



Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz  
Rue de l'Industrie 26-38  
1040 Bruxelles  
Tél.: +32 2 289 76 11  
Fax: +32 2 289 76 09

## COMMISSION DE REGULATION DE L'ELECTRICITE ET DU GAZ

### **ETUDE**

(F)151217-CDC-1496

relative

*“ à la composition des portefeuilles de produits par fournisseur et les potentiels d'économies possibles pour les ménages, les PME et les indépendants sur le marché belge de l'électricité et du gaz naturel ”*

réalisée en application de l'article 23, §2, 2° de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité et de l'article 15/14, §2, 2° de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations

17 décembre 2015

# TABLE DES MATIERES

EXECUTIVE SUMMARY .....	5
INTRODUCTION.....	6
I. PORTEFEUILLE DE PRODUITS PAR FOURNISSEUR POUR LE CONSOMMATEUR RÉSIDENTIEL (RELEVÉ SUR BASE ANNUELLE) .....	7
I.1 Électricité (3.500kWh/an, mono-horaire).....	8
I.1.1 Explications pratiques des graphiques .....	8
I.1.2 Aspiravi-Energy.....	10
I.1.3 Belpower.....	11
I.1.4 Comfort Energy .....	12
I.1.5 Ebem .....	13
I.1.6 Electrabel (ECS) .....	14
I.1.7 Elegant.....	15
I.1.8 Eneco.....	16
I.1.9 Energy People.....	17
I.1.10Eni.....	18
I.1.11Essent.....	19
I.1.12Lampiris .....	20
I.1.13Luminus .....	21
I.1.14Mega.....	22
I.1.15Octa+ .....	23
I.1.16Poweo .....	24
I.1.17Watz.....	25
I.1.18Part de marché des 10 produits les plus chers contre les 10 produits les meilleurs marché.....	26
I.1.19Part de marché du produit principal par fournisseur .....	27
I.2 Gaz naturel (23.260kWh/an, transport inclus).....	28
I.2.1 Antargaz.....	28
I.2.2 Comfort Energy .....	29

I.2.3	Ebem .....	30
I.2.4	Electrabel (ECS) .....	31
I.2.5	Elegant.....	32
I.2.6	Eneco.....	33
I.2.7	Eni.....	34
I.2.8	Essent.....	35
I.2.9	Lampiris .....	36
I.2.10	Luminus .....	37
I.2.11	Mega.....	38
I.2.12	Octa+ .....	39
I.2.13	Poweo .....	40
I.2.14	Watz.....	41
I.2.15	Part de marché des 10 produits les plus chers contre les 10 produits les meilleurs marché.....	42
I.2.16	Part de marché du produit principal par fournisseur .....	43
II.	PORTEFEUILLE DE PRODUITS PAR FOURNISSEUR POUR LES PME ET LES INDÉPENDANTS .....	44
II.1	Électricité (50.000kWh/an, mono-horaire).....	45
II.1.1	Aspiravi-Energy.....	45
II.1.2	Belpower .....	46
II.1.3	Comfort Energy .....	47
II.1.4	Ebem .....	48
II.1.5	Electrabel (ECS) .....	49
II.1.6	Elegant.....	50
II.1.7	Eneco.....	51
II.1.8	Eni.....	52
II.1.9	Essent.....	53
II.1.10	Lampiris.....	54
II.1.11	Luminus.....	55

II.1.12	Mega .....	56
II.1.13	Octa+.....	57
II.1.14	Poweo .....	58
II.1.15	Watz.....	59
II.1.16	Part de marché des 10 produits les plus chers contre les 10 produits les meilleurs marché.....	60
II.1.17	Part de marché du produit principal par fournisseur.....	61
II.2	Gaz naturel (100.000kWh/an, transport inclus).....	62
II.2.1	Antargaz.....	62
II.2.2	Comfort Energy .....	63
II.2.3	Ebem .....	64
II.2.4	Electrabel (ECS) .....	65
II.2.5	Elegant.....	66
II.2.6	Eneco.....	67
II.2.7	Eni.....	68
II.2.8	Essent.....	69
II.2.9	Lampiris .....	70
II.2.10	Luminus.....	71
II.2.11	Mega .....	72
II.2.12	Octa+.....	73
II.2.13	Poweo .....	74
II.2.14	Watz.....	75
II.2.15	Part de marché des 10 produits les plus chers contre les 10 produits les meilleurs marché.....	76
II.2.16	Part de marché du produit principal par fournisseur.....	77
III.	ANALYSE DU PORTEFEUILLE DE PRODUITS DES FOURNISSEURS À LA LUMIÈRE DES DONNÉES DISPONIBLES SUR LE COMPORTEMENT DE SWITCH EN BELGIQUE.....	78
IV.	CONCLUSIONS.....	79



## EXECUTIVE SUMMARY

La présente étude vise à donner un aperçu de la composition des portefeuilles de produits des différents fournisseurs présents sur le marché belge de l'électricité et du gaz naturel. Il s'agit des produits proposés aux consommateurs résidentiels, aux PME et aux indépendants. Les différentes parts de marché et les prix des produits précités permettent de présenter la composition réelle du marché de l'énergie, d'une part, et les potentiels d'économies possibles, d'autre part.

Le consommateur est actif sur le marché énergétique belge, mais change rarement pour une offre meilleure marché, et encore moins pour la meilleure marché. Ce comportement peut résulter d'une connaissance insuffisante de l'offre complète de marché ou du fait que d'autres éléments que le prix seul déterminent le choix du consommateur. En définitive, le choix du changement de produit ou de fournisseur appartient en effet au consommateur.

L'analyse des données montre que la part de marché des 10 produits d'électricité les plus chers pour les consommateurs résidentiels s'élève à 63 %. Les 10 produits les meilleurs marché représentent une part de marché de 3 % seulement. Pour les produits de gaz naturel, cette part est de respectivement 44 % et 5 %. La part de marché des 10 produits d'électricité les plus chers pour les PME et les indépendants s'élève à 69 %. Les 10 produits les meilleurs marché représentent une part de marché de 9 % seulement. Pour les produits de gaz naturel, cette part est de respectivement 58% et 17%.

Une grande majorité des consommateurs résidentiels et des PME et indépendants dispose toujours d'un potentiel d'économies considérable, tant en changeant de produit chez son propre fournisseur qu'en changeant de fournisseur.

# INTRODUCTION

L'article 23, §2, 2° de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité et l'article 15/14, §2, 2° de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations prévoient entre autres que la COMMISSION DE REGULATION DE L'ELECTRICITE ET DU GAZ (CREG) peut, d'initiative, effectuer des recherches et des études relatives au marché de l'électricité et du gaz naturel.

Chaque semestre, la CREG demande à tous les fournisseurs actifs sur le marché de l'électricité et du gaz naturel des données relatives à la composition de leur portefeuille de produits. La banque de données qu'elles constituent permet à la CREG de se faire une idée du nombre de contrats souscrits par produit. Chaque mois, les fournisseurs précités transmettent à la CREG toutes les fiches tarifaires des produits proposés, ainsi que les prix y afférents. Les résultats de la présente étude s'appuient sur l'analyse commune des deux ensembles de données.

En tant que régulateur indépendant du marché de l'électricité et du gaz naturel, la CREG porte son attention sur le consommateur d'énergie. Ce consommateur présente de nombreuses facettes et caractéristiques. Au moyen des portefeuilles de produits des fournisseurs présents sur le marché belge de l'électricité et du gaz naturel et des prix des produits individuels, la présente étude vise à donner un aperçu du positionnement des différents produits des fournisseurs précités sur les marchés de l'énergie et des éventuels potentiels d'économies pour les ménages, les petites et moyennes entreprises (PME) et les indépendants.

La présente étude comporte quatre chapitres. Le premier chapitre présente les résultats des consommateurs résidentiels mesurés annuellement dont la consommation annuelle d'électricité est de 3.500 kWh (mono-horaire) et dont la consommation annuelle de gaz naturel est de 23.260 kWh. Les résultats des PME et indépendants figurent dans le deuxième chapitre (consommation annuelle d'électricité de 50.000 kWh (compteur simple) et de gaz naturel de 100.000 kWh). Le troisième chapitre comporte un lien avec le comportement de switch sur le marché belge de l'énergie. Le dernier chapitre présente les principales conclusions.

Etant donné que les résultats ci-joints contiennent des informations confidentielles sur la composition des portefeuilles de produits des fournisseurs, il convient de ne pas divulguer la présente note. Cette étude a été approuvée par le Comité de direction de la CREG lors de sa réunion du 17 décembre 2015.

# **I. PORTEFEUILLE DE PRODUITS PAR FOURNISSEUR POUR LE CONSOMMATEUR RÉSIDENTIEL (RELEVÉ SUR BASE ANNUELLE)**

Les graphiques se composent à chaque fois de deux volets. Le premier volet donne un aperçu du portefeuille de produits par fournisseur (dans l'ordre alphabétique). Les différents produits sont illustrés au moyen d'une sphère, dont la taille représente la part relative<sup>1</sup> dans le portefeuille global et la hauteur le niveau de prix de la composante énergétique<sup>2</sup> du produit en question durant le mois illustré (hors éventuelles réductions). Dans le deuxième volet, le graphique composé de barres horizontales présente le potentiel d'économies réalisables en optant pour le produit le meilleur marché du même fournisseur ou pour la meilleure offre du marché. Dans ce volet figurent également de nouveaux produits que les fournisseurs ne proposaient pas encore sur le marché au moment du rapport des parts de marché par le fournisseurs. Par conséquent, ces produits ne disposaient pas de part de marché.

Outre les graphiques décrits ci-dessus, deux graphiques récapitulatifs figurent en fin de chaque partie : le premier illustre la part de marché commune des dix produits les plus chers et celui des dix produits les meilleurs marché sur l'ensemble du marché de l'énergie. Ce graphique montre également la part de marché individuelle et le niveau de prix y afférent des produits. Le deuxième graphique montre le produit principal par fournisseur, la taille de la sphère indiquant la part relative de cette sélection de produits et sa hauteur le niveau de prix durant le mois concerné.

Pour les produits fixes qui ne sont plus proposés sur le marché durant le mois sur lequel portent les graphiques, le dernier prix connu est indiqué.

Seule la composante énergétique est illustrée parce qu'elle est l'unique composante soumise au marché libéralisé. Il s'agit dès lors de la seule composante qui rend compte du positionnement stratégique de chaque fournisseur. En ce qui concerne le consommateur, la composante énergétique est la seule à offrir la possibilité de réaliser des économies potentielles. Il peut choisir librement de fournisseur et de produit. Tous les autres éléments de la facture énergétique (distribution, transport, TVA et autres taxes et prélèvements) constituent, pour ainsi dire, une donnée fixe sur laquelle le consommateur ne peut aucunement influencer.

---

<sup>1</sup> Sur la base des données du semestre précédent.

<sup>2</sup> Composante énergétique = abonnement + consommation + coûts électricité verte et cogénération

## I.1 Électricité (3.500kWh/an, mono-horaire)

### I.1.1 Explications pratiques des graphiques

Le graphique ci-dessous montre par fournisseur tous les produits qui ont un pôt dans le portefeuille entier. Les nombres d'ean ou de contrats sont mis à jour jusqu'au 30 juin 2015. La taille de la sphère bleu représente la part relative dans le portefeuille global, et la hauteur le niveau de prix du produit en question sur base de la charte<sup>3</sup> de la CREG.

L'indication figurant à côté de chaque sphère comporte les données suivantes :

- nom du fournisseur (graphique donné en exemple ci-dessous : **"EBEM"**) ;
- nom du produit (graphique donné en exemple ci-dessous : **"VERT ENDEX"** et **"FIXE 1.0"**) ;
- (1) = produit fixe, (2) = produit variable ;
- date<sup>4</sup> : par exemple : "1303 : formule d'indexation proposée depuis mars 2013 ;
- le dernier chiffre est le nombre de contrats conclus pour ce produit (graphique donné en exemple ci-dessous : [CONFIDENTIEL] contrats **"VERT ENDEX"** et [CONFIDENTIEL] **"FIXE 1.0"**).

