



COMMISSION
DE RÉGULATION
DE L'ÉNERGIE

SURVEILLANCE

RAPPORT 2015-2016

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

SOMMAIRE

AVANT-PROPOS.....	6
SYNTHÈSE.....	7
CHIFFRES CLÉS.....	9
SECTION 1 : LE MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ.....	11
1. ÉTAT DES LIEUX DU MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ AU 31 DÉCEMBRE 2015.....	14
1.1 BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ AU 31 DÉCEMBRE 2015.....	14
1.1.1 Le nombre d'acteurs présents sur le marché de l'électricité est en hausse.....	14
1.1.2 Le nombre de grands et moyens sites non résidentiels aux tarifs réglementés de vente d'électricité diminue au cours de l'année 2015, en particulier lors des deux derniers mois précédant la suppression des tarifs réglementés de vente.....	15
1.1.3 Le développement des offres de marché d'électricité permet aux fournisseurs alternatifs de gagner des parts de marché, en particulier sur les segments des grands et moyens sites non résidentiels.....	18
1.1.4 Deux fournisseurs alternatifs se partagent à eux seuls la quasi-totalité des offres de marché d'électricité sur le segment résidentiel, alors que pour les grands clients industriels, le fournisseur historique reste majoritaire.....	18
1.1.5 La CRE vérifie le respect par EDF de ses engagements concernant les contrats de long terme pour les grands clients industriels.....	21
1.2 FOCUS SUR LA FIN DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ.....	21
1.2.1 Au 1 ^{er} janvier 2016, 100 000 sites en électricité sont passés en offre transitoire.....	21
1.2.2 Les sites ont principalement souscrit une offre de marché d'électricité chez un fournisseur historique.....	23
1.3 MESURE DE L'INTENSITÉ CONCURRENTIELLE SUR LE MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ.....	24
1.3.1 Les fournisseurs historiques d'électricité réalisent une large majorité des mises en service, alors que les fournisseurs alternatifs sont plus présents lors des changements de fournisseur.....	24
1.3.2 Le taux de rotation est en hausse modérée par rapport à 2015.....	27
1.4 SUIVI DES PROCESSUS CLÉS ET DES COUPURES D'ÉLECTRICITÉ POUR IMPAYÉS.....	28
1.4.1 La qualité des services de changements de fournisseurs, de mises en service et de résiliations d'Enedis est satisfaisante.....	28
1.4.2 Le nombre de consommateurs d'électricité ayant fait l'objet d'une intervention pour impayé est en légère baisse.....	29
2. ÉTAT DES LIEUX DU MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ SUR LE TERRITOIRE DES PRINCIPALES ENTREPRISES LOCALES DE DISTRIBUTION.....	32
2.1 BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ AU 31 DÉCEMBRE 2015 SUR LE TERRITOIRE DES PRINCIPALES ENTREPRISES LOCALES DE DISTRIBUTION.....	32
2.1.1 Sur le territoire des six principales entreprises locales de distribution, la concurrence est quasiment inexistante sur le segment résidentiel.....	34
2.1.2 La situation s'est nettement améliorée en 2015 pour les professionnels dans le contexte particulier de la fin des tarifs réglementés d'électricité, mais elle reste inégale selon les entreprises locales de distribution.....	34
2.2 FOCUS SUR LA FIN DES TARIFS RÉGLEMENTÉS D'ÉLECTRICITÉ SUR LE TERRITOIRE DES ENTREPRISES LOCALES DE DISTRIBUTION.....	36
3. LES OFFRES ÉLECTRICITÉ PROPOSÉES AUX CONSOMMATEURS.....	38
3.1 LES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ.....	38
3.1.1 L'option heures pleines / heures creuses (HP/HC) représente la moitié des volumes d'électricité livrés à la clientèle résidentielle d'EDF au tarif « Bleu ».....	38

3.1.2	En 2015, la CRE a rendu un avis favorable concernant l'évolution des tarifs bleus, mais défavorable pour les tarifs jaunes et verts.....	38
3.1.3	Évolution des tarifs réglementés de vente d'électricité bleus résidentiels depuis 2010	39
3.2	ANALYSE DES PRIX SUR LE MARCHÉ DE DÉTAIL DE L'ÉLECTRICITÉ	40
3.2.1	Les fournisseurs alternatifs proposent des offres significativement moins chères que le tarif réglementé de vente d'électricité	41
3.2.2	Les fournisseurs proposent désormais davantage d'offres électricité à prix fixe que d'offres à prix variable.....	42
3.2.3	Comparaison a posteriori du tarif réglementé de vente d'électricité et des offres à prix fixe sur l'année 2015.....	46
SECTION 2 : LE MARCHÉ DU GAZ NATUREL.....		48
1. ÉTAT DES LIEUX DU MARCHÉ DU GAZ NATUREL AU 31 DÉCEMBRE 2015		51
1.1	BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ DU GAZ AU 31 DÉCEMBRE 2015.....	51
1.1.1	Le marché du gaz attire de nouveaux acteurs.....	51
1.1.2	Le développement des offres de marché se poursuit en 2015, notamment sur les segments des résidentiels et des petits professionnels concernés par la dernière échéance de suppression des tarifs réglementés de gaz.....	53
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 leur fournisseur historique	55
1.1.4	La concurrence reste moins développée sur la zone Sud-Ouest en 2015	56
1.1.5	La part de marché des fournisseurs alternatifs progresse, notamment sur les sites de gaz ayant une consommation élevée	59
1.1.6	ENGIE conforte sa position de premier fournisseur en offre de marché de gaz chez les clients résidentiels, devant EDF.....	60
1.2	FOCUS SUR LA FIN DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE DE GAZ NATUREL	63
1.2.1	La suppression des tarifs réglementés de gaz au 1 ^{er} janvier 2015 a permis de sensibiliser les consommateurs concernés par la dernière étape fixée au 1 ^{er} janvier 2016, ce qui a limité le nombre de clients en offre transitoire	63
1.2.2	Contrairement à l'échéance précédente, les sites de gaz n'ont pas attendu le 1 ^{er} janvier 2016 pour souscrire une offre de marché mais ont basculé progressivement vers des offres de marché au cours des années 2014 et 2015.....	65
1.3	MESURE DE L'INTENSITÉ CONCURRENTIELLE SUR LE MARCHÉ DU GAZ.....	66
1.3.1	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.....	66
1.3.2	Le taux de switch continue d'augmenter fortement sur le segment non résidentiel	70
1.4	SUIVI DES PROCESSUS CLÉS ET DES COUPURES DE GAZ POUR IMPAYÉS	71
1.4.1	La qualité des services de changements de fournisseurs et de mises hors service de GRDF reste satisfaisante en 2015	71
1.4.2	Le nombre de consommateurs de gaz ayant fait l'objet d'une intervention pour impayé est en baisse de 20 %.....	73
2. ÉTAT DES LIEUX DU MARCHÉ DU GAZ SUR LE TERRITOIRE DES PRINCIPALES ENTREPRISES LOCALES DE DISTRIBUTION		75
2.1	BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ DU GAZ AU 31 DÉCEMBRE 2015 SUR LE TERRITOIRE DES PRINCIPALES ENTREPRISES LOCALES DE DISTRIBUTION.....	75
2.1.1	Sur le territoire des trois principales entreprises locales de distribution, la concurrence est quasi inexistante sur le segment résidentiel.....	77
2.1.2	Sur le segment des clients non résidentiels, la concurrence s'améliore avec la fin des tarifs réglementés de vente de gaz	77
2.2	FOCUS SUR LA FIN DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE GAZ SUR LE TERRITOIRE DES ENTREPRISES LOCALES DE DISTRIBUTION.....	80

3. LES OFFRES DE GAZ PROPOSÉES AUX CONSOMMATEURS	82
3.1 LES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE DE GAZ	82
3.1.1 Le tarif B1 (Chauffage) représente la très grande majorité des volumes vendus aux tarifs réglementés de gaz d'ENGIE	82
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 2015	83
3.1.3 La structure des tarifs réglementés de vente de gaz d'ENGIE continue de s'améliorer	84
3.1.4 Les niveaux des tarifs réglementés de vente de gaz varient d'une entreprise locale de distribution à l'autre.....	87
3.1.5 De plus en plus d'entreprises locales de distribution s'approvisionnent en gaz à prix fixe	88
3.1.6 L'avenir des tarifs réglementés de gaz en suspens en raison du contentieux sur le décret n° 2013-400 du 16 mai 2013 relatif aux tarifs réglementés de vente de gaz naturel	89
3.2 ANALYSE DES PRIX SUR LE MARCHÉ DE DÉTAIL DU GAZ	90
3.2.1 Les fournisseurs proposent des offres de gaz significativement moins chères que le tarif réglementé de vente.....	91
3.2.2 Les offres à prix fixe de gaz, prépondérantes sur le marché du gaz, portent sur des durées de plus en plus longues.....	92
3.2.3 Analyse a posteriori des économies ou pertes réalisées en 2015 par les consommateurs de gaz ayant souscrit une offre à prix fixe	96
GLOSSAIRE.....	98
INDEX DES GRAPHIQUES ET TABLEAUX	103

AVANT-PROPOS

Permettre un accès pour tous les acteurs à une information fiable et régulière constitue une des actions prioritaires de la CRE dans l'accomplissement de la mission qui lui est confiée par l'article L. 131-1 du code de l'énergie de concourir « *au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel au bénéfice des consommateurs finals* ».

Par cet état des lieux des marchés de détail de l'électricité et du gaz naturel, la CRE souhaite rendre accessibles les données et les indicateurs permettant de suivre les évolutions récentes de ces marchés. Le précédent rapport sur le fonctionnement des marchés de détail, daté de novembre 2015, présentait l'état des lieux au 31 décembre 2014. Il abordait également la question des pratiques commerciales et de prix mises en œuvre par les différents acteurs. Le présent document, qui s'attache à présenter des données factuelles, offre un état des lieux des marchés de détail au 31 décembre 2015 et leurs évolutions depuis la fin de l'année 2014. Ponctuellement, certaines données de janvier 2016 sont également présentées afin de couvrir une période permettant d'observer les évolutions consécutives à l'étape de suppression des tarifs réglementés de vente au 1^{er} janvier 2016.

Cet état des lieux n'a néanmoins pas vocation à dresser un bilan de la suppression des tarifs réglementés, lequel sera réalisé lors d'un rapport ultérieur. Celui-ci permettra de couvrir la période de validité des offres transitoires ainsi que le processus de basculement des sites vers des fournisseurs désignés par appel d'offres lui succédant. Le périmètre d'analyse couvert par cet état des lieux est également plus restreint que celui des rapports précédents, en ce qu'il ne dresse pas de compte-rendu de l'avancée des travaux de surveillance des marchés de détail et n'intègre pas d'analyse qualitative des comportements des acteurs, notamment des fournisseurs historiques, au regard du droit de l'énergie et du droit de la concurrence.

Par ailleurs, la CRE rappelle qu'elle publie également un *Observatoire trimestriel des marchés de détail de l'électricité et du gaz naturel* qui intègre, depuis le troisième trimestre 2015, des focus sur la fin des tarifs réglementés en électricité et en gaz naturel.

SYNTHÈSE

Parts de marché tous segments confondus, en volume	Électricité		Gaz	
	2014	2015	2014	2015
Fournisseurs alternatifs	17 %	22 %	44 %	50 %
Fournisseurs historiques : offres de marché	13 %	24 %	30 %	33 %
Fournisseurs historiques : tarifs réglementés de vente	70 %	54 %	26 %	17 %

Sur le segment non résidentiel, la fin des tarifs réglementés de vente a permis aux fournisseurs alternatifs de gagner des parts de marché, bien que de nombreux sites soient restés chez leur fournisseur historique.

Les tarifs réglementés de vente (TRV) ont été supprimés le 1^{er} janvier 2016, en électricité, pour les sites disposant d'une puissance souscrite supérieure à 36 kVA, et, pour le gaz, pour l'ensemble des sites non résidentiels ayant une consommation supérieure à 30 MWh par an¹.

En électricité, le développement des offres de marché, très faible voire inexistant auparavant, s'est intensifié lors des deux derniers mois précédant la suppression des tarifs réglementés de vente. Au 31 décembre 2015, 35 % des grands sites non résidentiels et 56 % des sites moyens non résidentiels étaient aux tarifs réglementés, alors qu'ils étaient encore respectivement 81 % et 94 % un an auparavant. Au 1^{er} janvier 2016, 100 000 sites, soit 21 % des sites concernés par la fin des tarifs réglementés d'électricité, n'avaient pas souscrit d'offre de marché et ont basculé dans une offre transitoire.

Sur le segment des sites moyens non résidentiels, le développement des fournisseurs alternatifs a enfin commencé, leur part de marché augmentant de 11,2 points pour atteindre 12,5 % en volume sur ce segment. Sur le segment des grands sites non résidentiels, la part de marché des fournisseurs alternatifs passe de 30,6 % à 38,2 % en volume.

En gaz naturel, les offres de marché se sont développées de façon plus progressive, les premières étapes de suppression des tarifs réglementés ayant permis de sensibiliser les consommateurs. À la fin de l'année 2015, les tarifs réglementés ne représentaient plus que 18 % des sites non résidentiels et 1 % de la consommation (respectivement - 22 points et - 9 points par rapport à 2014). Au 1^{er} janvier 2016, sur le territoire du principal fournisseur historique, seuls 17 000 sites concernés par l'échéance de fin des tarifs réglementés n'avaient pas fait le choix d'une offre de marché et ont donc basculé en offre transitoire chez ENGIE, soit 15 % des sites concernés au mois d'avril 2014.

L'activité concurrentielle s'est significativement développée sur l'ensemble des tranches tarifaires, et plus particulièrement sur la tranche T3 (grandes chaufferies), sur laquelle les fournisseurs alternatifs approvisionnaient 55,7 % des volumes à la fin de l'année 2015 (+ 11,8 points par rapport à 2014).

L'impact de la fin des tarifs réglementés sur l'ouverture des marchés est relatif, une part importante des sites étant passés en offre de marché en demeurant chez leur fournisseur historique. Ainsi, en gaz naturel, 79 % des sites non résidentiels ayant souscrit une offre de marché au cours de l'année 2015 l'ont fait chez un fournisseur historique (dont 61 % chez ENGIE). En électricité, 70 % des sites aux tarifs Jaune et Vert ayant quitté les tarifs réglementés entre le 1^{er} janvier 2014 et le 1^{er} janvier 2016 ont souscrit une offre chez EDF. Ce constat traduit la position privilégiée dont bénéficient les fournisseurs historiques pour convertir leurs clients en offre de marché, y compris au moment de la fin de leur éligibilité aux tarifs réglementés.

Les offres transitoires d'électricité et de gaz naturel, dont le prix est majoré de 5 % en moyenne par rapport aux tarifs réglementés, ont pris fin au 30 juin 2016. Pour traiter la situation des clients n'ayant pas fait le choix d'un fournisseur et d'une offre de marché à cette échéance, la CRE a organisé un appel d'offres, en application de

¹ Les immeubles à usage principal d'habitation consommant plus de 150 MWh par an ne sont également plus éligibles aux tarifs réglementés de vente depuis le 1^{er} janvier 2016.

l'ordonnance n° 2016-129 du 10 février 2016. Elle a publié le 17 mars 2016 le cahier des charges de cet appel d'offres et a désigné le 4 mai 2016 les fournisseurs chargés d'assurer la continuité de fourniture de ces clients.

Sur le segment résidentiel, la plupart des clients demeurent aux tarifs réglementés de vente, mais, en ce qui concerne le gaz, le nombre de sites en offre de marché est en forte augmentation.

Les tarifs réglementés dominent très fortement le marché résidentiel en électricité puisqu'ils représentent 88 % des sites. ENGIE et Direct Energie se partagent le marché libre en nombre de sites et en consommation, à raison d'environ 2/3 pour ENGIE et 1/3 pour Direct Energie. Les autres fournisseurs actifs occupent une place encore marginale puisqu'ils représentent 2 % du volume total de consommation en offre de marché (13,9 TWh).

Sur le marché du gaz naturel, où les tarifs réglementés représentent encore 59 % des sites, ENGIE a poursuivi en 2015 sa démarche de conversion de ses clients aux tarifs réglementés vers des offres de marché. La croissance de 26 % du nombre de sites en offre de marché en 2015 est donc à analyser au regard de cette pratique, laquelle a contribué à ce que 65 % des clients ayant souscrit une offre de marché de gaz naturel au cours de l'année l'aient fait chez un fournisseur historique. ENGIE conforte ainsi sa position de premier fournisseur en offre de marché chez les clients résidentiels, aussi bien en électricité qu'en gaz naturel (50 % des volumes de gaz naturel en offre de marché).

Les offres à prix fixe, qui se sont développées à partir de 2013, sont progressivement devenues prépondérantes sur les marchés, en particulier en gaz naturel. Les offres à prix fixe remportent un grand succès auprès des consommateurs car elles assurent une stabilité des prix ainsi qu'une prévisibilité de leur facture, deux arguments importants à leurs yeux. Toutefois, l'intérêt financier de souscrire une telle offre dépend des évolutions des prix de marché de gros et des tarifs réglementés sur la période considérée. Ainsi, pour l'année 2015, un client résidentiel ayant souscrit une offre d'électricité à prix fixe a pu s'affranchir de l'augmentation du tarif réglementé au mois d'août. En gaz naturel, au contraire, l'économie réalisée en souscrivant une offre à prix fixe a été moins importante qu'anticipé en début d'année, en raison de la baisse de 9,1 % du tarif réglementé entre janvier et décembre 2015.

Les offres de marché à prix variables ont également permis aux clients les ayant souscrites de réaliser des économies. Il a été possible pour les clients types Base et Heures Pleines/Heures Creuses de diminuer leur facture de l'ordre de 5 % par rapport au tarif réglementé de vente d'électricité. En gaz naturel, un client type cuisson et un client type chauffage ayant choisi des offres à prix variables ont réalisé des économies de l'ordre de 5 % et 7 % respectivement par rapport aux tarifs réglementés de vente.

Sur le territoire des entreprises locales de distribution (ELD), bien que la concurrence reste beaucoup plus faible que sur le reste du territoire national, l'approche de la fin des tarifs réglementés a permis de dynamiser l'évolution des parts de marché des fournisseurs alternatifs sur le marché non résidentiel. En revanche, la concurrence reste inexistante sur le segment résidentiel.

Entre fin 2014 et fin 2015, sur le territoire des 6 principales ELD d'électricité, la part de marché en volume des fournisseurs alternatifs a augmenté de 13,6 points sur le segment des clients non résidentiels. Néanmoins, au 31 décembre 2015, la moitié des volumes des sites non résidentiels est toujours approvisionnée au tarif réglementé de vente. De plus, comme sur le reste du territoire national, le basculement en offre de marché des sites concernés par la fin des tarifs réglementés s'est principalement fait au bénéfice des fournisseurs historiques.

En gaz naturel, bien que la part de marché des fournisseurs alternatifs ait continué de progresser en 2015 sur le territoire des 3 principales ELD (+ 7,6 points, en volume), les fournisseurs historiques restent très présents sur le marché libre, et près de 9 sites en offre de marché sur 10 ont souscrit une offre auprès d'eux.

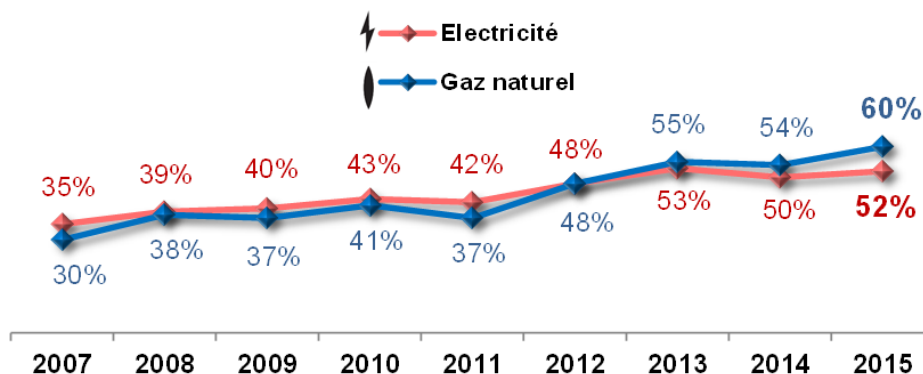
Sur le segment des clients résidentiels, huit ans après la libéralisation, l'ouverture des marchés est inexistante sur le territoire des ELD puisque quasiment 100 % des sites en électricité et 99 % des sites en gaz naturel demeurent aux tarifs réglementés en décembre 2015.

CHIFFRES CLÉS

SUR LA CONNAISSANCE DES FRANÇAIS DE L'OUVERTURE DES MARCHÉS

Le 9^{ème} baromètre annuel énergie-info sur l'ouverture des marchés², réalisé par le médiateur national de l'énergie et la CRE et rendu public le 20 octobre 2015, montre que le droit au changement de fournisseur d'énergie n'a jamais été aussi connu des ménages. Ainsi, ce taux s'élève à 60 % pour le gaz naturel, un taux en hausse de 6 points par rapport à 2014. En électricité, le taux reste en revanche stable autour de 50 %. S'ils sont plus nombreux à connaître ce droit, 57 % des français seulement s'estiment bien informés de l'ouverture des marchés à la concurrence, un résultat qui reste stable par rapport à 2014. Le fait que seulement 28 % des personnes interrogées fassent la distinction entre les deux fournisseurs historiques, ENGIE et EDF, illustre bien la confusion qui perdure dans l'esprit des consommateurs. D'autre part, bien que les démarches restent mal connues (un Français sur trois seulement déclare connaître la démarche pour changer de fournisseur d'énergie), les consommateurs français font jouer la concurrence : 13 % d'entre eux ont déclaré avoir changé de fournisseur d'énergie cette année (contre 9 % en 2012), principalement pour des raisons économiques (80 % en 2015 contre 64 % en 2014).

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



Source : 9^{ème} édition du baromètre energie-info.fr - Analyse : CRE

Les factures de gaz naturel et d'électricité représentent toujours une part élevée dans les dépenses des ménages français d'après 62 % des foyers (un résultat stable depuis 2007). De plus, 73 % des ménages français jugent leur consommation d'énergie comme un sujet de préoccupation important. D'autre part, plus d'un Français sur deux estime qu'avoir un seul fournisseur pour les deux énergies doit être plus avantageux, notamment en termes de prix. Une idée reçue qui n'est pourtant pas justifiée au vu de la situation réelle.

40 % des foyers français ont été démarchés pour souscrire une offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel. Principalement par téléphone (60 %) mais également par courrier (28 %) et par démarchage à domicile (25 %). Le démarchage est également massif pour réaliser des travaux d'isolation (46 %) et pour installer des équipements de production d'énergies renouvelables (38 %).

Enfin, à peine un foyer sur deux se sent bien informé sur ses droits en matière de consommation de gaz et d'électricité, un résultat en baisse par rapport à 2014 (45 % contre 50 %).

² http://www.energie-mediateur.fr/fileadmin/user_upload/Publications/Synthese_Barometre_ouverture_marches_MNE_2015.pdf

SUR LE MARCHÉ DES CLIENTS RÉSIDENTIELS**+ 655 000**

Clients résidentiels ont souscrit une offre de marché en électricité entre décembre 2014 et décembre 2015.

+ 26,2 %

C'est l'augmentation du nombre des clients résidentiels en offre de marché en gaz naturel, entre décembre 2014 et décembre 2015.

SUR LA SUPPRESSION DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE**100 000 sites**

Ont basculé en offre transitoire en électricité, au 1^{er} janvier 2016, sur les 470 000 sites initialement concernés par l'échéance de suppression des tarifs réglementés de vente du 31 décembre 2015.

17 000 sites

Ont basculé en offre transitoire en gaz naturel, au 1^{er} janvier 2016, sur les 110 000 sites initialement concernés par l'échéance de suppression des tarifs réglementés de vente du 31 décembre 2015.

70 %

Des sites aux tarifs Jaune et Vert ayant quitté les tarifs réglementés de vente entre le 1^{er} janvier 2014 et le 1^{er} janvier 2016 ont souscrit une offre chez EDF.

79 %

Des sites non résidentiels ayant souscrit une offre de marché au cours de l'année 2015 l'ont fait chez un fournisseur historique.

SUR LE TERRITOIRE DES ENTREPRISES LOCALES DE DISTRIBUTION

Sur le territoire des 6 principales ELD en électricité, au 31 décembre 2015, en moyenne près de **50 %** du volume, sur le segment des sites non résidentiels, est fourni avec des contrats en offre de marché, 24 % chez les fournisseurs alternatifs.

Moins de 0,1 % des clients résidentiels en électricité et en gaz naturel sont en offre de marché sur le territoire des principales ELD, au 31 décembre 2015.

Sur le territoire des 3 principales ELD en gaz naturel, au 31 décembre 2015, **97 %** du volume, sur le segment des sites non résidentiels est fourni avec des contrats en offre de marché, 25 % chez les fournisseurs alternatifs.

SECTION 1

LE MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ

L'ensemble du marché représente, au 31 décembre 2015, **36,8 millions de sites**³, pour une consommation annuelle d'électricité d'environ **444 TWh**⁴.

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

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).

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).

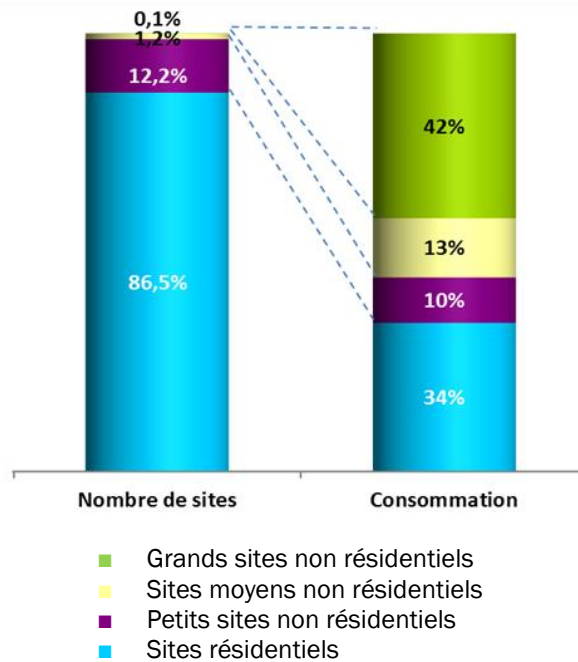
Petits sites non résidentiels : sites dont la puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA. Ces sites correspondent au marché de masse des non résidentiels (petits commerces, professions libérales, artisans, etc.). Leur consommation annuelle est en général inférieure à 0,15 GWh.

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.

³ Hors zones non interconnectées.

⁴ Dans la suite du document, le périmètre d'étude est limité à la consommation des clients raccordés aux principaux gestionnaires de réseaux, qui représente 422 TWh.

Figure 2 : Typologie des sites en électricité au 31 décembre 2015



Sources : GRT, GRD, fournisseurs - Analyse : CRE

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.

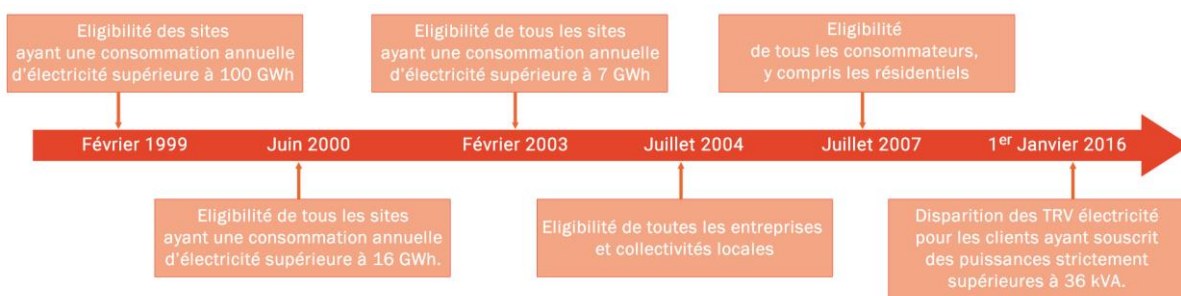
Les clients résidentiels dont les ressources ouvrent droit au bénéfice de l'ACS (Assurance Complémentaire Santé), à la CMU-C (Couverture maladie universelle complémentaire) ou répondant au critère de revenu fiscal de référence établi par la loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 peuvent bénéficier des tarifs sociaux. Ces tarifs sociaux ont vocation à être remplacés par le chèque énergie institué par la loi de transition énergétique et expérimenté dans quatre départements depuis mai 2016.

En application des dispositions des articles L. 337-7 et suivants du code de l'énergie, les clients résidentiels et non résidentiels dont la puissance souscrite 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.

Depuis le 1^{er} janvier 2016, les sites disposant d'une puissance souscrite supérieure à 36 kVA ne sont plus éligibles aux tarifs réglementés de vente (par exemple de moyens et grands centres commerciaux, tours de bureau, industries, grands hôtels, collectivités locales, etc.).

Les consommateurs concernés ont dû souscrire un contrat en offre de marché auprès du fournisseur de leur choix avant la date d'échéance de leurs contrats aux tarifs réglementés de vente. Toutefois, les consommateurs n'ayant pas souscrit une offre de marché avant la date de suppression des tarifs réglementés ont automatiquement basculé sur une offre par défaut, dite « offre transitoire » (OT). Cette offre transitoire est une offre à prix fixe majoré de 6 mois construite par empilement, à l'instar des tarifs réglementés de vente actuels.

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 2015

1.1 Bilan de l'ouverture du marché de l'électricité au 31 décembre 2015

1.1.1 Le nombre d'acteurs présents sur le marché de l'électricité est en hausse

Au 31 décembre 2015, sur le marché de détail de l'électricité, 25 fournisseurs nationaux⁵ actifs⁶ (soit 4 fournisseurs en plus par rapport à 2014) 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, surtout sur le segment non résidentiel où la suppression des tarifs réglementés de vente permet l'émergence de nouveaux fournisseurs.

Les fournisseurs historiques⁷ actifs se répartissent en deux catégories :

- Le fournisseur historique national⁵, sur les segments résidentiel et non résidentiel : EDF
- Les fournisseurs historiques non nationaux⁵ : les 150 entreprises locales de distribution.

Les fournisseurs alternatifs⁸ actifs sont :

- *Sur le segment résidentiel* : Alterna, Direct Energie, Enercoop, Energem, ENGIE, GEG Source d'Energies, Lampiris, Lucia, Planète Oui, Proxelia et Sélia.
- *Sur le segment non résidentiel* : Alpiq, Alterna, Axpo, Direct Energie, Edenkia, Energies Libres, EON, Enalp, Enel, Enercoop, Energem, Enovos, ENGIE, GEG Source d'Energies, Hydronext, Hydroption, Iberdrola, Lampiris, Lucia, Planète OUI, Proxelia, Sélia, Total et Vattenfall.

Les données utilisées dans cette SECTION concernent les sites fournis en électricité au 31 décembre 2015 sur les réseaux Enedis (ex ERDF), RTE et des six plus grandes ELD⁹. Ces sites sont fournis soit par un fournisseur historique (EDF ou les fournisseurs historiques sur le territoire des ELD¹⁰), soit par un fournisseur alternatif.

La Figure 4 présente la répartition des offres entre ces catégories de fournisseurs. Environ 84 % des sites et 52 % des volumes sont fournis aux tarifs réglementés de vente.

Figure 3 : Fournisseurs nationaux d'électricité actifs au 31 décembre 2015



⁵ Les fournisseurs nationaux sont ceux qui desservent plus de 90 % des communes raccordées de France métropolitaine continentale.

⁶ 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.

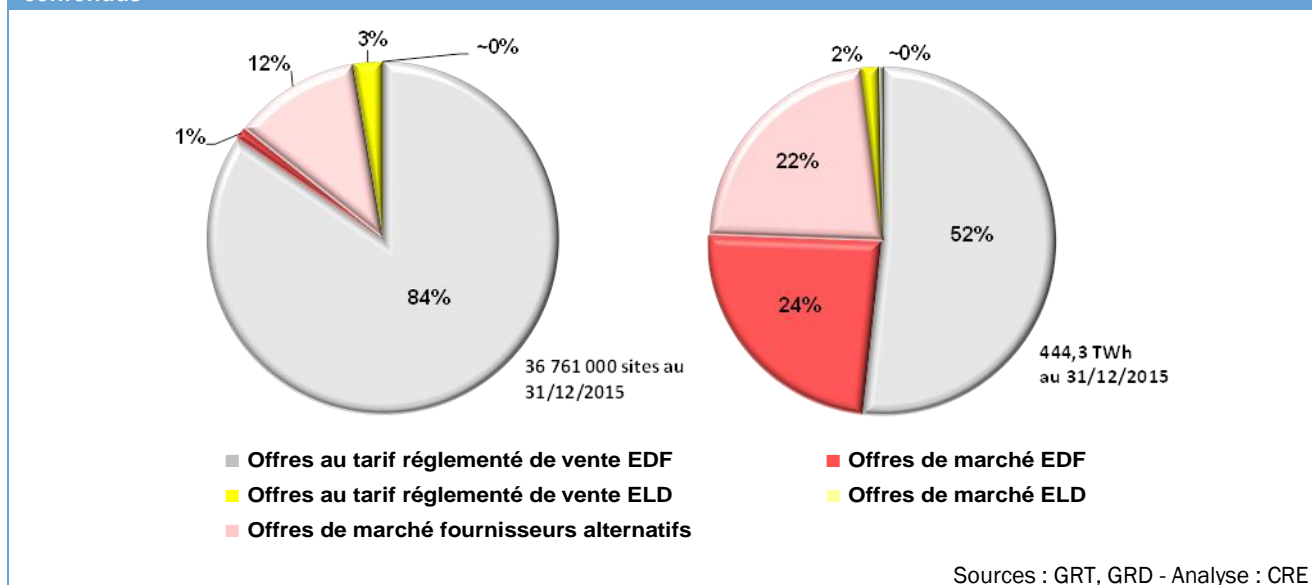
⁷ Un fournisseur est considéré comme historique dans une énergie, s'il commercialise ou a commercialisé des tarifs réglementés de vente dans cette énergie. Les fournisseurs historiques en électricité regroupent EDF et les Entreprises Locales de Distribution (ELD).

⁸ Les fournisseurs alternatifs regroupent les fournisseurs qui ne sont pas des fournisseurs historiques.

⁹ Électricité de Strasbourg Réseaux (ESR), Gaz Électricité de Grenoble (GEG), Gérédis Deux-Sèvres, SICAÉ de l'Oise, SRD et URM.

¹⁰ Les fournisseurs historiques sur ces territoires sont ES Énergies Strasbourg (territoire d'Électricité de Strasbourg), Gaz Électricité de Grenoble, UEM (territoire d'URM), SICAÉ de l'Oise, Sélolis (territoire de Gérédis Deux-Sèvres) et Sorégies (territoire de SRD).

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



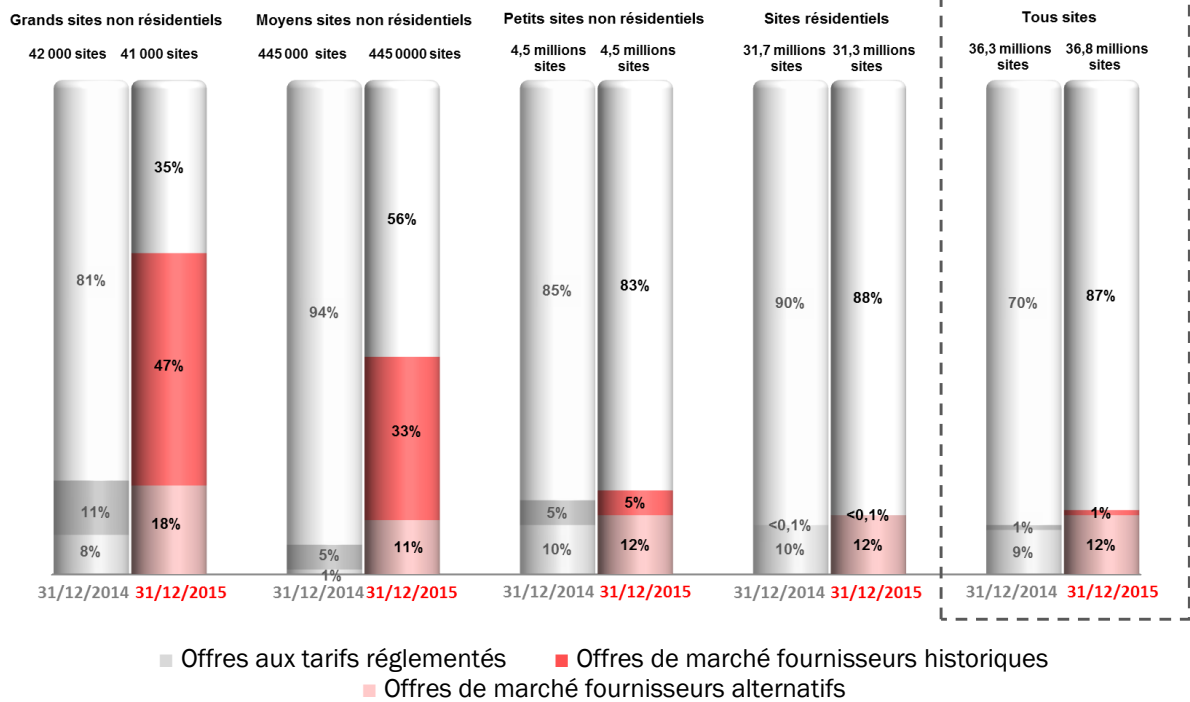
1.1.2 Le nombre de grands et moyens sites non résidentiels aux tarifs réglementés de vente d'électricité diminue au cours de l'année 2015, en particulier lors des deux derniers mois précédant la suppression des tarifs réglementés de vente

Au 31 décembre 2015, le marché de l'électricité reste toujours largement dominé par les tarifs réglementés de vente avec 87 % des sites toutes catégories confondues, représentant 54 % de la consommation.

Le segment non résidentiel, en particulier les grands et moyens sites, est marqué par un développement des offres de marché au cours de l'année 2015. La Figure 14 montre que le nombre de sites aux tarifs réglementés de vente concernés par l'échéance de suppression de ces tarifs au 1^{er} janvier 2016 a fortement diminué au cours des mois de novembre et décembre 2015. En décembre 2014, 81 % des grands clients non résidentiels étaient toujours aux tarifs réglementés de vente contre seulement 35 % au 31 décembre 2015 (représentant 18 % du volume de consommation). De même, chez les sites moyens non résidentiels, la part des sites en offre de marché a augmenté de 38 points en un an (passant de 6 % à 44 %).

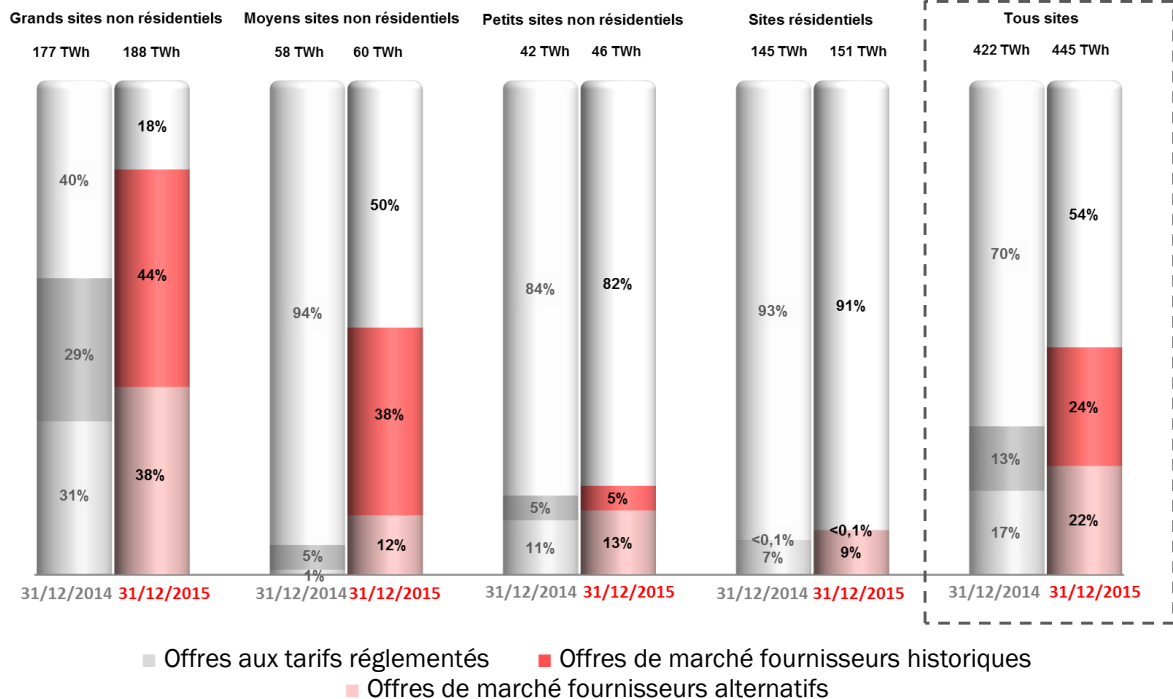
Sur le segment résidentiel, au 31 décembre 2015, 3 689 000 sites sur un total de 31,7 millions sont en offre de marché. Le nombre de sites en offre de marché a augmenté en moyenne de 54 500 sites par mois au cours de l'année 2015, soit +21,5 % sur l'année. Les tarifs réglementés restent toutefois prédominants puisqu'ils représentent 88 % des sites et 91 % de la consommation.

Figure 5 : Répartition des offres électricité par segment de clientèle, en nombre de sites



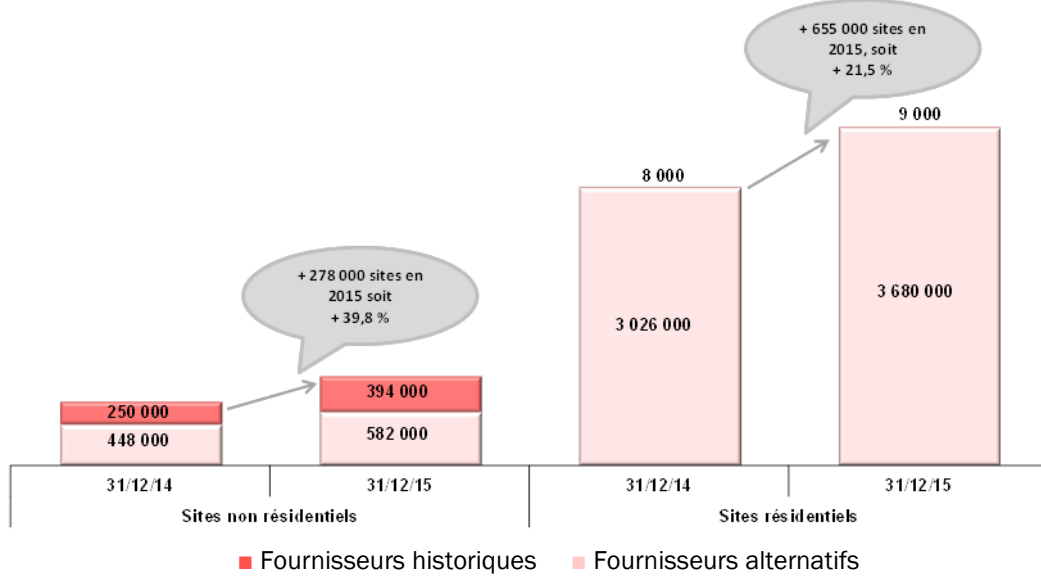
Sources : GRT, GRD - Analyse : CRE

Figure 6 : Répartition des offres électricité par segment de clientèle, en consommations annualisées



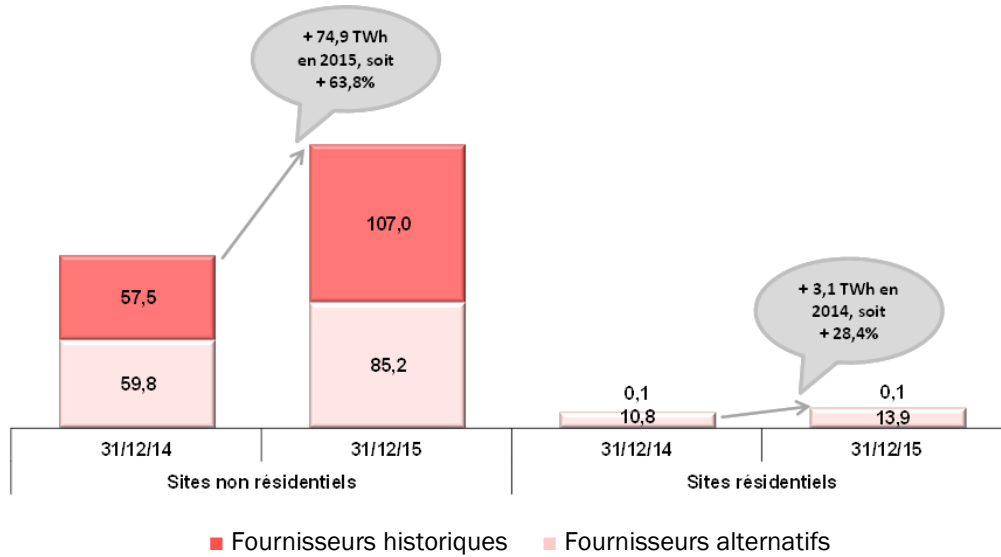
Sources : GRT, GRD - Analyse : CRE

Figure 7 : Évolution du nombre de sites électricité en offre de marché



Sources : GRT, GRD - Analyse : CRE

Figure 8 : Évolution de la consommation annualisée d'électricité des sites en offre de marché (en TWh)



Sources : GRT, GRD - Analyse : CRE

1.1.3 Le développement des offres de marché d'électricité permet aux fournisseurs alternatifs de gagner des parts de marché, en particulier sur les segments des grands et moyens sites non résidentiels

Sur le segment non résidentiel, au 31 décembre 2015, 60 % des sites en offre de marché étaient chez un fournisseur alternatif. Entre fin 2014 et fin 2015, le nombre de sites en offre de marché chez les fournisseurs alternatifs est en hausse de 29,9 %, correspondant à 134 000 clients supplémentaires en portefeuille. Sur le segment des grands sites non résidentiels, la part de marché en volume des fournisseurs alternatifs passe de 31 % à 38 %. Sur le segment des sites moyens non résidentiels, la concurrence, quasi inexistante en 2014, avec seulement 1 % des volumes fournis par les fournisseurs alternatifs, progresse nettement au cours de l'année 2015. La part de marché en volume des fournisseurs alternatifs a augmenté de 10 points pour s'établir à 12 % à la fin de l'année 2015.

