée de 2 ans et 51 % pour 3 ans.

Parmi l'ensemble de ces offres à prix fixe, les fournisseurs proposent aussi des offres ayant pour particularité d'être révisables à la baisse lorsque, par exemple, le tarif réglementé de vente diminue. D'après la Figure 38, 36% des offres à prix fixe souscrites présentent cette option.

Il apparaît délicat dans l'état actuel des données d'interpréter effectivement le comportement des consommateurs et leur appétence, ou non, pour la stabilité des prix en fonction du taux de souscription d'offres à prix fixe.

D'une part, les offres à prix fixe ne conduisent pas nécessairement à une plus grande stabilité en raison des conditions potentielles de révision des prix (évolution réglementaire, évolution du TURPE, etc.) et de l'absence d'assurance quant au niveau du prix lors de leur reconduction, en particulier pour les offres à prix fixe d'1 an.

D'autre part, il est probable que la forte proportion de souscriptions d'offres à prix fixe observées au 31 décembre 2017 ait été motivée par leurs prix avantageux entre 2014 et 2017 par rapport au tarif réglementé de vente, en lien avec des conditions de prix favorables sur le marché de gros de l'électricité durant cette période.

De plus, le choix des consommateurs pourrait être structurellement influencé par l'éventail des offres disponibles sur le marché, en particulier celles d'ENGIE qui ne propose que des offres à prix fixe.

Néanmoins, certaines indications tendent à confirmer l'aversion au risque des consommateurs et leur appétence pour la stabilité tarifaire. En effet, (1) les consommateurs privilégient très majoritairement les offres à prix fixe comportant des engagements d'une durée supérieure à 1 an et (2) les clients choisissant des offres à prix variable optent pour leur quasi-intégralité pour des offres indexées sur le tarif réglementé de vente qui présente une stabilité tarifaire en raison de l'hypothèse sous-jacente à sa construction d'un approvisionnement lissé sur 2 ans.

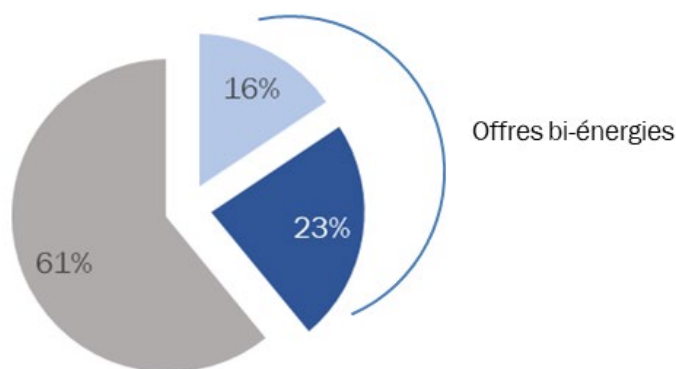
A noter qu'aucune offre comportant un prix dynamique, c'est-à-dire dont le prix à chaque instant est corrélé au prix observé sur le marché de gros, n'est observée.

4.1.2 Offres bi-énergies

La CRE recueille dorénavant, à la maille annuelle, des informations relatives aux clients résidentiels ayant souscrit des offres bi-énergies, c'est-à-dire une offre en électricité et en gaz chez le même fournisseur, qu'il s'agisse d'une offre duale¹⁷ ou non. La Figure 39 ci-dessous présente les principaux résultats au dernier trimestre de l'année 2017. Le périmètre d'étude se limite aux clients disposant du gaz naturel à leur domicile, soit près d'un tiers de l'ensemble des sites résidentiels.

Au 31 décembre 2017, 39 % des clients résidentiels disposant à la fois de l'électricité et du gaz naturel dans leur logement ont souscrit des offres bi-énergies. Parmi eux, 59% sont en offre de marché pour les deux énergie et 41 % sont au tarif réglementé de vente pour l'une des deux énergies et en offre de marché pour l'autre.

Figure 39 : Part des clients résidentiels, des quatre principaux fournisseurs, ayant souscrit une offre bi-énergies, parmi ceux disposant des deux énergies dans leur foyer, au quatrième trimestre de 2017



- Bi-énergies : dont sites disposant du tarif réglementé dans l'une des deux énergies
- Bi-énergies : dont sites en offre de marché dans les deux énergies
- Sites n'ayant pas souscrit une offre bi-énergie

Clés de lecture : au 31 décembre 2017, sur 100 clients résidentiels disposant des deux énergies, 23 ont souscrit une offre de marché gaz et une offre de marché électricité chez le même fournisseur.

Source : Fournisseurs - Analyse : CRE

4.1.3 Services annexes payants

Les Figure 40 et Figure 41 représentent le nombre de clients résidentiels ayant souscrit des services payants proposés par les fournisseurs en électricité au dernier trimestre de l'année 2017 : presque 2 millions de services payants ont été conclus sur le segment résidentiel. Bien qu'il soit encore complexe à ce stade d'évaluer les revenus supplémentaires liés à ces activités, il apparaît clairement que l'offre de services annexes est de plus en plus liée à l'activité de fourniture.

Dans ce contexte, les fournisseurs alternatifs semblent davantage développer leur offre de service. Alors que les prestations payantes sont souscrites par 3% des sites au TRV, ce ratio est de 22 % pour les sites en offre de marché, fournis en quasi-totalité par les fournisseurs alternatifs.

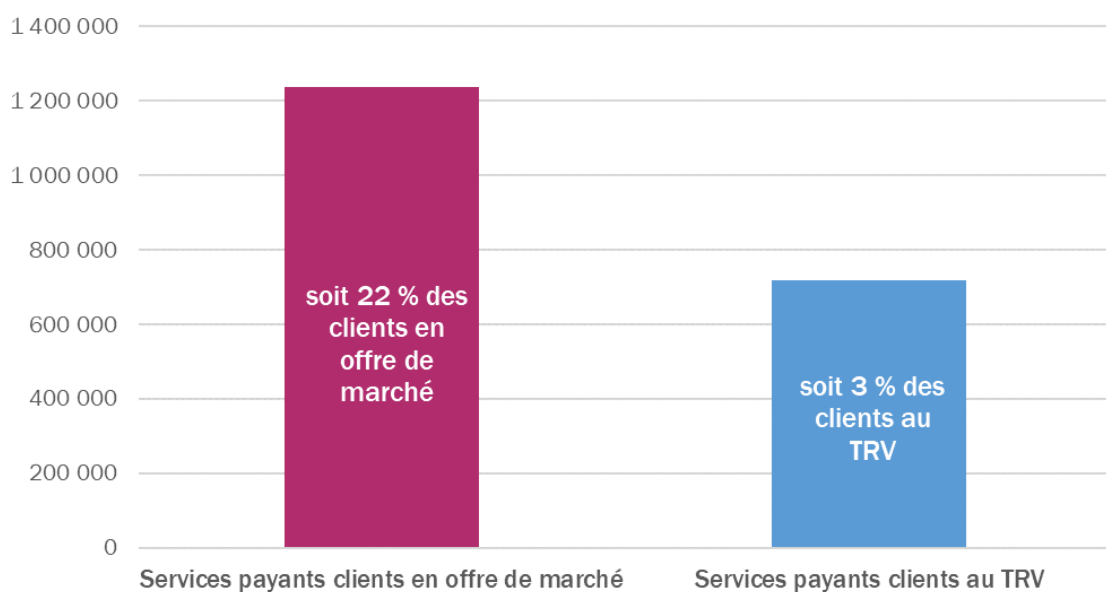
La Figure 41 détaille les types de services choisis principalement par les consommateurs. Les services de dépannage¹⁸ et d'assurance¹⁹ sont les principaux souscrits par les clients. Dans une moindre mesure, les services autorisant une certaine flexibilité sur le règlement des factures sont aussi privilégiés.

¹⁷ Offre pour laquelle la fourniture d'électricité et la fourniture de gaz sont indissociablement liées dans un contrat unique.

¹⁸ Services de dépannage des installations électriques et gaz mais aussi de serrurerie, de canalisation d'eau, etc.

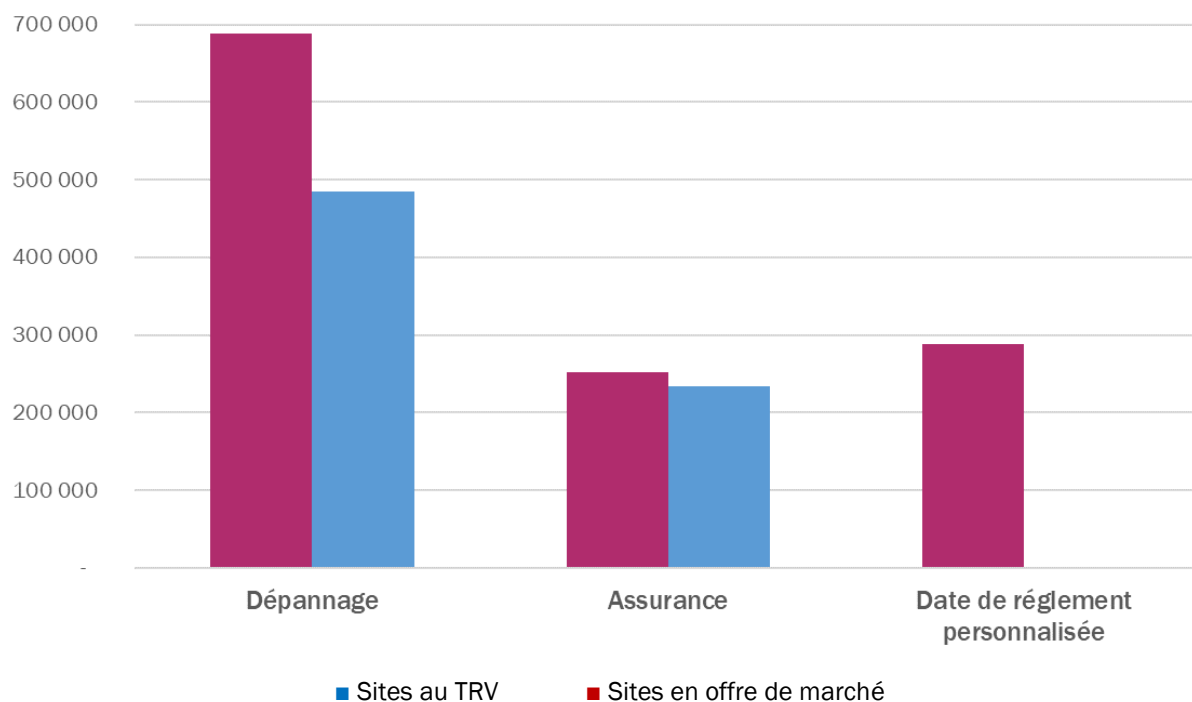
¹⁹ Assurance en cas d'imprévu (perte d'emploi, invalidité, etc.) de remboursement de la facture d'électricité

Figure 40 : Nombre de clients résidentiels souscrivant un service payant en offre de marché et au tarif réglementé de vente, chez les quatre principaux fournisseurs d'électricité, au dernier trimestre de 2017



Source : Fournisseurs - Analyse : CRE

Figure 41 : Ventilation de sites résidentiels souscrivant un service payant en offre de marché et au tarif réglementé de vente, chez les quatre principaux fournisseurs d'électricité, au dernier trimestre de 2017



Source : Fournisseurs - Analyse : CRE

Offres vertes

Au 31 décembre 2017, près de 1 531 000 clients résidentiels ont souscrit une offre verte, ce qui représente 5 % de l'ensemble des sites résidentiels et 28 % des sites résidentiels en offre de marché. Parmi ces sites, 95% ont des offres vertes dont le contrat précise que l'offre est certifiée à 100 % par des garanties d'origine.

Selon le comparateur d'offre du site www.energie-info.fr, au 31 décembre 2017, 8 offres 100% vertes étaient proposées aux consommateurs résidentiels²⁰ par les 4 fournisseurs suivis dans cette partie. A cette date, Total Spring et Engie proposaient respectivement 2 et 4 offres vertes à prix fixe. En ce qui concerne Direct Energie et EDF, ils proposaient chacun une offre verte à prix variable. L'offre verte de Direct Energie était 1 % moins chère que le TRV au 31 décembre 2017 et l'offre verte d'EDF 1 % plus chère que le TRV à cette même date.

Par ailleurs, la CRE poursuit son analyse des offres dites « vertes » sur le marché et du dispositif des garanties d'origine. La CRE portera une attention particulière dans ses prochains travaux sur les critères permettant de distinguer les offres existantes et leurs contributions au développement des énergies renouvelables²¹.

4.2 Les professionnels privilégient aussi les offres comportant une part fixe

4.2.1 Petits professionnels

Type des offres souscrites

De manière analogue aux clients résidentiels, la majorité des petits sites non résidentiels en offres de marché souscrivent une offre à prix fixe, qu'elle soit à 100% fixe ou semi-fixe et optent pour un maximum de visibilité : les offres à prix fixe principalement souscrites par ce segment de clientèle, soit 56%, sont en effet celles dont la durée est de 3 ans (59%).

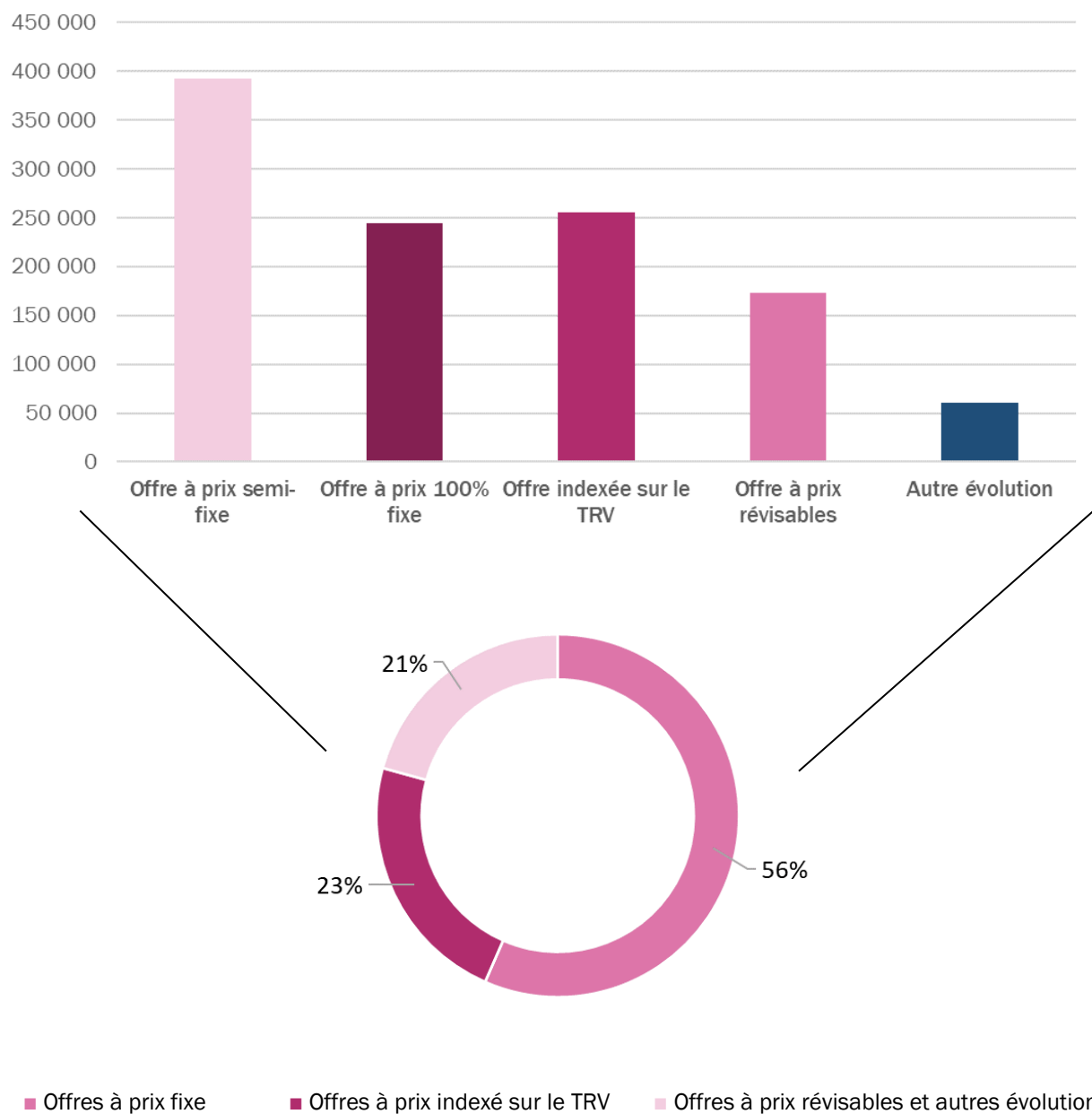
Concernant les offres à prix variable, une distinction est réalisée dans la Figure 42 ci-dessous entre les offres à prix indexé, le plus souvent sur le TRV bleu professionnel, et les offres à prix révisable dont le prix peut être librement modifié par le fournisseur²².

²⁰ Pour un consommateur type Base consommant 2 400 kWh/an.

²¹ En s'appuyant notamment sur le dernier rapport de l'ADEME : « Les offres d'électricité verte » https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/avis-de-lademe_offres_vertes_decembre2018.pdf

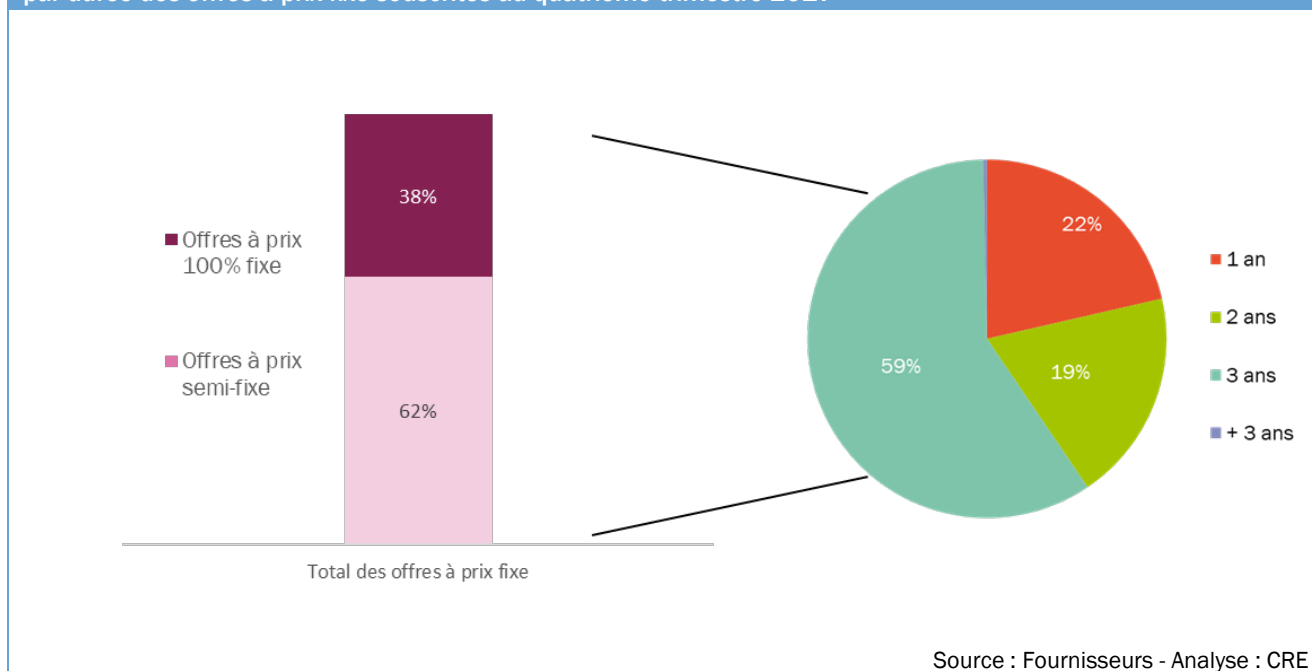
²² Les clauses des contrats à prix révisable disposent le plus souvent que les prix résultant de l'évolution doivent être notifiés au client dans un délai contractuel avant leur prise d'effet. A la réception de cette communication le client est libre de résilier son contrat avant l'entrée en vigueur des nouveaux prix.

Figure 42 : Portefeuille, des quatre principaux fournisseurs d'électricité, en nombre de petits sites non résidentiels par type d'offres souscrites au quatrième trimestre 2017



Source : Fournisseurs - Analyse : CRE

Figure 43: Portefeuille, des quatre principaux fournisseurs d'électricité, en nombre de petits sites non résidentiels par durée des offres à prix fixe souscrites au quatrième trimestre 2017



La Figure 43 présente la répartition des durées des offres à prix fixe souscrites par les petits clients professionnels. Ces clients préfèrent majoritairement les offres fixes d'une durée de 3 ans (59%), et les autres souscrivent quasi à part égale des offres fixe d'une durée de 1 an et 2 ans, 22% et 19% respectivement.

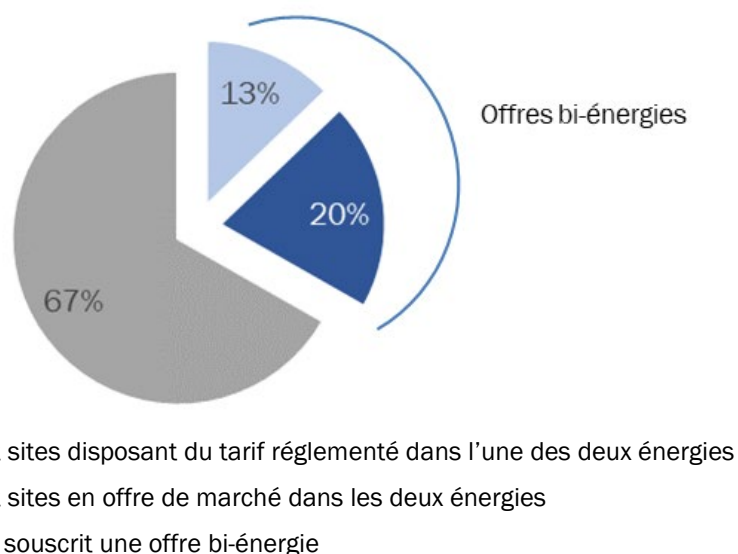
La typologie des offres souscrites par les petits professionnels est très proche de celle des clients résidentiels. Les remarques précédemment exposées pour les clients particuliers demeurent valables, il n'est donc pas immédiat de conclure sur la préférence en matière de stabilité tarifaire des petits sites professionnels. Cependant, au regard de la durée des offres à prix fixe souscrites et de la présence encore forte des offres indexées au TRV, ces consommateurs semblent présenter une certaine aversion au risque de volatilité tarifaire.

Offres bi-énergies

La Figure ci-dessous présente, au dernier trimestre de l'année 2017, les offres bi-énergies souscrites par les petits sites non résidentiels.

Le nombre de sites possédant une offre bi-énergies sur ce segment est très proche de celui observé sur le segment résidentiel : 33 % des petits sites non résidentiels disposant à la fois de l'électricité et du gaz naturel ont souscrits une offre bi-énergie. Parmi eux, 61% disposent d'une offre bi-énergies en offre de marché pour les deux énergies et 39 % des clients en offre bi-énergies sont au tarif réglementé de vente pour l'une des deux énergies et en offre de marché pour l'autre.

Figure 44 : Part des petits sites non résidentiels* ayant souscrit une offre bi-énergies, parmi ceux disposant des deux énergies, au quatrième trimestre de 2017



* Clients professionnels dont la consommation annuelle de référence de gaz n'excède pas 30 MWh.

Source : Fournisseurs - Analyse : CRE

4.2.2 Moyens et Grands professionnels

La Figure 45 présente la ventilation du nombre de sites par type d'offre sur le segment des moyens et grands sites non résidentiels. Comme exposé par les graphiques, la quasi-totalité de ces sites, qui ne sont plus éligibles aux tarifs réglementés de vente, ont choisi une offre à prix fixe (majoritairement les offres à prix semi-fixe). Ces résultats doivent cependant être nuancés, en effet, les quatre principaux fournisseurs ne représentent que 70 % des volumes sur ces segments.

Figure 45 : Portefeuille des quatre principaux fournisseurs d'électricité, en nombre de moyens et grands sites non résidentiels, et volumes de consommation annualisée (TWh), par type d'offres souscrites au quatrième trimestre 2017

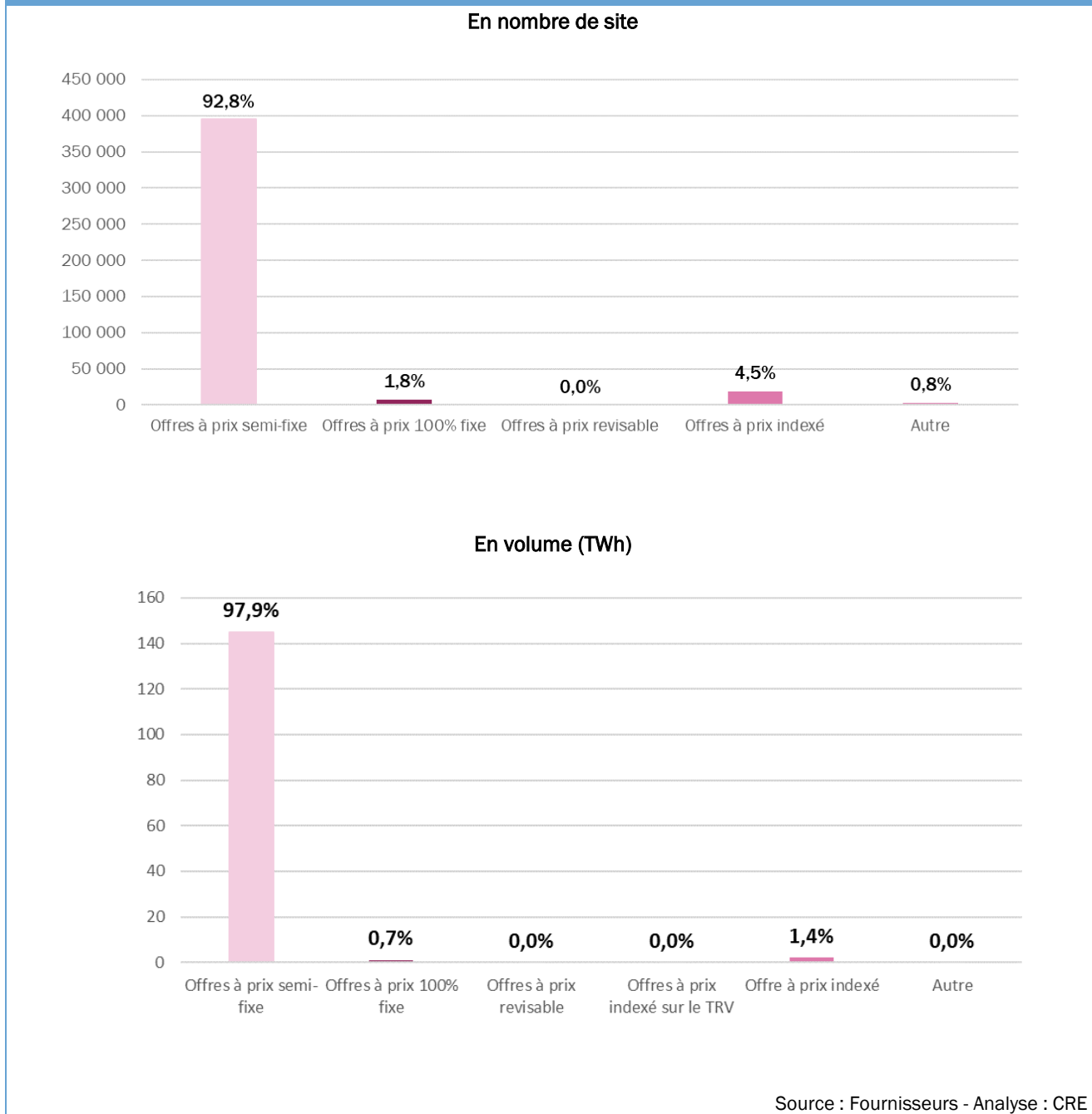
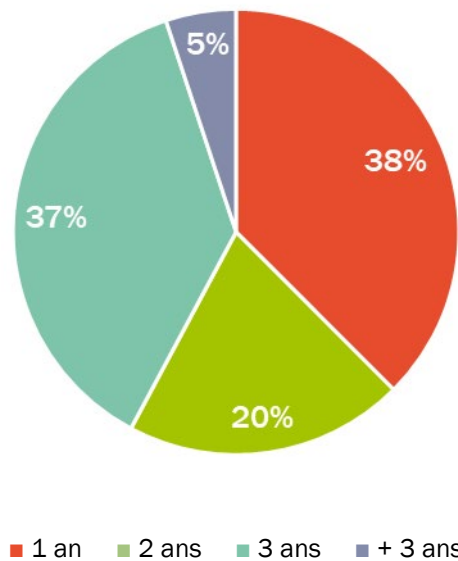


Figure 46 : Ventilation, pour les quatre principaux fournisseurs d'électricité, en nombre de moyens et grands sites non résidentiels par durée des offres à prix fixe souscrites au quatrième trimestre 2017



Source : Fournisseurs - Analyse : CRE

38% des moyens et grands sites non résidentiels ont choisi une offre d'une durée de 1 an. En ce qui concerne la durée des offres à prix fixe, les clients optent plutôt pour des offres fixes d'une durée de 3 ans (37%) ou 2 ans (20%). Les offres à prix fixe dont la durée est supérieure à 3 ans sont très peu souscrites (5 %).

SECTION 2

LE MARCHÉ DU GAZ NATUREL

Le marché du gaz naturel

Typologie de la clientèle

L'ensemble du marché représente, au 31 décembre 2017, **11,4 millions de sites** pour une consommation annuelle de gaz d'environ **481 TWh**²³.

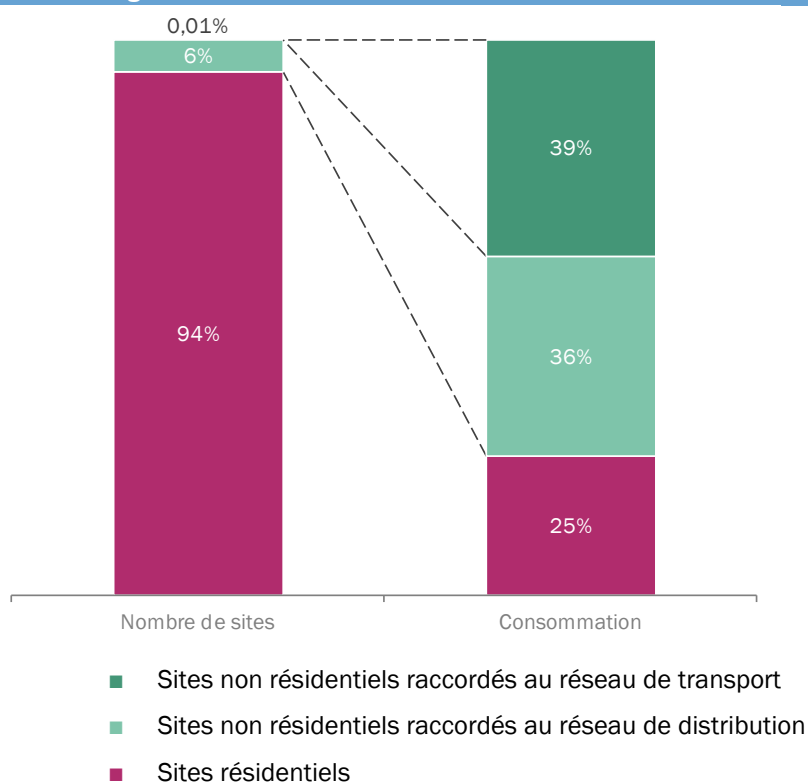
Le marché se divise en trois segments (cf. Figure 47) :

Sites non résidentiels transport : grands sites industriels raccordés au réseau de transport.

Sites non résidentiels distribution : sites non résidentiels, copropriétés et grands sites industriels raccordés au réseau de distribution.

Sites résidentiels : sites de consommation des clients particuliers.

Figure 47 : Typologie des sites en gaz naturel au 31 décembre 2017



Sources : GRT, GRD, fournisseurs - Analyse : CRE

Type d'offre

Deux types d'offres existent sur le marché de détail :

- les tarifs réglementés de vente, proposés uniquement par des fournisseurs historiques, dont les évolutions sont fixées par les pouvoirs publics, après avis de la CRE ;
- les offres de marché, proposées par les fournisseurs historiques et par les fournisseurs alternatifs, dont les prix sont fixés librement par les fournisseurs.

Le consommateur résidentiel peut à tout moment et sans frais résilier son contrat et changer d'offre ou de fournisseur pour une offre de marché. De plus, le consommateur résidentiel dont la consommation annuelle de référence est inférieure à 30 MWh/an peut à tout moment revenir à un contrat au tarif réglementé auprès de son fournisseur historique.

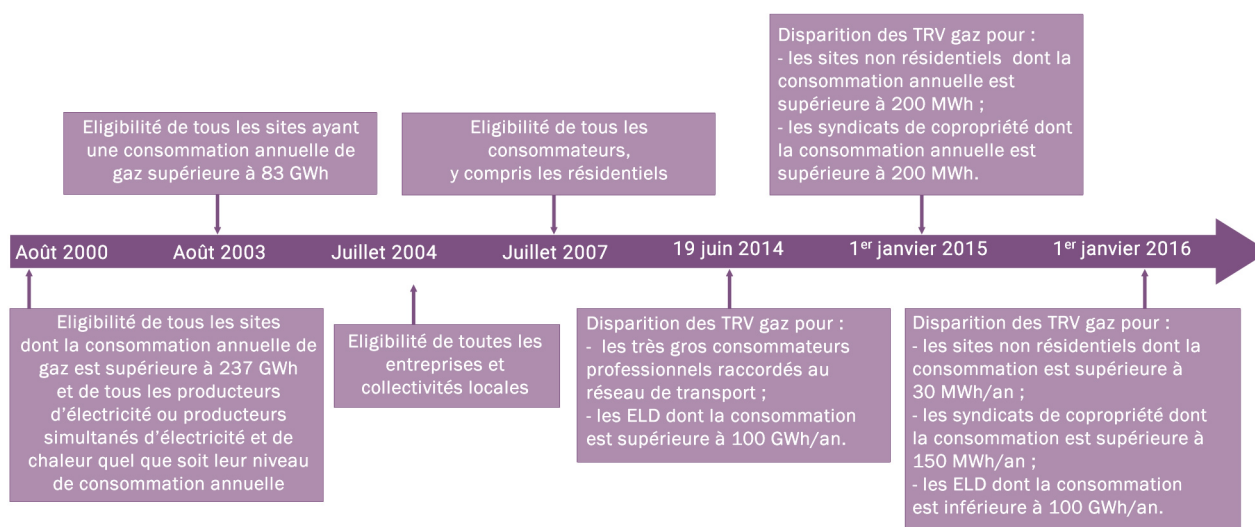
²³ Dans la suite de cette section, le périmètre d'étude est limité aux clients raccordés aux principaux réseaux distribution et transport (la CRE ne disposant pas d'informations précises sur les réseaux des plus petites ELD), représentant une consommation d'environ 478 TWh et un nombre de sites de 11,3 millions au 31 décembre 2017.

Les clients non domestiques dont la consommation annuelle est supérieure à 30 MWh et les copropriétés consommant plus de 150 MWh/an ne sont plus éligibles aux tarifs réglementés de vente depuis le 1^{er} janvier 2016.

La loi n° 2015-992 du 17 août 2015 dite de transition énergétique pour la croissance verte a instauré un « chèque énergie » octroyant aux ménages disposant de revenus modestes une aide pour payer les factures d'énergie. Le chèque énergie vient remplacer les tarifs sociaux à partir du 1^{er} janvier 2018. Ce chèque énergie, d'un montant pouvant aller jusqu'à 227 €, est attribué sur la base d'un critère fiscal unique, en tenant compte du niveau de revenu et de la composition des ménages. Ce dispositif permet donc aux ménages bénéficiaires de régler leur facture d'énergie, quel que soit leur moyen de chauffage (électricité, gaz naturel, GPL, fioul, bois...). S'ils le souhaitent, les bénéficiaires peuvent également utiliser le chèque pour financer une partie des travaux d'économies d'énergie qu'ils engagent dans leur logement.

Étapes de l'ouverture des marchés

Le schéma suivant illustre les grandes étapes de l'ouverture du marché français du gaz naturel (hors grisou, gaz industriels et réseaux de GPL).



Le Conseil d'État, saisi d'une requête de l'association nationale des opérateurs détaillants en énergie (ANODE), a annulé, par une décision du 19 juillet 2017, le décret relatif aux tarifs réglementés de vente de gaz naturel.