[CONFIDENTIEL]

Le graphique ci-dessous illustre par fournisseur tous les produits (y compris les nouveaux produits dont la part de marché n'est pas encore connue) en mentionnant le potentiel d'économies dans deux cas :

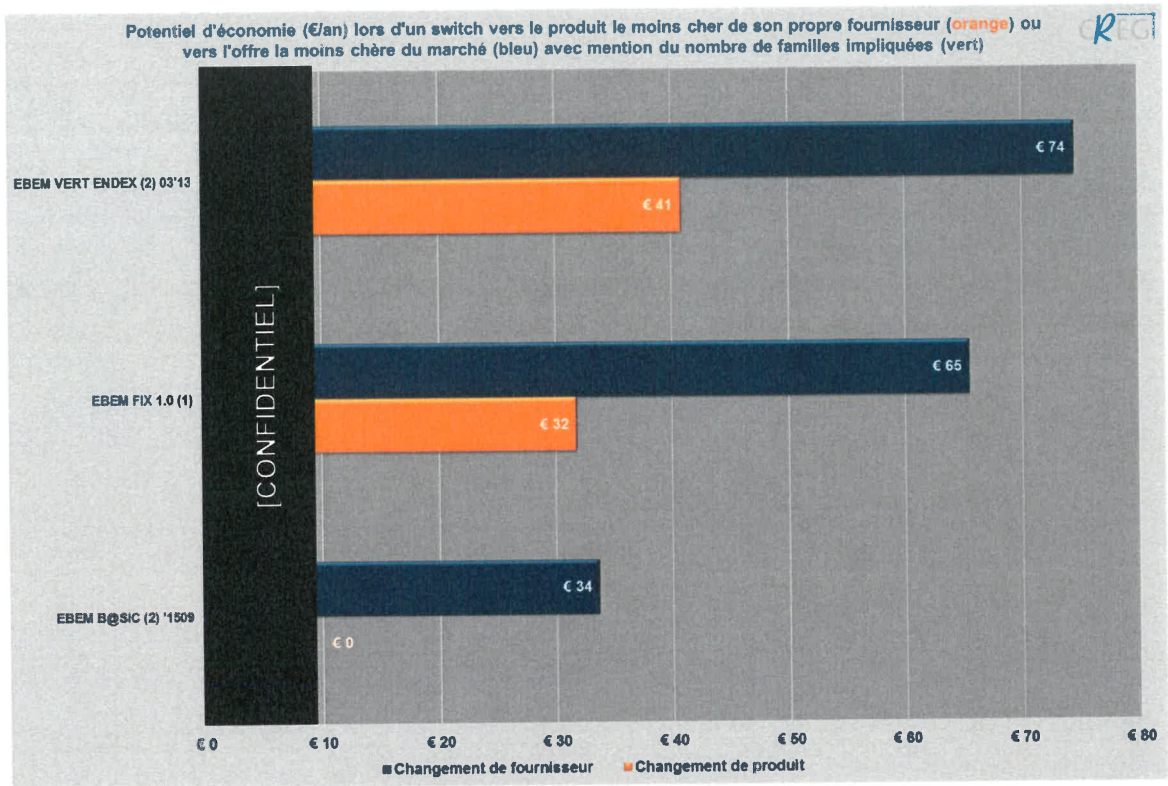
- barres bleues : potentiel d'économies (€/an) en cas de changement de fournisseur pour l'offre la meilleure marché
- barres orange : potentiel d'économies (€/an) en cas de changement pour le produit le meilleur marché chez le même fournisseur

Le nombre de contrats par produit figure à droite du nom de produit dans le diagramme à barres (on compte par exemple [CONFIDENTIEL] contrats pour Ebem fixe).

<sup>3</sup> Charte de bonnes pratiques pour les sites Internet de comparaison des prix de l'électricité et du gaz pour les consommateurs résidentiels et les PME:

[http://www.creg.info/pdf/Faq/charte\\_bonnes\\_pratiques.pdf](http://www.creg.info/pdf/Faq/charte_bonnes_pratiques.pdf)

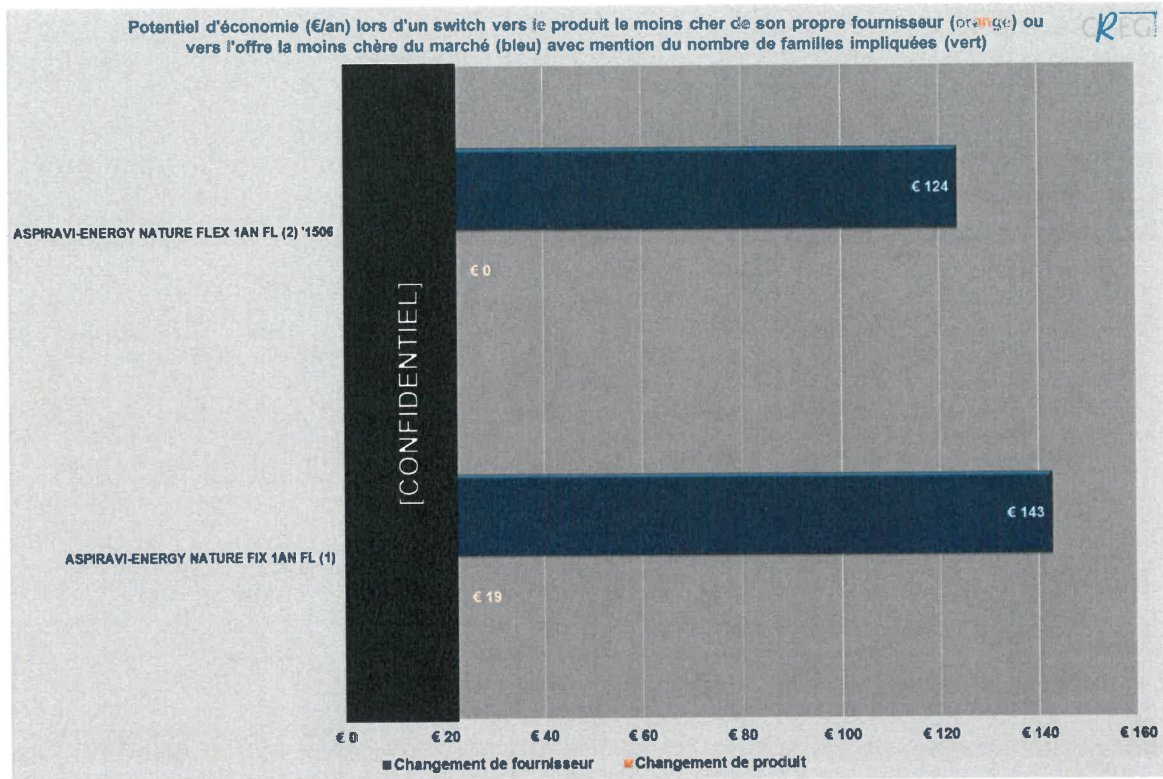
<sup>4</sup> uniquement pour les produits variables





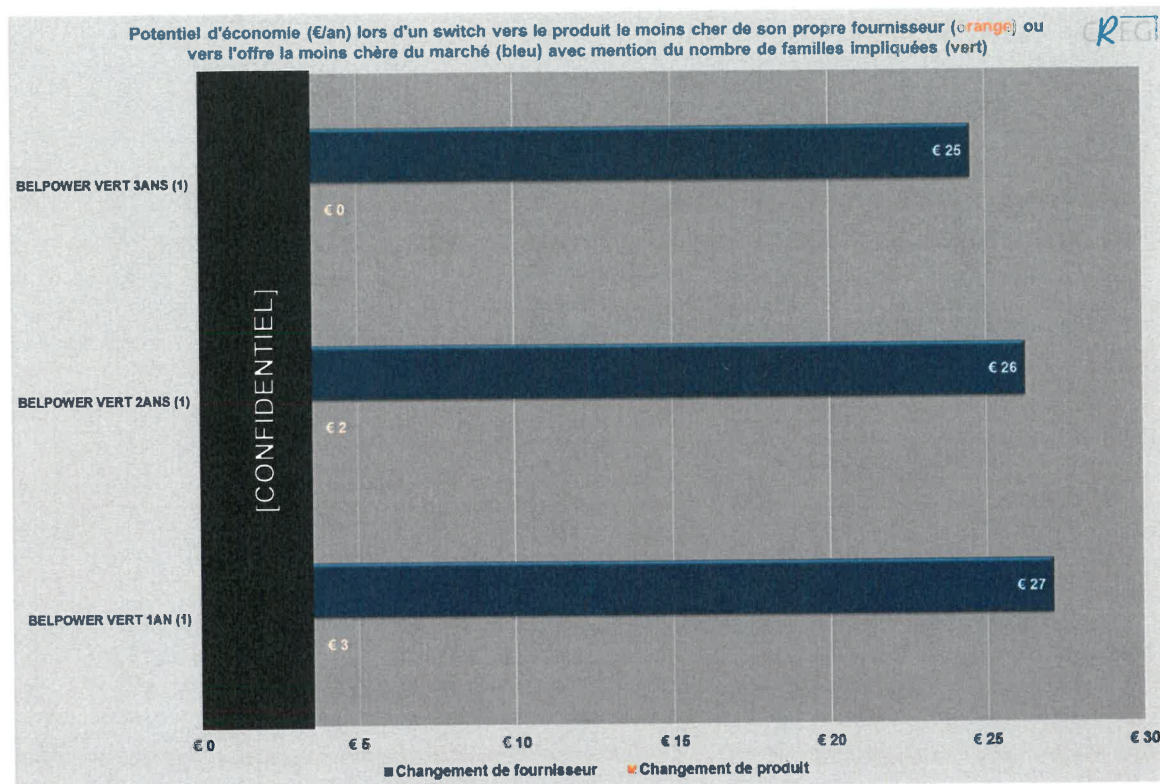
## I.1.2 Aspiravi-Energy

[CONFIDENTIEL]



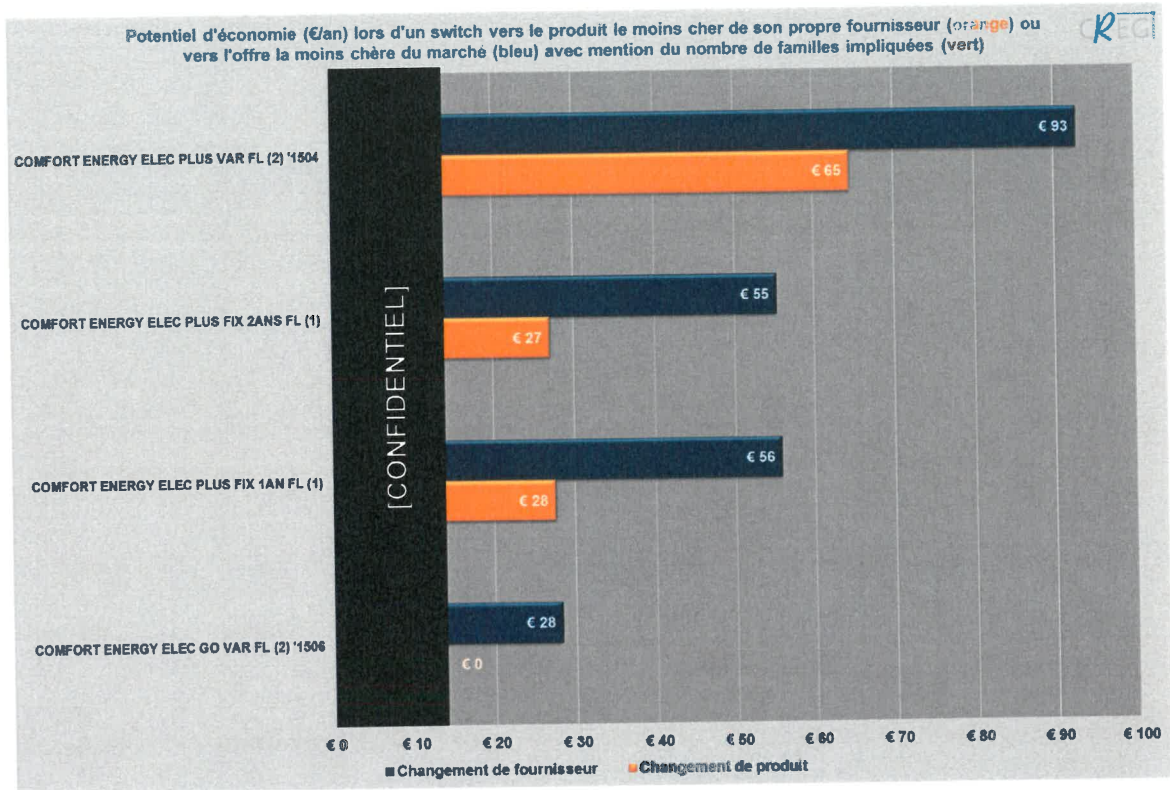
### I.1.3 Belpower

[CONFIDENTIEL]



### I.1.4 Comfort Energy

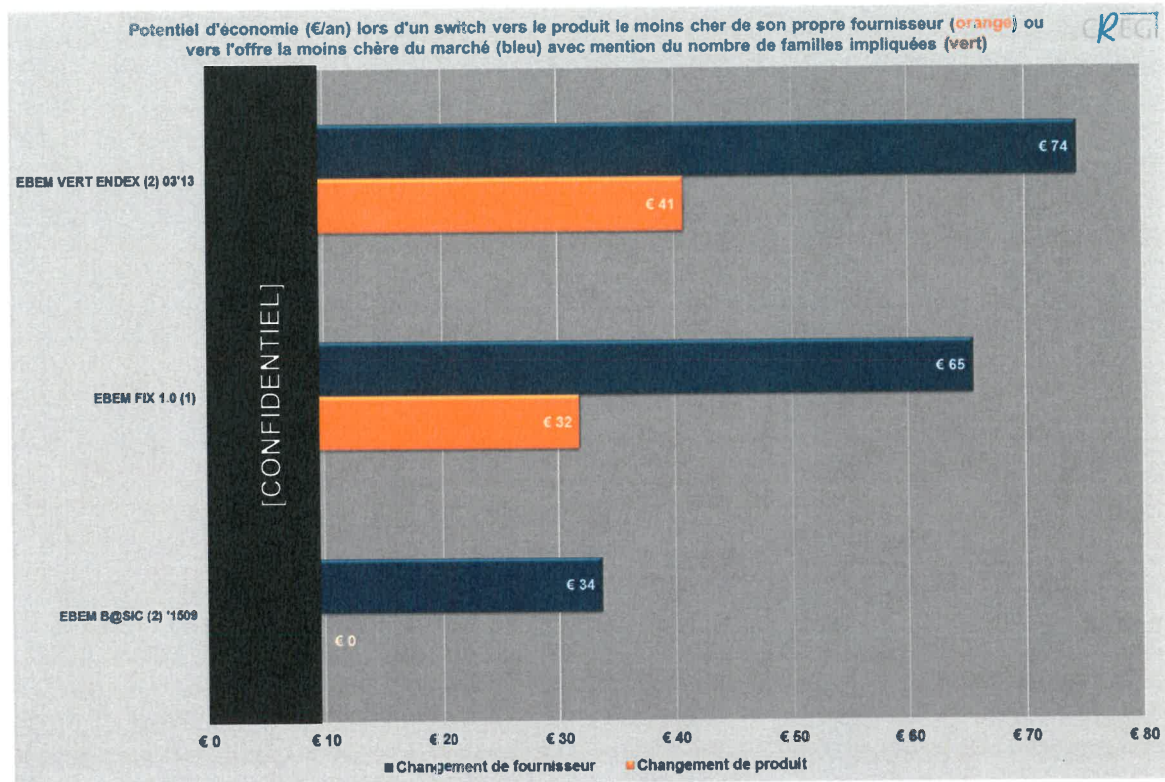
[CONFIDENTIEL]