Sur le segment résidentiel, plus de 99 % des sites en offre de marché sont chez un fournisseur alternatif. Ces derniers ont gagné dans leur portefeuille 655 000 sites sur l'année 2015, soit la quasi-totalité des nouveaux sites en offre de marché. Sur ce segment, l'évolution de la part de marché des fournisseurs alternatifs est moins marquée que sur les segments concernés par la suppression des tarifs réglementés au 1^{er} janvier 2016. Entre fin 2014 et fin 2015, la part de marché des fournisseurs alternatifs en nombre de sites comme en volume a augmenté de 2 points pour atteindre 12 % des sites et 9 % des volumes.

Au total, tous segments confondus, entre décembre 2014 et décembre 2015, la part de marché en volume des fournisseurs alternatifs a augmenté de 5,5 points (de 16,6 % fin 2014 à 22,1 % fin 2015).

1.1.4 Deux fournisseurs alternatifs se partagent à eux seuls la quasi-totalité des offres de marché d'électricité sur le segment résidentiel, alors que pour les grands clients industriels, le fournisseur historique reste majoritaire

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 diffèrent légèrement de celles des RE.

Les trois graphiques ci-après font apparaître les parts de marché par RE sur le marché libre, c'est-à-dire uniquement parmi les sites 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 2015, ainsi qu'en évolution par rapport à fin 2014, en nombre de sites et en consommation annualisée, pour les différents RE au périmètre desquels sont rattachés des consommateurs sur les segments suivants :

- Grands sites non résidentiels ;
- Moyens sites non résidentiels
- Petits sites non résidentiels ;
- Sites résidentiels.

Sur le segment des grands sites non résidentiels, EDF détient 73 % du marché libre en nombre de sites, une part de marché qui progresse, avec une hausse de 14 points par rapport à 2014. En volume, la part de marché d'EDF augmente de 8 points pour atteindre 53 %.

Sur le segment des sites moyens non résidentiels, le fournisseur historique détient environ 3/4 du marché libre, que ce soit en volume ou en nombre de sites. Le reste du marché est partagé entre ENGIE et Direct Energie. En raison de la suppression des tarifs réglementés de vente, le volume total de consommation de sites en offre de marché sur ce segment a été multiplié par 8 entre fin 2014 et fin 2015 (Figure 10). La perte de part de marché par rapport à 2014 ne traduit donc pas nécessairement une diminution du portefeuille mais peut simplement résulter d'une croissance moins rapide que les autres fournisseurs.

Sur le segment des petits sites non résidentiels (Figure 11), EDF détient 26 % du marché libre en consommation, en baisse de 4 points par rapport à 2014, alors que le reste est détenu par Direct Energie et ENGIE, qui se partagent le solde avec des parts de 33 % et 40 % respectivement.

Sur le segment résidentiel (Figure 12), ENGIE et Direct Energie se partagent le marché libre en nombre de sites et en consommation, à raison d'environ 2/3 pour ENGIE et 1/3 pour Direct Energie. EDF est quasiment absent de ce marché, et les autres fournisseurs actifs occupent une place marginale.

Figure 9 : Répartition des offres de marché d'électricité des responsables d'équilibre à fin 2015 et évolution par rapport à fin 2014, sur le segment des grands sites non résidentiels

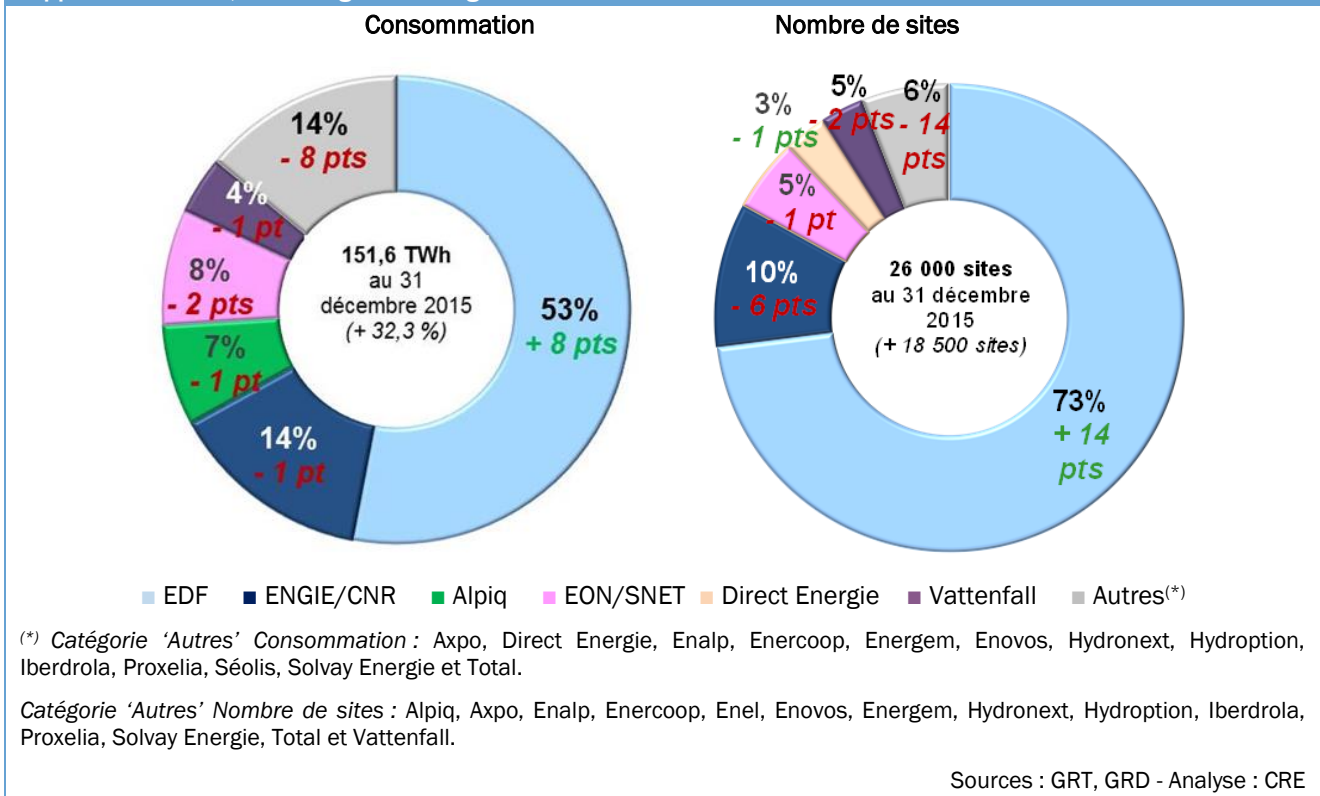


Figure 10 : Répartition des offres de marché d'électricité des responsables d'équilibre à fin 2015 et évolution par rapport à fin 2014, sur le segment des sites moyens non résidentiels

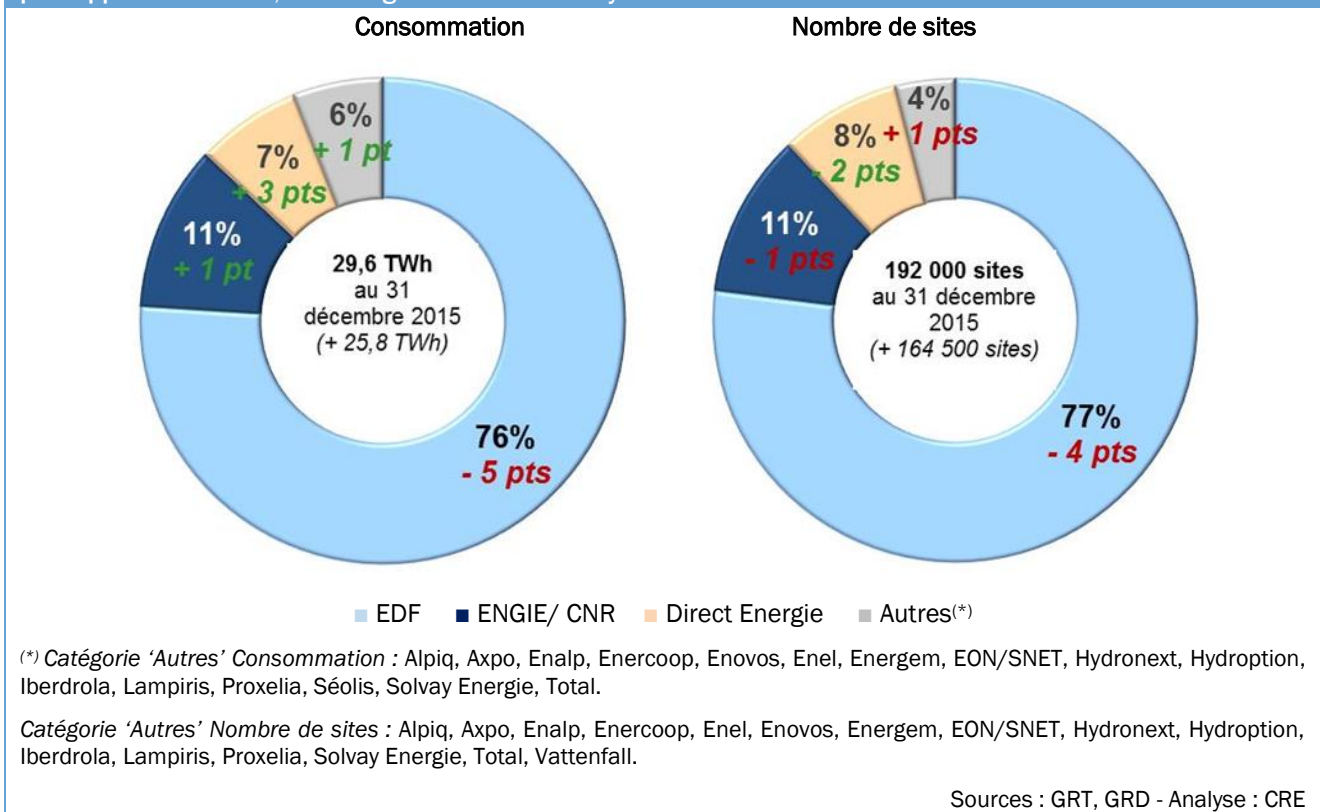


Figure 11 : Répartition des offres de marché d'électricité des responsables d'équilibre à fin 2015 et évolution par rapport à fin 2014 sur le segment des petits sites non résidentiels

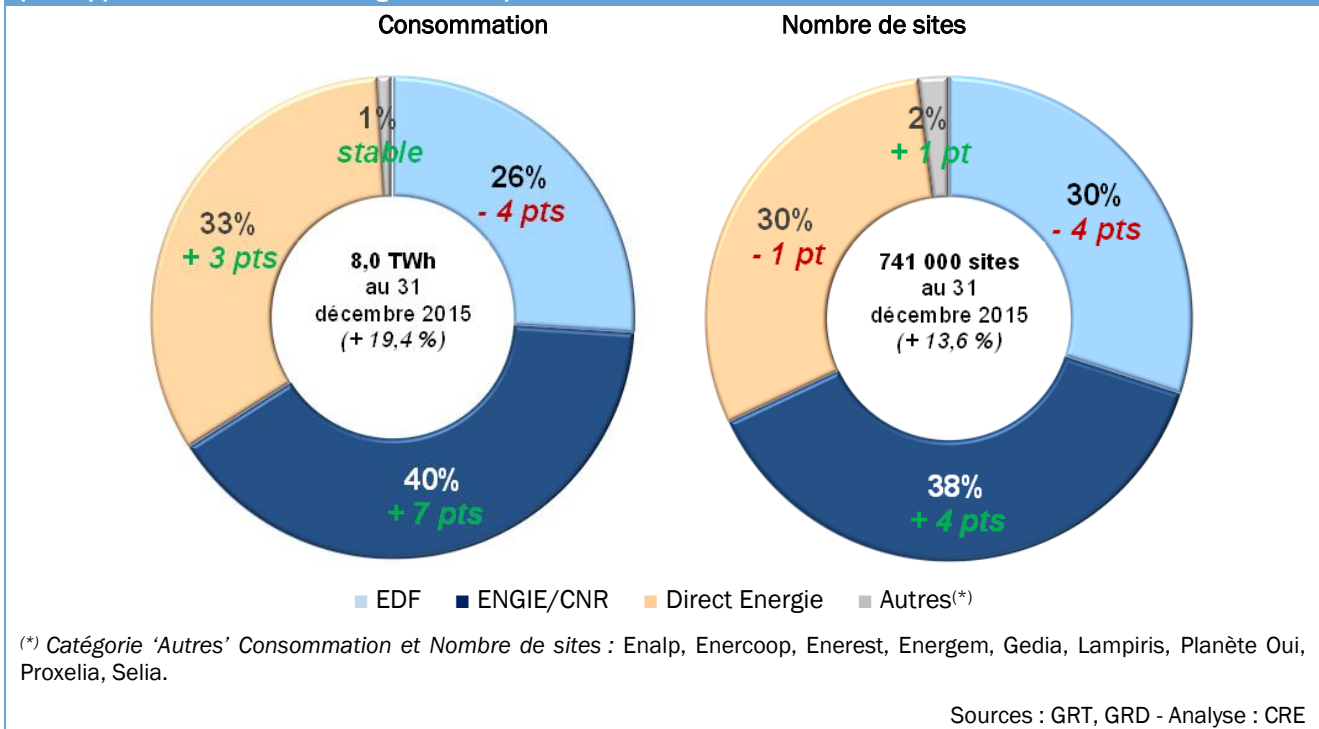
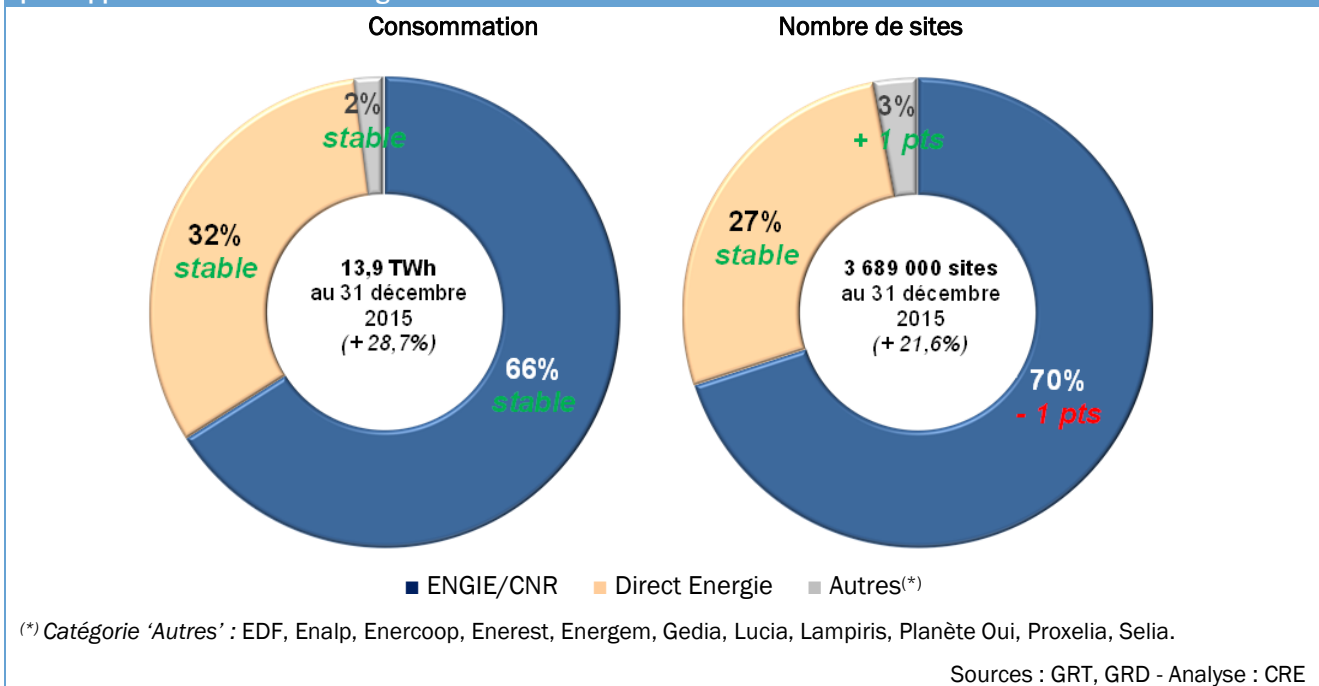


Figure 12 : Répartition des offres de marché d'électricité des responsables d'équilibre à fin 2015 et évolution par rapport à fin 2014 sur le segment résidentiel



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 5 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 2015 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 Focus sur la fin des tarifs réglementés de vente d'électricité

En électricité, les données fournies par les gestionnaires de réseau, recueillies dans le cadre des travaux de surveillance de la CRE, permettent de faire un suivi des sites concernés par la fin des tarifs réglementés. En effet, les segments élémentaires utilisés par les gestionnaires de réseaux permettent, hormis pour certains atypismes, de faire la distinction entre les sites concernés par la fin des tarifs réglementés (sites avec une puissance souscrite supérieure à 36 kVA, correspondant aux tarifs jaunes et verts) et les autres¹¹.

Les données utilisées dans cette section proviennent des principaux gestionnaires de réseau : Enedis, RTE et les six plus grandes ELD. Les fournisseurs historiques sur ces territoires sont EDF, ES Énergies Strasbourg (territoire d'ESR), Gaz Électricité de Grenoble, UEM (territoire d'URM), SICAE de l'Oise, Séolis (territoire de Gérédis Deux-Sèvres) et Sorégies (territoire de SRD).

La CRE a néanmoins demandé à EDF ainsi qu'aux 6 ELD précitées de lui transmettre mensuellement le nombre de sites concernés par la fin des tarifs réglementés puis, à partir du mois de janvier 2016, le nombre de sites en offre transitoire afin de compléter les informations des GRD et permettre un suivi plus précis de ces sites.

Un bilan complet de la suppression des tarifs réglementés de vente, traitant également de la période de validité des offres transitoires et du processus de basculement des sites vers des fournisseurs désignés par appel d'offres lui succédant sera dressé à l'occasion du prochain rapport relatif aux marchés de détail.

1.2.1 Au 1^{er} janvier 2016, 100 000 sites en électricité sont passés en offre transitoire

En électricité, la suppression des tarifs réglementés s'est effectuée en une seule étape, le 1^{er} janvier 2016, pour les sites disposant d'une puissance souscrite supérieure à 36 kVA. Il s'agit par exemple de moyens et grands centres commerciaux, tours de bureau, industries, grands hôtels, collectivités locales, etc.

Le nombre de sites concernés était conséquent : plus de 400 000 sites devaient souscrire une offre de marché avant le 1^{er} janvier 2016, soit près de trois fois plus qu'en gaz naturel.

Les sites bénéficiant de tarifs verts représentaient environ 20 % des sites concernés. Sur ce segment de clientèle, 45 % des sites et 19 % de la consommation étaient toujours aux tarifs réglementés au 31 décembre 2015.

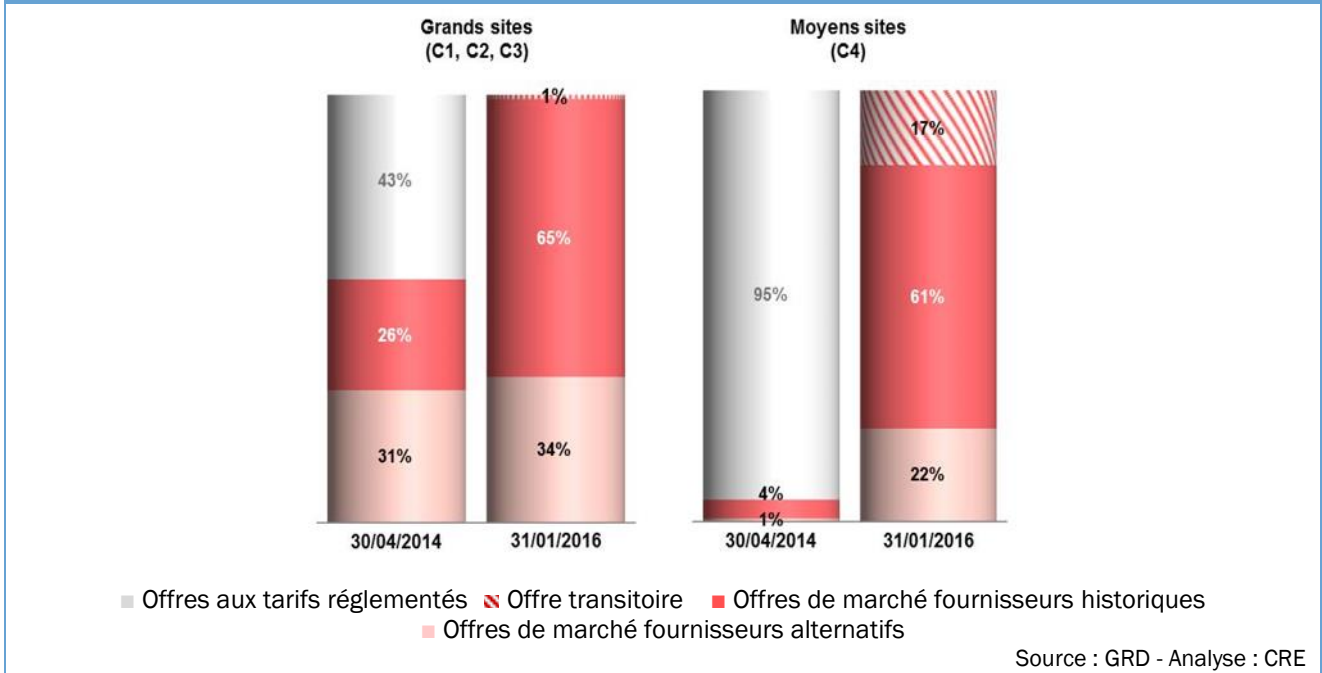
Concernant les sites de consommation moyenne (sites C4, correspondant au tarif jaune), environ 50 % des sites et de la consommation étaient aux tarifs réglementés au mois de décembre 2015. Les sites disposant de tarifs

¹¹ Dans cette SECTION, les sites aux tarifs réglementés des segments élémentaires C1, C2, C3 sont considérés comme des sites aux tarifs verts, et les C4 comme des sites aux tarifs jaunes.

jaunes représentent 80 % des sites, correspondant à 34 % des volumes, ne peuvent plus bénéficier du tarif réglementé depuis janvier 2016.

Comme le montre la Figure 13, le segment des grands sites non résidentiels était moins concentré que le segment des moyens sites non résidentiels au début de la phase de suppression des tarifs réglementés. Au 31 janvier 2016, il ne restait qu' 1 % du volume en offre transitoire chez les grands sites non résidentiels contre 17 % du volume pour les moyens sites non résidentiels. Il est à noter que les fournisseurs historiques ont conservé une part de marché importante en convertissant en offre de marché des clients anciennement au tarif réglementé.

Figure 13 : Évolution de la consommation d'électricité par type d'offre pour les sites concernés par la suppression des tarifs réglementés au 1^{er} janvier 2016



1.2.2 Les sites ont principalement souscrit une offre de marché d'électricité chez un fournisseur historique

Très faible voire inexistant auparavant, le basculement des sites aux tarifs réglementés vers les offres de marché a réellement débuté à partir du mois de décembre 2014, sur un rythme d'abord faible au regard de l'échéance de suppression des tarifs réglementés, pour ensuite s'intensifier au mois de novembre 2015, surtout pour les grands sites à forte consommation.

Figure 14 : Évolution du nombre de sites aux tarifs réglementés de vente d'électricité et en offre transitoire chez EDF, concernés par la suppression des tarifs réglementés au 1^{er} janvier 2016, sur le réseau d'Enedis

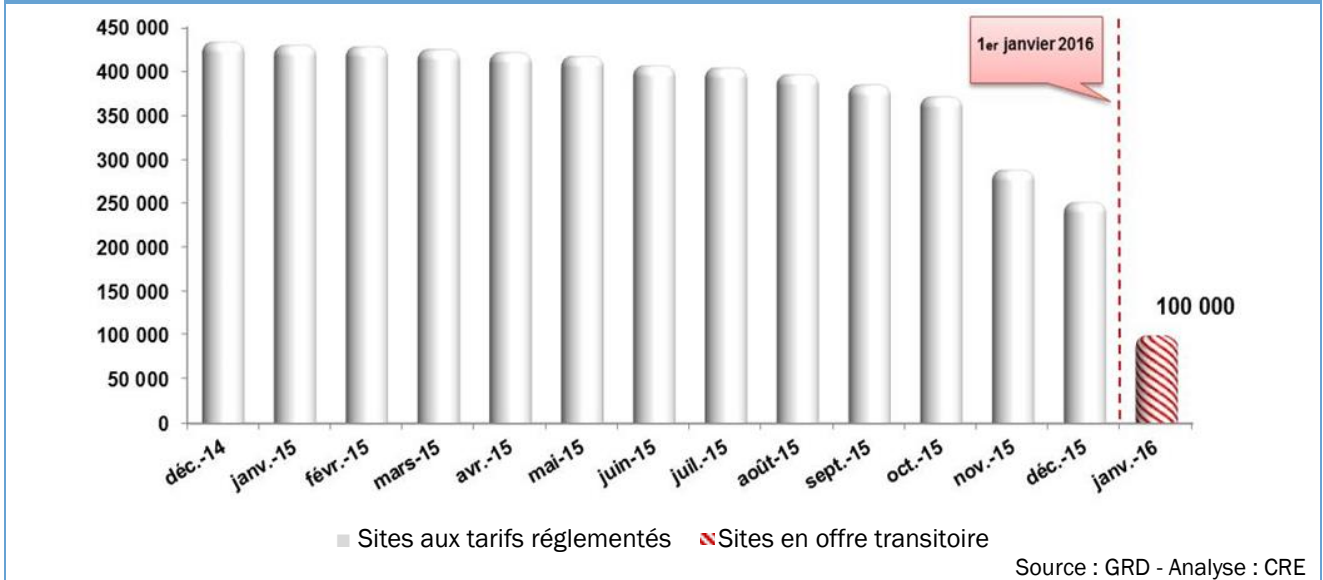
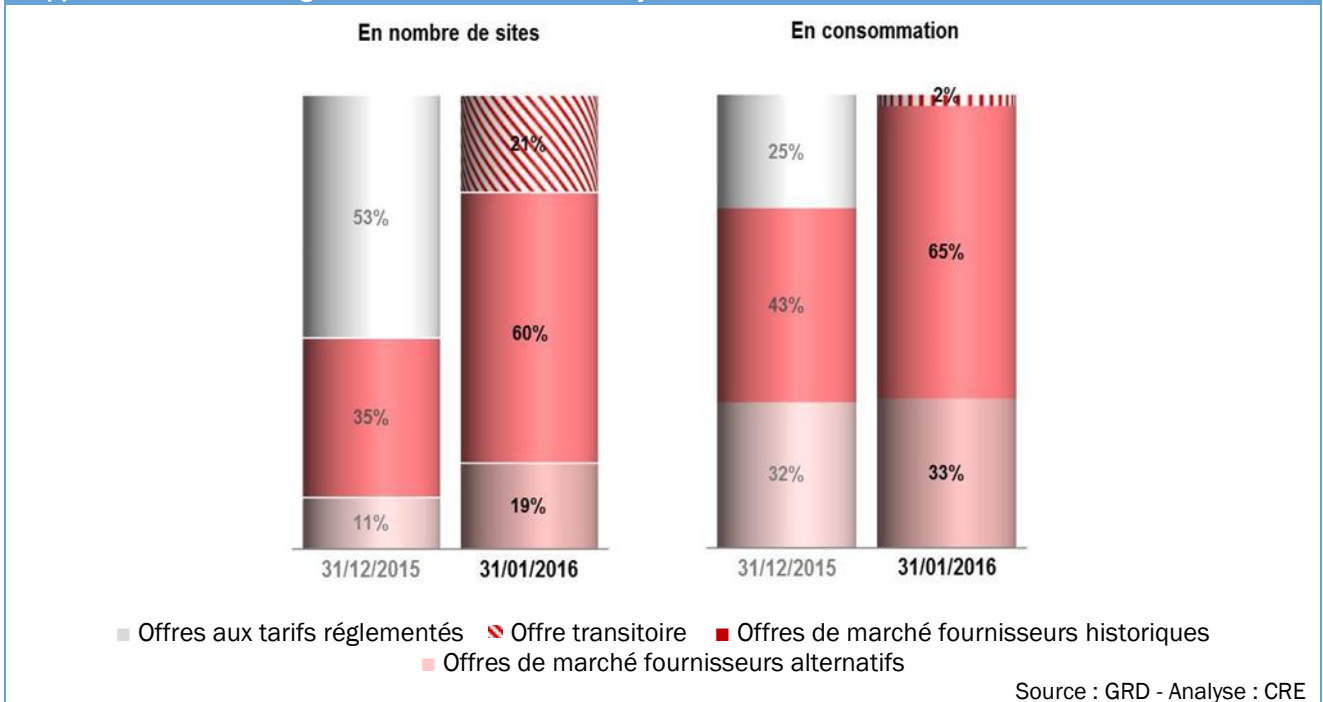


Figure 15 : Évolution du nombre de sites et de la consommation par type d'offre pour les sites concernés par la suppression des tarifs réglementés d'électricité au 1^{er} janvier 2016 sur le réseau d'Enedis



Sur l'ensemble des sites concernés par la fin des tarifs réglementés de vente, 75 000 sites avaient basculé en offre de marché au 1^{er} novembre 2015, et 53 %, soit 252 000 sites représentant 25 % du volume, étaient encore au tarif réglementé au 31 décembre 2015. Parmi ces sites, au 31 janvier 2016, 45 % avaient basculé en offre de marché chez un fournisseur historique, 15 % en offre de marché chez un fournisseur alternatif, et 40 % en offre transitoire.

Cette offre transitoire a pris fin au 30 juin 2016. Pour traiter la situation des clients n'ayant pas fait le choix d'un fournisseur et d'une offre de marché à cette échéance, la CRE a organisé un appel d'offres afin de désigner les fournisseurs en charge d'assurer la continuité de fourniture des clients¹². Les fournisseurs retenus par la CRE à l'issue de la procédure d'appel d'offres approvisionnent les consommateurs concernés au prix fixé par la CRE dans le cahier des charges depuis le 1^{er} juillet 2016.

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

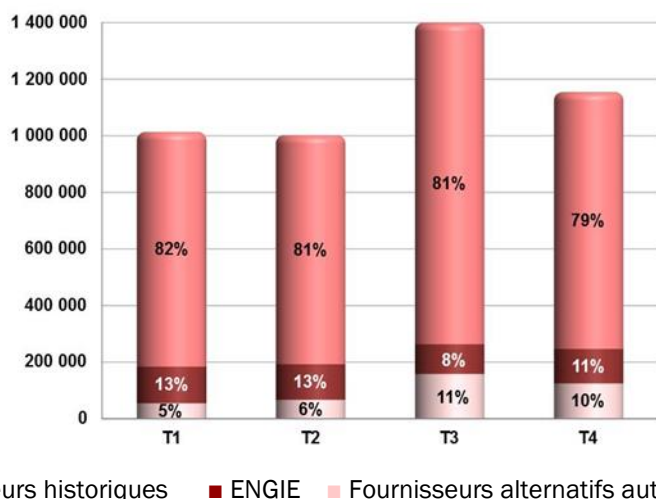
1.3.1 Les fournisseurs historiques d'électricité réalisent une large majorité des mises en service, alors que les fournisseurs alternatifs sont plus présents lors des changements de fournisseur

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.

Mises en service

Sur l'année 2015, en moyenne, 81 % des mises en service ont été effectuées chez les fournisseurs historiques, 11 % chez ENGIE et 8 % chez les fournisseurs alternatifs autres qu'ENGIE. Comme la CRE l'avait déjà constaté les années précédentes, les fournisseurs historiques (EDF et les ELD) semblent être contactés de façon préférentielle par les clients lors des mises en service.

Figure 16 : Évolution du nombre de mises en service de l'électricité par trimestre au cours de l'année 2015



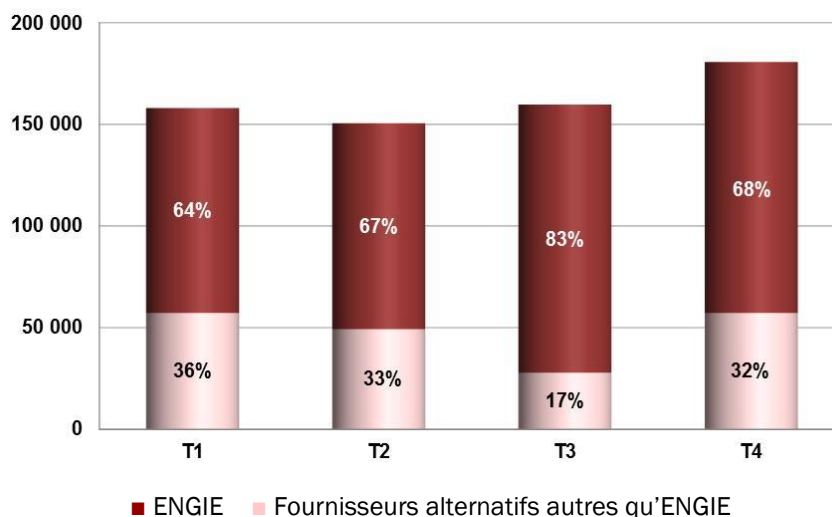
Source : GRD - Analyse : CRE

¹² Délibération de la CRE du 4 mai 2016 portant décision de désignation de fournisseurs assurant la continuité de fourniture à la fin des offres de marché transitoires de gaz et d'électricité

Changements de fournisseur

Les changements de fournisseur se font principalement au bénéfice des fournisseurs alternatifs. Contrairement aux années précédentes, en 2015, une grande partie des changements de fournisseur concerne les clients non résidentiels, ce qui s'explique par la fin des tarifs réglementés de vente pour les clients au tarif « vert » et au tarif « jaune ». Parmi les clients ayant changé de fournisseur en 2015 et choisi un fournisseur alternatif, 70 % ont souscrit un contrat chez ENGIE.

Figure 17 : Évolution du nombre de changements de fournisseur d'électricité chez les fournisseurs alternatifs au cours de l'année 2015

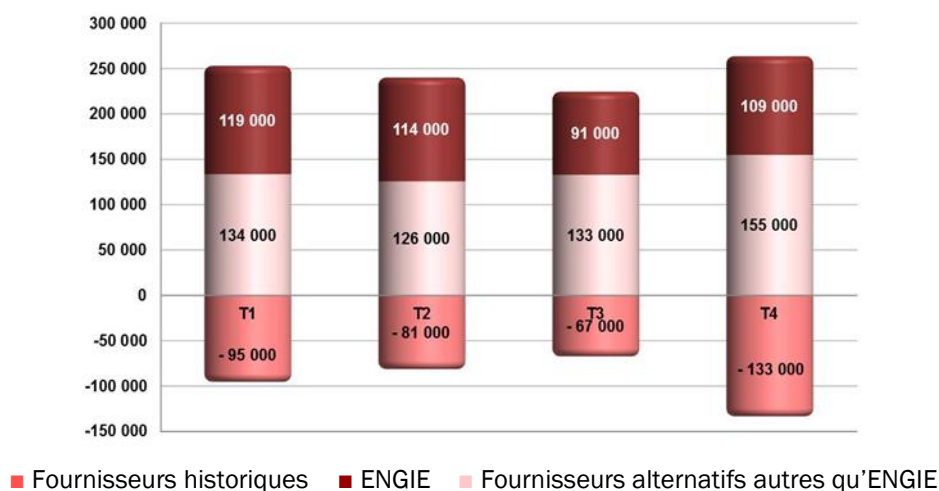


Source : GRD - Analyse : CRE

Démarchage net

Le démarchage net, présenté à la Figure 18, 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 18 : Évolution du démarchage net pour la vente d'électricité par trimestre sur l'année 2015



Source : GRD - Analyse : CRE

Le flux de clients dû au démarchage net sur le marché de détail d'électricité est positif sur l'année 2015 pour tous les fournisseurs alternatifs qui gagnent beaucoup de clients dans leur portefeuille et n'en perdent que très peu. Il est négatif pour les fournisseurs historiques.

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.

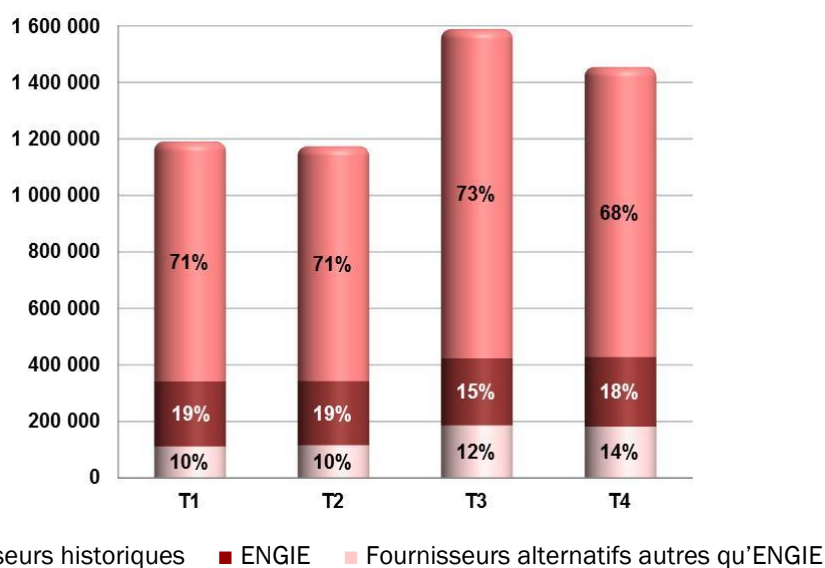
Entrées en portefeuille

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 2015, 71 % des nouveaux contrats conclus, tous segments confondus, l'ont été par des fournisseurs historiques, 18 % par ENGIE, et 11 % par les autres fournisseurs alternatifs.

Figure 19 : Évolution des ventes brutes d'électricité par trimestre au cours de l'année 2015¹³



Source : GRD - Analyse : CRE

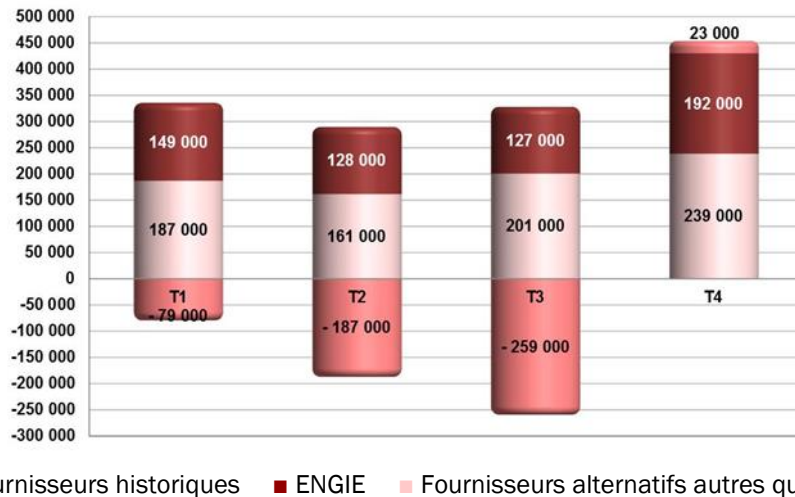
Ventes nettes

Les ventes nettes représentent le nombre de clients que le fournisseur a réellement acquis ou perdu.

Au cours de l'année 2015, les fournisseurs historiques ont perdu des sites pendant les trois premiers trimestres de l'année, mais ont gagné des sites lors du dernier trimestre de 2015. En revanche, les fournisseurs alternatifs ont gagné des sites tout au long de l'année.

¹³ Pour des raisons d'indisponibilité des données, les ventes brutes n'incluent pas les changements de fournisseur chez les fournisseurs historiques

Figure 20 : Évolution des ventes nettes d'électricité par trimestre au cours de l'année 2015



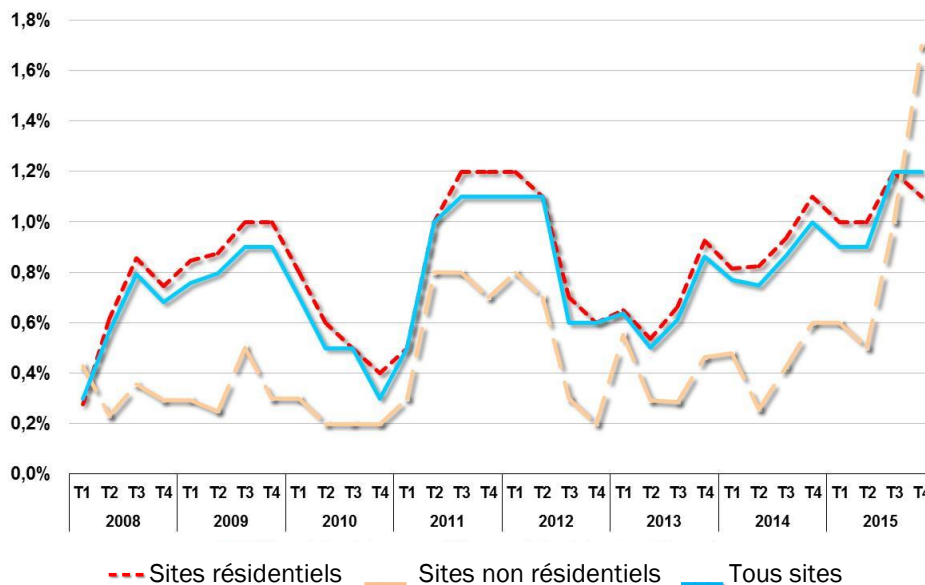
Source : GRD - Analyse : CRE

1.3.2 Le taux de rotation est en hausse modérée par rapport à 2015

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.

La Figure 21 montre qu'en 2015, le taux de switch annuel a augmenté par rapport à l'année 2014. En conséquence de la fin des tarifs réglementés, le taux de switch pour les sites non résidentiels a en particulier augmenté lors du dernier trimestre de l'année 2015 passant de 0,6 % au premier trimestre 2015 à 1,7 % au quatrième trimestre 2015.

Figure 21 : Taux de rotation entre 2008 et 2015 (en nombre de sites électricité)¹⁴



Source : GRD - Analyse : CRE

¹⁴ Pour des raisons d'indisponibilité des données, le taux de switch pour l'année 2015 n'inclut pas les changements de fournisseur chez les fournisseurs historiques.

1.4 Suivi des processus clés et des coupures d'électricité pour impayés

1.4.1 La qualité des services de changements de fournisseurs, de mises en service et de résiliations d'Enedis est satisfaisante

Les indicateurs de la Figure 22 à la Figure 24 présentent la réactivité du gestionnaire de réseau de distribution vis-à-vis de trois types de demandes que les fournisseurs peuvent lui adresser, à savoir :

- les changements de fournisseur ;
- les mises en service ;
- les résiliations.

Les définitions précises de ces termes figurent dans le lexique.

Pour ces indicateurs, le critère de suivi retenu est le respect du délai demandé par le fournisseur, lorsque la donnée est disponible. Dans le cas contraire, c'est le respect du délai catalogue qui est pris en compte.

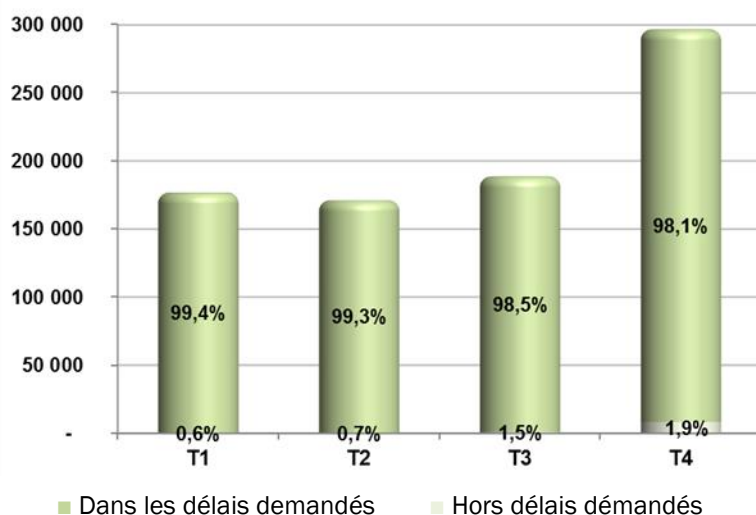
Pour plus d'informations, le lecteur peut consulter le rapport « *Régulation incitative de la qualité de service des gestionnaires de réseaux électriques et gaziers* » publié par la CRE.

Les indicateurs suivants se limitent au périmètre d'Enedis. Pour ce gestionnaire de réseau, le délai catalogue est de 5 jours ouvrés pour les mises en service et les résiliations.

La qualité de la procédure de changement de fournisseur est toujours très satisfaisante en 2014 avec 98,9 % des opérations réalisées dans les délais demandés par le fournisseur, bien qu'en légère baisse par rapport à 2014 (-0,3 points). Le nombre important de changements de fournisseurs au dernier trimestre 2015, lié à la suppression d'une partie des tarifs réglementés de vente d'électricité, a légèrement dégradé le taux de changements de fournisseurs effectués dans les délais demandés.