Le Conseil d'État a estimé que : « L'entrave à la réalisation d'un marché du gaz naturel concurrentiel que constitue la réglementation tarifaire contestée ne poursuit aucun objectif d'intérêt économique général. Dès lors, les dispositions législatives du code de l'énergie contestées sont incompatibles avec les objectifs poursuivis par la directive 2009/73/CE ».

Les dispositions relatives aux tarifs réglementés de vente ayant néanmoins été codifiées dans le code de l'énergie, la réglementation relative aux tarifs réglementés de gaz demeure en vigueur au 31/12/2017.

Le gouvernement a annoncé son intention, dans le cadre du projet de loi PACTE en cours d'examen au Sénat au moment de la rédaction du présent rapport, de supprimer les TRV gaz au 1^{er} juillet 2023.

1. ÉTAT DES LIEUX DU MARCHÉ DU GAZ NATUREL AU 31 DÉCEMBRE 2017

1.1 Bilan de l'ouverture du marché du gaz au 31 décembre 2017

1.1.1 Le nombre d'acteurs présents sur le marché du gaz naturel est en hausse

Au 31 décembre 2017, sur le marché de détail du gaz naturel, 34 fournisseurs nationaux²⁴ actifs²⁵ (soit 8 fournisseurs de plus qu'en 2015 et 2 par rapport à 2016) sont inscrits dans le moteur de recherche des fournisseurs par code postal, en ligne sur le site www.energie-info.fr.

Les fournisseurs historiques²⁶ actifs se répartissent en deux catégories :

Les fournisseurs nationaux :

- Sur le segment résidentiel : Engie, Gaz de Bordeaux
- Sur le segment non résidentiel : Engie, Gaz de Bordeaux, Gedia Energies & Services, ES et Total Energie Gaz.

Les fournisseurs non nationaux, au nombre de 22 ELD²⁷.

Les fournisseurs alternatifs²⁸ actifs se répartissent également en deux catégories :

Les fournisseurs nationaux :

- *Sur le segment résidentiel* (10 fournisseurs) : Alterna, Antargaz, Butagaz*, Direct Energie, Dyneff Gaz, EDF, Ekwater, Eni, Sowe et Total Spring*.
- *Sur le segment non résidentiel* (26 fournisseurs) : Alpiq, Alterna, Antargaz, Axpo, Breizh Gaz*, Direct Energie, Dyneff Gaz, EDF, Ekwater, Endesa Energia, Energies du Santerre, Eni, Enovos, Gas Natural Fenosa, Gaz Européen, Gazprom Energy, GEG Source d'Energies, Iberdrola, NatGAS, Picoty, SAVE, Sélia, Séolis*, Solvay Energy Services*, Uniper et Vattenfall.

Les fournisseurs ayant débuté leur activité en 2017 sont indiqués par une astérisque (*).

Les fournisseurs non nationaux, au nombre de 20.

Les données utilisées dans cette partie concernent les sites fournis en gaz naturel au 31 décembre 2017 sur les réseaux GRT Gaz, Teréga (ex TIGF), GRDF et des trois plus grandes ELD²⁹ ³⁰. Ces sites sont fournis soit par un fournisseur historique (Engie, Total Energie Gaz ou les fournisseurs historiques sur le territoire de ces trois ELD), soit par un fournisseur alternatif.

²⁴ Les fournisseurs nationaux sont ceux qui desservent plus de 90 % des communes raccordées de France métropolitaine (hors Corse).

²⁵ Un fournisseur est dit actif sur un segment donné s'il remplit l'une de ces conditions :

- il fournit au moins un site en gaz naturel ;
- il est expéditeur d'équilibre d'au moins un site en CAT ;
- il est expéditeur d'équilibre et a livré une partie de la consommation d'un site au cours de l'année précédente.

²⁶ Les fournisseurs historiques regroupent Engie, Total Energie Gaz et les entreprises locales de distribution (ELD). Un fournisseur est considéré comme historique dans une énergie s'il commercialise ou a commercialisé des tarifs réglementés de vente dans cette énergie. Un fournisseur historique n'est pas considéré comme un fournisseur alternatif en dehors de sa zone de desserte historique.

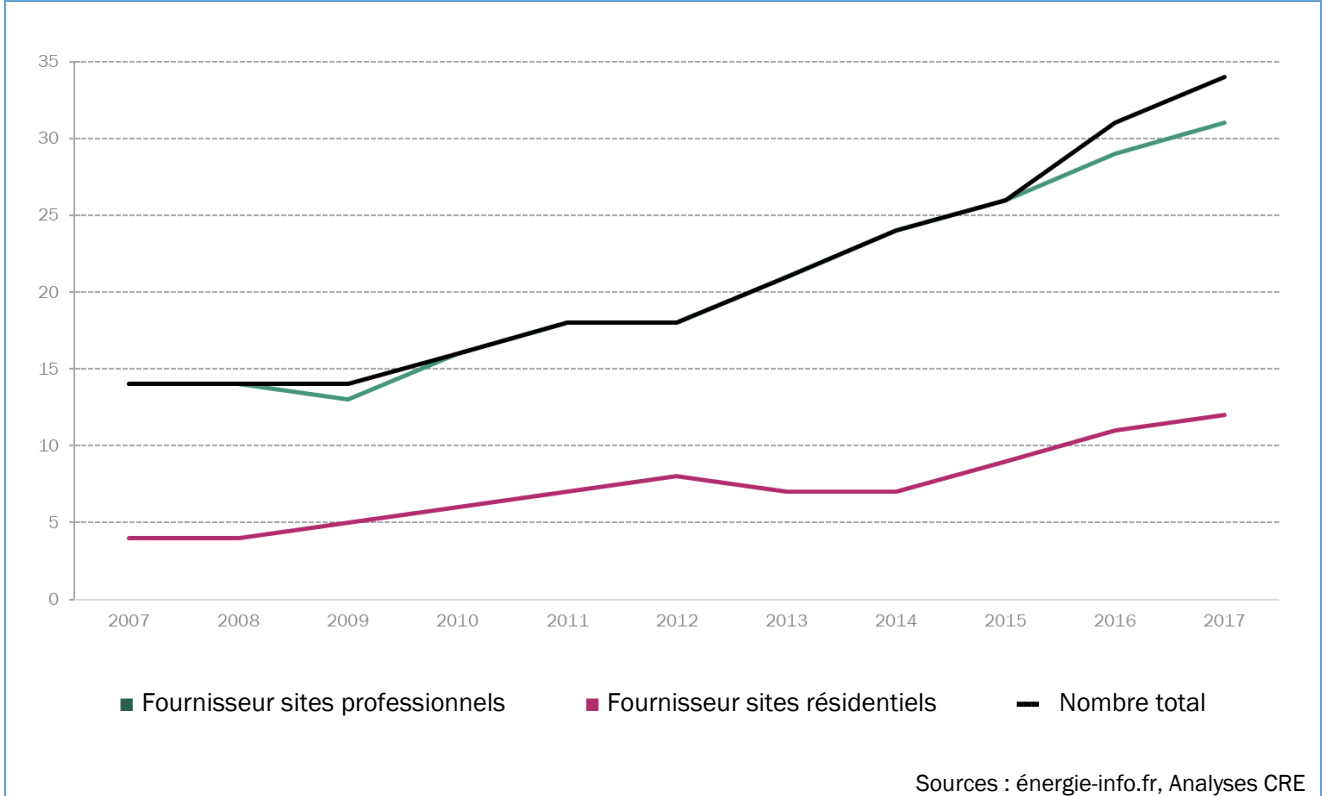
²⁷ Dont Gaz de Bordeaux.

²⁸ Les fournisseurs alternatifs regroupent les fournisseurs qui ne sont pas des fournisseurs historiques de gaz naturel.

²⁹ Gaz de Bordeaux, ES Energies et Gaz Électricité de Grenoble. Gaz de Bordeaux et ES Energies sont les fournisseurs historiques sur les territoires respectifs de RÉGAZ et Réseau GDS.

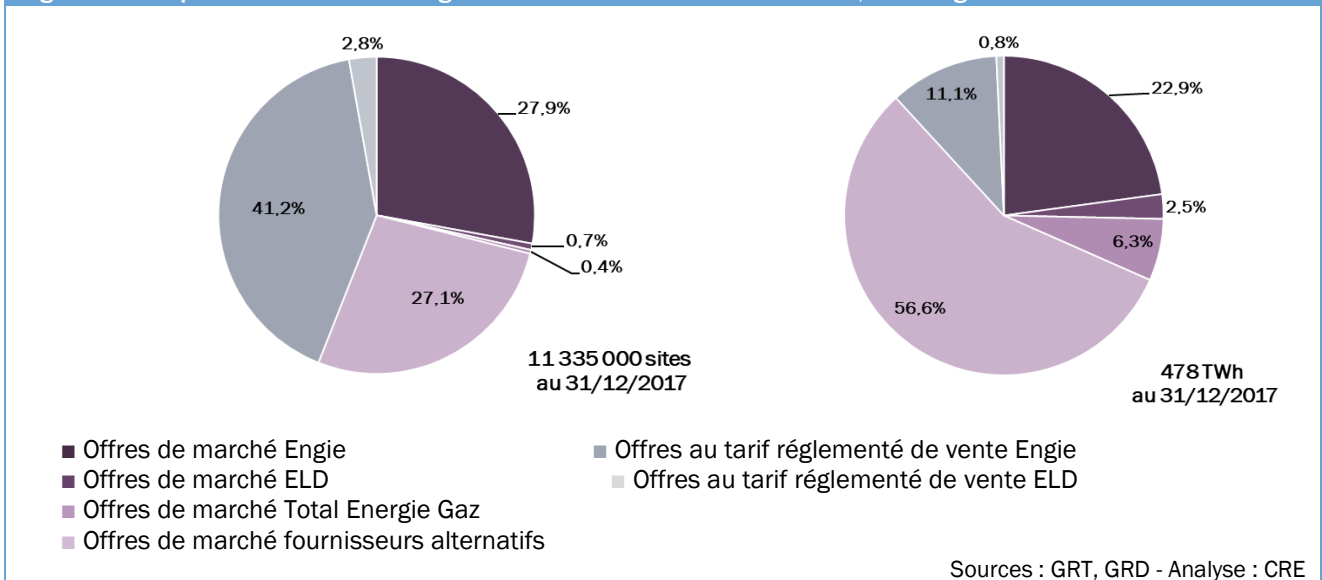
³⁰ Globalement, le périmètre d'étude retenu dans cette partie représente plus de 99 % des volumes fournis sur l'ensemble du territoire métropolitain tous gestionnaires de réseaux confondus.

Figure 48 : Fournisseurs nationaux actifs de gaz naturel



La Figure 49 présente la répartition globale des offres entre ces fournisseurs à fin 2017. Environ 44 % des sites (-6 points par rapport à fin 2016) et 12 % des volumes (-2 points par rapport à fin 2017) sont fournis aux tarifs réglementés de vente. En outre, les offres de marché des fournisseurs alternatifs représentent désormais 57 % des volumes.

Figure 49 : Répartition des offres de gaz en nombre de sites et en volume, tous segments de clientèle confondus



1.1.2 Le développement des offres de marché se poursuit en 2017 sur les segments des clients résidentiels et petits professionnels

Les figures suivantes illustrent le développement contrasté des offres de marché selon le segment de clientèle.

Sur le réseau de transport, la totalité des sites est en offre de marché depuis le 19 juin 2014, date de fin d'éligibilité de ces sites aux tarifs réglementés.

Sur le réseau de distribution, la fin des tarifs réglementés a fortement contribué à l'augmentation du nombre de sites non résidentiel en offre de marché (+ 22 points en 2015 et + 6 points en 2016). Au 31 décembre 2017, seuls 11 % des sites non résidentiels sur le réseau de distribution étaient aux tarifs réglementés de vente de gaz contre 40 % en 2014 et 18% en 2015. À cette date, les tarifs réglementés de vente représentaient moins de 1 % des volumes sur ce segment. Depuis le 1^{er} janvier 2016, pour les non résidentiels, seuls les sites consommant moins de 30 MWh par an et les copropriétés consommant moins de 150 MWh par an peuvent encore bénéficier des tarifs réglementés de vente.

Sur le segment résidentiel, le nombre de sites en offre de marché a augmenté en moyenne de 60 000 sites par mois au cours de l'année 2017, soit + 14,1 % sur l'année. Pour la première fois, le nombre de sites au tarif réglementé est inférieur à 50% du marché. Les tarifs réglementés restent toutefois significatifs : au 31 décembre 2017, 44 % des sites et 46 % de la consommation (respectivement - 6 pts et - 7 pts par rapport à 2016) souscrivaient un tarif réglementé.

Figure 50 : Répartition des offres de gaz par segment de clientèle, en nombre de sites

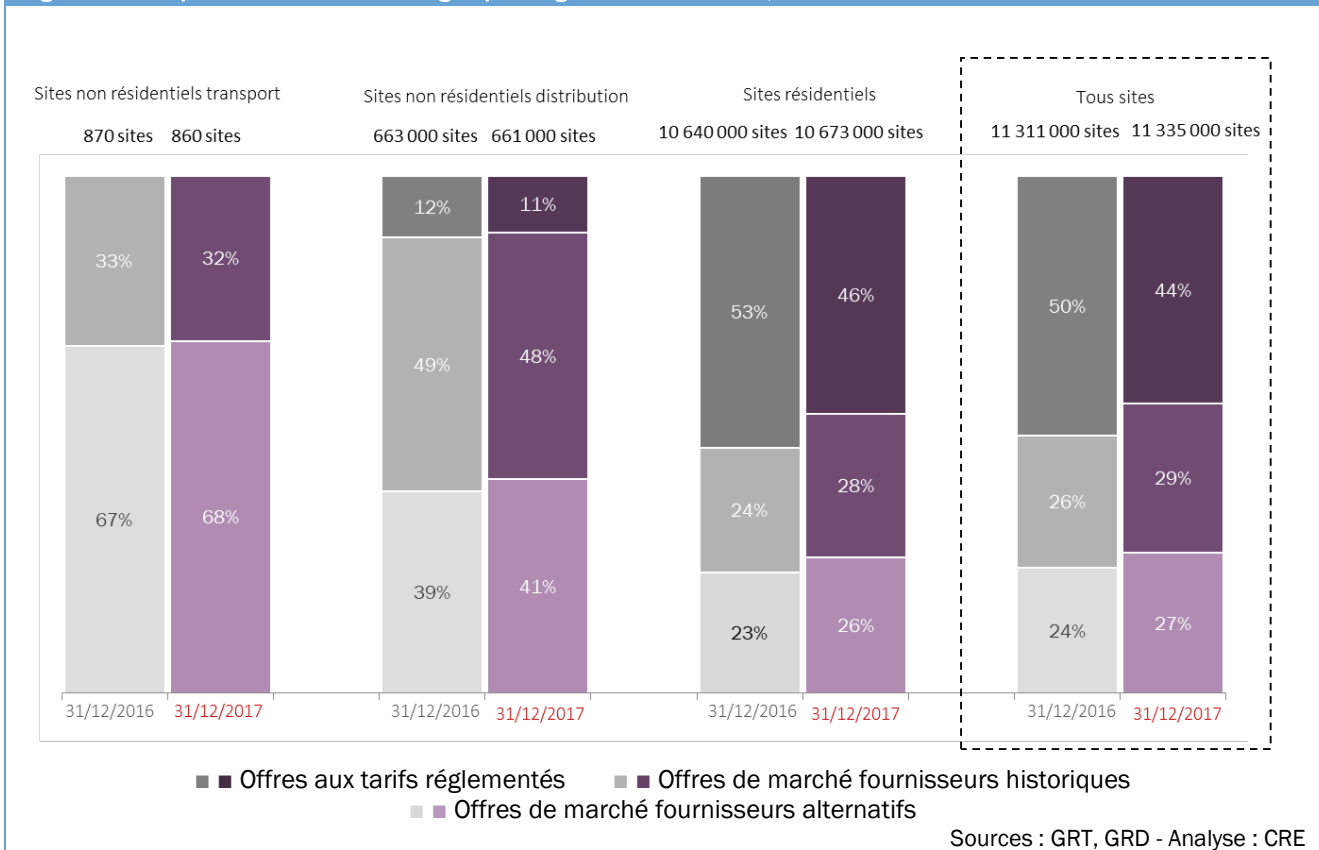


Figure 51 : Répartition des offres de gaz par segment de clientèle, en consommations annualisées

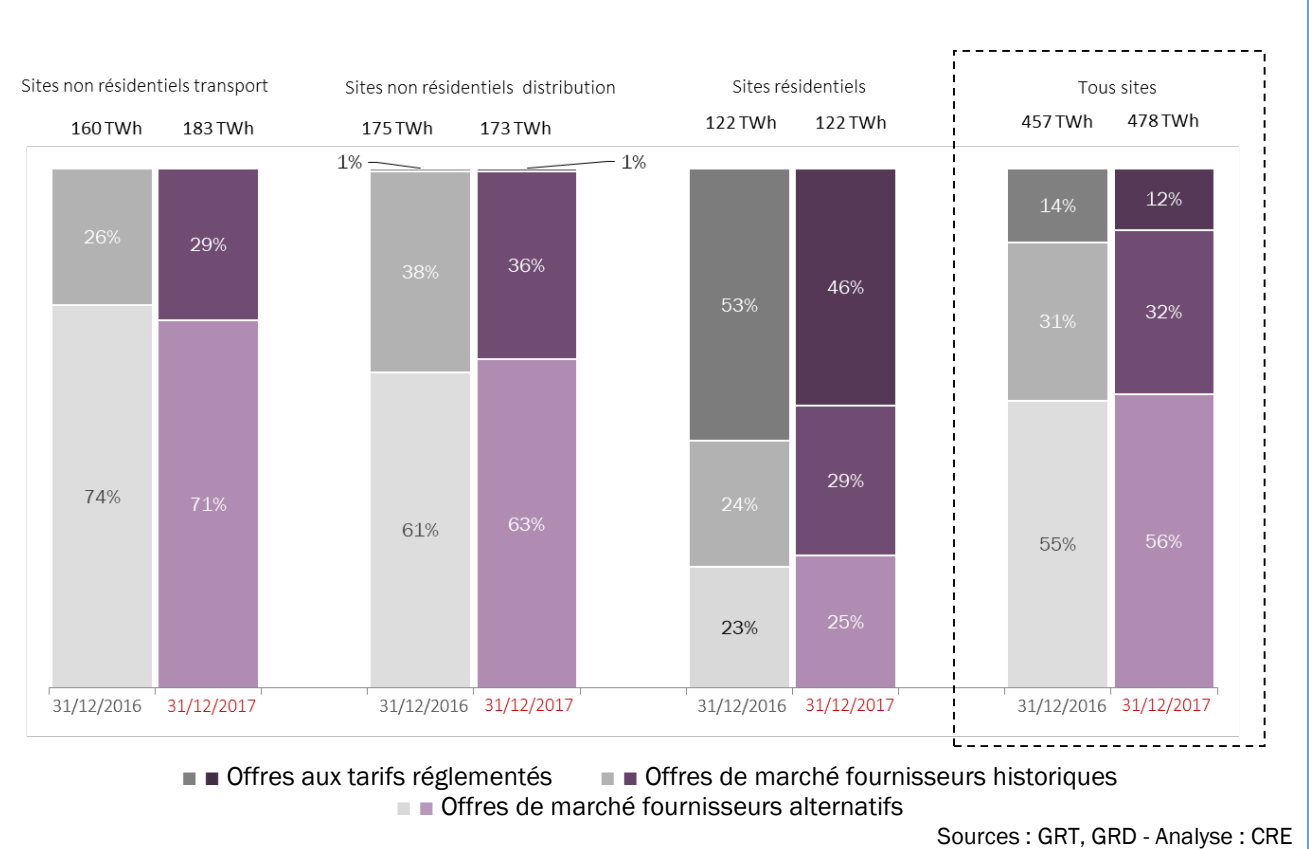


Figure 52 : Évolution du nombre de sites fournis en offre de marché de gaz

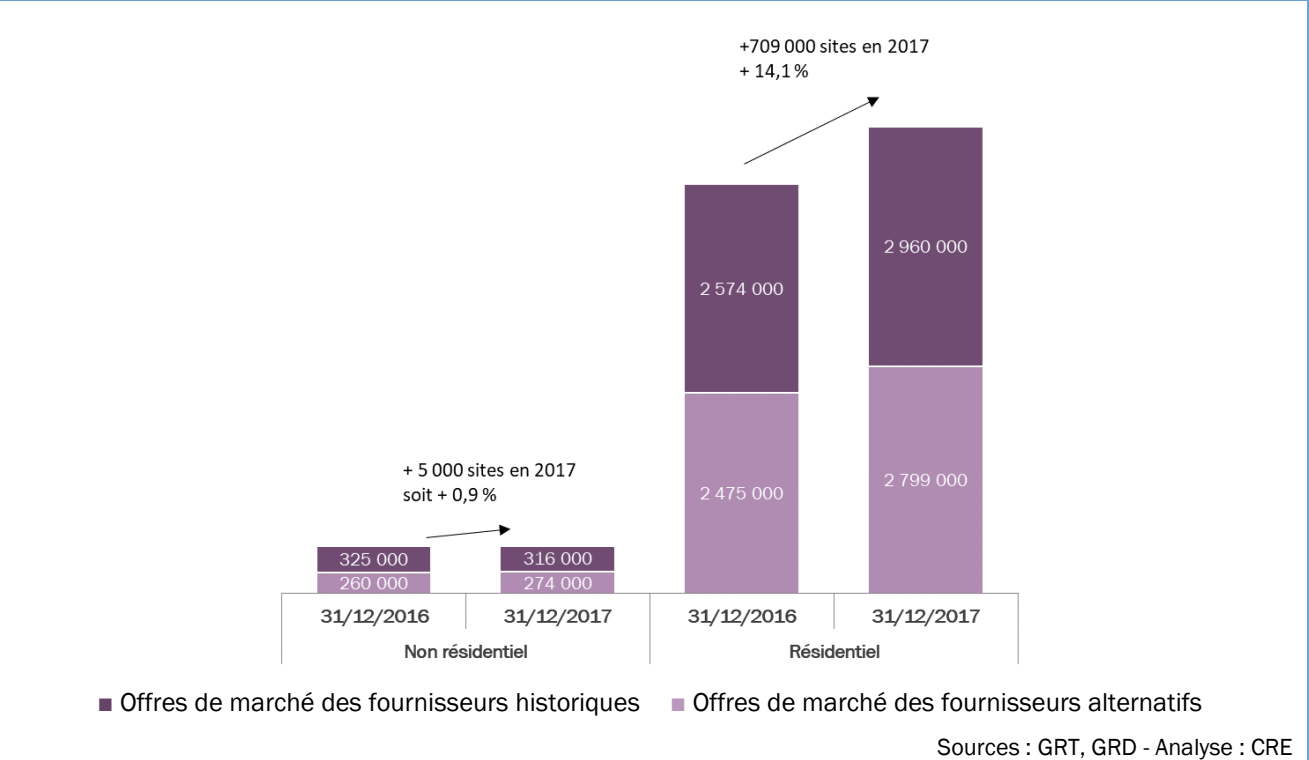
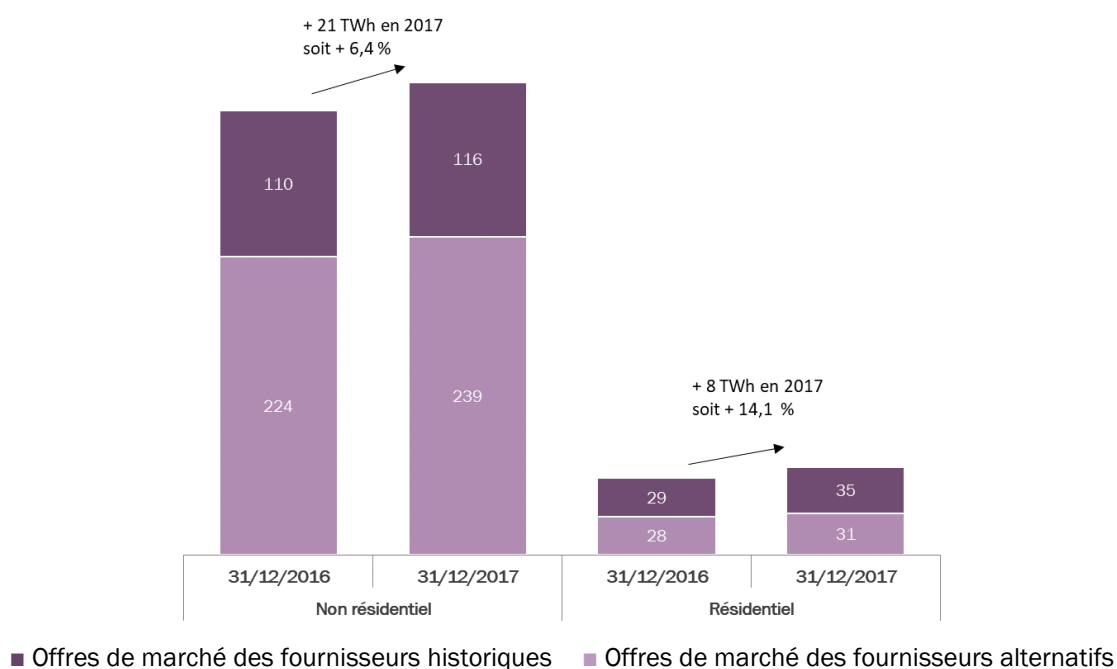


Figure 53 : Évolution de la consommation annualisée de gaz fournie en offre de marché (en TWh)



Sources : GRT, GRD - Analyse : CRE

1.1.3 La part de marché en gaz des fournisseurs alternatifs continue d'augmenter bien que de nombreux sites choisissent une offre de marché chez un fournisseur historique

L'ouverture du marché résidentiel à la concurrence s'est poursuivie en 2017. Au 31 décembre 2017 les fournisseurs alternatifs disposaient d'un portefeuille de 2 799 000 clients résidentiels sur un total de 10,6 millions (26% des sites). Les fournisseurs historiques se partageaient le reste du marché (74%). 5 758 000 sites résidentiels étaient en offre de marché (dont 49 % chez un fournisseur alternatif), soit une augmentation de 709 000 sites sur l'année 2017 (+14 %) correspondant à 59 000 sites supplémentaires en moyenne par mois en offre de marché (contre 57 000 en 2016). En 2017, 54 % des sites ayant souscrit une offre de marché ont choisi un fournisseur historique contre 45 % en 2016.

Le rythme d'ouverture à la concurrence sur le marché non résidentiel continue de ralentir en 2017 car le gisement de sites encore aux TRV s'amenuise de plus en plus, à 72 000 sites, soit 11% du marché. Au 31 décembre 2017, on comptait 273 000 clients non résidentiels chez les fournisseurs alternatifs sur un total de 662 000. Le reste du marché était partagé entre les fournisseurs historiques. Par ailleurs, 589 000 sites non résidentiels étaient en offre de marché, dont 46 % chez un fournisseur alternatif.

1.1.4 La concurrence reste moins développée sur la zone Sud-Ouest en 2017 en raison de la forte implantation de Gaz de Bordeaux et Total Energie Gaz

Les cartes ci-après présentent, pour les différentes zones d'équilibrage transport, la répartition au 31 décembre 2017, par segment de clientèle, des parts de marché des fournisseurs alternatifs.

Au 1^{er} avril 2013, les anciennes zones Nord H et Nord B ont fusionné pour former une zone Nord unique. Depuis le 1^{er} avril 2015, les places de marché PEG Sud et Teréga (ex TIGF) ont fusionné conduisant à la création d'une place de marché commune : le TRS (Trading Region South). Il ne subsistait donc qu'un seul point d'échange (le TRS) mais les deux zones d'équilibrages restaient distinctes.

Au 1^{er} novembre 2018, ces deux places de marché ont fusionné à leur tour pour former un marché de gros unique du gaz en France, dénommé le TRF (Trading Region France).

En termes d'ouverture des marchés, la zone Sud-Ouest est toujours en retard par rapport aux autres zones sur tous les segments, en nombre de sites comme en volume. Les fournisseurs alternatifs représentent, tous segments

confondus, 23 % des sites et 41 % des volumes sur la zone Sud-Ouest contre 28 % des sites et plus de 57 % des volumes dans la zone Nord et la zone Sud.

Sur le réseau de transport, l'écart avec les autres zones s'explique par la forte présence de Total Energie Gaz, fournisseur historique sur le réseau Teréga, qui détient 28 % des sites et 26 % des volumes sur ce segment. Sur le segment résidentiel, la présence de Régaz dont le réseau représente plus de 200 000 sites résidentiels, soit 20 % des sites fournis dans la zone Sud-Ouest explique cette différence. En effet, sur le réseau Régaz, la concurrence est quasiment inexistante et le fournisseur historique fournit toujours plus de 99 % des sites résidentiels.

Figure 54 : Parts de marché des fournisseurs alternatifs sur le marché résidentiel par zone d'équilibrage au 31 décembre 2017

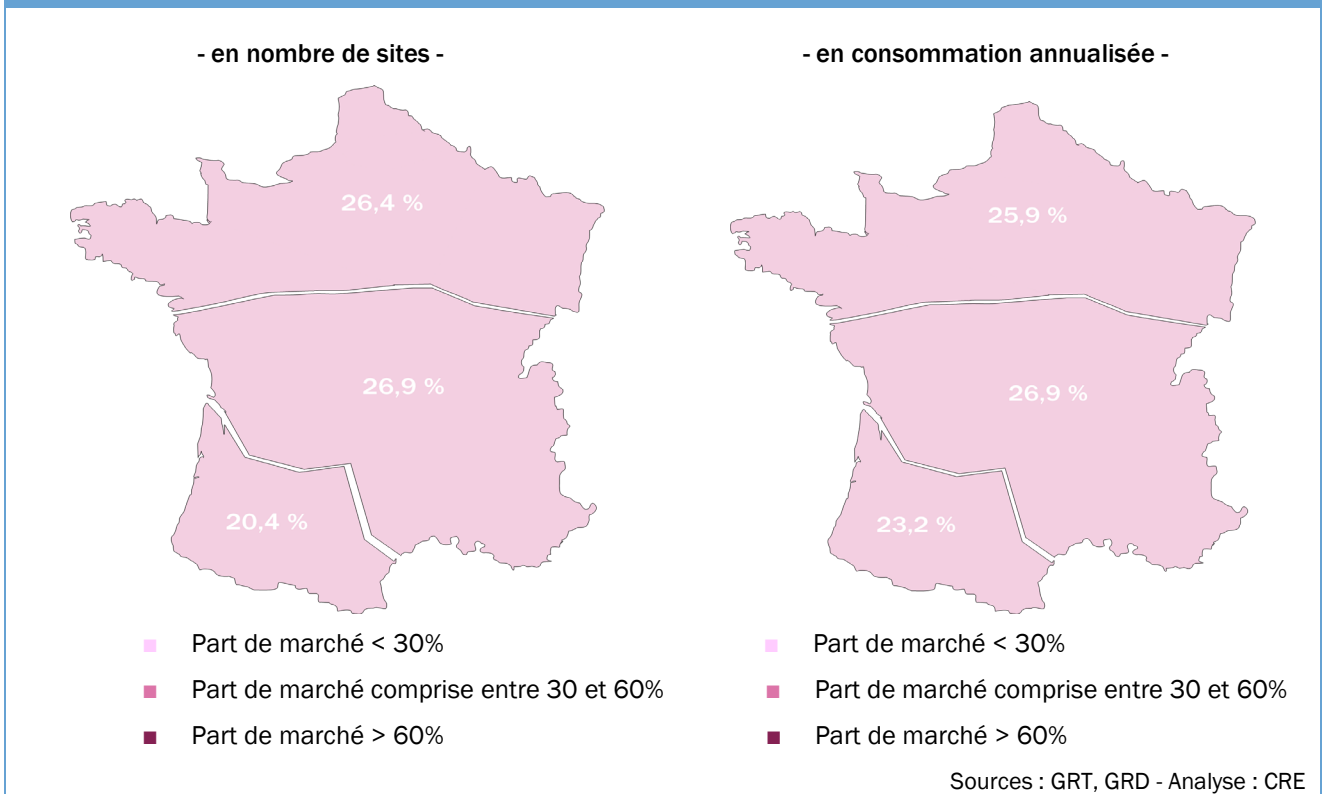


Figure 55 : Parts de marché des fournisseurs alternatifs sur le marché non résidentiel distribution par zone d'équilibrage au 31 décembre 2017

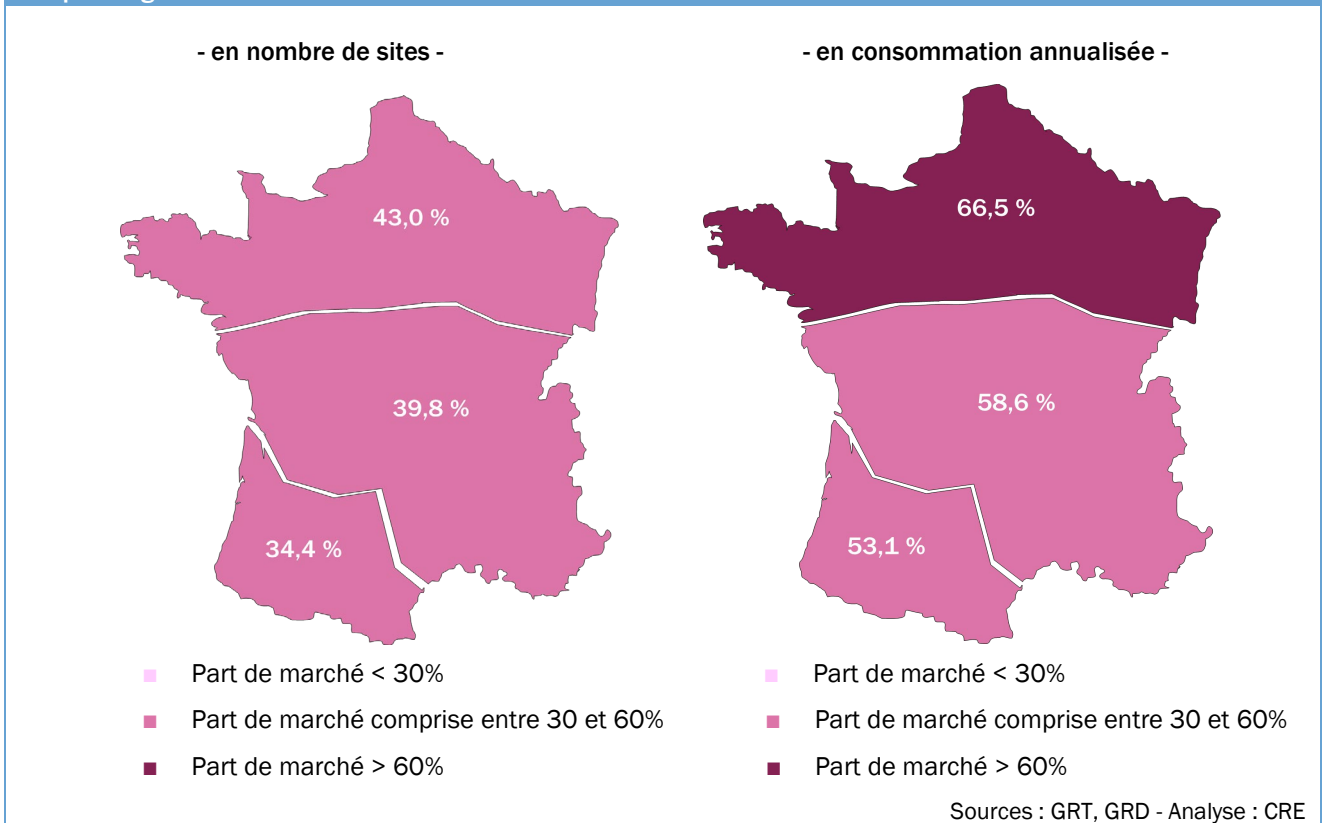
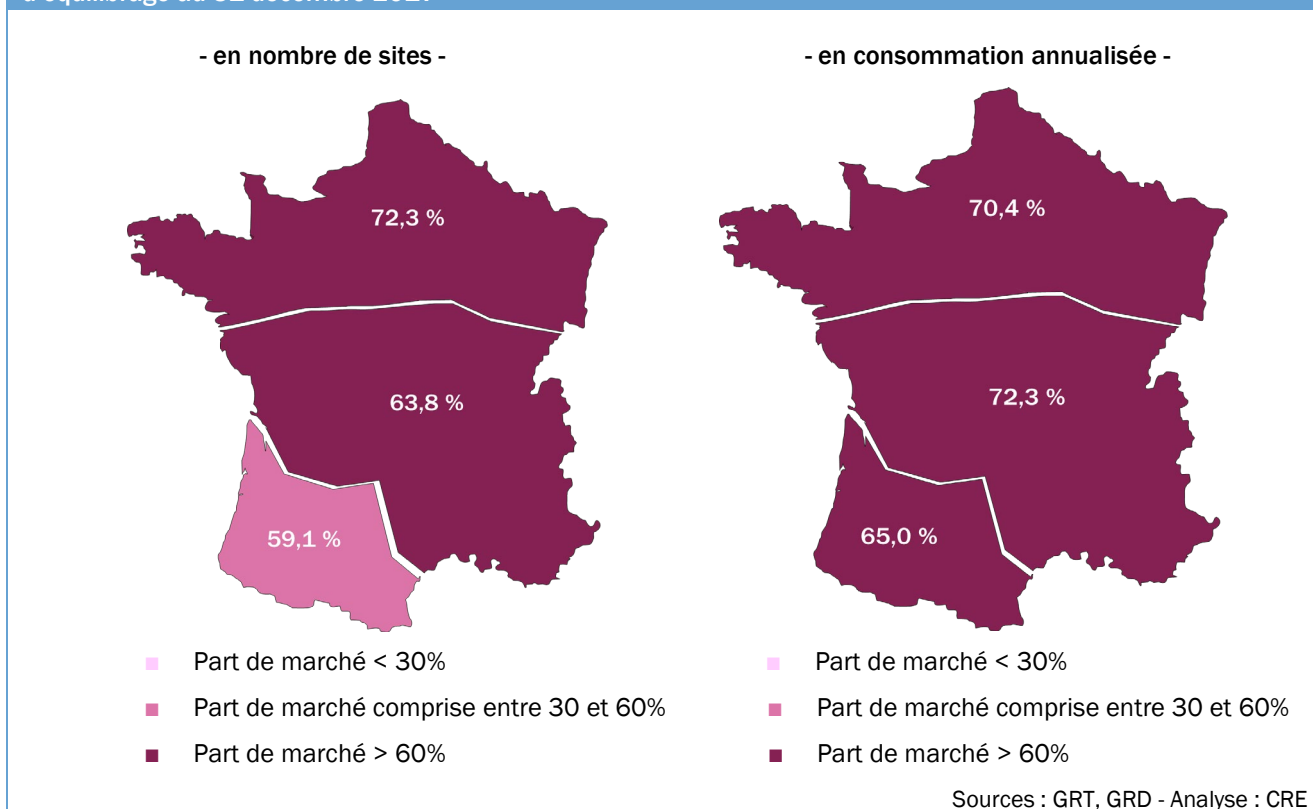


Figure 56 : Parts de marché des fournisseurs alternatifs sur le marché non résidentiel transport par zone d'équilibrage au 31 décembre 2017



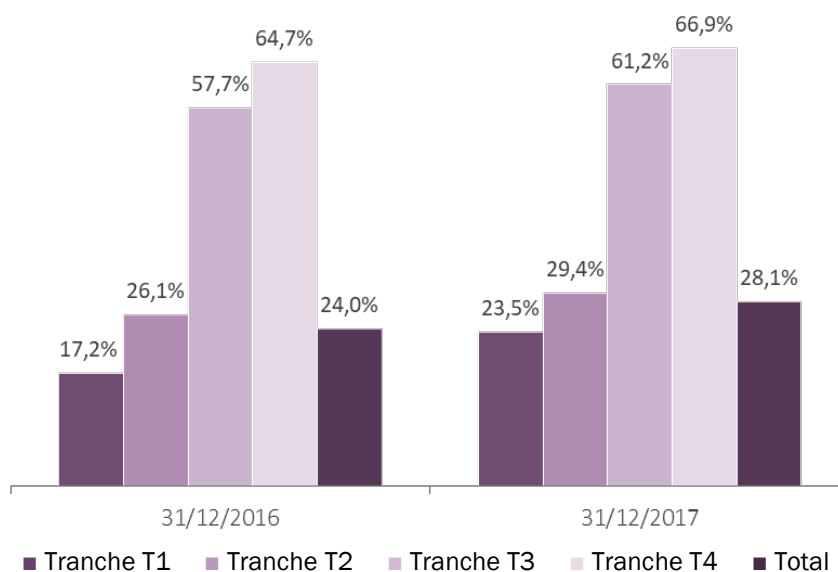
1.1.5 La part de marché des fournisseurs alternatifs progresse sur tous les segments de clientèle

La Figure 57 et la Figure 58 illustrent le rythme de développement de la concurrence entre 2016 et 2017 pour les différentes options du tarif d'accès des tiers au réseau de distribution détaillées dans le tableau ci-dessous.

