



## DOSSIER DE PRESSE

23 novembre 2020

# RAPPORT : Le fonctionnement des marchés de détail français de l'électricité et du gaz naturel

## Le consommateur entre opportunité et vigilance !

**La CRE publie son rapport sur le fonctionnement des marchés de détail français. Elle y souligne leur dynamisme, le développement de la concurrence favorisant l'émergence d'offres diversifiées et innovantes au bénéfice des consommateurs. La CRE appelle à la vigilance sur la labellisation des offres vertes et le fonctionnement des comparateurs d'offres.**

La CRE place les consommateurs finals au cœur de sa mission de surveillance des marchés de détail de l'électricité et du gaz naturel en tenant compte de leurs attentes. Ce rapport sur le fonctionnement des marchés de détail français de l'électricité et du gaz naturel s'inscrit ainsi dans une démarche d'information et de pédagogie sur l'organisation de ces marchés et les enjeux qu'ils soulèvent.

La CRE observe la forte progression de la concurrence sur le segment professionnel comme résidentiel, ce qui se traduit notamment par des changements de fournisseurs de plus en plus fréquents. La suppression progressive des tarifs réglementés de vente pour certaines catégories de consommateurs est appelée à renforcer cette tendance. La diversité des offres de marché est une opportunité pour les consommateurs qui peuvent choisir des offres et services innovants et adaptés à leurs besoins, alors même que leurs attentes évoluent, encouragées notamment par la transition énergétique et le développement du numérique.

Alors que l'ouverture des marchés s'intensifie, la CRE appelle à plus de transparence sur deux points de vigilance en particulier.

Ainsi, la CRE recommande d'améliorer le dispositif des offres vertes, afin d'éviter tout risque de confusion pour les consommateurs qui y voient une façon de participer de manière volontariste au développement des EnR. La CRE n'est pas opposée à ce qu'une labellisation vienne compléter le cadre existant. Cependant, la valeur ajoutée d'une offre labellisée « verte » doit résider dans sa participation effective à la construction de nouvelles installations de production renouvelable.

Par ailleurs, les comparateurs d'offres constituent une opportunité pour la dynamique concurrentielle du marché de masse, à condition d'offrir une information transparente, claire et objective. C'est pourquoi la CRE intégrera désormais une veille systématique des pratiques des comparateurs dans le cadre de ses missions de surveillance.

Pour rappel, les tarifs réglementés de vente seront supprimés au 1<sup>er</sup> décembre 2020 pour les consommateurs professionnels de gaz naturel, au 1<sup>er</sup> janvier 2021 pour certains consommateurs professionnels d'électricité et au 1<sup>er</sup> juillet 2023 pour les consommateurs résidentiels de gaz naturel.

[Consulter sur le site de la CRE le guide pour les professionnels concernés](#)

## **1. LA CRE PLACE LES CONSOMMATEURS FINALS AU CŒUR DE SA MISSION DE SURVEILLANCE DES MARCHES DE DETAIL**

L'article L. 131-1 du code de l'énergie prévoit que la CRE concourt au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel, au bénéfice des consommateurs finals.

A ce titre, les consommateurs et leurs attentes sont au centre du présent rapport sur le fonctionnement du marché de détail. Le régulateur s'inscrit ainsi dans une démarche d'information et de pédagogie sur le mode de fonctionnement de ces marchés et des enjeux qu'ils soulèvent.

Pour le régulateur, la concurrence est un moyen et non une fin. L'ouverture à la concurrence des marchés de détail doit se faire au bénéfice du consommateur, en lui proposant un meilleur service de fourniture d'électricité et de gaz, qu'il s'agisse du prix, de la qualité de service, ou d'innovations commerciales ou techniques. C'est pourquoi le développement des offres de marché est un indicateur essentiel. Il traduit le caractère dynamique et innovant du marché, à un moment où les attentes des consommateurs évoluent, encouragées notamment par la transition énergétique et le développement du numérique.

L'évolution des marchés fait émerger de nouveaux points de vigilance pour les consommateurs, relatifs notamment à la fin des tarifs réglementés de vente pour certaines catégories de consommateurs, à l'essor des offres vertes et aux comparateurs d'offres. La CRE se prête à une analyse approfondie de ces sujets, à partir de laquelle, elle livre son appréciation et ses recommandations.