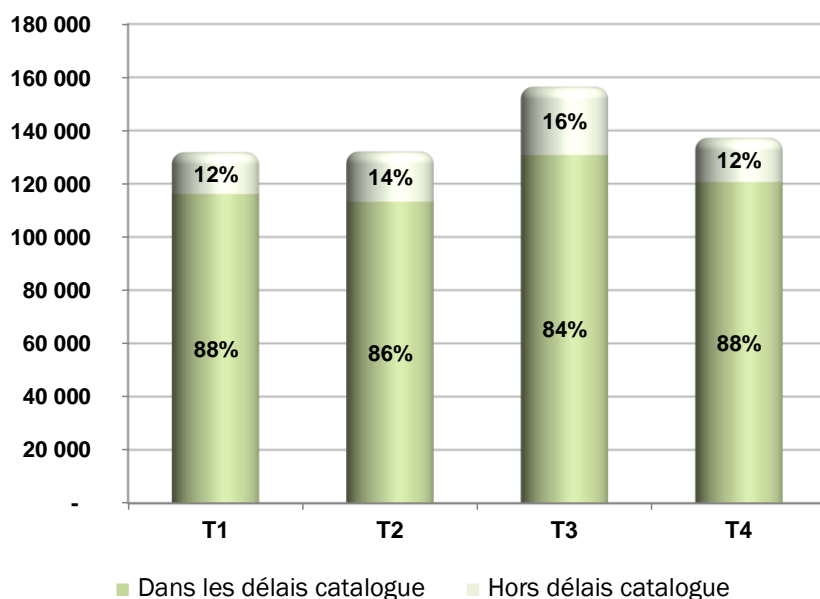
Les résultats de qualité de service, en ce qui concerne les mises en service sur installation existante, sont aussi satisfaisants avec 86,5 % des opérations réalisées dans les délais catalogue (88,5 % en 2014). Les chiffres restent satisfaisants pour la procédure de résiliation (en moyenne 70 % des opérations réalisées dans les délais). Les réalisations hors délai peuvent par ailleurs s'expliquer pour partie par des délais demandés moins contraignants que les délais catalogue.

Figure 22 : Évolution des délais de changement de fournisseur d'électricité sur 2015



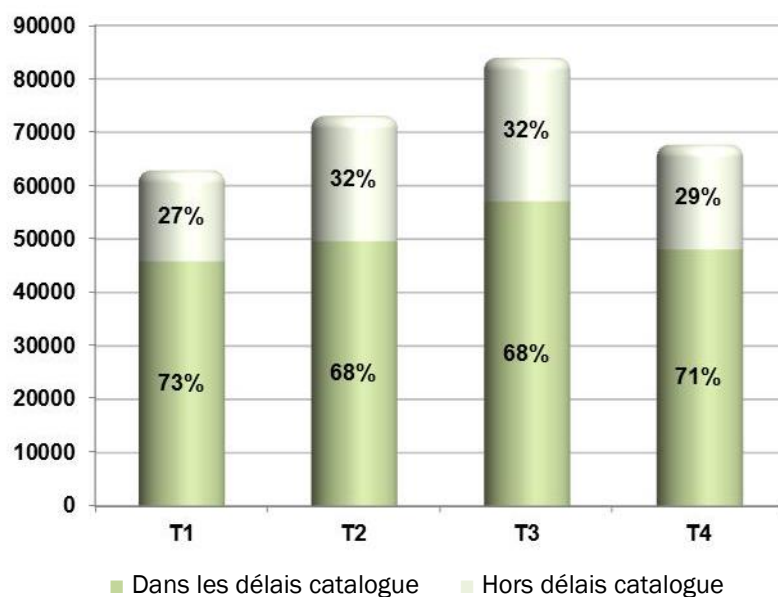
Source : Enedis - Analyse : CRE

Figure 23 : Évolution des délais de mise en service de l'électricité sur installation existante sur 2015



Source : Enedis - Analyse : CRE

Figure 24 : Évolution des délais de résiliation d'un contrat d'électricité sur 2015



Source : Enedis - Analyse : CRE

1.4.2 Le nombre de consommateurs d'électricité ayant fait l'objet d'une intervention pour impayé est en légère baisse

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.

Les informations des fournisseurs suivants ont été retenues dans ce rapport : ALTERNA, Direct Energie, EDF, EDF SEI, ENERCOOP, Engem, ES Energies Strasbourg, ENGIE, Gaz Électricité de Grenoble, GEG SOURCE D'ENERGIE, GEDIA, LAMPIRIS, LUCIA, PLANETE OUI, Proxelia, SELIA, SÉOLIS, SICAE-OISE, SOREA, SOREGIES et UEM.

Sur l'année 2015, le nombre de coupures pour impayés est de 201 574, en hausse de 5,5 % par rapport à l'année 2014. Cette hausse est due à un nombre plus important de coupures durant le troisième trimestre et le

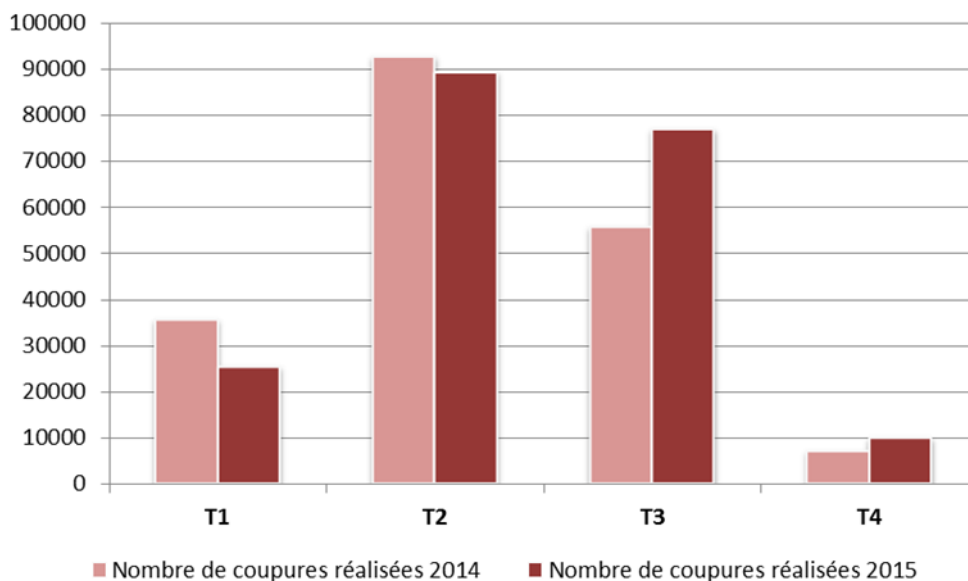
mois d'octobre 2015, alors que le nombre de coupures sur le mois de mars et le deuxième trimestre 2015 a diminué par rapport à la même période de 2014.

Le nombre de réduction de puissance s'établit à 239 503, en baisse de près de 11 % par rapport à 2014. Le nombre de réduction de puissance pendant la trêve hivernale a diminué de plus de 22 %.

Enfin, le nombre de résiliations de contrat s'établit à 124 476, en baisse de plus de 5 %. Néanmoins le nombre de résiliations précédées d'une interruption de fourniture a diminué plus fortement (-10 %) pour s'établir à 87 109.

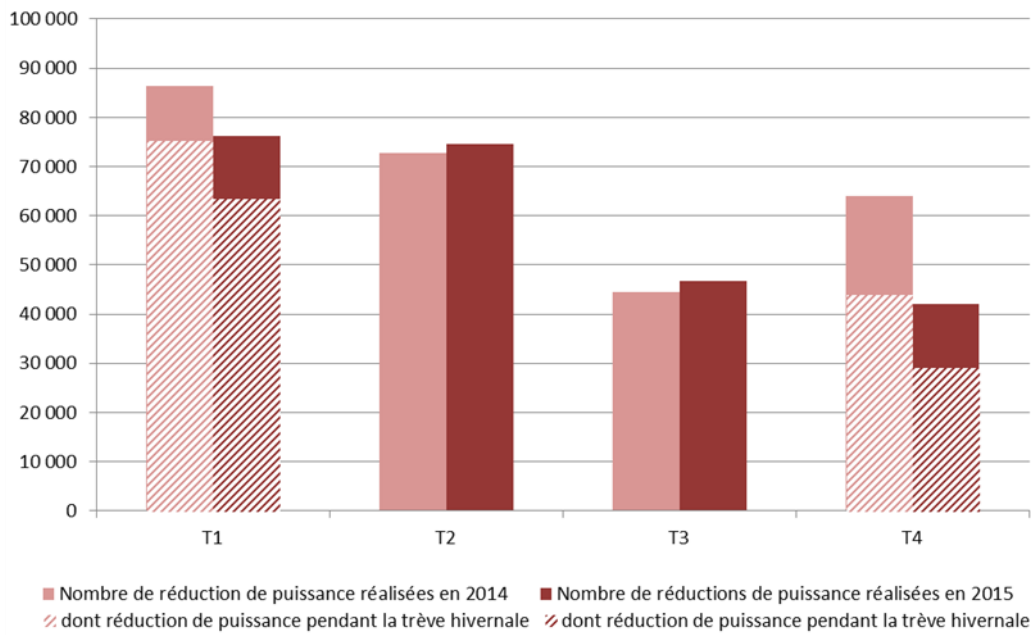
Au total, le nombre de consommateurs d'électricité ayant fait l'objet d'une intervention pour impayé en 2015 a été de 565 558, soit une diminution de 4,2 %.

Figure 25 : Nombre de coupures en électricité en 2014 et 2015



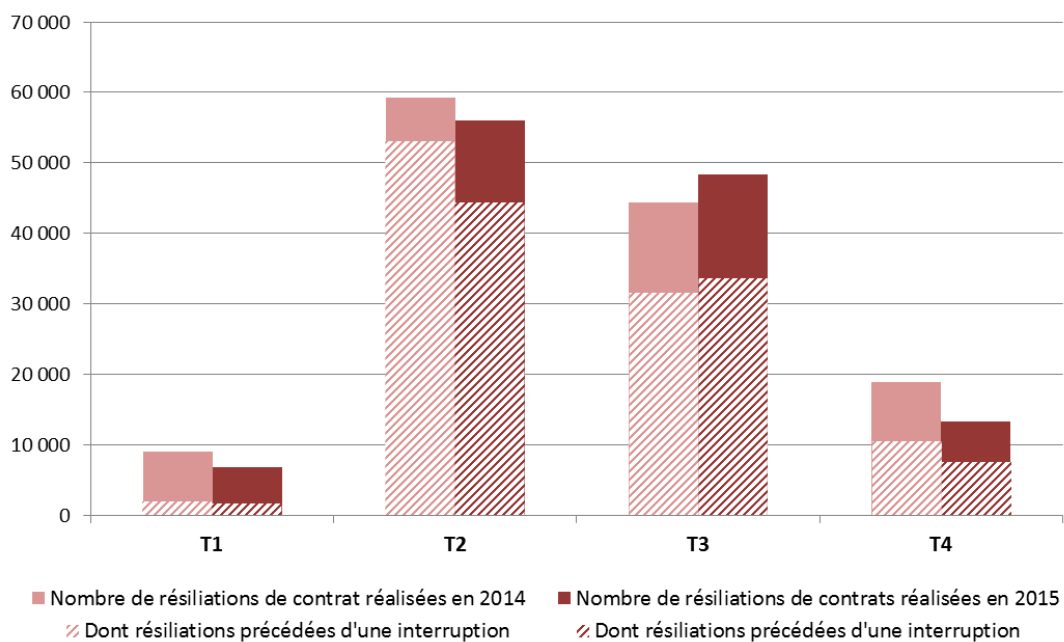
Source : Fournisseurs - Analyse : CRE

Figure 26 : Nombre de réductions de puissance en électricité en 2014 et 2015



Source : Fournisseurs - Analyse : CRE

Figure 27 : Nombre de résiliations en électricité en 2014 et 2015



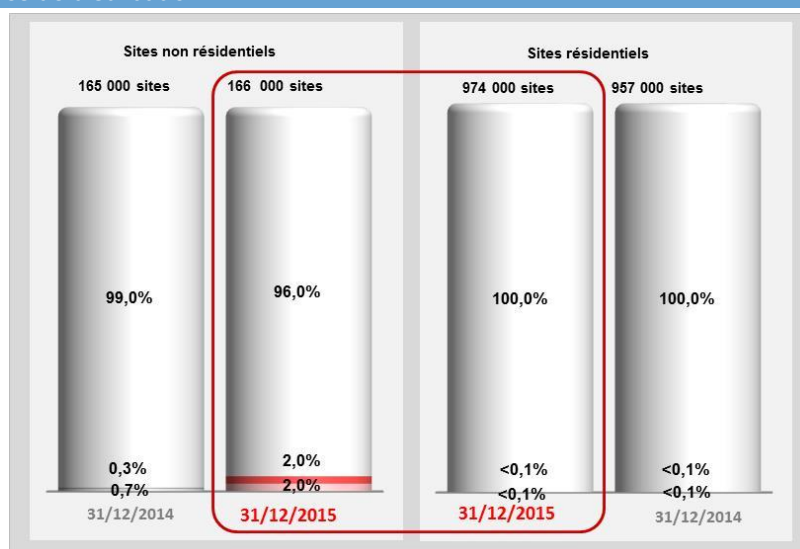
Source : Fournisseurs - Analyse : CRE

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

2.1 Bilan de l'ouverture du marché de l'électricité au 31 décembre 2015 sur le territoire des principales entreprises locales de distribution

La première partie de la SECTION 1 dresse un état des lieux de l'ouverture à la concurrence du marché de l'électricité sur l'ensemble du territoire. Cette deuxième 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 : Électricité de Strasbourg Réseaux (ESR), Gaz Électricité de Grenoble, URM, Gérédis Deux-Sèvres, SICAE de l'Oise et SRD.

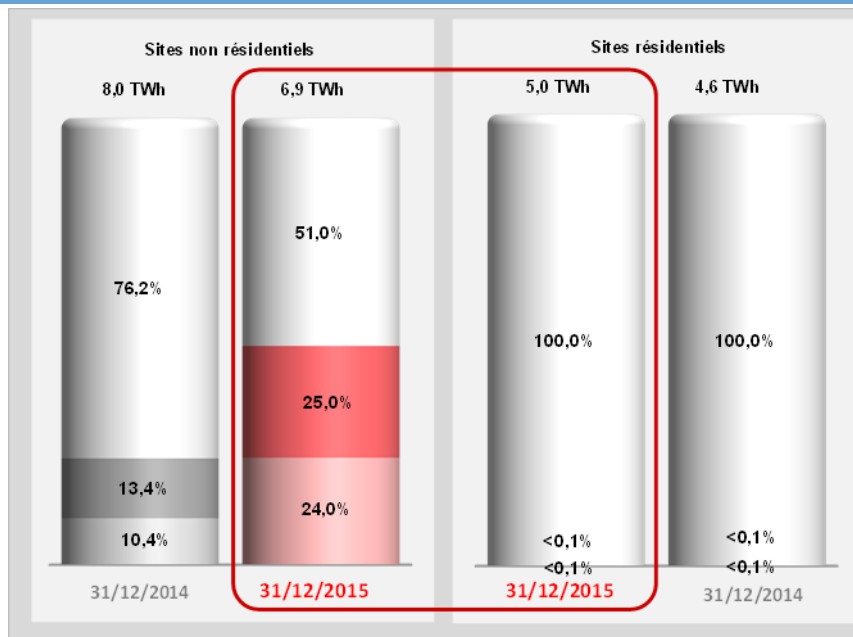
Figure 28 : Évolution de la répartition des sites électricité par type d'offre entre 2014 et 2015 sur le territoire des entreprises locales de distribution



- Offres aux tarifs réglementés
- Offres de marché fournisseurs historiques
- Offres de marché fournisseurs alternatifs

Source : GRD - Analyse : CRE

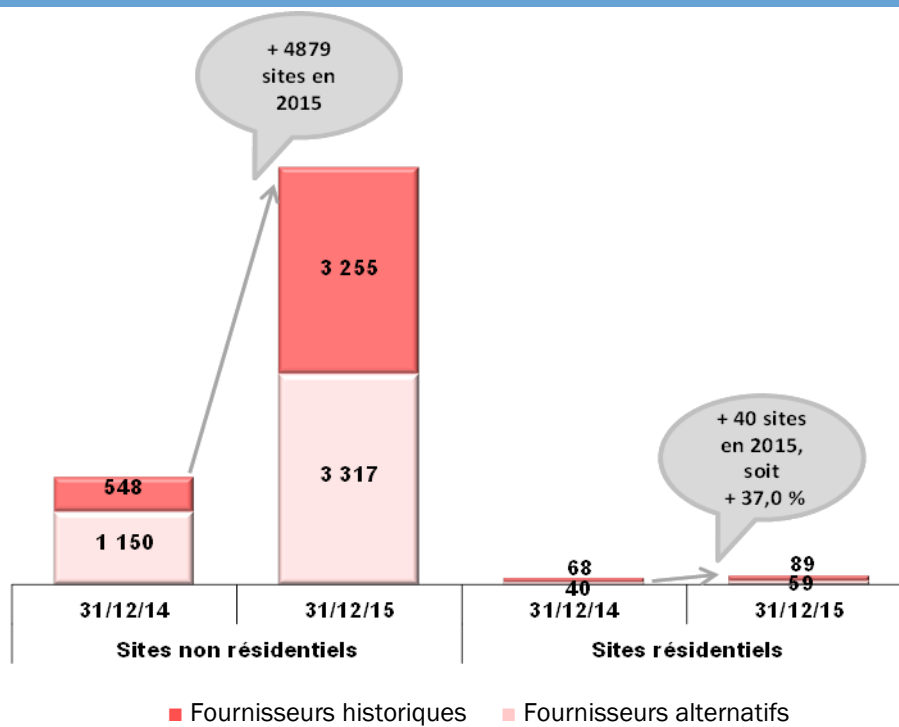
Figure 29 : Évolution de la répartition des volumes d'électricité par type d'offre entre 2014 et 2015 sur le territoire des entreprises locales de distribution



- Offres aux tarifs réglementés
- Offres de marché fournisseurs historiques
- Offres de marché fournisseurs alternatifs

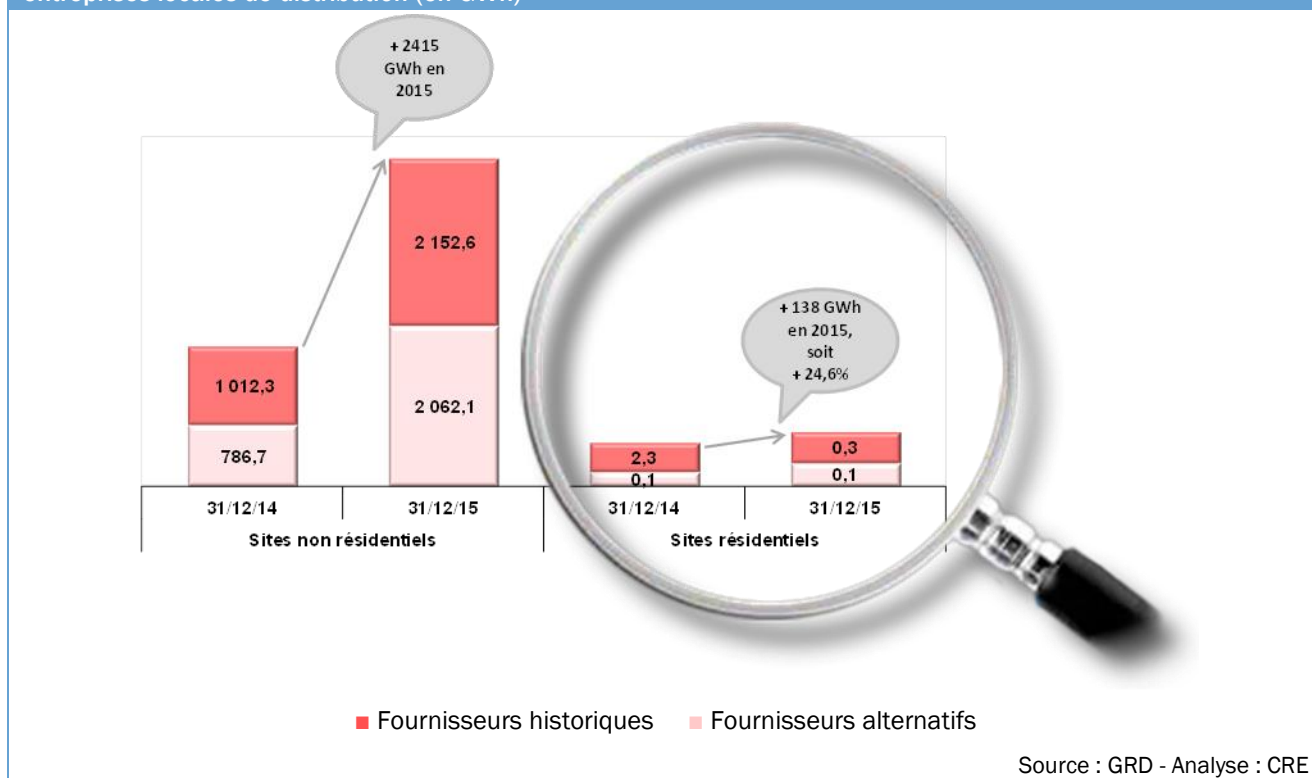
Source : GRD - Analyse : CRE

Figure 30 : Évolution du nombre de sites électricité en offre de marché sur le territoire des entreprises locales de distribution



Source : GRD - Analyse : CRE

Figure 31 : Évolution de la consommation annualisée d'électricité en offre de marché sur le territoire des entreprises locales de distribution (en GWh)



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

Au 31 décembre 2015, 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.

Les offres de marché dans leur ensemble représentent une part infime des volumes sur le segment des clients résidentiels. Pour cette raison, la figure des parts de marché des fournisseurs d'électricité n'est pas présentée.

Selon le site energie-info.fr, sur le territoire des 6 ELD, seuls les fournisseurs historiques proposent des offres aux clients résidentiels.

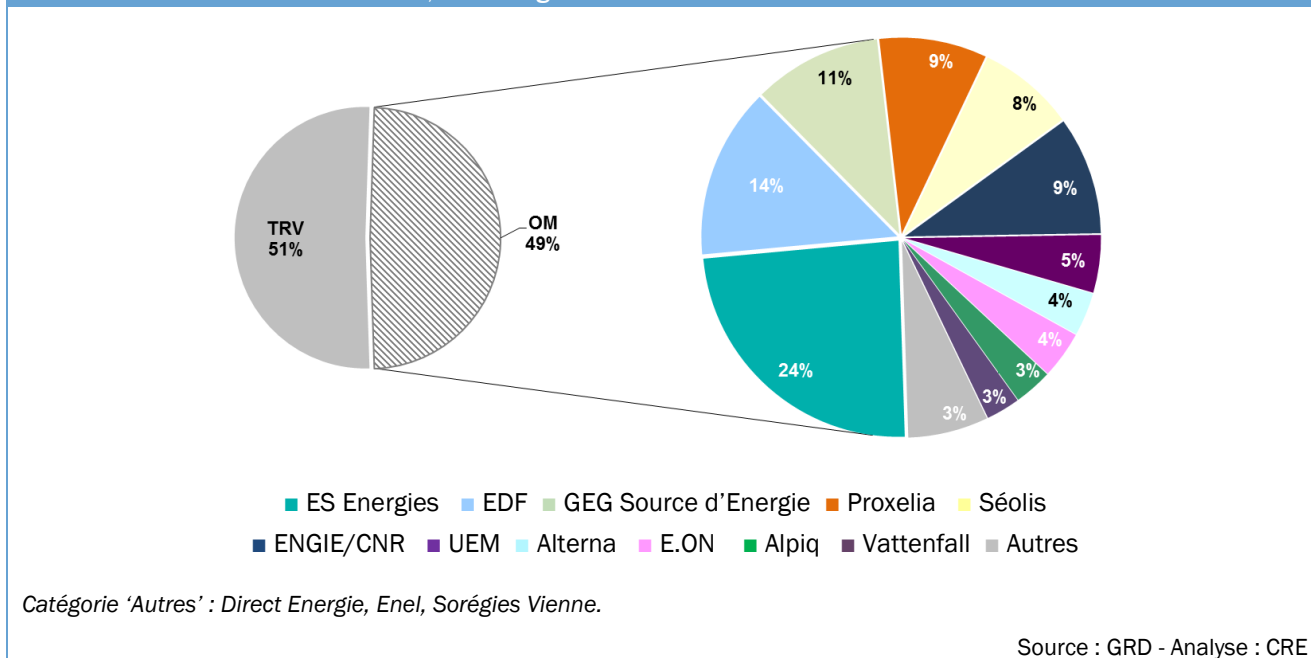
2.1.2 La situation s'est nettement améliorée en 2015 pour les professionnels dans le contexte particulier de la fin des tarifs réglementés d'électricité, mais elle reste inégale selon les entreprises locales de distribution

Le segment des clients non résidentiels est plus ouvert à la concurrence, bien qu'il reste en retard par rapport au reste du territoire. Sur ce segment, on note une plus grande progression en volume des sites en offre de marché, due à la fin des tarifs réglementés de vente pour les moyens et grands consommateurs. Cette progression se traduit par une hausse des parts de marché des fournisseurs alternatifs de 13,6 points, et de 11,6 points quant aux offres de marché des fournisseurs historiques.

Néanmoins, au 31 décembre 2015, la moitié des volumes des sites non résidentiels est toujours approvisionnée au tarif réglementé de vente.

La Figure 32, ci-après, montre le degré d'ouverture à la concurrence des marchés non résidentiels sur le territoire des ELD. Elle représente les parts de marché, en volume, des fournisseurs présents sur le territoire des principales ELD d'électricité.

Figure 32 : Ventilation des offres de marché à fin 2015, en volume, sur les réseaux des 6 principales entreprises locales de distribution en électricité, sur le segment des clients non résidentiels



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 des fournisseurs historiques.

La Figure 33 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 »¹⁵.

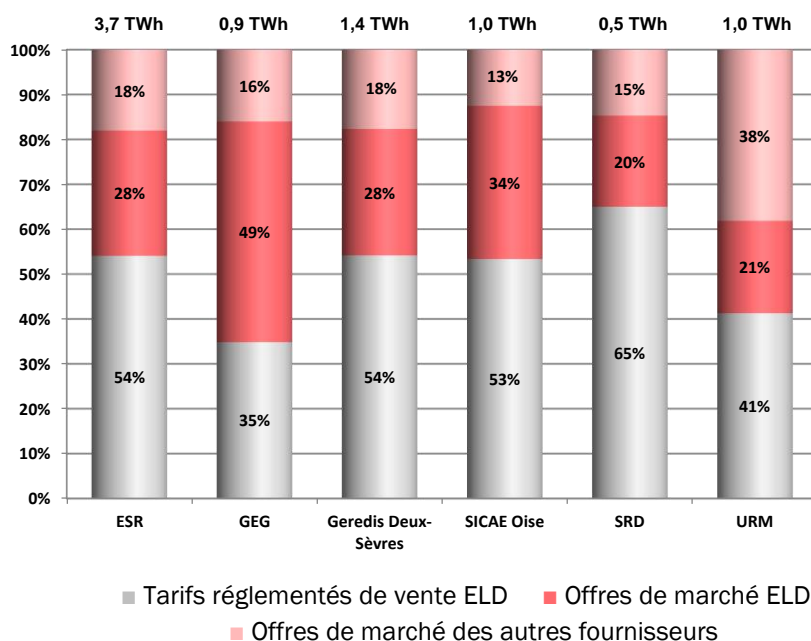
La situation varie d'une ELD à l'autre puisque les tarifs réglementés peuvent représenter entre 35 % (sur le territoire de GEG) et 65 % (sur le territoire de SRD) des consommations des clients non résidentiels. Il faut noter, par ailleurs, que les volumes livrés aux clients non résidentiels varient de façon significative selon les ELD, en fonction de la taille de leur territoire et de la présence ou non de grands sites industriels.

URM est le seul territoire sur lequel la part de marché des fournisseurs alternatifs est supérieure à celle des fournisseurs historiques pour la fourniture d'électricité en offre de marché (38 % contre 21 %).

Dans le contexte particulier de la fin des tarifs réglementés pour les professionnels, la CRE observe une nette amélioration par rapport à l'année 2014 en ce qui concerne les contrats en offres de marché sur les territoires des ELD. En moyenne, à la fin de l'année 2015, près de 50 % du volume sur ces territoires est fourni avec des contrats en offre de marché, contre 24 % en 2014.

¹⁵ 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 33 : Répartition des consommations annualisées des clients non résidentiels en électricité, par type d'offre au 31 décembre 2015, sur les réseaux des 6 principales entreprises locales de distribution



* ELD et filiales d'ELD commercialisant uniquement des offres de marché sur leur territoire : ES Energies, GEG Source d'énergies, Séolis, Proxelia, Alterna, Sorégies Vienne, Energem et UEM.

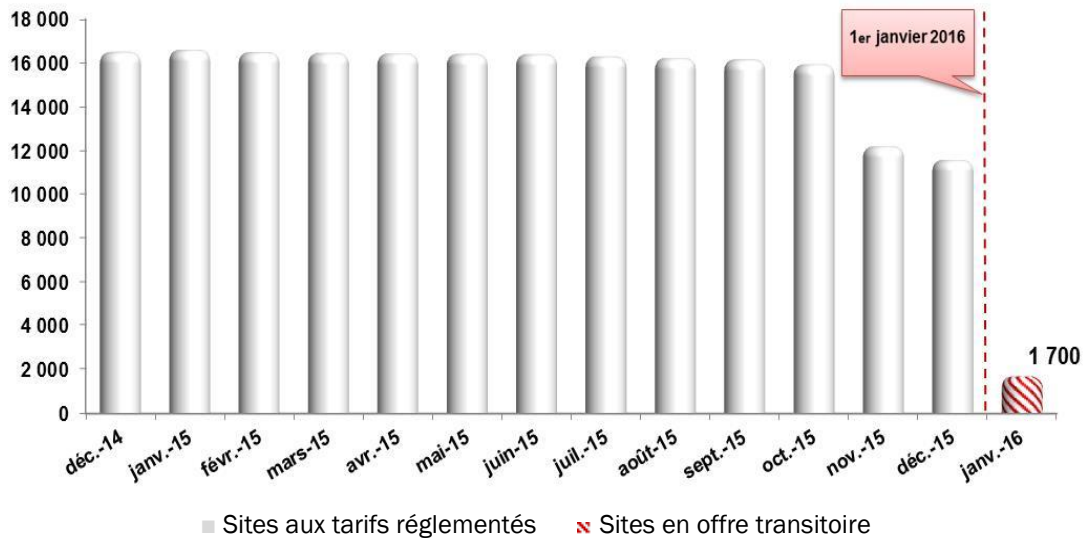
Source : GRD - Analyse : CRE

Bien que la majorité des sites non résidentiels ait choisi de rester en offre de marché chez leur fournisseur historique, la part de marché des autres fournisseurs a progressé en 2015, sauf sur le territoire de la Sicae de l'Oise où les fournisseurs alternatifs ont perdu des parts de marché. Sur le réseau d'URM, où la concurrence s'est bien développée en 2015, les autres fournisseurs enregistrent une forte hausse (+12 %). Même si cela est dû à la forte présence d'EDF (comptabilisée dans les offres de marché des autres fournisseurs) sur ce territoire, d'autres fournisseurs comme Direct Energie, ENGIE ou Enel proposent des offres aux clients non résidentiels.

2.2 Focus sur la fin des tarifs réglementés d'électricité sur le territoire des entreprises locales de distribution

Sur le territoire des ELD, plus de 16 000 sites étaient concernés par la fin des tarifs réglementés au 1^{er} janvier 2016. La plupart de ces sites n'ont commencé à basculer vers des offres de marché qu'au mois de novembre 2015. Sur l'ensemble des sites concernés, 71 % étaient encore aux tarifs réglementés de vente au 31 décembre 2015, représentant 43 % des volumes. Néanmoins, moins de 2 000 sites ont finalement basculé en offre transitoire au 1^{er} janvier 2016. Au 31 janvier 2016, 10 % des sites et 5 % de la consommation étaient en offre transitoire.

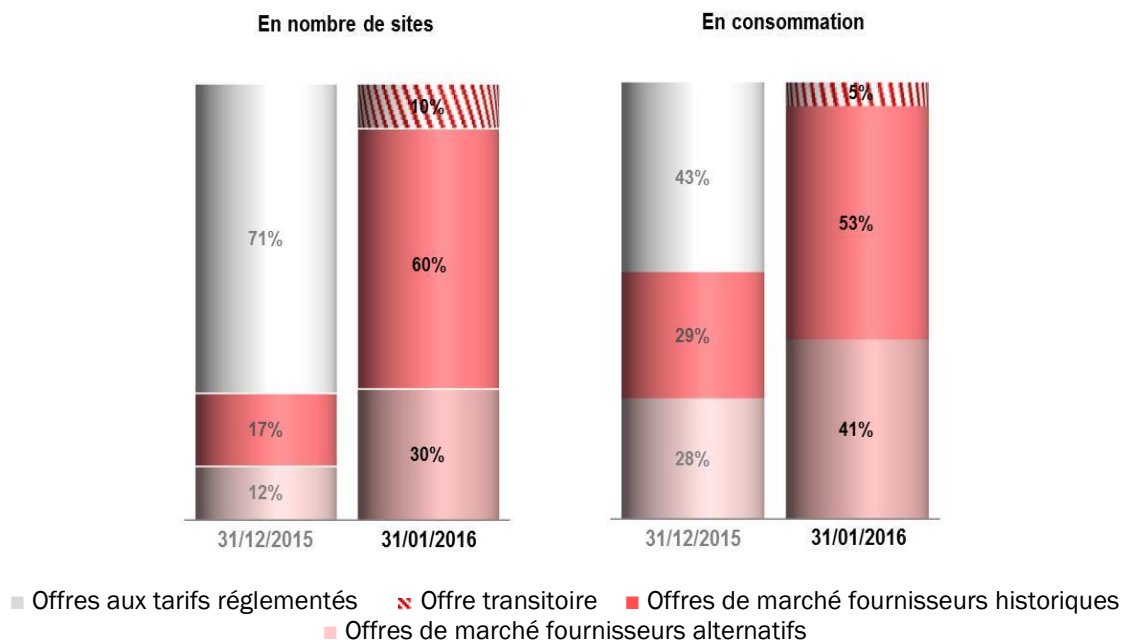
Figure 34 : Évolution du nombre de sites aux tarifs réglementés de vente et en offre transitoire concernés par la suppression des tarifs réglementés d'électricité au 1^{er} janvier 2016, sur le territoire des entreprises locales de distribution



Source : GRD - Analyse : CRE

Comme le montre la Figure 35, la part de marché des fournisseurs historiques pour leurs seules offres de marché est passée de 17 % à 60 % (70 % en intégrant les offres transitoires) entre décembre 2015 et janvier 2016, confirmant ainsi le basculement des sites au tarif réglementé le plus souvent en offre de marché chez leur fournisseur historique. Les fournisseurs alternatifs ont également gagné des parts de marché sur le territoire des ELD. Leur part de marché a doublé, passant de 12 % en décembre 2015 à 30 % à la fin du mois de janvier 2016.

Figure 35 : Évolution du nombre de sites et de la consommation par type d'offre pour les sites concernés par la suppression des tarifs réglementés d'électricité au 1^{er} janvier 2016, sur le territoire des entreprises locales de distribution



Source : GRD - Analyse : CRE

3. LES OFFRES ÉLECTRICITÉ PROPOSÉES AUX CONSOMMATEURS

3.1 Les tarifs réglementés de vente d'électricité

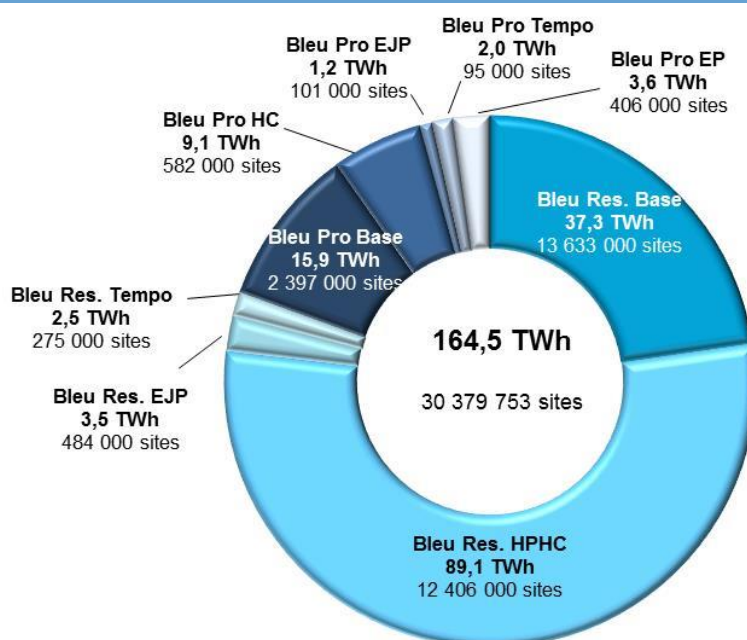
3.1.1 L'option heures pleines / heures creuses (HP/HC) représente la moitié des volumes d'électricité livrés à la clientèle résidentielle d'EDF au tarif « Bleu »

La répartition des sites et des volumes des clients aux tarifs réglementés de vente « Bleu » chez EDF, illustrée par la Figure 36, a été élaborée à partir de la base des clients d'EDF à la fin de l'année 2015. Les données présentées correspondent aux volumes de consommation réalisés en 2015 (corrigés des effets du climat).

L'option heures pleines / heures creuses (HP/HC) représente la moitié 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 32 TWh au total, soit 19 % des volumes livrés par EDF aux tarifs réglementés.

Figure 36 : Répartition des ventes d'EDF aux tarifs réglementés « Bleu » en 2015



Source : EDF

3.1.2 En 2015, la CRE a rendu un avis favorable concernant l'évolution des tarifs bleus, mais défavorable pour les tarifs jaunes et verts

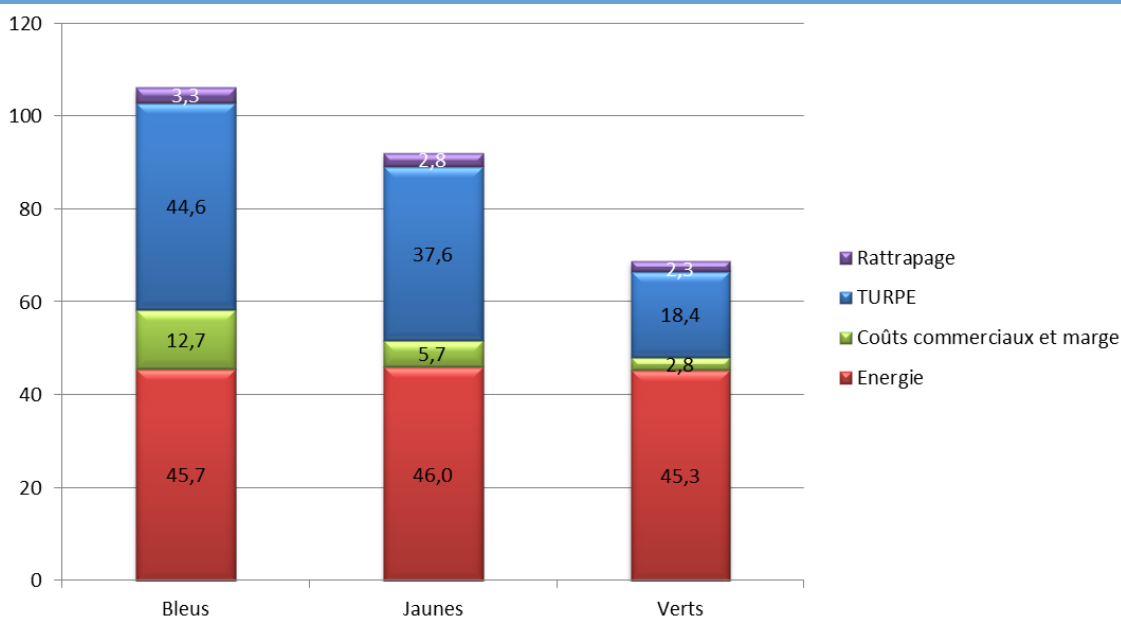
Les tarifs réglementés de vente ont augmenté de + 2,5 % pour les tarifs bleus résidentiels, 0 % pour les tarifs bleus professionnels, + 0,9 % pour les tarifs jaunes et + 4,0 % pour les tarifs verts au 1^{er} août 2015. Ces évolutions se sont accompagnées d'évolutions différenciées par option tarifaire, pour chacune des couleurs.

La CRE a rendu un avis favorable concernant l'évolution des tarifs bleus puisque l'arrêté :

- prévoyait, hors rattrapage, un niveau des tarifs réglementés de vente bleus conforme à l'évaluation du Rapport 2015 de la CRE ;
- tenait compte des rattrapages tarifaires à effectuer, en les étalant sur les trois prochaines années.

La CRE a en revanche rendu un avis défavorable sur les évolutions des tarifs réglementés jaunes et verts, car les niveaux envisagés pour ces tarifs, bien que conforme à l'évaluation du niveau de l'empilement, hors rattrapage, du Rapport 2015 de la CRE, ne permettaient pas de réaliser l'intégralité du rattrapage d'ici le 1^{er} janvier 2016, date à laquelle les tarifs de puissance supérieure à 36 kVA ont été supprimés.

Figure 37 : Composantes d'une facture HT aux tarifs réglementés de vente d'électricité bleus, jaunes et verts au 1^{er} août 2015, en €/MWh



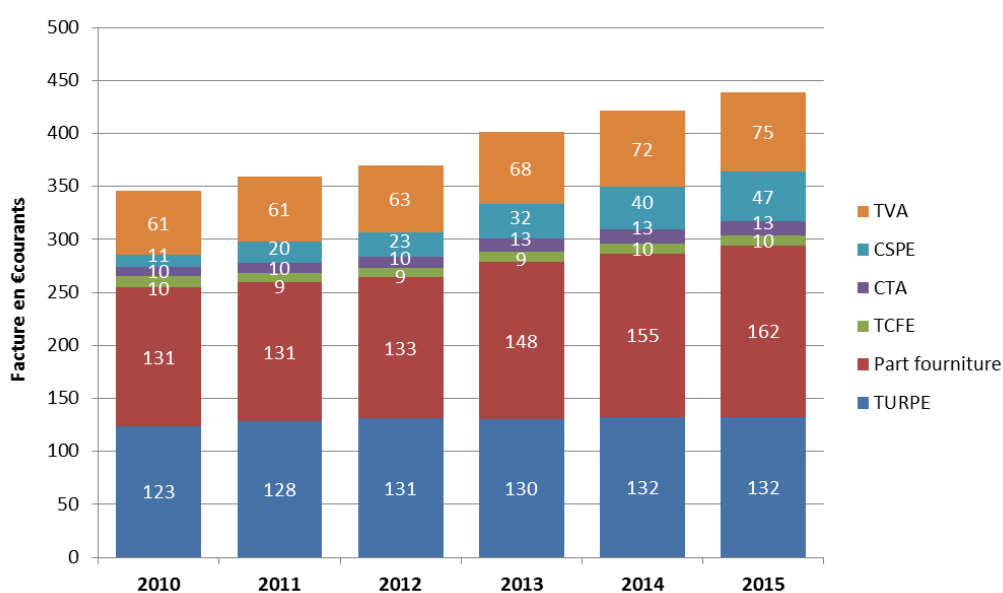
Source : CRE

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

La Figure 38 et la Figure 39 représentent l'évolution de la facture annuelle en euros courants de deux clients type HPHC et Base. 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.

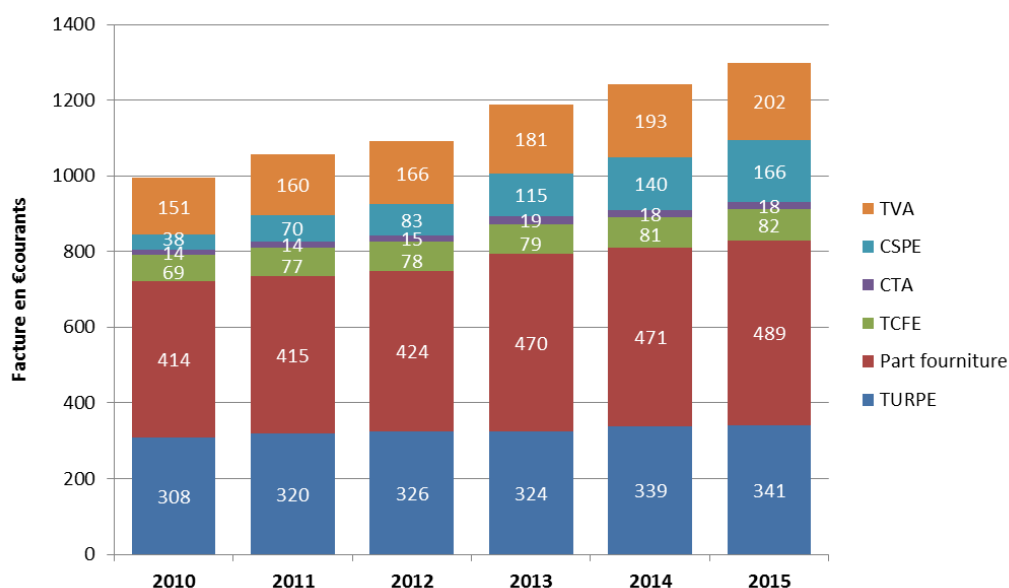
Les tarifs évoluant généralement en cours d'année à des dates variables, la grille tarifaire retenue pour calculer la facture est celle appliquée à la fin de l'année considérée.