Tableau 2 : Segments tarifaires des consommateurs de gaz raccordés au réseau de distribution

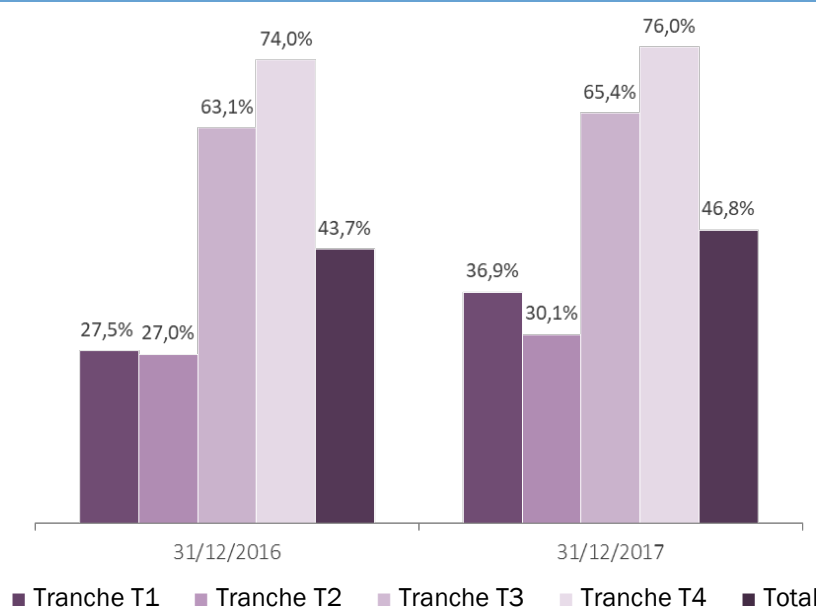
Option tarifaire	Usages	Plage de consommation
Tranche T1	Cuisson, eau chaude	Moins de 6 MWh/an
Tranche T2	Chauffage	Entre 6 et 300 MWh/an
Tranche T3	Grandes chaufferies	Entre 0,3 et 5 GWh/an
Tranche T4	Industriels	Plus de 5 GWh/an

Figure 57 : Évolution des parts de marché des fournisseurs alternatifs de gaz selon l'option tarifaire, en nombre de sites



Source : GRD³¹ - Analyse : CRE

Figure 58 : Évolution des parts de marché des fournisseurs alternatifs de gaz selon l'option tarifaire, en volume



Source : GRD²⁷ - Analyse : CRE

En 2017, l'activité concurrentielle s'est développée sur l'ensemble des tranches tarifaires, et plus particulièrement sur la tranche T1 (Cuisson, eau chaude) qui accuse historiquement d'un retard sur les autres tranches. Sur ce segment, les fournisseurs alternatifs fournissent désormais 37 % des volumes (+ 9 points par rapport à 2016) et 23,5 % des sites (+ 6 points par rapport à 2016).

³¹ Le périmètre d'étude correspond au réseau GRDF, Régaz et réseau GDS.

1.1.6 Engie conforte sa position de premier fournisseur en offre de marché de gaz chez les clients résidentiels, devant EDF

Les trois figures ci-après présentent les parts de marché à la fin de l'année 2017 des expéditeurs finals sur le marché libre, en consommation et en nombre de sites, ainsi que leur évolution par rapport à la fin de l'année 2016, sur les segments suivants :

- grands clients non résidentiels raccordés au réseau de transport ;
- clients non résidentiels raccordés au réseau de distribution ;
- clients résidentiels.

L'expéditeur final est l'entité - ayant conclu un contrat d'acheminement avec le gestionnaire de réseau de transport ou de distribution - qui prend en charge l'acheminement du gaz naturel jusqu'aux points de consommation finale. L'expéditeur final peut être le fournisseur du client (majorité des cas) ou un tiers mandaté pour prendre en charge la partie acheminement seule³².

Les expéditeurs finals qui ont une part de marché inférieure à 3 % sont regroupés dans la catégorie « Autres ».

Globalement, le marché est moins concentré sur le segment des sites non résidentiels, avec dix expéditeurs livrant plus de 3 % des volumes, sur le réseau de transport comme sur le réseau de distribution. Le segment des clients résidentiels, en revanche, ne présente que cinq expéditeurs livrant plus de 3 % des volumes et détenant tous, à l'exception de Total Spring, plus de 3 % des sites.

Le nombre d'expéditeurs livrant plus de 3 % des volumes et des sites n'a pas sensiblement augmenté sur le segment non résidentiel, traduisant une stabilisation du secteur à la suite de la suppression d'une partie des tarifs réglementés de vente et la baisse des prix du gaz.

La forte croissance du nombre de sites en offre de marché sur le réseau de distribution en 2017 (+709 000) ne modifie que faiblement les parts de marché des fournisseurs, ceux-ci ayant capté les sites sortant du TRV proportionnellement à leur poids respectif sur le marché.

³² Cas de clients gros consommateurs de gaz naturel.

Figure 59 : Répartition des offres de marché de gaz des expéditeurs finals à fin 2017 et évolution par rapport à fin 2016, pour les clients non résidentiels raccordés au réseau de transport

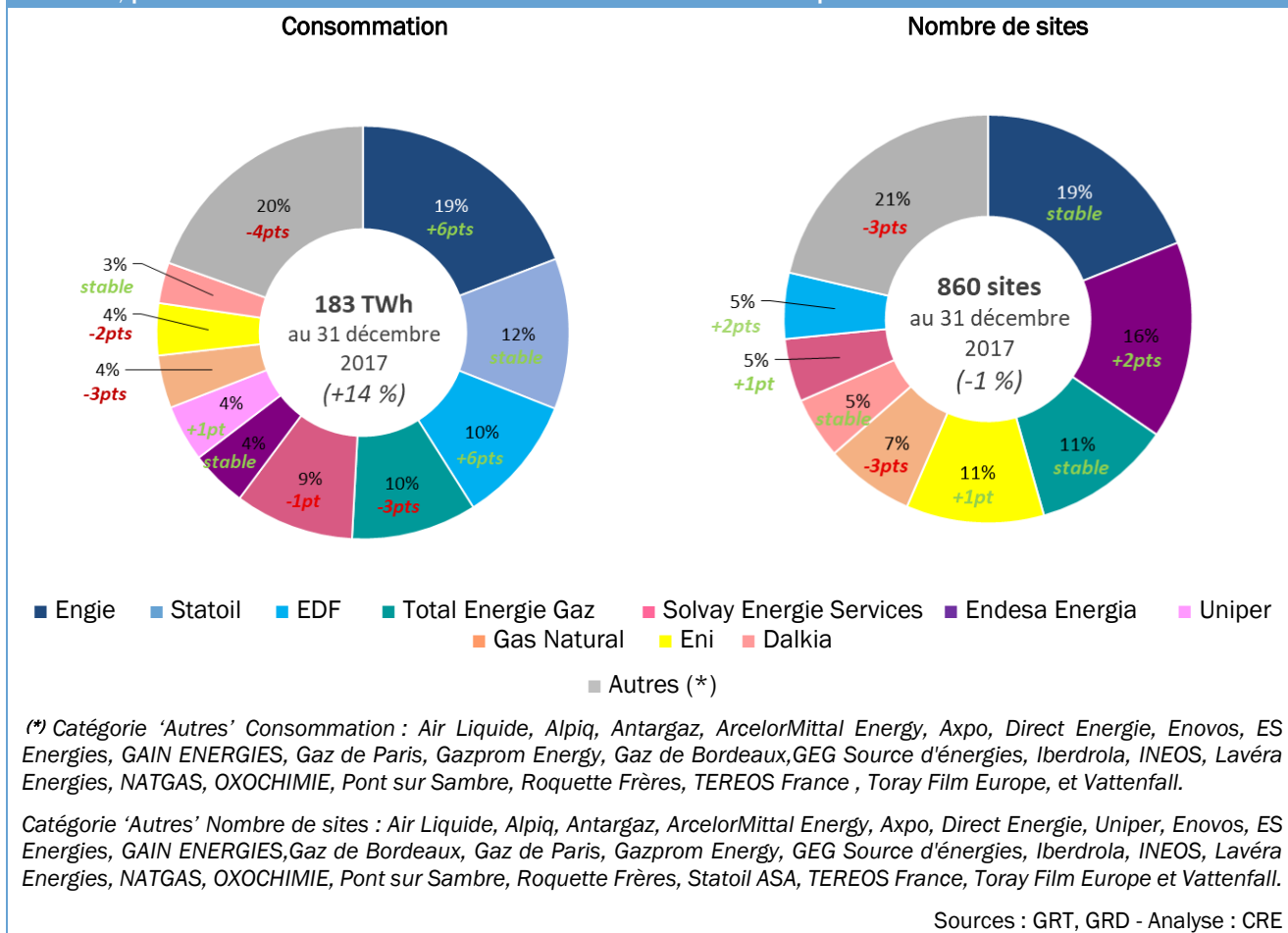


Figure 60 : Répartition des offres de marché de gaz des expéditeurs finals à fin 2017 et évolution par rapport à fin 2016, pour les clients non résidentiels raccordés au réseau de distribution

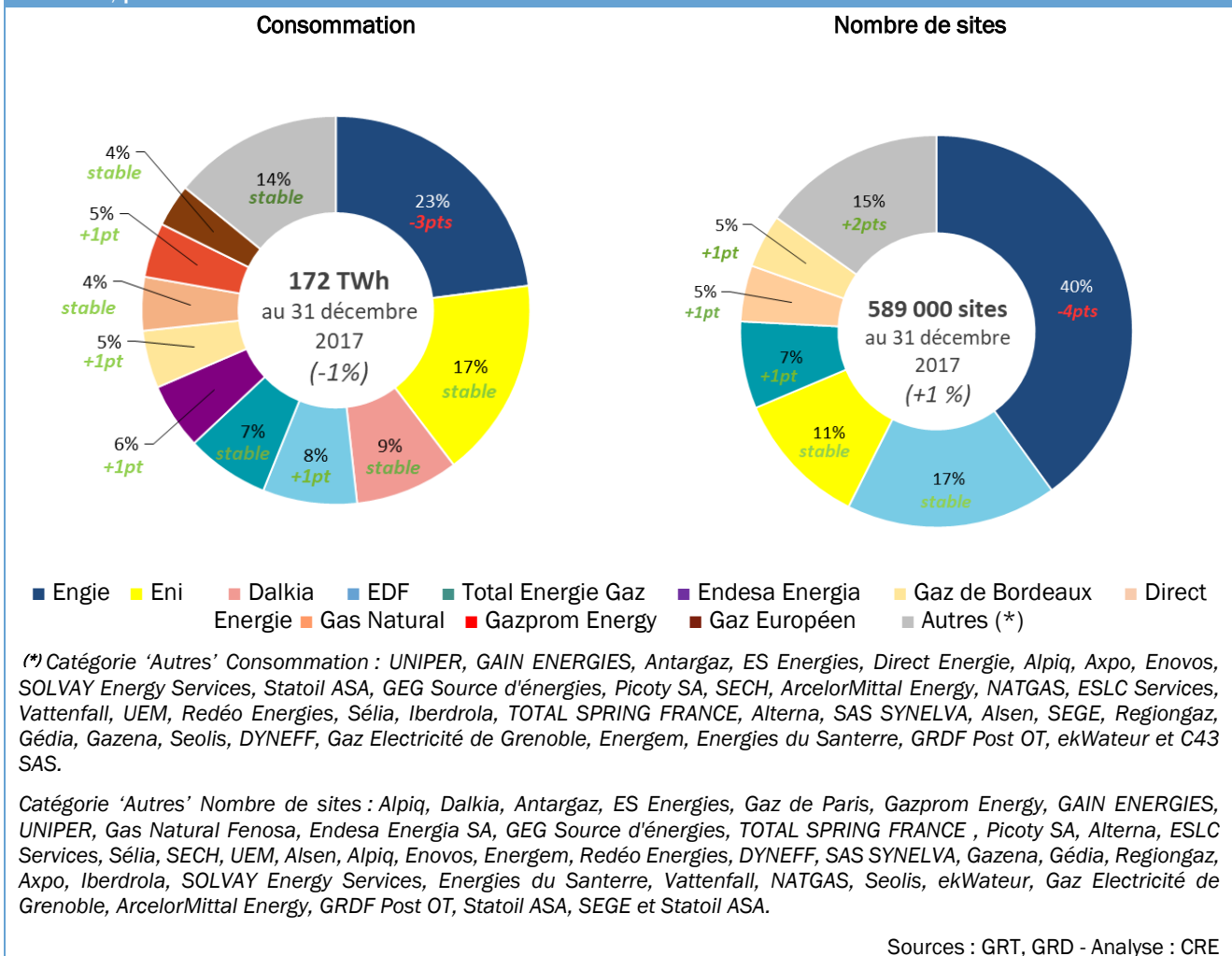
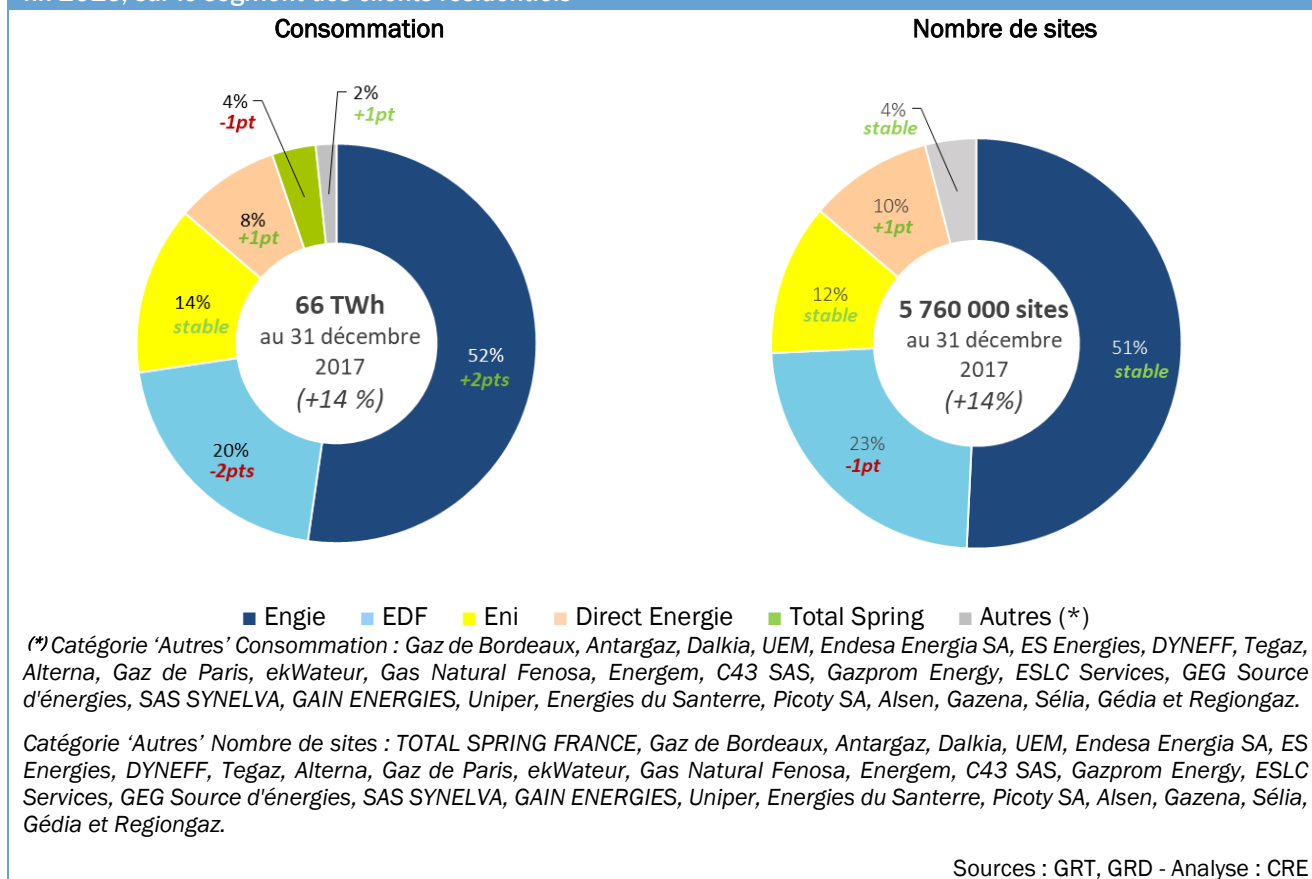


Figure 61 : Répartition des offres de marché de gaz des expéditeurs finals à fin 2017 et évolution par rapport à fin 2016, sur le segment des clients résidentiels



En 2017, Engie conforte sa position de premier fournisseur en offre de marché chez les clients résidentiels, devant EDF. Ces dernières années, Engie enregistre une très forte croissance sur ce segment de clientèle qui compense largement la baisse du nombre de clients au TRV: son portefeuille de clients est passée de 30 % à 52 % entre la fin de l'année 2012 et la fin de l'année 2017.

Les autres fournisseurs continuent néanmoins d'accroître leur portefeuille mais à un rythme plus modéré, qui se traduit par une stabilisation ou de faibles variations de leurs parts de marché dans un ensemble en croissance. Direct Energie, ENI et Total Spring détiennent ensemble un quart des parts de marché sur ce segment.

1.2 Mesure de l'intensité concurrentielle sur le marché du gaz

Dans ce chapitre, l'activité concurrentielle d'EDF a été étudiée séparément de celle des autres fournisseurs alternatifs, pour permettre de comparer le développement sur le marché du gaz du principal fournisseur historique d'électricité par rapport à l'ensemble des autres fournisseurs alternatifs nouveaux entrants.

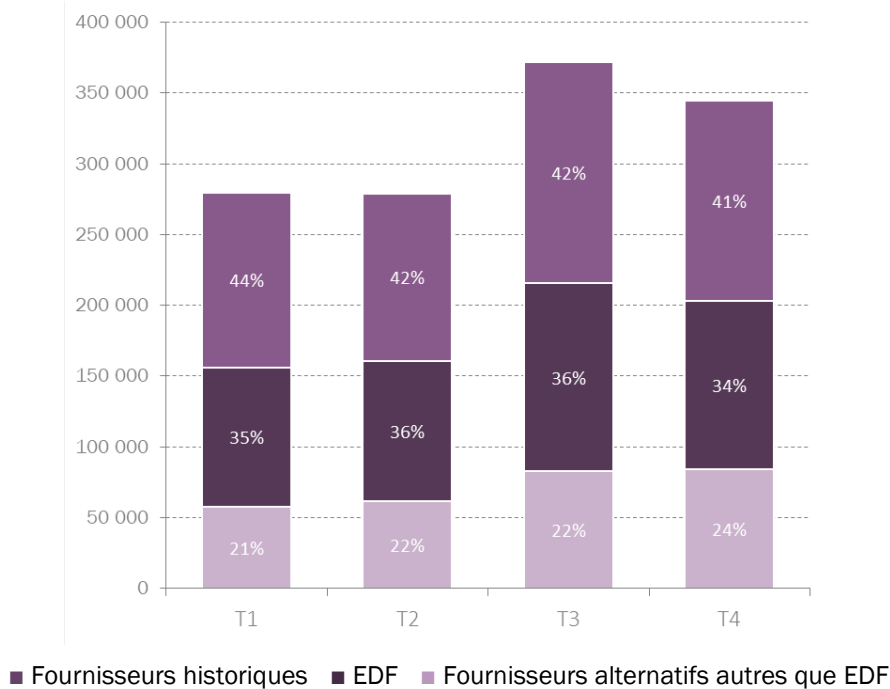
Les notions présentées dans cette partie (mises en service, ventes brutes, etc.) sont définies de manière détaillée dans le lexique.

1.2.1 Les fournisseurs historiques de gaz et EDF réalisent en majorité les mises en service, alors que les fournisseurs alternatifs sont plus présents lors des changements de fournisseur

Mises en service

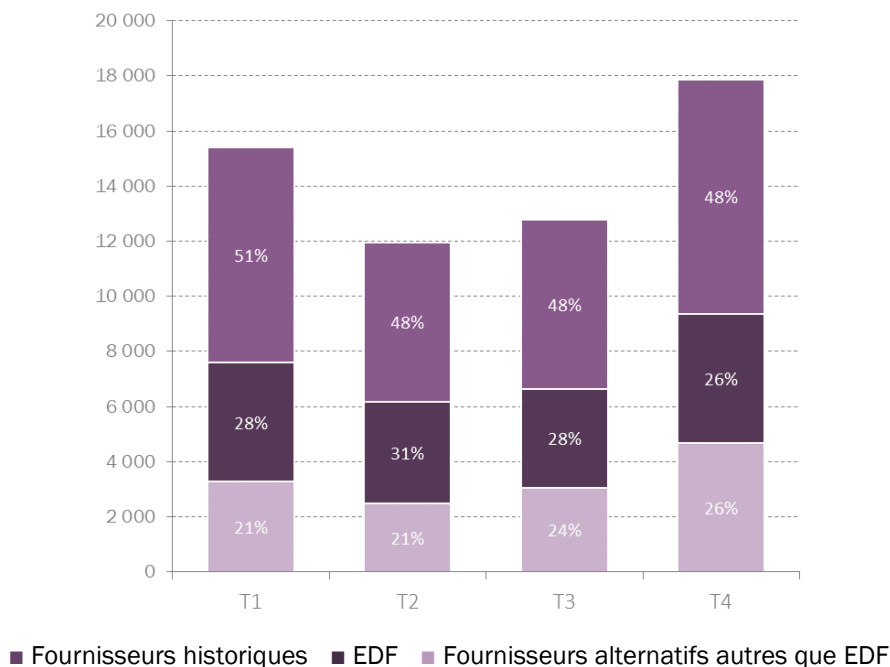
Au cours de l'année 2017, 43 % des mises en service ont été effectuées chez les fournisseurs historiques (-4 points par rapport à 2016), 35 % chez EDF (stable par rapport à 2016) et 22 % chez les fournisseurs alternatifs autres qu'EDF (+4 points par rapport à 2016). Même si EDF et Engie captent encore une grande majorité des nouveaux clients lors des mises en service sur tous les segments, les fournisseurs alternatifs ont nettement progressé depuis 2011 (ils réalisaient alors seulement 5 % des mises en service).

Figure 62 : Évolution du nombre de mises en service de gaz par trimestre sur l'année 2017, sur le segment résidentiel



Source : GRD - Analyse : CRE

Figure 63 : Évolution du nombre de mises en service de gaz par trimestre sur l'année 2017, sur le segment non résidentiel



Source : GRD - Analyse : CRE

Changements de fournisseur

Au cours de l'année 2017, 67 % des clients ayant changé de fournisseur l'ont fait au bénéfice d'un fournisseur alternatif autre qu'EDF (-5 points par rapport à 2016), contre 28 % pour les fournisseurs historiques (+6 points par rapport à 2016) et 5 % pour EDF (stable rapport à 2016).

Le nombre élevé de changements de fournisseur est en lien avec les multiples achats groupés orchestrés par UFC-Que Choisir ou Selectra (voir Section 1). La hausse des changements de fournisseur au bénéfice du fournisseur historique par rapport 2016 est le reflet de la hausse des parts de marché des fournisseurs historiques sur le segment des offres de marché. Engie a en effet acquis plus de clients en offres de marché en 2017 que l'ensemble des fournisseurs alternatifs, EDF compris.

Figure 64 : Évolution du nombre de changements de fournisseur de gaz sur l'année 2017, sur le segment résidentiel

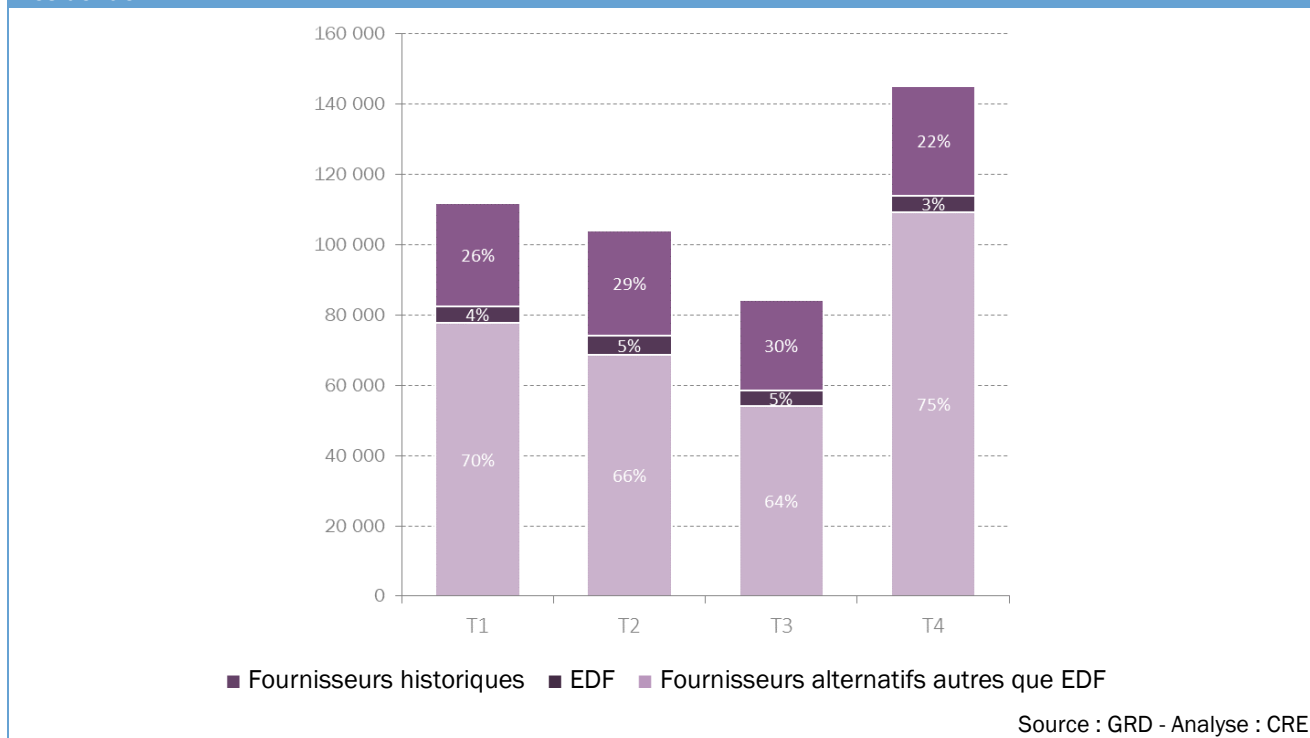
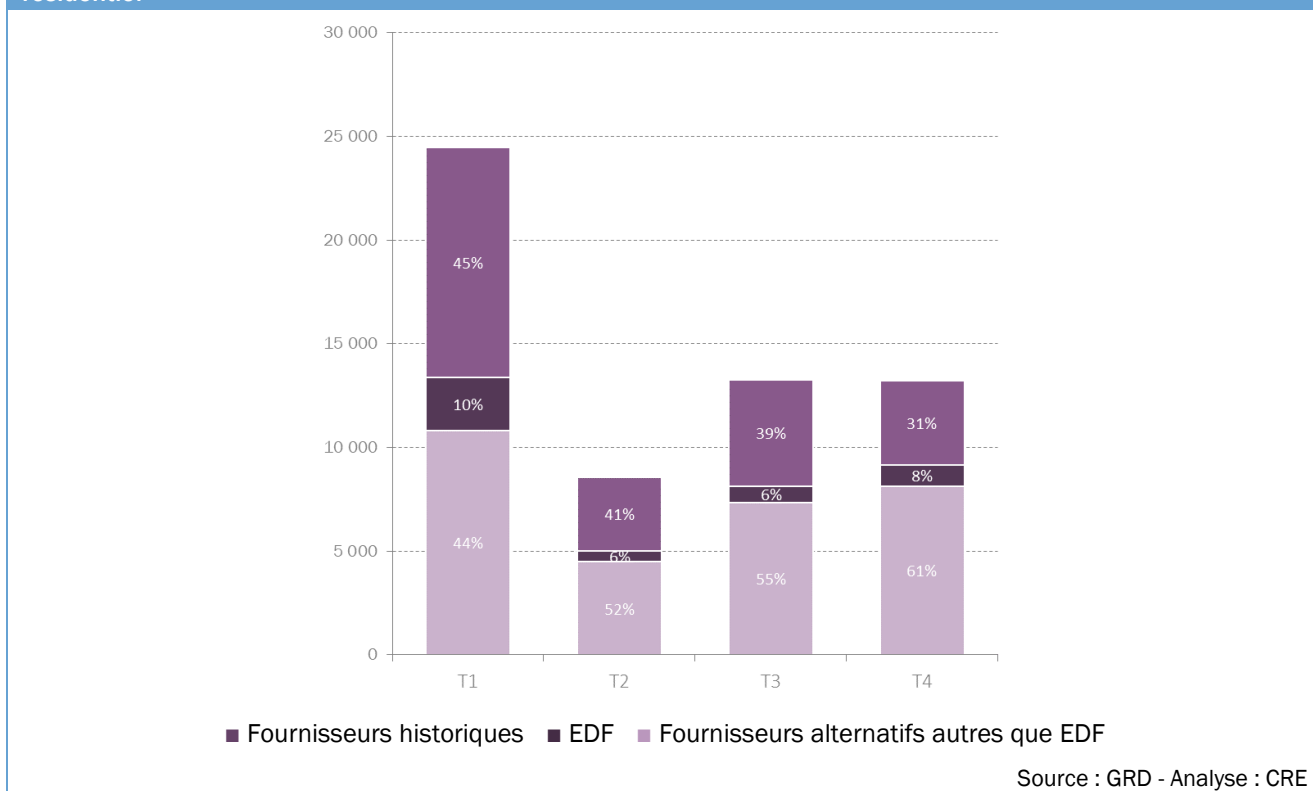


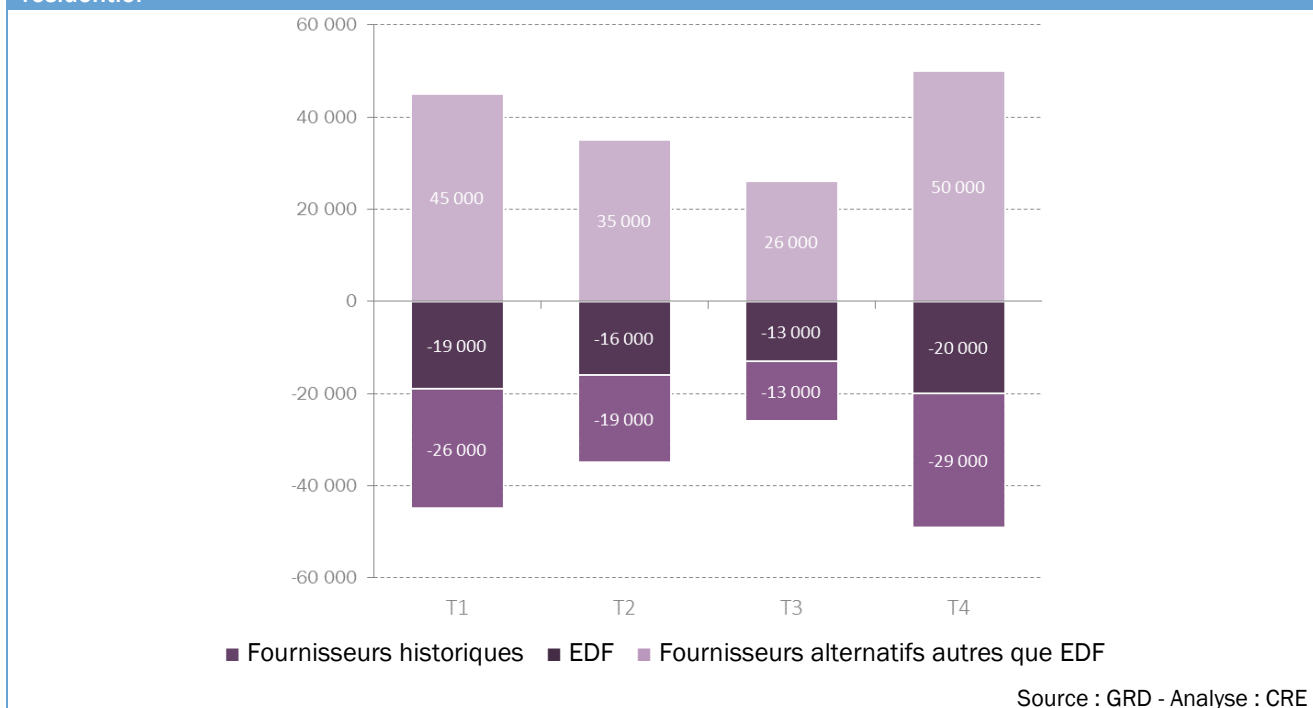
Figure 65 : Évolution du nombre de changements de fournisseur de gaz sur l'année 2017, sur le segment non résidentiel



Démarchages nets

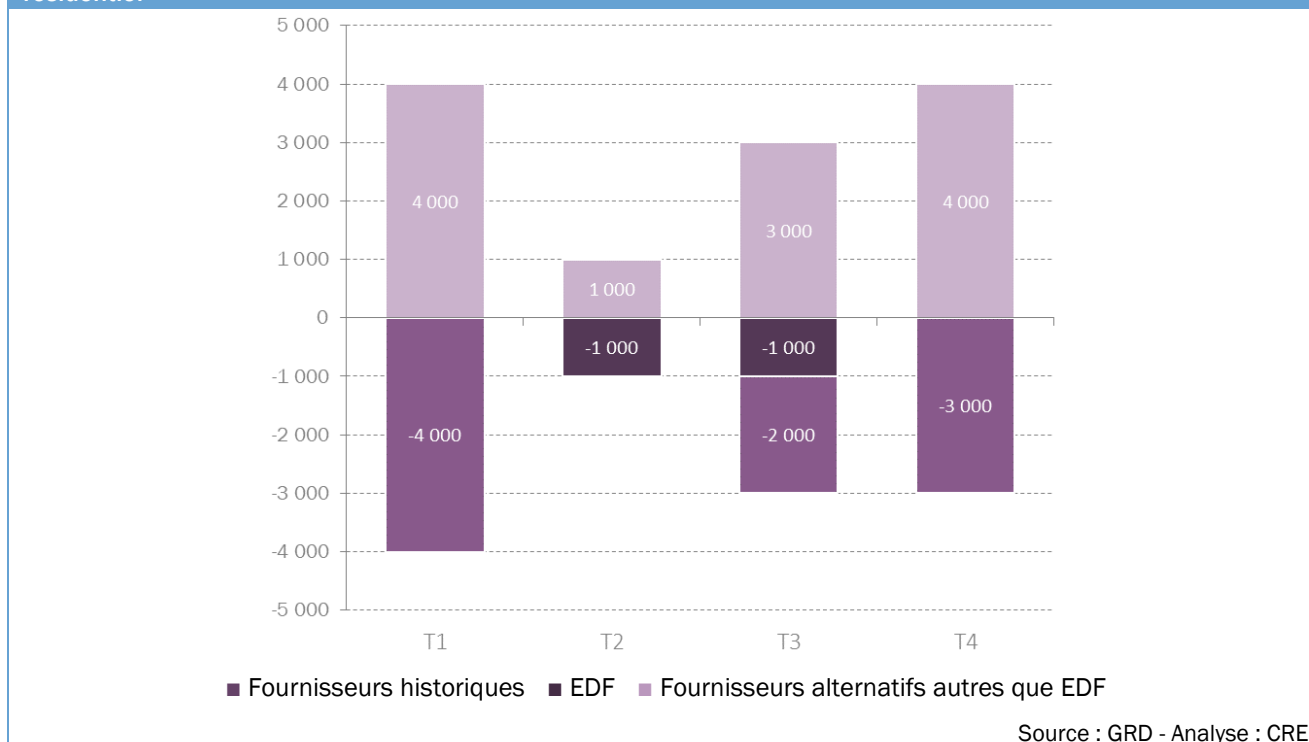
Le démarchage net, présenté à la Figure 66 reflète l'évolution réelle du portefeuille d'un fournisseur pour les seuls clients qu'il a acquis ou perdus à la suite d'un changement de fournisseur.