Au-delà de son objectif pédagogique, la CRE entend avec le présent rapport informer utilement les professionnels du secteur et les pouvoirs publics sur l'état et le fonctionnement du marché, les alerter sur d'éventuels dysfonctionnements et proposer, le cas échéant, des pistes d'amélioration.

## 2. UN MARCHÉ DYNAMIQUE ET DIVERSIFIÉ

La CRE constate dans son rapport que la concurrence est bien établie sur le segment professionnel. C'est le cas sur tous les segments du marché du gaz naturel, et sur le haut de portefeuille en électricité. Le segment des petits sites professionnels en électricité fait exception, 66 % d'entre eux disposant d'une offre aux tarifs réglementés de vente chez un fournisseur historique. La fin des tarifs réglementés de vente d'électricité au 31 décembre 2020 pour plus de 1,3 million de ces clients devrait néanmoins renforcer la concurrence sur ce segment.

Les consommateurs professionnels privilégient les fournisseurs apportant une réelle clarté sur les factures d'énergies, ce qui les conduit à professionnaliser leurs pratiques d'achat, via, notamment, le rassemblement derrière des groupements d'achats ou encore le recours à des sociétés d'expertise ou de conseil. La CRE accueille favorablement cette tendance qui permet une amélioration de la qualité des services proposés par les fournisseurs et constitue un des effets bénéfiques du développement de la concurrence.

Sur le segment résidentiel, les offres de marché se développent fortement. Ce dynamisme se traduit par la mobilité importante des consommateurs qui changent plus fréquemment de fournisseur ou souscrivent des offres auprès des fournisseurs alternatifs lorsqu'ils emménagent dans un nouveau logement. Les tarifs réglementés de vente (TRV) d'électricité restent néanmoins prédominants sur ce segment. Les parts de marché des fournisseurs historiques, tous types d'offres confondus, demeurent élevées dans les deux énergies : 74 % en électricité et 67 % en gaz naturel. Pour les clients résidentiels, le développement des offres de marché des fournisseurs historiques est à cet égard un aspect nouveau pour l'électricité, alors que de telles offres existent depuis plus longtemps pour le gaz.

Le marché de la fourniture de clients résidentiels est fortement concentré, plus de 90 % des consommateurs ayant, en électricité comme en gaz naturel, souscrit une offre de marché chez un des quatre principaux fournisseurs : EDF, Engie, Total Direct Energie et ENI. Au 31 décembre 2019, 47 % des consommateurs résidentiels disposant des deux énergies dans leur foyer ont souscrit une offre d'électricité et de gaz naturel chez le même fournisseur.

Parts de marché, en fin d'année, tous segments de clients confondus, en volume de consommation	Électricité			Gaz naturel		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Fournisseurs alternatifs	31 %	34 %	38 %	64%	65 %	62 %
Fournisseurs historiques - offres de marché	32 %	31 %	30 %	23%	24 %	28 %
Fournisseurs historiques - TRV	37 %	35 %	32 %	13%	11 %	10 %

Cette dynamique nécessite lisibilité et confiance dans le fonctionnement du marché pour se renforcer. Entre 2017 et 2019, le nombre d'acteurs animant la concurrence sur le segment résidentiel a fortement cru, avec 7 fournisseurs d'électricité actifs supplémentaires, 6 en gaz naturel. En parallèle, l'essor des intermédiaires de marché privés (comparateurs d'offres par exemple) est notable. Ces derniers participent à la communication grandissante auprès des consommateurs résidentiels sur l'ouverture des marchés, et permettent d'insuffler une nouvelle dynamique via, notamment, les services de comparaison ou encore les achats groupés.

Une gamme d'offres de plus en plus diversifiée est à disposition des consommateurs. Le nombre d'offres de marché continue à croître, en électricité comme en gaz naturel, la majorité d'entre elles permettant aux consommateurs de réduire leurs factures par rapport aux TRV. Hors cet effet sur les prix, le développement de la concurrence, associé au déploiement des compteurs intelligents en voie d'achèvement, s'accompagne de l'apparition d'offres innovantes, variées, avec de multiples services et produits : calendriers de consommation originaux (offres « week-end », « heures super creuses »), services d'analyse et de suivi de la consommation, services d'aide à l'autoconsommation individuelle ou collective, offres à prix fixe, etc.