Figure 38 : Facture annuelle en euros courants d'un client bleu résidentiel ayant souscrit l'option Base et une puissance de 6 kVA



Source : CRE

Figure 39 : 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 prix sur le marché de détail de l'électricité

Les analyses qui suivent se focalisent sur deux types de client résidentiel situés à Paris^{16,17} :

- **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. En d'autres termes, 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.

¹⁶ Les taxes locales dépendent du lieu d'habitation.

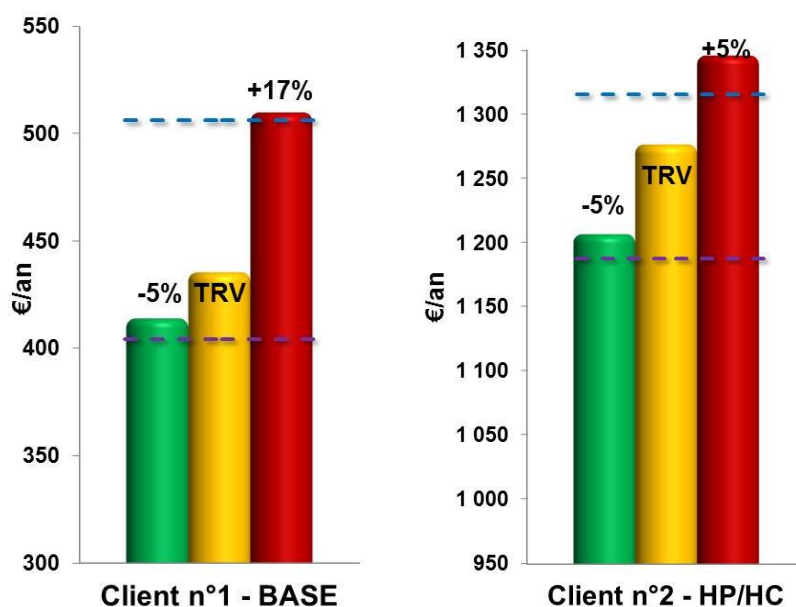
¹⁷ L'usage qui est fait de la consommation d'électricité de ces clients n'est pas clairement identifiable. Par exemple, il y a des clients utilisant le chauffage électrique à la fois en option base et en option Heures Pleines/Heures Creuses.

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.

3.2.1 Les fournisseurs alternatifs proposent des offres significativement moins chères que le tarif réglementé de vente d'électricité

La Figure 40 compare la facture moyenne au tarif réglementé de vente d'EDF sur l'année 2015 à celles de l'offre de marché à prix variable la moins chère et de l'offre de marché à prix variable la plus chère proposées aux deux types de clients considérés. La moyenne annuelle est calculée à partir des données de factures relevées à chaque fin de trimestre. À titre indicatif, le niveau de l'offre de marché à prix fixe la moins chère et le niveau de l'offre de marché à prix fixe la plus chère, pris égaux à la valeur à la fin du 1^{er} trimestre 2015, sont également affichés.

Figure 40 : Comparaison avec le tarif réglementé des offres de détail d'électricité à prix variable les plus chères et les moins chères pour les deux types de clients considérés



- Moyenne des prix des offres de marché à prix variable les plus chères sur 2015
- Moyenne des prix du tarif réglementé de vente sur 2015
- Moyenne des prix des offres de marché à prix variable les moins chères sur 2015
- Offre à prix fixe la plus chère au 1er trimestre 2015
- Offre à prix fixe la moins chère au 1er trimestre 2015

Source : energie-info.fr - Analyse : CRE

Les fournisseurs ont proposé en 2015 sur le marché de l'électricité pour les deux types de client considérés des offres sensiblement moins chères que le niveau du tarif réglementé de vente. Ainsi, il a été possible pour les clients Base ou HPHC choisissant des offres à prix variable de réaliser des économies de l'ordre de 5 % par rapport au tarif réglementé de vente.

Il est aussi possible, pour ces deux clients types, de réaliser des économies en choisissant l'offre de marché à prix fixe la plus compétitive.

3.2.2 Les fournisseurs proposent désormais davantage d'offres électricité à prix fixe que d'offres à prix variable

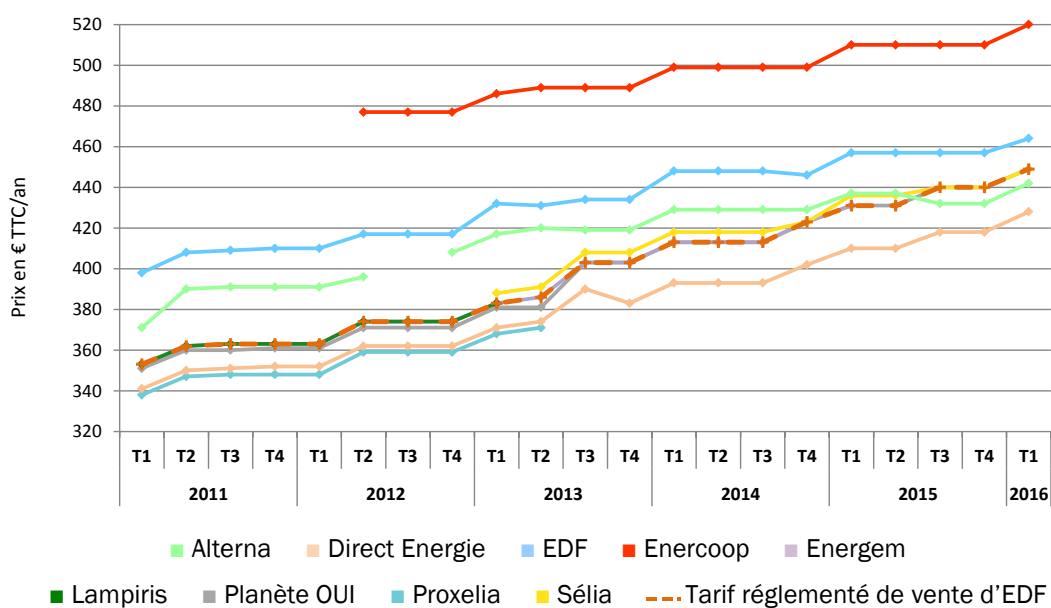
Les figures suivantes présentent les évolutions à chaque fin de trimestre, depuis 2011, des factures annuelles estimées sur le comparateur d'offres du site www.energie-info.fr, des offres les moins chères de chaque fournisseur, pour les deux types de clients considérés.

Cette analyse permet de retranscrire les prix des différentes offres telles qu'un consommateur résidentiel les aurait vues en consultant le site du comparateur d'offres, à chaque fin de trimestre, afin de choisir l'offre la plus adaptée.

Les Figure 41 et Figure 42 comparent les offres à prix variable proposées par les différents fournisseurs. Ces offres sont indexées sur les tarifs réglementés de vente, sauf celles d'Enercoop, Alterna et EDF, dont les évolutions sont fixées par les fournisseurs selon leur propres paramètres. Les Figure 43 et

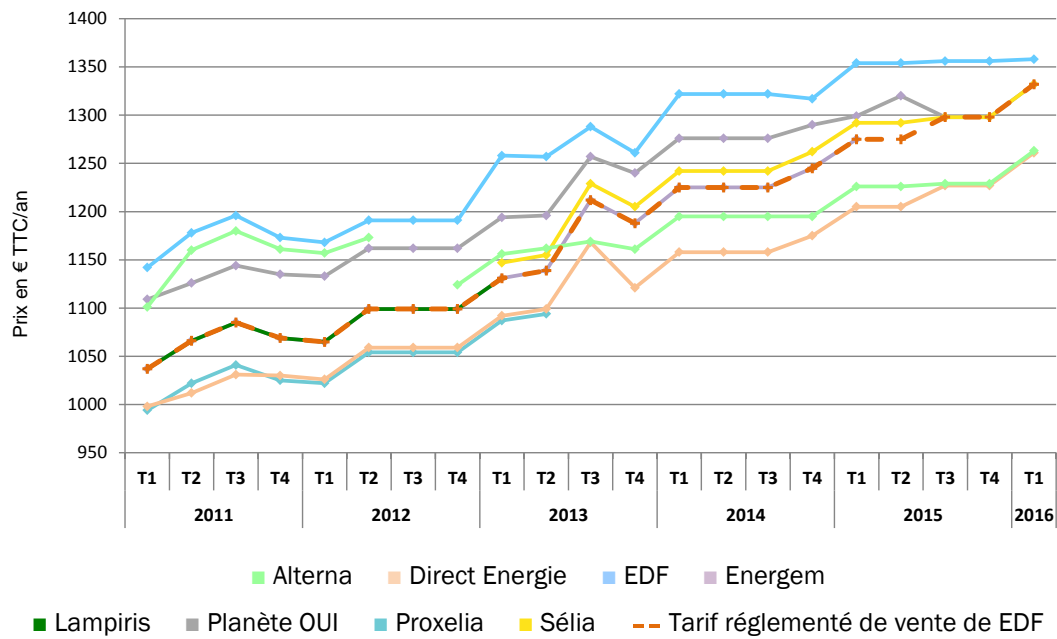
Figure 44 s'attachent aux offres à prix fixe.

Figure 41 : Comparaison des offres d'électricité à prix variable les moins chères de chaque fournisseur, pour le client type 1 (Base)



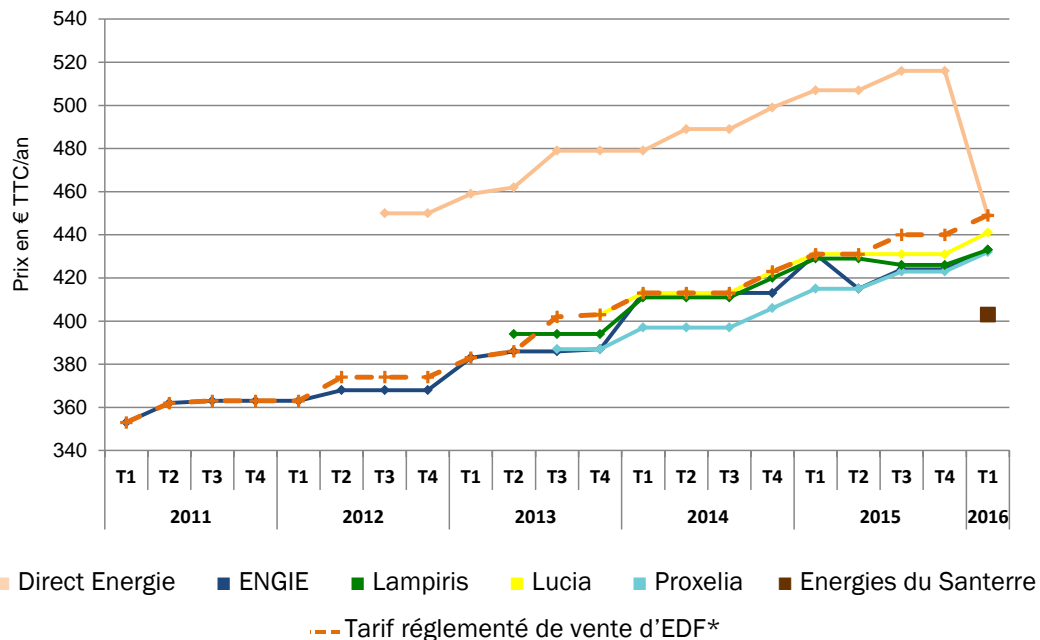
Source : energie-info.fr - Analyse : CRE

Figure 42 : Comparaison des offres d'électricité à prix variable les moins chères de chaque fournisseur, pour le client type 2 (HPHC)



Source : energie-info.fr - Analyse : CRE

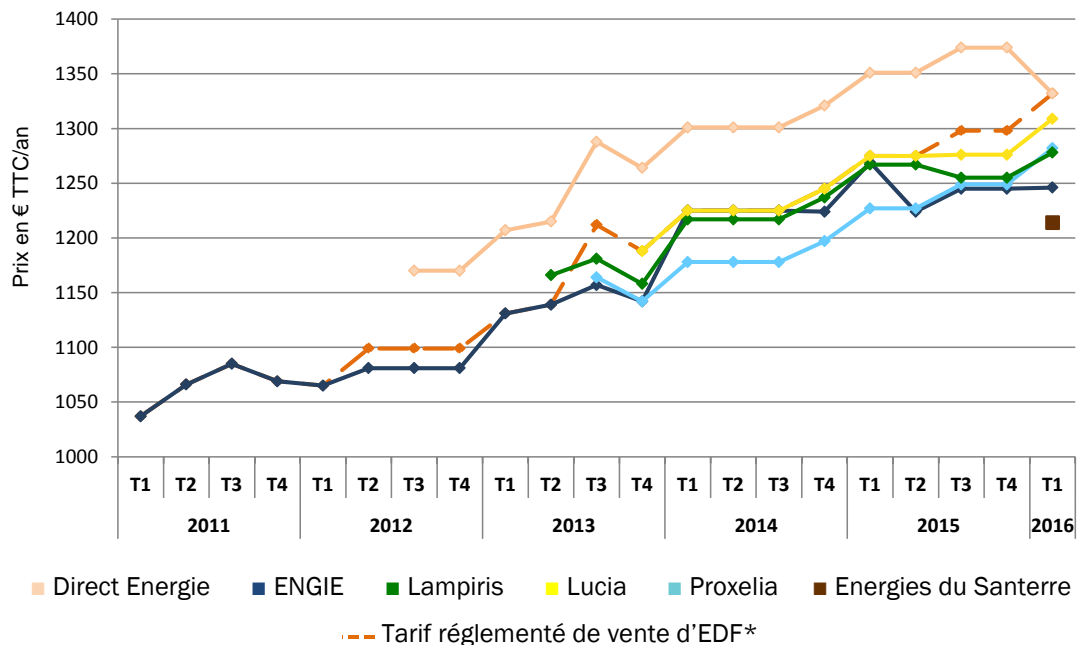
Figure 43 : Comparaison des offres d'électricité à prix fixe les moins chères de chaque fournisseur, pour le client type 1 (Base)



* Le niveau du tarif réglementé est présenté à titre indicatif car susceptible d'évoluer au moins une fois par an.

Source : energie-info.fr - Analyse : CRE

Figure 44 : Comparaison des offres d'électricité à prix fixe les moins chères de chaque fournisseur, pour le client type 2 (HPHC)



* Le niveau du tarif réglementé est présenté à titre indicatif car susceptible d'évoluer au moins une fois par an

Source : energie-info.fr - Analyse : CRE

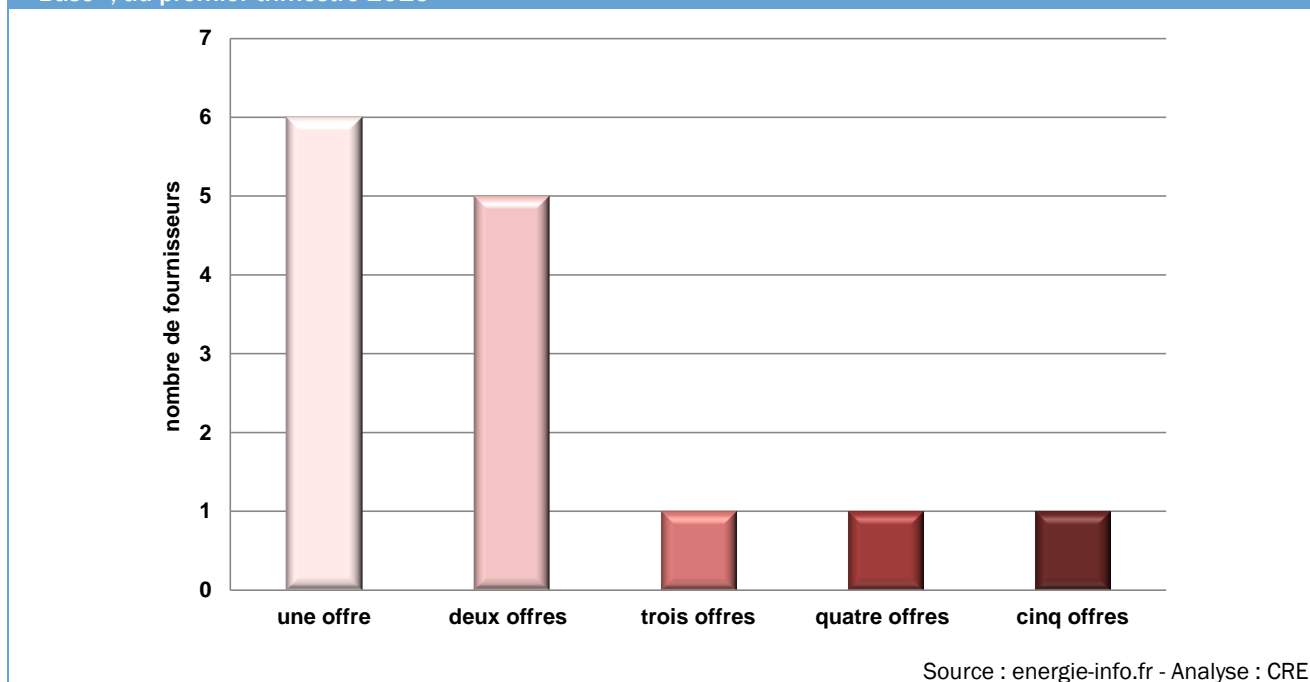
Aujourd'hui, les fournisseurs d'électricité proposent davantage d'offres à prix fixe que d'offres à prix variable aux clients résidentiels. Jusqu'à mi-2012, seul ENGIE proposait des offres à prix fixe en électricité. Au cours de l'année 2013, les offres à prix fixe se sont généralisées auprès d'un plus grand nombre de fournisseurs et ces fournisseurs continuent de les proposer avec succès en 2015. Seul Direct Energie propose à la fois des offres à prix variable (indexé sur les tarifs réglementés de vente) et à prix fixe pour les deux types de clients considérés.

L'augmentation de 5 % des tarifs réglementés de vente pour les particuliers arrêtée au 1^{er} août 2013 par le gouvernement et la nouvelle hausse de 5 % envisagée à l'époque pour 2014 ont créé un climat favorable au développement des offres à prix fixe à la fin de l'année 2013, la promotion de ces offres mettant en avant le fait que le consommateur serait ainsi protégé des évolutions de prix à venir sur le tarif réglementé.

Les figures ci-dessus montrent que plusieurs offres à prix variable sont au même niveau que le tarif réglementé. C'est par exemple le cas, pour un client type base, des offres proposées par Energem, Planète OUI ou Sélia. En moyenne, en 2015, l'écart entre l'offre à prix variable la moins chère et le tarif réglementé de vente conduit à une économie annuelle potentielle de 70 €, ce qui représente environ 5 % de la facture moyenne annuelle, pour un client de type HPHC.

La Figure 45 montre le nombre d'offres proposées par les fournisseurs au premier semestre de l'année 2016 pour un client type Base.

Figure 45 : Nombre d'offres proposées par les fournisseurs en électricité pour un consommateur de type « Base », au premier trimestre 2016

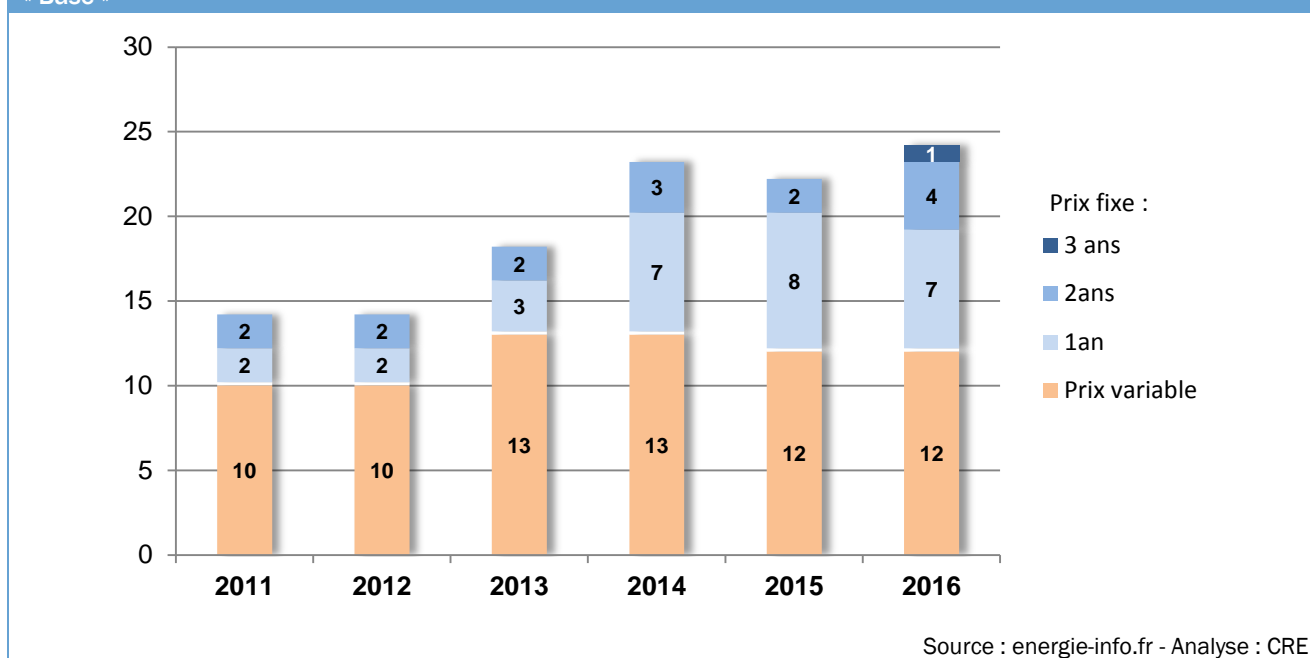


La Figure 46 présente l'évolution du nombre et du type d'offres proposées à un consommateur de type Base depuis 2011. Elle comptabilise les offres présentes sur le comparateur d'offres du site www.energie-info.fr, à la fin du premier trimestre de chaque année.

Les offres à prix fixe en électricité se sont développées à partir de 2013. Début 2016, sur les 24 offres de marché proposées aux consommateurs, le nombre d'offres à prix variable est égal au nombre d'offres à prix fixe.

Le nombre d'offres proposées aux consommateurs a progressivement augmenté entre 2011 et 2016. 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 45). La multiplication des offres va de pair avec le développement des offres à prix fixe. Les offres à prix fixe portent le plus souvent sur une durée d'1 an. En 2016, on observe pour la première fois une offre à prix fixe portant sur une durée de 3 ans, répliquant ainsi les pratiques observées sur le marché du gaz naturel où des offres à prix fixe de 3 ans et 4 ans existent déjà respectivement depuis 2013 et 2015.

Figure 46 : Évolution du nombre d'offres de marché en électricité proposées à un consommateur de type « Base »



3.2.3 Comparaison a posteriori du tarif réglementé de vente d'électricité et des offres à prix fixe sur l'année 2015

Si les offres à prix fixe apportent de la visibilité au consommateur, le bénéfice pour le client vis-à-vis des tarifs réglementés est difficile à évaluer *a priori*. Les analyses et figures précédentes portant sur la comparaison des offres des fournisseurs sont fondées sur les factures annuelles estimées à un instant *t* et ne prennent pas en compte les évolutions futures des prix ou des taxes. La comparaison avec les tarifs réglementés donne une indication sur le niveau des offres à prix fixe proposées mais ne permet pas de savoir si, in fine, le consommateur aura fait des économies en choisissant telle ou telle offre.

Cette partie présente la comparaison, *a posteriori*, de la facture annuelle d'un consommateur au tarif réglementé de vente durant toute l'année 2015 et de celle d'un consommateur ayant souscrit une offre à prix fixe sur une durée d'un an au début du mois de janvier 2015. L'analyse ne présume pas de l'intérêt, en général, des offres à prix fixe des fournisseurs. Sur une période différente, elle pourrait conduire à d'autres conclusions.

L'étude consiste à comparer le gain (ou la perte) effective d'un consommateur ayant choisi une offre de marché à prix fixe au début du mois de janvier 2015 par rapport à un consommateur au tarif réglementé de vente. L'analyse est fondée sur un client type « HPHC » en électricité consommant 8 500 kWh par an. Pour rappel, le prix fixe étant le prix hors taxes, les offres à prix fixe sont soumises aux évolutions des taxes et contributions.

Durant cette période, seule la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement) a évolué à la suite de l'augmentation du TURPE au mois d'août 2015¹⁸ mais son impact sur la facture annuelle du consommateur est négligeable. Le client type ayant souscrit une offre à prix fixe au 1^{er} janvier 2015 a effectivement payé le montant anticipé.

En 2015, suite à l'évolution du tarif réglementé de vente intervenue au mois d'août (hausse du tarif réglementé de 2,5 % en moyenne pour les particuliers), la facture payée *in fine* par le client type « HPHC » au tarif réglementé au cours de l'année 2015 a été légèrement supérieure à l'estimation faite au mois de janvier (+ 9 € TTC sur la facture annuelle).

Les clients résidentiels ayant souscrit une offre à prix fixe ont pu s'affranchir de l'augmentation du tarif réglementé au mois d'août. Le consommateur ayant souscrit une offre à prix fixe inférieure au tarif réglementé au 1^{er} janvier 2015 aura effectivement réalisé des économies, légèrement plus importantes que ses prévisions. Le tableau ci-après compare les prévisions de facture pour un client HPHC ayant anticipé une stabilité du tarif réglementé sur l'année et les factures réalisées pour un client ayant souscrit au tarif réglementé ou à une offre à prix fixe. La comparaison est réalisée sur un échantillon non exhaustif d'offres à prix fixe proposées par les fournisseurs au début du mois de janvier 2015.

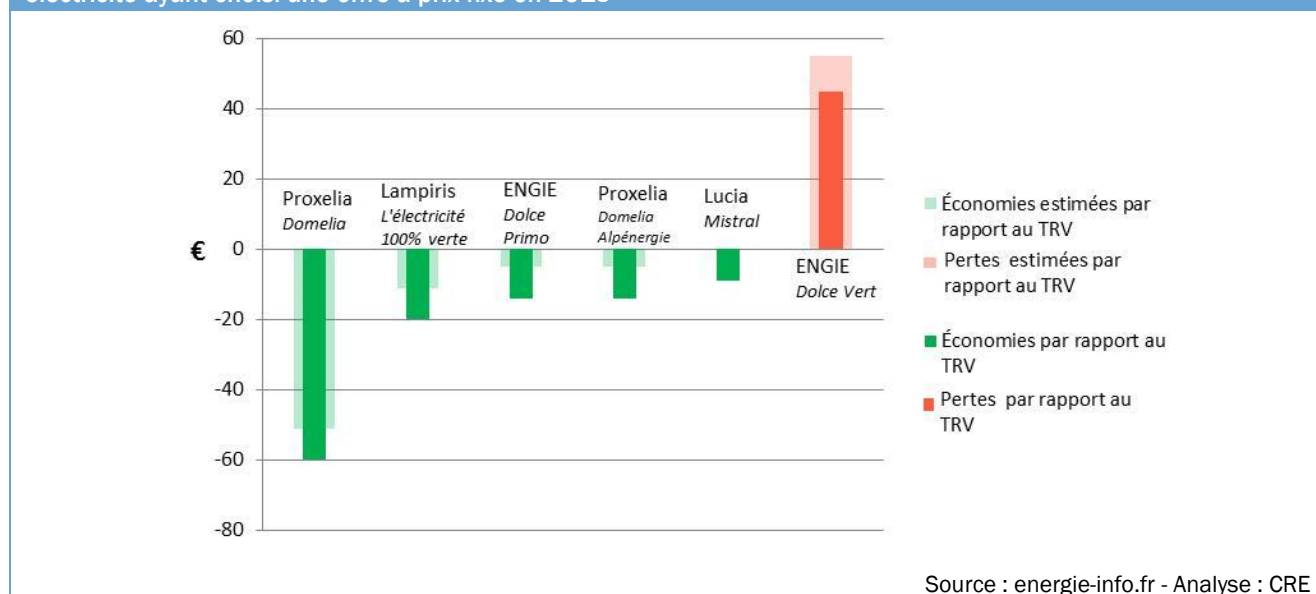
¹⁸ La CTA s'élève à 27,04 % de la partie fixe du tarif d'acheminement appliqué par les gestionnaires des réseaux de distribution d'électricité.

Tableau 2 : Comparaison des factures annuelles 2015 estimées et effectives pour un client type « HPHC » en électricité

		TRV	Offres à prix fixe 1 an					
		EDF	Proxelia <i>Domelia</i>	Lampiris <i>L'électricité 100% verte</i>	ENGIE <i>DolcePrimo</i>	Proxelia <i>Domelia Alpénergie</i>	Lucia <i>Mistral</i>	ENGIE <i>DolceVert</i>
Facture annuelle	Estimée	1 274 €	1 224 €	1 263 €	1 269 €	1 269 €	1 274 €	1 329 €
	Réalisée	1 284 €	1 224 €	1 263 €	1 269 €	1 269 €	1 274 €	1 329 €
	Écart	9 €	-	-	-	-	-	-
Économies ou pertes par rapport au TRV	Estimées	-	- 51 €	- 11 €	- 5 €	- 5 €	-	+ 55 €
	Réalisées	-	- 60 €	- 20 €	- 14 €	- 14 €	- 9 €	+ 45 €

Source : energie-info.fr – Analyse : CRE

Figure 47 : Comparaison des économies ou pertes estimées et effectives pour un client type « HPHC » en électricité ayant choisi une offre à prix fixe en 2015



Source : energie-info.fr - Analyse : CRE

SECTION 2

LE MARCHÉ DU GAZ NATUREL

L'ensemble du marché représente, au 31 décembre 2015, **11,4 millions de sites** pour une consommation annuelle de gaz d'environ **448 TWh**¹⁹.

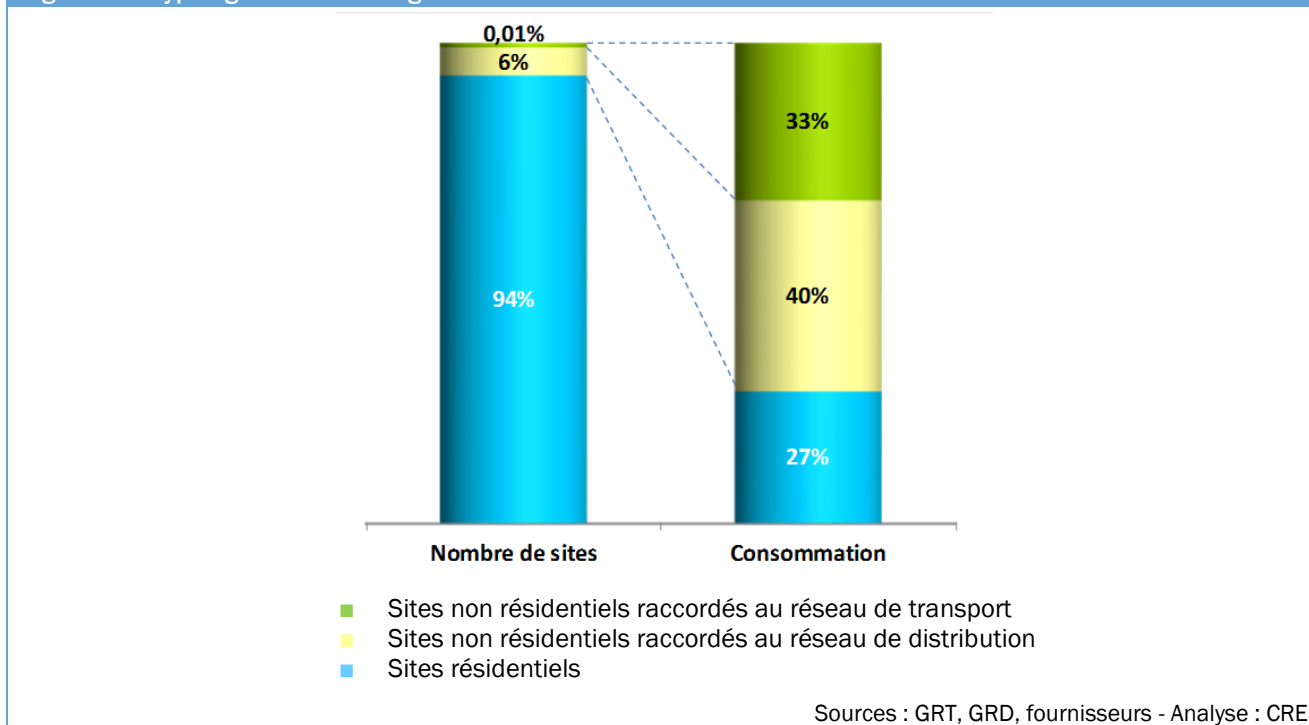
Le marché se divise en trois segments (cf. Figure 48) :

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 48 : Typologie des sites en gaz naturel au 31 décembre 2015



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

- les tarifs réglementés de vente (TRV), proposés exclusivement par les fournisseurs historiques, dont les évolutions sont fixées par les pouvoirs publics ;
- les offres de marché (ou offres libres), dont les prix sont fixés librement par les fournisseurs.

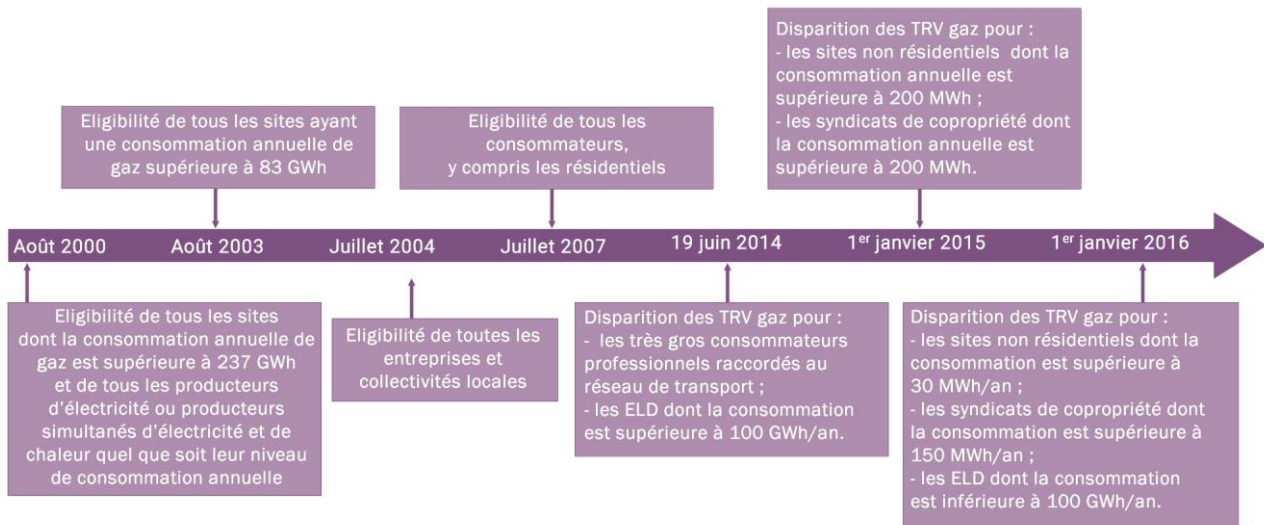
Les clients résidentiels dont les ressources ouvrent droit au bénéfice de l'ACS (Assurance Complémentaire Santé), à la CMU-C (Couverture maladie universelle complémentaire) ou répondant au critère de revenu fiscal de référence établi par la loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 peuvent bénéficier des tarifs sociaux. Ces tarifs sociaux ont vocation à être remplacé par le chèque énergie qui est prévu par la loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte.

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 opérateur historique.

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.

¹⁹ Dans la suite du document, le périmètre d'étude est limité aux clients raccordés aux principaux réseaux (distribution et transport), représentant une consommation d'environ 445 TWh et un nombre de sites de 11,3 millions au 31 décembre 2015.

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



Afin de mettre fin aux procédures d'infraction engagées par la Commission européenne relatives aux tarifs réglementés de vente d'électricité et de gaz naturel et au tarif réglementé transitoire d'ajustement du marché (TaRTAM), le gouvernement français s'est engagé à supprimer le bénéfice des tarifs réglementés de vente pour les consommateurs non résidentiels d'électricité et de gaz naturel.

En gaz naturel, les dispositions de l'article L. 445-4 du code de l'énergie issues de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation prévoient la suppression progressive des tarifs réglementés de vente de gaz naturel selon un calendrier en trois étapes :

- trois mois après la publication de la loi, soit le 19 juin 2014, pour les consommateurs raccordés au réseau de transport ;
- le 31 décembre 2014 au plus tard, pour les consommateurs non domestiques dont la consommation annuelle est supérieure à 200 000 kilowattheures de gaz par an ;
- le 31 décembre 2015 au plus tard, pour les consommateurs non domestiques dont la consommation annuelle est supérieure à 30 000 kilowattheures de gaz par an et pour les immeubles à usage principal d'habitation consommant plus de 150 000 kilowattheures par an.

Les consommateurs concernés ont dû souscrire un contrat en offre de marché auprès du fournisseur de leur choix avant la date d'échéance de leurs contrats aux tarifs réglementés de vente. Néanmoins, afin d'éviter les coupures de gaz, tout particulièrement en période hivernale, le paragraphe III de l'article 25 de la loi du 17 mars 2014 dispose que les consommateurs n'ayant pas souscrit une offre de marché avant la date de suppression des tarifs réglementés basculeront automatiquement sur une offre par défaut, proposée par leur fournisseur trois mois avant cette date.

Cette offre par défaut, dite « offre transitoire » (OT), est résiliée automatiquement au bout de six mois. Pendant cette période, le client peut changer d'offre et de fournisseur sans frais et sans préavis de résiliation. À l'issue de ces six mois, si le client n'a toujours pas souscrit une offre de marché, la fourniture de gaz et n'est plus assurée

1. ÉTAT DES LIEUX DU MARCHÉ DU GAZ NATUREL AU 31 DÉCEMBRE 2015

1.1 Bilan de l'ouverture du marché du gaz au 31 décembre 2015

1.1.1 Le marché du gaz attire de nouveaux acteurs

Au 31 décembre 2015, sur le marché de détail du gaz naturel, 26 fournisseurs nationaux²⁰ actifs²¹ (soit 2 fournisseurs de plus qu'en 2014) sont inscrits dans le moteur de recherche des fournisseurs par code postal, en ligne sur le site www.energie-info.fr.

Les fournisseurs historiques²² actifs se répartissent en deux catégories :

Les fournisseurs nationaux :

- Sur le segment résidentiel : ENGIE.
- Sur le segment non résidentiel : ENGIE, Gaz de Bordeaux et Total Energie Gaz.

Les fournisseurs non nationaux, au nombre de 22 ELD²³.

Les fournisseurs alternatifs²⁴ actifs se répartissent également en deux catégories :

Les fournisseurs nationaux :

- *Sur le segment résidentiel* : Alterna, Antargaz, Direct Energie, EDF, Energem, Energies du Santerre, ENI et Lampiris.
- *Sur le segment non résidentiel* : Alpiq, Alterna, Antargaz, Axpo, Direct Energie, E.ON Energie, EDF, Endesa Energia, Energem, Energies du Santerre, Eni, Enovos, Gas Natural Fenosa, Gaz Européen, Gazprom Energy, GEG Source d'Energies, Iberdrola, Lampiris, NatGAS, Picoty, SAVE, Sélia et Vattenfall.

Les fournisseurs non nationaux, au nombre de 21.

Les données utilisées dans cette partie concernent les sites fournis en gaz naturel au 31 décembre 2015 sur les réseaux GRT Gaz, TIGF, GRDF et des trois plus grandes ELD²⁵ ²⁶. 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.

²⁰ Les fournisseurs nationaux sont ceux qui desservent plus de 90 % des communes raccordées de France métropolitaine (hors Corse).

²¹ 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.

²² 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.

²³ Dont Gaz de Bordeaux.

²⁴ Les fournisseurs alternatifs regroupent les fournisseurs qui ne sont pas des fournisseurs historiques de gaz naturel.

²⁵ 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.

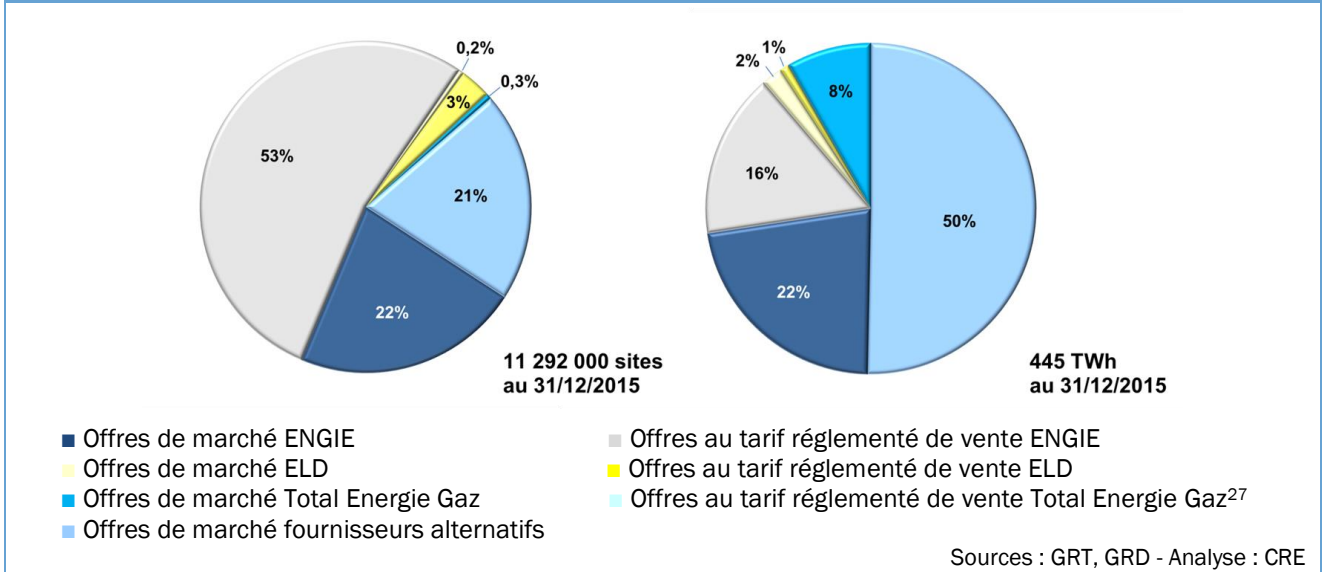
²⁶ Globalement, le périmètre d'étude retenu dans cette partie représente plus de 99 % des volumes fournis sur l'ensemble du territoire métropolitain tous gestionnaires de réseaux confondus.

Figure 49 : Fournisseurs nationaux de gaz actifs au 31 décembre 2015



La Figure 50 présente la répartition globale des offres entre ces fournisseurs à fin 2015. Environ 57 % des sites (-9 points par rapport à fin 2014) et 17 % des volumes (-9 points par rapport à fin 2014) sont fournis aux tarifs réglementés de vente. En outre, les fournisseurs alternatifs représentent désormais 61 % des volumes en offre de marché.

Figure 50 : Répartition des offres de gaz en nombre de sites et en volume, tous segments de clientèle confondus



²⁷ Depuis le 19 juin 2014, Total Energie Gaz ne fournit plus de sites aux tarifs réglementés de vente sur le réseau de transport.

1.1.2 Le développement des offres de marché se poursuit en 2015, notamment sur les segments des résidentiels et des petits professionnels concernés par la dernière échéance de suppression des tarifs réglementés de gaz

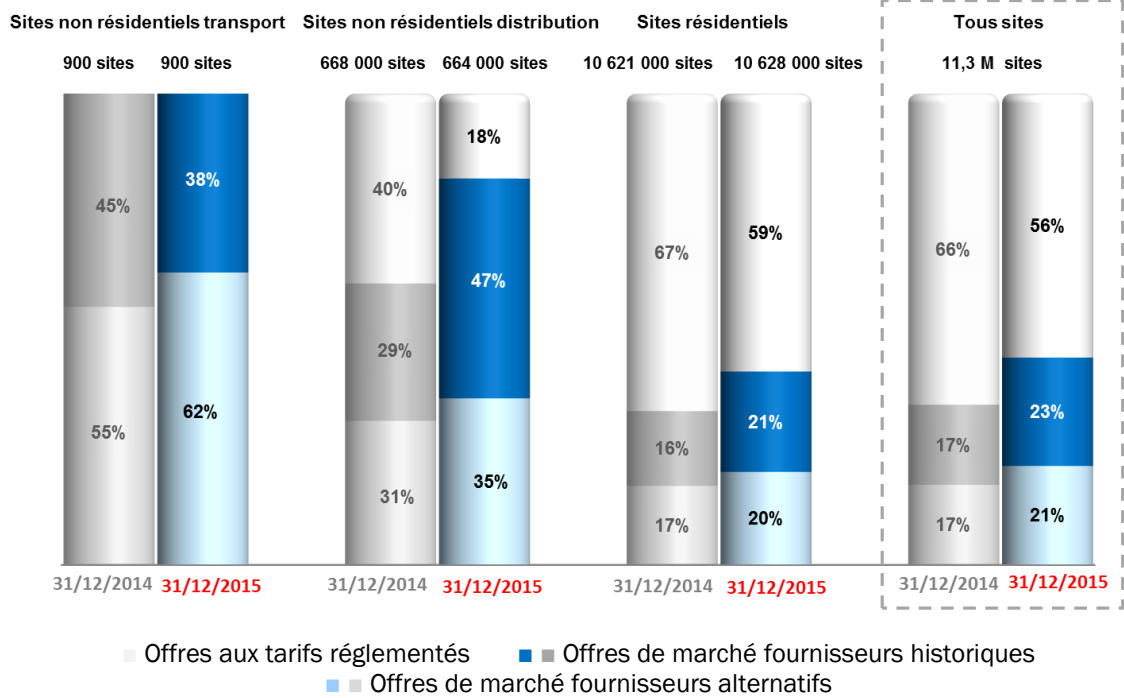
Les figures suivantes illustrent le développement contrasté des offres de marché selon le segment de clientèle.