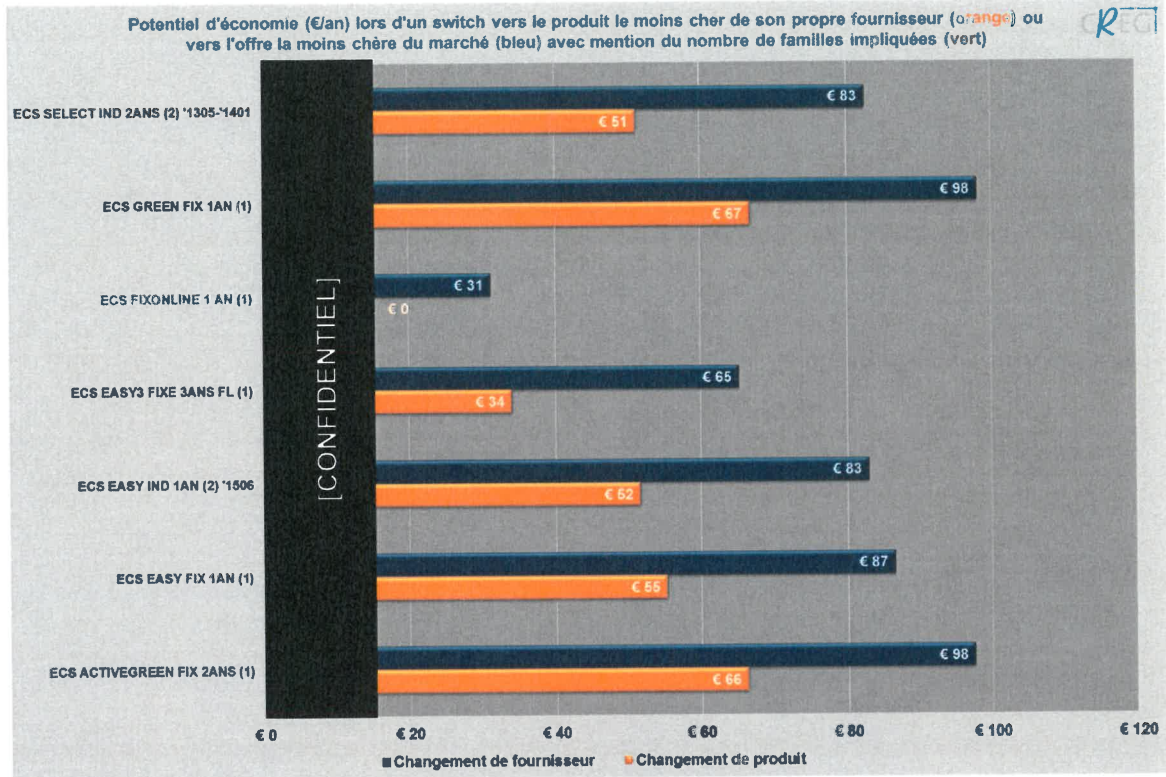
## I.1.5 Ebem

[CONFIDENTIEL]



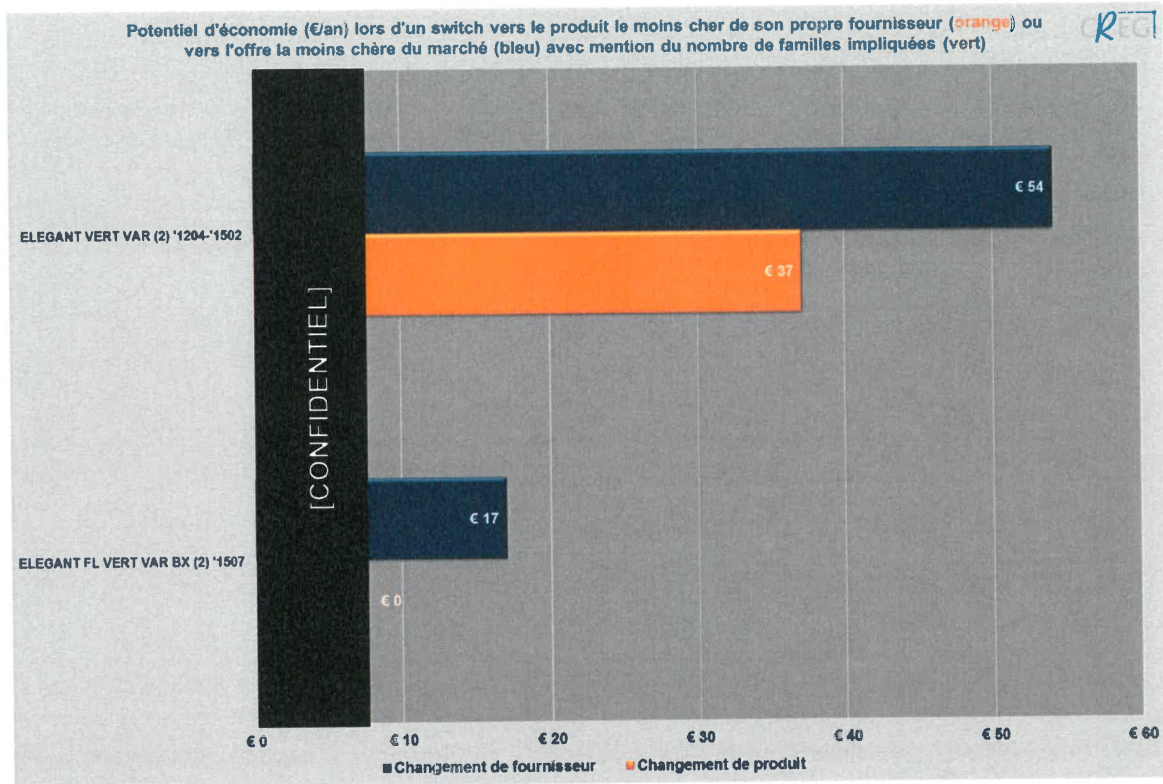
## I.1.6 Electrabel (ECS)

[CONFIDENTIEL]



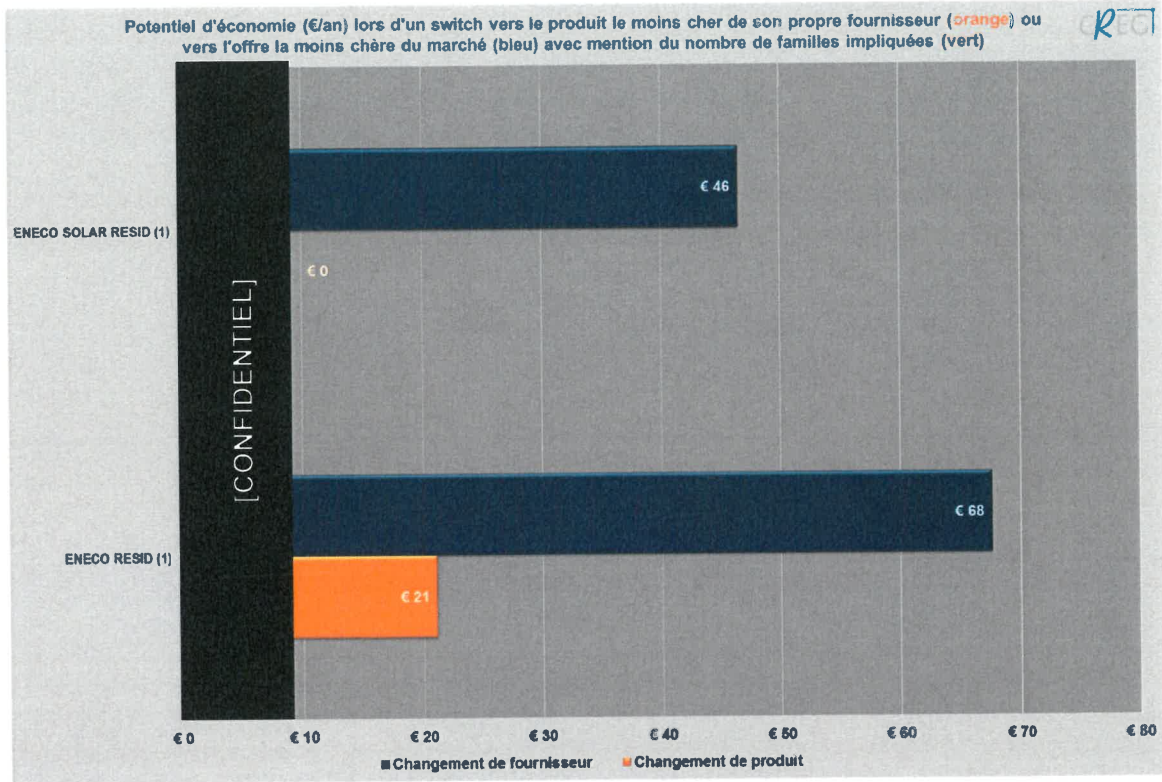
## I.1.7 Elegant

[CONFIDENTIEL]



## I.1.8 Eneco

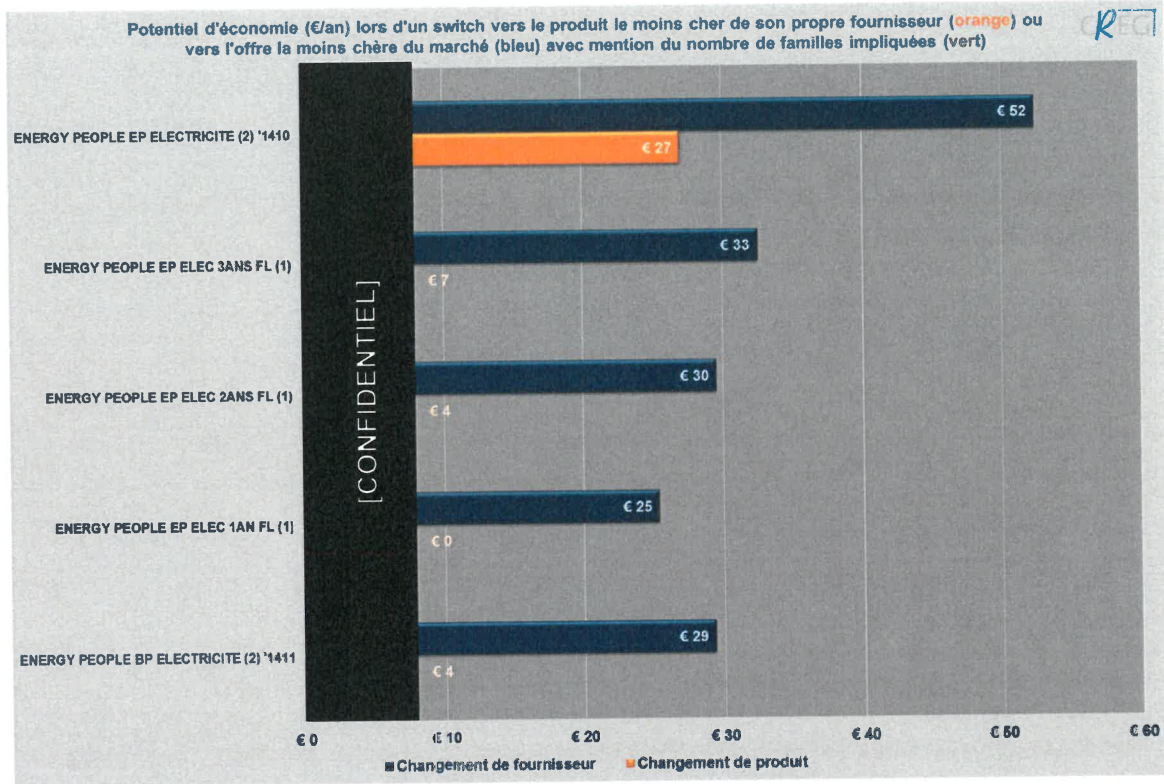
[CONFIDENTIEL]