Figure 66 : Évolution du démarchage net pour la vente de gaz par trimestre sur l'année 2017, sur le segment résidentiel



Le flux de clients dû aux changements de fournisseur sur le marché de détail de gaz est toujours positif en 2017 pour les fournisseurs alternatifs, autres qu'EDF, et négatif pour les fournisseurs historiques et EDF. La concurrence semble bien se développer sur le segment de marché des clients résidentiel déjà titulaires d'un contrat de marché. Néanmoins, le flux de clients en 2017 est légèrement plus faible qu'en 2016 pour les fournisseurs alternatifs (+ 155 000 en 2017 contre + 213 000 en 2016).

Figure 67 : Évolution du démarchage net pour la vente de gaz par trimestre sur l'année 2017, sur le segment non résidentiel



À noter que le basculement d'un tarif réglementé vers une offre de marché au sein d'un même fournisseur historique n'est pas comptabilisé en tant que changement de fournisseur.

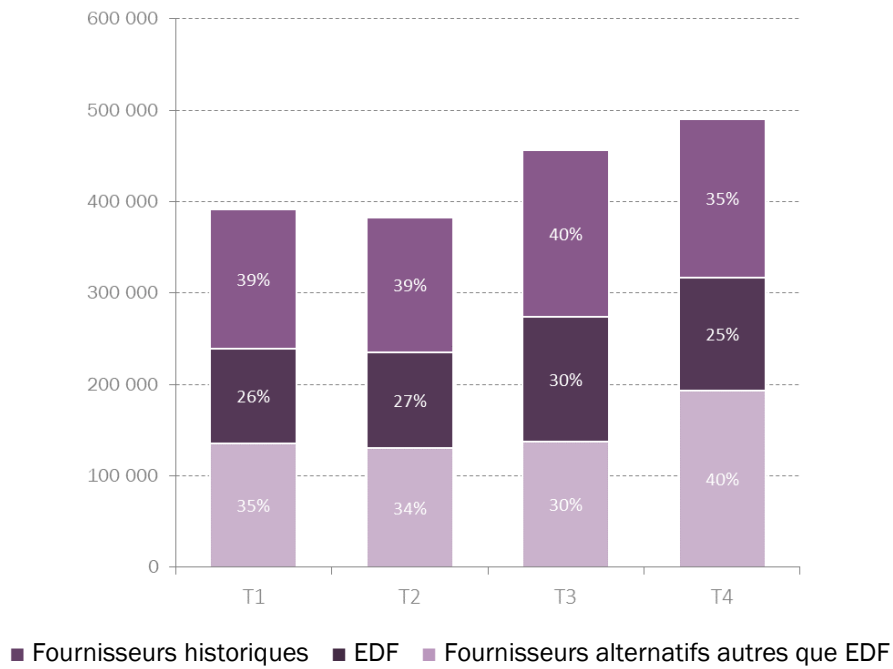
Entrées en portefeuille

Ventes brutes

Les ventes brutes représentent l'ensemble des nouveaux contrats signés durant une période donnée (ici le trimestre). Elles permettent donc de mesurer les entrées en portefeuille d'un fournisseur ou d'un groupe de fournisseurs.

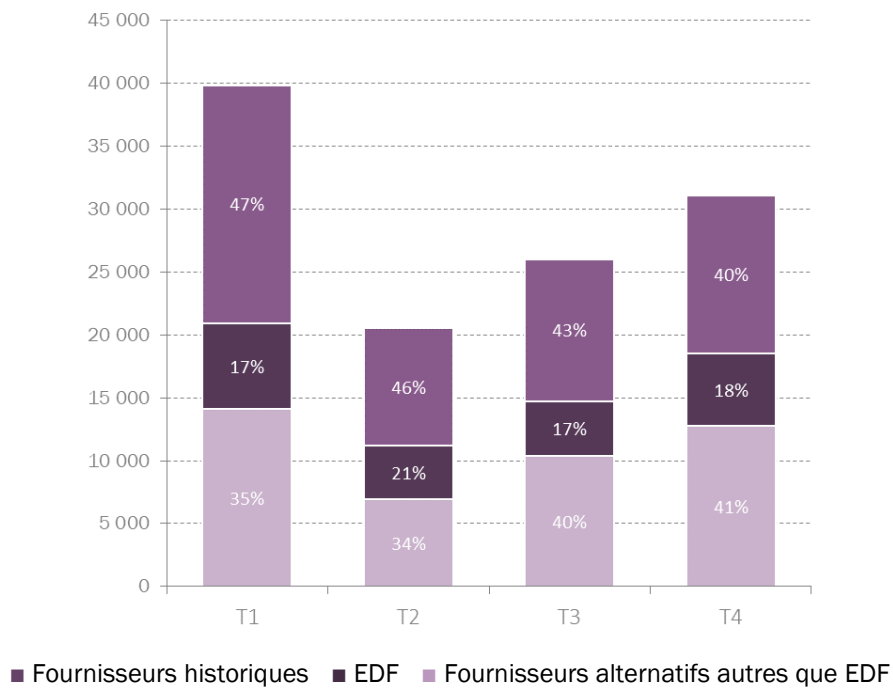
En 2017, 35 % des ventes brutes ont été réalisées par les fournisseurs alternatifs sur le segment résidentiel et 38% sur le segment non résidentiel (respectivement + 2 pts et + 5 pts par rapport à 2016). Les ventes brutes des fournisseurs historiques sur le segment résidentiel accusent une baisse de 2 points en 2017, mais une hausse de 4 points sur le segment non résidentiel.

Figure 68 : Évolution des ventes brutes de gaz par trimestre sur l'année 2017, sur le segment résidentiel



Source : GRD - Analyse : CRE

Figure 69 : Évolution des ventes brutes de gaz par trimestre sur l'année 2017, sur le segment non résidentiel



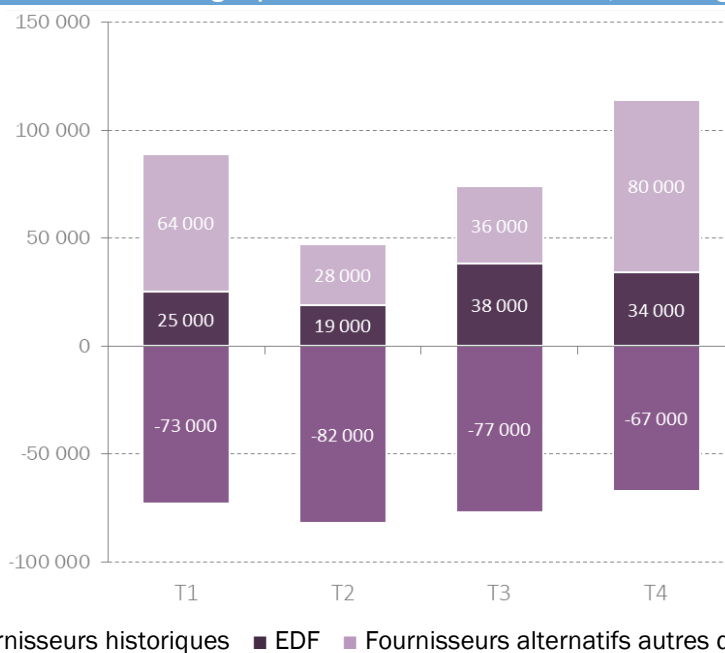
Source : GRD - Analyse : CRE

Ventes nettes

Les ventes nettes représentent le nombre de clients que le fournisseur a réellement acquis ou perdus au cours de la période considérée.

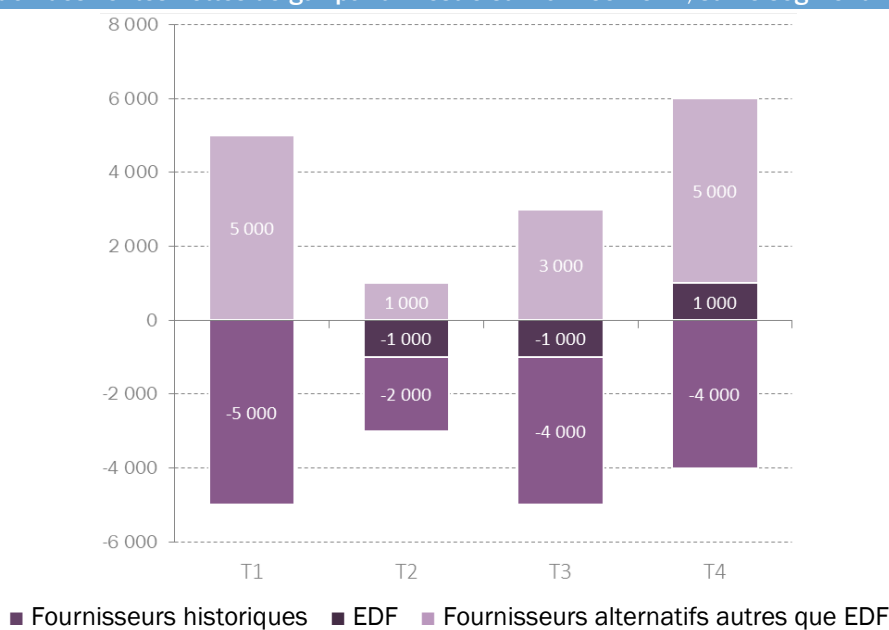
Globalement, les fournisseurs historiques perdent des sites au profit des fournisseurs alternatifs principalement du fait des changements de fournisseurs, plus nombreuses chez les fournisseurs alternatifs. En 2017, les ventes nettes des fournisseurs alternatifs s'élèvent à un niveau inférieur à celui de 2016 (208 000 en 2017 contre 269 000 en 2016), ce qui traduit la politique de reconquête des fournisseurs historiques. En 2017, les ventes nettes d'EDF sont restées stables (116 000 en 2017 contre 120 000 en 2016).

Figure 70 : Évolution des ventes nettes de gaz par trimestre sur l'année 2017, sur le segment résidentiel



Source : GRD - Analyse : CRE

Figure 71 : Évolution des ventes nettes de gaz par trimestre sur l'année 2017, sur le segment non résidentiel



Source : GRD - Analyse : CRE

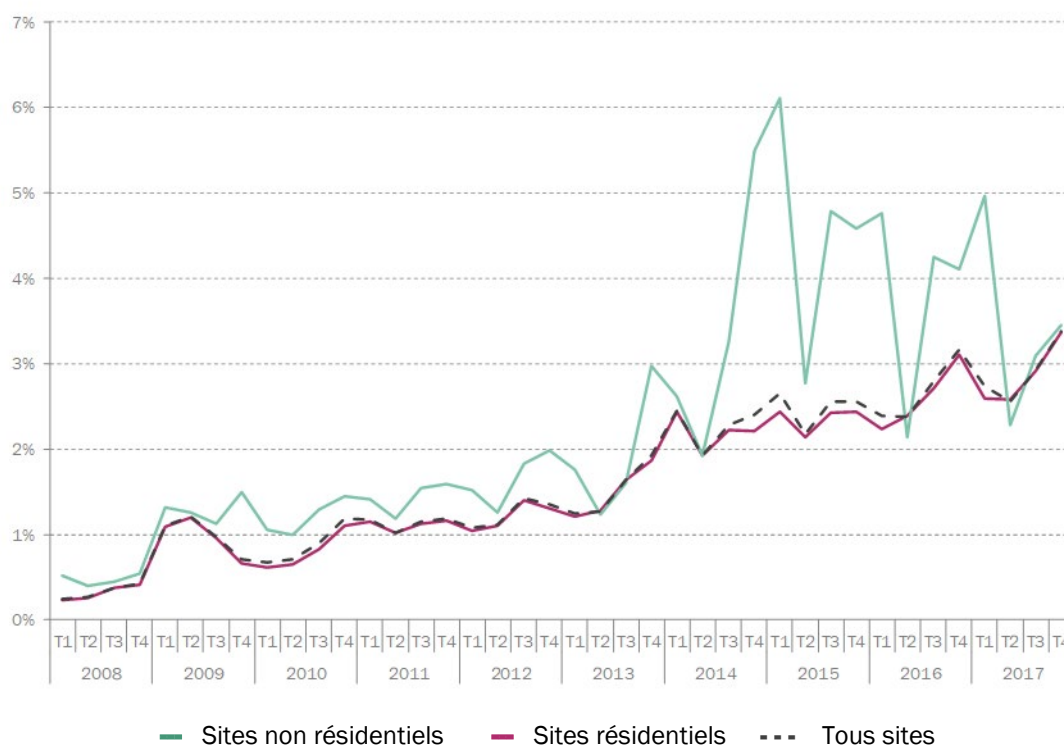
1.2.2 Le taux de switch des sites résidentiels est à un plus haut historique

En 2017, le taux de rotation (ou taux de switch, cf. glossaire) reste à un niveau très élevé pour les clients non résidentiels, alors que le marché avait été fortement marqué par la disparition des tarifs réglementés de vente de gaz naturel pour la majeure partie des clients professionnels. Sur ce segment, le taux de switch annuel s'élève encore à 13,8 % en 2017 contre 15,3 % en 2016 et 18,3% en 2015. Ce taux élevé traduit une meilleure information de ces clients sur l'ouverture du marché et une intensité concurrentielle élevée.

Le taux de switch est particulièrement élevé au 1er trimestre et au 4ème trimestre 2017, concordant avec la forte bascule des clients en offre de marché qui voient leur contrat de fourniture se renouveler en fin d'année.

Sur le segment résidentiel, le taux de switch continue de progresser et s'inscrit à un niveau proche de celui du segment non résidentiel. En 2017, le taux de switch annuel s'élève à 11,4 % contre 10,4 % en 2016 et 9,4 % en 2015.

Figure 72 : Taux de rotation entre 2008 et 2017 (en nombre de sites gaz)



Source : GRD - Analyse : CRE

1.2.3 Sur le segment résidentiel, le marché de la fourniture de gaz naturel reste toujours très concentré. Le segment des professionnels est quant à lui proche du seuil de marché peu concentré, avec un HHI voisin de 1000 en volume (HHI)

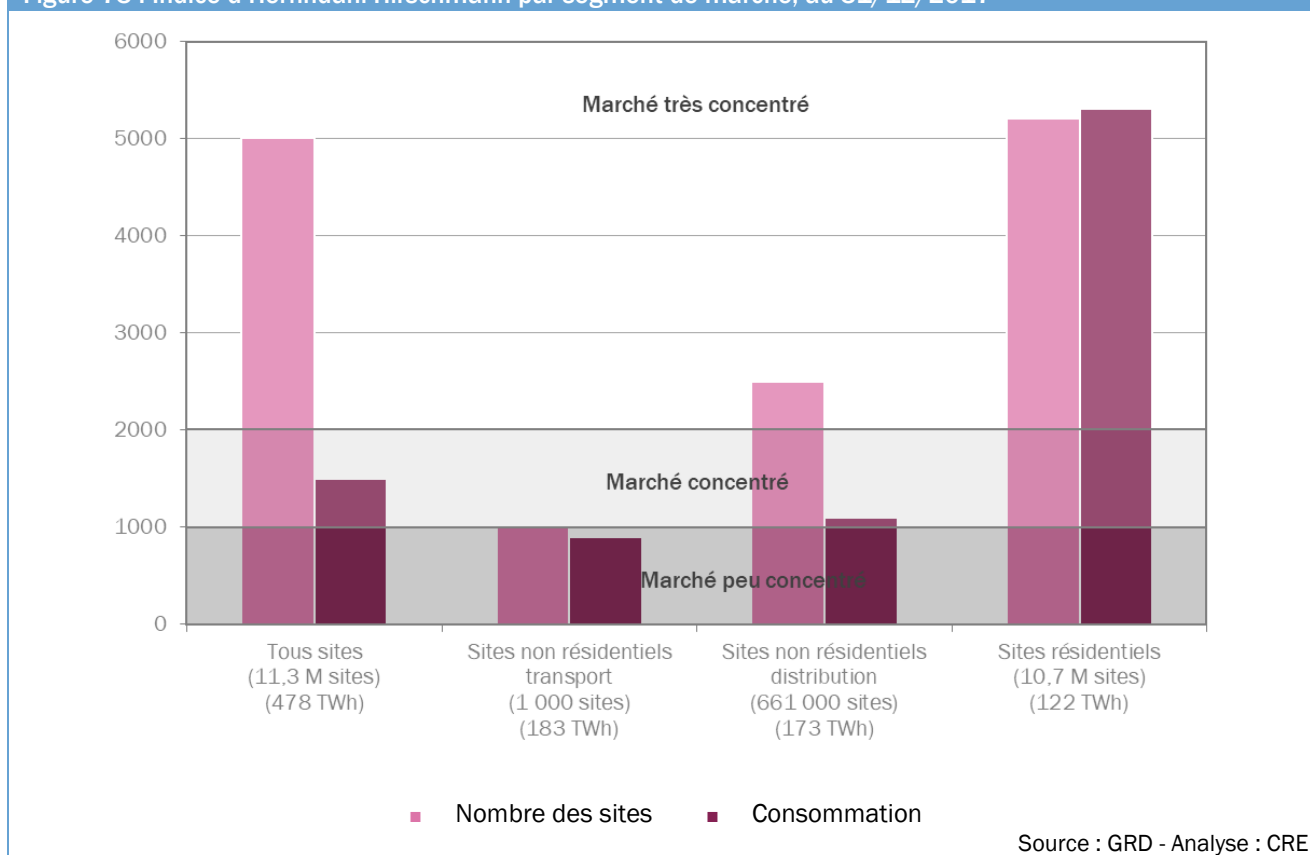
Le graphique suivant donne l'indice de Herfindahl-Hirschman (HHI)³³ en nombre de sites et en volume pour les différents segments du marché de détail. Cet indice mesure la concentration du marché sur chaque segment de clientèle.

En 2017, la concentration du marché a continué de diminuer sur tous les segments. Sur le réseau de transport le marché est désormais peu concentré aussi bien en nombre de site qu'en consommation.

Néanmoins, le marché de détail du gaz reste un marché très concentré sur le segment résidentiel.

³³ L'indice HHI est égal à la somme des carrés des parts de marché des intervenants, et mesure la concentration du marché (il est d'autant plus élevé que le marché est concentré). On considère généralement qu'un marché est peu concentré si son HHI est inférieur à 1 000, et très concentré s'il est supérieur à 2 000.

Figure 73 : Indice d'Herfindahl-Hirschmann par segment de marché, au 31/12/2017



1.3 Suivi des processus clés et des coupures de gaz pour impayés

1.3.1 Le nombre de consommateurs résidentiels de gaz ayant fait l'objet d'une intervention pour impayé est en baisse de 22 %

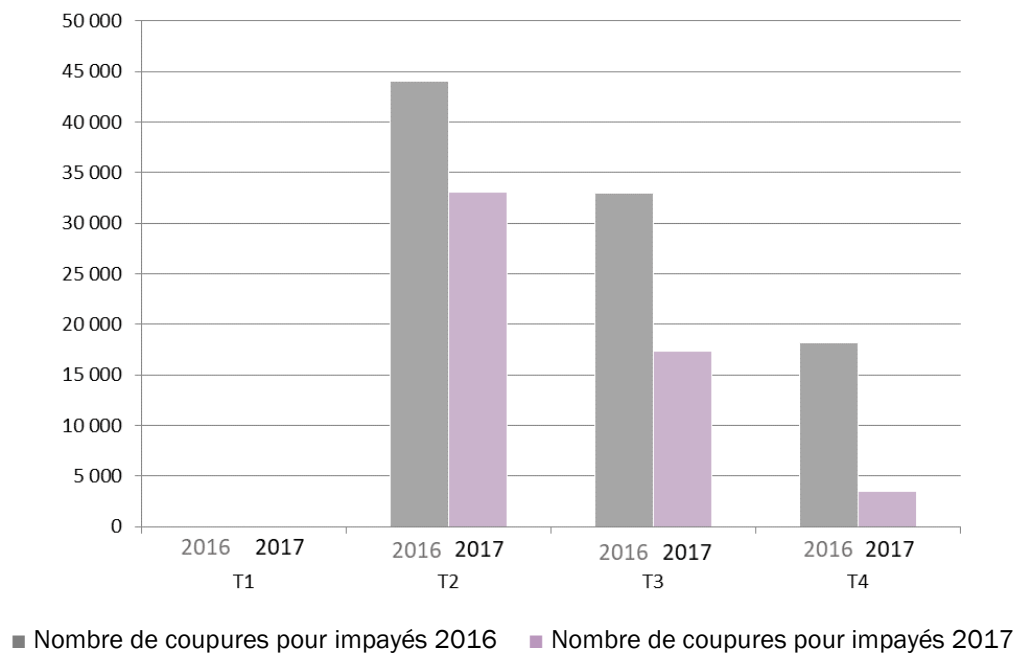
En application du décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz de chaleur et d'eau, les fournisseurs d'électricité doivent communiquer chaque trimestre à la CRE et au médiateur national de l'énergie les informations sur les dispositions prises en cas de non-paiement de facture par ces clients : résiliations de contrat, interruptions de fourniture et réductions de puissance.

Sur l'année 2017, le nombre de coupures pour impayés est d'environ 54 000, en baisse de plus de 40 000 par rapport à l'année 2016.

Le nombre de résiliations de contrat s'établit à 70 000, en augmentation de 9 % par rapport à 2016. Néanmoins le nombre de résiliations précédées d'une interruption de fourniture a diminué (-11 %) pour s'établir à 30 000.

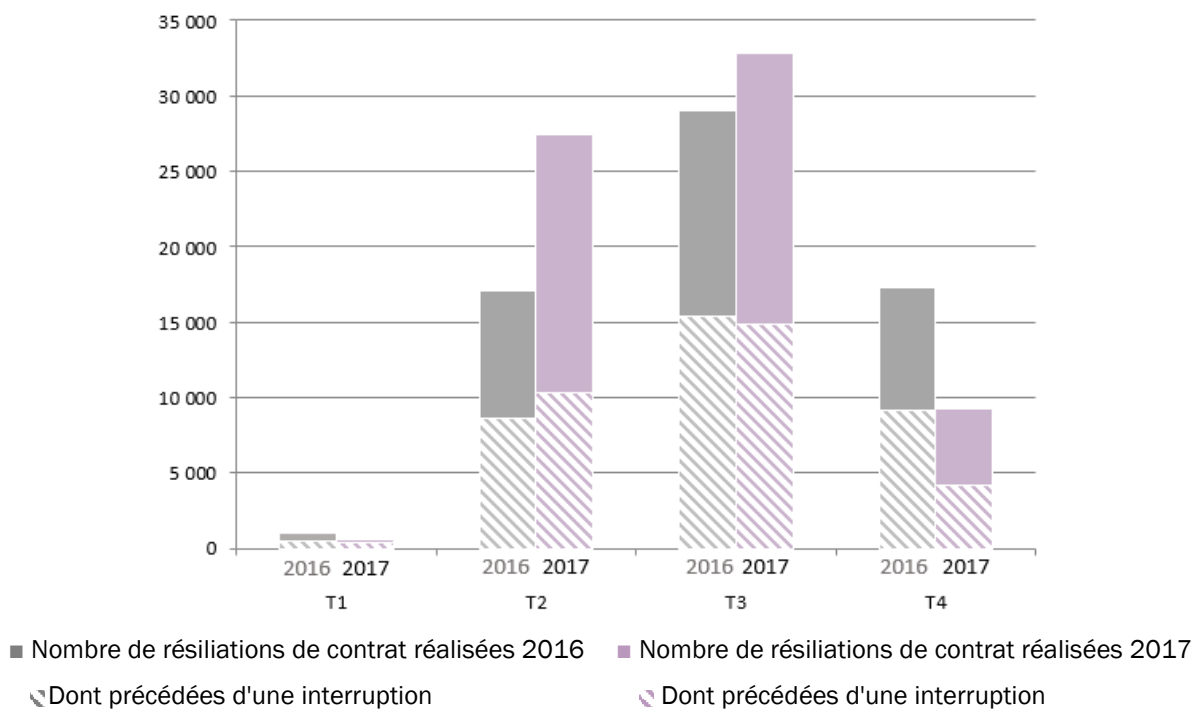
Au total, le nombre de consommateurs de gaz naturel ayant fait l'objet d'une intervention pour impayé en 2017 a été de 125 000, soit environ 1,1% du nombre total de clients résidentiels, en diminution de 22 %.

Figure 74 : Nombre de coupures de gaz pour impayés de clients résidentiels en 2016 et 2017



Source : Fournisseurs - Analyse : CRE

Figure 75 : Nombre de résiliations de contrat de fourniture de gaz en 2016 et 2017



Source : Fournisseurs - Analyse : CRE

2. ETAT DES LIEUX DU MARCHÉ DU GAZ SUR LE TERRITOIRE DES PRINCIPALES ENTREPRISES LOCALES DE DISTRIBUTION

2.1 Bilan de l'ouverture du marché du gaz au 31 décembre 2017 sur le territoire des principales entreprises locales de distribution

Cette partie se concentre sur le territoire des ELD et présente l'état de l'ouverture à la concurrence dans les zones historiques des trois gestionnaires de réseau de distribution non nationaux les plus importants : Régaz à Bordeaux (213 000 clients résidentiels et 8 000 clients professionnels), Réseau GDS à Strasbourg (95 000 clients résidentiels et 12 000 clients professionnels) et Gaz Électricité de Grenoble (38 000 clients résidentiels et 2 500 clients professionnels).

Figure 76 : Évolution de la répartition des sites de gaz par type d'offre entre 2016 et 2017 sur le territoire des entreprises locales de distribution

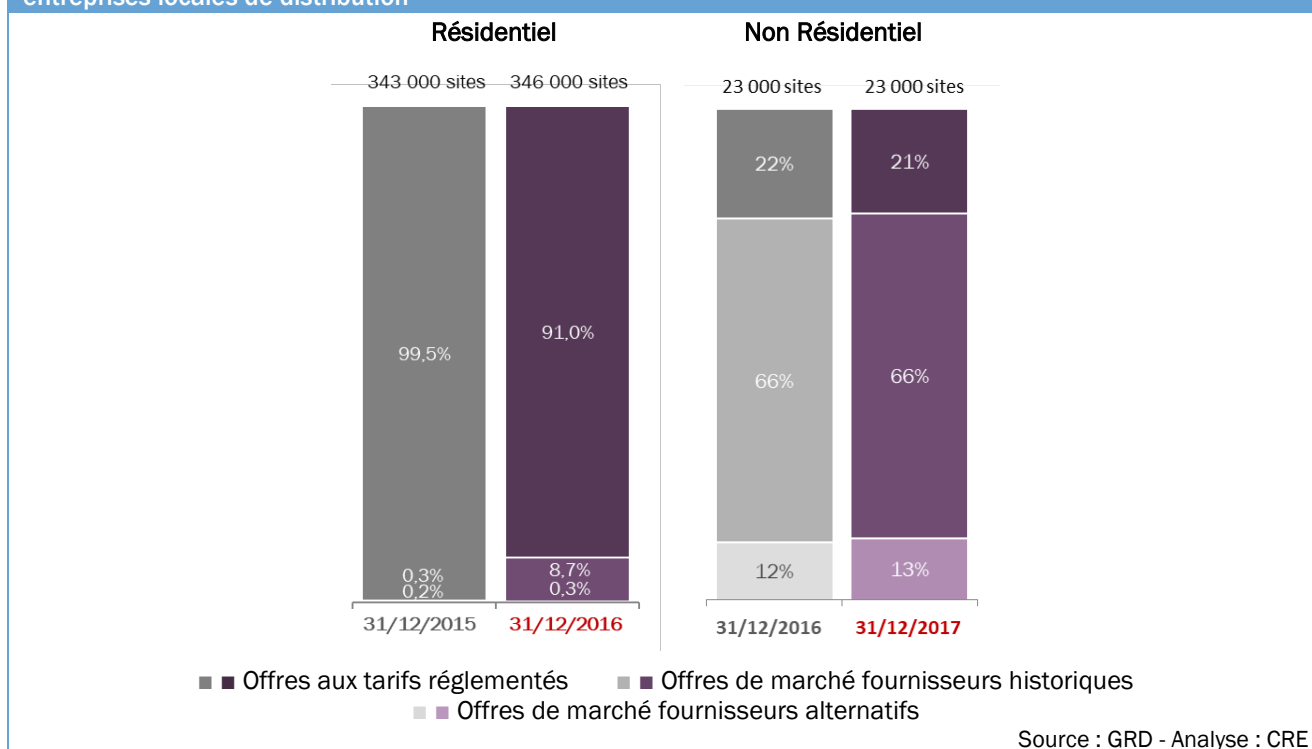


Figure 77 : Évolution de la consommation de gaz par type d'offre entre 2016 et 2017 sur le territoire des entreprises locales de distribution

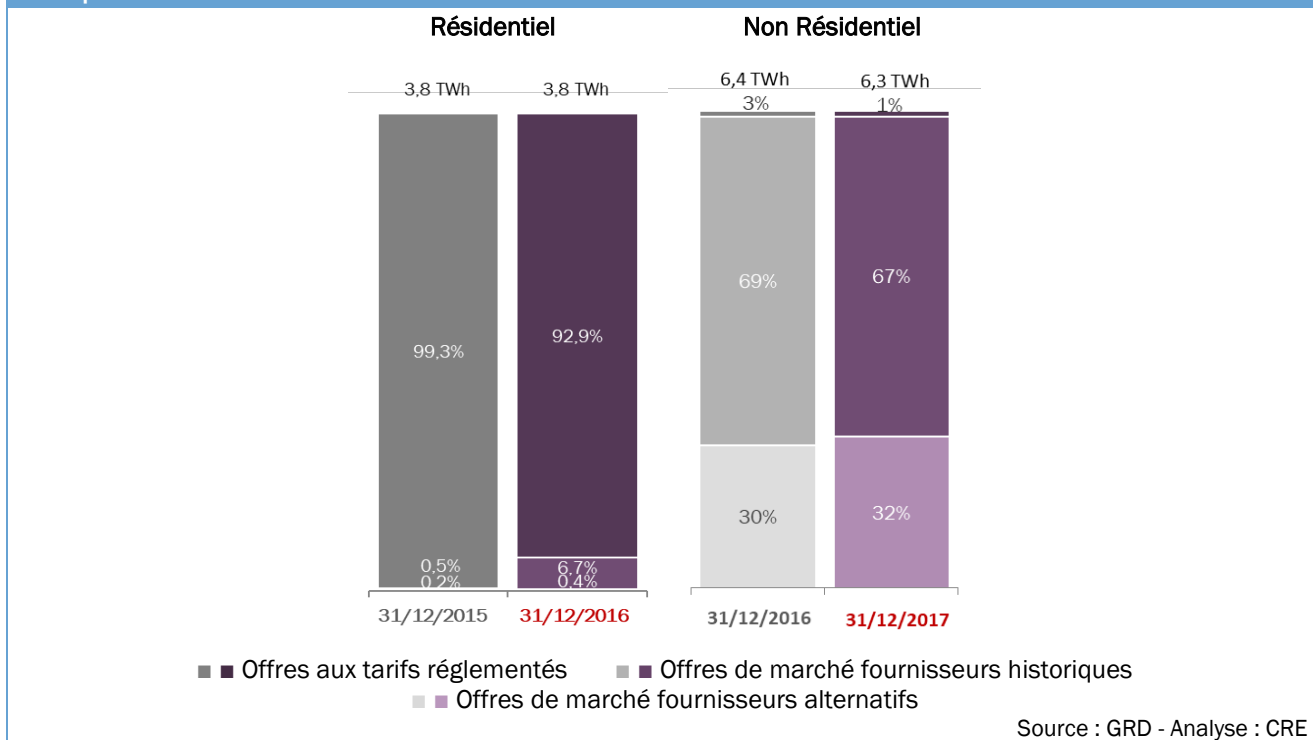


Figure 78 : Évolution du nombre de sites fournis en offre de marché en gaz sur le territoire des entreprises locales de distribution