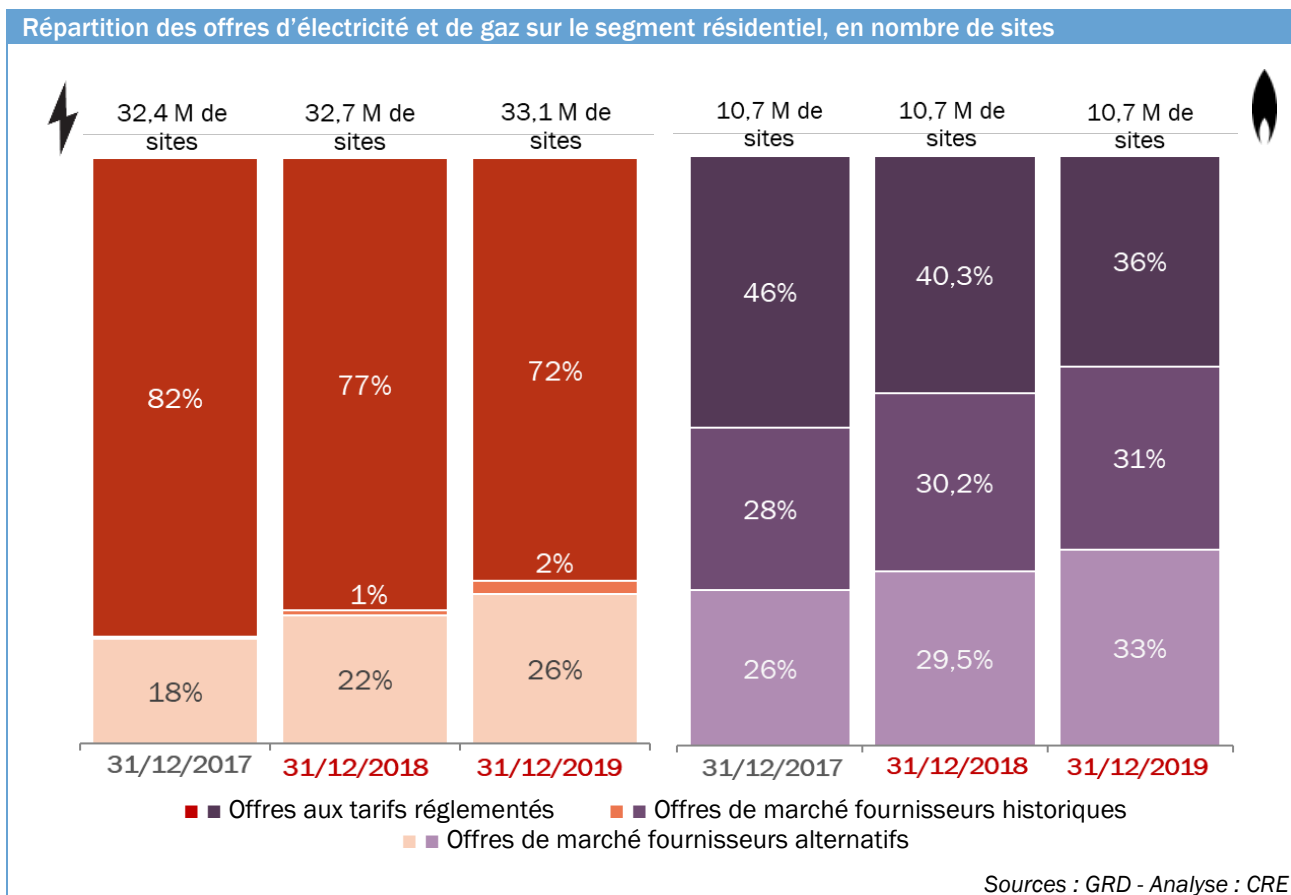
Ce foisonnement d'offres permet de répondre aux besoins des consommateurs qui peuvent, ainsi, trouver l'offre qui leur correspond le mieux. Elle traduit le jeu d'une concurrence effective sur le segment résidentiel, bien que

ce dernier reste concentré et dominé par les fournisseurs historiques. Parmi cet éventail, les offres vertes d'électricité constituent en 2018 et 2019 le relais principal de croissance des offres de marché.