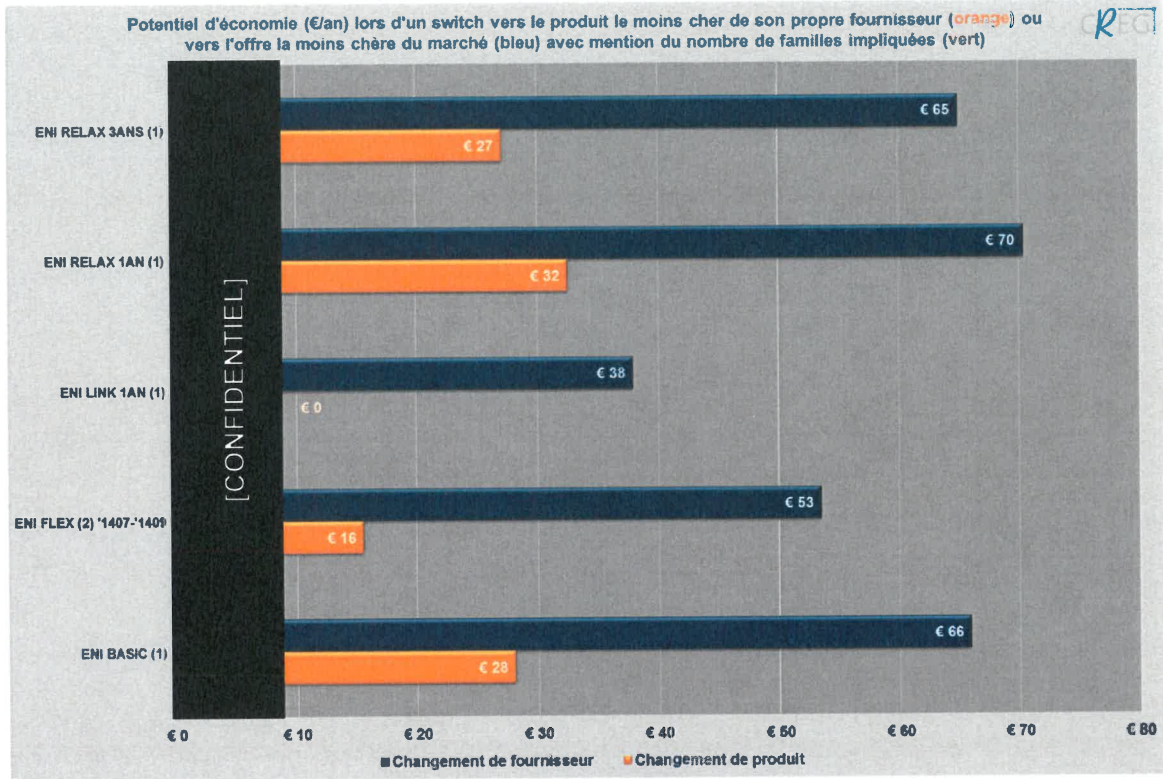
## I.1.9 Energy People

[CONFIDENTIEL]



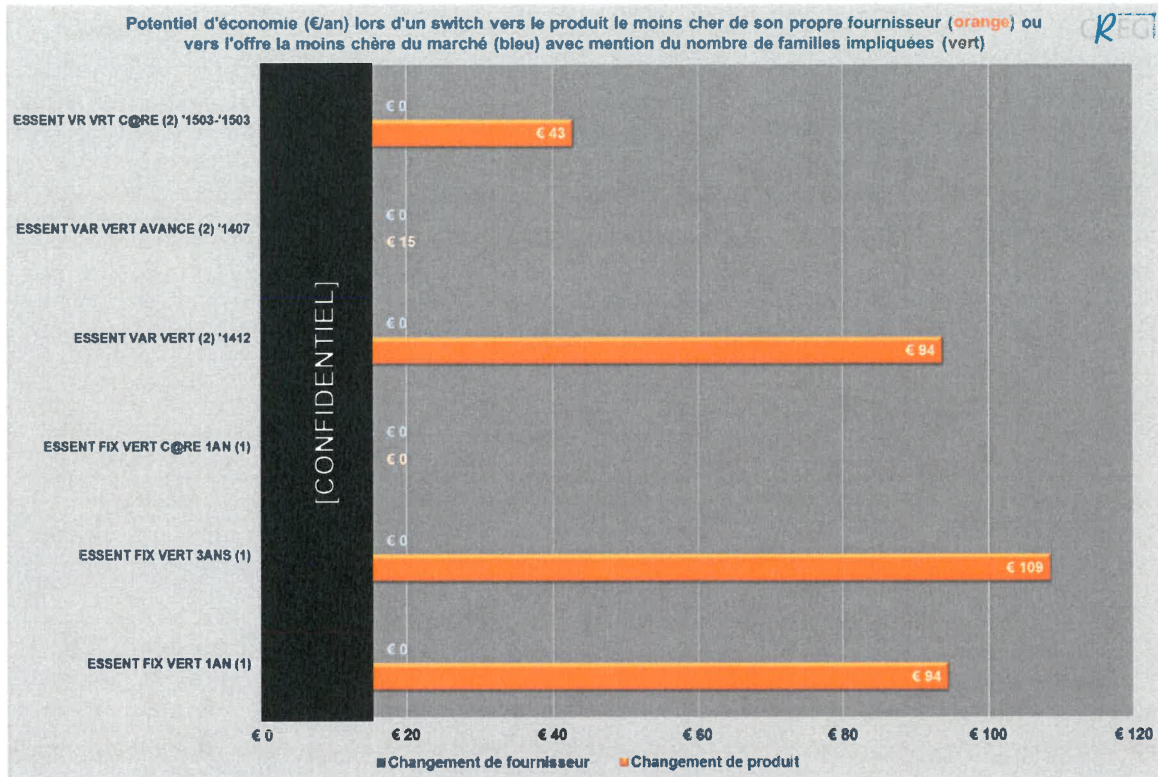
### I.1.10 Eni

[CONFIDENTIEL]



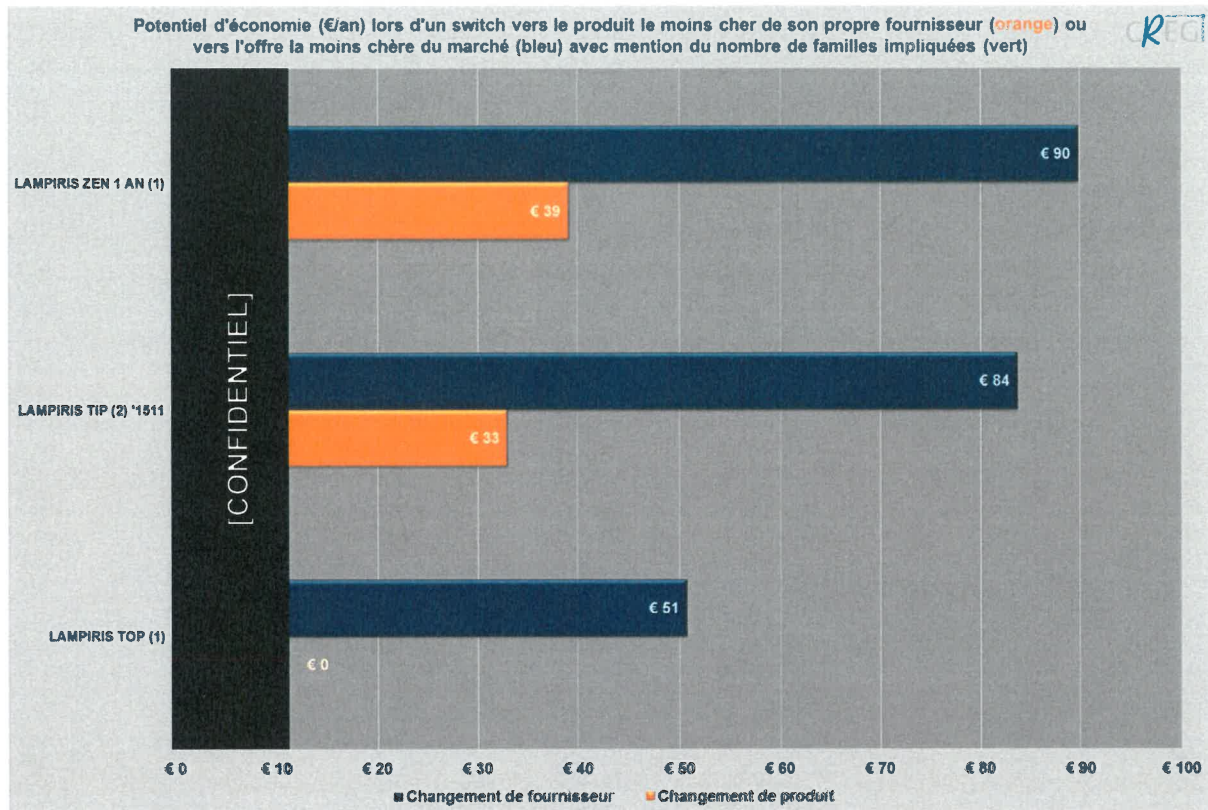
## I.1.11 Essent

[CONFIDENTIEL]



## I.1.12 Lampiris

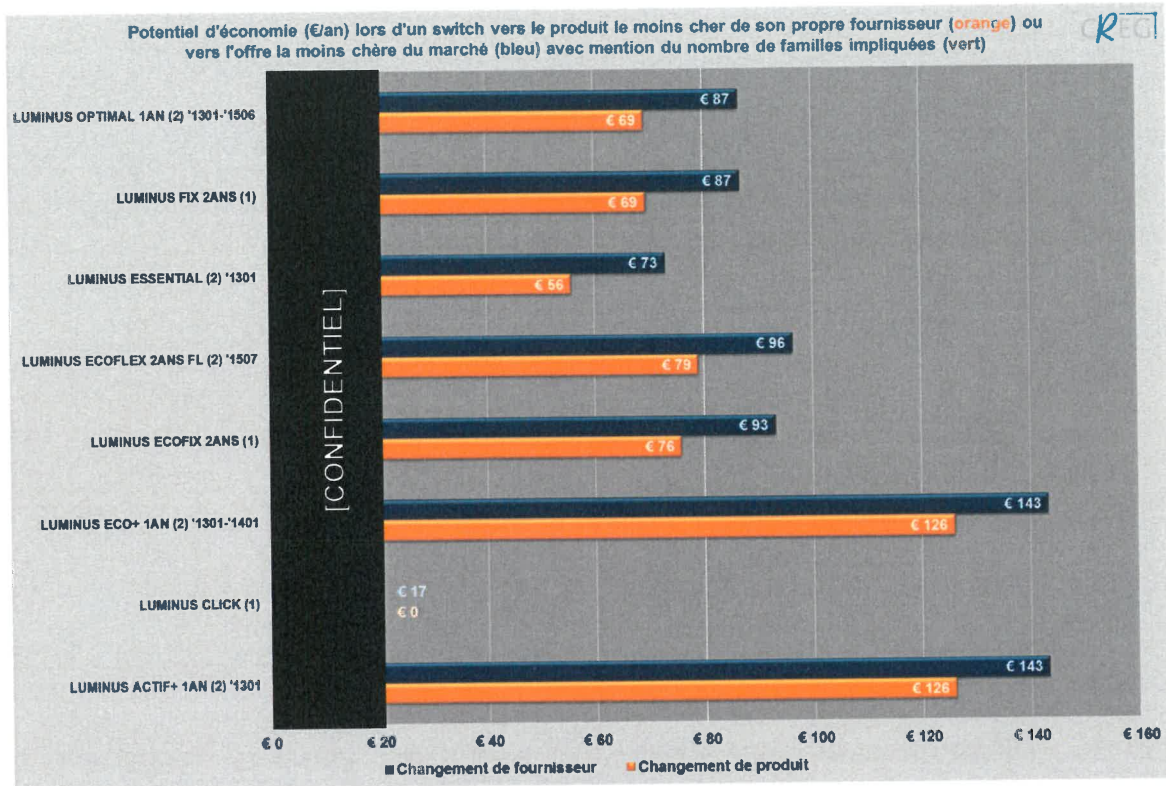
[CONFIDENTIEL]





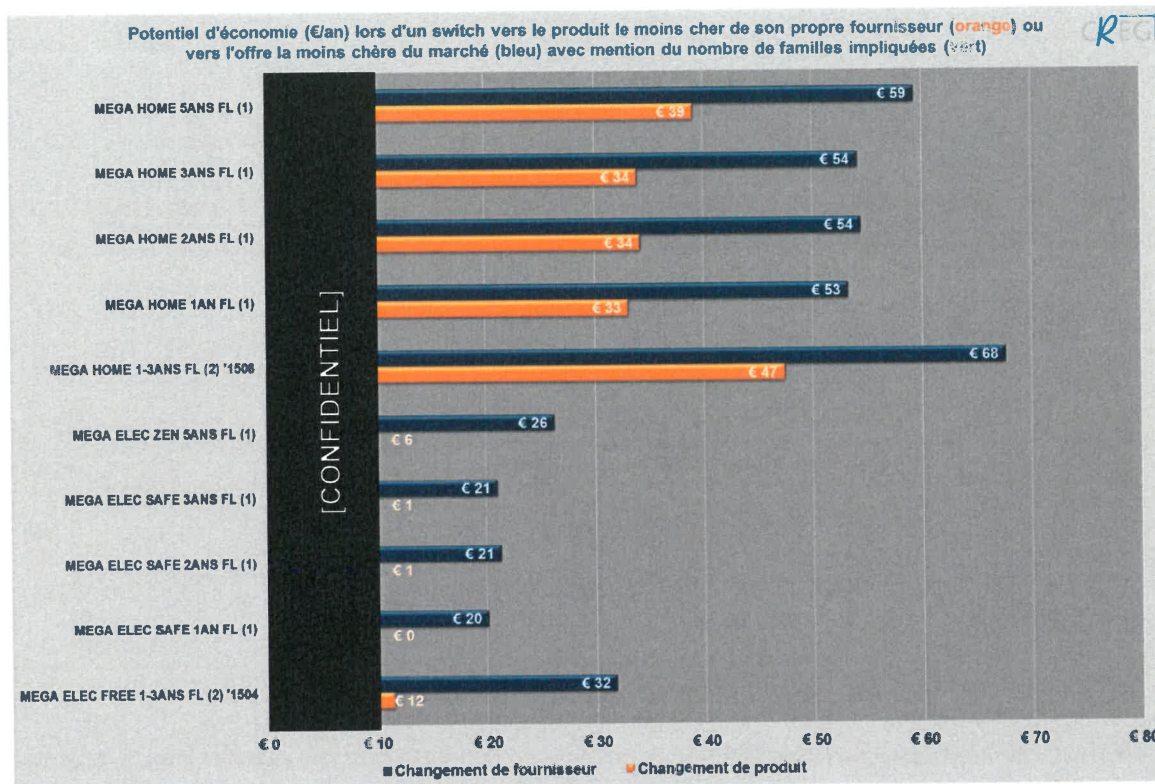
### I.1.13 Luminus

[CONFIDENTIEL]