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, l'approche de l'échéance de la fin des tarifs réglementés a fortement contribué à l'augmentation du nombre de sites non résidentiel en offre de marché (+ 36 % en 2015). Au 31 décembre 2015, seuls 18 % des sites non résidentiels sur le réseau de distribution étaient aux tarifs réglementés de vente de gaz contre 40 % en 2014 et 50 % en 2013. À cette date, les tarifs réglementés de vente ne représentaient plus que 2 % 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 75 500 sites par mois au cours de l'année 2015, soit + 26,3 % sur l'année. Les tarifs réglementés restent toutefois prépondérants : au 31 décembre 2015, 59 % des sites et de la consommation (respectivement - 8,5 pts et - 9,2 pts par rapport à 2014) bénéficiaient d'un tarif réglementé.

Figure 51 : Répartition des offres de gaz par segment de clientèle, en nombre de sites



Sources : GRT, GRD - Analyse : CRE

Figure 52 : Répartition des offres de gaz par segment de clientèle, en consommations annualisées

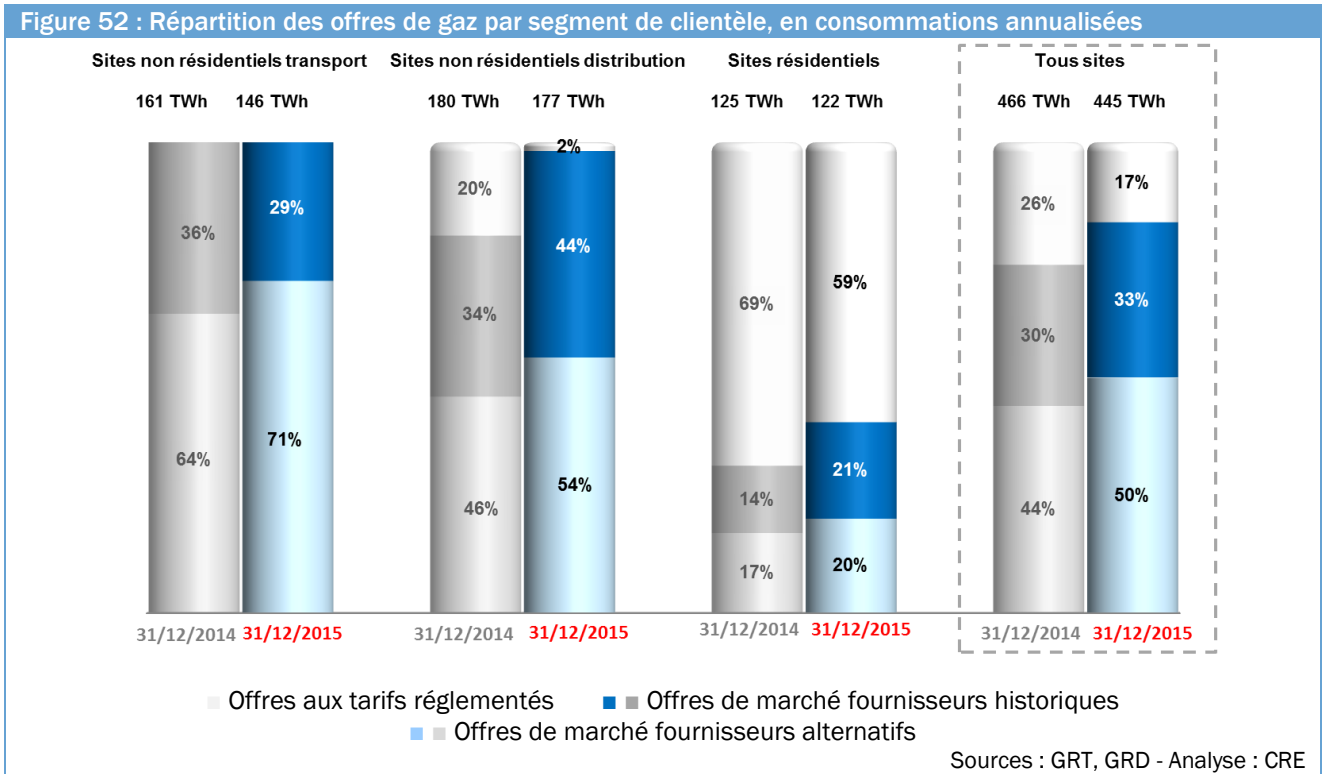


Figure 53 : Évolution du nombre de sites fournis en offre de marché de gaz

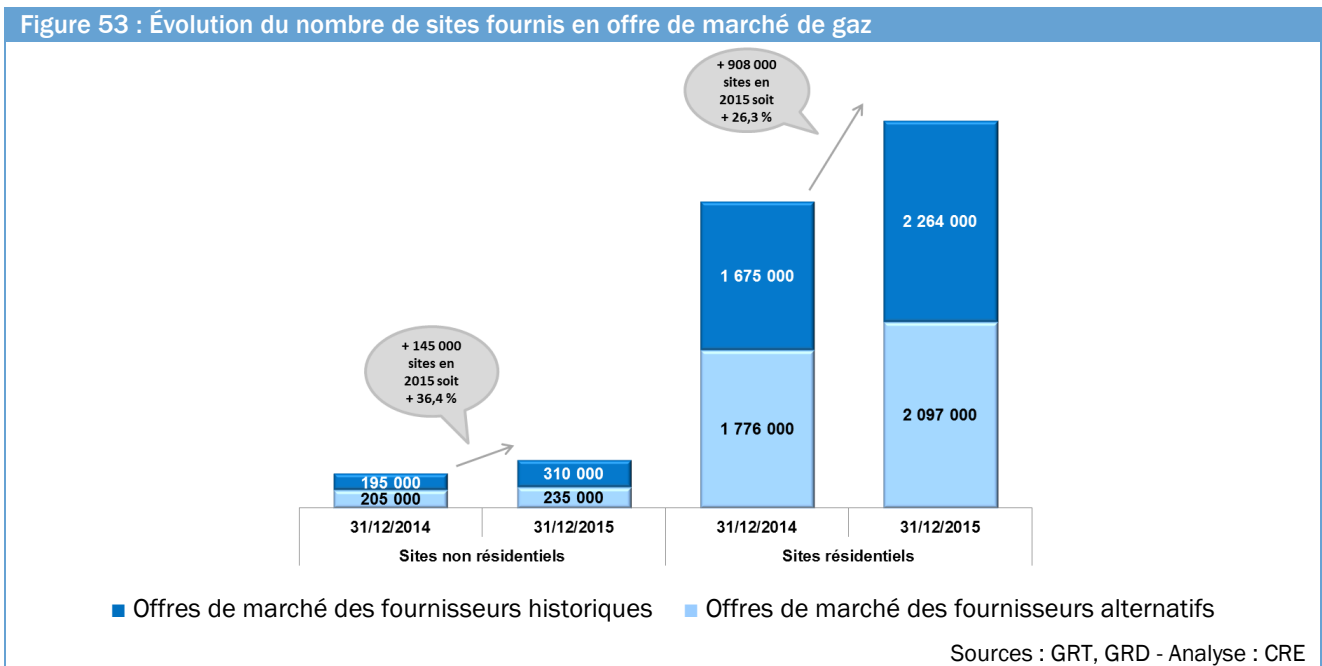
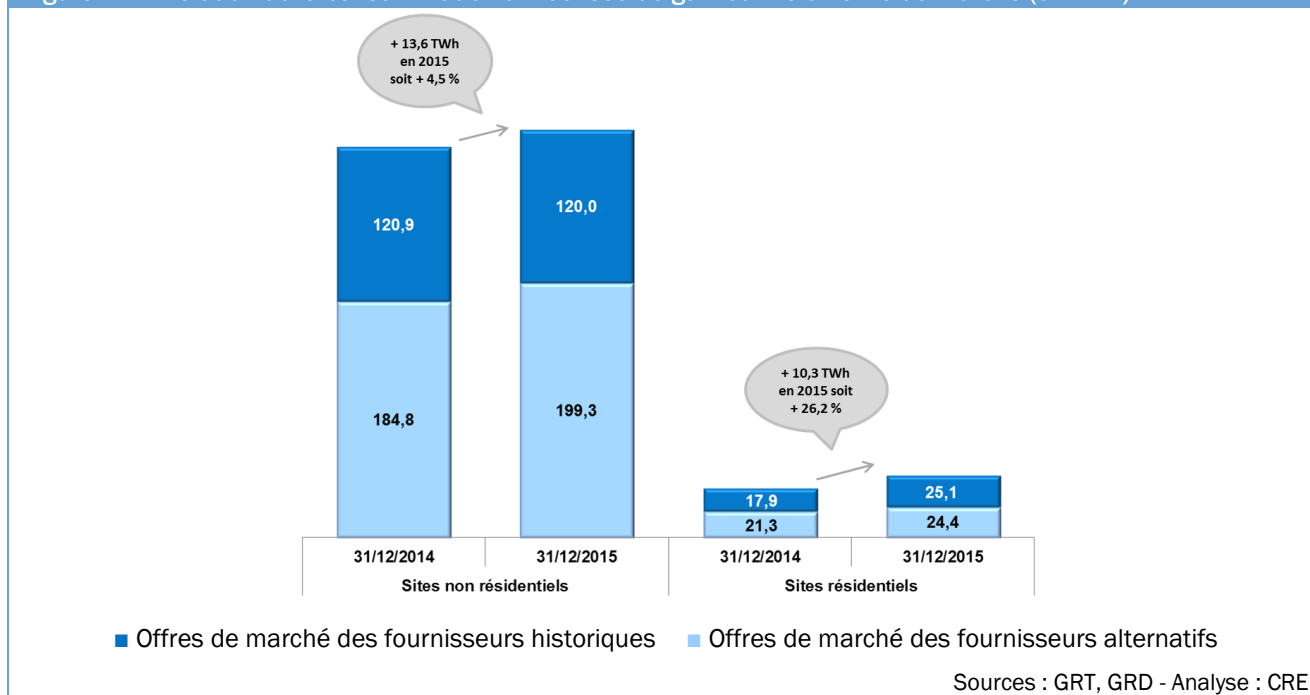


Figure 54 : Évolution de la consommation annualisée de gaz fournie en offre de marché (en TWh)



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 leur fournisseur historique

La part de marché des fournisseurs alternatifs continue de progresser en 2015, aussi bien sur le segment des clients résidentiels que non résidentiels. Au total, tous segments confondus, entre décembre 2014 et décembre 2015, la part de marché en volume des fournisseurs alternatifs a augmenté de 6,1 points (de 44,2 % fin 2014 à 50,3 % fin 2015).

Sur le réseau de transport, la part de marché des fournisseurs alternatifs a nettement progressé en 2015 (+7 pts en nombre de sites et en volume par rapport à 2014).

Sur le réseau de distribution, l'impact de la fin des tarifs réglementés sur l'ouverture des marchés est néanmoins relatif, une part importante des sites non résidentiels étant passés en offre de marché en demeurant chez leur fournisseur historique. Ainsi, en un an, la part de marché des fournisseurs alternatifs a augmenté de 4 points alors que celle des fournisseurs historiques en offre de marché a progressé de 18 points (en nombre de sites). Contrairement à l'année 2014 où plus de la moitié des sites non résidentiels ayant souscrit une offre de marché au cours de l'année s'étaient tournés vers un fournisseur alternatif, les nouveaux sites en offre de marché en 2015 ont en grande majorité choisi un fournisseur historique (79 % des sites, dont 61 % chez ENGIE). Ce constat n'est pas valable pour les sites de forte consommation qui se sont pour leur part principalement orientés vers les fournisseurs alternatifs, comme l'atteste la hausse des volumes livrés par ces fournisseurs.

Sur le segment résidentiel, la part de marché des fournisseurs alternatifs progresse à un rythme modéré (+ 3 points en nombre de sites et en volume entre fin 2014 et fin 2015). Les clients qui souscrivent une offre de marché privilégient les fournisseurs historiques : 65 % des sites ayant souscrit une offre de marché en 2015 ont été chez un fournisseur historique. Cette proportion est la conséquence de la poursuite de la part d'Engie de sa stratégie de conversion de ses clients aux tarifs réglementés en offre de marché. Il est également à noter que 12 %, soit environ un tiers des clients n'ayant pas choisi un fournisseur historique, ont souscrit une offre de marché chez EDF. Sur ce segment, la part de marché des fournisseurs historiques en offre de marché est désormais supérieure à celle des fournisseurs alternatifs (respectivement 21 % et 20 % à la fin de l'année 2015).

1.1.4 La concurrence reste moins développée sur la zone Sud-Ouest en 2015

Les cartes ci-après présentent, pour les différentes zones d'équilibrage transport, la répartition au 31 décembre 2015 par segment de clientèle entre offres de marché des fournisseurs alternatifs, offres de marché des fournisseurs historiques et offres aux tarifs réglementés.

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 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'équilibrages restent distinctes.

À l'horizon 2018, ces deux places de marché devraient fusionner à leur tour pour former un marché de gros unique du gaz en France.

En termes d'ouverture des marchés, la zone Sud-Ouest est toujours en retard par rapport aux autres zones, en nombre de sites comme en volume. Les fournisseurs alternatifs représentent, tous segments confondus, 18 % des sites et 34 % des volumes sur la zone Sud-Ouest contre 21 % des sites et plus de 50 % 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 TIGF, qui détient 36 % des sites et 22 % 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 les tarifs réglementés de vente représentent toujours plus de 99 % des sites résidentiels.

Figure 55 : Répartition des sites par type d'offre de gaz et par zone d'équilibrage au 31 décembre 2015

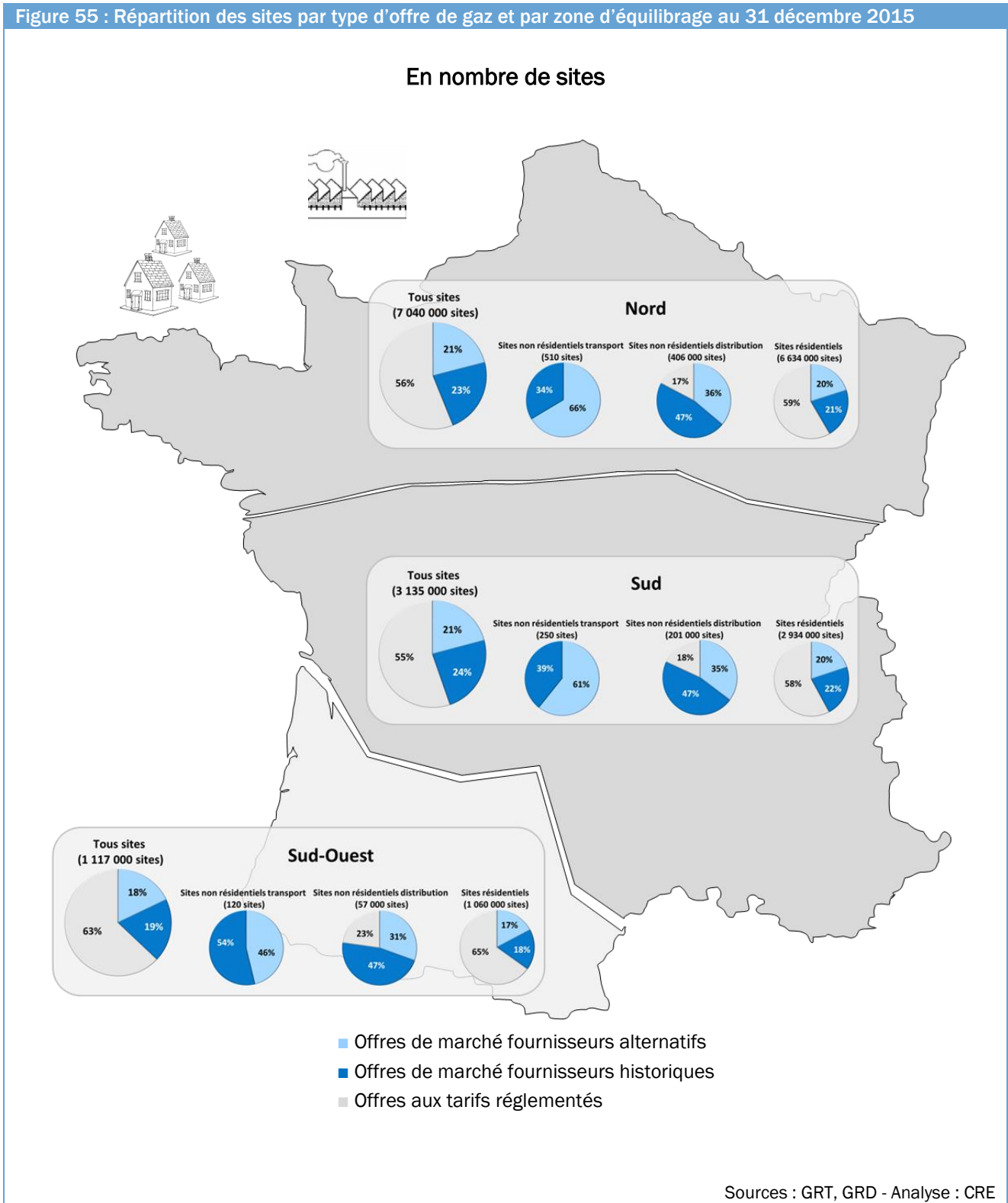
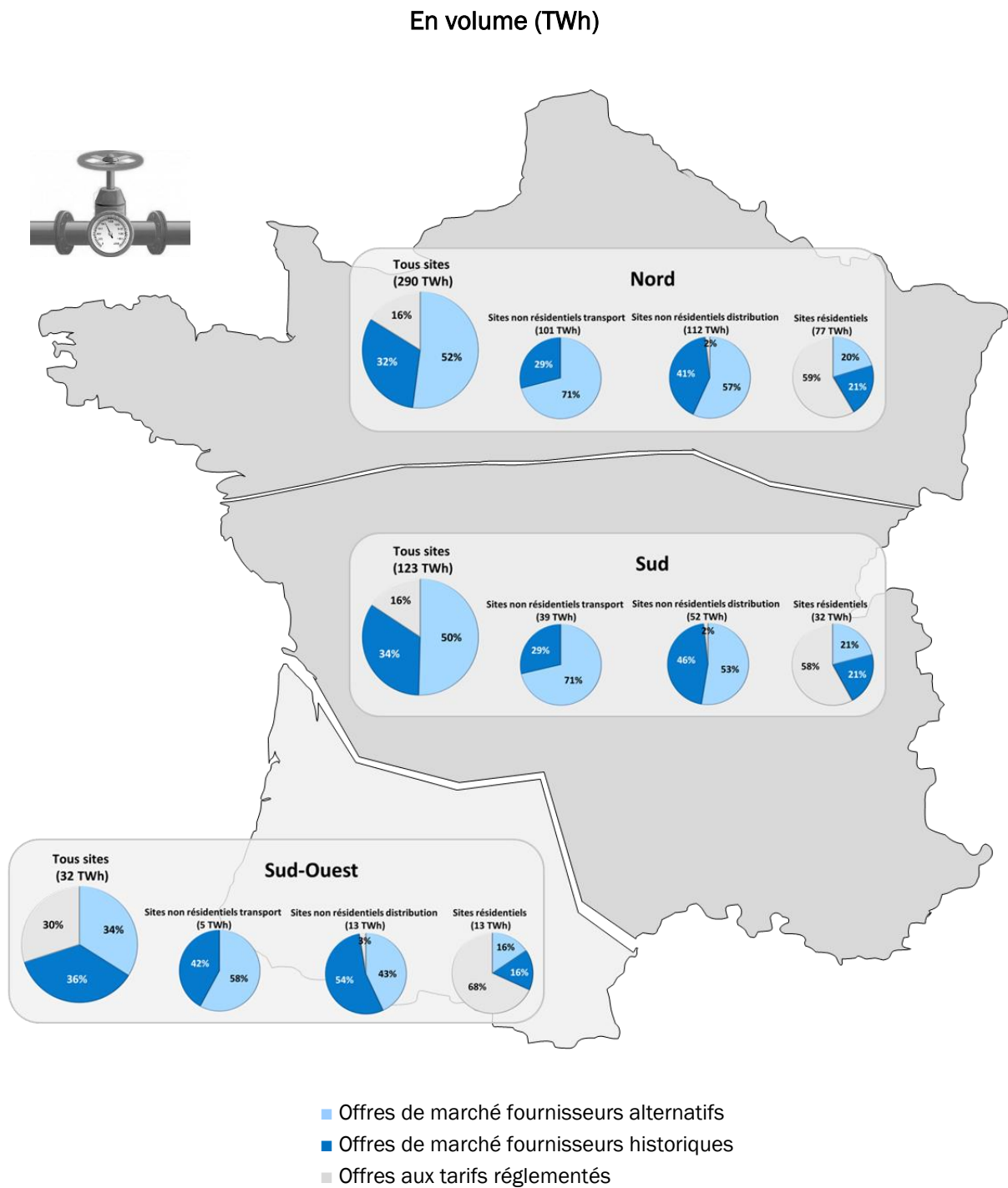


Figure 56 : Répartition des volumes fournis par type d'offre de gaz et par zone d'équilibrage au 31 décembre 2015



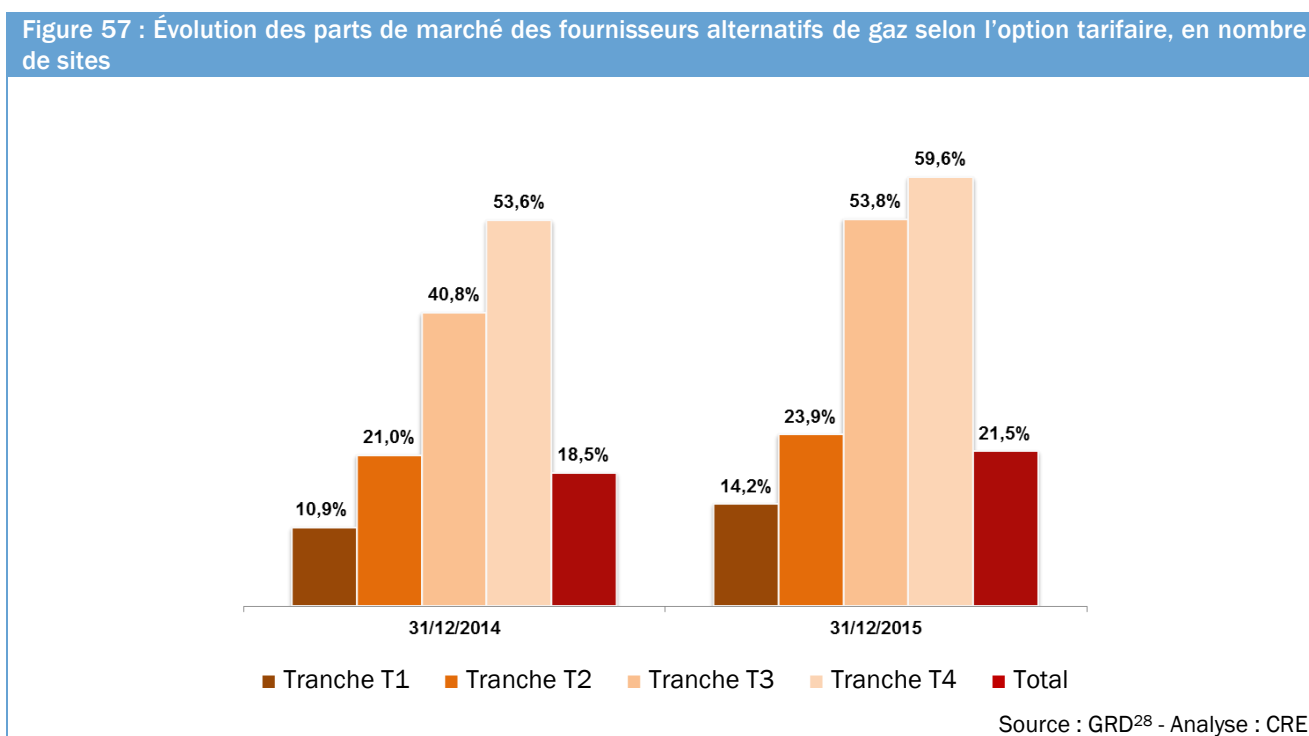
Sources : GRT, GRD - Analyse : CRE

1.1.5 La part de marché des fournisseurs alternatifs progresse, notamment sur les sites de gaz ayant une consommation élevée

La Figure 57 et la Figure 58 illustrent le rythme de développement de la concurrence entre 2014 et 2015 pour les différentes options du tarif d'accès des tiers au réseau de distribution détaillées dans le tableau ci-dessous.

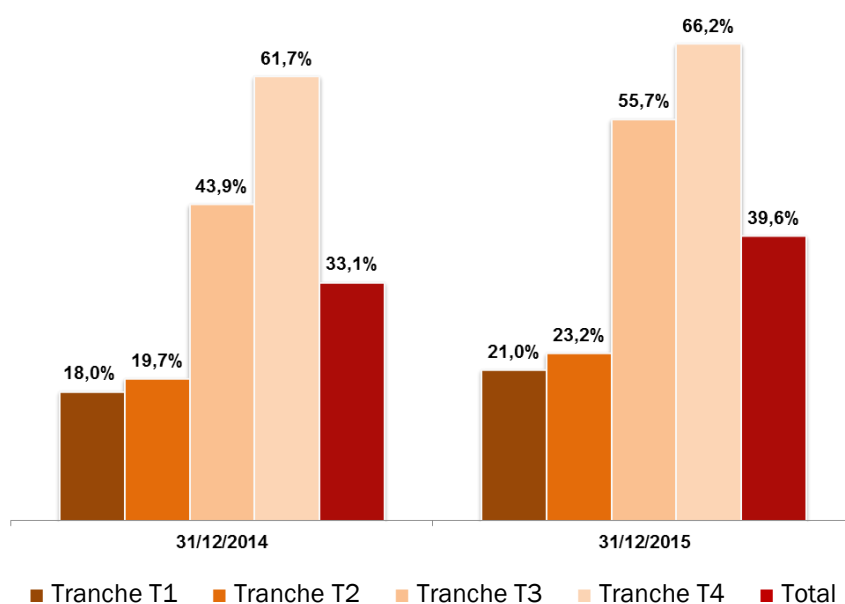
Tableau 3 : Segments tarifaires des consommateurs de gaz raccordés au réseau de distribution

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



²⁸ Le périmètre d'étude correspond au réseau GRDF, Régaz et réseau GDS.

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

Source : GRD²⁷ - Analyse : CRE

En 2015, l'activité concurrentielle s'est bien développée sur l'ensemble des tranches tarifaires, et plus particulièrement sur la tranche T3 (grandes chaufferies) où les tarifs ont été supprimés au 1^{er} janvier 2015. Sur ce segment, les fournisseurs alternatifs fournissent désormais 55,7 % des volumes (+ 11,8 points par rapport à 2014) et 53,8 % des sites (+ 13 points par rapport à 2014).

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 2015 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 2014, 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 seule²⁹.

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 neuf 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 les cinq plus de 3 % des sites.

Le nombre d'expéditeurs livrant plus de 3 % des volumes et des sites a sensiblement augmenté sur le segment non résidentiel, traduisant le développement de l'activité concurrentielle en 2015 favorisé par 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 2015 (+36 %) modifie sensiblement les parts de marché des fournisseurs. Il convient de rappeler que la perte de part de marché par rapport à 2014 ne traduit pas nécessairement une diminution de portefeuille mais peut simplement résulter d'une croissance moins rapide que les autres fournisseurs.

²⁹ Cas de clients gros consommateurs de gaz naturel.

Figure 59 : Répartition des offres de marché de gaz des expéditeurs finals à fin 2015 et évolution par rapport à fin 2014, pour les clients non résidentiels raccordés au réseau de transport

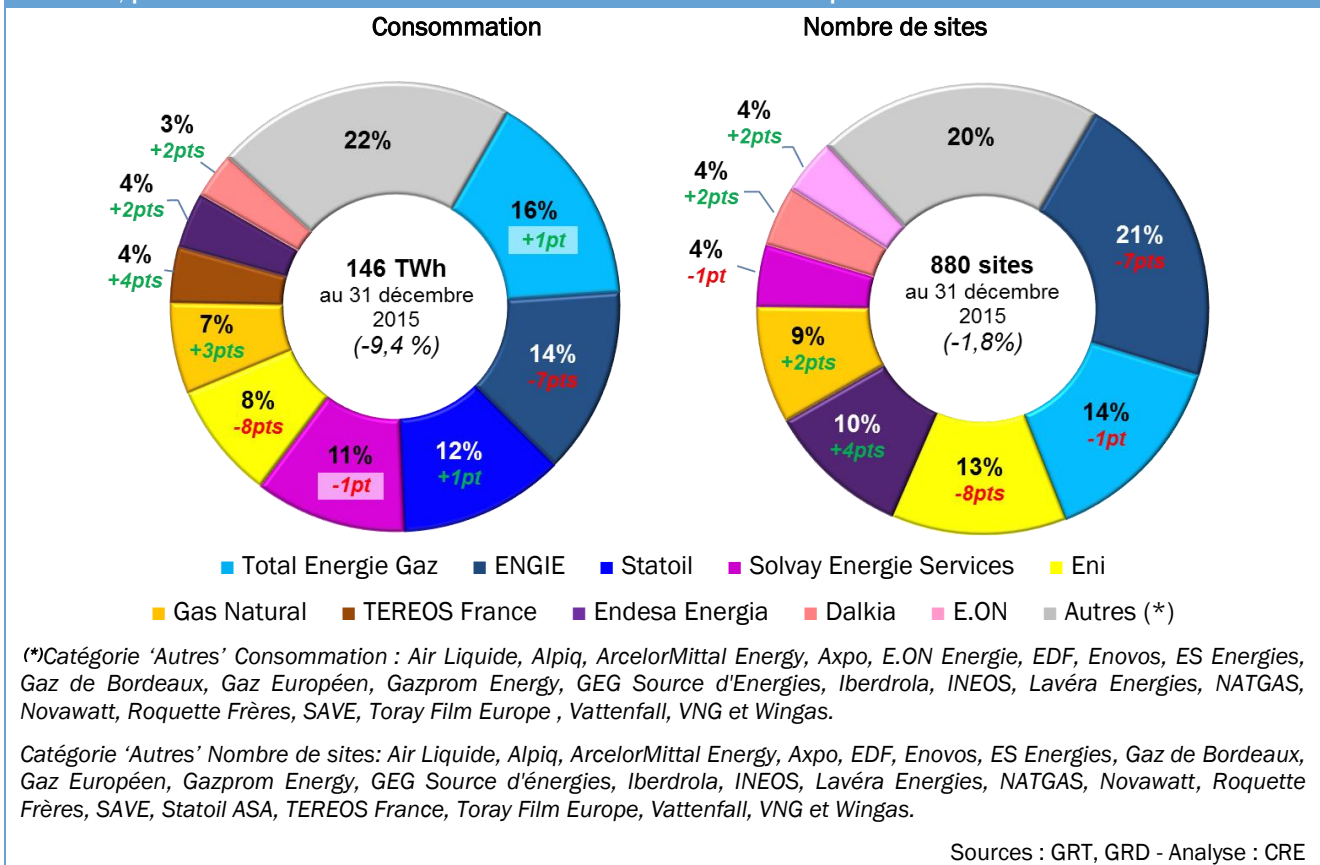


Figure 60 : Répartition des offres de marché de gaz des expéditeurs finals à fin 2015 et évolution par rapport à fin 2014, pour les clients non résidentiels raccordés au réseau de distribution

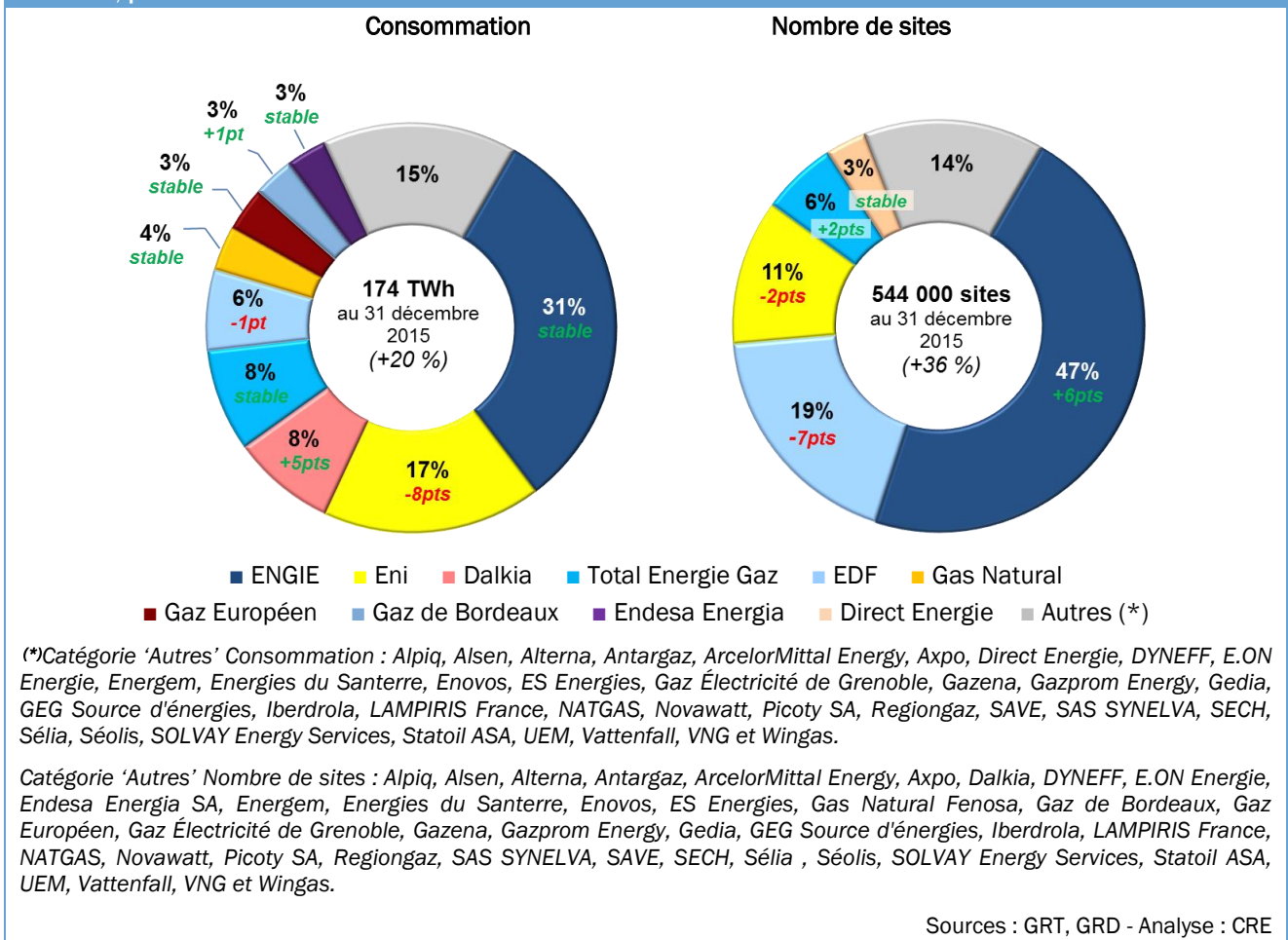
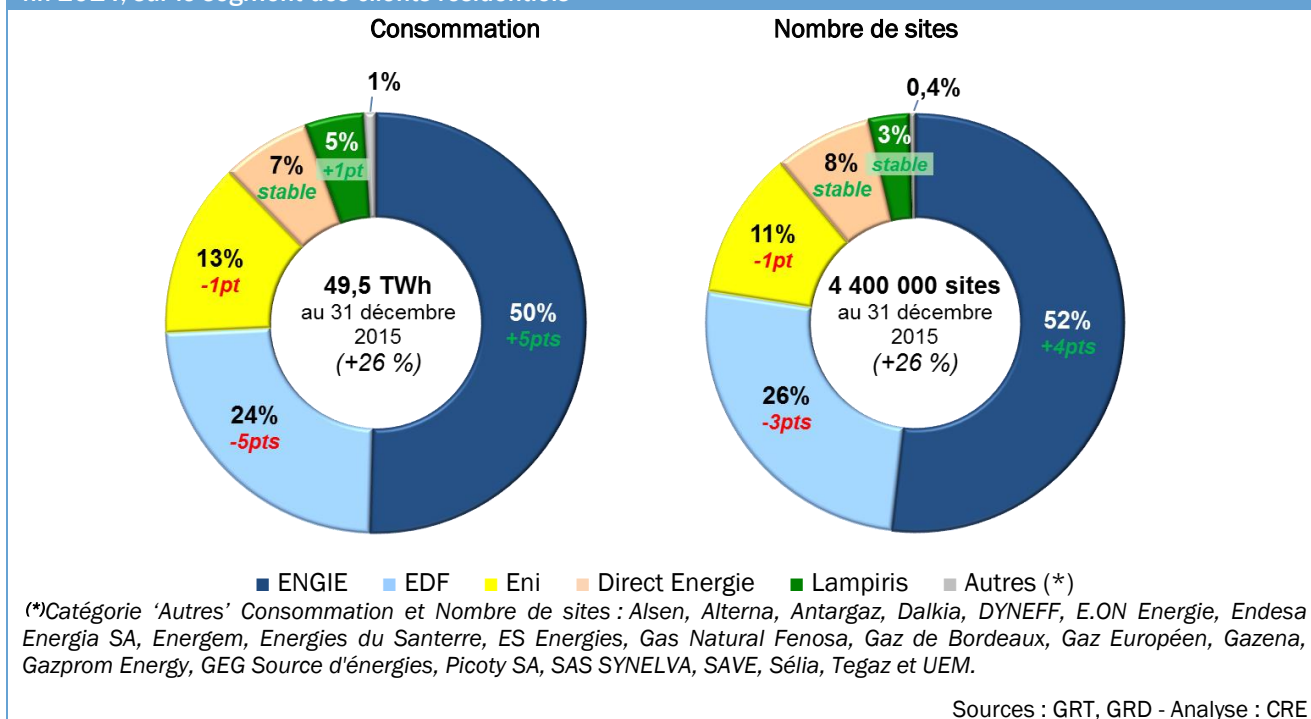


Figure 61 : Répartition des offres de marché de gaz des expéditeurs finals à fin 2015 et évolution par rapport à fin 2014, sur le segment des clients résidentiels



Sur le segment résidentiel, le nombre de clients en offre de marché a continué de progresser très nettement au cours de l'année 2015 (+26 %).

En 2015, ENGIE conforte sa position de premier fournisseur en offre de marché chez les clients résidentiels, devant EDF qui continue de perdre des parts de marché. Ces trois dernières années, ENGIE enregistre une très forte croissance sur ce segment de clientèle : son portefeuille de clients a été multiplié par 4,5 et sa part de marché est passée de 30 % à 52 % entre la fin de l'année 2012 et la fin de l'année 2015.

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. Direct Énergie, ENI et Lampiris détiennent ensemble un quart des parts de marché sur ce segment.

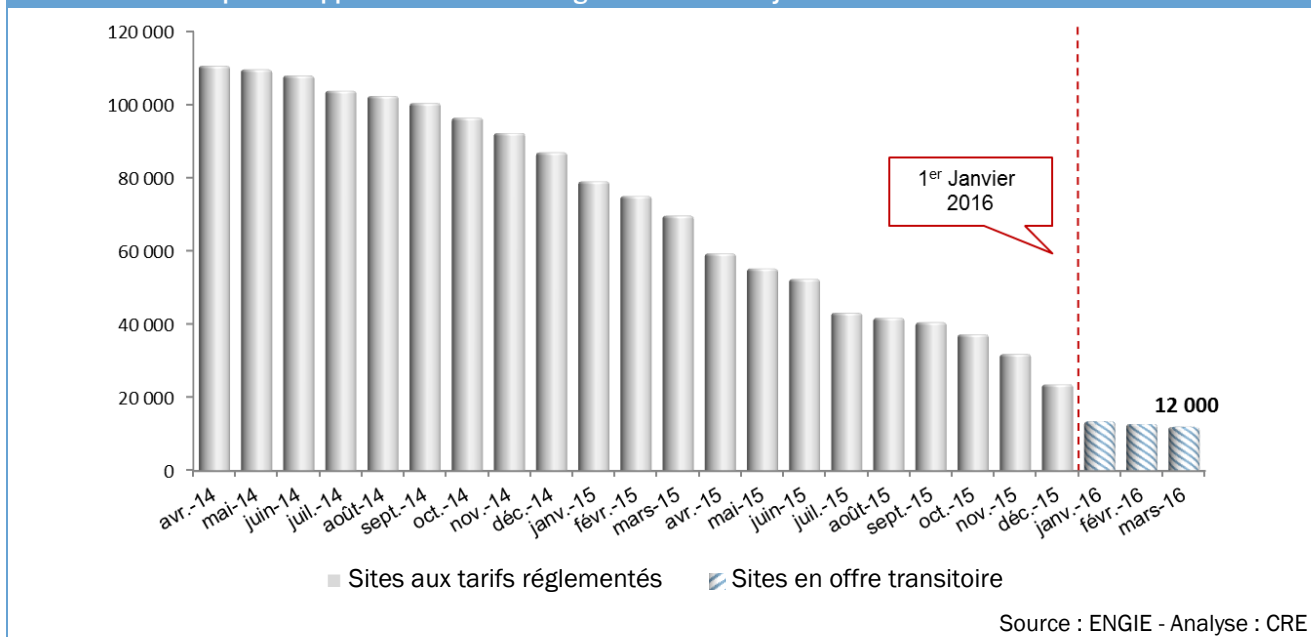
1.2 Focus sur la fin des tarifs réglementés de vente de gaz naturel

Les données utilisées dans cette partie proviennent du fournisseur historique, ENGIE. Le gestionnaire de réseau GRDF ne peut en effet pas faire la distinction entre les offres de marché et les offres aux tarifs réglementés de vente. Afin de réaliser un suivi des sites concernés par les différentes échéances de suppression des tarifs réglementés ainsi que des sites en offre transitoire, la CRE a demandé à ENGIE ainsi qu'aux trois principales ELD (cf. partie 2.2) de lui transmettre mensuellement ces informations.

1.2.1 La suppression des tarifs réglementés de gaz au 1^{er} janvier 2015 a permis de sensibiliser les consommateurs concernés par la dernière étape fixée au 1^{er} janvier 2016, ce qui a limité le nombre de clients en offre transitoire

Depuis le 1^{er} janvier 2016, les consommateurs non domestiques dont la consommation annuelle de gaz est supérieure à 30 MWh et les immeubles à usage principal d'habitation consommant plus de 150 MWh par an ne sont plus éligibles aux tarifs réglementés de vente (restaurants, bureaux, ateliers, supermarchés de petite surface ou copropriétés de taille moyenne). Cette échéance marque la dernière étape de suppression des tarifs réglementés de vente prévue par l'article 25 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation.

La Figure 62 représente l'évolution des sites concernés par la suppression de leurs tarifs réglementés au 1^{er} janvier 2016 ainsi que le nombre de sites ayant basculé en offre transitoire à partir de cette date. Elle donne un aperçu du rythme de basculement de ces clients vers des offres de marché depuis le mois d'avril 2014, soit un mois après la promulgation de la loi du 17 mars 2014 prévoyant la suppression des tarifs réglementés de vente pour une partie des clients professionnels.

Figure 62 : Évolution du nombre de sites aux tarifs réglementés de vente de gaz et en offre transitoire chez ENGIE concernés par la suppression des tarifs réglementés au 1^{er} janvier 2016

Le nombre de sites concernés par cette dernière étape était bien plus important que pour la précédente bien que les volumes en jeu étaient moindres. Au mois d'avril 2014, 57 000 sites étaient concernés par la suppression de leurs tarifs au 1^{er} janvier 2015 et 110 000 par l'échéance du 1^{er} janvier 2016 (en volume ces clients représentaient respectivement 43 TWh et 10 TWh).

Toutefois l'expérience de la suppression d'une partie des tarifs réglementés de gaz au 1^{er} janvier 2015 et les actions de communication menées³⁰ ont permis de sensibiliser les consommateurs sur la suppression de leurs tarifs au 1^{er} janvier 2016. Le rythme de basculement des sites a augmenté progressivement au cours de l'année 2014 et s'est accéléré au début de l'année 2015. Au 1^{er} janvier 2016, seuls 17 000 sites n'avaient pas fait le choix d'une offre de marché et ont donc basculé en offre transitoire chez ENGIE, soit 15 % des sites concernés au mois d'avril 2014.

À la fin du mois de mars 2016, 12 000 sites n'avaient toujours pas souscrit d'offre de marché en gaz et sont restés en offre transitoire, en moyenne 5 % plus chère que le tarif réglementé de vente.

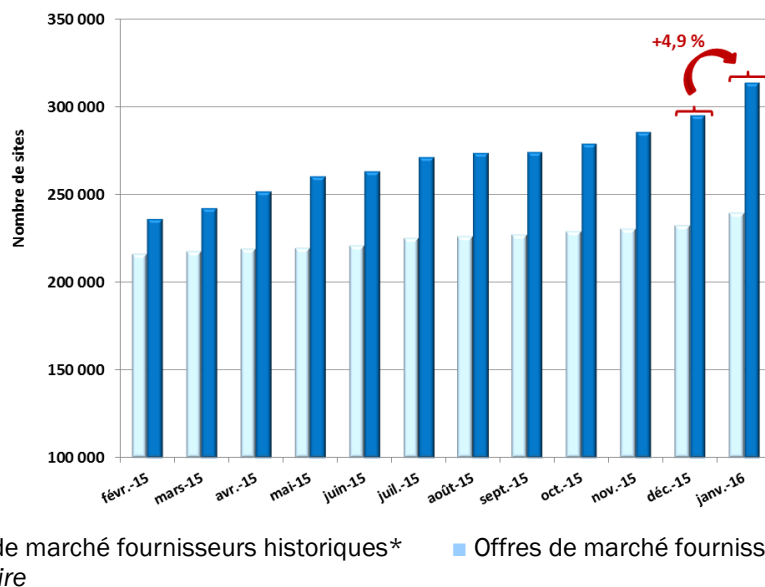
Cette offre transitoire a pris fin au 30 juin 2016. Pour traiter la situation des clients n'ayant pas fait le choix d'un fournisseur et d'une offre de marché à cette échéance, la CRE s'est prononcée en faveur d'un dispositif d'appel d'offres dont l'organisation lui a été confiée par l'ordonnance n° 2016-129 du 10 février 2016. Elle a publié le 17 mars 2016 le cahier des charges de cet appel d'offres et a rendu publique le 4 mai 2016 les fournisseurs en charge d'assurer la continuité de fourniture de ces clients³¹. Pour améliorer les conditions de concurrence pendant la période transitoire, la CRE a demandé aux fournisseurs historiques d'électricité et de gaz de transmettre à leurs concurrents le fichier des clients en offre transitoire dans un format exploitable, afin de leur permettre de leur proposer des offres. Cette disposition est de nature à réduire le nombre de clients concernés par le dispositif d'appel d'offres.