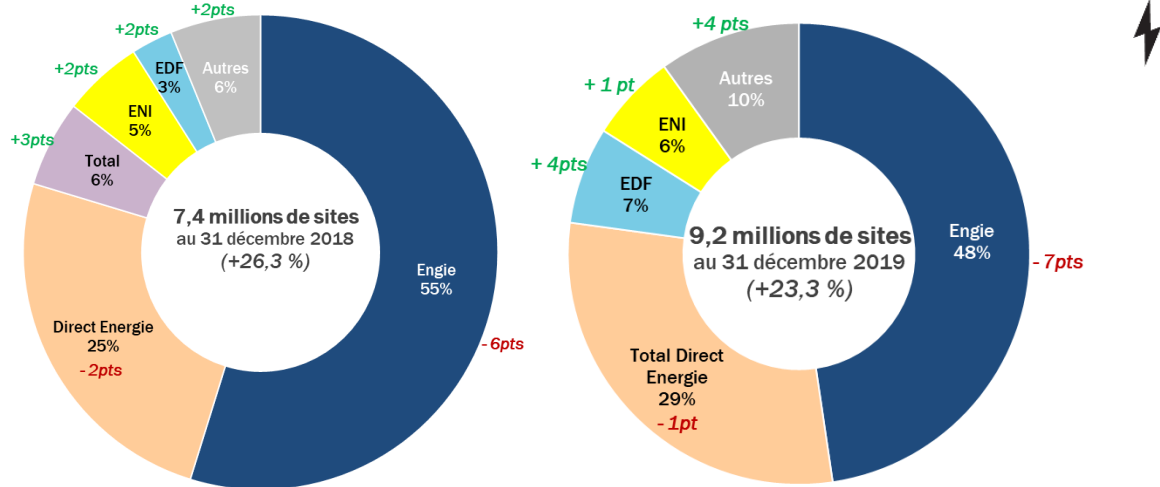
Enfin, la CRE constate dans son rapport que ce dynamisme national est absent dans les territoires des entreprises locales de distribution pour les consommateurs résidentiels ou petits professionnels. Sur le territoire des ELD, la concurrence est au 31 décembre 2019 quasi-inexistante sur le segment résidentiel. Les raisons invoquées 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 locale.

Il en résulte que les consommateurs résidentiels ou petits professionnels résidant dans une zone de desserte d'une ELD ne bénéficient pas d'un véritable choix d'offres de fourniture. Cela limite, en pratique, leur droit garanti par la loi de choisir un fournisseur, y compris sur le territoire des 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).

La CRE ne se satisfait pas de cette situation, et elle fera preuve de la plus grande vigilance quant aux pratiques commerciales des fournisseurs historiques sur ces territoires. Des travaux sont par ailleurs engagés sur une harmonisation des systèmes d'information entre les différents gestionnaires de réseaux, pour lesquels la CRE considère que les opérateurs concernés ont une obligation de résultat.



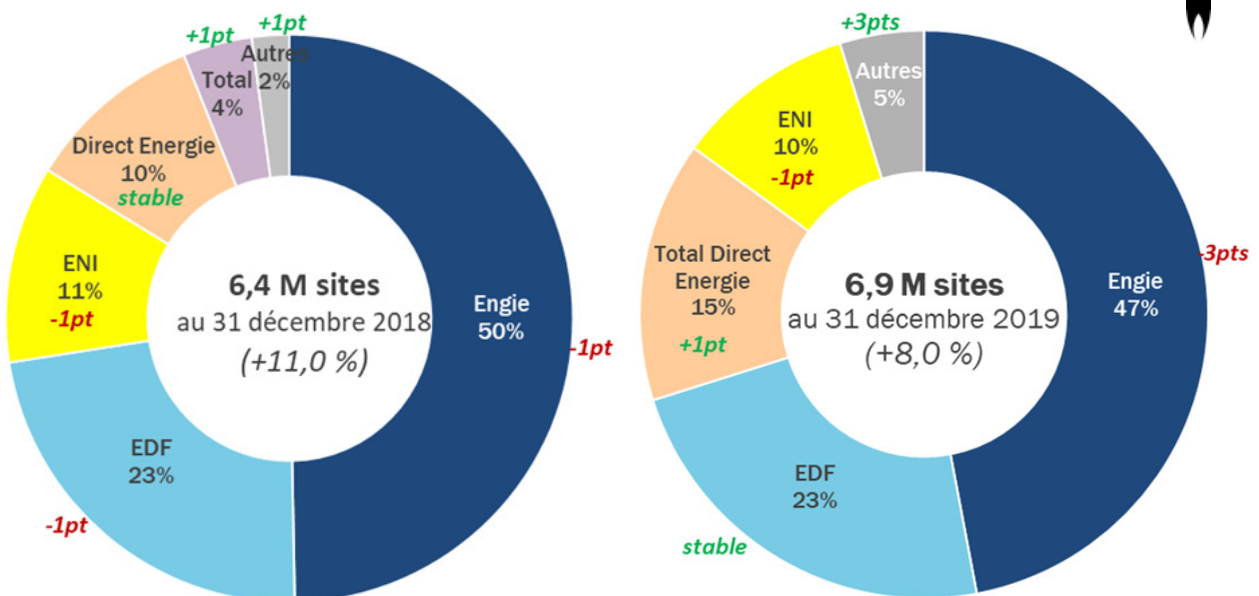
**Répartition des offres de marché d'électricité des responsables d'équilibre à fin 2018 et 2019 sur le segment résidentiel, en nombre de sites**