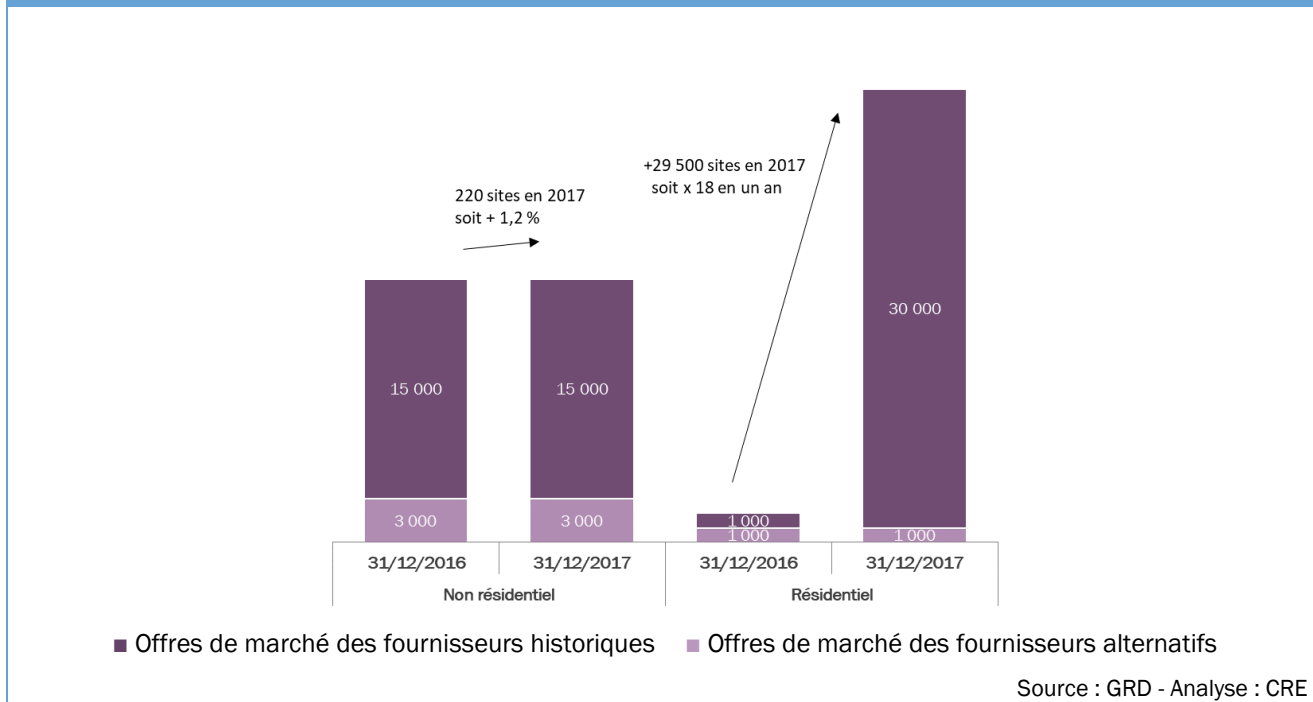
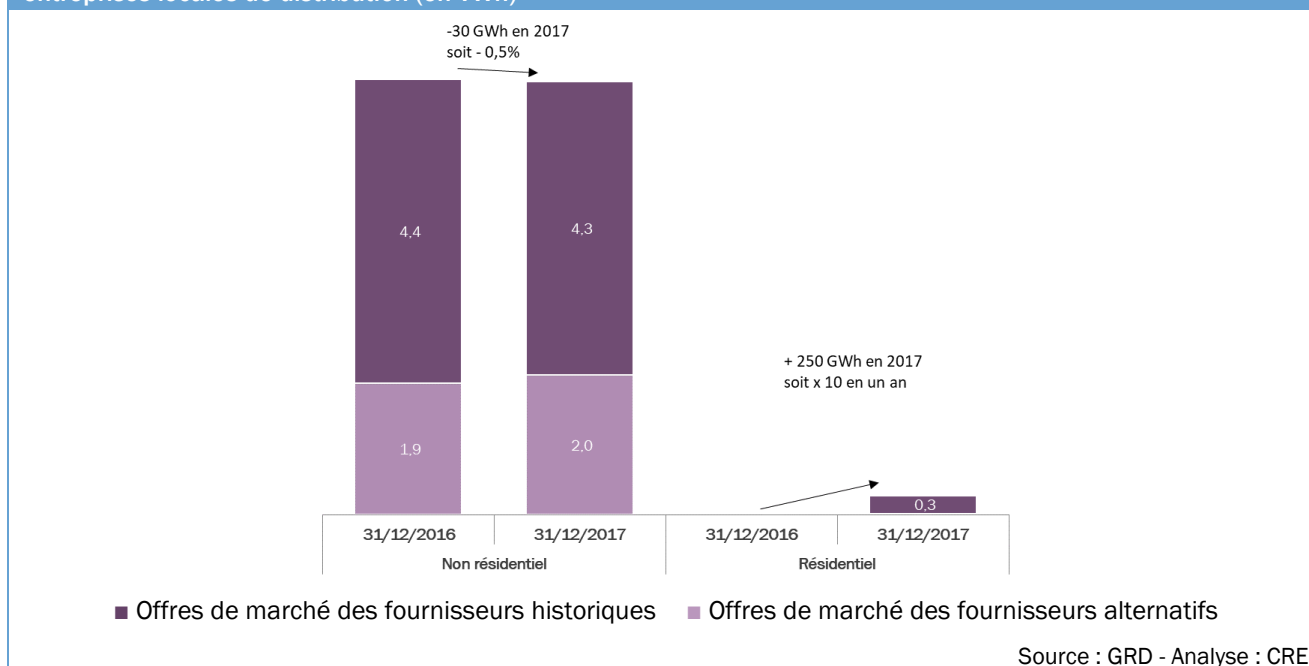


Figure 79 : Évolution de la consommation annualisée de gaz fournie en offre de marché sur le territoire des entreprises locales de distribution (en TWh)



2.1.1 Sur le territoire des trois principales entreprises locales de distribution, la concurrence est quasi inexistante sur le segment résidentiel

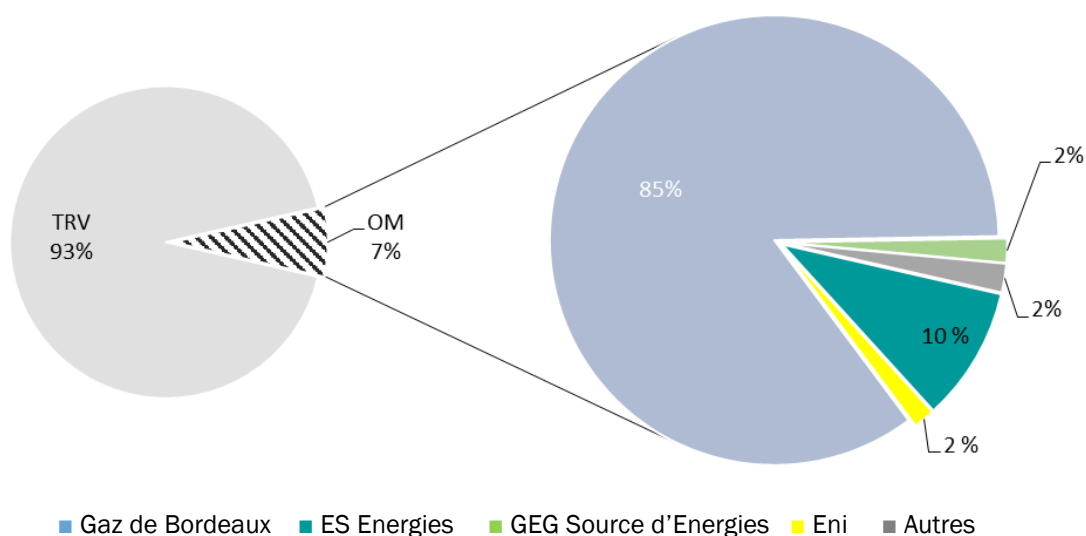
Sur le territoire des entreprises locales de distribution (ELD), la concurrence est toujours inexistante sur le segment résidentiel dix ans après la libéralisation. Sur ce segment, plus de 99 % des sites et des volumes sont encore chez un fournisseur historique. Au 31 décembre 2017, seuls 0,3 % des sites résidentiels sont en offre de marché chez un fournisseur alternatif.

Le très faible volume représenté par les offres de marché sur ce segment (7 % du volume total de vente aux clients résidentiels) est dominé par Gaz de Bordeaux et ES Énergies, qui en approvisionne plus de 95 %. Eni, qui a cessé de commercialiser ses offres destinées aux clients résidentiels, est le seul fournisseur alternatif disposant d'une part de marché supérieure à 2 % sur le marché libre soit moins de 0,1% de l'ensemble du marché résidentiel. L'année 2017 est marquée par une très forte hausse des offres de marché des fournisseurs historiques (+6 pts en comparaison à fin 2016).

Selon le site energie-info.fr, sur le territoire des principales ELD en gaz naturel, seuls Ekwateur et Antargaz proposent des offres sur le réseau GDS et uniquement Ekwateur sur la desserte de GEG. Aucun fournisseur alternatif ne propose d'offres sur Régaz.

La Figure 80 montre le degré d'ouverture à la concurrence du marché résidentiel sur le territoire des ELD. Elle représente les parts de marché, en volume, des fournisseurs présents sur le territoire des 3 principales ELD de gaz naturel.

Figure 80 : Ventilation des offres de marché par expéditeur final à fin 2017, en volume, sur les réseaux des 3 principales entreprises locales de distribution de gaz, sur le segment des clients résidentiels



Catégorie 'Autres' : Antargaz, Gazprom Energy, Engie, Total Energie Gaz et SAVE.

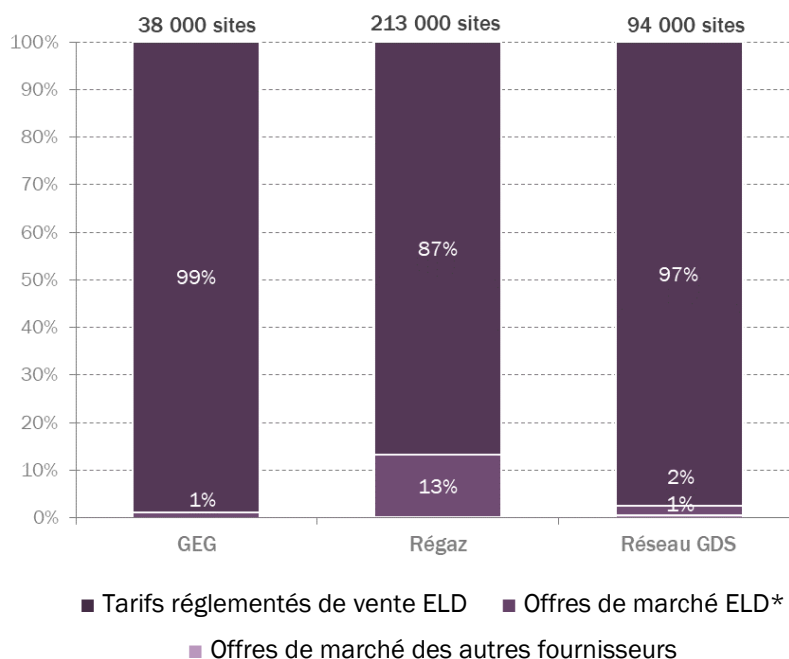
Source : GRD - Analyse : CRE

La Figure 81, ci-dessous, donne un aperçu de l'ouverture à la concurrence sur le territoire de chacune des ELD étudiées et met en évidence les disparités pouvant exister entre les différentes ELD. Dans cette figure, les filiales des ELD qui commercialisent exclusivement des offres de marché ne sont pas considérées comme des fournisseurs alternatifs, contrairement aux autres analyses du présent rapport. Cette partie étant centrée sur l'ouverture à la concurrence sur le territoire des ELD, la CRE a souhaité faire ressortir ces nouveaux fournisseurs et a répertorié leurs offres dans la catégorie « Offres de marché ELD »³⁴.

La situation dans les trois ELD est relativement similaire, les fournisseurs historiques demeurent en monopole quasi-total. Néanmoins, sur Régaz (+13 pts), et dans une moindre mesure sur GDS (+ 2 pts), les fournisseurs historiques enregistrent une hausse de la part de marché de leurs offres de marché au détriment des tarifs réglementés. Ce mouvement illustre vraisemblablement une volonté des ELD de convertir leurs clients au TRV en offre de marché. Une telle démarche, susceptible de poser des difficultés vis-à-vis du droit de la concurrence, fait l'objet d'analyses de la part de la CRE.

³⁴ Pour rappel, les définitions d'un fournisseur alternatif et d'un fournisseur historique utilisées dans l'observatoire des marchés de détail ont été modifiées au 2^{ème} trimestre 2014. Dès lors, les filiales des fournisseurs historiques commercialisant uniquement des offres de marché sont considérées comme des fournisseurs alternatifs. Un fournisseur est considéré comme historique dans une énergie s'il commercialise ou a commercialisé des tarifs réglementés de vente dans cette énergie. Les fournisseurs alternatifs regroupent les fournisseurs qui ne sont pas des fournisseurs historiques. Un fournisseur historique n'est pas considéré comme un fournisseur alternatif en dehors de sa zone de desserte historique.

Figure 81 : Répartition en de nombre de sites des clients résidentiels en gaz, par type d'offre au 31 décembre 2017, sur les réseaux de chaque entreprise locale de distribution



* ELD et filiales d'ELD commercialisant uniquement des offres de marché sur leur territoire : GEG Source d'énergies, Gaz de Bordeaux et ES Energies

Source : GRD - Analyse : CRE

2.1.2 Sur le segment des clients non résidentiels, la concurrence continue à progresser, avec, cependant un poids important des filiales des ELD

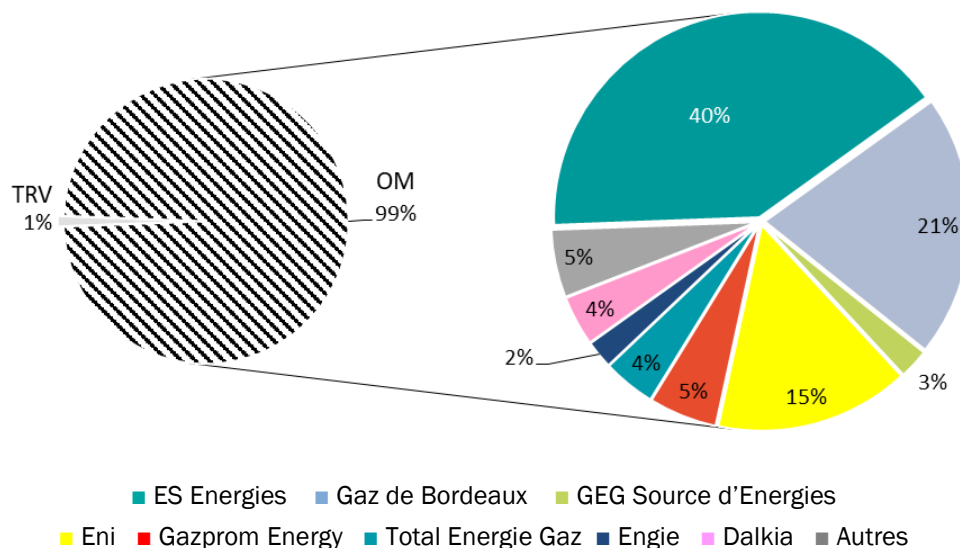
Le segment des clients non résidentiels est plus ouvert à la concurrence, bien qu'il reste en retard par rapport au reste du territoire. Au 31 décembre 2017, 79 % des sites non résidentiels, représentant 99 % des volumes, ont souscrit une offre de marché, dont 13 % chez un fournisseur alternatif (32 % des volumes).

Avec la fin d'une partie des tarifs réglementés de vente, le nombre de sites fournis en offre de marché a augmenté de manière significative en 2015 et 2016 (+ 33 % par rapport à 2014). Au 31 décembre 2017, les tarifs réglementés de vente ne représentaient plus que 21 % des sites non résidentiels et 1,2 % des volumes (respectivement -1 point et stable par rapport à 2016).

La part de marché des fournisseurs alternatifs a continué de progresser en 2017 (+ 2 points, en volume), néanmoins, les fournisseurs historiques restent très présents sur le marché libre : 84 % des sites en offre de marché ont souscrit une offre auprès d'un fournisseur historique (soit 70 % des volumes).

La Figure 82, ci-dessous, montre le degré d'ouverture à la concurrence du marché non résidentiel sur le territoire des ELD. Elle représente les parts de marché, en volume, des fournisseurs présents sur le territoire des 3 principales ELD de gaz naturel.

Figure 82 : Ventilation des offres de marché par expéditeur final à fin 2017, en volume, sur les réseaux des 3 principales entreprises locales de distribution de gaz, sur le segment des clients non résidentiels



Catégorie 'Autres' : Alpiq, Alsen, Antargaz, Axpo, Direct Energie, Endesa Energía, Enovos, Gas Natural, Picoty, Rédéo Énergies, SAVE et Uniper.

Source : GRD - Analyse : CRE

La part de marché des fournisseurs hors ELD, incluant notamment Total Energie Gaz³⁵, est en légère hausse en 2017 et s'élève à 36% (+2 pts). D'autre part, un plus grand nombre de fournisseurs sont désormais actifs sur le territoire de ces trois ELD (24 en 2017 contre 22 en 2015).

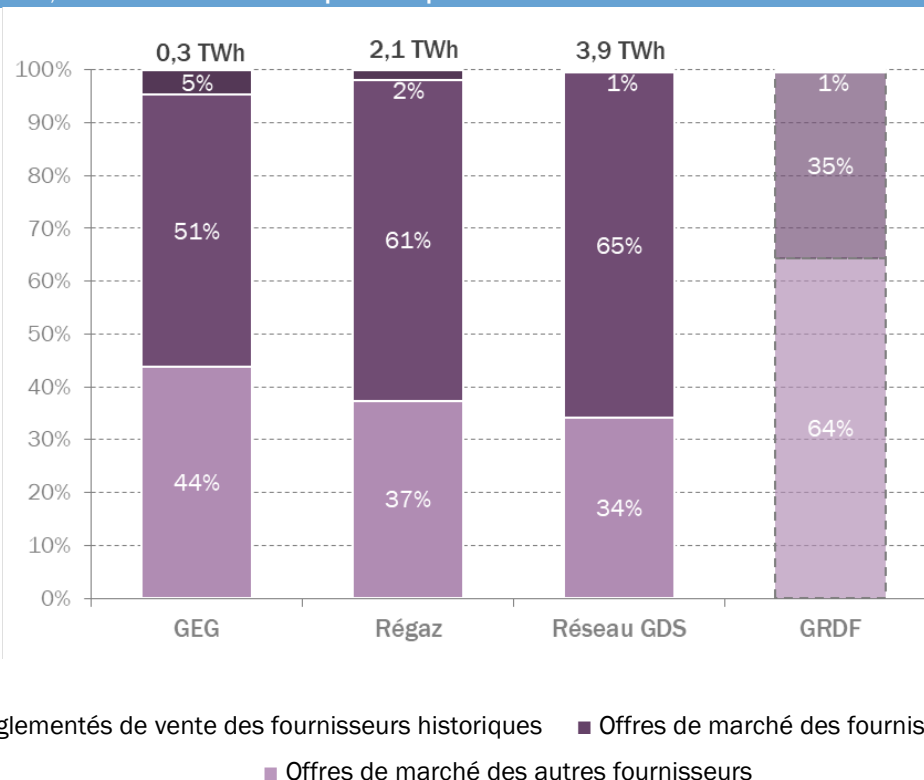
La Figure 83, ci-dessous, donne un aperçu de l'ouverture à la concurrence sur le territoire de chacune des ELD étudiées et met en évidence les disparités pouvant exister entre les différentes ELD. Dans cette figure, les filiales des ELD qui commercialisent exclusivement des offres de marché ne sont pas considérées comme des fournisseurs alternatifs, contrairement aux autres analyses du présent rapport. Cette partie étant centrée sur l'ouverture à la concurrence sur le territoire des ELD, la CRE a souhaité faire ressortir ces nouveaux fournisseurs et a répertorié leurs offres dans la catégorie « Offres de marché ELD »³⁶. Contrairement à l'électricité, il n'est question, s'agissant du gaz, que d'une seule filiale : GEG Source d'énergies (filiale à 100 % de GEG).

La situation varie d'une ELD à l'autre mais les différences restent modérées. Il faut noter, par ailleurs, que les volumes livrés aux clients non résidentiels varient de façon significative selon les ELD, en fonction de la taille de leur territoire et de la présence ou non de grands sites industriels.

³⁵ Total Energie Gaz étant considéré comme fournisseur historique en gaz naturel

³⁶ Pour rappel, les définitions d'un fournisseur alternatif et d'un fournisseur historique utilisées dans l'observatoire des marchés de détail ont été modifiées au 2^{ème} trimestre 2014. Dès lors, les filiales des fournisseurs historiques commercialisant uniquement des offres de marché sont considérées comme des fournisseurs alternatifs. Un fournisseur est considéré comme historique dans une énergie s'il commercialise ou a commercialisé des tarifs réglementés de vente dans cette énergie. Les fournisseurs alternatifs regroupent les fournisseurs qui ne sont pas des fournisseurs historiques. Un fournisseur historique n'est pas considéré comme un fournisseur alternatif en dehors de sa zone de desserte historique.

Figure 83 : Répartition des consommations annualisées des clients non résidentiels en gaz, par type d'offre au 31 décembre 2017, sur les réseaux de chaque entreprise locale de distribution



* ELD et filiales d'ELD commercialisant uniquement des offres de marché sur leur territoire : GEG, GEG Source d'énergies, Gaz de Bordeaux et ES Energies

** La répartition par type d'offres sur le réseau GRDF est présentée ici à titre de comparaison.

Source : GRD - Analyse : CRE

Bien que la majorité des sites non résidentiels aient choisi de rester en offre de marché chez leur fournisseur historique, la part de marché des autres fournisseurs a progressé en 2017 sur le territoire de chaque ELD (+2 pts sur GDS et sur Régaz et +8 pts sur GEG³⁷).

Sur le segment non résidentiel et contrairement au secteur de l'électricité, la part de marché des fournisseurs alternatifs dans le territoire des 3 ELD de gaz reste très inférieure à celle sur le reste du territoire.

³⁷ Le volume de consommation des clients professionnels sur le réseau GEG étant relativement faible, de fortes variations de parts de marché peuvent être observées lors du basculement d'un nombre faible de gros consommateur.

3. LES OFFRES DE GAZ PROPOSÉES AUX CONSOMMATEURS RÉSIDENTIELS

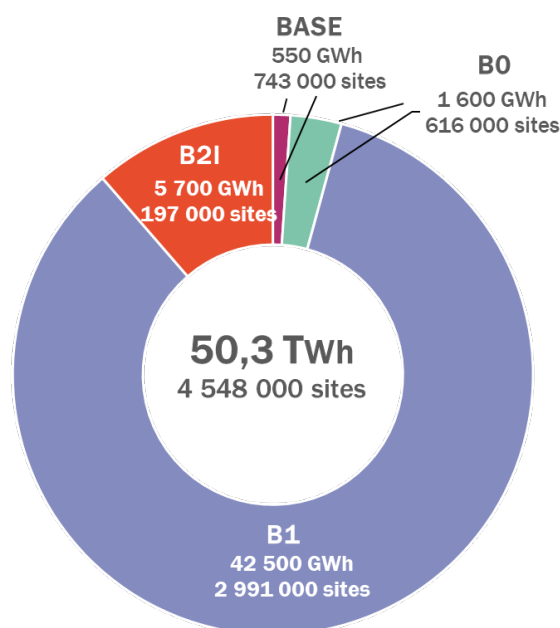
La sous-section ci-après porte sur l'étude des différentes composantes de prix du tarif réglementé de vente de gaz et sur la comparaison des différentes offres de gaz naturel proposées au consommateur résidentiel.

3.1 Les tarifs réglementés de vente de gaz

3.1.1 Le tarif B1 (Chauffage) représente la très grande majorité des volumes vendus aux tarifs réglementés de gaz d'Engie

La répartition des sites et des volumes des clients aux tarifs réglementés de vente chez Engie, présentée à la Figure 84, repose sur le portefeuille prévisionnel d'Engie correspondant à l'année 2017-2018.

Figure 84 : Répartition des ventes d'Engie aux tarifs réglementés de vente de gaz en distribution publique en 2017 - 2018



Source : Engie

L'essentiel de la clientèle résidentielle d'Engie est au tarif B1 (chauffage individuel), lequel pèse pour plus de 80 % des volumes de gaz livrés aux tarifs réglementés par Engie en 2017-2018. La diminution des volumes de vente des clients au tarif B1 se poursuit néanmoins, avec une baisse de 15 % par rapport à 2016-2017. Cela traduit le dynamisme du marché, caractérisé par le basculement de nombreux clients en offre de marché, aussi bien chez les fournisseurs alternatifs que chez les fournisseurs historiques.

Tandis que les clients B2S (moyennes chaufferies) n'apparaissent plus dans le portefeuille des clients aux tarifs réglementés de vente d'Engie³⁸, les volumes vendus aux tarifs B2I (petites chaufferies) continuent de diminuer fortement par rapport à fin 2016 (-16%).

Enfin, les tarifs Base et B0, correspondant aux plus faibles consommations (usages cuisson et eau chaude), ne représentent que 4 % des volumes de gaz vendus aux tarifs réglementés par Engie (soit 1 360 000 sites).

³⁸ Tarifs mis en extinction au 1^{er} janvier 2016

3.1.2 Les coûts d'infrastructures ont représenté une part plus importante que la matière dans la facture du tarif réglementé de gaz en moyenne en 2017

La Figure 85 présente les composantes de coûts de la facture hors taxes établie pour chaque tarif en distribution publique d'Engie en moyenne sur l'année 2017 : tarifs Base (usage cuisson), BO (usage eau chaude), B1 (usage chauffage individuel) et B2I (petite chaufferie).

La facture hors taxes des tarifs réglementés se décompose en trois grands postes : la matière (coût d'achat du gaz), les infrastructures et la commercialisation.

Afin de permettre l'existence d'un espace économique nécessaire au développement d'autres acteurs que les fournisseurs historiques, les textes législatifs et réglementaires prévoient que les tarifs réglementés de vente couvrent les coûts supportés par ces fournisseurs pour la fourniture de gaz à ces tarifs.

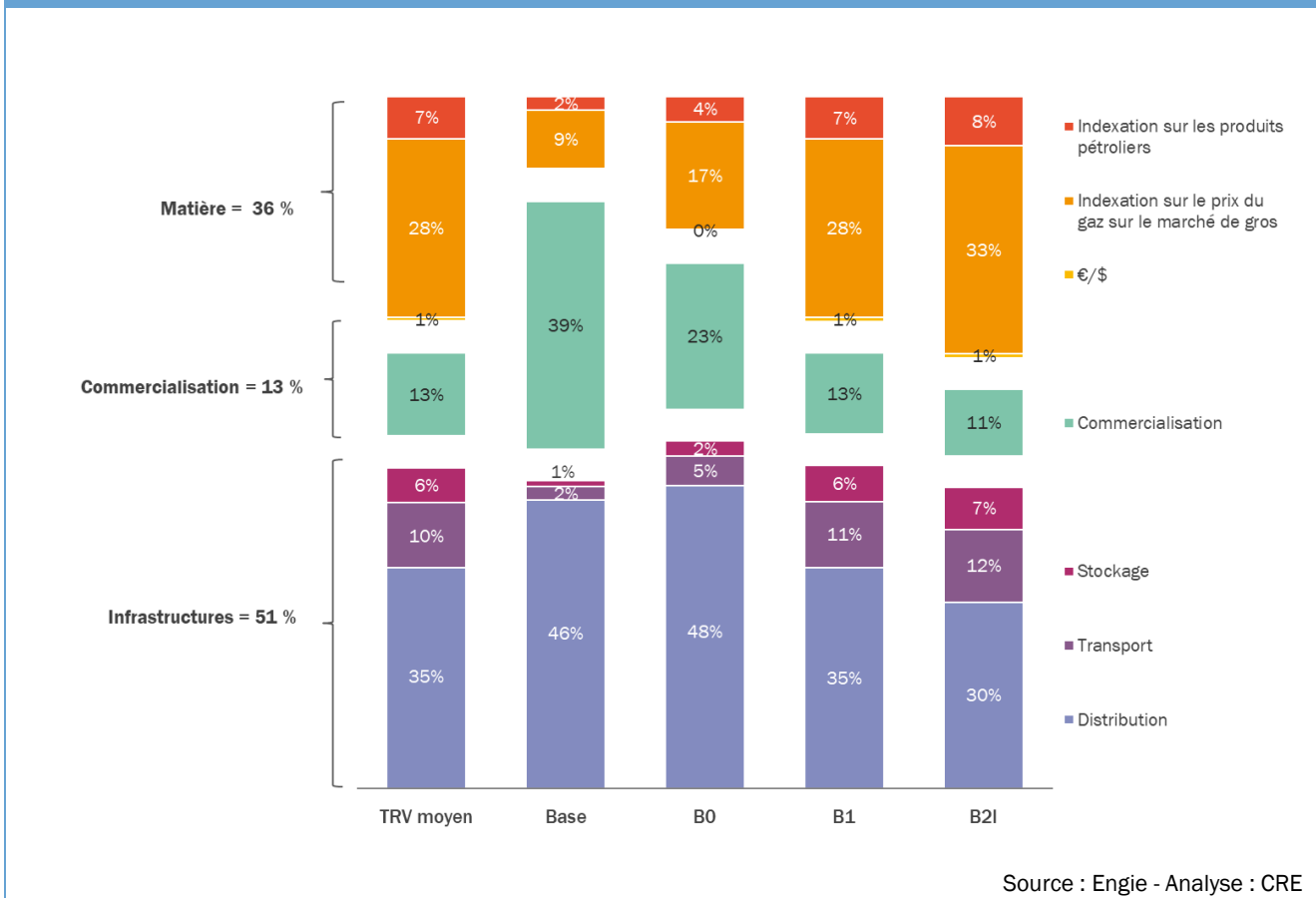
La composante matière est calculée à partir des formules tarifaires définies par les arrêtés relatifs aux tarifs réglementés de vente d'Engie en distribution publique³⁹ en vigueur pendant l'année 2017. Cette formule est majoritairement indexée sur le prix du gaz naturel sur les marchés de gros PEG Nord et TTF : une hausse homogène de 1 €/MWh des prix sur ces deux marchés provoque une augmentation des coûts d'approvisionnement d'Engie de 0,82 €/MWh. Les autres éléments constitutifs de la formule sont les indices relatifs à un panier de produits pétroliers et le taux de change euro/dollar.

La composante représentant le coût des infrastructures est calculée à partir des tarifs d'accès aux réseaux de transport et de distribution définis par la CRE et des coûts d'utilisation des stockages.

La composante commercialisation est obtenue par différence entre la facture totale hors taxes aux tarifs réglementés et les deux termes précédents. En effet, du fait de la sur-couverture ou sous-couverture des coûts pour certains tarifs, la composante commercialisation des tarifs présentée peut être inférieure aux coûts réels de commercialisation d'Engie. Cette composante correspond aux coûts commerciaux (marketing, gestion clientèle, systèmes d'information...) et à une marge commerciale raisonnable.

³⁹ Arrêtés du 29 juin 2016 et du 30 juin 2017 relatif aux tarifs réglementés de vente du gaz naturel fourni à partir des réseaux publics de distribution de GDF Suez.

Figure 85 : Composantes d'une facture HT aux tarifs réglementés de vente de gaz d'Engie en moyenne sur l'année 2017



Le montant toutes taxes comprises payé par le consommateur inclut, en plus de la facture hors taxes, les trois éléments suivants :

- la contribution tarifaire d'acheminement (CTA). La CTA est assise sur la part fixe du tarif de distribution (ATRD) et du tarif de transport (ATRT, y compris le terme de souscription) et permet d'assurer le financement des droits de retraite antérieurs au 1^{er} janvier 2005 des agents des activités régulées de distribution et transport d'électricité et de gaz naturel. Le montant payé dépend du fournisseur chez lequel le consommateur a souscrit une offre gaz et du segment tarifaire du consommateur raccordé au réseau de distribution. Pour les clients au TRV d'Engie, au 31 décembre 2017, la CTA est égale à : 8,04 €/an pour le segment T1 et à 31,84 €/an pour le segment T2.
- la taxe sur la valeur ajoutée (TVA). La TVA est assise sur l'ensemble des éléments de la facture, autres taxes incluses. Le taux réduit de 5,5 % s'applique à la part fixe du tarif réglementé de vente hors taxes ainsi qu'à la CTA. Le taux plein de 20 % s'applique à tous les autres éléments.
- la taxe intérieure de la consommation sur le gaz naturel (TICGN). La TICGN est assise sur la consommation de gaz naturel (MWh). Depuis le 1^{er} avril 2014, elle s'applique à l'ensemble des consommateurs de gaz naturel, notamment les clients résidentiels (certains usages industriels continueront toutefois à bénéficier de l'exonération). La Contribution au Tarif Spécial de Solidarité, qui permet de financer le tarif spécial de solidarité, ainsi que la contribution biométhane, qui permet de financer les charges de service public portant sur l'achat de biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel, sont incluses dans la TICGN depuis le 1^{er} janvier 2016. Au 1^{er} janvier 2017, elle s'élève à 5,88 €/MWh puis à 8,45 €/MWh au 1^{er} janvier 2018.

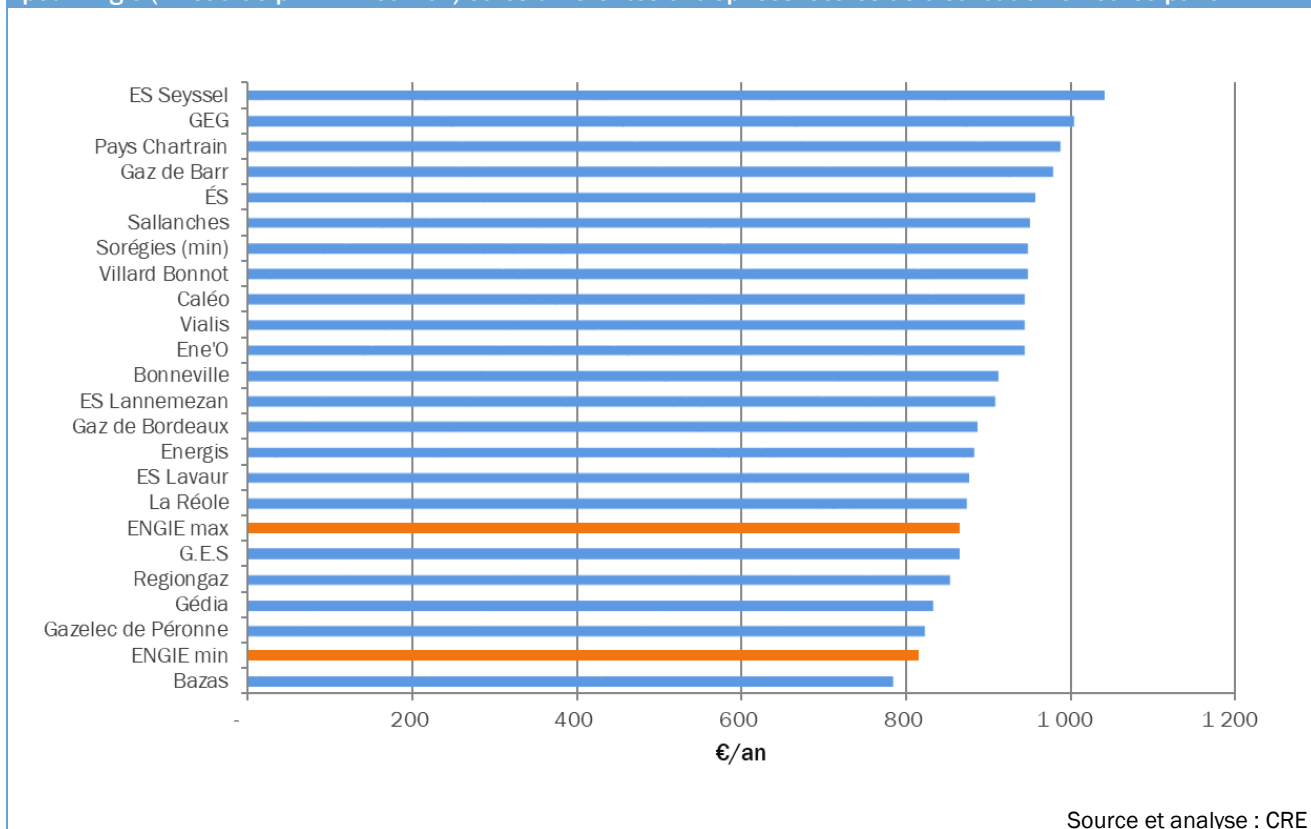
Depuis le 1^{er} avril 2014, la TICGN s'applique à l'ensemble des consommateurs de gaz naturel, notamment les clients résidentiels (certains usages industriels continueront toutefois à bénéficier de l'exonération). La Contribution au Tarif Spécial de Solidarité, qui permet de financer le tarif spécial de solidarité, ainsi que la contribution biométhane, qui permet de financer les charges de service public portant sur l'achat de biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel, sont incluses dans la TICGN depuis le 1^{er} janvier 2016. Depuis le 1^{er} janvier 2018, elle s'élève à 8,45€/MWh (elle était de 5,88€/MWh en 2017).

Au 31 décembre 2017, les taxes représentent 26 % de la facture TTC annuelle d'un client au tarif B1.

3.1.3 Les niveaux des tarifs réglementés de vente de gaz varient d'une entreprise locale de distribution à l'autre

La Figure 86 présente la comparaison des factures, hors taxes et CTA, au tarif réglementé de vente d'Engie et des ELD pour un client particulier se chauffant au gaz. La consommation de référence retenue est celle d'un client type se chauffant au gaz, soit 17 MWh/an.