³⁰ Voir le rapport sur le fonctionnement des marchés de détail français de l'électricité et du gaz naturel publié en novembre 2015 pour plus d'informations sur les actions menées par la CRE à l'encontre des clients concernés par la fin des tarifs réglementés de vente.

³¹ Délibération de la CRE du 4 mai 2016 portant décision de désignation de fournisseurs assurant la continuité de fourniture à la fin des offres de marché transitoires de gaz et d'électricité.

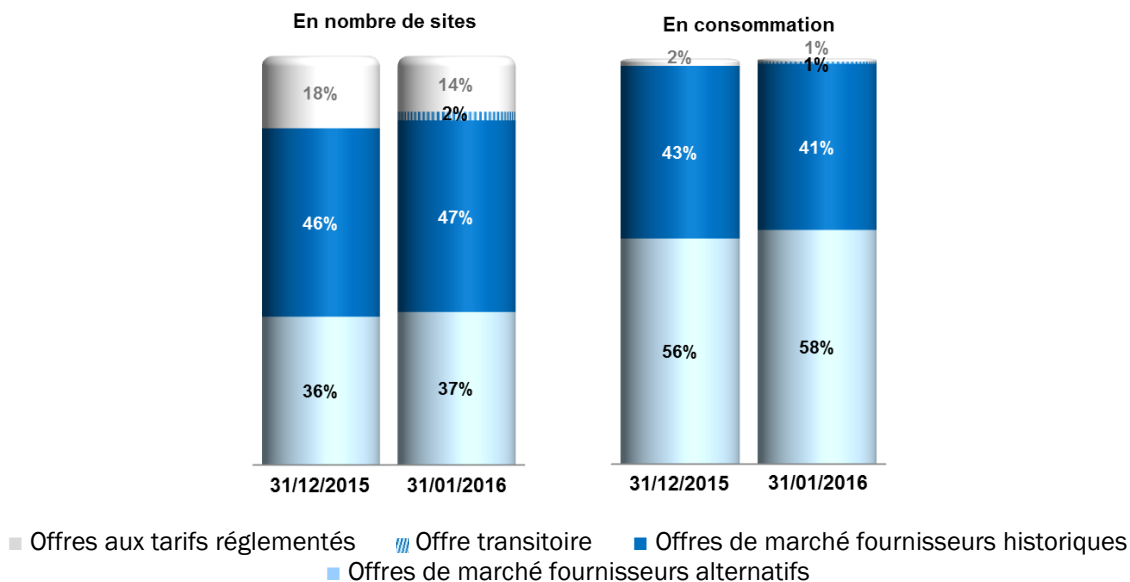
1.2.2 Contrairement à l'échéance précédente, les sites de gaz n'ont pas attendu le 1^{er} janvier 2016 pour souscrire une offre de marché mais ont basculé progressivement vers des offres de marché au cours des années 2014 et 2015

Figure 63 : Évolution du nombre de sites non résidentiels en offres de marché de gaz sur le réseau de GRDF



Source : GRDF - Analyse : CRE

Figure 64 : Évolution de la répartition des sites et de la consommation des clients non résidentiels par type d'offre de gaz entre les fins des mois de décembre 2015 et de janvier 2016, sur le réseau de GRDF



Source : GRDF, ENGIE - Analyse : CRE

Sur le segment des clients non résidentiels raccordés au réseau de distribution, 14 % des sites et 1 % de la consommation étaient toujours aux tarifs réglementés à la fin du mois de janvier 2016. Désormais, seuls les sites dont la consommation est inférieure à 30 MWh/an peuvent bénéficier des tarifs réglementés de vente.

Contrairement à l'échéance précédente, les sites n'ont pas attendu le 1^{er} janvier pour souscrire une offre de marché mais ont basculé progressivement vers des offres de marché au cours des années 2014 et 2015. Au 31 décembre 2015, seuls 24 000 sites étaient encore aux tarifs réglementés. Parmi ces sites, 10 000 avaient

déjà souscrit un contrat en offre de marché prenant effet au 1^{er} janvier 2016. Ainsi, le nombre de sites non résidentiels en offre de marché sur le réseau de GRDF a augmenté de 4,9 % au mois de janvier 2016, contre 2,7 % par mois en moyenne en 2015. Cette hausse est pour moitié due au basculement automatique de certains sites aux tarifs réglementés vers une offre transitoire, qui est une offre de marché (à hauteur de 2,5 %) ³². Au mois de janvier 2016, 7 000 sites ont souscrit une offre de marché auprès d'un fournisseur alternatif et 5 000 auprès d'ENGIE.

Les parts des offres de marché des fournisseurs historiques et des fournisseurs alternatifs ont toutes deux augmenté d'un point entre la fin du mois de décembre et la fin du mois de janvier. En volume toutefois, les fournisseurs alternatifs ont progressé plus fortement et livrent désormais plus de la moitié des volumes sur ce segment de clientèle.

1.3 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.

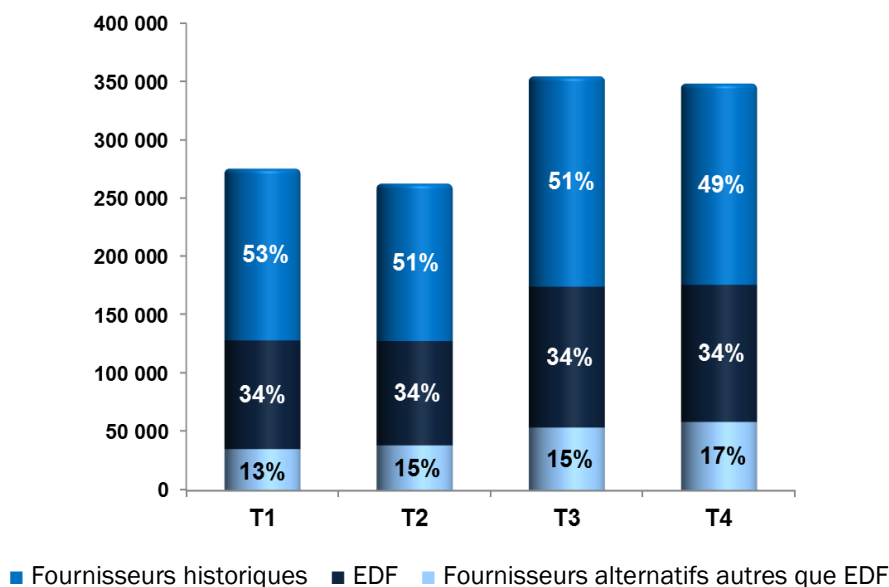
Les notions présentées dans cette partie (mises en service, ventes brutes, etc.) sont définies de manière détaillée dans le lexique.

1.3.1 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 2015, 51 % des mises en service ont été effectuées chez les fournisseurs historiques (-6 points par rapport à 2014), 34 % chez EDF (+3 points par rapport à 2014) et 15 % chez les fournisseurs alternatifs autre qu'EDF (+3 points par rapport à 2014). Même si EDF et ENGIE captent encore une grande majorité des nouveaux clients lors des mises en service, les fournisseurs alternatifs ont nettement progressé depuis 2011 (ils réalisaient alors seulement 5 % des mises en service).

Figure 65 : Évolution du nombre de mises en service de gaz par trimestre sur l'année 2015



Source : GRDF - Analyse : CRE

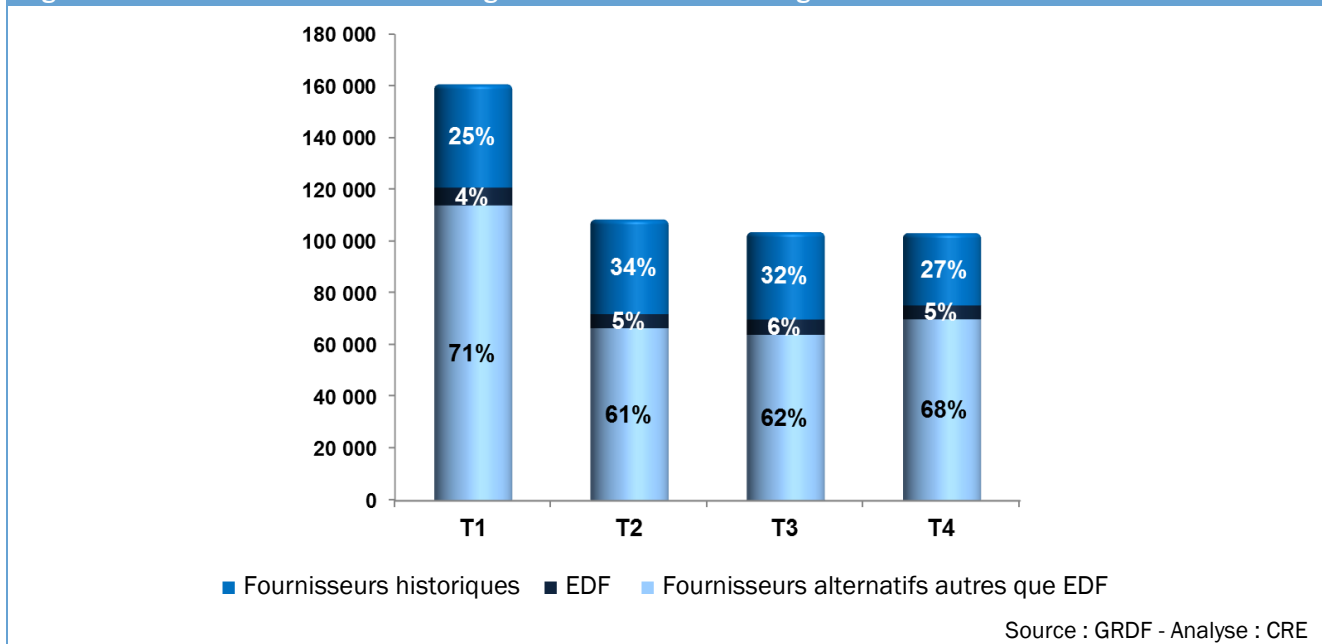
³² Les sites non résidentiels qui ont basculé automatiquement vers un contrat en offre transitoire au 1^{er} janvier 2015 - à la suite de la fin de leur éligibilité aux tarifs réglementés de vente de gaz, et en l'absence de souscription d'une autre offre de marché - sont considérés comme des sites en offres de marché chez un fournisseur historique dans l'ensemble des analyses de la CRE.

Changements de fournisseur

Au cours de l'année 2015, 66 % des clients ayant changé de fournisseur l'ont fait au bénéfice d'un fournisseur alternatif autre qu'EDF (-14 points par rapport à 2014), contre 29 % pour les fournisseurs historiques (+13 points par rapport à 2014) et 5 % pour EDF (+2 points par rapport à 2014).

Le nombre élevé de changements de fournisseurs au cours du premier trimestre 2015 s'explique par la suppression d'une partie des tarifs réglementés de vente pour les sites professionnels d'une part et par la deuxième campagne « Gaz Moins Cher Ensemble » de l'UFC Que-Choisir d'autre part. Selon l'UFC Que-Choisir, 60 000 clients inscrits lors de cette campagne ont accepté l'offre personnalisée du fournisseur Lampiris et ont basculé en offre de marché auprès de ce fournisseur au cours des mois de février et de mars 2015. La démarche précédente avait conduit, selon l'association, à 70 000 souscriptions chez Lampiris au début de l'année 2014.

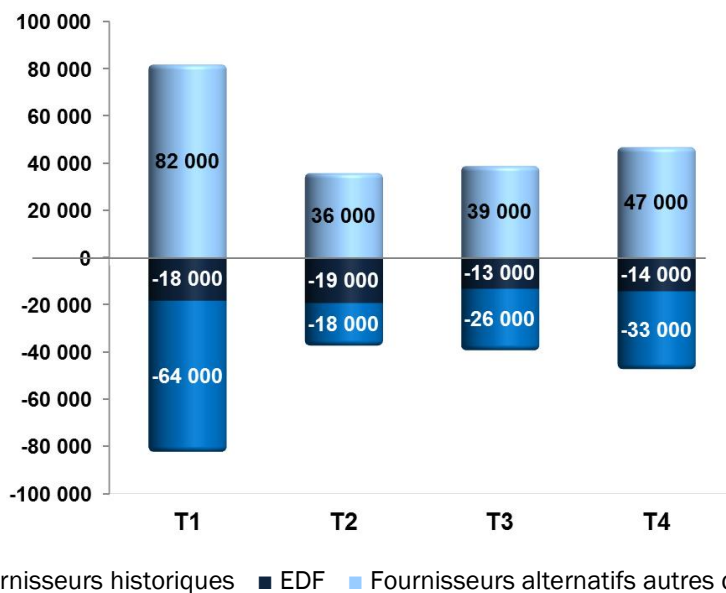
Figure 66 : Évolution du nombre de changements de fournisseur de gaz sur l'année 2015



Démarchages nets

Le démarchage net, présenté à la Figure 67, 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 67 : Évolution du démarchage net pour la vente de gaz par trimestre sur l'année 2015



Source : GRDF - Analyse : CRE

Le flux de clients dû au démarchage net sur le marché de détail de gaz est toujours positif en 2015 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 déjà titulaires d'un contrat de gaz. Néanmoins, le flux de clients dû au démarchage net en 2015 est légèrement plus faible qu'en 2014 pour les fournisseurs alternatifs (-16 %).

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.

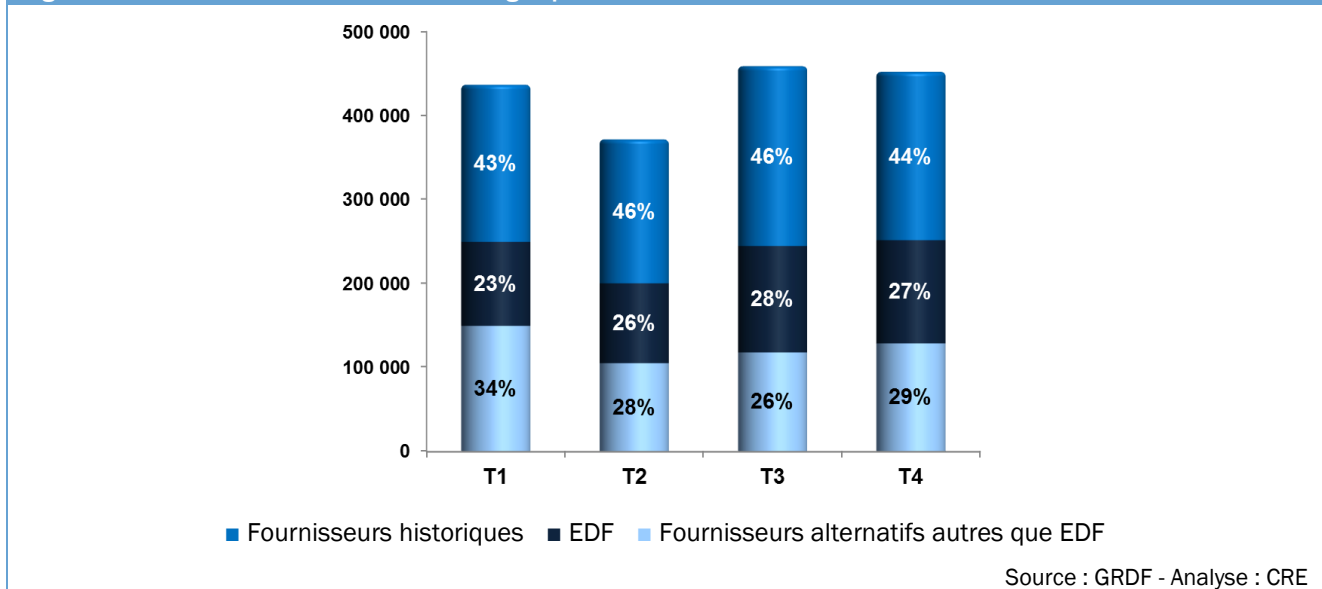
Entrées en portefeuille

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 2015, 29 % des ventes brutes ont été réalisées par les fournisseurs alternatifs (- 2 pts par rapport à 2014), 45 % par les fournisseurs historiques (- 1 pt par rapport à 2014) et 26 % par EDF (+ 3 pts par rapport à 2014).

Figure 68 : Évolution des ventes brutes de gaz par trimestre sur l'année 2015

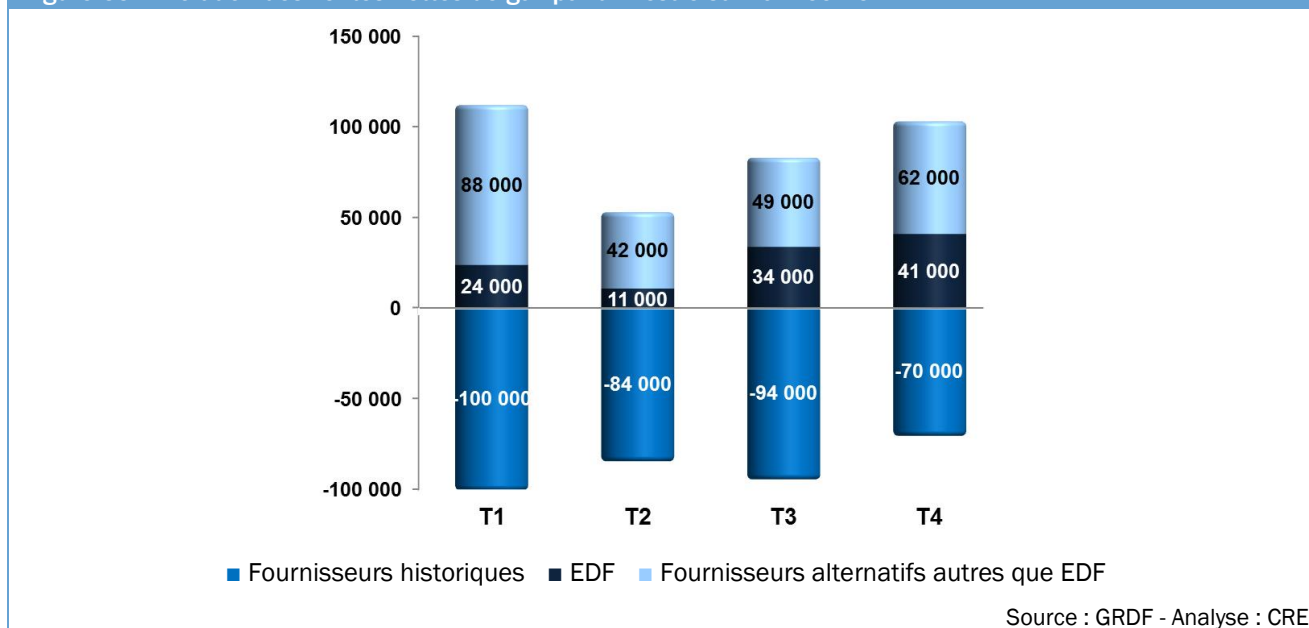


Ventes nettes

Les ventes nettes représentent le nombre de clients que le fournisseur a réellement acquis ou perdu 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 et des mises hors service, plus nombreuses chez les fournisseurs historiques. En 2015, les ventes brutes des fournisseurs alternatifs s'élèvent à un niveau similaire à celui de 2014 (241 000 en 2015 contre 277 000 en 2014), ce qui traduit le rythme soutenu du développement de l'ouverture à la concurrence. En 2015, les ventes brutes d'EDF ont progressé (+3 pts en moyenne par rapport à 2014), après une baisse significative en 2014.

Figure 69 : Évolution des ventes nettes de gaz par trimestre sur l'année 2015



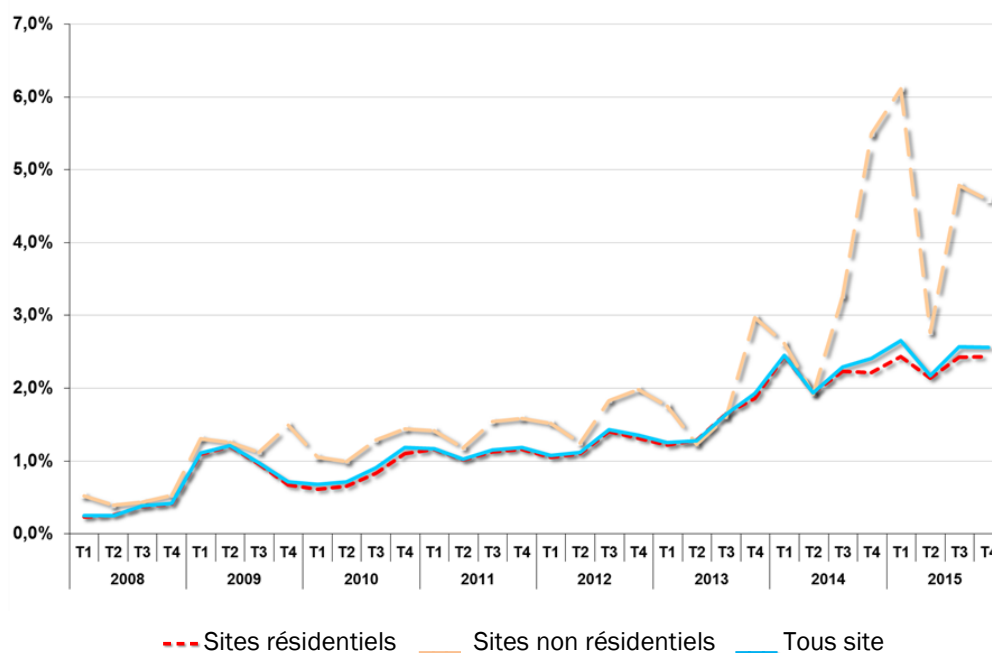
1.3.2 Le taux de switch continue d'augmenter fortement sur le segment non résidentiel

En 2015, le taux de rotation (ou taux de switch, cf. paragraphe 1.3.2) a continué de progresser à un rythme soutenu pour les clients non résidentiels, traduisant l'accélération du rythme d'ouverture du marché du gaz naturel engendrée par la disparition des tarifs réglementés de vente de gaz naturel pour une partie des clients professionnels. Sur ce segment, le taux de switch annuel s'élève à 18,3 % en 2015 contre 13,3 % en 2014 et 7,7 % en 2013. Ce taux élevé traduit également une meilleure information de ces clients sur l'ouverture du marché.

Le taux de switch est particulièrement élevé au 1^{er} trimestre et au 3^{ème} trimestre 2015, concordant avec la forte bascule des clients en offre de marché au 1^{er} janvier 2015, date de suppression d'une partie des tarifs réglementés, et l'arrivée à échéance de l'offre transitoire au 1^{er} juillet 2015.

Sur le segment résidentiel, le taux de switch continue de progresser à un rythme plus modéré. En 2015, le taux de switch annuel s'élève à 9,4 % contre 8,4 % en 2014 et 6,1 % en 2013.

Figure 70 : Taux de rotation entre 2008 et 2015 (en nombre de sites gaz)



Source : GRDF - Analyse : CRE

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

1.4.1 La qualité des services de changements de fournisseurs et de mises hors service de GRDF reste satisfaisante en 2015

Les indicateurs de la Figure 71 à la Figure 73 présentent la réactivité du gestionnaire de réseau de distribution vis-à-vis de trois types de demandes que les fournisseurs peuvent lui adresser, à savoir :

- les changements de fournisseur ;
- les mises en service ;
- les résiliations.

Les définitions précises de ces termes figurent dans le lexique.

Pour plus d'informations, le lecteur peut consulter le rapport « *Régulation incitative de la qualité de service des gestionnaires de réseaux électriques et gaziers* » publié par la CRE.

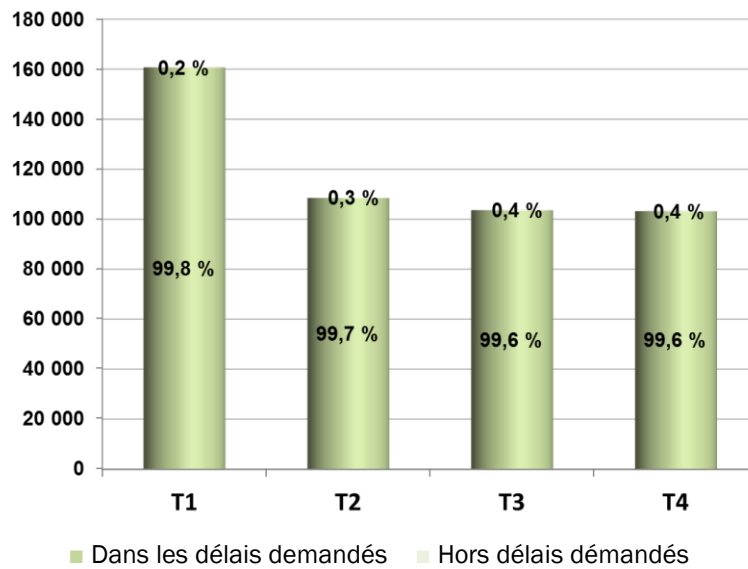
Les indicateurs suivants se limitent au périmètre de GRDF.

En 2015, la réactivité du gestionnaire de réseau GRDF lors des changements de fournisseurs reste satisfaisante et stable par rapport à 2014. En 2015, 99,7 % des demandes de changement de fournisseurs ont été réalisées dans les délais demandés contre 99,8 % en 2014. Malgré un nombre plus important de changements de fournisseurs au cours du premier trimestre 2015, lié à la migration des clients vers Lampiris à la suite de l'appel d'offres de l'UFC-Que-Choisir, et aux changements de fournisseurs liés à la suppression d'une partie des tarifs réglementés, les délais demandés ont été respectés dans 99,8 % des cas.

La réactivité du gestionnaire de réseau lors des mises en service (hors 1^{ères} mises en service) est en légère baisse en 2015. Le pourcentage de retard sur l'année 2015 est de 5,6 % (+0,5 point par rapport à 2014).

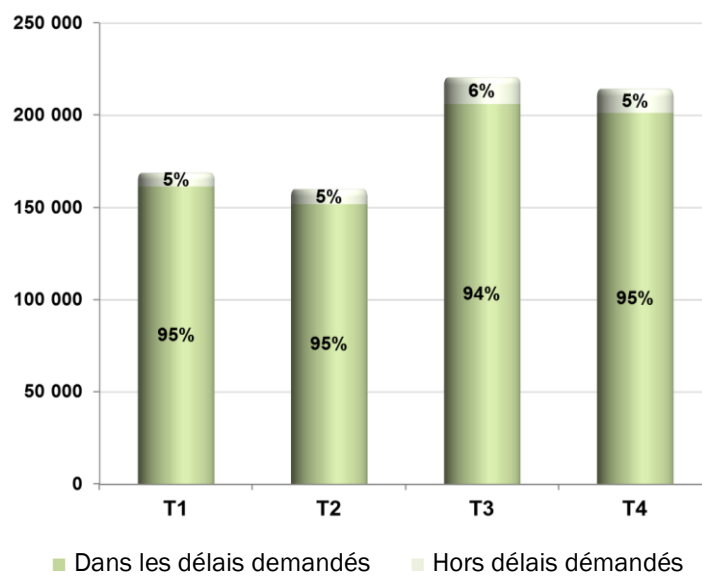
Sur les mises hors service, la réactivité du gestionnaire de réseau reste satisfaisante en 2015, avec 95,5 % des mises hors services réalisées dans les délais demandés (stable par rapport à 2014).

Figure 71 : Évolution des délais de changement de fournisseur de gaz sur 2015



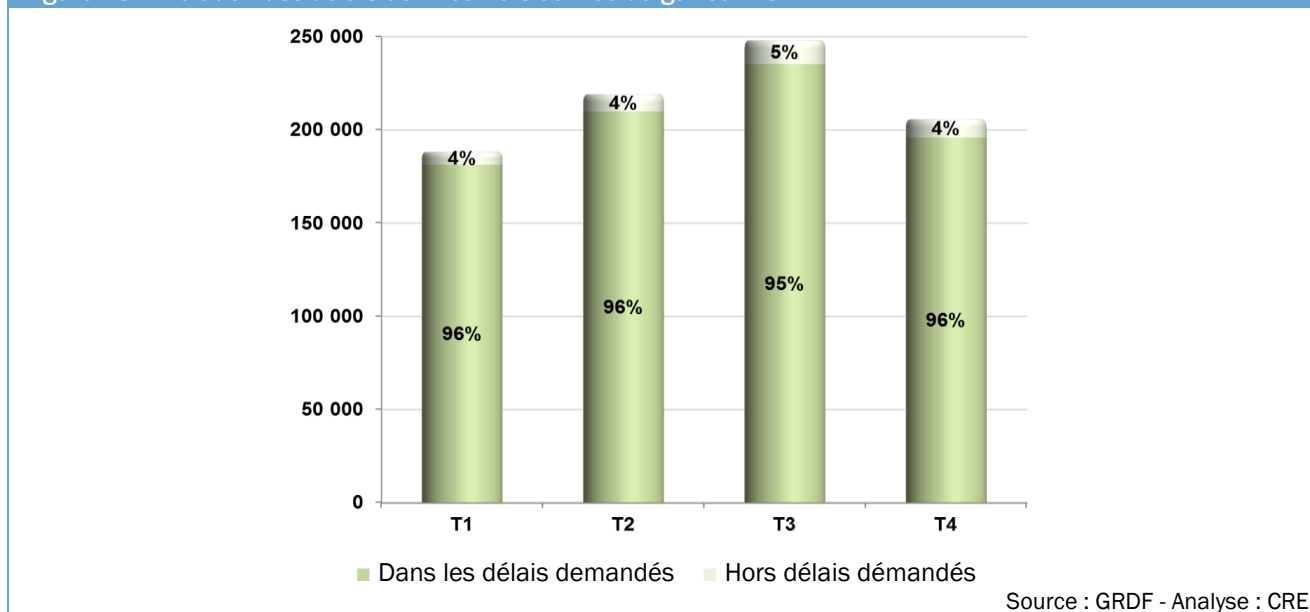
Source : GRDF - Analyse : CRE

Figure 72 : Évolution des délais de mise en service du gaz avec déplacement d'agent sur 2015 (hors 1^{ères} mises en service)



Source : GRDF - Analyse : CRE

Figure 73 : Évolution des délais de mise hors service du gaz sur 2015



1.4.2 Le nombre de consommateurs de gaz ayant fait l'objet d'une intervention pour impayé est en baisse de 20 %

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.

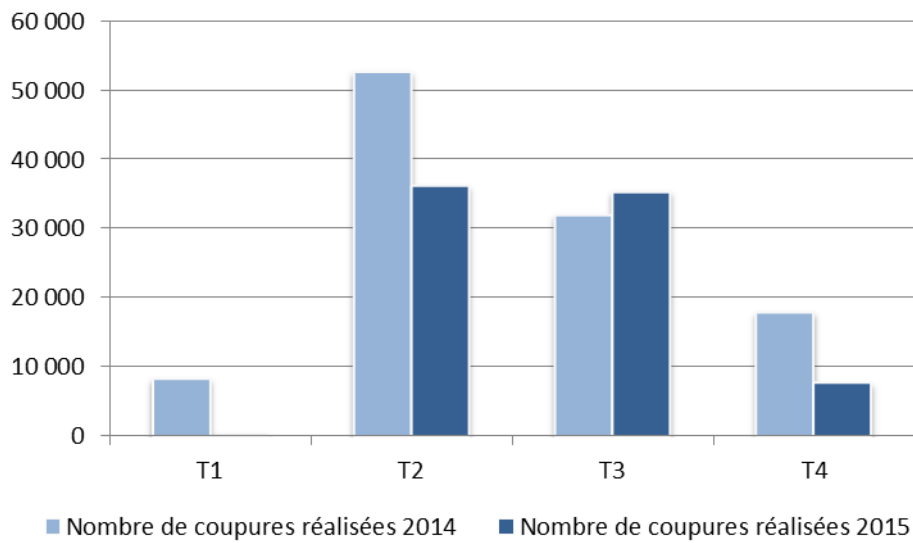
Les informations des fournisseurs suivants ont été retenues : ALTERNA, ANTARGAZ, Direct Energie, EDF, Energem, ENI, ES Energies Strasbourg, Gaz de Bordeaux, ENGIE, Gaz Électricité de Grenoble, GEG SOURCE D'ENERGIE, GEDIA, LAMPIRIS, SEOLIS, SOREGIES et UEM.

Sur l'année 2015, le nombre de coupures pour impayés est de 79 403, en baisse de plus de 28 % par rapport à l'année 2014. Cette baisse est due à un nombre de coupures plus faible au 1^{er} semestre et au mois d'octobre par rapport à la même période en 2014.

Le nombre de résiliations de contrat s'établit à 56 094, en baisse de près de 3 % par rapport à 2014. Néanmoins le nombre de résiliations précédées d'une interruption de fourniture a diminué plus fortement (-33 %) pour s'établir à 27 570.

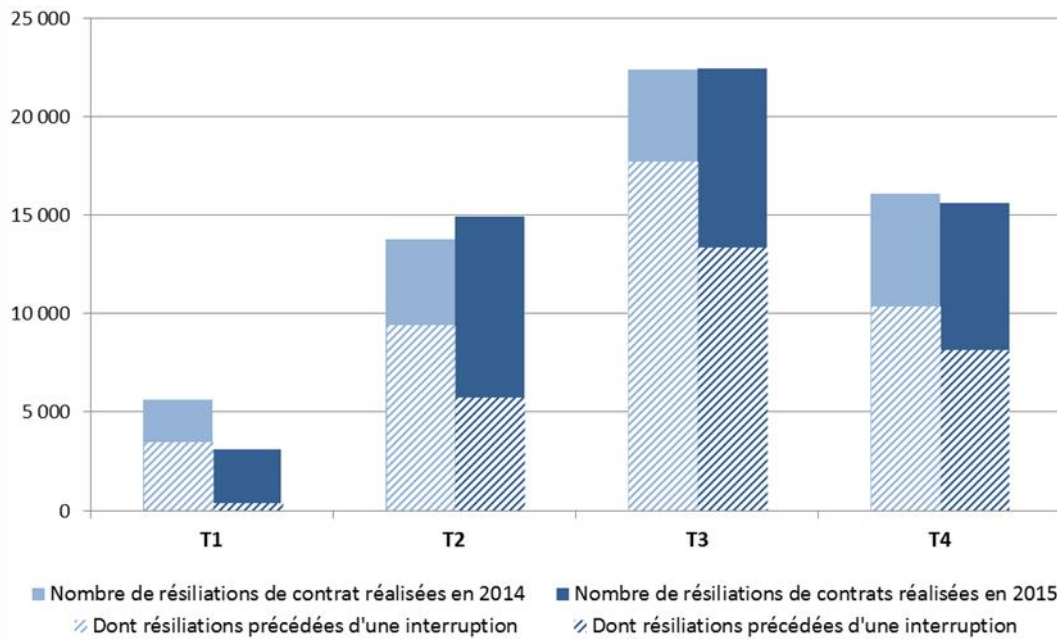
Au total, le nombre de consommateurs de gaz naturel ayant fait l'objet d'une intervention pour impayé en 2015 a été de 168 480, soit une diminution de 20 %.

Figure 74 : Nombre de coupures de gaz en 2014 et 2015



Source : Fournisseurs - Analyse : CRE

Figure 75 : Nombre de résiliations de gaz en 2014 et 2015



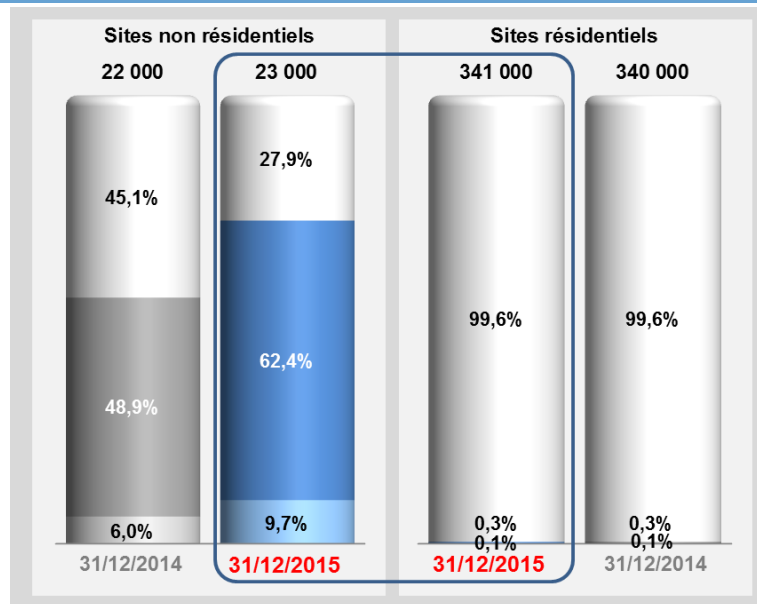
Source : Fournisseurs - Analyse : CRE

2. ÉTAT 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 2015 sur le territoire des principales entreprises locales de distribution

La première partie de la SECTION 2 dresse un état des lieux de l'ouverture à la concurrence du marché du gaz naturel sur l'ensemble du territoire. Cette deuxième 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, Réseau GDS à Strasbourg et Gaz Électricité de Grenoble.

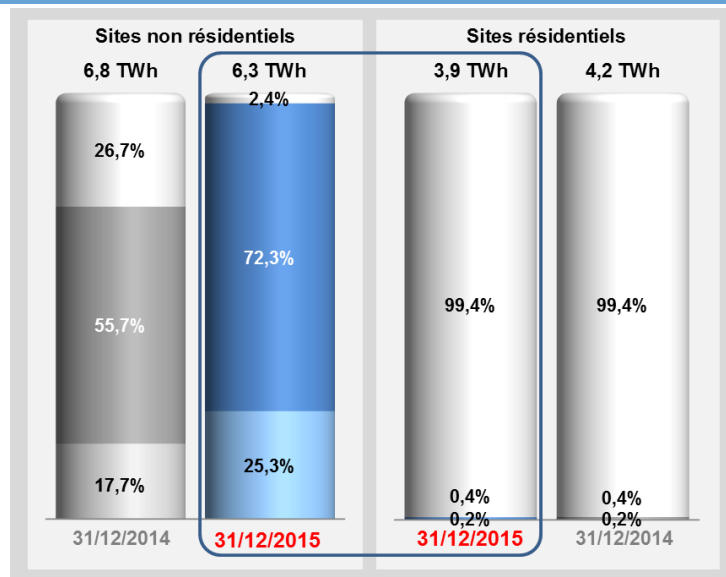
Figure 76 : Évolution de la répartition des sites de gaz par type d'offre entre 2014 et 2015 sur le territoire des entreprises locales de distribution



■ Offres aux tarifs réglementés ■ Offres de marché fournisseurs historiques
 ■ Offres de marché fournisseurs alternatifs

Source : GRD - Analyse : CRE

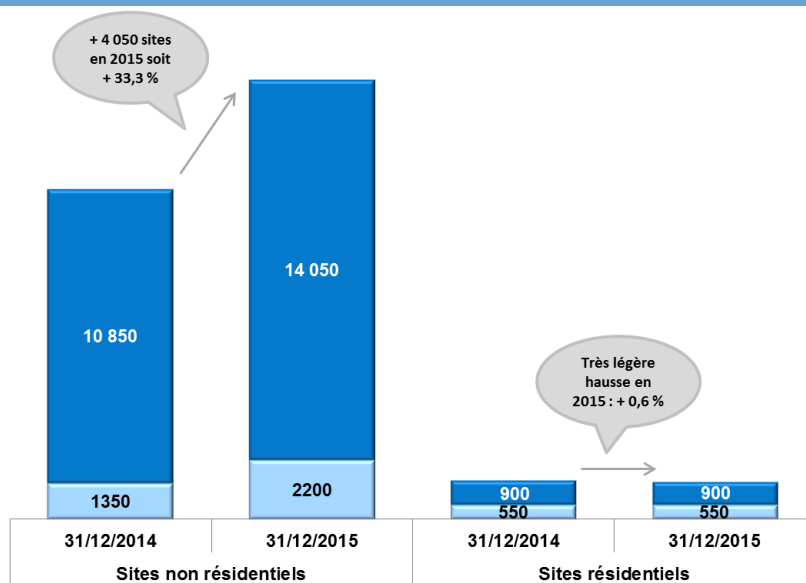
Figure 77 : Évolution de la consommation de gaz par type d'offre entre 2014 et 2015 sur le territoire des entreprises locales de distribution



- Offres aux tarifs réglementés
- Offres de marché fournisseurs historiques
- Offres de marché fournisseurs alternatifs

Source : GRD - Analyse : CRE

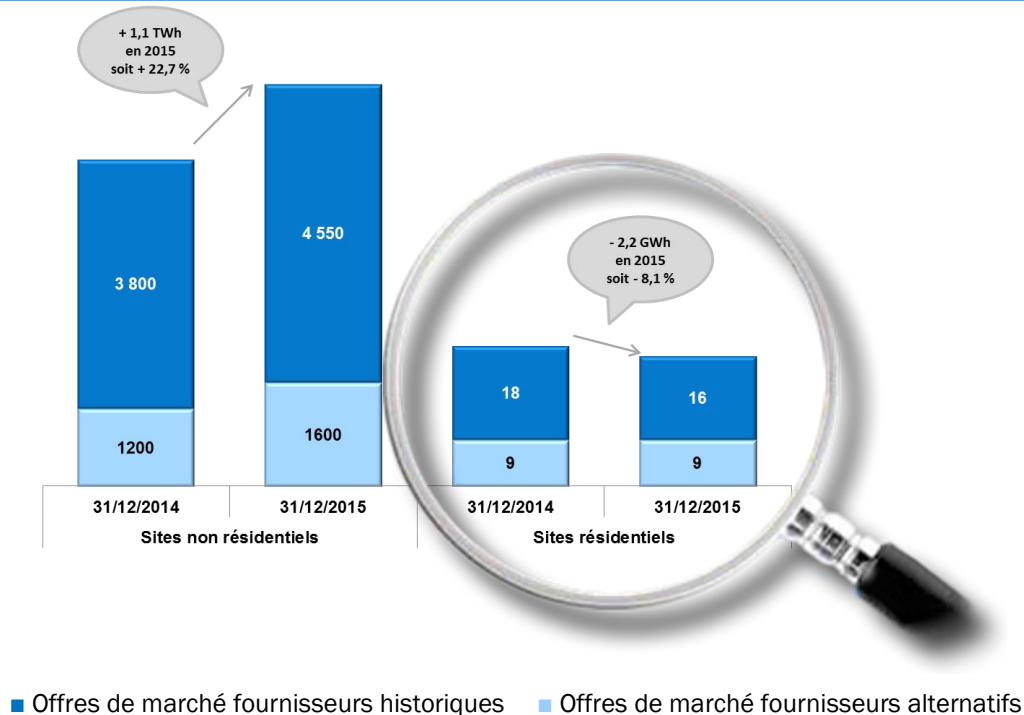
Figure 78 : Évolution du nombre de sites fournis en offre de marché en gaz sur le territoire des entreprises locales de distribution



- Offres de marché fournisseurs historiques
- Offres de marché fournisseurs alternatifs

Source : GRD - Analyse : CRE

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



Source : GRD - Analyse : CRE

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 ELD, la concurrence est toujours inexistante sur le segment résidentiel huit ans après la libéralisation. Sur ce segment, plus de 99 % des sites et des volumes sont encore aux tarifs réglementés. Au 31 décembre 2015, seuls 0,1 % 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 (0,6 % du volume total de vente aux clients résidentiels) est dominé par ES Énergies, qui en approvisionne près de la moitié. ENI, le seul fournisseur alternatif disposant d'une part de marché supérieure à 3 %, approvisionne quant à lui environ 20 % du volume en offre de marché.

Selon le site energie-info.fr, sur le territoire des principales ELD en gaz naturel, seuls les fournisseurs historiques proposent aujourd'hui des offres aux clients résidentiels. Eni, auparavant présent sur ces territoires, a désormais cessé de commercialiser ses offres destinées aux clients résidentiels.