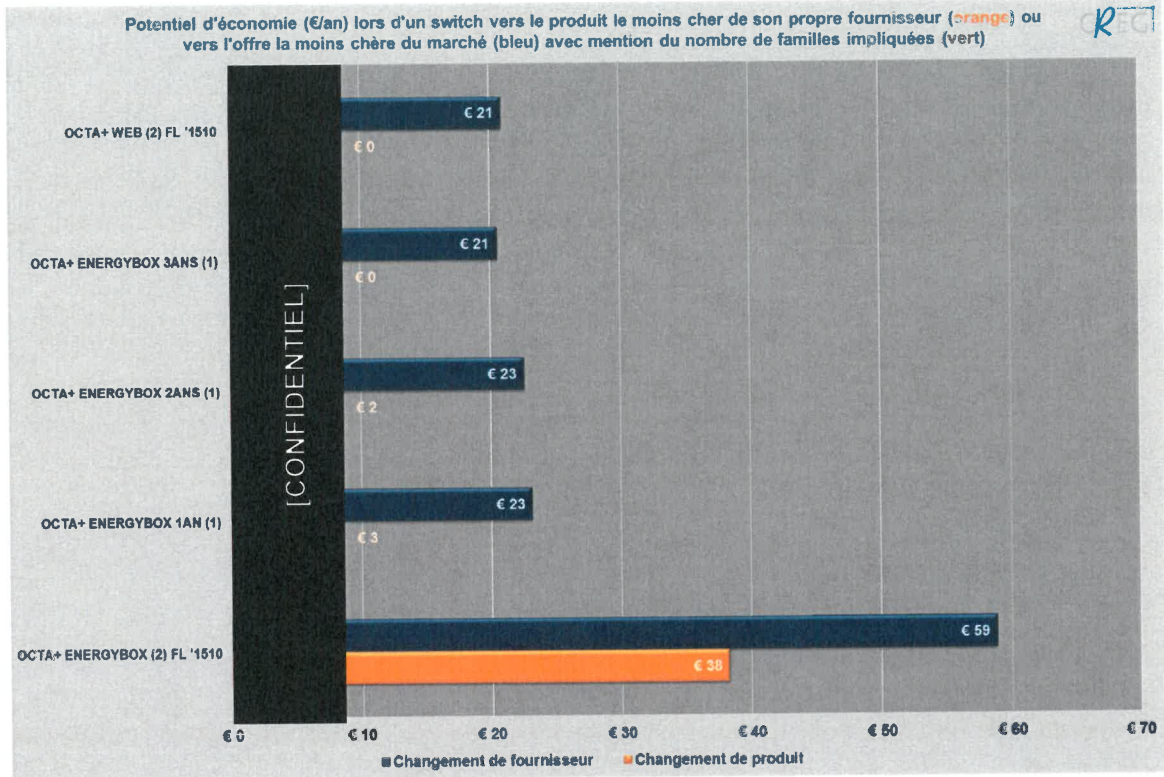
## I.1.14 Mega

[CONFIDENTIEL]



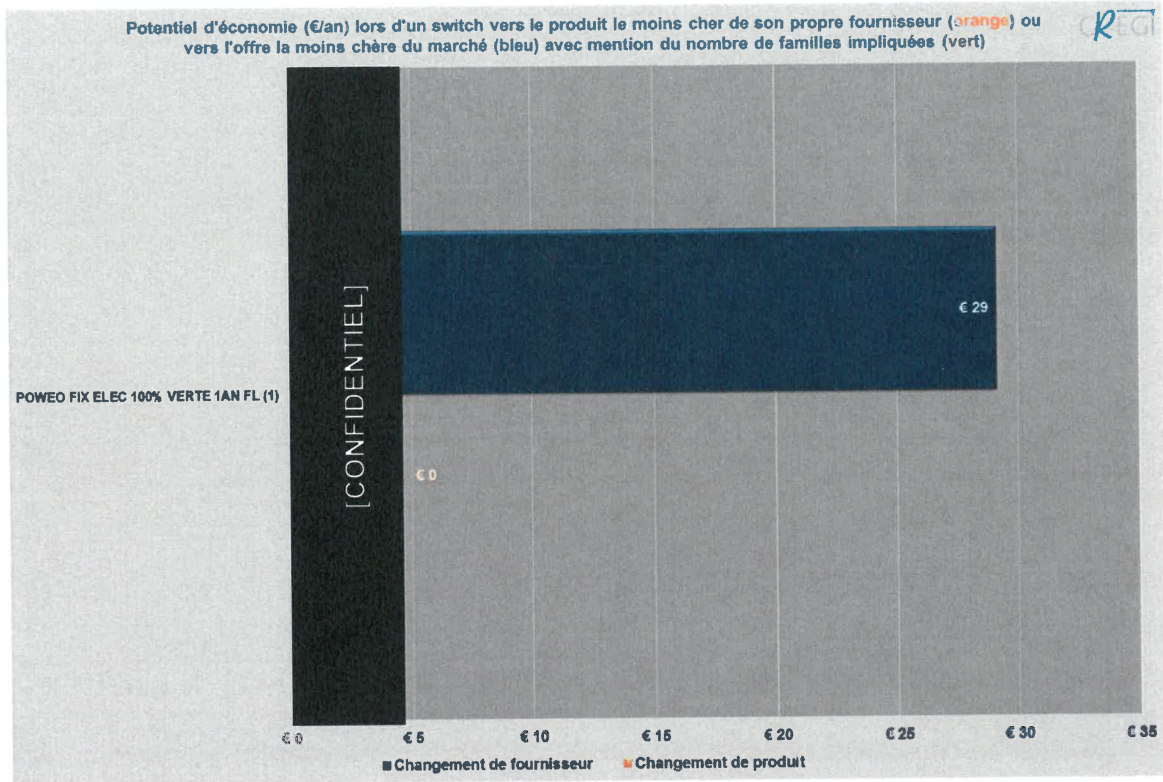
### I.1.15 Octa+

[CONFIDENTIEL]



## I.1.16 Poweo

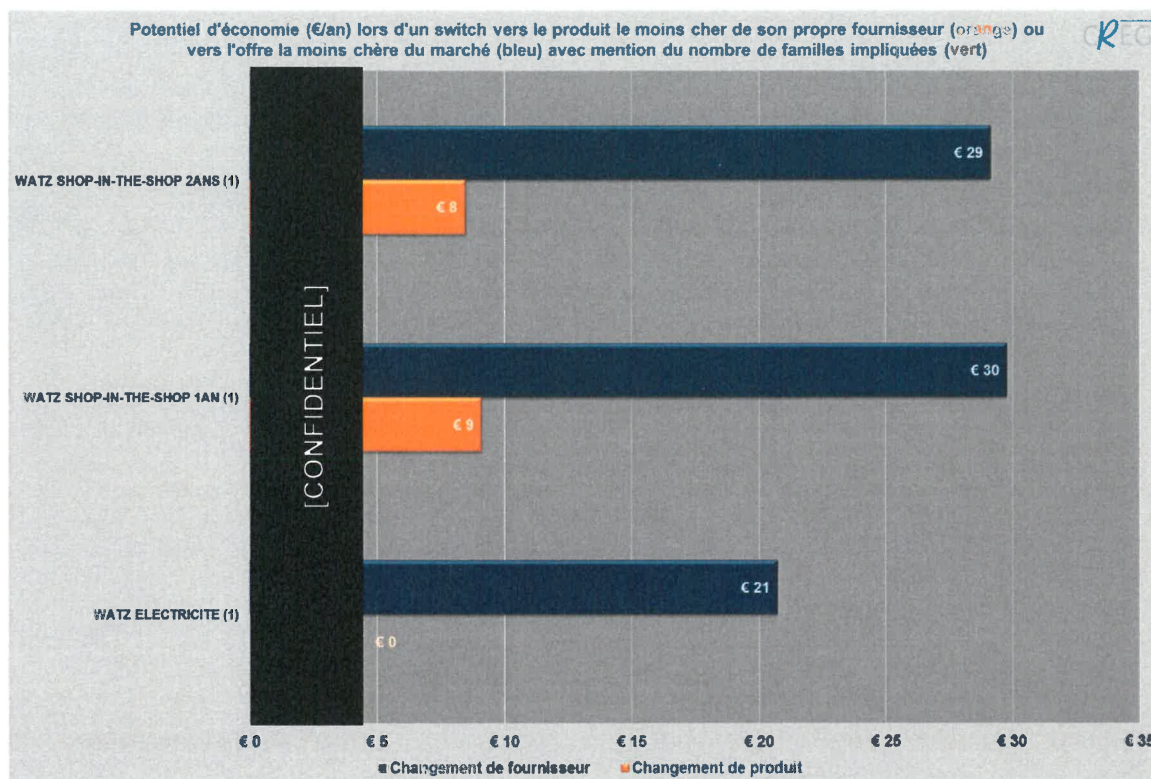
[CONFIDENTIEL]





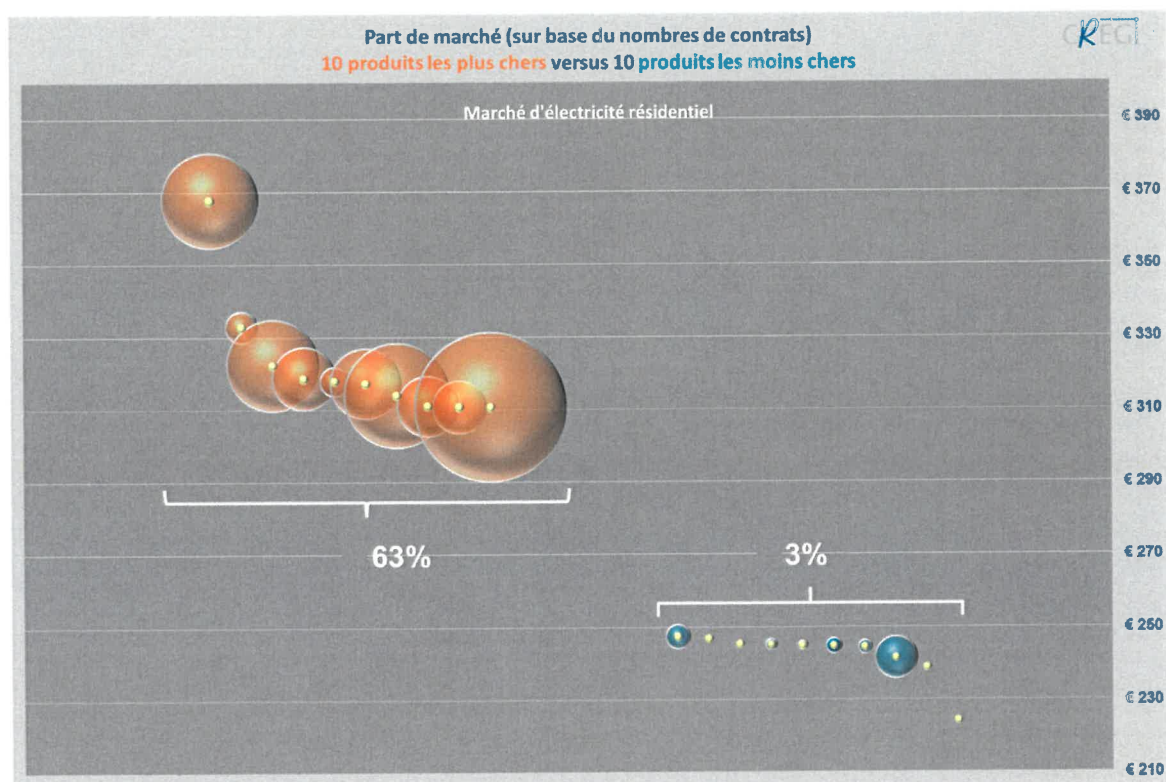
## I.1.17 Watz

[CONFIDENTIEL]



### I.1.18 Part de marché des 10 produits les plus chers contre les 10 produits les meilleurs marché

Le graphique ci-dessous donne un aperçu des dix produits les plus chers (sphères orange), ainsi que de leur part de marché et le niveau de prix y afférent, représentant 63 % du marché. Les dix produits les meilleurs marché ne représentent quant à eux que 3 % de l'ensemble du marché. 1/3 du marché se situe à un niveau de prix moyen sur le marché. 2/3 du marché a souscrit un des dix produits les plus chers du marché, alors que seule une très petite minorité a souscrit un des dix produits les meilleurs marché.



### **I.1.19 Part de marché du produit principal par fournisseur**

Le graphique ci-dessous donne un aperçu par ordre alphabétique de tous les fournisseurs, de la part de marché du produit le plus important de leur portefeuille et du niveau de prix y afférent. La principale conclusion que l'on peut tirer de ce graphique, en combinaison avec les résultats du graphique précédent (voir I.1.18), est que le produit le plus important du portefeuille d'une majorité de fournisseurs se trouve dans le segment le plus cher du marché.