Autres (2019) : Alsen, Alterna, BCM Energie, Butagaz, EDSB L'Agence, EkWateur, E.Leclerc, Elecocité, Enalp, Enargia, Enercoop, Energies d'ici, Energies du Santerre, ES Energies Strasbourg, Gaz de Bordeaux, Gazena, Gédia, GEG, Green Yellow, Hydroption, Iberdrola, Ilek, Lucia, MEGA Energie, Mint Energie, NextEarth, Séolis, SICAE Oise, Sorégies, Sowatt, Synelva, UEM, Urban Solar Energy, Vattenfall, Wekiwi, Xélan.

Sources : GRD - Analyse : CRE

**Répartition des offres de marché de gaz des expéditeurs finals à fin 2018 et 2019 sur le segment des clients résidentiels, en nombre de sites**



Autres (2019) : Alpiq, Antargaz, Axpo, Butagaz, Caléo, Dyneff Gaz, EkWateur, Endesa Energia, ES Energies Strasbourg, ESLC Services, Gain Energies, Gaz de Barr, Gaz de Bordeaux, Gazel Energie, Gazelec de Péronne, Gazprom Energy, Gédia, GEG, Green Yellow, Iberdrola, Ilek, Mega Energie, Naturgy, OVO Energy, Picoty, Planete Oui, Priméo Energie, Redéo Energies, Régiongaz, SECH, Seolis, Sorégies, Synelva, UEM, Vattenfall, Wekiwi et Xélan.

Sources : GRD - Analyse : CRE

### 3. LES OFFRES VERTES

Le fort développement des offres vertes montre l'appétence des consommateurs, résidentiels et professionnels, pour les énergies renouvelables.

La transition énergétique conduit une grande partie des consommateurs d'énergie à s'interroger sur leurs modes de consommation. Cette appétence pour une consommation d'énergie compatible avec les enjeux environnementaux s'exprime sur le marché résidentiel de l'électricité, les offres vertes constituant un des principaux vecteurs du développement de la concurrence. Cette même préoccupation conduit des grandes entreprises consommatrices à repenser leurs modes d'approvisionnement en énergie, tels que la contractualisation directe avec les producteurs au travers des « *Power Purchase Agreement* » (PPA).

La CRE recommande dans son rapport des améliorations sur le dispositif des offres vertes afin de renforcer la transparence pour les consommateurs. A la question posée de savoir si ces offres augmentent la part des ENR dans le mix énergétique, la réponse reste incertaine, au moins à court terme.

Le système des garanties d'origine est aujourd'hui le seul mécanisme effectif de traçabilité des énergies vertes dans le marché intérieur européen de l'électricité. Il fonctionne bien mais, de par sa conception, s'applique aux installations existantes, notamment hydrauliques, ce qui ne permet pas d'assurer qu'une offre verte contribue au développement de nouvelles installations de production renouvelable.

Il est primordial qu'un éventuel label s'inscrive en complémentarité avec ce cadre européen et ne vienne pas dégrader la valorisation des offres vertes et leur perception par les consommateurs.