2.1.2 Sur le segment des clients non résidentiels, la concurrence s'améliore avec la fin des tarifs réglementés de vente de gaz

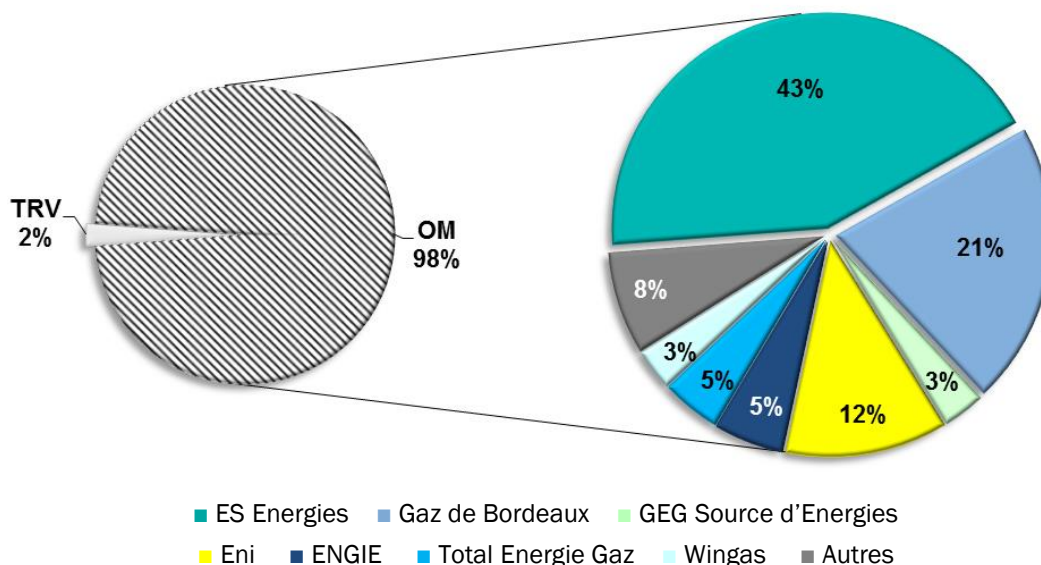
Le segment des clients non résidentiels est plus ouvert à la concurrence, bien qu'il reste en retard par rapport au reste du territoire. Au 31 décembre 2015, 72 % des sites non résidentiels, représentant 97 % des volumes, ont souscrit une offre de marché, dont 10 % chez un fournisseur alternatif (25 % 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 (+ 33 % par rapport à 2014). Au 31 décembre 2015, les tarifs réglementés de vente ne représentaient plus que 28 % des sites non résidentiels et 2,4 % des volumes (respectivement -17 points et -24 points par rapport à 2014).

La part de marché des fournisseurs alternatifs a continué de progresser en 2015 (+ 7,6 points, en volume), néanmoins, les fournisseurs historiques restent très présents sur le marché libre : 87 % des sites en offre de marché ont souscrit une offre auprès d'un fournisseur historique (soit 74 % des volumes).

La Figure 80, 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 80 : Ventilation des offres de marché par expéditeur final à fin 2015, en volume, sur les réseaux des 3 principales entreprises locales de distribution de gaz, sur le segment des clients non résidentiels



Catégorie 'Autres' : Alpiq, Antargaz, Axpo, Dalkia, Direct Energie, E.ON, Endesa Energía, Enovos, Gas Natural, Gazprom, Iberdrola, Natgas, Picoty, SAVE et Solvay Energy Services.

Source : GRD - Analyse : CRE

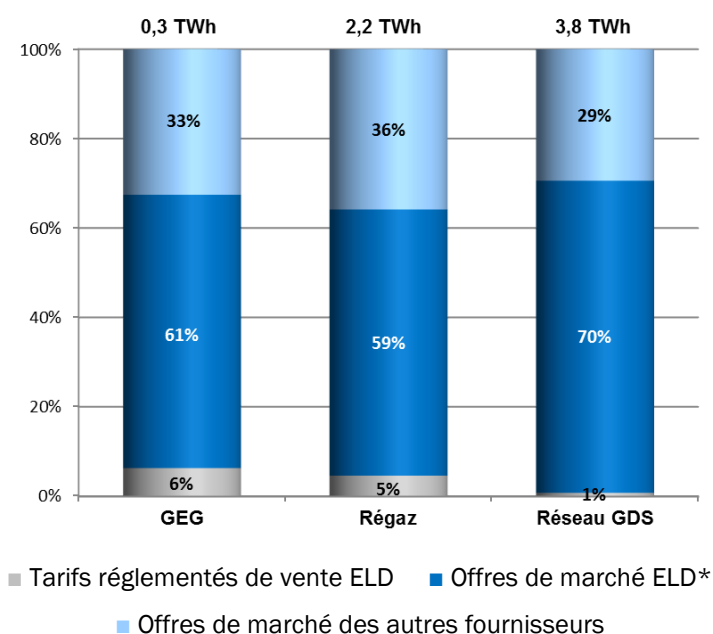
La part de marché des fournisseurs hors ELD a progressé en 2015 et s'élève désormais à 36 % (+ 6 points par rapport à 2014), notamment la part de marché de Total (+2 points) et de Wingas (+3 points). D'autre part, un plus grand nombre de fournisseurs sont désormais actifs sur le territoire de ces trois ELD (22 en 2015 contre 18 en 2014).

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 »³³.

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.

³³ 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 des consommations annualisées des clients non résidentiels en gaz, par type d'offre au 31 décembre 2015, 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

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 2015 sur le territoire de chaque ELD. Sur le réseau GDS, où la concurrence était moins développée en 2014, les autres fournisseurs enregistrent une forte hausse (+11 %), rattrapant ainsi le léger retard pris par rapport aux deux autres ELD. La concurrence reste toutefois plus développée sur le réseau de Régaz, avec 36 % des parts de marché détenues par les fournisseurs non historiques sur ce territoire.

2.2 Focus sur la fin des tarifs réglementés de gaz sur le territoire des entreprises locales de distribution

Les figures suivantes dressent un état des lieux de la dernière étape de suppression des tarifs réglementés sur le territoire des 3 principales ELD.

Figure 82 : Évolution du nombre de sites aux tarifs réglementés de vente de gaz et en offre transitoire, concernés par la suppression des tarifs réglementés au 1^{er} janvier 2016, sur les 3 principales entreprises locales de distribution

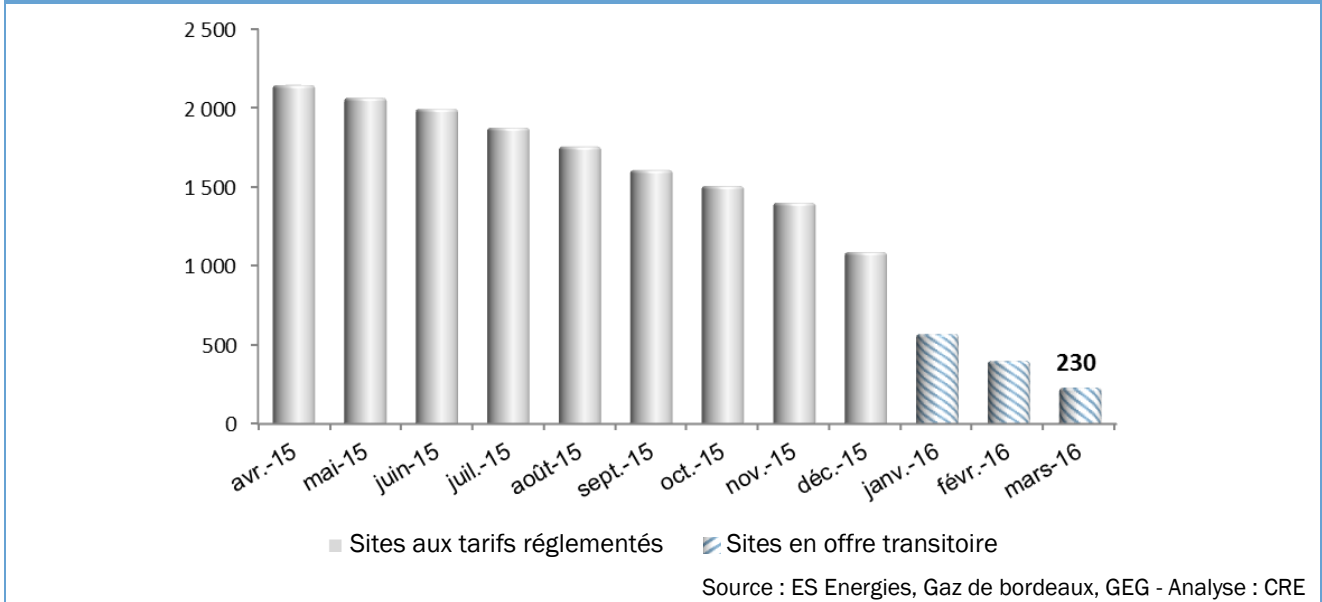
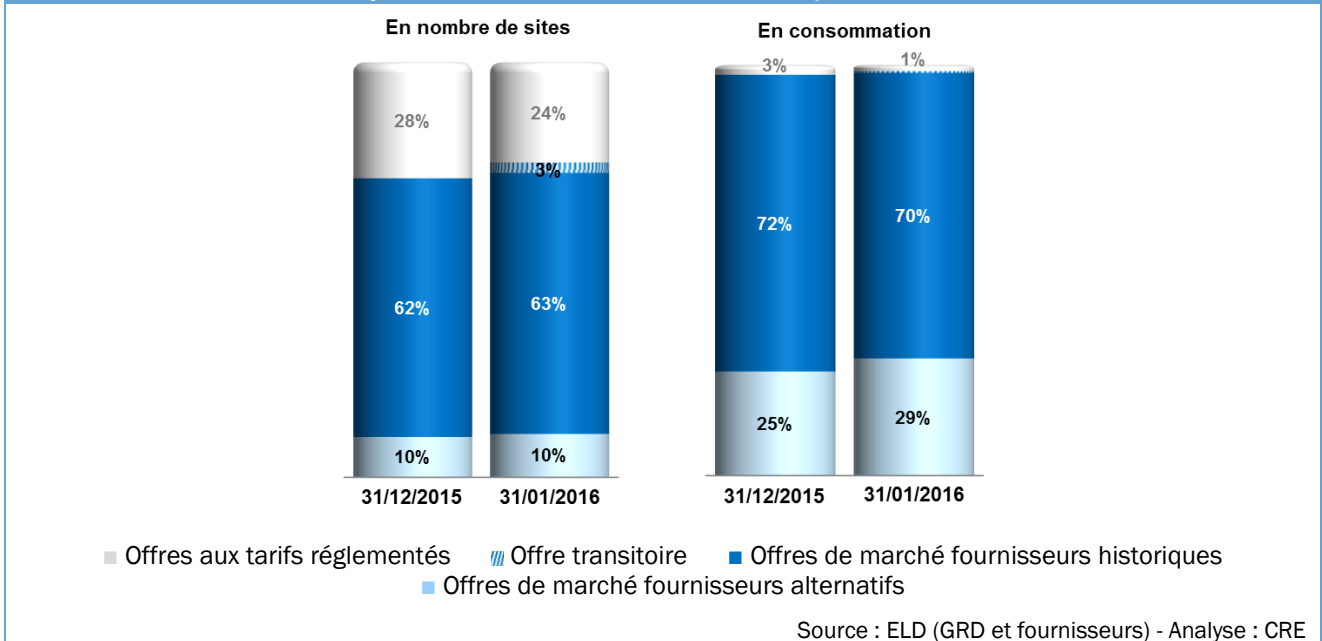


Figure 83 : Évolution de la répartition des sites et de la consommation par type d'offre de gaz entre la fin des mois de décembre 2015 et de janvier 2016, sur le territoire des entreprises locales de distribution



Sur le territoire des ELD, au mois d'avril 2014, environ 3 000 sites étaient concernés par la dernière étape de suppression des tarifs réglementés de vente. Le rythme de basculement en offre de marché a été moins rapide sur le territoire des ELD que sur le réseau GRDF. Au 31 décembre 2015, il restait plus de 1 000 sites aux tarifs réglementés, dont 600 ont automatiquement basculé en offre transitoire à partir de janvier 2016 car ils n'avaient pas souscrit d'offre de marché.

Au 31 janvier 2016, les tarifs réglementés représentent 24 % des sites non résidentiels et 1 % de la consommation. Les fournisseurs historiques détiennent 86 % des sites et 71 % des volumes en offres de marché.

3. LES OFFRES DE GAZ PROPOSÉES AUX CONSOMMATEURS

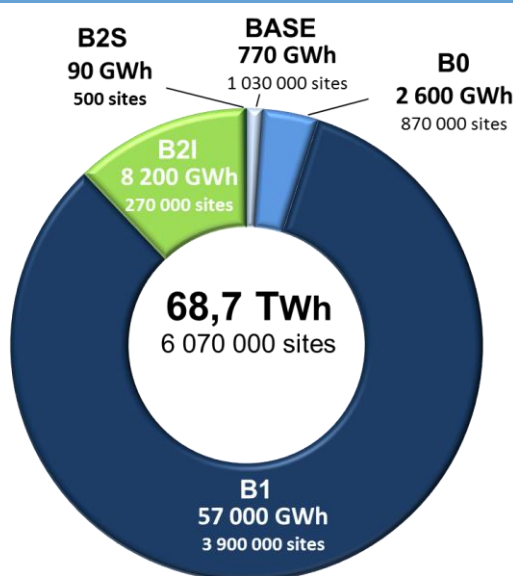
La sous-section ci-après porte sur l'étude des différentes composantes de prix du tarif réglementé de vente de gaz et sur la comparaison des différentes offres de gaz naturel proposées au consommateur résidentiel.

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 2015-2016.

Figure 84 : Répartition des ventes d'ENGIE aux tarifs réglementés de vente de gaz en distribution publique en 2015 - 2016



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 2015-2016. La diminution des volumes de vente des clients au tarif B1 se poursuit néanmoins, avec une baisse de 16 % par rapport à 2014-2015. 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 TEL n'apparaissent plus dans le portefeuille des clients aux tarifs réglementés de vente d'ENGIE, les volumes vendus aux tarifs B2I et B2S (petites et moyennes chaufferies) diminuent fortement (baisse respectives de 45 % et 99 % par rapport à 2014-2015) en raison de la disparition des tarifs réglementés de vente pour les clients non résidentiels dont la consommation est supérieure à 30 MWh/an au 1^{er} janvier 2016, majoritairement aux tarifs B2I, B2S et TEL.

Les tarifs Base et B0, correspondant aux plus faibles consommations (usages cuisson et eau chaude), représentent moins de 5 % des volumes de gaz vendus aux tarifs réglementés par ENGIE.

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 2015

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 2015 : tarifs Base (usage cuisson), BO (usage eau chaude), B1 (usage chauffage individuel), B2I (petite chaufferie) et B2S (grande chaufferie collective d'immeuble ou HLM).

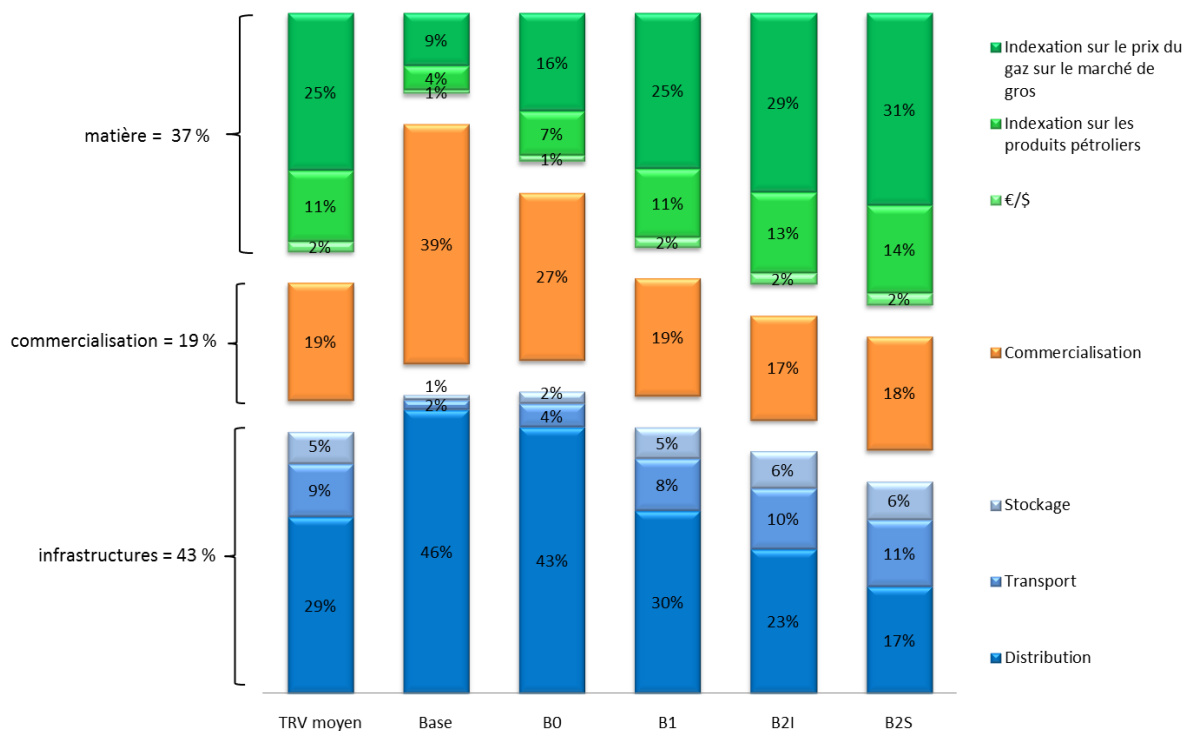
La facture hors taxes des tarifs réglementés se décompose en trois grands postes : la matière (coût d'achat du gaz), les infrastructures et la commercialisation.

La composante matière est calculée à partir des formules tarifaires définies par les arrêtés relatifs aux tarifs réglementés de vente d'ENGIE en distribution publique³⁴ en vigueur pendant l'année 2015. Cette formule est indexée sur le prix du gaz naturel sur le marché de gros à hauteur de 77,4 % depuis le 1^{er} juillet 2015, soit 18 points de plus qu'au 1^{er} juillet 2014. Il est à noter que l'indice PEG Nord du marché français du gaz naturel a fait son entrée dans la formule tarifaire d'ENGIE à cette date. 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...), à la contribution au tarif spécial de solidarité du gaz, à la contribution biométhane, et à une marge commerciale raisonnable.

Figure 85 : Composantes d'une facture HT aux tarifs réglementés de vente de gaz d'ENGIE en moyenne sur l'année 2015



Source : ENGIE - Analyse : CRE

³⁴ Arrêtés du 30 juin 2014 et du 24 juin 2015 relatif aux tarifs réglementés de vente du gaz naturel fourni à partir des réseaux publics de distribution de GDF Suez.

Le montant toutes taxes comprises payé par le consommateur inclut, en plus de la facture hors taxes, les deux 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.
- 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.

3.1.3 La structure des tarifs réglementés de vente de gaz d'ENGIE continue de s'améliorer

Contexte juridique

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.

L'article L. 445-3 du code de l'énergie dispose que les « *tarifs réglementés de vente du gaz naturel sont définis en fonction des caractéristiques intrinsèques des fournitures et des coûts liés à ces fournitures. Ils couvrent l'ensemble de ces coûts à l'exclusion de toute subvention en faveur des clients qui ont exercé leur droit prévu à l'article L. 441-1* ».

L'article R. 445-2 du code de l'énergie indique que les « *tarifs réglementés de vente du gaz naturel couvrent les coûts d'approvisionnement en gaz naturel et les coûts hors approvisionnement* », l'article R. 445-3 précisant que ces derniers doivent intégrer « *une marge commerciale raisonnable* ».

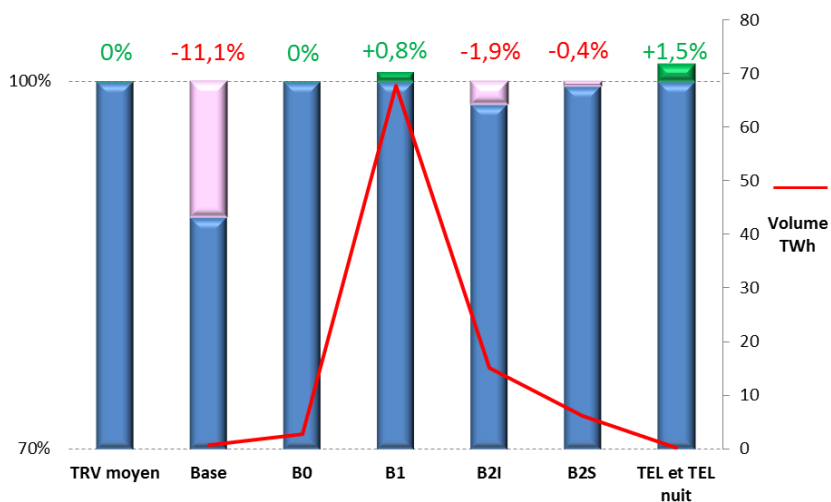
L'article R. 445-4 du code de l'énergie précise également que « *pour chaque fournisseur, un arrêté des ministres chargés de l'économie et de l'énergie pris après avis de la Commission de régulation de l'énergie fixe, à l'issue de l'analyse détaillée remise par celle-ci [...] et au plus tard le 1^{er} juillet, les barèmes des tarifs réglementés à partir, le cas échéant, des propositions du fournisseur* ».

Les coûts commerciaux considérés pour ces analyses sont les coûts supportés par ENGIE intégrant une marge commerciale raisonnable, en application de l'article R. 445-2 du code de l'énergie.

La couverture des coûts des tarifs réglementés de vente d'ENGIE en vigueur

Malgré une amélioration de la structure des tarifs et une couverture des tarifs réglementés de vente assurée en moyenne par les barèmes entrés en vigueur au 1^{er} juillet 2014, la situation restait contrastée d'un tarif à l'autre, comme le montre la Figure 86 ci-après. Le tarif Base en particulier demeurait à cette date structurellement déficitaire.

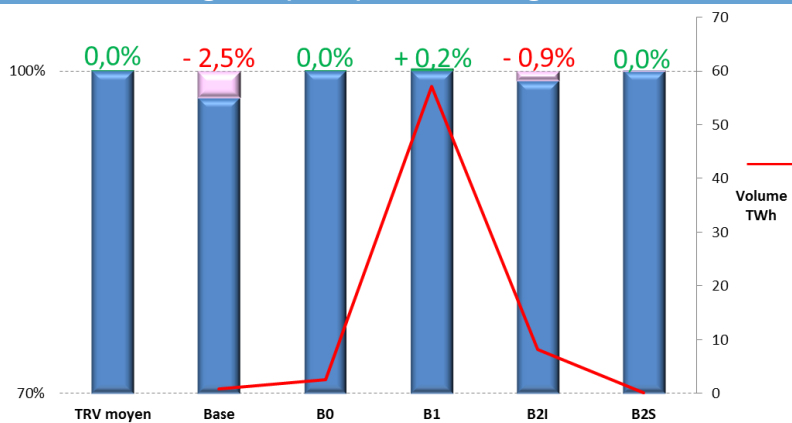
Figure 86 : Couverture des coûts, marge comprise, par les tarifs réglementés de vente de gaz d'ENGIE au 1^{er} juillet 2014



Source : ENGIE - Analyse : CRE

L'arrêté du 24 juin 2015 relatif aux tarifs réglementés de vente de gaz naturel fourni à partir des réseaux publics de distribution d'ENGIE a permis d'aboutir à une structure des tarifs proche de celle garantissant la couverture des coûts de chaque tarif. En effet, comme le montre la Figure 87, le déficit associé au tarif Base diminue de 8,6 points en passant de 11,1 % à 2,5 %. Le tarif moyen en distribution publique continue de couvrir les coûts, ceux-ci intégrant une marge raisonnable.

Figure 87 : Couverture des coûts, marge comprise, par les tarifs réglementés de vente de gaz au 1^{er} juillet 2015

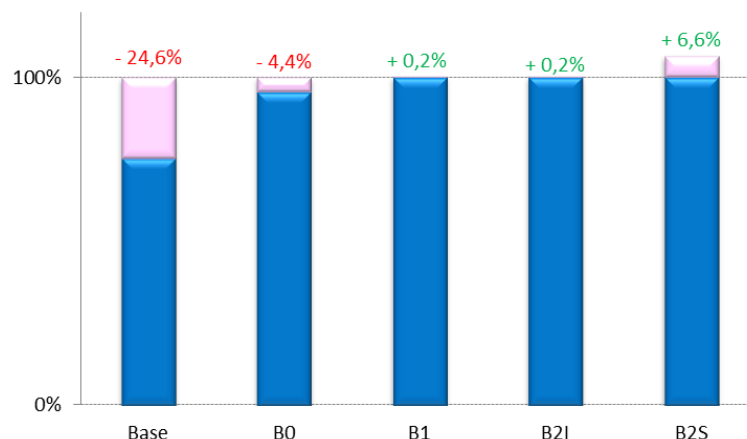


Source : ENGIE - Analyse : CRE

Le déficit de recettes constaté sur les tarifs Base et B2I est compensé par la légère sur-couverture du tarif B1, lequel recouvre l'essentiel des volumes de vente d'ENGIE aux tarifs réglementés de vente.

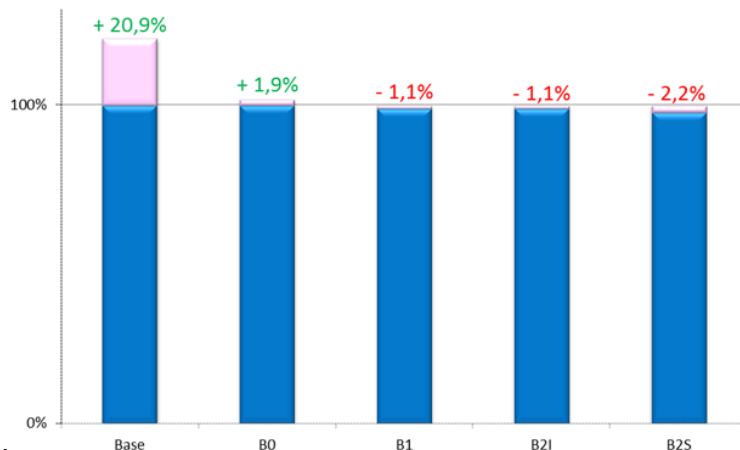
1. Un tarif peut présenter des problèmes de structure même si les recettes associées permettent de couvrir parfaitement ses coûts. En effet, au sein d'un tarif, il existera une subvention d'une certaine catégorie de consommateurs vers une autre si les recettes associées aux abonnements ne correspondent pas aux coûts fixes ou si les recettes liées aux prix proportionnels ne correspondent pas aux coûts variables. Par exemple, si l'abonnement d'un tarif donné ne permet pas de couvrir les coûts fixes et que cela est compensé par un prix proportionnel sur-couvrant les coûts variables, les clients ayant un niveau de consommation élevé paieront plus que les coûts qu'ils engendrent pour le fournisseur, et ceux avec un faible niveau de consommation paieront moins.
2. Cette situation entraîne, d'une part, un transfert financier d'une catégorie de consommateurs vers une autre, et, d'autre part, une exposition plus grande du fournisseur à l'aléa climatique.
3. Le transfert financier a pour conséquence une diminution de la contestabilité des clients en bénéficiant. En diminuant la capacité des fournisseurs alternatifs à proposer une offre compétitive à ces clients, il affecte ainsi le fonctionnement du marché de détail.
4. L'augmentation de l'exposition du fournisseur à l'aléa climatique se produit lorsque les coûts fixes ne sont pas couverts par l'abonnement. En effet, le niveau des tarifs étant déterminé de manière à couvrir les coûts à température normale, si la consommation de gaz est moins importante que la normale dans une année chaude, alors la sur-couverture des coûts variables ne permet pas de compenser la sous-couverture des coûts fixes, et la couverture globale des coûts s'en trouve affectée. L'effet inverse se produit lors d'une année plus froide que la normale. Cette exposition du fournisseur à l'aléa climatique entraîne une augmentation des besoins de couverture du risque climatique, donc une augmentation du niveau du tarif réglementé de vente.
5. Au 1^{er} juillet 2015, l'augmentation de l'abonnement du tarif Base, supérieure à la moyenne, a permis d'améliorer la couverture des coûts fixes par l'abonnement. Le mouvement réalisé par arrêté a par ailleurs permis, en parallèle, une diminution de la sur-couverture des coûts variables par la part proportionnelle.
6. Le tarif B0, dont les coûts étaient couverts par le barème de l'arrêté du 30 juin 2014, a également vu son abonnement augmenter plus que la moyenne afin d'améliorer la couverture des coûts fixes par l'abonnement. En contrepartie, le prix proportionnel de ce tarif a diminué plus que la moyenne afin de ne pas engendrer de sur-couverture des coûts pour ce tarif.
7. La Figure 88 permet de constater que, malgré l'amélioration apportée par ce mouvement, les coûts fixes des tarifs Base et B0 ne sont pas couverts par les abonnements de ces tarifs. La couverture globale du tarif B0 est assurée, comme le montre la Figure 89, par un prix proportionnel situé à un niveau au-delà de celui nécessaire pour couvrir les coûts proportionnels.

Figure 88 : Couverture des coûts fixes par les abonnements au gaz au 1^{er} juillet 2015



Source : ENGIE - Analyse : CRE

Figure 89 : Couverture des coûts variables par les prix proportionnels en gaz au 1^{er} juillet 2014

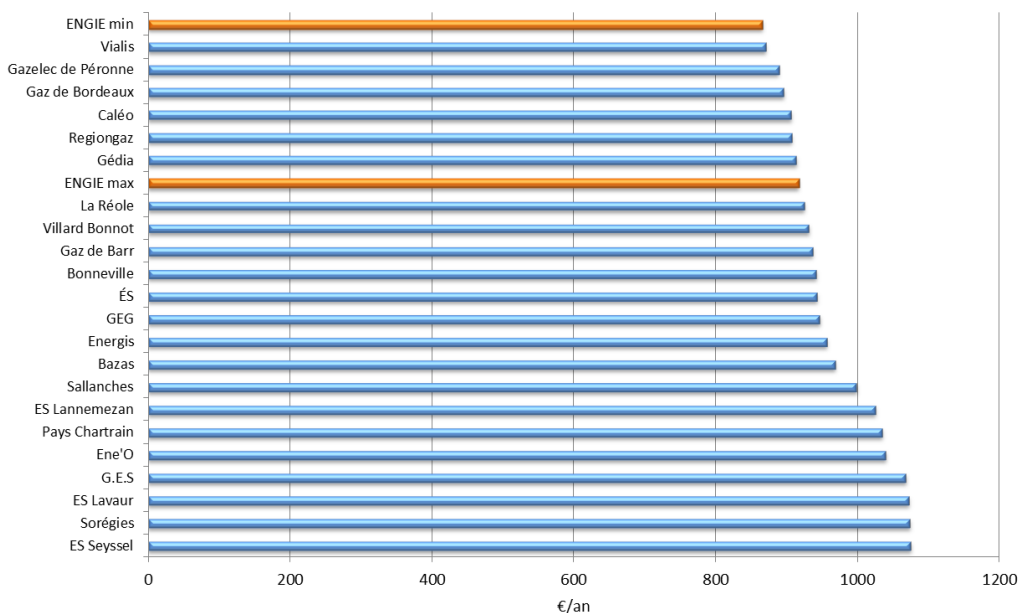


Source : ENGIE - Analyse : CRE

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

La Figure 90 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 90 : Comparaison au 31 décembre 2015 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



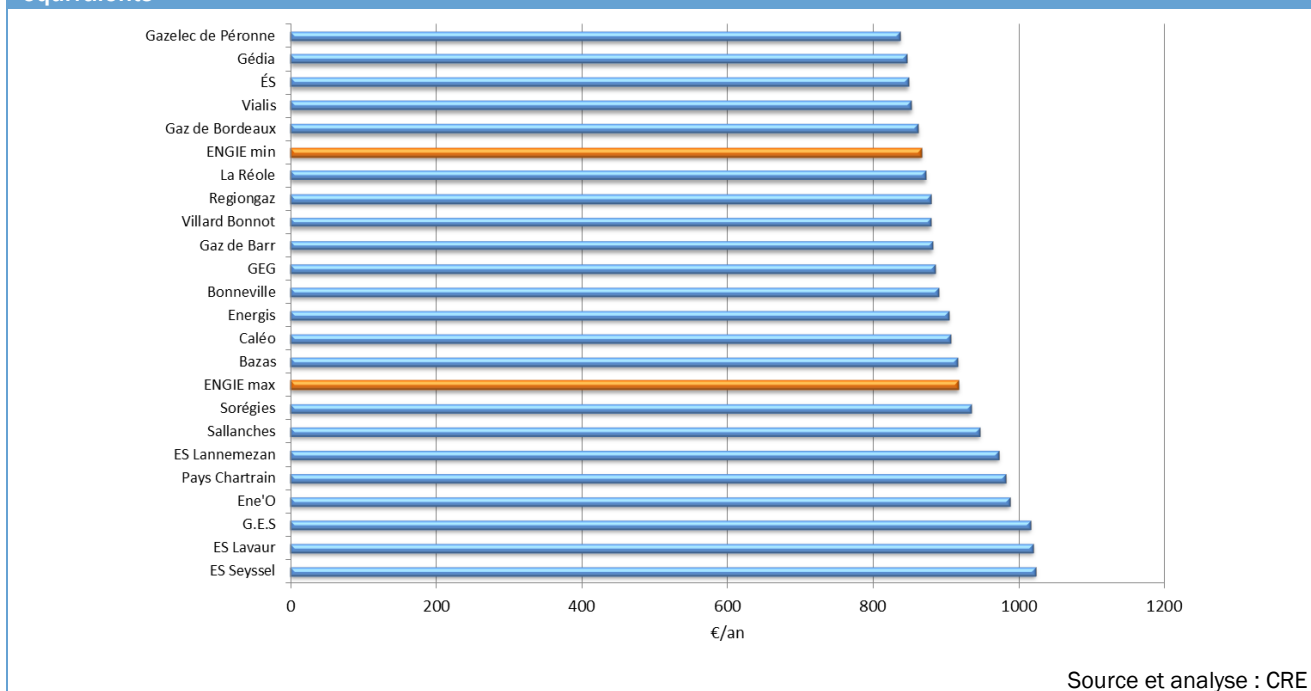
Source et analyse : CRE

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 ATRD³⁵ qui leur est propre et leur localisation géographique explique qu'elles supportent des charges spécifiques liées au transport.

³⁵ Tarification d'utilisation des réseaux de distribution en gaz (Accès des Tiers au Réseau de Distribution).

La Figure 91 compare les factures hors taxes et CTA en tenant compte des écarts de coûts de distribution.

Figure 91 : Comparaison au 31 décembre 2015 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



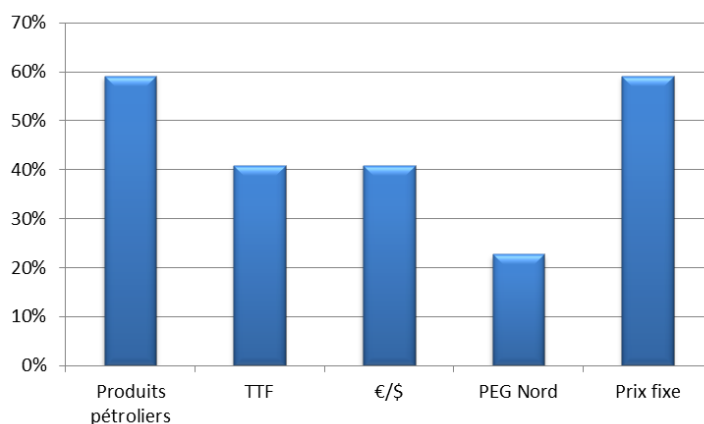
Les factures de gaz d'un client type se chauffant au gaz au tarif réglementé de vente sont, une fois ajustées des différences de coûts de distribution, comprises entre 837 et 1023 euros par an.

3.1.5 De plus en plus d'entreprises locales de distribution s'approvisionnent en gaz à prix fixe

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), le prix du gaz sur le marché de gros en France (indice PEG Nord) ou le taux de change euro/dollar. Par ailleurs, de plus en plus d'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 92 représente le pourcentage d'ELD dont le coût d'approvisionnement est indexé sur les indices mentionnés plus haut.

Figure 92 : Pourcentages du nombre total d'ELD ayant choisi d'indexer le coût de leurs approvisionnements en gaz sur les différents indices en décembre 2015



Source et analyse : CRE

Parmi les vingt-deux ELD, environ 60 % conservent en décembre 2015 une indexation sur le prix d'un panier de produits pétroliers pour tout ou partie de leur approvisionnement, et le coût d'approvisionnement de 41 % des ELD dépend de l'évolution du prix du gaz sur le marché de gros aux Pays-Bas. Ces pourcentages s'expliquent par le coût d'approvisionnement de certaines ELD dont l'évolution est indexée sur une formule similaire à la formule tarifaire précédemment en vigueur pour les tarifs réglementés de vente de GDF Suez, laquelle contenait des indices relatifs au prix d'un panier de produits pétroliers, au prix du gaz naturel côté aux Pays-Bas et au taux de change euro/dollar. Par ailleurs, les coûts d'approvisionnement de 23 % des ELD sont indexés sur le prix du gaz naturel côté en France (indice PEG Nord). Ce pourcentage est en augmentation de 9 points par rapport à l'année 2014.

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 59 % 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.

3.1.6 L'avenir des tarifs réglementés de gaz en suspens en raison du contentieux sur le décret n° 2013-400 du 16 mai 2013 relatif aux tarifs réglementés de vente de gaz naturel

L'Association nationale des opérateurs détaillants en énergie (ANODE) a déposé une requête au Conseil d'État le 17 juillet 2013 demandant 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 soutient que les articles L. 445-1 à L. 445-4 du code de l'énergie, en application desquels le décret attaqué a été pris, méconnaissent 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.

Dans sa décision n° 370321 du 15 décembre 2014, le Conseil d'État a sursis à statuer sur la requête de l'ANODE et a adressé à la Cour de justice de l'Union Européenne (CJUE) la question préjudicielle suivante :

« 1) L'intervention d'un État membre consistant à imposer à l'opérateur historique de proposer au consommateur final la fourniture de gaz naturel à des tarifs réglementés, mais qui ne fait pas obstacle à ce que des offres concurrentes soient proposées à des prix inférieurs à ces tarifs, par le fournisseur historique comme par les fournisseurs alternatifs, doit-elle être regardée comme conduisant à déterminer le niveau du prix de fourniture du gaz naturel au consommateur final indépendamment du libre jeu du marché et constitue-t-elle, par sa nature même, une entrave à la réalisation d'un marché du gaz naturel concurrentiel mentionnée à l'article 3, paragraphe 1, de la directive 2009/73 ?

2) Dans l'affirmative, à l'aune de quels critères la compatibilité d'une telle intervention de l'État sur le prix de fourniture du gaz naturel au consommateur final avec la directive 2009/73 devrait-elle être appréciée ?

En particulier:

a) Dans quelle mesure et à quelles conditions l'article 106, paragraphe 2, TFUE, lu en combinaison avec l'article 3, paragraphe 2, de la directive 2009/73, permet-il aux États membres, en intervenant sur le prix de fourniture du gaz naturel au consommateur final, de poursuivre d'autres objectifs, comme la sécurité d'approvisionnement et la cohésion territoriale, que le maintien du prix de la fourniture à un niveau raisonnable ?

b) L'article 3, paragraphe 2, de la directive 2009/73 permet-il, compte tenu notamment des objectifs de sécurité d'approvisionnement et de cohésion territoriale, une intervention d'un État membre sur la fixation du prix de fourniture du gaz naturel fondée sur le principe de couverture des coûts complets du fournisseur historique et les coûts destinés à être couverts par les tarifs peuvent-ils inclure d'autres composantes que la part représentative de l'approvisionnement de long terme ? »

Dans ses conclusions présentées le 12 avril 2016, l'avocat général de la CJUE a proposé à la Cour de répondre aux questions préjudicielles formulées par le Conseil d'État dans les termes suivants :

« L'intervention d'un État membre consistant à imposer à certains fournisseurs, parmi lesquels le fournisseur historique, de proposer au consommateur final la fourniture de gaz naturel à des tarifs réglementés, mais qui ne fait pas obstacle à ce que des offres concurrentes soient proposées, à des prix inférieurs à ces tarifs, par tous les fournisseurs sur le marché constitue, par sa nature même, une entrave à la réalisation d'un marché du gaz naturel concurrentiel. [...]

La directive 2009/73, et notamment son article 3, paragraphe 2, interprété à la lumière des articles 14 et 106 TFUE, ainsi que du protocole n° 26 sur les services d'intérêt général, permet aux États membres d'apprécier si, dans l'intérêt économique général, il y a lieu d'imposer aux entreprises intervenant dans le secteur du gaz des obligations de service public portant sur le prix de fourniture du gaz naturel afin, notamment, d'assurer la sécurité de l'approvisionnement et la cohésion territoriale, sous réserve que, d'une part, toutes les conditions que l'article 3, paragraphe 2, de ladite directive énonce, et spécifiquement le caractère non discriminatoire de telles obligations, soient satisfaites et, d'autre part, que la mesure en cause respecte le principe de proportionnalité ».

La réponse préjudicielle de la Cour de Justice de l'Union Européenne est attendue dans les mois qui viennent.

3.2 Analyse des prix sur le marché de détail du gaz

Les analyses qui suivent se focalisent sur deux types de clients résidentiels situés à Paris³⁶ :

- **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.

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

Les factures annuelles issues du site energie-info.fr sont calculées à partir des grilles tarifaires et des contributions diverses (CTA, TVA, CTSS, contribution biométhane et TICGN) à date et ne peut 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 pertinente 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...

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.

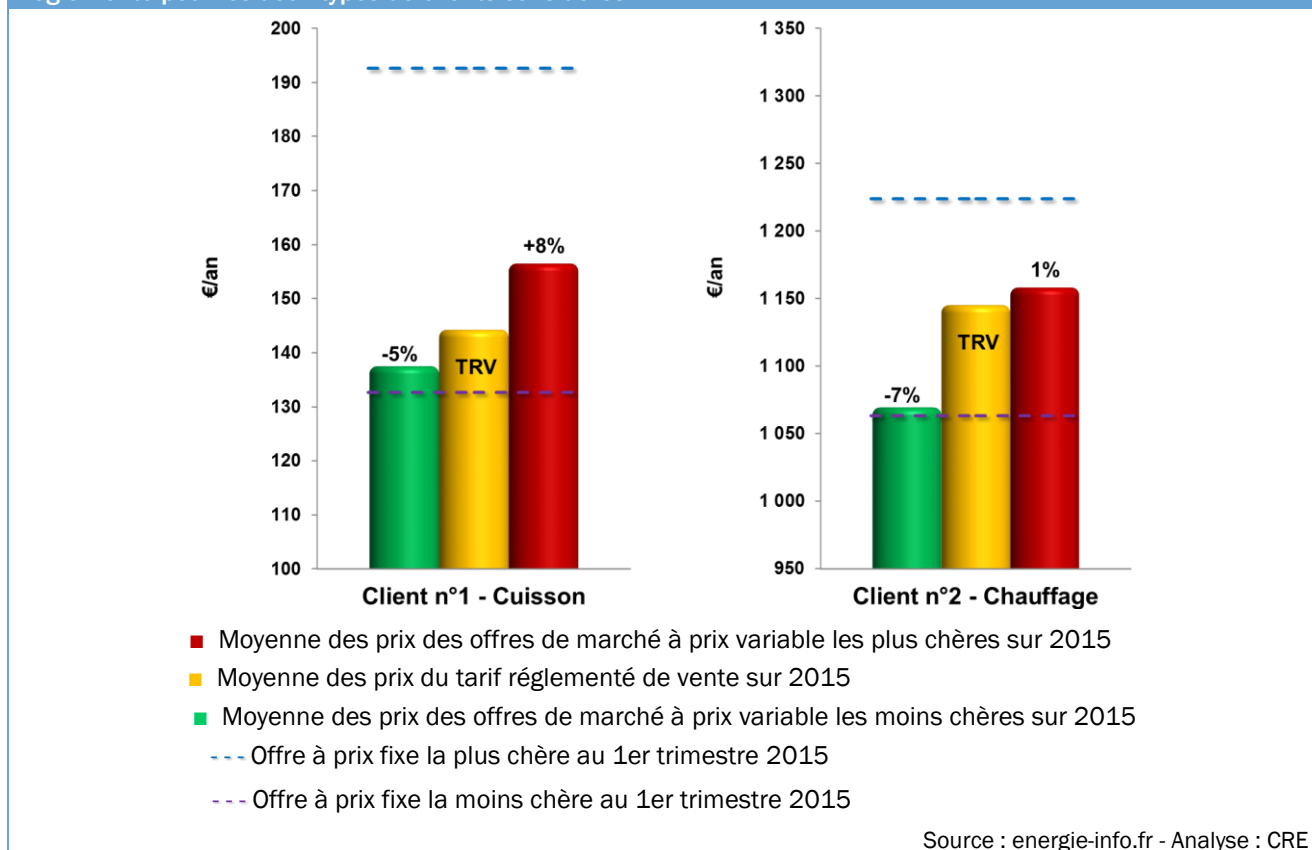
Par ailleurs, les offres présentées sur le site d'energie-info.fr sont enregistrées volontairement par les fournisseurs eux-mêmes et ne sont pas forcément exhaustives.

³⁶ La facture des clients finals dépendent pour le gaz naturel de leur lieu de livraison.

3.2.1 Les fournisseurs proposent des offres de gaz significativement moins chères que le tarif réglementé de vente

La Figure 93 compare la facture moyenne au tarif réglementé de vente d'ENGIE sur l'année 2015 à celles de l'offre de marché à prix variable la moins chère et de l'offre de marché à prix variable la plus chère proposées aux deux types de clients considérés. La moyenne annuelle est calculée à partir des données de factures relevées à chaque fin de trimestre. À titre indicatif, le niveau de l'offre de marché à prix fixe la moins chère et l'offre de marché à prix fixe la plus chère, pris égal à la valeur à date du 1^{er} trimestre 2015, est également affiché.

Figure 93 : Comparaison des offres de détail de gaz à prix variable plus - et moins -disantes avec le tarif réglementé pour les deux types de clients considérés



En 2015 comme en 2014, les fournisseurs ont proposé sur le marché du gaz naturel, pour les deux types de clients considérés, des offres sensiblement moins chères que le niveau du tarif réglementé de vente. Ainsi, il a été possible pour le client n° 1 (cuisson) choisissant des offres à prix variable de réaliser des économies de l'ordre de 5 % par rapport au tarif réglementé de vente et de l'ordre de 7 % pour le client n° 2 (chauffage).

L'offre à prix fixe la plus compétitive permet *a priori* de réaliser des économies encore plus importantes pour les deux types de consommation. Néanmoins, le gain effectivement réalisé par rapport au tarif réglementé ne pourra être évalué qu'*a posteriori* car il dépend de l'évolution des tarifs réglementés (cf. paragraphe 3.2.3).