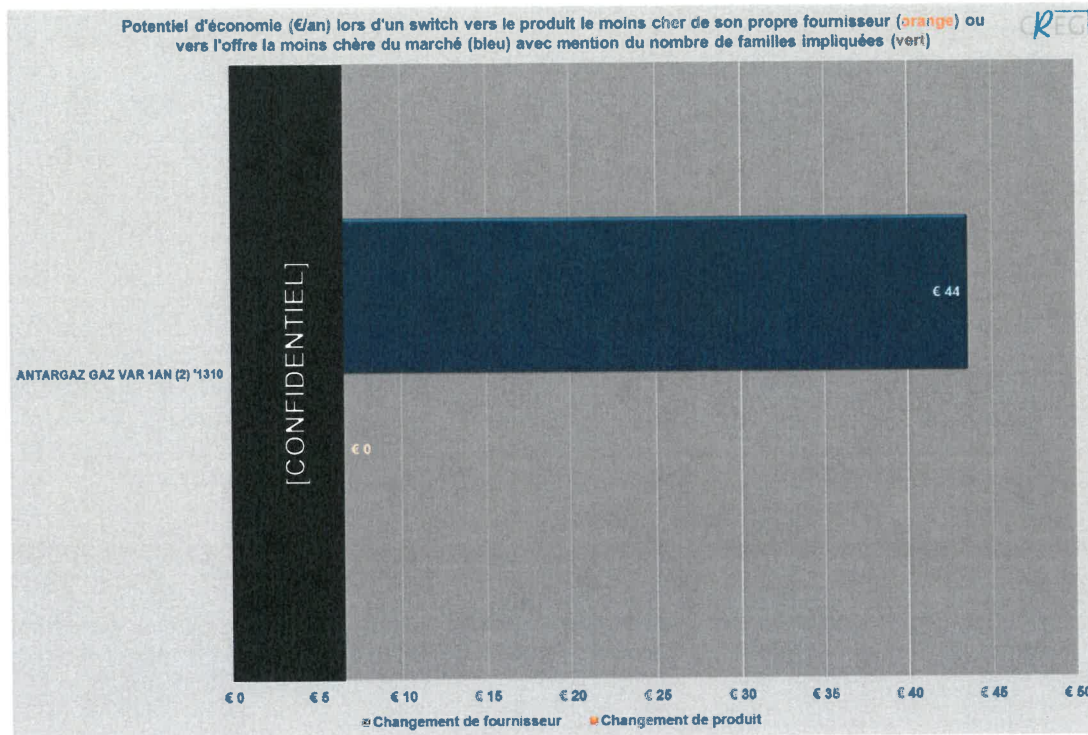
[CONFIDENTIEL]

## I.2 Gaz naturel (23.260kWh/an, transport inclus)

Explications pratiques des graphiques: voir le point I.1.1

### I.2.1 Antargaz

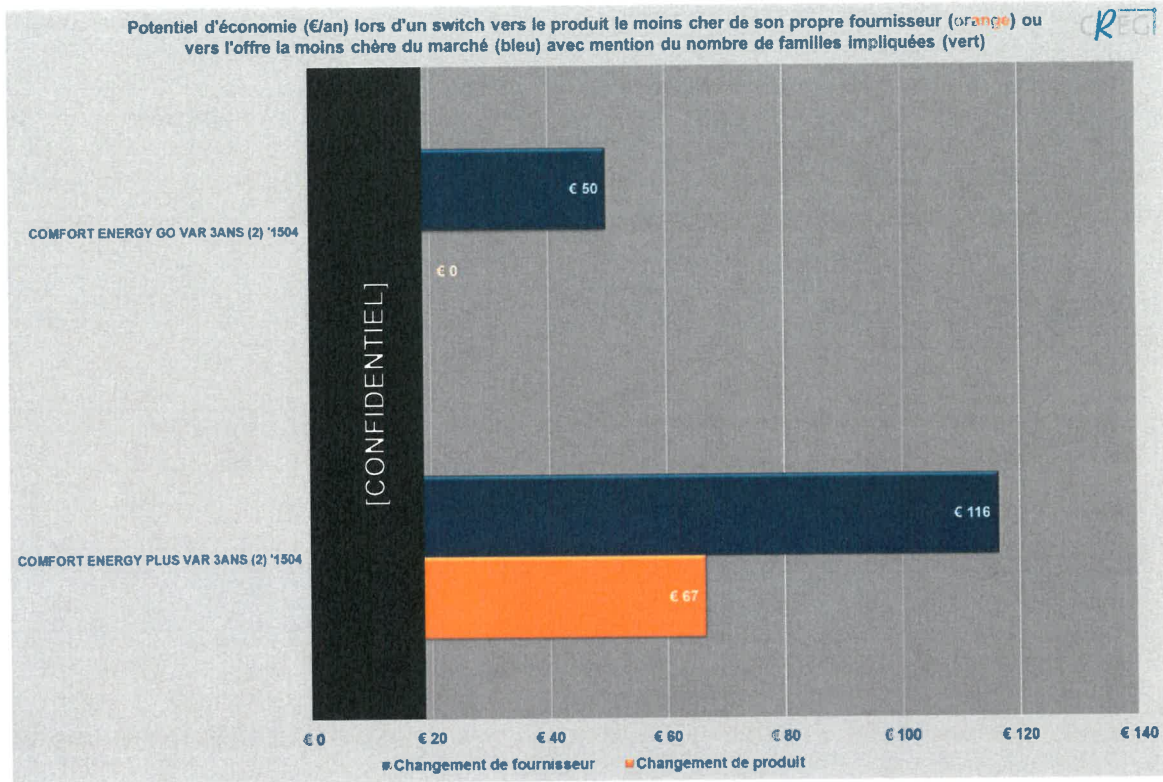
[CONFIDENTIEL]





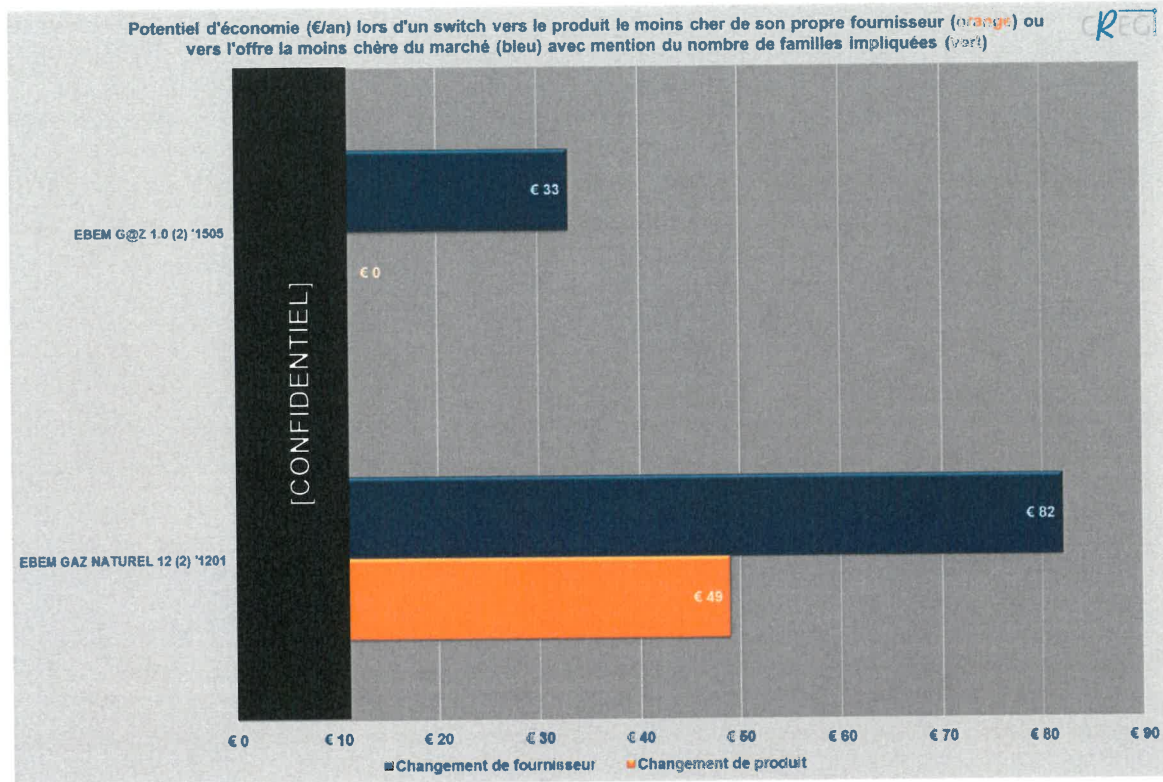
## I.2.2 Comfort Energy

[CONFIDENTIEL]



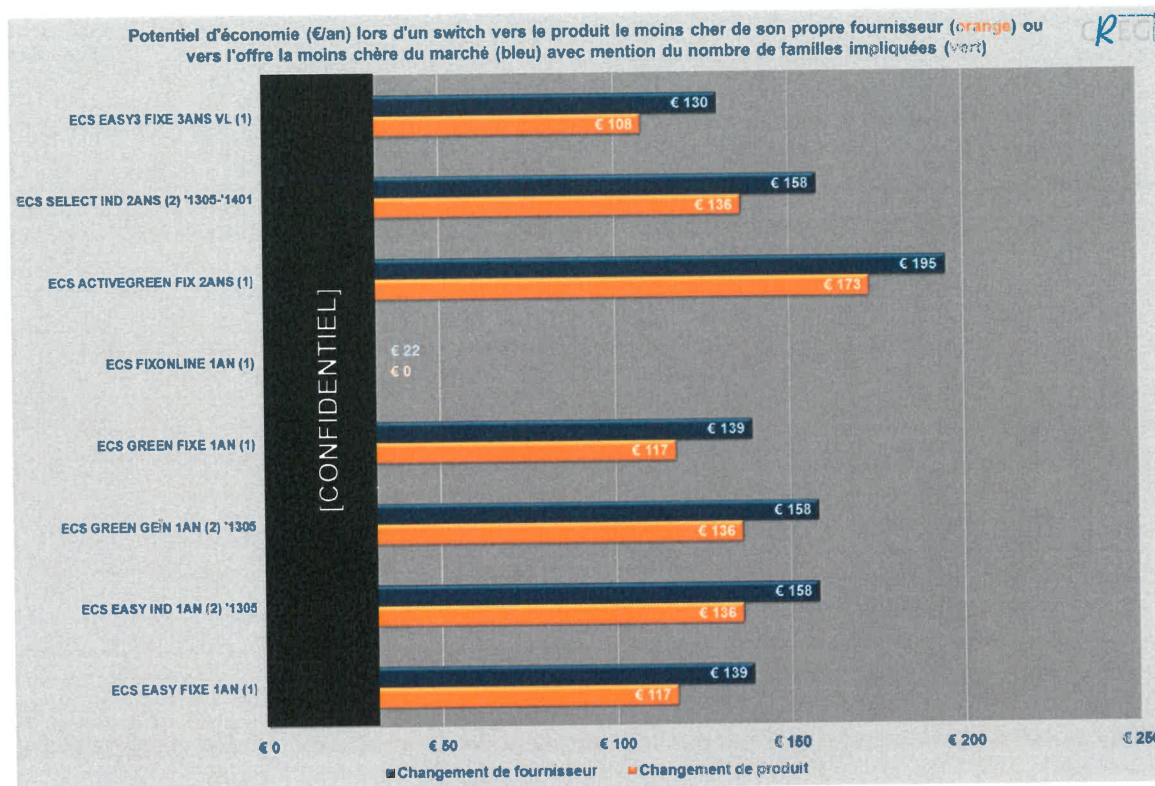
### I.2.3 Ebem

[CONFIDENTIEL]



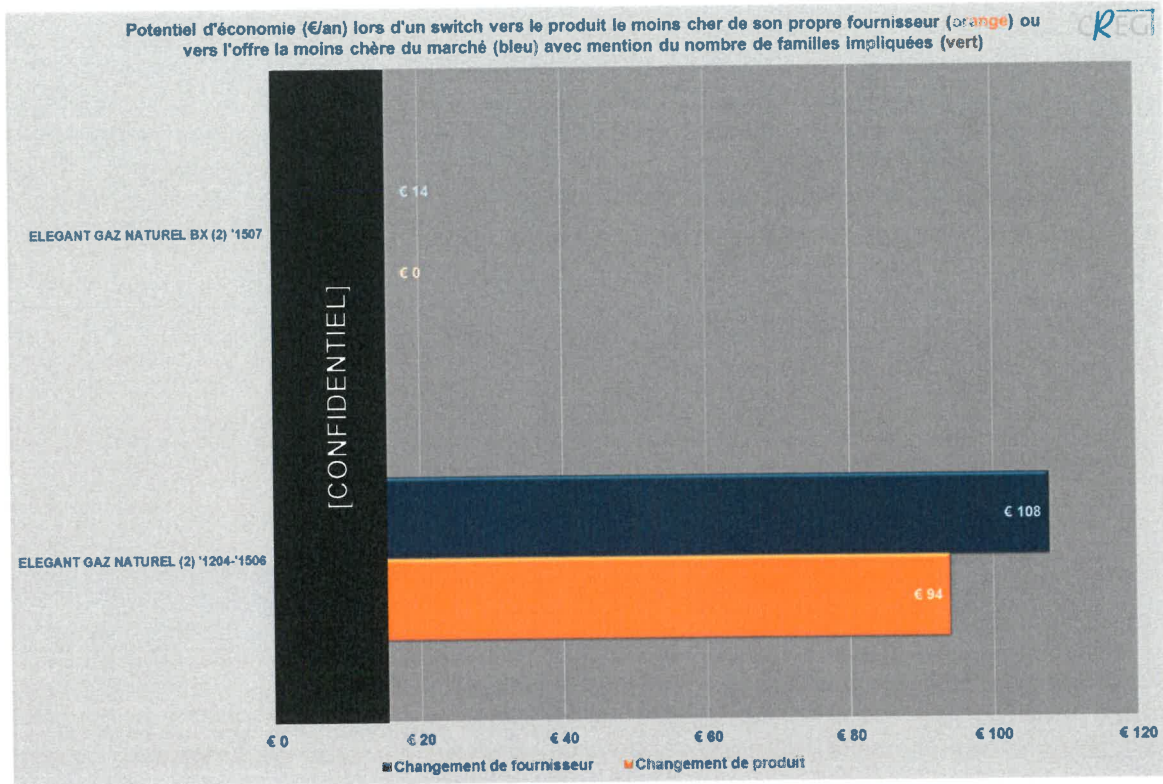
## I.2.4 Electrabel (ECS)