Figure 86 : Comparaison au 31 décembre 2017 des factures hors taxes et CTA d'un client se chauffant au gaz pour Engie (niveau de prix min et max) et les différentes entreprises locales de distribution en euros par an

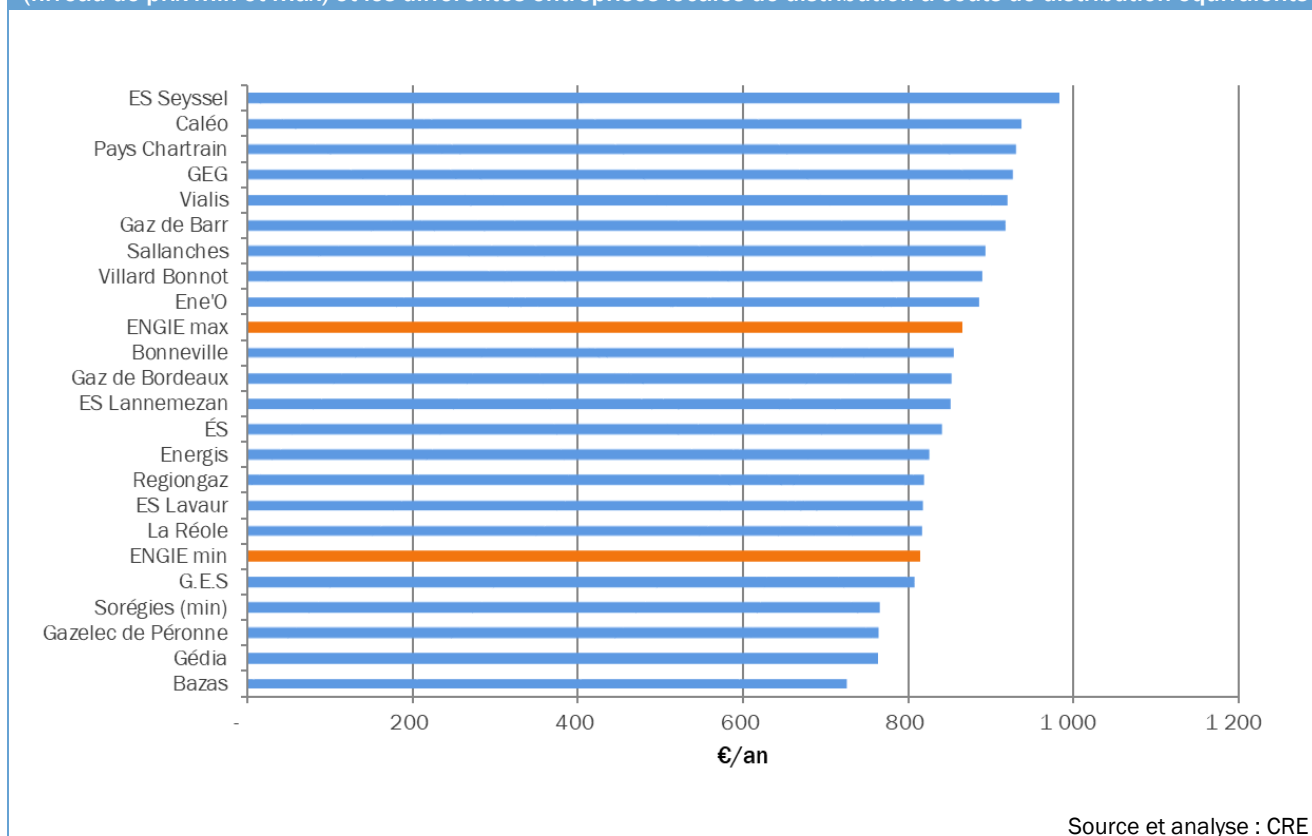


La comparaison ci-dessus montre que la facture de gaz est plus élevée chez la plupart des ELD que chez Engie. Toutefois, il faut rappeler que les ELD ont des conditions d'approvisionnement qui leur sont propres et qu'elles supportent des coûts distincts de ceux d'Engie. Elles disposent en particulier d'un tarif ATRD⁴⁰ qui leur est propre et leur localisation géographique explique qu'elles supportent des charges spécifiques liées au transport.

La Figure 87 compare les factures hors taxes et CTA en tenant compte des écarts de coûts de distribution.

⁴⁰ Tarification d'utilisation des réseaux de distribution en gaz (Accès des Tiers au Réseau de Distribution).

Figure 87 : Comparaison au 31 décembre 2017 des factures hors taxes d'un client se chauffant au gaz pour Engie (niveau de prix min et max) et les différentes entreprises locales de distribution à coûts de distribution équivalents



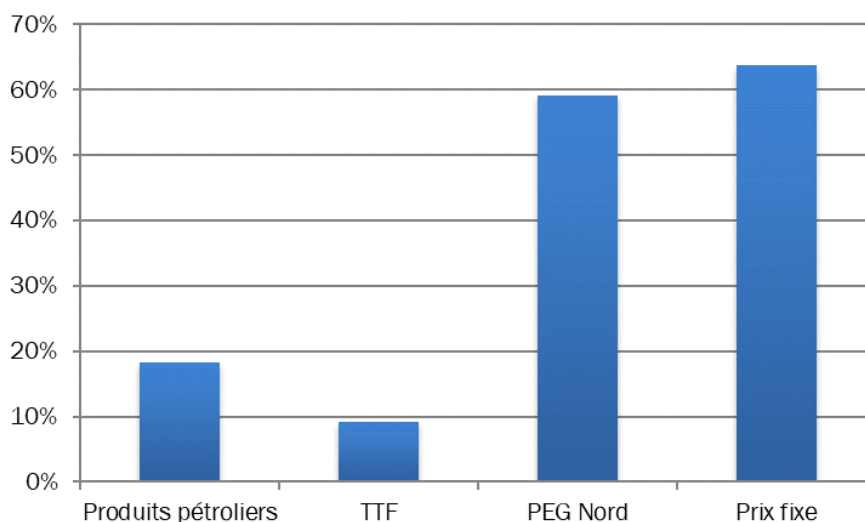
Les factures de gaz d'un client type se chauffant au gaz au tarif réglementé de vente sont, une fois ajustées des différences de coûts de distribution, comprises entre 726 et 982 euros par an.

3.1.4 De plus en plus d'entreprises locales de distribution indexent leurs coûts d'approvisionnement sur le marché de gros français.

Un arrêté pris par les ministres en charge de l'énergie et de l'économie définit, pour chaque fournisseur historique, une formule d'évolution des coûts d'approvisionnement reflétant la structure d'approvisionnement du fournisseur. Ces formules renvoient donc aux différentes stratégies adoptées par les fournisseurs historiques dont les coûts d'approvisionnement peuvent être indexés sur le prix d'un panier de produits pétroliers, le prix du gaz sur le marché de gros au Pays-Bas (indice TTF) ou sur le prix du gaz sur le marché de gros en France (indice PEG Nord). Par ailleurs, la majorité des ELD choisissent de s'approvisionner à un prix fixe. Pour ces fournisseurs, le coût de leur approvisionnement est, au moins en partie, fixé pour une période donnée et ne dépend pas de l'évolution d'indices.

La Figure 88 représente le pourcentage d'ELD dont le coût d'approvisionnement est indexé sur les indices mentionnés plus haut.

Figure 88 : Pourcentages du nombre total d'ELD ayant choisi d'indexer le coût de leurs approvisionnements en gaz sur les différents indices en décembre 2017



Source et analyse : CRE

Parmi les vingt-deux ELD, 13 ont en décembre 2017 une indexation sur les prix d'un panier de produits sur le marché gazier français PEG Nord pour tout ou partie de leur approvisionnement. Ce chiffre est en hausse au détriment de l'indexation sur les prix du gaz du marché de gros aux Pays-Bas (TTF) qui ne concerne que 10% des ELD. Par ailleurs, seulement 18% d'entre elles ont leurs coûts d'approvisionnement qui dépendent de prix de panier de produits pétroliers.

Enfin, le nombre d'ELD ayant choisi de s'approvisionner, au moins pour une partie de leur volume, à prix fixe, continue d'augmenter pour atteindre 64 % des ELD. Parmi elles, huit s'approvisionnent à prix fixe pour la totalité de leurs volumes. Pour les clients de ces ELD, les barèmes des tarifs réglementés de vente demeurent inchangés jusqu'à la parution d'un nouvel arrêté tarifaire.

3.1.5 Le Conseil d'Etat a décidé la fin des TRV gaz

Saisi par l'Association nationale des opérateurs détaillants en énergie (ANODE), le Conseil d'Etat a annulé, par une décision en date du 19 juillet 2017, le décret n° 2013-400 du 16 mai 2013 relatif aux tarifs réglementés de vente de gaz naturel.

L'ANODE demandait l'annulation pour excès de pouvoir du décret n° 2013-400 du 16 mai 2013 modifiant le décret n° 2009-1603 du 18 décembre 2009 relatif aux tarifs réglementés de vente de gaz naturel. L'ANODE soutenait que les articles L. 445-1 à L. 445-4 du code de l'énergie, pour l'application desquels le décret attaqué avait été pris, méconnaissaient notamment les objectifs de la directive 2009/73/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 concernant les règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel.

Par une première décision du 15 décembre 2014, le Conseil d'État avait sursis à statuer sur cette affaire et posé à la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) plusieurs questions préjudicielles relatives à l'étendue des exigences imposées par le droit de l'Union européenne pour la réalisation d'un marché du gaz concurrentiel. En substance, le Conseil d'État demandait si le régime français des tarifs réglementés de gaz naturel, confié aux seuls fournisseurs historiques, constituait une entrave à la réalisation du marché du gaz naturel concurrentiel et, dans l'hypothèse où il serait répondu positivement à cette question, à l'aune de quels critères la compatibilité d'une telle intervention avec la directive 2009/73/CE devait être appréciée.

En réponse à ces questions, la CJUE a jugé dans une décision du 7 septembre 2016 (affaire C-121/15) que l'intervention d'un Etat membre consistant à imposer à certains fournisseurs de proposer au consommateur final la fourniture de gaz naturel à des tarifs réglementés constituait, par sa nature même, une entrave à la réalisation d'un marché du gaz naturel concurrentiel. Toutefois, selon la CJUE, une telle entrave pouvait être admise dans le cadre de la directive 2009/73/CE, sous réserve de trois conditions cumulatives :

- la poursuite d'un objectif d'intérêt économique général ;

- le respect du principe de proportionnalité ;
- l'imposition d'obligations de service public clairement définies, transparentes, non discriminatoires et contrôlables et la garantie d'un égal accès des entreprises de gaz de l'Union européenne aux consommateurs.

La CJUE a notamment considéré que la sécurité d'approvisionnement et la cohésion territoriale, constituent des objectifs d'intérêt économique général pouvant justifier une intervention de l'État dans la fixation des prix du gaz, sous réserve que toutes les autres conditions que cette directive prévoit soient remplies. Tout en renvoyant au Conseil d'Etat le soin d'apprécier si ces conditions étaient remplies, elle a néanmoins émis des doutes sur la proportionnalité et le caractère non-discriminatoire de la réglementation française.

Tirant les conséquences de cette décision de la CJUE, le Conseil d'État a estimé dans sa décision du 19 juillet 2017 que : « *L'entrave à la réalisation d'un marché du gaz naturel concurrentiel que constitue la réglementation tarifaire contestée ne poursuit aucun objectif d'intérêt économique général. Dès lors, les dispositions législatives du code de l'énergie contestées sont incompatibles avec les objectifs poursuivis par la directive 2009/73/CE* ». Il a par conséquent prononcé l'annulation du décret du 16 mai 2013 relatif aux tarifs réglementés de vente de gaz naturel.

S'agissant des effets dans le temps de cette annulation, le Conseil d'Etat a estimé, « *Eu égard aux incertitudes graves qu'une annulation rétroactive ferait naître sur la situation contractuelle passée de plusieurs millions de consommateurs et de la nécessité impérieuse de prévenir l'atteinte au principe de sécurité juridique qui en résulterait* », à titre exceptionnel, que les effets produits pour le passé par le décret du 16 mai 2013 devaient être regardés comme définitifs.

Dans les conditions prévues par l'article 71 ter du projet de loi relatif à la croissance et la transformation des entreprises (PACTE), adopté par l'assemblée nationale en première lecture le 9 octobre 2018 et examiné en commission au Sénat à partir de janvier 2019, la suppression des tarifs réglementés de vente interviendrait au plus tard au 1er juillet 2023 pour les consommateurs résidentiels et un an après promulgation de l'ordonnance pour les professionnels.

La CRE sera attentive aux pratiques mises en œuvre dans ce contexte et s'efforcera de mettre en place les mesures permettant d'accompagner cette période de transition, et notamment pour les zones de desserte des vingt-deux ELD où le degré d'ouverture à la concurrence constaté à ce jour est encore trop faible.

En particulier, la diminution progressive du poids des tarifs réglementés s'accompagnera d'une activité accrue sur le marché de détail, qui nécessite un renforcement de l'activité de surveillance, notamment des marges des fournisseurs. Dans ce sens, la CRE construira une stratégie de surveillance des coûts et prix pratiqués par les fournisseurs.

3.2 Analyse des offres de marché de gaz proposées par les fournisseurs

Les analyses qui suivent se focalisent en gaz sur deux types de client résidentiel situés à Paris⁴¹. Il s'agit des clients-type suivants :

- **Client 1** : client-type « Cuisine » avec une consommation de 750 kWh/an ;
- **Client 2** : client-type « Chauffage » avec une consommation de 17 000 kWh/an.

Les factures sont présentées TTC et hors promotion éventuelle. Les données utilisées sont issues du comparateur d'offres www.energie-info.fr et correspondent à l'état des offres proposées à chaque fin de trimestre. Les factures annuelles issues du site energie-info.fr sont calculées à partir des grilles tarifaires et des contributions diverses (CTA, TVA et TICGN) à date ; elles ne peuvent dès lors tenir compte des évolutions de prix à venir. Le montant de la facture annuelle est une estimation qui ne correspond pas à la facture réelle payée *in fine* par le client ; elle fournit cependant une indication pertinente sur le niveau des offres proposées et le choix qui s'offre aux consommateurs.

Par ailleurs, les analyses qui suivent ne prennent pas en compte les services annexes, qui peuvent concerner : les canaux d'accès proposés par le fournisseur (téléphone, e-mail, courrier), les horaires et le coût du service clientèle, le type de facturation (par courrier ou par e-mail), les moyens de paiement proposés, la périodicité des paiements, les relevés, les services d'accompagnement pour réaliser des économies d'énergies, etc.

Le périmètre des offres présentées n'est pas constant d'un trimestre à l'autre. Il peut évoluer en raison de l'arrivée de nouveaux fournisseurs, de la publication de nouvelles offres ou de la suppression de certaines offres.

⁴¹ En électricité, les taxes locales dépendent du lieu d'habitation. En gaz naturel, la facture des clients finals dépend de leur lieu de livraison.

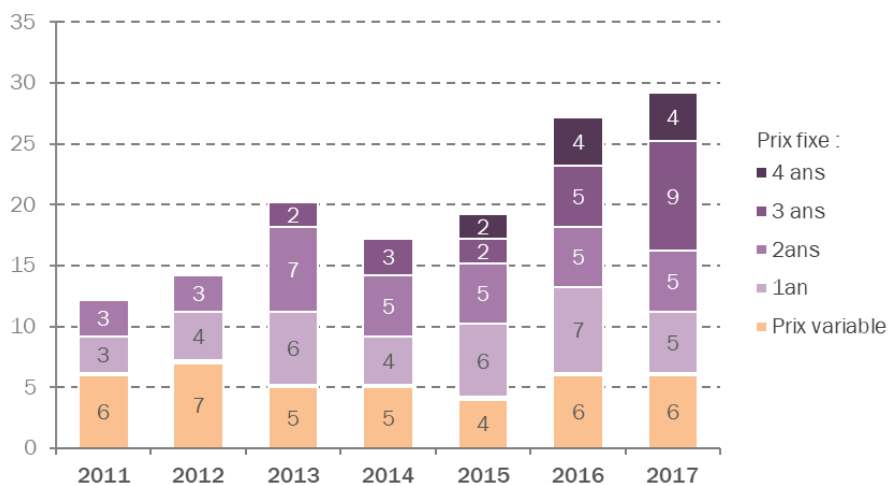
Enfin, les offres présentées sur le site d'energie-info.fr sont enregistrées sur une base volontaire par les fournisseurs eux-mêmes et ne sont donc pas nécessairement exhaustives.

A ce jour, la CRE n'a pas mis en place de pratique de surveillance systématique des offres proposées aux clients professionnels, en raison notamment de la très grande variété des offres proposées aux professionnels et leur caractère spécifique. Cependant, la CRE envisage le déploiement d'outils et de méthodes de veille systématique des prix sur ce segment comme un axe d'enrichissement de ses missions de surveillance des marchés de détail.

3.2.1 Le nombre d'offres à prix fixe continue d'augmenter contrairement aux offres à prix variable

La figure ci-après présente l'évolution du nombre et du type d'offres proposées à un consommateur de gaz naturel depuis 2011. Elles comptabilisent les offres présentes dans le comparateurs d'offres du site www.energie-info.fr, à la fin du premier trimestre de chaque année.

Figure 89 : Évolution du nombre d'offres de marché proposées à un consommateur de type « Chauffage » situé à Paris, en gaz naturel



Source : energie-info.fr - Analyse : CRE

Une augmentation quasi-constante de la quantité d'offres est observée depuis 2011. À la fin du premier trimestre 2017, les consommateurs de type « Chauffage » en gaz naturel avaient le choix entre 29 offres de marché alors que seulement 12 offres en gaz étaient disponibles début 2011. La multiplication des offres va de pair avec le développement des offres à prix fixe, les fournisseurs proposant généralement plusieurs offres à prix fixe portant sur des durées différentes. Les offres à prix fixe se sont développées à partir de 2013 et sont progressivement devenues prépondérantes.

Les offres à prix fixe ont continué à se multiplier en 2017. Cette hausse trouve son origine, d'une part, par l'arrivée de 3 nouveaux fournisseurs sur le segment résidentiel, Energem courant 2015, Dyneff début 2016 et Sowee à la fin de l'année 2016, et d'autre part, par une diversification des offres des fournisseurs.

Les offres à prix fixe remportent un grand succès car elles assurent une stabilité des prix ainsi qu'une prévisibilité sur la facture, deux arguments importants aux yeux du consommateur. La Figure 89 illustre l'allongement de la durée des offres à prix fixe proposées par les fournisseurs, pouvant aller jusqu'à 4 ans en gaz naturel depuis 2015. Début 2017, la majorité des offres à prix fixe portait sur des durées de 3 ans.

En revanche, seules six offres de marché à prix variable sont proposées aux consommateurs de type « Chauffage ». Seuls 4 fournisseurs proposaient des offres à prix variable en gaz naturel au mois de mars 2017 : Direct Energie, Dyneff, ENI et Lampiris. Direct Energie est le seul fournisseur à proposer uniquement des offres à prix variable aux clients résidentiels en gaz, de type « TRV -x% ».

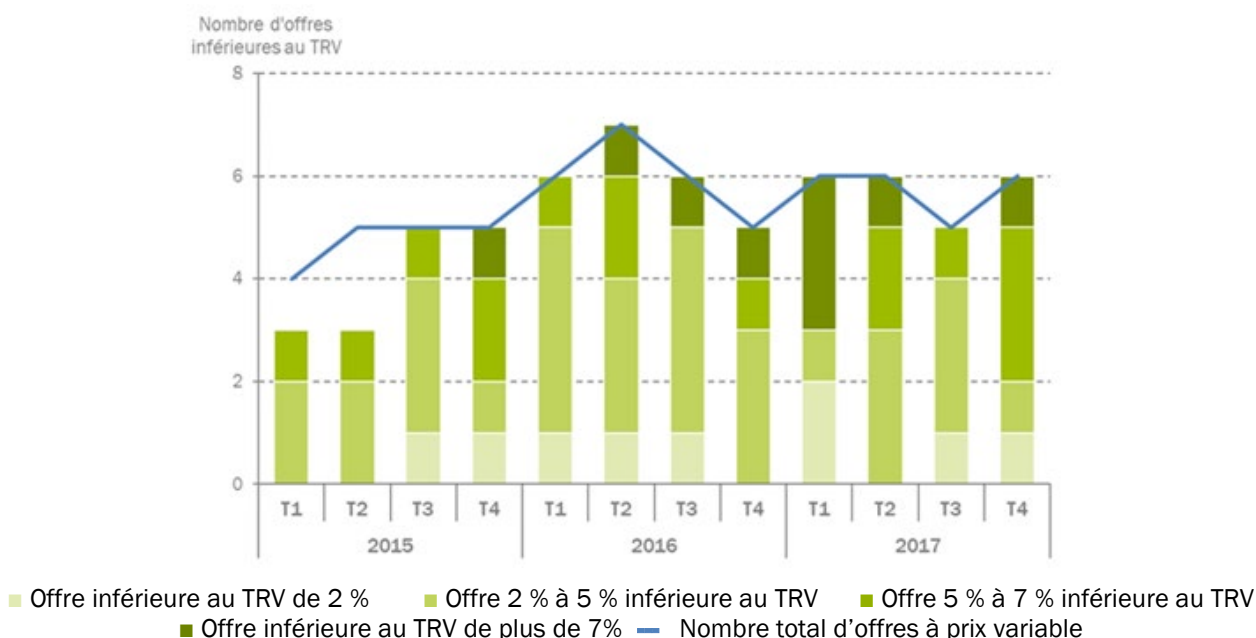
3.2.2 Les fournisseurs alternatifs proposent des offres significativement moins chères que le tarif réglementé de vente de gaz naturel pour un client B1

Les figures suivantes représentent les évolutions, par trimestre, depuis 2015, du nombre d'offres à prix variable et à prix fixe moins chères que le tarif réglementé de vente, comparé respectivement à l'évolution du nombre total d'offres à prix variable et à prix fixe pour chacune des énergies. Cette analyse précise par ailleurs les réductions, ex ante, sur le montant total TTC de la facture associée à chacune des offres par rapport au tarif réglementé de vente.

Comme illustré par la Figure 90, le nombre total d'offres à prix variable demeure faible et a peu évolué depuis 2015, passant de 4 à 6 offres en deux ans. *A contrario*, les offres à prix fixe remportent un grand succès auprès des consommateurs depuis 2013 et dominent le marché, avec 24 offres au total en 2017 (+ 9 offres par rapport à 2015).

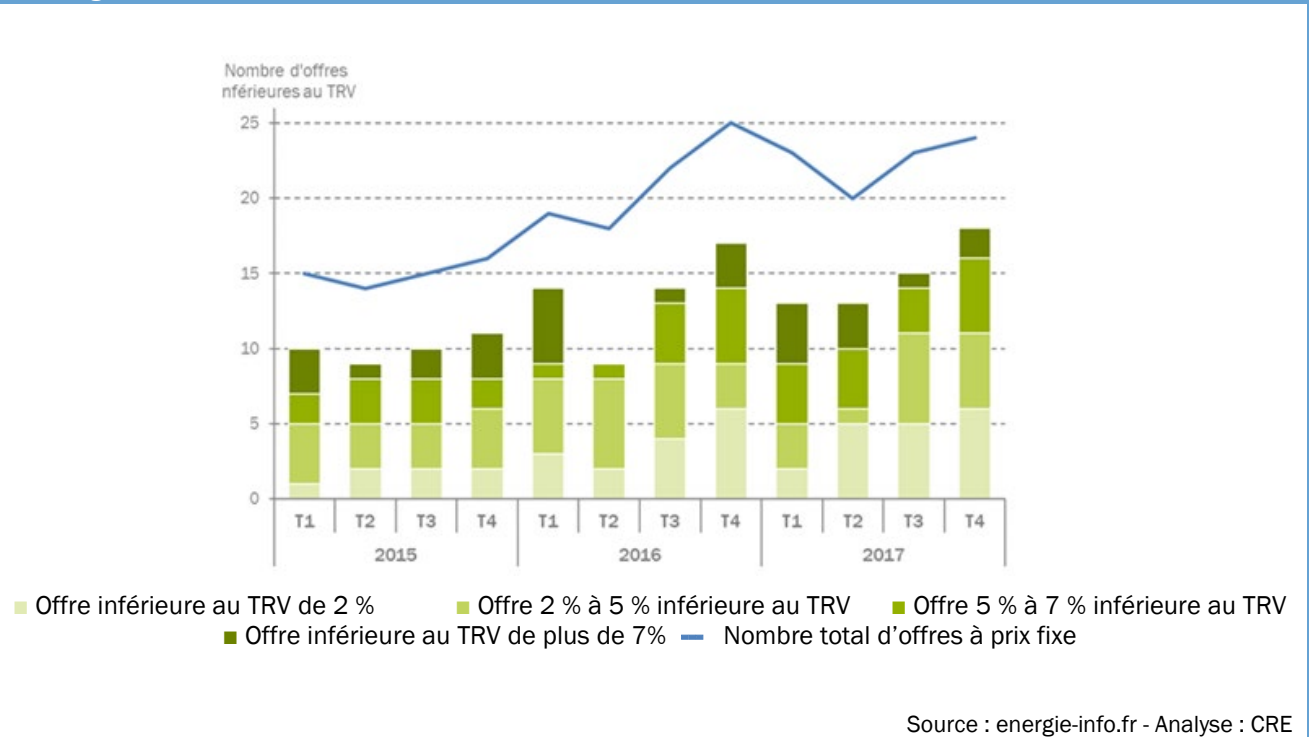
Par comparaison avec les offres en électricité, le nombre d'offres à prix variable en gaz naturel proposant des économies de plus de 5 % par rapport au TRV est cependant beaucoup plus important.

Figure 90 : Évolution du nombre d'offres de marché à prix variable moins chères TTC que le tarif réglementé de vente, proposées à un client type 2 « Chauffage » de gaz naturel situé à Paris, et évolution du nombre total d'offres à prix variable en gaz



Source : energie-info.fr - Analyse : CRE

Figure 91 : Évolution du nombre d'offres de marché à prix fixe moins chères TTC que le tarif réglementé de vente, proposées à un client type 2 « Chauffage » de gaz naturel situé à Paris, et évolution du nombre total d'offres à prix fixe en gaz



La figure ci-dessus fait apparaître le nombre élevé d'offres à prix fixe sur le marché résidentiel de gaz naturel. Un nombre croissant d'offres à prix fixe proposent des économies de plus de 5 %, et même au-delà de 7 % sur la facture TTC, ce qui représente environ 10% sur la facture HT. Sur les deux premiers trimestres de 2017, les réductions maximales observées *ex ante* pouvaient atteindre 16 %.

Les conclusions de la présente analyse reposent toutefois sur une analyse *ex ante* des économies escomptées, les tarifs réglementés étant soumis à des variations mensuelles.

4. ANALYSE DES OFFRES DE MARCHÉ DE GAZ SOUSCRITES PAR LES CONSOMMATEURS RÉSIDENTIELS ET PROFESSIONNELS

Dans le cadre de ses activités de surveillance des marchés de détail et des politiques commerciales des fournisseurs, la CRE a souhaité enrichir ses publications en introduisant de nouveaux indicateurs permettant d'apporter aux acteurs du marché de détail une information fiable et plus complète sur l'état de développement de la concurrence. Ainsi, la CRE souhaite mettre en évidence les préférences des consommateurs quant au type d'offres et des services proposés par les fournisseurs.

La CRE collecte des données depuis le troisième trimestre 2017 auprès des cinq principaux fournisseurs (EDF, Engie, ENI⁴², Direct Énergie et Total Spring) sur tous les segments de clientèle en gaz naturel.

La CRE souligne que les données suivantes se limitent au périmètre des fournisseurs sus-cités, du réseau de distribution GRDF, GRTgaz et Téréga. Ces données ne sauraient décrire l'ensemble du marché, mais permettent de refléter le comportement et les préférences de 96 % des consommateurs sur le segment résidentiel en gaz naturel en nombre de sites et 41 % du segment non résidentiel en volume (75 % en nombre de sites).

Les différentes offres à prix fixe

Il existe différents types d'offres à prix fixe, selon les composantes de la facture qui restent fixes au cours du contrat. Plusieurs catégories sont aujourd'hui proposées par les fournisseurs :

- des offres entièrement fixes (« 100% fixe ») (hors évolutions des taxes et contributions), dont le prix hors taxe du kWh et de l'abonnement sont fixes sur la durée du contrat.
- des offres semi-fixes : il s'agit d'offres dont le prix peut varier afin de prendre en compte les évolutions des composantes de coûts de la facture H.T. hors énergie : tarifs d'acheminement, prix de la capacité en électricité, obligations CEE ou toutes autres évolutions réglementaires. Les modalités de révision de ces offres sont définies dans les conditions générales de vente (CGV) et précisées dans les grilles de prix. En fonction des offres observées, seule la part abonnement peut être concernée par une évolution ou l'ensemble du tarif (abonnement + prix du kWh). Dans ce dernier cas, seul le prix de l'énergie peut être *in fine* considéré comme fixe.
- des offres à prix fixe révisables à la baisse : Le prix du kWh HT d'énergie n'augmente pas pendant la durée de l'offre. Il est révisable à la baisse à chaque date anniversaire de signature du contrat. Si les tarifs réglementés de l'électricité ou de gaz naturel ont baissé pendant l'année écoulée, le consommateur bénéficiera de cette baisse pour l'année suivante.

La CRE a constaté que les informations portant sur les conditions de révision des prix ne figurent pas toujours dans la description des offres. Elles figurent parfois exclusivement dans les conditions générales de vente des offres ou sont simplement inexistantes. Ce manque de transparence peut créer de la confusion pour le consommateur, qui voit ses dépenses augmenter, du fait des évolutions des tarifs d'acheminement ou de son abonnement, alors qu'il pensait que son prix était fixe. Ces offres, toutes considérées comme des offres à prix fixe, sans distinction dans le discours des fournisseurs et dans les comparateurs d'offres, peuvent conduire à des écarts sur la facture du client selon le niveau du prix fixe appliqué par le fournisseur.

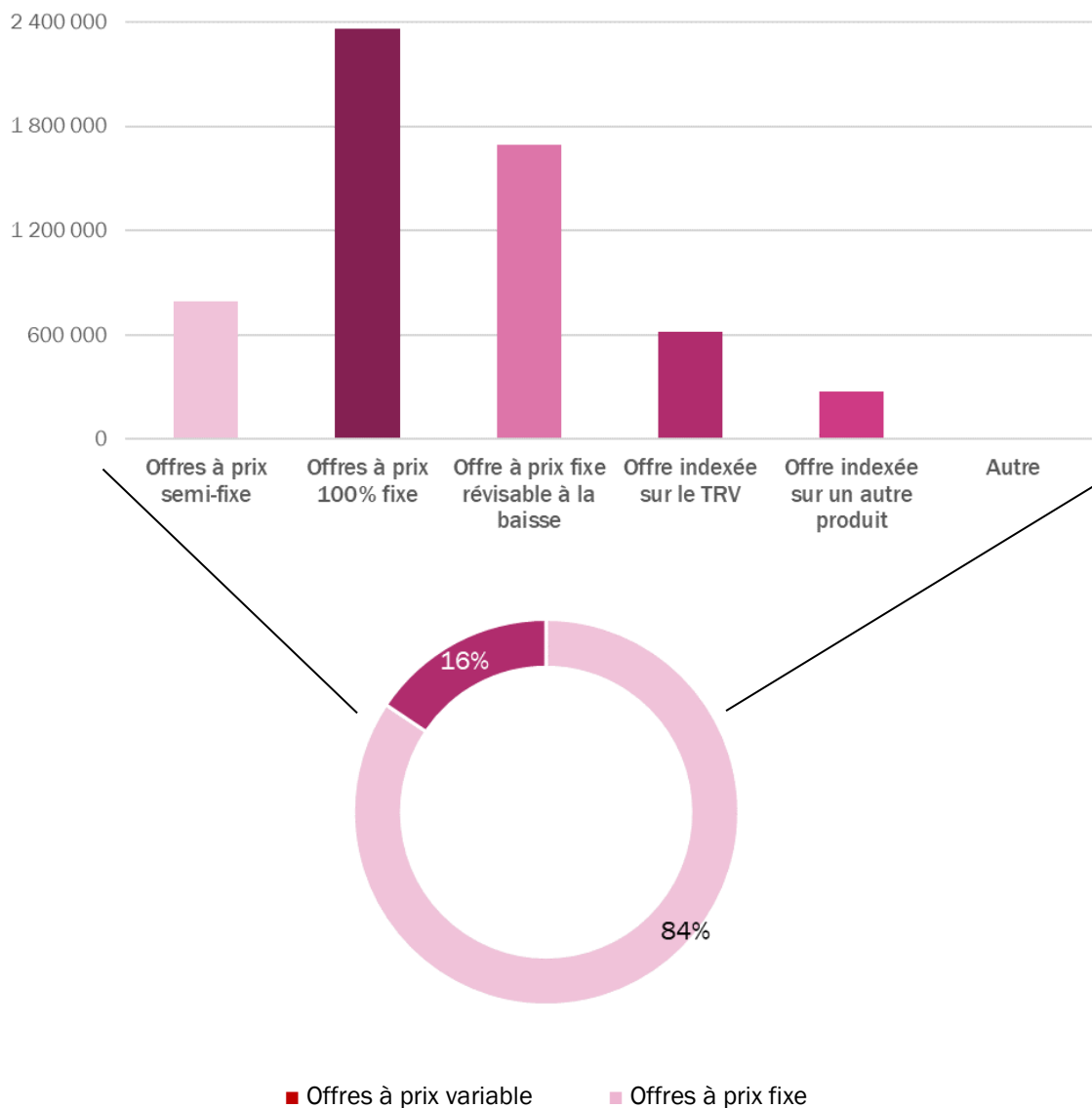
Dans son Rapport sur le fonctionnement des marchés de détail 2016-2017, publié en mars 2018, la CRE avait demandé aux fournisseurs qu'une plus grande transparence soit apportée aux consommateurs dans les documents promotionnels de leurs offres et dans les conditions générales et particulières de vente. A ce titre, la CRE dressera un bilan des pratiques des fournisseurs et de leurs évolutions, à l'occasion de son prochain rapport sur le fonctionnement des marchés de détail.

⁴²Les données du fournisseur ENI sont incomplètes.

4.1 En offre de marché, les clients résidentiels choisissent majoritairement les offres à prix fixe

4.1.1 Type des offres souscrites

Figure 92 : Portefeuille, des cinq principaux fournisseurs de gaz naturel, en nombre de sites résidentiels par type d'offres souscrites au quatrième trimestre 2017

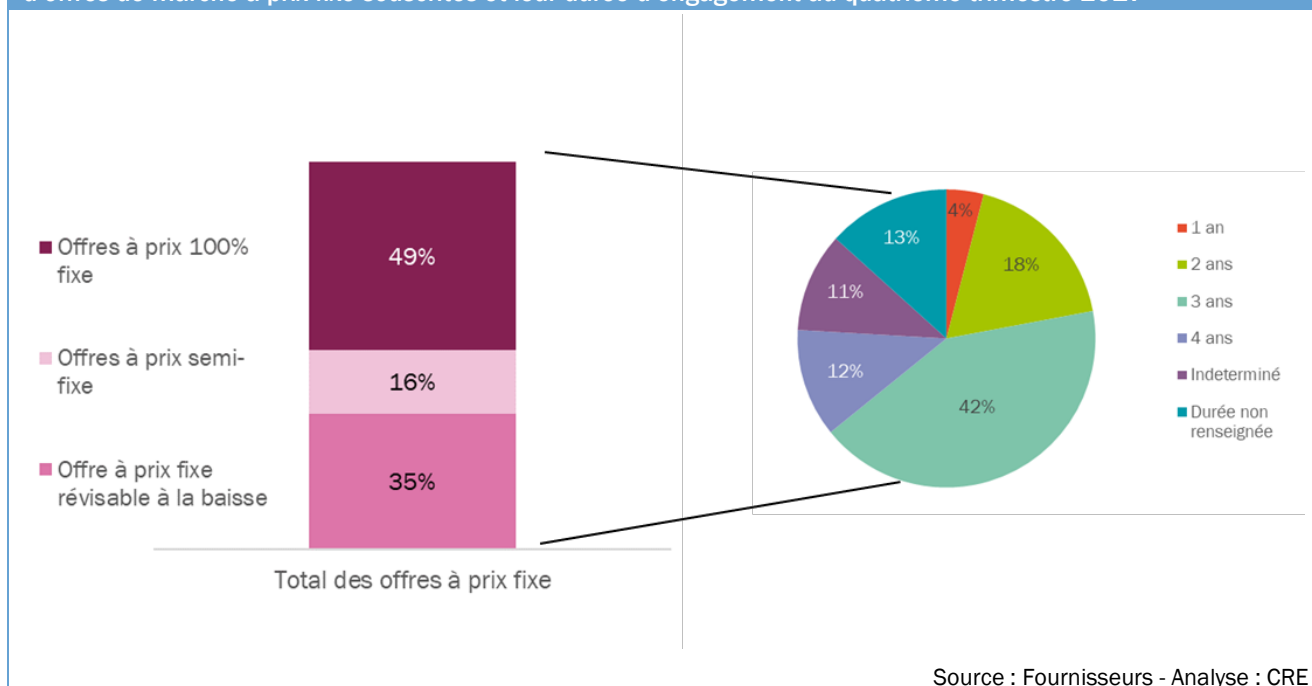


Source : Fournisseurs - Analyse : CRE

De manière cohérente avec le volume important d'offres à prix fixe proposées par les fournisseurs, les clients résidentiels, optant pour des offres de marché, privilégient celles à prix fixe. En effet, comme l'expose la Figure 92, les clients résidentiels sur le marché du gaz naturel souscrivent majoritairement aux offres à prix fixe (tous types d'offres à prix fixe compris) à 84%.