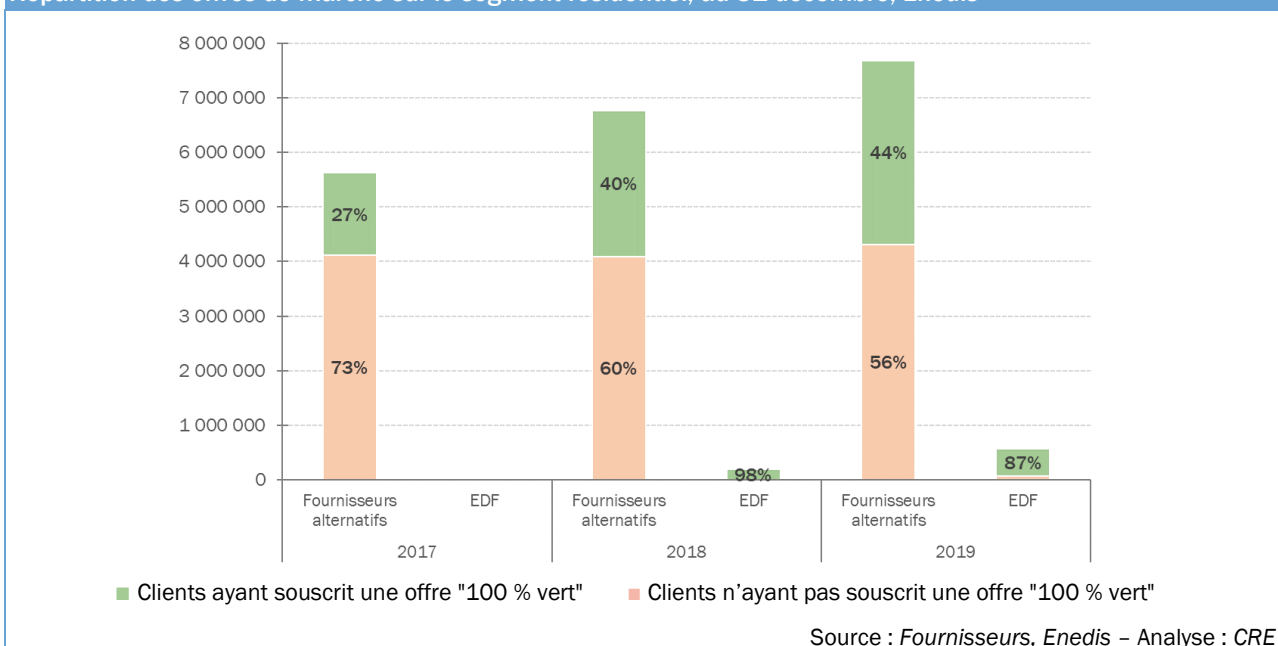
Pour autant, la CRE n'est pas opposée à ce qu'une labellisation vienne compléter le cadre existant afin de mettre en avant des offres vertes permettant d'atteindre un ou plusieurs objectifs complémentaires à celui du système des garanties d'origine.

Le financement de nouveaux moyens renouvelables non soutenus par l'Etat doit tenir une place centrale dans un tel label, c'est le critère dit « d'additionnalité ». Il s'agit de l'enjeu principal attendu par les consommateurs dont le souhait est de participer de manière volontariste au développement des énergies renouvelables.

Dans sa proposition de labellisation, l'ADEME met bien en avant le critère d'additionnalité. Toutefois, elle y adjoint la notion d'« achat conjoint » direct auprès des producteurs de l'énergie et des garanties d'origine (GO). En valorisant les « circuits courts de financement », ce format d'offre répond à une demande croissante de la société. Toutefois, il méconnaît la logique du système électrique interconnecté à l'échelle nationale et européenne et risque d'entretenir la confusion des consommateurs, particulièrement si un tel label s'applique à des installations de production par ailleurs soutenues par l'Etat.

La CRE considère donc que le label proposé par l'ADEME n'est pas une réponse complète aux enjeux soulevés par les offres vertes. En particulier, les offres labélisées s'appuyant sur des installations bénéficiant de soutiens publics ne permettront pas de plus contribuer au développement des énergies renouvelables en France que toute autre offre classique de fourniture.

Répartition des offres de marché sur le segment résidentiel, au 31 décembre, Enedis



#### **4. LES COMPARETEURS D'OFFRES**

Les comparateurs d'offres constituent une opportunité pour la dynamique concurrentielle du marché de masse, à condition d'offrir une information transparente, claire et objective.