[CONFIDENTIEL]



## I.2.5 Elegant

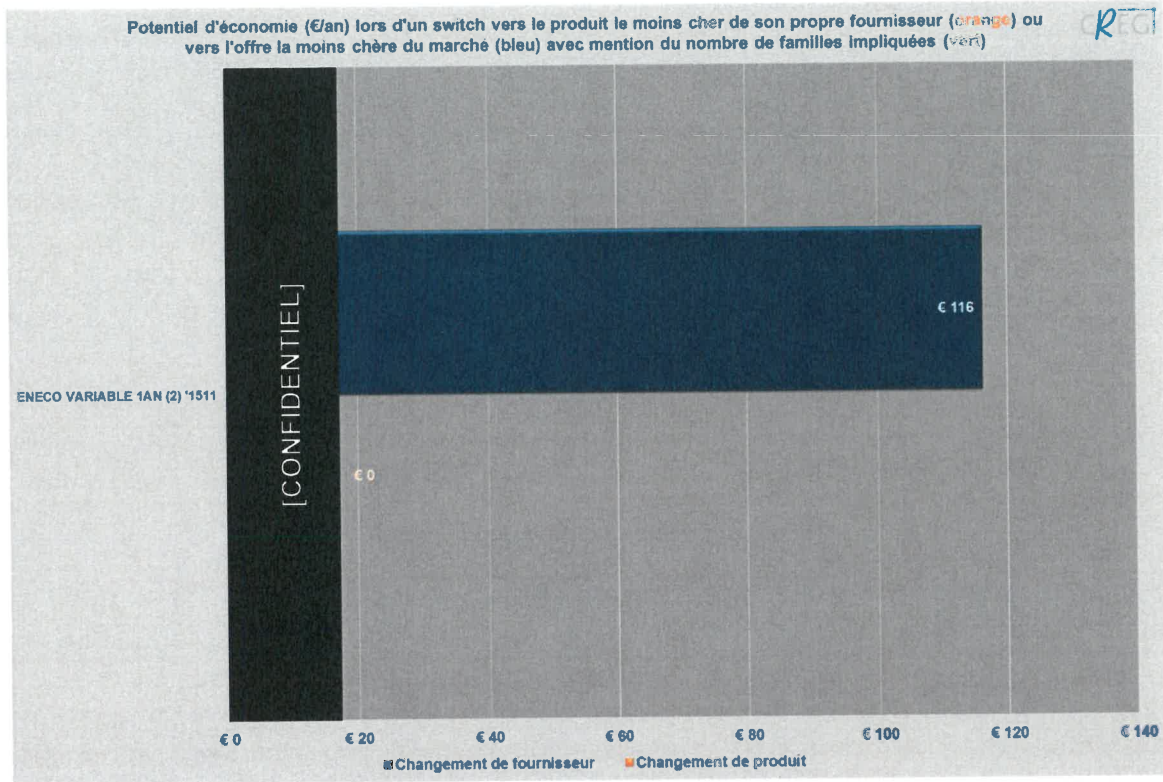
[CONFIDENTIEL]





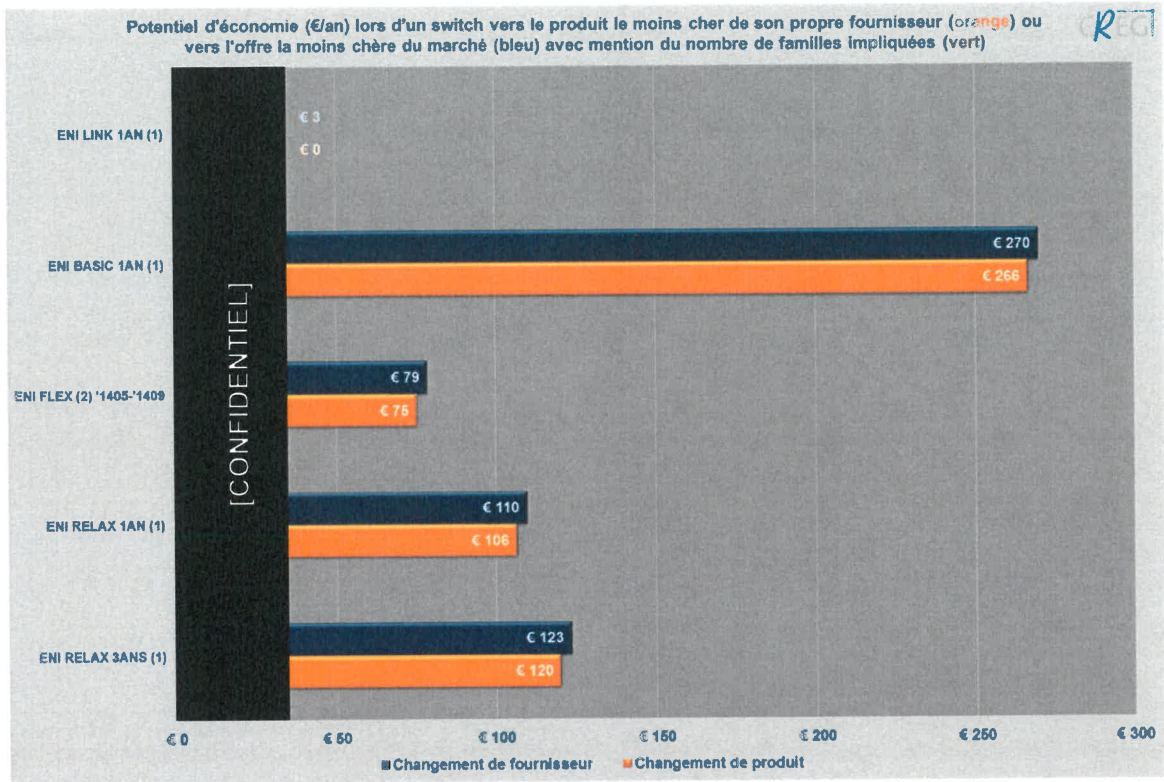
## I.2.6 Eneco

[CONFIDENTIEL]



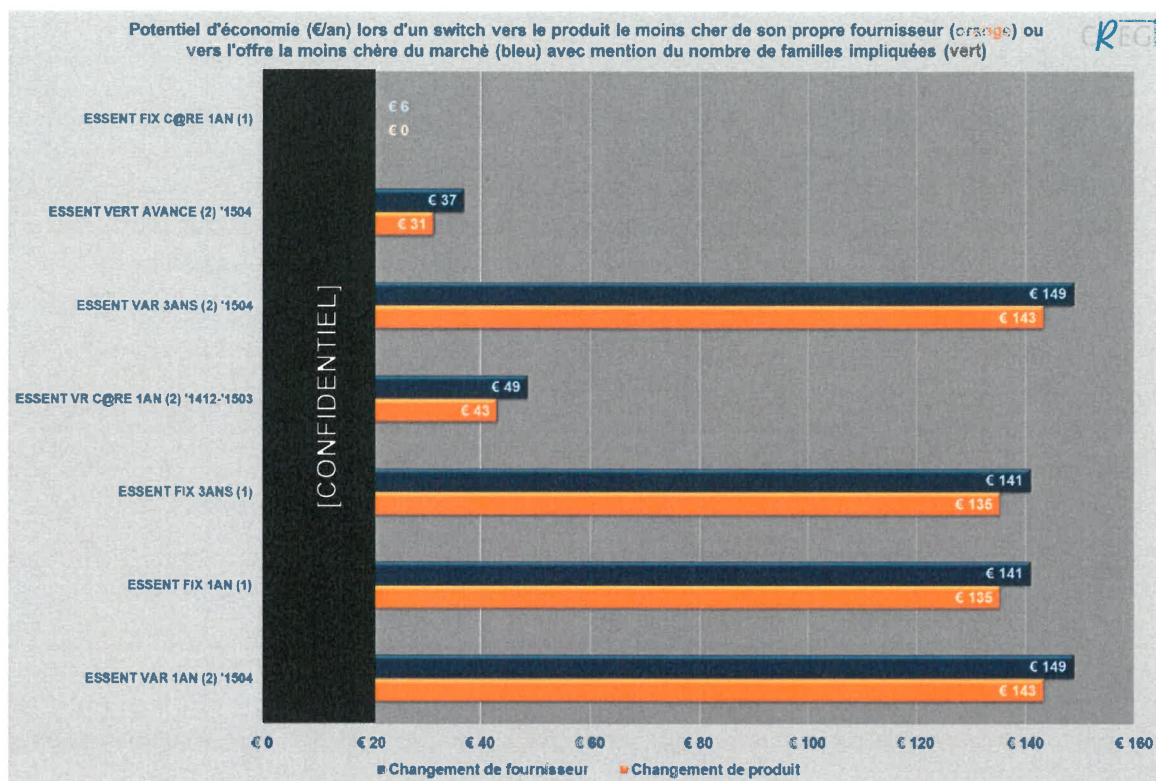
## I.2.7 Eni

[CONFIDENTIEL]



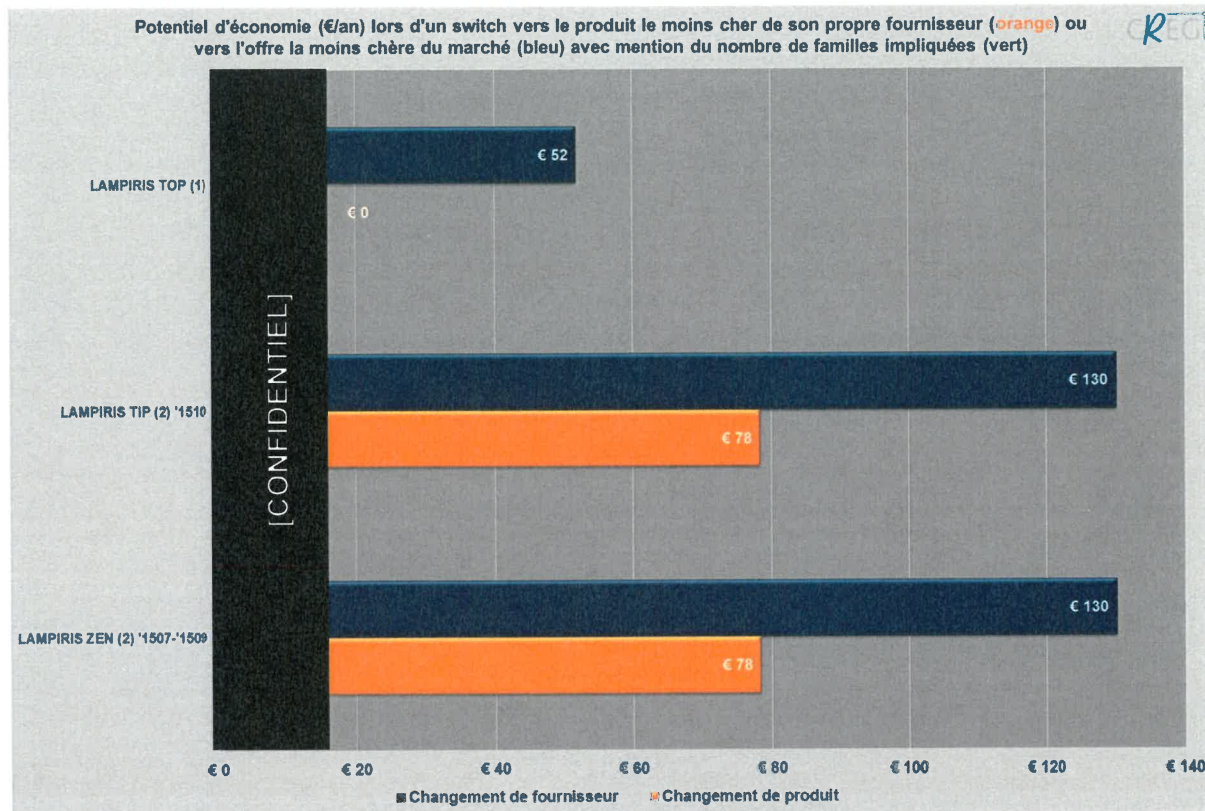
## I.2.8 Essent

[CONFIDENTIEL]