A l'instar de l'électricité, de nombreux consommateurs ont souscrit, au 31 décembre 2017, des offres à prix fixe révisables à la baisse, illustrant ainsi une forme d'aversion aux risques des clients résidentiels de gaz naturel puisqu'ils souhaitent s'assurer contre les hausses éventuelles des prix tout en bénéficiant des baisses, quitte à payer un prix initialement plus important.

Figure 93 : Portefeuille, des cinq principaux fournisseurs de gaz naturel, en nombre de sites résidentiels par type d'offres de marché à prix fixe souscrites et leur durée d'engagement au quatrième trimestre 2017



Comme en électricité, il n'est pas immédiat d'interpréter le comportement des consommateurs de gaz et leur appétence pour la stabilité des prix en fonction du seul taux de souscription d'offres à prix fixe.

D'une part, les offres à prix fixe ne conduisent pas nécessairement à une plus grande stabilité en raison des conditions potentielles de révision des prix (évolution réglementaire, évolution des coûts d'acheminement et de stockage, etc.) et de l'absence d'assurance quant au niveau du prix lors de leur reconduction, en particulier pour les offres à prix fixe d'1 an.

D'autre part, il est probable que la forte proportion de souscriptions d'offres à prix fixe observées au 31 décembre 2017 ait été motivée par leurs prix avantageux entre 2014 et 2017 par rapport au tarif réglementé de vente en gaz naturel qui est en partie calé sur les contrats long terme des fournisseurs historiques.

De plus, comme en électricité, le choix des consommateurs pourrait être structurellement influencé par l'éventail des offres disponibles sur le marché, en particulier celles d'ENGIE et d'EDF qui ne proposent que des offres à prix fixe.

Néanmoins, certaines indications tendent à confirmer l'aversion au risque des consommateurs et leur appétence pour la stabilité tarifaire. En effet, (1) les consommateurs privilégient très majoritairement les offres à prix fixe comportant des engagements d'une durée supérieure à 1 an et (2) en comparaison à l'électricité, le nombre d'offres souscrites indexées au TRV gaz est proportionnellement plus faible.

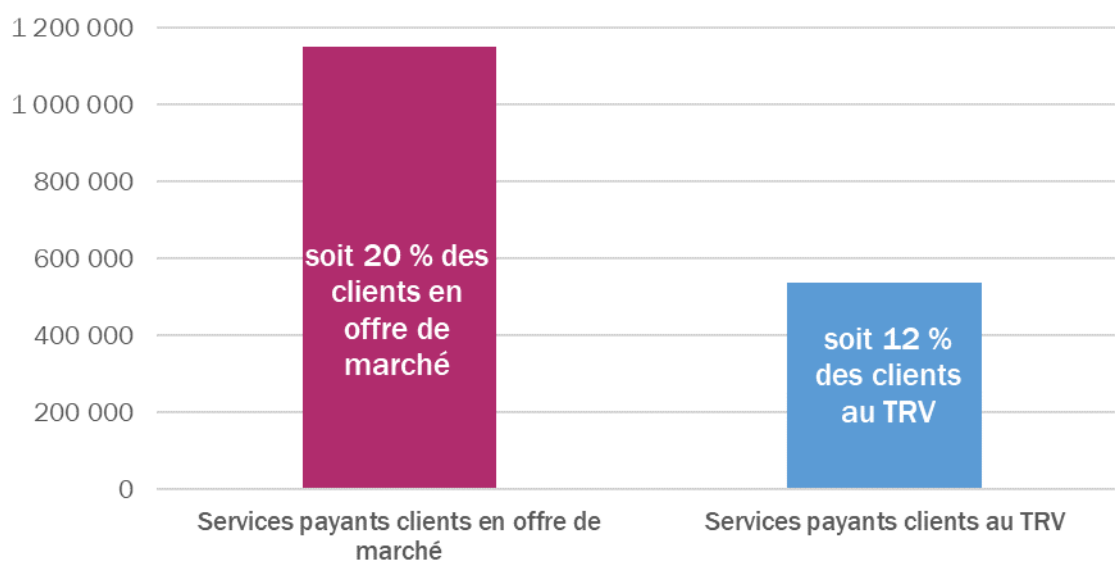
4.1.2 Services annexes payants souscrits

Au 31 décembre 2017, presque 1,7 M de clients résidentiels choisissent de souscrire des services payants annexés à leur contrat de fourniture de gaz naturel. Ils représentent 12 % des clients ayant souscrit une offre TRV et 20 % des clients ayant souscrit une offre de marché (Figure 94). La Figure 95 détaille les types de services choisis principalement par les consommateurs, ceux-ci se répartissent entre les services habituels de dépannage⁴³ et d'assurance⁴⁴ mais aussi sur des services liés aux flexibilités de paiement.

⁴³ Services de dépannage des installations électriques et gaz mais aussi de serrurerie, de canalisation d'eau, etc.

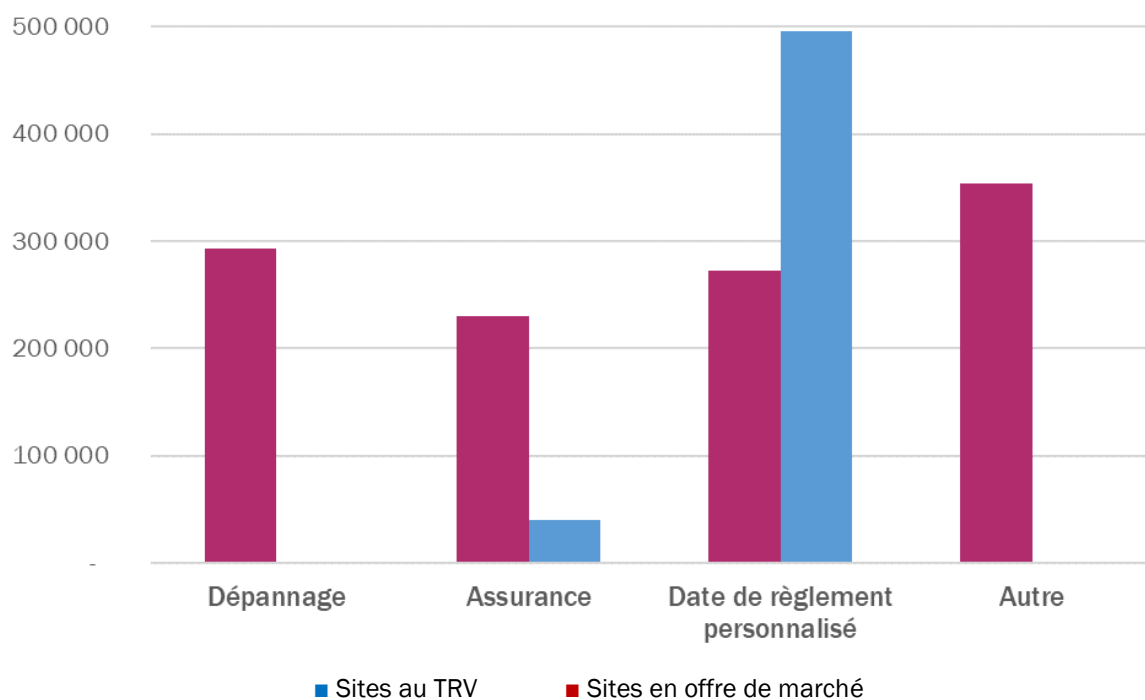
⁴⁴ Assurance en cas d'imprévu (perte d'emplois, invalidité, etc.) de remboursement de la facture d'électricité

Figure 94 : Nombre de clients résidentiels souscrivant un service payant en offre de marché et au tarif réglementé de vente, chez les cinq principaux fournisseur de gaz naturel, au dernier trimestre de 2017



Source : Fournisseurs - Analyse : CRE

Figure 95 : Ventilation de sites résidentiels souscrivant un service payant en offre de marché et au tarif réglementé de vente, chez les cinq principaux fournisseurs de gaz naturel, au dernier trimestre de 2017



* 'Autre' : la dénomination du service n'a pas été précisée par les fournisseurs.

Source : Fournisseurs - Analyse : CRE

4.1.3 Offres vertes

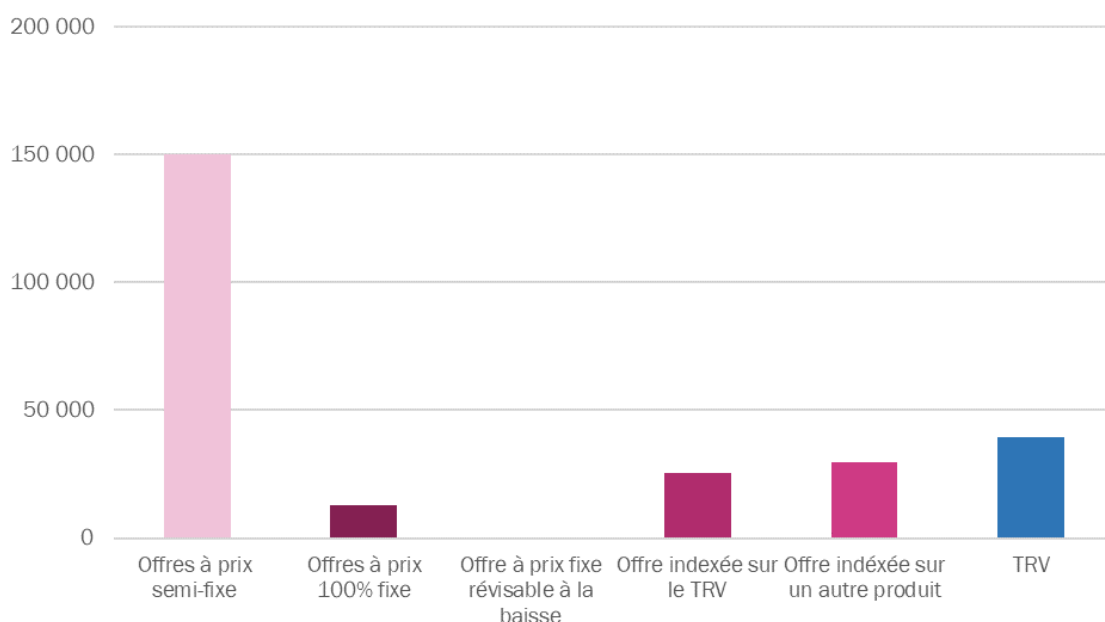
Au 31 décembre 2017, 39 600 clients résidentiels ont souscrit une offre verte et/ou compensée carbone (dont environ 7 000 certifiées 100% par des garanties d'origine) ce qui représente 0,4 % de l'ensemble des sites résidentiels et 0,7 % des sites résidentiels en offre de marché. Le coût très élevé des garanties d'origine biométhane semble dissuasif pour les consommateurs, pour lesquels le prix demeure le principal facteur de décision (le surcoût estimé par l'AMORCE pour une offre 100% biométhane est de l'ordre de 10 à 20€ H.T. par MWh).

4.2 Les professionnels privilégient aussi les offres comportant une part fixe

4.2.1 Petits professionnels

Sur le segment des petits sites non résidentiels (sites professionnels raccordés au réseau de distribution dont la consommation annuelle de référence (CAR) est inférieure ou égale à 30 MWh), pour lequel le TRV gaz est encore proposé, environ 75% de l'ensemble des clients, clients aux TRV inclus, ont choisi une offre de marché à prix fixe.

Figure 96 : Portefeuille, des cinq principaux fournisseurs de gaz naturel, en nombre de sites petits professionnels par type d'offres souscrites au quatrième trimestre 2017



Source : Fournisseurs - Analyse : CRE

Figure 97 : Portefeuille, des cinq principaux fournisseurs de gaz naturel, en nombre de sites petits professionnels par type d'offres souscrites au quatrième trimestre 2017

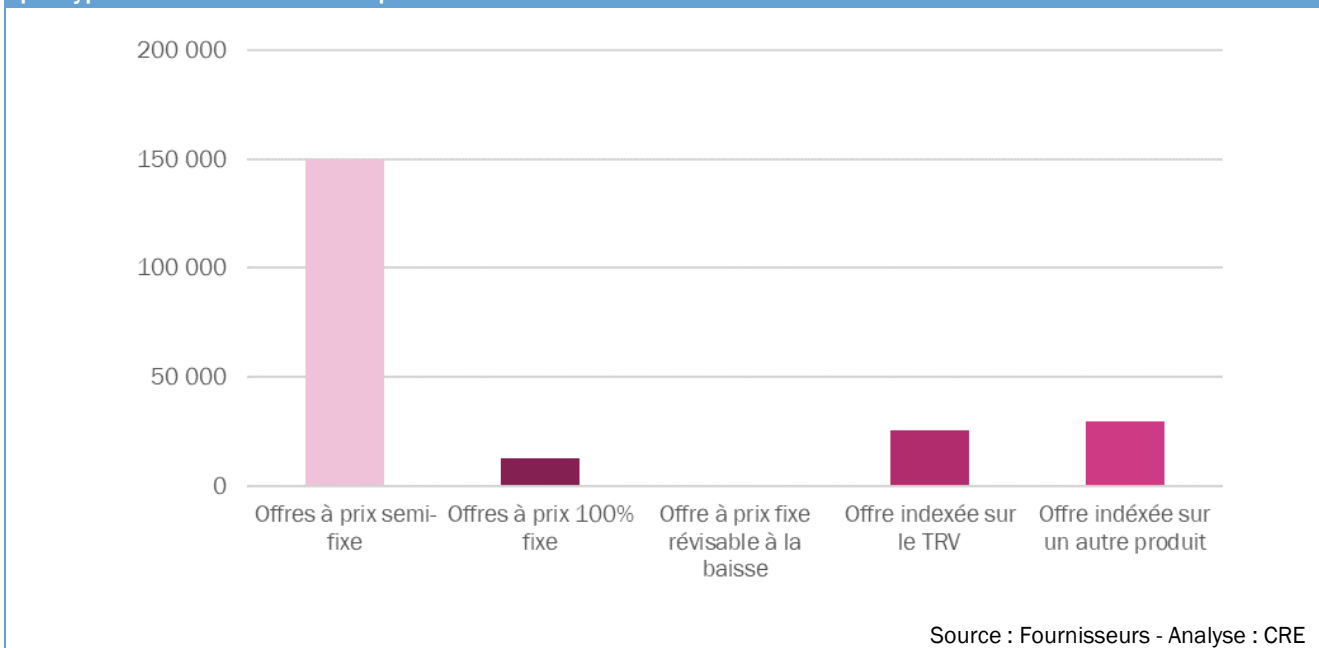
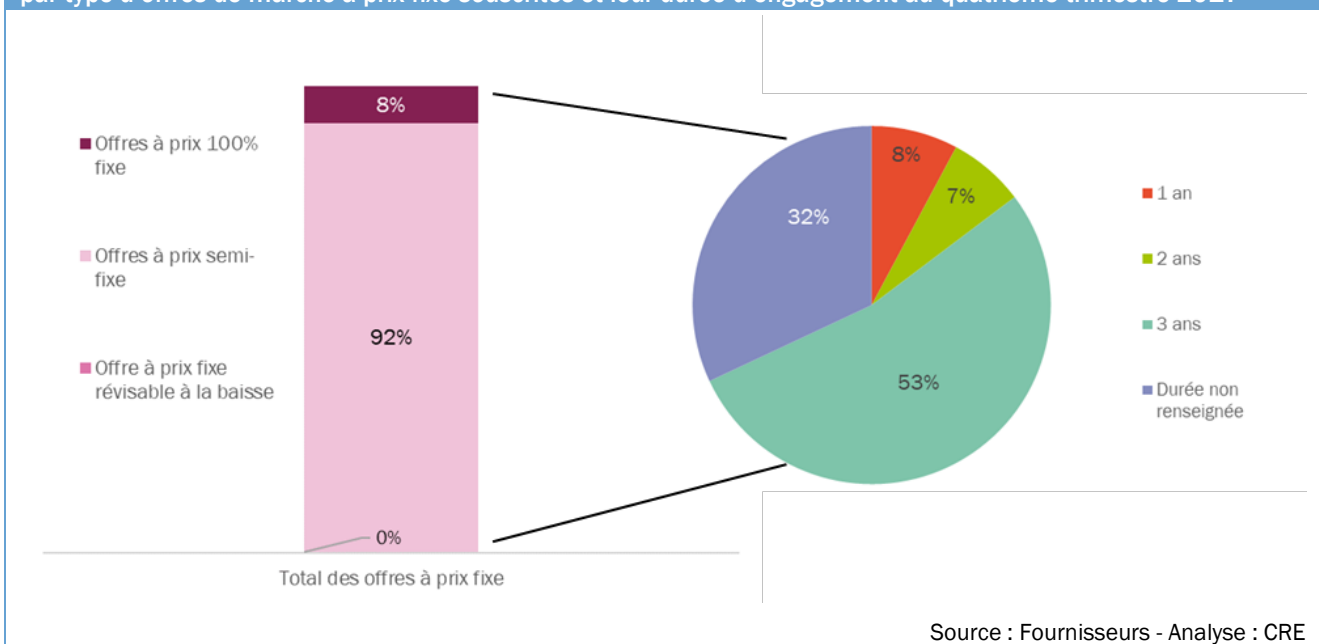


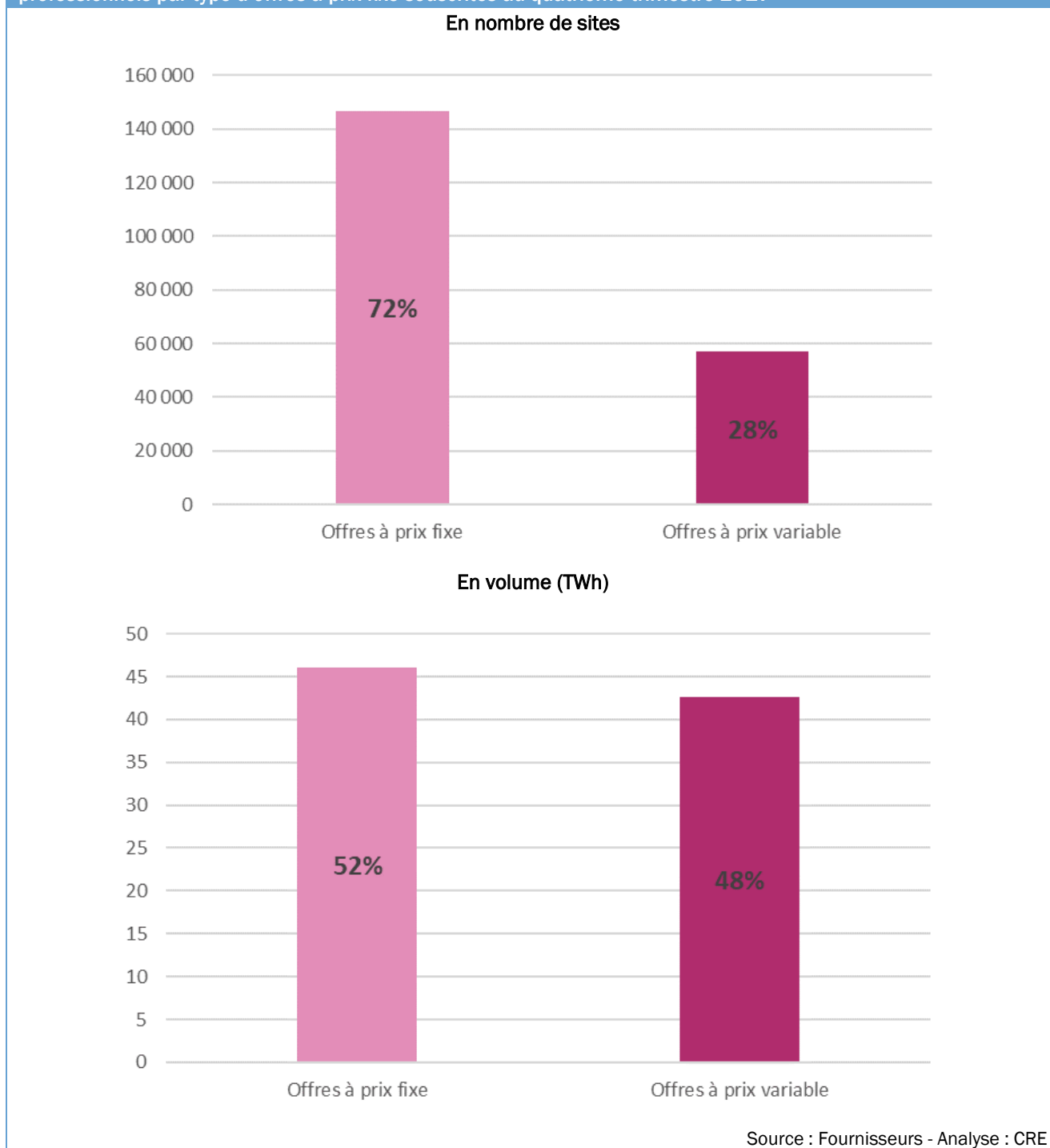
Figure 98 : Portefeuille, des cinq principaux fournisseurs de gaz naturel, en nombre de sites petits professionnels par type d'offres de marché à prix fixe souscrites et leur durée d'engagement au quatrième trimestre 2017



4.2.2 Moyens et grands professionnels

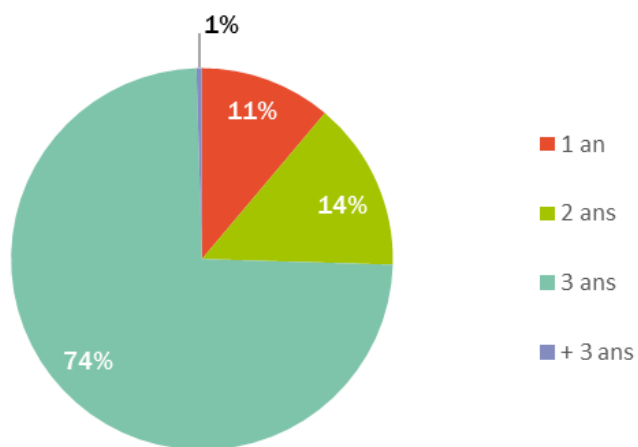
Sur le segment des sites non résidentiels non éligibles aux TRV (les sites non résidentiels raccordés au réseau de distribution dont la consommation annuelle de référence est supérieure à 30 MWh et les sites non résidentiels raccordés au réseau de transport), les offres à prix fixe sont encore choisies préférentiellement mais de manière moins prononcée que sur les segments de clients plus petits. En terme de consommation annualisée, la répartition entre offres à prix fixe et variable est égale. En ce qui concerne les offres variables, ce sont des offres indexées avec différents types d'indexations. La représentativité des données reste cependant faible sur ce segment de clientèle, les cinq principaux fournisseurs ne représentant que 40% des volumes souscrits.

Figure 99 : Portefeuille, des cinq principaux fournisseurs de gaz naturel, en nombre de sites moyens et grands professionnels par type d'offres à prix fixe souscrites au quatrième trimestre 2017



En ce qui concerne la durée, aussi bien pour les petits sites non résidentiels que pour les grands, la durée des contrats est de 3 ans dans la majorité des cas.

Figure 100 : Portefeuille, des cinq principaux fournisseurs de gaz naturel, en nombre de sites moyens et grands professionnels par type d'offres de marché à prix fixe souscrites et leur durée d'engagement au quatrième trimestre 2017



Source : Fournisseurs - Analyse : CRE

DOSSIER 2018 :
LES OFFRES INNOVANTES SUR LE MARCHÉ
RÉSIDENTIEL

Un bilan qualitatif des innovations observées sur le marché de détail entre 2017 et 2018 est proposé en s'appuyant sur le « Manuel d'Oslo »⁴⁵ élaboré sous l'égide conjointe de l'OCDE et de la Commission Européenne. L'innovation est définie dans le manuel comme la mise en œuvre d'un produit (bien ou service) ou d'un procédé nouveau ou sensiblement amélioré, d'une nouvelle méthode de commercialisation ou d'une nouvelle méthode organisationnelle dans les pratiques de l'entreprise, l'organisation du lieu de travail ou les relations extérieures. On distingue quatre catégories d'innovations : les innovations de produit, les innovations de procédé, les innovations de commercialisation et les innovations d'organisation. Une analyse non exhaustive des principales innovations proposée en 2018 sur le marché de la fourniture d'électricité et de gaz, est décomposée sur chacun des trois premiers axes.

Pour des raisons juridiques, ce bilan ne contient que des données qualitatives sur l'année 2018, alors que le reste de ce rapport dresse un état des lieux sur l'année 2017, comprenant des données sur les parts des marchés des différents acteurs et des différents types d'offres à la fin de l'année 2017.

1. INNOVATIONS DE PRODUIT

Une innovation de produit correspond à l'introduction d'un bien ou d'un service nouveau ou sensiblement amélioré sur le plan de ses caractéristiques ou de l'usage auquel il est destiné. Cette définition inclut les améliorations sensibles des spécifications techniques, des composants et des matières, du logiciel intégré, de la convivialité ou autres caractéristiques fonctionnelles.

Trois innovations de produit se démarquent particulièrement en 2017 et 2018 : les offres de marché réservées ou adaptées au compteur Linky, les offres de marché réservées aux propriétaires de véhicules électriques et les offres de marché avec objets connectés.

1.1 Offres de marché réservées ou adaptées au compteur Linky

1.1.1 Offres de marché réservées aux consommateurs résidentiels équipés d'un compteur Linky

Au 5 novembre 2018, 5 fournisseurs proposent des offres de marché réservées aux consommateurs résidentiels équipés d'un compteur Linky. Ces offres permettent de bénéficier de prix du kWh HT réduits sur des périodes définies de façon différente ou plus fine par rapport aux périodes heures pleines/heures creuses permises par les compteurs précédents.

- Direct Energie : offre « Heures Super Creuses »

En plus des Heures Pleines / Heures Creuses traditionnelles, le consommateur bénéficie, avec cette offre, de 4 heures, appelées « Heures Super Creuses », de 2h à 6h, dont le prix du kWh HT est réduit de 50 % par rapport au prix HT du kWh des Heures Pleines du TRV (cette offre est indexée sur le prix du TRV pendant la durée du contrat, fixée à 1 an).

- EDF : offre « Vert Electrique Week-End »

Deux options sont proposées au consommateur résidentiel : l'option « Week-End » et l'option « Heures Creuses + Week-End ». Les Heures Week-End s'appliquent tous les samedis, dimanches et jours fériés.

Il s'agit d'une offre de marché dont le prix du kWh est fixe et non indexé sur les TRV (EDF se réservant la possibilité de modifier les prix au maximum deux fois par an).

- Enercoop : offre d'électricité

Enercoop propose une offre de fourniture permettant une tarification différenciée selon 4 index (Heures Pleines, Heures Creuses, Heures Pleines Hiver, Heures Creuses Hiver). L'offre permet ainsi de souscrire une puissance kVA par kVA, et non pas par palier de 3 kVA, fonctionnalité incluse dans la compteur Linky.

- Engie : offre « Elec Week-End »

⁴⁵ <https://www.oecd.org/fr/sti/inno/2367523.pdf>

Cette offre permet au consommateur de bénéficier d'Heures Creuses en semaine et d'Heures Week-End, dont le prix du kWh HT est réduit de 30 % par rapport au prix du kWh HT des Heures Pleines du TRV (le prix de l'abonnement HT et le prix du kWh HT sont indexés sur les TRV pendant la durée du contrat, fixée à 2 ans).

- Ohm Energie : offre « Ohm Soir et Week-End » et offre « Ohm Beaux Jours ».

Ohm Energie propose deux offres réservées aux consommateurs équipés d'un compteur Linky.

L'offre « Ohm Soir et Week-End » permet au consommateur de bénéficier d'Heures Creuses en semaine et d'Heures Week-End, dont le prix du kWh HT est réduit de 40 % par rapport au prix du kWh HT des Heures Pleines du TRV.

L'innovation de l'offre « Ohm Beaux Jours » porte sur la création d'un prix du kWh HT différent selon les périodes de l'année (prix du kWh HT réduit de 30 % par rapport au prix du kWh HT de l'option Base du TRV, du 1^{er} avril au 31 octobre). Cette offre a comme sous-jacent le TURPE à 4 index et vise plus particulièrement les consommateurs ayant une résidence secondaire.

1.1.2 Offres de marché existantes adaptées aux consommateurs résidentiels équipés d'un compteur Linky

- Butagaz : offres d'électricité à prix fixe

Butagaz a adapté ses offres existantes « 1 an Fixe » et « 2 ans Fixe » aux consommateurs équipés d'un compteur Linky, en offrant la possibilité de souscrire une puissance kVA par kVA. Le prix de l'abonnement et du kWh HT est identique par tranche de 3 kVA jusqu'à une puissance souscrite de 18 kVA, puis par tranche de 5 kVA jusqu'à une puissance souscrite de 36 kVA.

1.2 Offres de marché réservées aux propriétaires de véhicules électriques

Au 6 décembre 2018, 4 fournisseurs proposent des offres de marché réservées aux propriétaires d'un véhicule électrique. Ces offres ne nécessitent pas forcément que le consommateur soit équipé d'un compteur Linky.

- EDF : offre Vert Electrique Auto

L'offre « Vert Electrique Auto » est une offre de marché dont les prix de l'abonnement HT et du kWh HT sont fixes pendant 3 ans et non indexés sur les TRV. Deux options sont disponibles : « Heures Creuses » et « Heures Creuses + Week-End ». La seconde option est réservée aux consommateurs particuliers équipés d'un compteur Linky.

- Enalp : offre Move in Pure®

Enalp propose une offre « 100 % renouvelable » (produite par la CNR sur la base d'hydroélectricité) de recharge de véhicule électrique valable sur tout le territoire national, contrairement aux autres offres d'électricité proposées par ce fournisseur qui sont réservées aux consommateurs de la région Rhône-Alpes.

- Engie : offre Elec'Car

Il s'agit d'une offre de marché Heures Pleines / Heures Creuses permettant au consommateur de bénéficier d'un prix du kWh HT réduit de 50 % par rapport au prix du kWh HT des Heures Pleines de l'offre. Le prix de l'abonnement est indexé sur celui du TRV et le prix du kWh HT est indexé sur celui des Heures Pleines du TRV.

Engie propose également une borne de recharge Elec'Charge, d'une puissance entre 3,7 kW et 7,4 kW, réservée aux consommateurs en maison individuelle (à partir de 999 €), qui peut être associée à l'offre Elec'Car.

- Total Spring : offre Mobilité Verte

Il s'agit d'une offre de marché dont le prix du kWh HT est fixe pendant 1 an. Le prix du kWh HT Heures Creuses est réduit de 50 % par rapport au prix du kWh HT Heures Pleines du TRV.

1.3 Offre de marché avec objets connectés

- Sowee : offre d'énergie avec station connectée et assistant vocal

Le fournisseur Sowee, filiale d'EDF, propose une offre d'électricité (et/ou de gaz naturel) incluant une station connectée accompagnée de l'assistant vocal Alexa d'Amazon, permettant le suivi par le consommateur de sa consommation d'énergie. L'offre comprend d'autres services, tels qu'en cas d'absence, une baisse du chauffage et l'extinction automatique de l'éclairage, le pilotage d'objets connectés (ampoules connectées, thermostat, etc.), d'autres fonctions liées au quotidien (par exemple, la météo des prochains jours) et, enfin, une évaluation de la qualité de l'air.

- Engie : offre de gaz naturel et thermostat connecté

Engie propose une offre de fourniture de gaz naturel à prix fixe révisable à la baisse 3 ans couplée à l'achat d'un thermostat connecté « Netatmo ». Le thermostat permet de piloter le chauffage individuel à distance dans le but, notamment, de réaliser des économies d'énergie et d'améliorer le confort du consommateur.

- EDF : offre Avantage Gaz Connecté

L'offre Avantage Gaz Connecté à prix fixe 4 ans d'EDF est elle aussi une offre de fourniture centrée autour du thermostat connecté « Netatmo ».

2. INNOVATIONS DE PROCÉDÉ

Une innovation de procédé est la mise en œuvre d'une méthode de production ou de distribution nouvelle ou sensiblement améliorée. Cette notion implique des changements significatifs dans les techniques, le matériel et/ou le logiciel.

Depuis plusieurs années, les principales innovations portent sur le développement des offres 100 % *online* (qui est également une innovation de commercialisation) ainsi que le suivi de la consommation

- Offres de marché 100 % online

Le développement des offres 100 % *online* se poursuit et la majorité des fournisseurs proposent de telles offres. EDF a lancé récemment l'offre Digiwatt proposant - 5% sur le prix du KWh HT par rapport au tarif réglementé de vente d'électricité. Par ailleurs, la digitalisation devient un axe stratégique chez les fournisseurs d'énergie, surtout avec la généralisation d'applications sur mobile permettant encore plus de flexibilité.

- Offres de marché avec outils permettant le suivi de la consommation d'énergie

Les offres de certains fournisseurs s'appuient désormais sur le développement d'applications et l'utilisation de capteurs, installés sur le compteur et connectés à une box (Pack Suivi Energie de l'offre Energie connectée de GreenYellow, clé ATOME de Direct Energie qui, via le compteur Linky, permet au consommateur de suivre sa consommation d'électricité., ou encore boîtier Elec Weekend+ d'Engie).

3. INNOVATIONS DE COMMERCIALISATION

Une innovation de commercialisation est la mise en œuvre d'une nouvelle méthode de commercialisation impliquant des changements significatifs de la conception ou du conditionnement, du placement, de la promotion ou de la tarification d'un produit. Outre la vente des offres uniquement en ligne (*via* des applications ou le site Internet des fournisseurs), le développement de nouveaux outils (notamment les *chatbots*) ou encore la présence forte sur les réseaux sociaux, identifié 5 pratiques innovantes ont été identifiées.

- Remboursement en cas d'excès de facturation

Direct Energie propose, pour les consommateurs, équipés d'un compteur Linky, ayant souscrit l'offre Classique, deux options de facturation : l'une permettant une facturation mensuelle réelle, l'autre reposant sur une estimation. Dans ce dernier cas, Direct Energie s'engage, en cas de consommation réelle inférieure à l'estimation, à rembourser la différence avec un « *bonus de 3 %* ».

- Responsabilisation des consommateurs : les systèmes de cagnotte

Planète Oui a mis en place, en juin 2018, un système de cagnotte permettant de gagner des points au fur et à mesure des parrainages de nouveaux clients, selon l'ancienneté, les interactions sur les réseaux sociaux et la remontée d'informations auprès de Planète Oui pour améliorer son offre et ses services.

Ces points peuvent être utilisés pour réduire les factures, pour faire des dons à des associations partenaires de Planète Oui (Cœur de Forêt, e-graine, Vivre aux éclats et Mountain Riders), pour profiter de promotions proposées par des marques partenaires ou pour transférer des points à une personne choisie par le consommateur.

Plüm Énergie propose un système d'incitation ayant pour vocation d'encourager le consommateur à réduire sa consommation d'électricité. Cette incitation correspond au nombre de kWh économisés par le consommateur, multiplié par le prix du kWh HT. Le bonus est plafonné à 15% de la consommation.

- Remise originale

L'offre énergies E.Leclerc électricité verte permet de bénéficier de deux types de remise, dont l'un est nouveau sur le marché de l'électricité :

- soit 10 % de remise sur le prix du kWh HT des TRV ;
- soit un prix du kWh HT identique à celui des TRV et 20 % du montant HT de la consommation d'électricité crédités sur la carte de fidélité Leclerc (réservée aux clients porteurs d'une carte fidélité).

- Offre de marché permettant de bénéficier d'offre de téléphonie mobile

Budget Telecom lancera début 2019 une offre mobile à bas prix réservée à ses clients Mint Energie (marque de Budget Telecom). L'entreprise proposerait, de façon exclusive, un forfait mobile tout illimité (4G, appels, SMS, MMS), baptisé Mint Mobile, à moins de 15 euros par mois et réservé à tous les membres d'un même foyer.

- Partenariats

Le développement des partenariats entre fournisseurs d'énergie et entités diverses se poursuit. A titre d'illustration, Engie propose un partenariat avec Monoprix : du 13 novembre 2018 au 13 février 2019, pour toute souscription d'une offre de marché Ajust 3 ans chez Engie, le consommateur bénéficie d'une réduction en bons d'achat de 30 € dans les magasins Monoprix.

EDF a également proposé un partenariat avec Castorama consistant en une réduction de 15 % lors d'un passage en caisse chez Castorama dans les 3 mois suivant la souscription d'une offre d'électricité (TRV ou offre de marché) ou de gaz naturel entre le 15 juin et le 30 septembre 2018.