Le développement de la concurrence sur les marchés de détail de l'électricité et du gaz naturel a vu l'apparition de nouveaux acteurs jouant un rôle important dans la dynamique concurrentielle : les intermédiaires de marché (comparateurs d'offres, courtiers, organismes simplificateurs de démarches, etc.). Le rapport de la CRE comprend un dossier sur le rôle et les pratiques de ces acteurs sur le segment des petits consommateurs, résidentiels comme petits professionnels.

La CRE accueille favorablement le développement de ces acteurs, signe de dynamisme du marché de la fourniture. Leurs outils de comparaison apportent un réel service aux consommateurs en les informant des opportunités existantes, en faisant le tri en fonction de leurs besoins, en simplifiant leurs démarches, en faisant preuve de pédagogie pour répondre à leurs questions, etc.

L'existence de ces bénéfiques pour le consommateur repose sur la nécessité de disposer d'informations aussi transparentes et claires que possible et, jusqu'à un certain point, neutres et objectives. A cet égard, le fait que les comparateurs soient rémunérés par les fournisseurs crée, comme pour les autres secteurs d'activité, une zone d'ombre que la CRE analyse dans le rapport. La CRE intégrera désormais une veille systématique des pratiques des comparateurs dans le cadre de ses missions de surveillance.

## CHIFFRES CLES 2019



38,9 millions de consommateurs d'électricité en France, et 11,5 millions de gaz naturel



Toutes énergies confondues, 34 fournisseurs nationaux sont actifs sur le segment résidentiel et 46 sur le segment professionnel



26 % de consommateurs résidentiels (soit 9,2 millions) disposent d'une offre de marché pour la fourniture d'électricité et 64 % (soit 6,9 millions) pour le gaz naturel



Le développement des offres de marché a atteint un niveau record sur l'année 2019 avec 1,7 millions de sites résidentiels supplémentaires en électricité et 500 000 en gaz naturel sur l'année 2019



47 % des consommateurs résidentiels disposant des deux énergies dans leur foyer souscrivent leurs offres d'énergie auprès d'un même fournisseur



Plus de 11 % (3,9 millions) de consommateurs résidentiels ont souscrit une offre 100% verte en électricité



41% de consommateurs professionnels (soit 2,1 millions) disposent d'une offre de marché pour la fourniture d'électricité et 92% (soit 600 000) pour le gaz naturel



La dynamique concurrentielle sur le segment des consommateurs professionnels est importante en gaz naturel sur tous les segments avec une part de marché de plus de 70 % pour les fournisseurs alternatifs ainsi qu'en électricité pour les grands et moyens sites avec une part de marché approchant les 50 %





Les taux de « switch », indicateurs de la mobilité des clients, n'ont cessé de progresser ces dernières années.

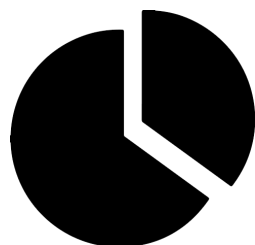
Ils s'élèvent, pour l'année 2019, à **11,9 %** en électricité et **15,8 %** en gaz pour les clients résidentiels.

Pour les clients professionnels, ils s'élèvent à **18,3%** en gaz et **8,9%** en électricité.



La loi énergie climat prévoit la fin des tarifs réglementés de vente :

- Au 1<sup>er</sup> décembre 2020 pour les consommateurs professionnels de gaz naturel
- Au 1<sup>er</sup> janvier 2021 pour les consommateurs professionnels d'électricité de plus de 10 salarié ou dont le chiffre d'affaires annuel dépasse 2M€
- Au 1<sup>er</sup> juillet 2023 pour les consommateurs résidentiels de gaz



Le développement de la concurrence est important sur le marché des consommateurs professionnels, en particulier en gaz où la concurrence est peu concentrée.

Sur le marché résidentiel, la concentration reste importante sur les différents segments de consommateurs, en gaz comme en électricité, **4 fournisseurs** se partageant la majorité des parts de marché.



Sur le territoire des ELD, la concurrence est quasi-inexistante sur le segment résidentiel et représente **moins de 1 %** des parts de marché dans les deux énergies.

Les fournisseurs alternatifs sont plus présents sur le segment professionnel, détenant **près de 40 %** des parts de marché dans les deux énergies.