Il convient de remarquer par ailleurs que les offres plus chères que le tarif réglementé sont généralement des offres intégrant des services additionnels, comme par exemple l'entretien de la chaudière ou des services pour réaliser des économies d'énergies.

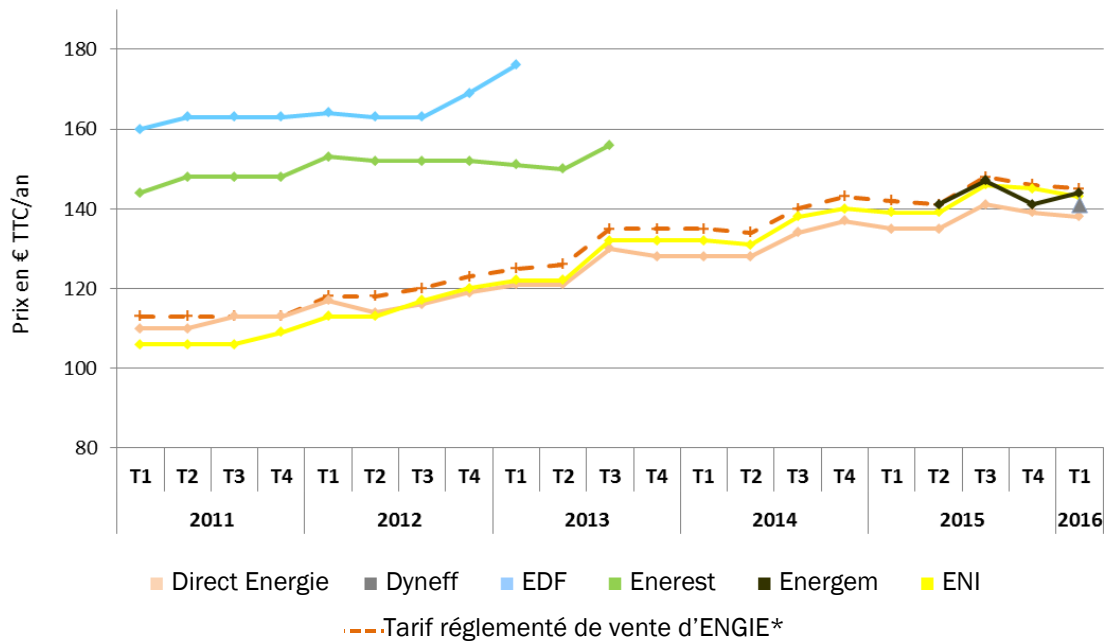
3.2.2 Les offres à prix fixe de gaz, prépondérantes sur le marché du gaz, portent sur des durées de plus en plus longues

Les figures ci-après représentent les évolutions à chaque fin de trimestre, depuis 2011, des factures annuelles estimées sur le comparateur d'offres du site www.energie-info.fr, des offres les moins chères de chaque fournisseur, pour les deux clients types.

Cette analyse permet de retranscrire les prix des différentes offres tels qu'un consommateur résidentiel les aurait vues en consultant le site du comparateur d'offres, à chaque fin de trimestre, afin de choisir l'offre la plus adaptée.

Les Figure 94 et Figure 95 comparent les offres à prix variable proposées par les différents fournisseurs, les Figure 96 et Figure 97 s'attachent aux offres à prix fixe.

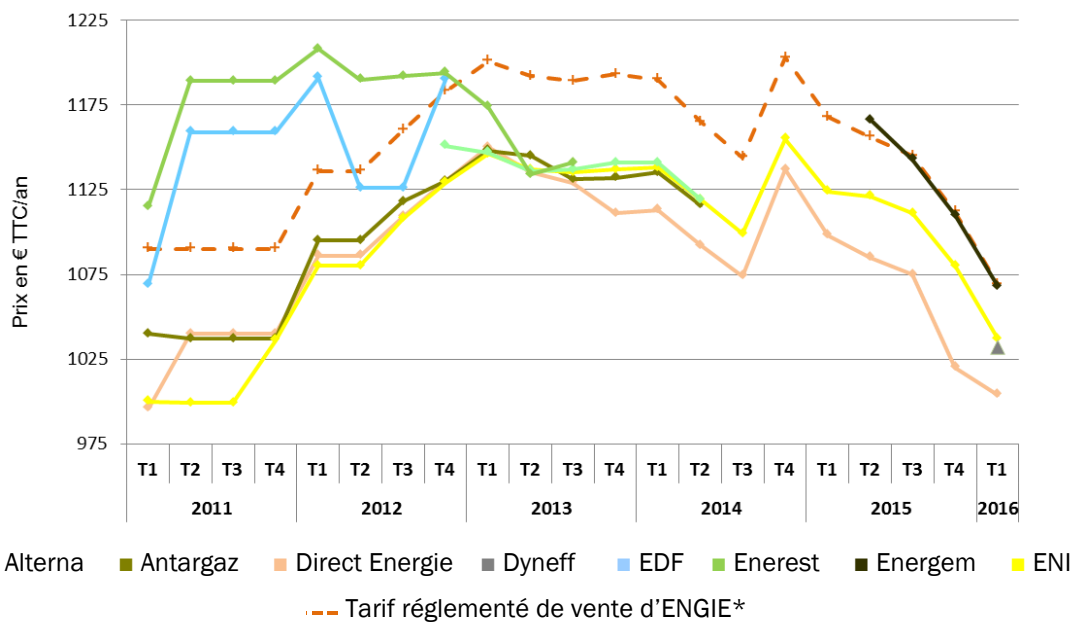
Figure 94 : Comparaison des offres de gaz à prix variable les moins chères de chaque fournisseur, pour le client n° 1 (« cuisson »)



* Le niveau du tarif réglementé est présenté à titre indicatif car ayant vocation à évoluer mensuellement.

Source : energie-info.fr - Analyse : CRE

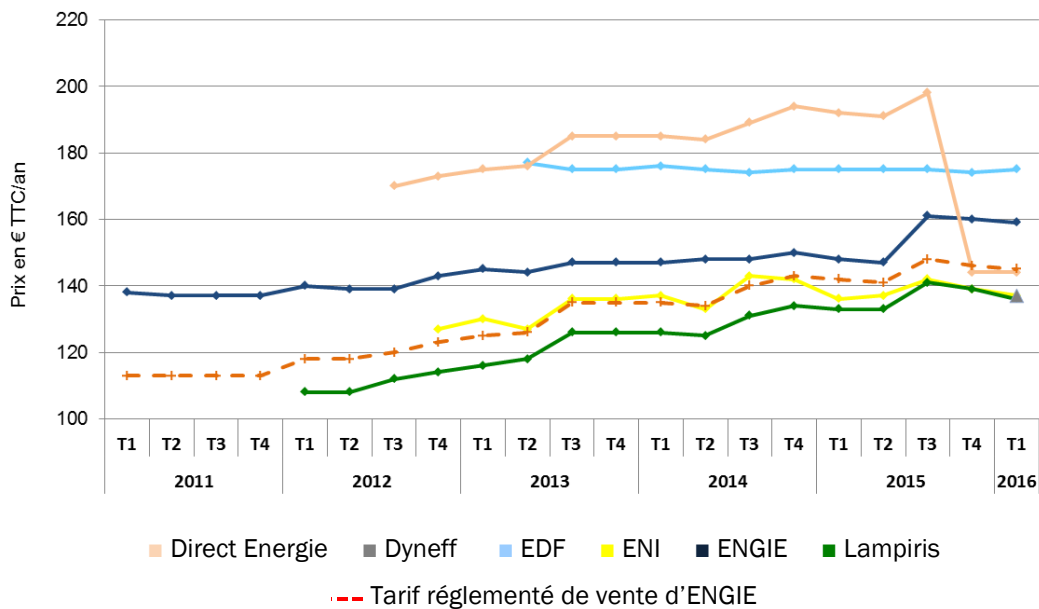
Figure 95 : Comparaison des offres de gaz à prix variable les moins chères de chaque fournisseur, pour le client n° 2 (« chauffage »)



* Le niveau du tarif réglementé est présenté à titre indicatif car ayant vocation à évoluer mensuellement.

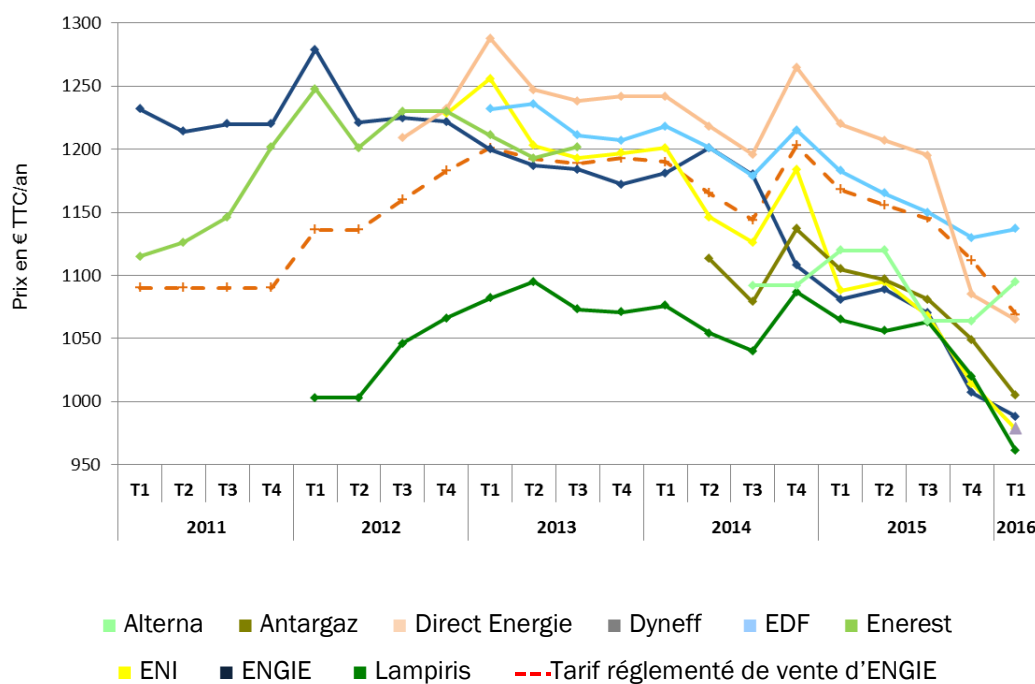
Source : energie-info.fr - Analyse : CRE

Figure 96 : Comparaison des offres de gaz à prix fixe les moins chères de chaque fournisseur, pour le client n° 1 (« cuisson »)



Source : energie-info.fr - Analyse : CRE

Figure 97 : Comparaison des offres de gaz à prix fixe les moins chères de chaque fournisseur, pour le client n° 2 (« chauffage »)



Source : energie-info.fr - Analyse : CRE

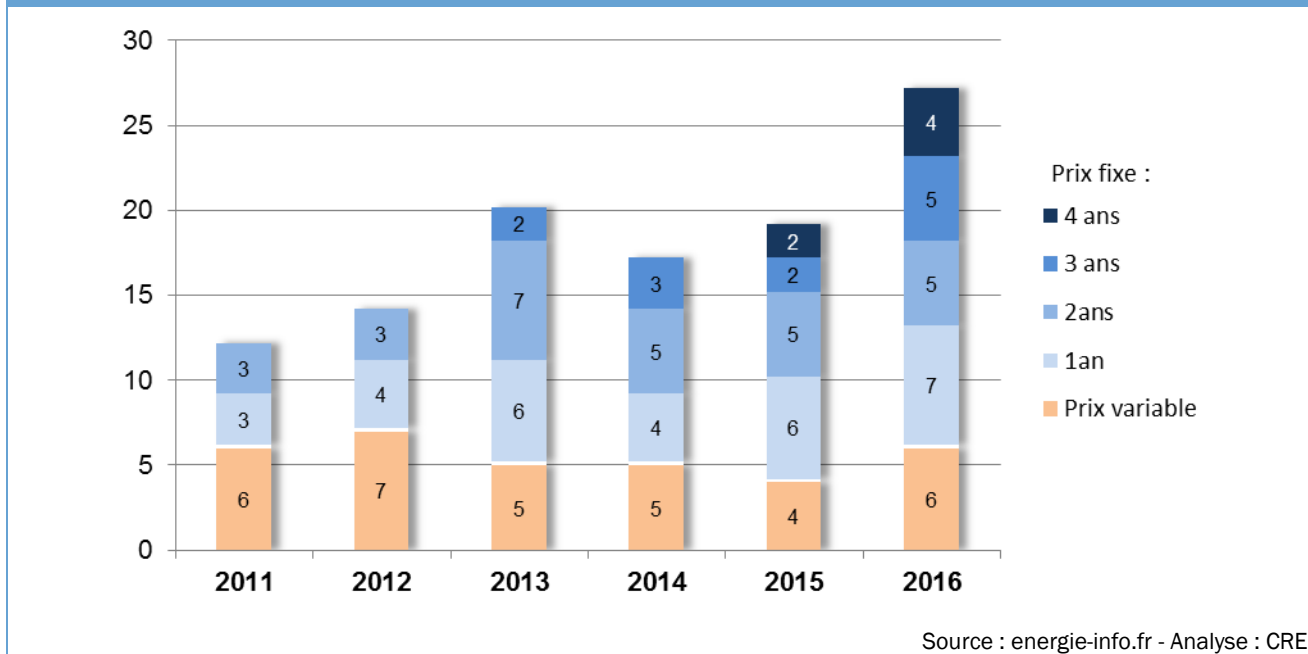
Les figures ci-dessus mettent en évidence la forte baisse des tarifs réglementés de vente sur l'année 2015 pour le client type chauffage, dans un contexte de forte baisse des prix du gaz naturel. Cette baisse a également été répercutée dans les offres à prix fixe des différents fournisseurs qui se situent désormais, pour la grande majorité, à des niveaux bien inférieurs au tarif réglementé de vente. À la fin de l'année 2015, seul EDF proposait une offre à prix fixe à un niveau supérieur au tarif réglementé.

La Figure 97 montre que, pour un client de type chauffage, les écarts entre le niveau des offres à prix fixe les moins chères de chaque fournisseur se sont resserrés en 2015. L'écart entre l'offre à prix fixe la plus chère et le tarif réglementé, en décembre 2015, conduit toutefois à une économie annuelle potentielle de 105 €, ce qui représente environ 9 % de la facture moyenne annuelle.

Concernant le client type « cuisson », les offres ont peu évolué en 2015. La concurrence sur ce type de client est peu développée du fait de la faible consommation de ces clients et du caractère déficitaire du tarif réglementé de vente Base d'ENGIE.

La Figure 98 présente l'évolution du nombre et du type d'offres proposées à un consommateur de type chauffage depuis 2011. Elle comptabilise les offres présentes dans le comparateur d'offres du site www.energie-info.fr, à la fin du premier trimestre de chaque année.

Figure 98 : Évolution du nombre d'offres de marché de gaz proposées à un consommateur de type « chauffage » situé à Paris



Les figures précédentes montrent que les offres à prix fixe en gaz naturel se sont développées à partir de 2013 et sont progressivement devenues prépondérantes sur le marché. Début 2016, seules six offres de marché à prix variable sont proposées au consommateur de type chauffage sur un total de 28 offres, 27 offres de marché et le tarif réglementé. Les seuls fournisseurs à proposer des offres à prix variables début 2016 sont Direct Energie, Dyneff, ENI et Energem.

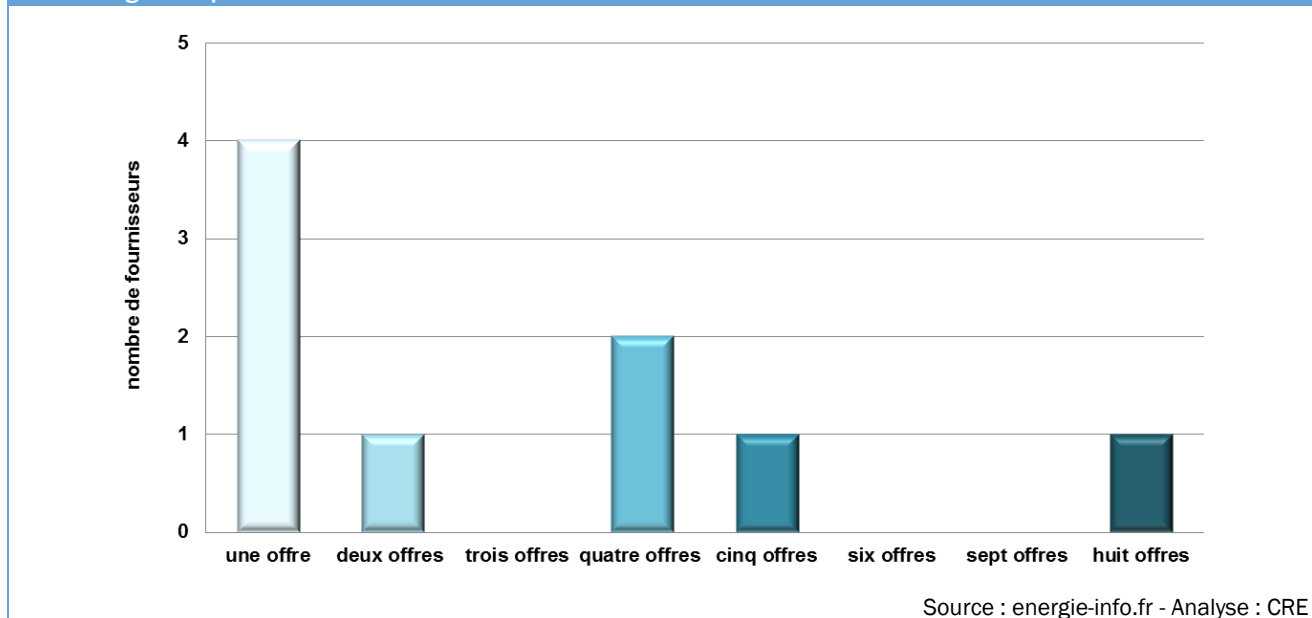
Les offres à prix fixe remportent en effet un grand succès auprès des consommateurs car elles assurent une stabilité des prix ainsi que de la prévisibilité sur la facture, deux arguments importants aux yeux du consommateur. La Figure 98 montre que les offres à prix fixe proposées par les fournisseurs portent sur des durées de plus en plus longues, pouvant aller jusqu'à 4 ans à partir de 2015.

Le nombre d'offres proposées aux consommateurs a également significativement augmenté entre 2011 et 2016. À la fin du premier trimestre 2016, un consommateur de type « chauffage » situé à Paris avait le choix entre 27 offres de marché contre 12 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. On observe notamment une forte hausse du nombre d'offres à prix fixe au début de l'année 2016. Ceci s'explique d'une part, par l'arrivée de deux nouveaux fournisseurs sur le segment résidentiel, Energem courant 2015 et Dyneff début 2016, et par une diversification des offres des fournisseurs.

La Figure 99 présente le nombre d'offres proposées par chaque fournisseur à un client type « chauffage » à la fin du premier trimestre 2016. Elle met en évidence le nombre important d'offres proposées par certains fournisseurs. À la fin du premier trimestre 2016, quatre fournisseurs proposaient quatre offres ou plus, notamment ENGIE qui proposait huit offres de marché.

À titre de comparaison, en 2011, seuls deux fournisseurs proposaient plus d'une offre sur les 7 fournisseurs présents.

Figure 99 : Ventilation du nombre d'offres de marché de gaz proposées par fournisseur à un client type « chauffage » au premier trimestre 2016



3.2.3 Analyse a posteriori des économies ou pertes réalisées en 2015 par les consommateurs de gaz ayant souscrit une offre à prix fixe

Si les offres à prix fixe apportent de la visibilité au consommateur, le bénéfice pour le client vis-à-vis des tarifs réglementés est difficile à évaluer *a priori*. En gaz naturel, les tarifs réglementés d'ENGIE évoluent tous les mois depuis le 1^{er} janvier 2013 en fonction des coûts d'approvisionnement d'ENGIE. Cette évolution, indexée sur différents indicateurs de marché (prix du gaz naturel sur le marché de gros, indices relatifs à un panier de produits pétroliers, taux de change euro/dollar) est difficile à appréhender pour un consommateur.

Dans les analyses comparatives précédentes portant sur les offres des fournisseurs, les factures annuelles sont estimées à un instant *t* et ne prennent pas en compte *a priori* les évolutions des prix ou des taxes à venir. La comparaison avec les tarifs réglementés donne une indication sur le niveau des offres à prix fixe proposées mais ne permet pas de savoir si, *in fine*, le consommateur fera des économies en choisissant telle ou telle offre.

Cette partie présente la comparaison, *a posteriori*, de la facture annuelle d'un consommateur au tarif réglementé de vente durant toute l'année 2015 et de celle d'un consommateur ayant souscrit une offre à prix fixe sur une durée d'un an au début du mois de janvier 2015. L'analyse ne présume pas de l'intérêt, en général, des offres à prix fixe des fournisseurs. Sur une période différente, elle pourrait conduire à d'autres conclusions.

L'étude consiste à comparer le gain (ou la perte) effective d'un consommateur ayant choisi une offre de marché à prix fixe au début du mois de janvier 2015. L'analyse est fondée sur le client type « chauffage » en gaz (cf. définition au paragraphe 3.2). Pour rappel, les offres à prix fixe sont soumises aux évolutions des taxes et contributions. Le prix fixe est un prix hors taxes.

Le Tableau 4 présente les factures réalisées, calculées en tenant compte des prix mensuels des tarifs réglementés de vente d'ENGIE sur 2015, ainsi que la facture annuelle telle qu'elle avait pu être estimée en janvier 2015 par un consommateur, c'est-à-dire avec le prix du mois de janvier 2015 utilisé pour valoriser la totalité de la consommation de l'année. Les consommations mensuelles du client type ont été estimées à partir d'un profil de consommation³⁷.

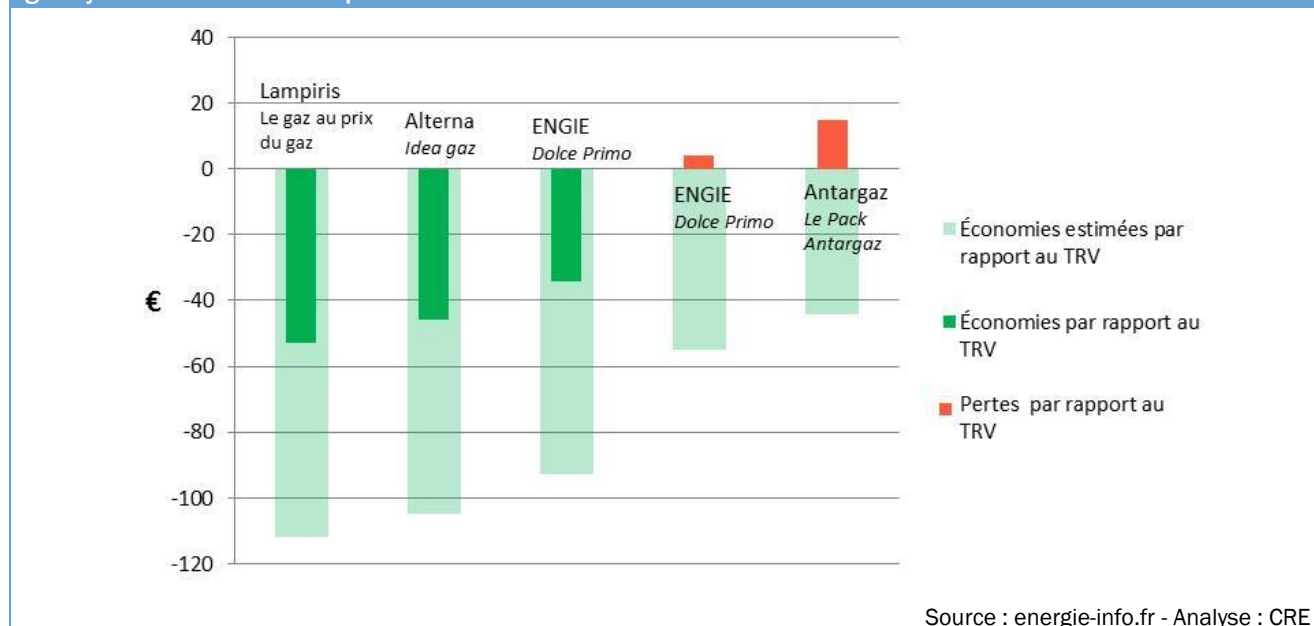
³⁷ Profil dit « P012 » défini dans le cadre du Groupe de Travail Gaz.

Tableau 4 : Comparaison des factures de gaz annuelles 2015 estimées et effectives pour un client type « chauffage » en gaz naturel

		TRV	Offres à prix fixe 1 an				
		ENGIE	Lampiris <i>Le gaz au prix du gaz</i>	Alternat <i>Idea Gaz</i>	GDF Suez <i>Dolce Primo</i>	GDF Suez <i>Dolce vert</i>	Antargaz <i>Le Pack Antargaz</i>
Facture annuelle	Estimée	1 225 €	1 113 €	1 120 €	1 132 €	1 170 €	1 181 €
	Réalisée	1 166 €	1 113 €	1 120 €	1 132 €	1 170 €	1 181 €
	Écart	- 59 €	- €	- €	- €	- €	- €
Économies ou pertes par rapport au TRV	Estimées	- €	- 112 €	- 105 €	- 93 €	- 55 €	- 44 €
	Réalisées	- €	- 53 €	- 46 €	- 34 €	4 €	15 €

Source : energie-info.fr – Analyse : CRE

Figure 100 : Comparaison des économies ou pertes estimées et effectives pour un client type « chauffage » en gaz ayant choisi une offre à prix fixe en 2015



Source : energie-info.fr - Analyse : CRE

Entre le 1^{er} janvier 2015 et le 31 décembre 2015, le niveau des taxes et contributions de gaz n'a pas évolué. Ainsi, la facture annuelle réelle d'un client ayant souscrit une offre à prix fixe pour une durée d'un an au 1^{er} janvier 2015, correspond à la facture estimée au mois de janvier 2015.

Le tarif réglementé de vente a quant à lui fortement diminué au cours de l'année 2015, avec une baisse de 9,1 % du tarif réglementé moyen. Ainsi, la facture payée *in fine* par le client type « chauffage » au tarif réglementé au cours de l'année 2015 a été sensiblement inférieure à l'estimation faite au mois de janvier (-59 € TTC sur la facture annuelle).

L'économie réalisée par un client ayant souscrit une offre à prix fixe a donc été *in fine* moins importante que prévue. Le consommateur qui, craignant une hausse des tarifs, a souscrit une offre à prix fixe plus chère ou au même niveau que le tarif réglementé au mois de janvier 2015, a finalement réalisé une perte. Seules les offres à prix fixe proposant une facture annuelle nettement inférieure au tarif réglementé au mois de janvier 2015 ont effectivement conduit à des économies.

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.

AFIEG (association française indépendante de l'électricité et du gaz) : association regroupant des opérateurs du secteur électrique et gazier, en particulier des fournisseurs actifs sur le segment des gros consommateurs.

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) permettant, à titre transitoire, aux opérateurs fournissant des consommateurs finals résidant sur le territoire métropolitain continental ou aux gestionnaires de réseaux pour leur 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 et remise à jour chaque année au mois d'avril.

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.

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. En application des 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, est en mesure de proposer au même client un prix plus intéressant que 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).

CSPE (La Contribution au service public de l'électricité) : la CSPE est instituée par la loi n° 2003-8 du 3 janvier 2003, mais une réforme en profondeur du mécanisme de la CSPE prévue par la Loi de finances rectificative pour 2015 (parue au JO du 30 décembre 2015) est entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2016. La CSPE fusionne donc, à partir du 1^{er} janvier 2016, avec la taxe intérieure sur la consommation finale d'électricité (TICFE), anciennement incluse dans les TCFE (Taxes sur la Consommation Finale d'Électricité), avec le financement d'une partie des charges imputables au service public de l'électricité (financées auparavant par l'ancienne CSPE). Son produit, diminué de 2,043 Mds € reversés au budget général de l'État, est affecté au CAS « transition énergétique » qui regroupe les charges liées au soutien aux énergies renouvelables (électricité et gaz) et à l'effacement, ainsi que le remboursement aux opérateurs du déficit de compensation de leurs charges de service public de l'électricité

accumulé au 31 décembre 2015. Elle s'applique à l'ensemble des consommations à compter de 2016, quelle que soit la puissance souscrite et est collectée par les fournisseurs d'énergie. La CSPE vise :

- à compenser les charges de service public de l'électricité, qui sont supportées par les fournisseurs historiques, EDF pour l'essentiel, Électricité de Mayotte et les entreprises locales de distribution (ELD) ;
- à financer le budget du Médiateur national de l'énergie.

Les charges de service public d'électricité couvrent :

- les surcoûts résultant des politiques de soutien à la cogénération et aux énergies renouvelables et les surcoûts résultant des contrats « appel modulable » ;
- les surcoûts de production dans les zones non interconnectées (ZNI) au réseau électrique métropolitain continental, afin de permettre la péréquation tarifaire dans les ZNI (Corse, départements d'outre-mer, Mayotte, Saint-Pierre et Miquelon et les îles bretonnes de Molène, d'Ouessant et de Sein). Les tarifs dans ces zones sont les mêmes qu'en métropole continentale alors même que les moyens de production y sont plus coûteux ;
- les coûts que les fournisseurs supportent en raison de la mise en œuvre du tarif de première nécessité (TPN) et de leur participation au dispositif institué en faveur des personnes en situation de précarité ;
- les frais de gestion de la Caisse des dépôts et consignations.

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.

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, le cas échéant, la fourniture d'électricité ou de gaz sur un territoire déterminé, non desservi par Enedis (ex ERDF) 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 de l'article L. 333-1 du code de l'énergie.
- **(G)** : entreprise titulaire d'une autorisation de fourniture en vertu des dispositions de l'article L. 443-1 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. En particulier, les filiales des fournisseurs historiques commercialisant uniquement des offres de marché sont considérées comme des fournisseurs alternatifs.

- **(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 (ex GDF Suez), Total Energie Gaz 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.

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.

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.

Offre transitoire : offre par défaut sur laquelle sont automatiquement basculés les consommateurs n'ayant pas souscrit une offre de marché avant la date à laquelle ceux-ci ne sont plus éligibles aux tarifs réglementés de vente, en application du paragraphe III de l'article 25 de la loi du 17 mars 2014.

Offre verte : Les offres dites « vertes » 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. Une offre de fourniture d'électricité est dite « verte » si le fournisseur peut prouver qu'il a produit ou acheté de l'électricité d'origine renouvelable en quantité équivalente à la consommation des clients ayant souscrit à cette offre. Pour prouver l'origine de l'électricité produite à partir de sources renouvelables, seules les garanties d'origine ont valeur de certification.

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

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).

Tarif réglementé de vente (TRV) : les tarifs réglementés de vente ne peuvent être proposés que par les fournisseurs historiques.

- **(E)** : En électricité, un client peut choisir entre trois options tarifaires :
 - Base : le tarif est le même pour toutes les heures de l'année.
 - Heures pleines/heures creuses : il existe deux niveaux de prix en fonction de l'instant de consommation
 - Tempo : le prix dépend de l'instant et du jour de consommation (trois périodes existent : bleu, blanc et rouge)
 - L'option EJP (effacement jours de pointe) est en extinction et non disponible à la souscription.
- **(G)** En gaz, un client peut choisir entre plusieurs tarifs en fonction de sa consommation (usage cuisson, eau chaude, chauffage etc.).

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.

Taux de rotation ou taux de switch : Un switch est considéré comme le mouvement librement choisi d'un client (défini en termes d'un contrat ou les points d'approvisionnement et la quantité d'électricité ou de gaz associé au contrat) d'un fournisseur à un autre. L'activité de switch est définie comme le nombre de changements dans une période de temps donnée. Le taux de switch est alors le ratio du nombre de changements de fournisseurs ajouté aux mises en services des fournisseurs alternatifs dans la zone desservant le client sur le 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 fournisseurs.

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 : Les Taxes sur la Consommation Finale d'Électricité (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. Les TCFE depuis le 1er janvier 2016 se déclinent en 1) Taxe Communale sur la Consommation Finale d'Électricité (TCCFE) ; 2) 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. Fin 2016, il n'existe plus que deux zones d'équilibrage : la zone Nord et la zone Sud, comprenant la zone sud de GRT Gaz et la zone TIGF.

INDEX DES GRAPHIQUES

Figure 1 : Connaissance du droit de changer de fournisseur d'énergie (en %)	9
Figure 2 : Typologie des sites en électricité au 31 décembre 2015	13
Figure 3 : Fournisseurs nationaux d'électricité actifs au 31 décembre 2015.....	14
Figure 4 : Répartition des offres électricité en nombre de sites et en consommation, tous segments de clientèle confondus	15
Figure 5 : Répartition des offres électricité par segment de clientèle, en nombre de sites	16
Figure 6 : Répartition des offres électricité par segment de clientèle, en consommations annualisées	16
Figure 7 : Évolution du nombre de sites électricité en offre de marché	17
Figure 8 : Évolution de la consommation annualisée d'électricité des sites en offre de marché (en TWh)	17
Figure 9 : Répartition des offres de marché d'électricité des responsables d'équilibre à fin 2015 et évolution par rapport à fin 2014, sur le segment des grands sites non résidentiels.....	19
Figure 10 : Répartition des offres de marché d'électricité des responsables d'équilibre à fin 2015 et évolution par rapport à fin 2014, sur le segment des sites moyens non résidentiels	19
Figure 11 : Répartition des offres de marché d'électricité des responsables d'équilibre à fin 2015 et évolution par rapport à fin 2014 sur le segment des petits sites non résidentiels.....	20
Figure 12 : Répartition des offres de marché d'électricité des responsables d'équilibre à fin 2015 et évolution par rapport à fin 2014 sur le segment résidentiel	20
Figure 13 : Évolution de la consommation d'électricité par type d'offre pour les sites concernés par la suppression des tarifs réglementés au 1 ^{er} janvier 2016.....	22
Figure 14 : Évolution du nombre de sites aux tarifs réglementés de vente d'électricité et en offre transitoire chez EDF, concernés par la suppression des tarifs réglementés au 1 ^{er} janvier 2016, sur le réseau d'Enedis	23
Figure 15 : Évolution du nombre de sites et de la consommation par type d'offre pour les sites concernés par la suppression des tarifs réglementés d'électricité au 1 ^{er} janvier 2016 sur le réseau d'Enedis	23
Figure 16 : Évolution du nombre de mises en service de l'électricité par trimestre au cours de l'année 2015.....	24
Figure 17 : Évolution du nombre de changements de fournisseur d'électricité chez les fournisseurs alternatifs au cours de l'année 2015.....	25
Figure 18 : Évolution du démarchage net pour la vente d'électricité par trimestre sur l'année 2015	25
Figure 19 : Évolution des ventes brutes d'électricité par trimestre au cours de l'année 2015	26
Figure 20 : Évolution des ventes nettes d'électricité par trimestre au cours de l'année 2015	27
Figure 21 : Taux de rotation entre 2008 et 2015 (en nombre de sites électricité)	27
Figure 22 : Évolution des délais de changement de fournisseur d'électricité sur 2015	28
Figure 23 : Évolution des délais de mise en service de l'électricité sur installation existante sur 2015	29
Figure 24 : Évolution des délais de résiliation d'un contrat d'électricité sur 2015.....	29
Figure 25 : Nombre de coupures en électricité en 2014 et 2015	30
Figure 26 : Nombre de réductions de puissance en électricité en 2014 et 2015.....	31
Figure 27 : Nombre de résiliations en électricité en 2014 et 2015.....	31
Figure 28 : Évolution de la répartition des sites électricité par type d'offre entre 2014 et 2015 sur le territoire des entreprises locales de distribution	32
Figure 29 : Évolution de la répartition des volumes d'électricité par type d'offre entre 2014 et 2015 sur le territoire des entreprises locales de distribution	33
Figure 30 : Évolution du nombre de sites électricité en offre de marché sur le territoire des entreprises locales de distribution	33
Figure 31 : Évolution de la consommation annualisée d'électricité en offre de marché sur le territoire des entreprises locales de distribution (en GWh).....	34
Figure 32 : Ventilation des offres de marché à fin 2015, en volume, sur les réseaux des 6 principales entreprises locales de distribution en électricité, sur le segment des clients non résidentiels	35
Figure 33 : Répartition des consommations annualisées des clients non résidentiels en électricité, par type d'offre au 31 décembre 2015, sur les réseaux des 6 principales entreprises locales de distribution	36
Figure 34 : Évolution du nombre de sites aux tarifs réglementés de vente et en offre transitoire concernés par la suppression des tarifs réglementés d'électricité au 1 ^{er} janvier 2016, sur le territoire des entreprises locales de distribution	37
Figure 35 : Évolution du nombre de sites et de la consommation par type d'offre pour les sites concernés par la suppression des tarifs réglementés d'électricité au 1 ^{er} janvier 2016, sur le territoire des entreprises locales de distribution	37
Figure 36 : Répartition des ventes d'EDF aux tarifs réglementés « Bleu » en 2015	38

Figure 37 : Composantes d'une facture HT aux tarifs réglementés de vente d'électricité bleus, jaunes et verts au 1 ^{er} août 2015, en €/MWh.....	39
Figure 38 : Facture annuelle en euros courants d'un client bleu résidentiel ayant souscrit l'option Base et une puissance de 6 kVA	39
Figure 39 : 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 40 : Comparaison avec le tarif réglementé des offres de détail d'électricité à prix variable les plus chères et les moins chères pour les deux types de clients considérés.....	41
Figure 41 : Comparaison des offres d'électricité à prix variable les moins chères de chaque fournisseur, pour le client type 1 (Base).....	42
Figure 42 : Comparaison des offres d'électricité à prix variable les moins chères de chaque fournisseur, pour le client type 2 (HPHC).....	43
Figure 43 : Comparaison des offres d'électricité à prix fixe les moins chères de chaque fournisseur, pour le client type 1 (Base).....	43
Figure 44 : Comparaison des offres d'électricité à prix fixe les moins chères de chaque fournisseur, pour le client type 2 (HPHC).....	44
Figure 45 : Nombre d'offres proposées par les fournisseurs en électricité pour un consommateur de type « Base », au premier trimestre 2016	45
Figure 46 : Évolution du nombre d'offres de marché en électricité proposées à un consommateur de type « Base »	46
Figure 47 : Comparaison des économies ou pertes estimées et effectives pour un client type « HPHC » en électricité ayant choisi une offre à prix fixe en 2015	47
Figure 48 : Typologie des sites en gaz naturel au 31 décembre 2015.....	49
Figure 49 : Fournisseurs nationaux de gaz actifs au 31 décembre 2015.....	52
Figure 50 : Répartition des offres de gaz en nombre de sites et en volume, tous segments de clientèle confondus	52
Figure 51 : Répartition des offres de gaz par segment de clientèle, en nombre de sites	53
Figure 52 : Répartition des offres de gaz par segment de clientèle, en consommations annualisées	54
Figure 53 : Évolution du nombre de sites fournis en offre de marché de gaz.....	54
Figure 54 : Évolution de la consommation annualisée de gaz fournie en offre de marché (en TWh).....	55
Figure 55 : Répartition des sites par type d'offre de gaz et par zone d'équilibrage au 31 décembre 2015.....	57
Figure 56 : Répartition des volumes fournis par type d'offre de gaz et par zone d'équilibrage au 31 décembre 2015.....	58
Figure 57 : Évolution des parts de marché des fournisseurs alternatifs de gaz selon l'option tarifaire, en nombre de sites	59
Figure 58 : Évolution des parts de marché des fournisseurs alternatifs de gaz selon l'option tarifaire, en volume.....	60
Figure 59 : Répartition des offres de marché de gaz des expéditeurs finals à fin 2015 et évolution par rapport à fin 2014, pour les clients non résidentiels raccordés au réseau de transport	61
Figure 60 : Répartition des offres de marché de gaz des expéditeurs finals à fin 2015 et évolution par rapport à fin 2014, pour les clients non résidentiels raccordés au réseau de distribution.....	62
Figure 61 : Répartition des offres de marché de gaz des expéditeurs finals à fin 2015 et évolution par rapport à fin 2014, sur le segment des clients résidentiels	63
Figure 62 : Évolution du nombre de sites aux tarifs réglementés de vente de gaz et en offre transitoire chez ENGIE concernés par la suppression des tarifs réglementés au 1 ^{er} janvier 2016.....	64
Figure 63 : Évolution du nombre de sites non résidentiels en offres de marché de gaz sur le réseau de GRDF	65
Figure 64 : Évolution de la répartition des sites et de la consommation des clients non résidentiels par type d'offre de gaz entre les fins des mois de décembre 2015 et de janvier 2016, sur le réseau de GRDF.....	65
Figure 65 : Évolution du nombre de mises en service de gaz par trimestre sur l'année 2015.....	66
Figure 66 : Évolution du nombre de changements de fournisseur de gaz sur l'année 2015	67
Figure 67 : Évolution du démarchage net pour la vente de gaz par trimestre sur l'année 2015	68
Figure 68 : Évolution des ventes brutes de gaz par trimestre sur l'année 2015	69
Figure 69 : Évolution des ventes nettes de gaz par trimestre sur l'année 2015	70
Figure 70 : Taux de rotation entre 2008 et 2015 (en nombre de sites gaz).....	71
Figure 71 : Évolution des délais de changement de fournisseur de gaz sur 2015.....	72
Figure 72 : Évolution des délais de mise en service du gaz avec déplacement d'agent sur 2015 (hors 1 ^{ères} mises en service).....	72
Figure 73 : Évolution des délais de mise hors service du gaz sur 2015.....	73
Figure 74 : Nombre de coupures de gaz en 2014 et 2015	74

Figure 75 : Nombre de résiliations de gaz en 2014 et 2015	74
Figure 76 : Évolution de la répartition des sites de gaz par type d'offre entre 2014 et 2015 sur le territoire des entreprises locales de distribution	75
Figure 77 : Évolution de la consommation de gaz par type d'offre entre 2014 et 2015 sur le territoire des entreprises locales de distribution	76
Figure 78 : Évolution du nombre de sites fournis en offre de marché en gaz sur le territoire des entreprises locales de distribution	76
Figure 79 : Évolution de la consommation annualisée de gaz fournie en offre de marché sur le territoire des entreprises locales de distribution (en GWh).....	77
Figure 80 : Ventilation des offres de marché par expéditeur final à fin 2015, en volume, sur les réseaux des 3 principales entreprises locales de distribution de gaz, sur le segment des clients non résidentiels.....	78
Figure 81 : Répartition des consommations annualisées des clients non résidentiels en gaz, par type d'offre au 31 décembre 2015, sur les réseaux de chaque entreprise locale de distribution	79
Figure 82 : Évolution du nombre de sites aux tarifs réglementés de vente de gaz et en offre transitoire, concernés par la suppression des tarifs réglementés au 1 ^{er} janvier 2016, sur les 3 principales entreprises locales de distribution	80
Figure 83 : Évolution de la répartition des sites et de la consommation par type d'offre de gaz entre la fin des mois de décembre 2015 et de janvier 2016, sur le territoire des entreprises locales de distribution	80
Figure 84 : Répartition des ventes d'ENGIE aux tarifs réglementés de vente de gaz en distribution publique en 2015 - 2016	82
Figure 85 : Composantes d'une facture HT aux tarifs réglementés de vente de gaz d'ENGIE en moyenne sur l'année 2015	83
Figure 86 : Couverture des coûts, marge comprise, par les tarifs réglementés de vente de gaz d'ENGIE au 1 ^{er} juillet 2014.....	85
Figure 87 : Couverture des coûts, marge comprise, par les tarifs réglementés de vente de gaz au 1 ^{er} juillet 2015.....	85
Figure 88 : Couverture des coûts fixes par les abonnements au gaz au 1 ^{er} juillet 2015	86
Figure 89 : Couverture des coûts variables par les prix proportionnels en gaz au 1 ^{er} juillet 2014.....	87
Figure 90 : Comparaison au 31 décembre 2015 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.....	87
Figure 91 : Comparaison au 31 décembre 2015 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.....	88
Figure 92 : Pourcentages du nombre total d'ELD ayant choisi d'indexer le coût de leurs approvisionnements en gaz sur les différents indices en décembre 2015.....	89
Figure 93 : Comparaison des offres de détail de gaz à prix variable plus - et moins -disantes avec le tarif réglementé pour les deux types de clients considérés	91
Figure 94 : Comparaison des offres de gaz à prix variable les moins chères de chaque fournisseur, pour le client n° 1 (« cuisson »)	92
Figure 95 : Comparaison des offres de gaz à prix variable les moins chères de chaque fournisseur, pour le client n° 2 (« chauffage »)	93
Figure 96 : Comparaison des offres de gaz à prix fixe les moins chères de chaque fournisseur, pour le client n° 1 (« cuisson »)	93
Figure 97 : Comparaison des offres de gaz à prix fixe les moins chères de chaque fournisseur, pour le client n° 2 (« chauffage »)	94
Figure 98 : Évolution du nombre d'offres de marché de gaz proposées à un consommateur de type « chauffage » situé à Paris	95
Figure 99 : Ventilation du nombre d'offres de marché de gaz proposées par fournisseur à un client type « chauffage » au premier trimestre 2016.....	96
Figure 100 : Comparaison des économies ou pertes estimées et effectives pour un client type « chauffage » en gaz ayant choisi une offre à prix fixe en 2015.....	97

INDEX DES TABLEAUX

Tableau 1 : Segments de clientèle en électricité.....	12
Tableau 2 : Comparaison des factures annuelles 2015 estimées et effectives pour un client type « HPHC » en électricité.....	47
Tableau 3 : Segments tarifaires des consommateurs de gaz raccordés au réseau de distribution	59
Tableau 4 : Comparaison des factures de gaz annuelles 2015 estimées et effectives pour un client type « chauffage » en gaz naturel.....	97



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