GLOSSAIRE

ACER (agence de coopération des régulateurs de l'énergie) : organisme européen doté de la personnalité juridique, institué par le règlement (CE) n° 713/2009 du 13 juillet 2009 et mis en place en 2010. L'ACER est opérationnelle depuis le 3 mars 2011 et son siège est situé à Ljubljana, en Slovénie. Son objectif est d'aider les autorités de régulation nationales à exercer et coordonner leurs tâches réglementaires au niveau européen et, si nécessaire, à compléter leurs actions. Elle joue un rôle-clé dans l'intégration des marchés de l'électricité et du gaz naturel.

ANODE (association nationale des opérateurs détaillants en énergie) : association regroupant des opérateurs du secteur électrique et gazier, en particulier des fournisseurs actifs sur le segment des petits et moyens consommateurs.

ARENH (accès régulé à l'électricité nucléaire historique) : dispositif instauré par la loi n° 2010-1488 du 7 décembre 2010 (codifiée aux articles L. 336-1 et suivants du code de l'énergie). Il permet, à titre transitoire, aux opérateurs fournissant des consommateurs finals résidant sur le territoire métropolitain continental ou aux gestionnaires de réseaux pour leurs pertes d'acheter, auprès d'EDF, des volumes d'électricité produite par ses centrales nucléaires situées sur le territoire national et mises en service avant le 7 décembre 2010, à prix régulé, à des conditions définies par les textes réglementaires, et dans une limite globale de 100 TWh par an.

CAR (consommation annuelle de référence) (G) : estimation de la quantité de gaz consommée, exprimée en kWh, pour un point de comptage donné, pendant une année et à conditions climatiques moyennes. Elle est calculée chaque année par le gestionnaire de réseau.

CARD (contrat d'accès au réseau de distribution) (E) : contrat au sens de l'article L. 111-91 du code de l'énergie conclu entre un utilisateur et un gestionnaire de réseaux de distribution, pour un site et donnant droit au titulaire à accéder au réseau concerné. Il fixe les conditions juridiques, techniques et économiques de l'accès et de l'utilisation du réseau.

CART (contrat d'accès au réseau de transport) (E) : contrat au sens de l'article L. 111-91 du code de l'énergie conclu entre un utilisateur et RTE, pour un site et donnant droit au titulaire à accéder au Réseau Public de Transport. Il fixe les conditions juridiques, techniques et économiques de l'accès et de l'utilisation du réseau.

CEE (certificats d'économies d'énergie) : documents électroniques attribués, sous certaines conditions, par les services du ministère chargé de l'énergie, aux acteurs éligibles réalisant des opérations d'économies d'énergie. Ces actions peuvent être menées dans tous les secteurs d'activité (résidentiel, tertiaire, industriel, agricole, transport, etc.). Le dispositif des CEE, créé en 2006 repose sur une obligation de réalisation d'économies d'énergie imposée par les pouvoirs publics aux vendeurs d'énergie.

CEER (Council of European Energy Regulators) : association créée en 2000 à l'initiative des régulateurs nationaux de l'énergie des États membres de l'Union européenne et de l'Espace économique européen. Les structures du CEER comprennent une assemblée générale, seule décisionnaire, un conseil de direction (*board*), des groupes de travail (*working groups*) spécialisés dans différents domaines – électricité, gaz, consommateurs, stratégie internationale, etc. – et un secrétariat installé à Bruxelles. Un programme de travail est publié chaque année. Conformément aux statuts de l'association, les décisions sont prises par consensus et, à défaut, par vote à la majorité qualifiée.

Changement de fournisseur : action par laquelle un consommateur change de fournisseur pour le même point de livraison (ainsi, les déménagements sont comptabilisés séparément).

Consommation annuelle d'électricité (E) : représente le volume d'électricité qui serait consommé sur une année entière par un portefeuille de clients tel qu'il est composé à une date donnée *t*.

Contestabilité : une offre est dite contestable si un fournisseur, compte tenu de ses coûts d'approvisionnement, est en mesure de proposer au même client un prix égal ou inférieur à celui de ladite offre.

Contrat d'acheminement (G) : contrat conclu entre un opérateur et un client ou un fournisseur, en application duquel l'opérateur réalise une prestation d'acheminement du gaz sur le réseau de distribution (CAD, contrat d'acheminement distribution) ou sur le réseau de transport (CAT, contrat d'acheminement transport).

Contrat de gré à gré (également dit en OTC, « over-the-counter ») : contrat d'approvisionnement conclu directement entre deux parties, sans passer par une bourse.

CSPE (contribution au service public de l'électricité) : taxe intérieure sur la consommation finale d'électricité. La contribution au service public de l'électricité (CSPE), la contribution au tarif spécial de solidarité (CTSS) et la contribution biométhane ont été supprimées pour les consommations postérieures au 31 décembre 2015. Ces suppressions ont été compensées en 2016 par une redéfinition de la taxe intérieure sur la consommation finale

d'électricité (TICFE), renommée « contribution au service public de l'électricité », et une augmentation de la taxe intérieure sur la consommation de gaz naturel (TICGN). Son produit est affecté au « budget général » de l'Etat.

CTA (contribution tarifaire d'acheminement) : prélèvement additionnel au tarif d'utilisation des réseaux et qui assure le financement des retraites des agents des activités régulées.

CU (contrat unique) : contrat, au sens de l'article L. 111-92 du code de l'énergie, regroupant la fourniture et l'accès aux réseaux, conclu entre un consommateur final et un fournisseur, pour un site de consommation donné.

Démarchage net : différence entre le nombre de clients entrant dans le portefeuille d'un fournisseur et le nombre de clients sortant de ce portefeuille (sans prise en compte des déménagements). Globalement, les flux liés au démarchage sont nuls.

ELD (entreprise locale de distribution) : entreprise ou régie qui assure la distribution et/ou la fourniture d'électricité ou de gaz sur un territoire déterminé, non desservi par Enedis ou GRDF.

Expéditeur (G) : partie ayant conclu un contrat d'acheminement avec le gestionnaire de réseau de transport. L'expéditeur peut être, selon le cas, le client éligible, le fournisseur ou leur mandataire, tels que définis à l'article L. 111-97 du code de l'énergie.

Fournisseur (E) : entreprise titulaire d'une autorisation de fourniture en vertu des dispositions des articles L. 333-1 et R. 331-1 et suivants du code de l'énergie.

Fournisseur (G) : entreprise titulaire d'une autorisation de fourniture en vertu des dispositions des articles L. 443-1 et R. 443-1 et suivants du code de l'énergie.

Fournisseur alternatif : les fournisseurs alternatifs regroupent les fournisseurs qui ne sont pas des fournisseurs historiques pour l'énergie considérée.

Fournisseur historique : un fournisseur est considéré comme historique dans une énergie, s'il commercialise ou a commercialisé des tarifs réglementés de vente dans cette énergie. La notion de fournisseur historique utilisée dans le présent rapport recouvre :

(E) dans le cas de l'électricité, EDF et les ELD. Un fournisseur historique n'est pas considéré comme un fournisseur alternatif en dehors de sa zone de desserte historique. De même, un fournisseur historique est le seul fournisseur à pouvoir proposer le tarif réglementé sur sa zone de desserte historique.

(G) dans le cas du gaz naturel, Engie, Total, les ELD. Un fournisseur historique n'est pas considéré comme un fournisseur alternatif en dehors de sa zone de desserte historique. De même, un fournisseur historique est le seul fournisseur à pouvoir proposer le tarif réglementé sur sa zone de desserte historique.

GC (garantie de capacité) : document électronique certifié par RTE attestant de la disponibilité de capacité de production ou d'effacement durant les périodes de pointe. Chaque acteur obligé doit justifier chaque année d'un certain volume de garanties de capacité en lien avec la consommation sur la période de pointe de ses consommateurs finals pour les fournisseurs ou de sa propre consommation pour les consommateurs ou les acheteurs de pertes qui, pour tout ou partie de leur consommation d'électricité, s'approvisionnent directement sur les marchés.

GO (garantie d'origine) : document électronique attestant au consommateur final que tout ou partie de son électricité est d'origine renouvelable ou produite par cogénération. Délivrées aux producteurs proportionnellement à la quantité d'électricité produite à partir de sources d'énergies renouvelables et de cogénération, les garanties d'origine peuvent ensuite être échangées en vue de leur utilisation par les fournisseurs pour attester auprès de leurs clients de l'origine renouvelable de l'électricité qu'ils consomment.

Gestionnaire de réseau de transport ou de distribution : société en charge de la conception, de la construction, de l'exploitation, de l'entretien et du développement d'un réseau de transport ou de distribution d'électricité ou de gaz naturel, assurant l'exécution des contrats relatifs à l'accès des tiers à ces réseaux.

HHI – Indice Herfindahl-Hirschman (HHI) : égal à la somme des carrés des parts de marché des intervenants, et mesure la concentration du marché (il est d'autant plus élevé que le marché est concentré). On considère généralement qu'un marché est peu concentré si son HHI est inférieur à 1 000, et très concentré s'il est supérieur à 1 800.

Mise en service : démarrage de la fourniture d'un client nouvellement installé, soit sur un point de livraison existant au préalable (cas des mises en service sur site existant), soit sur un nouveau point de livraison (cas des premières mises en service).

Nombre de sites : décompte, à une date donnée, du nombre de sites actifs. Pour un site multifournisseurs :

(E) dans le cas de l'électricité, celui-ci est rattaché au portefeuille de son fournisseur principal (responsable d'équilibre pour les clients en CARD et CART).

(G) dans le cas du gaz naturel, celui-ci est rattaché au portefeuille dont la capacité de transport souscrite est la plus élevée.

Offre de fourniture : contrat proposé par un fournisseur à un consommateur afin d'assurer à ce dernier son approvisionnement en électricité ou en gaz naturel. Deux types d'offres existent sur le marché :

- les contrats aux tarifs réglementés de vente, proposés uniquement par les fournisseurs historiques sur leur territoire respectif et dont le prix est fixé par les pouvoirs publics. Le territoire d'un fournisseur historique est défini par un contrat de concession ou un règlement de service de régie. La souscription à ces tarifs est soumise à conditions.
- les contrats en offre de marché, qui peuvent être proposés par tous les fournisseurs.

Outil de pricing : permet d'effectuer des estimations des coûts afférents à la fourniture d'un type de client donné. Ces analyses permettent *in fine* de réaliser des études de contestabilité d'une offre de marché vis-à-vis du tarif réglementé de vente. La CRE a développé des outils pour le marché de l'électricité et pour le marché du gaz naturel.

Offre 100 % online : offre dont la gestion clientèle et la souscription sont opérées exclusivement sur internet, les échanges avec le fournisseur s'exécutant au moyen d'e-mail, d'une messagerie instantanée ou au travers d'un espace client.

Offre transitoire : offre par défaut, d'une durée ne pouvant excéder 6 mois, sur laquelle ont été automatiquement basculés les consommateurs n'ayant pas souscrit une offre de marché avant la date de fin d'éligibilité aux tarifs réglementés de vente, en application des paragraphes III et VI de l'article 25 de la loi du 17 mars 2014.

Offre verte : désignent les offres dont la totalité de l'électricité provient de sources d'énergies renouvelables telles que l'énergie éolienne, solaire, géothermique, hydraulique, marine ou encore l'énergie issue de la biomasse (bois, gaz de décharge, gaz de stations d'épuration d'eaux usées, biogaz...) ou de cogénération.

Le mécanisme des garanties d'origine permet de prouver au consommateur que l'électricité qu'il consomme est issue des énergies renouvelables ou de la cogénération. Par extension les offres vertes en gaz naturel, désignent les offres certifiées par des garanties d'origine biométhane.

PEG (point d'échange de gaz) (G) : point virtuel, rattaché à une zone d'équilibrage, où un expéditeur peut céder du gaz à un autre expéditeur.

Périmètre d'équilibre (E) : le périmètre d'équilibre contractuel est constitué par des moyens d'injection (sites physiques de production, achat en bourse ou à d'autres acteurs, imports) et des éléments de soutirage (sites physiques de consommation, vente sur la bourse ou à d'autres acteurs de manière bilatérale).

Période de pointe PP1 : période de 10 à 15 jours, signalés par RTE en J-1 sur la base d'un critère de plus forte consommation, parmi les jours éligibles PP1. Ces derniers sont définis comme les jours ouvrés des mois de janvier à mars et de novembre à décembre à l'exclusion des vacances de Noël. Au sein des jours PP1 retenus, les plages horaires [7h00; 15h00[et 18h00; 20h00[sont considérées comme les heures PP1.

Période de pointe PP2 : période de 10 à 25 jours, signalés par RTE en J-1. Les jours PP2 sont choisis selon deux critères :

- tous les jours de la Période de Pointe PP1 sont des jours de la Période de Pointe PP2 ;
- les jours PP2 hors PP1 sont sélectionnés sur un critère de tension du système électrique.

Les jours de PP2 sont sélectionnés parmi les jours des mois de janvier à mars et de novembre à décembre, à l'exclusion vacances scolaires de Noël. Les jours de PP2 étant aussi des jours de PP1 ne peuvent être sélectionnés que parmi les jours ouvrés. La somme des jours PP2 du mois de novembre et des jours PP2 du mois de mars est inférieure ou égale à 25 % du nombre total de jours de PP2 pour une année.

Au sein des jours PP2 retenus, les plages horaires [7h00; 15h00[et 18h00; 20h00[sont considérées comme les heures PP2.

Point d'entrée (G) : point physique où l'expéditeur met à disposition de GRTgaz tout ou partie du gaz en exécution du contrat d'acheminement. Un point d'entrée est rattaché à une et une seule zone d'équilibrage.

PRM (Prix de Référence Marché) : prix de référence des garanties de capacité défini par la Délibération de la CRE du 6 mai 2015 portant décision sur la règle de calcul du prix de référence marché prévu par les règles du

mécanisme de capacité. Le prix de référence marché pour une année de livraison est défini comme la moyenne arithmétique simple des prix observés lors des sessions d'enchères organisées prévues entre l'ouverture du registre pour l'année de livraison et le début de l'année de livraison.

Résiliation de contrat :

(E) en électricité, elle correspond à l'arrêt contractuel de fourniture d'électricité d'un site donné. Le site sort alors du périmètre de livraison de son ancien fournisseur et passe du statut d'actif à inactif (point sans fournisseur).

(G) en gaz naturel, celle-ci se fait en même temps que la mise hors service du site.

Responsable d'équilibre (E) : opérateur engagé contractuellement, auprès de RTE, à financer le coût des écarts constatés *a posteriori* entre électricité injectée et électricité soutirée, au sein d'un périmètre d'équilibre contractuel. Le responsable d'équilibre peut être un fournisseur d'électricité (français ou étranger), un consommateur (site d'un groupe, entreprise désignée par un groupe d'entreprises) ou n'importe quel tiers (banque, courtier etc.)

Segments du marché de détail :

(E) le marché de détail est divisé en quatre segments :

- Grands sites non résidentiels : sites dont la puissance souscrite est supérieure ou égale à 250 kW. Leur consommation annuelle est supérieure à 1 GWh en général.
- Sites moyens non résidentiels : sites dont la puissance souscrite est comprise entre 36 kVA et 250 kW. Leur consommation annuelle est comprise en général entre 0,15 GWh et 1 GWh.
- Petits sites non résidentiels : sites non résidentiels dont la puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA. Leur consommation annuelle est en général inférieure à 0,15 GWh.
- Sites résidentiels : sites de particuliers. En général, leur puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA et leur consommation annuelle inférieure à 10 MWh.

La segmentation non résidentiel/résidentiel est établie par les GRD sur la base des données historiques ou sur déclaration des fournisseurs.

(G) le marché de détail est divisé en trois segments :

- les clients non résidentiels raccordés au réseau de transport
- les clients non résidentiels raccordés au réseau de distribution
- les clients résidentiels, raccordés au réseau de distribution

La distinction non résidentiel/résidentiel est établie par les GRD sur la base des données historiques ou sur déclaration des fournisseurs.

Site : lieu de consommation de gaz ou d'électricité. Un site peut comporter plusieurs points de livraison (compteurs).

Spot : énergie achetée pour un jour donné, soit le jour avant (DA : *day ahead*), soit dans la journée même (WD : *within day*). Ces achats sont utilisés entre autres pour l'équilibrage.

TRV (tarif réglementé de vente) : les tarifs réglementés de vente, dont les évolutions sont fixées par les pouvoirs publics, ne peuvent être proposés que par les fournisseurs historiques.

En France métropolitaine, depuis le 1^{er} janvier 2016, ne sont plus éligibles aux tarifs réglementés de vente :

- les sites disposant d'une puissance souscrite en électricité supérieure à 36 kVA (par exemple centres commerciaux, tours de bureau, industries, grands hôtels, collectivités locales, etc.) ;
- les clients non domestiques dont la consommation annuelle de gaz est supérieure à 30 MWh et les copropriétés consommant plus de 150 MWh de gaz par an.

Le consommateur résidentiel peut à tout moment et sans frais résilier son contrat et changer d'offre ou de fournisseur pour une offre de marché ou revenir au tarif réglementé.

Tarifs d'utilisation des infrastructures

(E) TURPE (tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité) : tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (transport et distribution), couvrant les coûts engagés par les gestionnaires de réseaux publics pour l'exploitation et l'entretien des réseaux, ainsi que leur développement afin de permettre le raccordement des producteurs et des consommateurs. Ces tarifs sont élaborés par la CRE de manière transparente et non discriminatoire afin de couvrir l'ensemble des coûts supportés par les gestionnaires des réseaux dans la mesure où ces coûts correspondent à

ceux d'un gestionnaire de réseau efficace en prenant en compte les orientations de politique énergétique indiquées par le gouvernement. Ces tarifs sont transmis aux ministres chargés de l'économie et de l'énergie.

(G) Les tarifs d'utilisation des infrastructures régulées en gaz naturel sont fixés par la CRE : **ATRT** pour l'accès des tiers aux réseaux de transport, **ATRD** pour l'accès des tiers aux réseaux de distribution et **ATTM** pour l'accès des tiers aux terminaux méthaniers. L'accès au stockage n'est pas régulé.

Taux de rotation ou taux de *switch* : ratio du nombre de changements de fournisseurs ajouté aux mises en services des fournisseurs alternatifs dans la zone desservant le client, et du nombre total des clients éligibles dans chaque segment de clientèle. Il est à noter que le taux de switch ne tient pas compte des contrats renégociés sans qu'il y ait changement de fournisseur.

Le taux de *switch* annuel se calcule de la manière suivante :

- Somme sur l'année considérée
 - des changements de fournisseur, chez tous les fournisseurs, ayant lieu pendant cette année ;
 - des mises en service de nouveaux sites chez les fournisseurs alternatifs et les fournisseurs historiques en dehors de leur zone historique de desserte
- Divisée par le nombre de sites à la fin de l'année considérée.

TCFE (taxe sur la consommation finale d'électricité) : Les Taxes sur la Consommation Finale d'Electricité (TCFE) sont définies par chaque commune et chaque département. Ces taxes sont payées par tous les consommateurs d'électricité dont la puissance maximale souscrite est inférieure ou égale à 250 kVA. Depuis le 1er janvier 2016, les TCFE se déclinent en

- Taxe Communale sur la Consommation Finale d'Électricité (TCCFE) ;
- Taxe Départementale sur la Consommation Finale d'Électricité (TDCFE).

Ventes brutes : indicateur calculé, pour un fournisseur, comme la somme des changements de fournisseur en sa faveur et des mises en service. Les ventes brutes, en offre de marché ou au tarif réglementé, mesurent l'efficacité commerciale du fournisseur lors de l'acquisition de nouveaux sites. Elles représentent donc l'ensemble des clients acquis par les fournisseurs mais ne tiennent pas compte des clients que ce dernier a pu perdre au cours de la même période.

Ventes nettes : indicateur calculé, pour un fournisseur, comme les ventes brutes de ce fournisseur auxquelles est soustrait le nombre de clients perdus, soit lors d'un changement de fournisseur en sa défaveur, soit lors d'une résiliation de contrat. Les ventes nettes représentent donc le nombre de clients que le fournisseur a réellement acquis dans son portefeuille durant la période considérée.

ZET (zone d'équilibrage transport) : zone géographique du réseau de transport de gaz sur laquelle l'équilibre doit être assuré entre les entrées et les sorties de gaz. Chaque expéditeur est soumis à une obligation générale d'équilibrage sur chaque zone d'équilibrage et ce afin de limiter l'ampleur des déséquilibres à compenser par les GRT.

Zone Nord-B/Nord-H : zone d'équilibrage Nord-B est alimentée en gaz-B, qui provient essentiellement des Pays-Bas et qui se distingue par sa teneur plus élevée en azote (B pour "Bas pouvoir calorifique"). La zone d'équilibrage Nord-H est alimentée en gaz-H, qui est identique au gaz distribué sur le reste du territoire et qualifié de gaz-H pour "Haut pouvoir calorifique". Contractuellement, les anciennes zones Nord H et Nord B ont fusionné au 1er avril 2013.

Zone Sud/Sud-Ouest : depuis le 1er avril 2015, les places de marché PEG Sud et TIGF ont fusionné conduisant à la création d'une place de marché commune : le TRS (*Trading Region South*). Il ne subsiste donc aujourd'hui qu'un seul point d'échange (le TRS) mais les deux zones d'équilibrage restent distinctes.

ZNI (zones non interconnectées) : zones du territoire national qui ne sont pas reliées par des lignes électriques au réseau métropolitain continental (DOM, Corse, Mayotte, Saint-Pierre et Miquelon, îles bretonnes).

INDEX DES GRAPHIQUES

Figure 1 : Connaissance du droit de changer de fournisseur d'énergie (en %)	12
Figure 2 : Typologie des sites en électricité au 31 décembre 2017	15
Figure 3 : Evolution du nombre de fournisseurs nationaux actifs d'électricité, au 31 décembre, 2007-2017, inscrits sur le site énergie-info	18
Figure 4 : Répartition des offres d'électricité en nombre de sites et en volume, tous segments de clientèle confondus	18
Figure 5 : Répartition des offres électricité par segment de clientèle, en nombre de sites, au 31/12/2017	19
Figure 6 : Répartition des offres électricité par segment de clientèle, en consommations annualisées, au 31/12/2017	20
Figure 7 : Évolution du nombre de sites électricité en offre de marché entre le 31/12/2016 et le 31/12/2017	21
Figure 8 : Évolution de la consommation annualisée d'électricité des sites en offre de marché (en TWh), entre le 31/12/2016 et le 31/12/2017	21
Figure 9 : Segment résidentiel - Répartition des offres de marché d'électricité des responsables d'équilibre à fin 2017 et évolution par rapport à fin 2016	23
Figure 10 : Segment petits sites non résidentiels - Répartition des offres de marché d'électricité des responsables d'équilibre à fin 2017 et évolution par rapport à fin 2016	23
Figure 11 : Segment sites moyens non résidentiels - Répartition des offres de marché d'électricité des responsables d'équilibre à fin 2017 et évolution par rapport à fin 2016	24
Figure 12 : Segment grands sites non résidentiels - Répartition des offres de marché d'électricité des responsables d'équilibre à fin 2017 et évolution par rapport à fin 2016	24
Figure 13 : Évolution du nombre de mises en service de l'électricité par trimestre au cours de l'année 2017	26
Figure 14 : Évolution du nombre de changements de fournisseur d'électricité chez les fournisseurs alternatifs au cours de l'année 2017	27
Figure 15 : Évolution du démarchage net pour la vente d'électricité par trimestre sur l'année 2017	27
Figure 16 : Évolution des ventes brutes d'électricité par trimestre au cours de l'année 2017	28
Figure 17 : Évolution des ventes nettes d'électricité par trimestre au cours de l'année 2017	28
Figure 18 : Taux de rotation entre 2008 et 2017 (en nombre de sites)	29
Figure 19 : Indice d'Herfindahl-Hirschmann par segment de marché, au 31/12/2017	30
Figure 20 : Nombre de coupures en électricité en 2016 et 2017	31
Figure 21 : Nombre de réductions de puissance en électricité en 2016 et 2017	31
Figure 22 : Nombre de résiliations en électricité en 2016 et 2017	32
Figure 23 : Évolution de la répartition des sites électricité par type d'offre entre 2016 et 2017 sur le territoire des entreprises locales de distribution	33
Figure 24 : Évolution de la répartition des volumes d'électricité par type d'offre entre 2016 et 2017 sur le territoire des entreprises locales de distribution	34
Figure 25 : Évolution du nombre de sites électricité en offre de marché sur le territoire des entreprises locales de distribution entre le 31/12/2016 et le 31/12/2017	34
Figure 26 : Évolution de la consommation annualisée d'électricité en offre de marché sur le territoire des entreprises locales de distribution (en TWh) entre le 31/12/2016 et le 31/12/2017	35
Figure 27 : Ventilation des offres de marché à fin 2017 en nombre de sites, sur les réseaux des 6 principales entreprises locales de distribution en électricité, sur le segment des sites résidentiels	35
Figure 28 : Ventilation des offres de marché à fin 2017, en volume et en nombre de sites, sur les réseaux des 6 principales entreprises locales de distribution en électricité, sur le segment moyens et grands sites professionnels	36
Figure 29 : Répartition des consommations annualisées des sites moyens et grands professionnels en électricité, par type d'offre au 31 décembre 2017, sur les réseaux des 6 principales entreprises locales de distribution	37
Figure 30 : Répartition des ventes d'EDF aux tarifs réglementés « Bleu » au 31 décembre 2017	38
Figure 31 : Facture annuelle en euros courants d'un client bleu résidentiel ayant souscrit l'option Base et une puissance de 6 kVA	39
Figure 32 : Facture annuelle en euros courants d'un client bleu résidentiel ayant souscrit l'option heures pleines heures creuses et une puissance de 9 kVA	40
Figure 33 : Évolution du nombre d'offres de marché proposées à un consommateur de type « Base » en électricité	41
Figure 34 : Nombre d'offres proposées par les fournisseurs en électricité pour un consommateur de type « Base », au premier trimestre 2017	42
Figure 35 : Évolution du nombre d'offres de marché à prix variable moins chères que le tarif réglementé de vente, proposées à un client Base et à un client HP/HC et évolution du nombre total d'offres à prix variable en électricité	43

Figure 36 : Évolution du nombre d'offres de marché à prix fixe moins chères que le tarif réglementé de vente, proposées à un client Base et à un client HP/HC et évolution du nombre total d'offres à prix fixe en électricité...	43
Figure 37: Portefeuille, des quatre principaux fournisseurs d'électricité, en nombre de sites résidentiels par type d'offres souscrites au quatrième trimestre 2017	45
Figure 38 : Portefeuille, des quatre principaux fournisseurs d'électricité, en nombre de sites résidentiels par type d'offres de marché à prix fixe souscrites et leur durée d'engagement au quatrième trimestre 2017	46
Figure 39 : Part des clients résidentiels, des quatre principaux fournisseurs, ayant souscrit une offre bi-énergies, parmi ceux disposant des deux énergies dans leur foyer, au quatrième trimestre de 2017	47
Figure 40 : Nombre de clients résidentiels souscrivant un service payant en offre de marché et au tarif réglementé de vente, chez les quatre principaux fournisseurs d'électricité, au dernier trimestre de 2017.....	48
Figure 41 : Ventilation de sites résidentiels souscrivant un service payant en offre de marché et au tarif réglementé de vente, chez les quatre principaux fournisseurs d'électricité, au dernier trimestre de 2017	48
Figure 42 : Portefeuille, des quatre principaux fournisseurs d'électricité, en nombre de petits sites non résidentiels par type d'offres souscrites au quatrième trimestre 2017	50
Figure 43: Portefeuille, des quatre principaux fournisseurs d'électricité, en nombre de petits sites non résidentiels par durée des offres à prix fixe souscrites au quatrième trimestre 2017	51
Figure 44 : Part des petits sites non résidentiels* ayant souscrit une offre bi-énergies, parmi ceux disposant des deux énergies, au quatrième trimestre de 2017.....	52
Figure 45 : Portefeuille des quatre principaux fournisseurs d'électricité, en nombre de moyens et grands sites non résidentiels, et volumes de consommation annualisée (TWh), par type d'offres souscrites au quatrième trimestre 2017.....	53
Figure 46 : Ventilation, pour les quatre principaux fournisseurs d'électricité, en nombre de moyens et grands sites non résidentiels par durée des offres à prix fixe souscrites au quatrième trimestre 2017	54
Figure 47 : Typologie des sites en gaz naturel au 31 décembre 2017.....	56
Figure 48 : Fournisseurs nationaux actifs de gaz naturel.....	59
Figure 49 : Répartition des offres de gaz en nombre de sites et en volume, tous segments de clientèle confondus	59
Figure 50 : Répartition des offres de gaz par segment de clientèle, en nombre de sites	60
Figure 51 : Répartition des offres de gaz par segment de clientèle, en consommations annualisées	61
Figure 52 : Évolution du nombre de sites fournis en offre de marché de gaz.....	61
Figure 53 : Évolution de la consommation annualisée de gaz fournie en offre de marché (en TWh).....	62
Figure 54 : Parts de marché des fournisseurs alternatifs sur le marché résidentiel par zone d'équilibrage au 31 décembre 2017	64
Figure 55 : Parts de marché des fournisseurs alternatifs sur le marché non résidentiel distribution par zone d'équilibrage au 31 décembre 2017	64
Figure 56 : Parts de marché des fournisseurs alternatifs sur le marché non résidentiel transport par zone d'équilibrage au 31 décembre 2017	65
Figure 57 : Évolution des parts de marché des fournisseurs alternatifs de gaz selon l'option tarifaire, en nombre de sites.....	66
Figure 58 : Évolution des parts de marché des fournisseurs alternatifs de gaz selon l'option tarifaire, en volume	66
Figure 59 : Répartition des offres de marché de gaz des expéditeurs finals à fin 2017 et évolution par rapport à fin 2016, pour les clients non résidentiels raccordés au réseau de transport.....	68
Figure 60 : Répartition des offres de marché de gaz des expéditeurs finals à fin 2017 et évolution par rapport à fin 2016, pour les clients non résidentiels raccordés au réseau de distribution	69
Figure 61 : Répartition des offres de marché de gaz des expéditeurs finals à fin 2017 et évolution par rapport à fin 2016, sur le segment des clients résidentiels.....	70
Figure 62 : Évolution du nombre de mises en service de gaz par trimestre sur l'année 2017, sur le segment résidentiel	71
Figure 63 : Évolution du nombre de mises en service de gaz par trimestre sur l'année 2017, sur le segment non résidentiel	71
Figure 64 : Évolution du nombre de changements de fournisseur de gaz sur l'année 2017, sur le segment résidentiel	72
Figure 65 : Évolution du nombre de changements de fournisseur de gaz sur l'année 2017, sur le segment non résidentiel	73
Figure 66 : Évolution du démarchage net pour la vente de gaz par trimestre sur l'année 2017, sur le segment résidentiel	73
Figure 67 : Évolution du démarchage net pour la vente de gaz par trimestre sur l'année 2017, sur le segment non résidentiel	74
Figure 68 : Évolution des ventes brutes de gaz par trimestre sur l'année 2017, sur le segment résidentiel.....	75
Figure 69 : Évolution des ventes brutes de gaz par trimestre sur l'année 2017, sur le segment non résidentiel ..	75
Figure 70 : Évolution des ventes nettes de gaz par trimestre sur l'année 2017, sur le segment résidentiel.....	76

Figure 71 : Évolution des ventes nettes de gaz par trimestre sur l'année 2017, sur le segment non résidentiel...	76
Figure 72 : Taux de rotation entre 2008 et 2017 (en nombre de sites gaz).....	77
Figure 73 : Indice d'Herfindahl-Hirschmann par segment de marché, au 31/12/2017.....	78
Figure 74 : Nombre de coupures de gaz pour impayés de clients résidentiels en 2016 et 2017.....	79
Figure 75 : Nombre de résiliations de contrat de fourniture de gaz en 2016 et 2017.....	79
Figure 76 : Évolution de la répartition des sites de gaz par type d'offre entre 2016 et 2017 sur le territoire des entreprises locales de distribution.....	80
Figure 77 : Évolution de la consommation de gaz par type d'offre entre 2016 et 2017 sur le territoire des entreprises locales de distribution.....	81
Figure 78 : Évolution du nombre de sites fournis en offre de marché en gaz sur le territoire des entreprises locales de distribution.....	81
Figure 79 : Évolution de la consommation annualisée de gaz fournie en offre de marché sur le territoire des entreprises locales de distribution (en TWh).....	82
Figure 80 : Ventilation des offres de marché par expéditeur final à fin 2017, en volume, sur les réseaux des 3 principales entreprises locales de distribution de gaz, sur le segment des clients résidentiels.....	83
Figure 81 : Répartition en de nombre de sites des clients résidentiels en gaz, par type d'offre au 31 décembre 2017, sur les réseaux de chaque entreprise locale de distribution.....	84
Figure 82 : Ventilation des offres de marché par expéditeur final à fin 2017, en volume, sur les réseaux des 3 principales entreprises locales de distribution de gaz, sur le segment des clients non résidentiels.....	85
Figure 83 : Répartition des consommations annualisées des clients non résidentiels en gaz, par type d'offre au 31 décembre 2017, sur les réseaux de chaque entreprise locale de distribution.....	86
Figure 84 : Répartition des ventes d'Engie aux tarifs réglementés de vente de gaz en distribution publique en 2017 - 2018.....	87
Figure 85 : Composantes d'une facture HT aux tarifs réglementés de vente de gaz d'Engie en moyenne sur l'année 2017.....	89
Figure 86 : Comparaison au 31 décembre 2017 des factures hors taxes et CTA d'un client se chauffant au gaz pour Engie (niveau de prix min et max) et les différentes entreprises locales de distribution en euros par an.....	90
Figure 87 : Comparaison au 31 décembre 2017 des factures hors taxes d'un client se chauffant au gaz pour Engie (niveau de prix min et max) et les différentes entreprises locales de distribution à coûts de distribution équivalents.....	91
Figure 88 : Pourcentages du nombre total d'ELD ayant choisi d'indexer le coût de leurs approvisionnements en gaz sur les différents indices en décembre 2017.....	92
Figure 89 : Évolution du nombre d'offres de marché proposées à un consommateur de type « Chauffage » situé à Paris, en gaz naturel.....	94
Figure 90 : Évolution du nombre d'offres de marché à prix variable moins chères TTC que le tarif réglementé de vente, proposées à un client type 2 « Chauffage » de gaz naturel situé à Paris, et évolution du nombre total d'offres à prix variable en gaz.....	95
Figure 91 : Évolution du nombre d'offres de marché à prix fixe moins chères TTC que le tarif réglementé de vente, proposées à un client type 2 « Chauffage » de gaz naturel situé à Paris, et évolution du nombre total d'offres à prix fixe en gaz.....	96
Figure 92 : Portefeuille, des cinq principaux fournisseurs de gaz naturel, en nombre de sites résidentiels par type d'offres souscrites au quatrième trimestre 2017.....	98
Figure 93 : Portefeuille, des cinq principaux fournisseurs de gaz naturel, en nombre de sites résidentiels par type d'offres de marché à prix fixe souscrites et leur durée d'engagement au quatrième trimestre 2017.....	99
Figure 94 : Nombre de clients résidentiels souscrivant un service payant en offre de marché et au tarif réglementé de vente, chez les cinq principaux fournisseur de gaz naturel, au dernier trimestre de 2017.....	100
Figure 95 : Ventilation de sites résidentiels souscrivant un service payant en offre de marché et au tarif réglementé de vente, chez les cinq principaux fournisseurs de gaz naturel, au dernier trimestre de 2017.....	100
Figure 96 : Portefeuille, des cinq principaux fournisseurs de gaz naturel, en nombre de sites petits professionnels par type d'offres souscrites au quatrième trimestre 2017.....	101
Figure 97 : Portefeuille, des cinq principaux fournisseurs de gaz naturel, en nombre de sites petits professionnels par type d'offres souscrites au quatrième trimestre 2017.....	102
Figure 98 : Portefeuille, des cinq principaux fournisseurs de gaz naturel, en nombre de sites petits professionnels par type d'offres de marché à prix fixe souscrites et leur durée d'engagement au quatrième trimestre 2017.....	102
Figure 99 : Portefeuille, des cinq principaux fournisseurs de gaz naturel, en nombre de sites moyens et grands professionnels par type d'offres à prix fixe souscrites au quatrième trimestre 2017.....	103
Figure 100 : Portefeuille, des cinq principaux fournisseurs de gaz naturel, en nombre de sites moyens et grands professionnels par type d'offres de marché à prix fixe souscrites et leur durée d'engagement au quatrième trimestre 2017.....	104

INDEX DES TABLEAUX

Tableau 1 : Segments de clientèle en électricité.....	14
Tableau 2 : Segments tarifaires des consommateurs de gaz raccordés au réseau de distribution	65



15, rue Pasquier - 75379 Paris Cedex 08 - France
Tél. : +33 (0)1 44 50 41 00 - Fax : +33 (0)1 44 50 41 11
www.cre.fr