## I.2.9 Lampiris

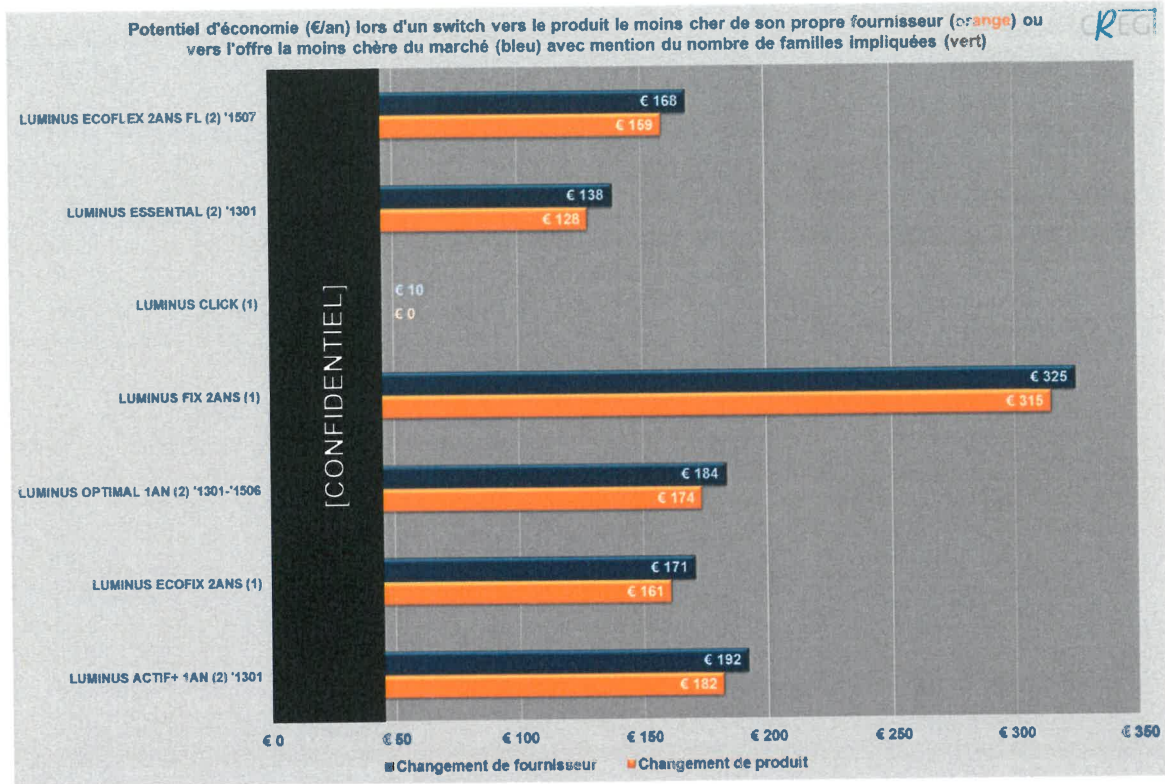
[CONFIDENTIEL]





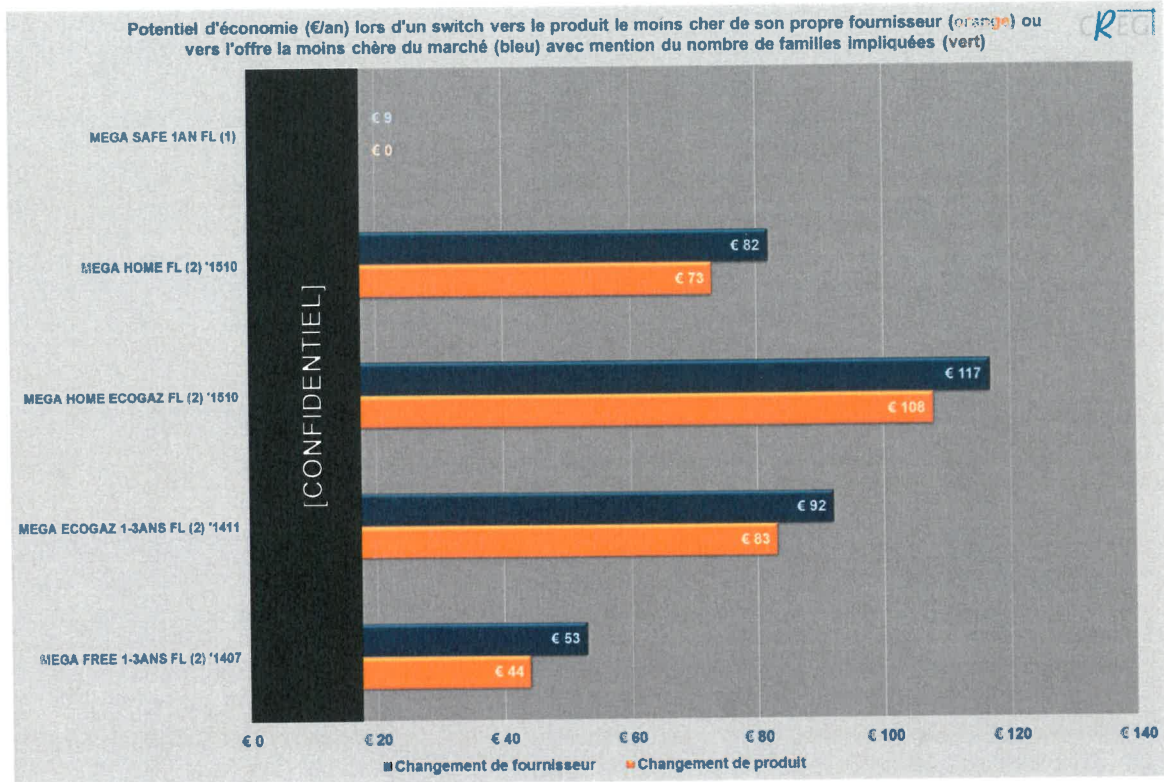
## I.2.10 Luminus

[CONFIDENTIEL]



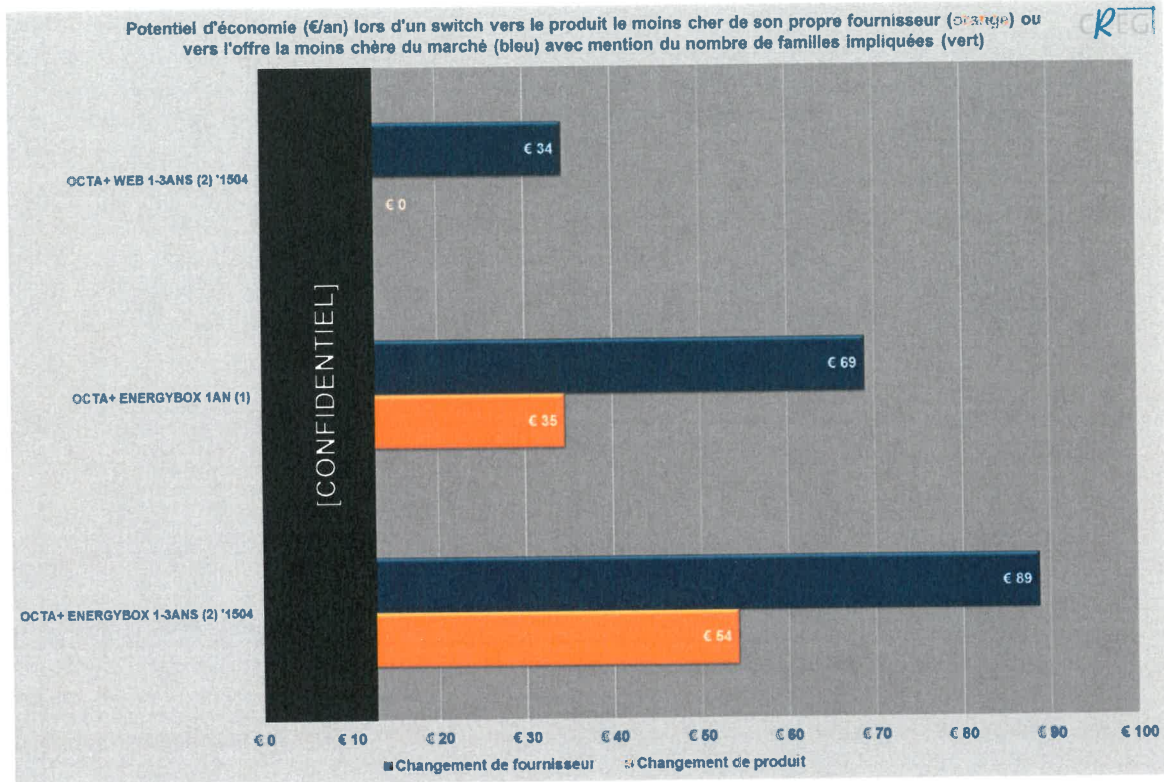
## I.2.11 Mega

[CONFIDENTIEL]



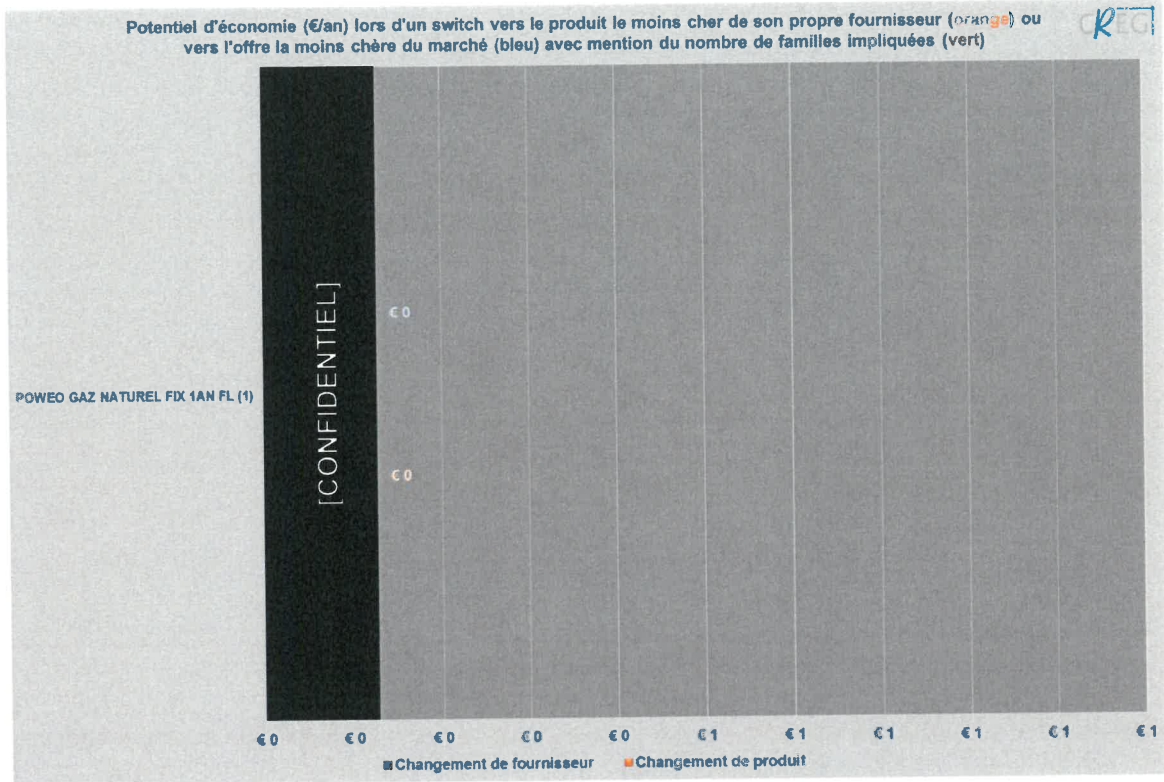
## I.2.12 Octa+

[CONFIDENTIEL]



### I.2.13 Poweo

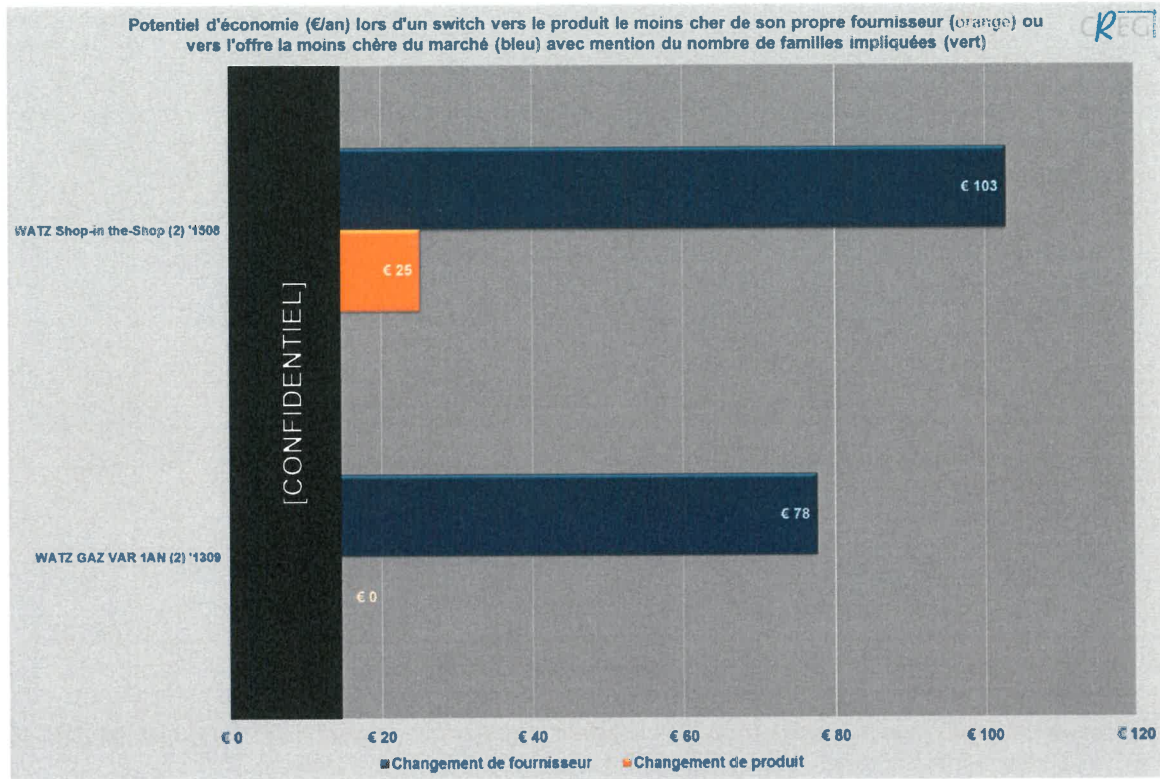
[CONFIDENTIEL]





## I.2.14 Watz

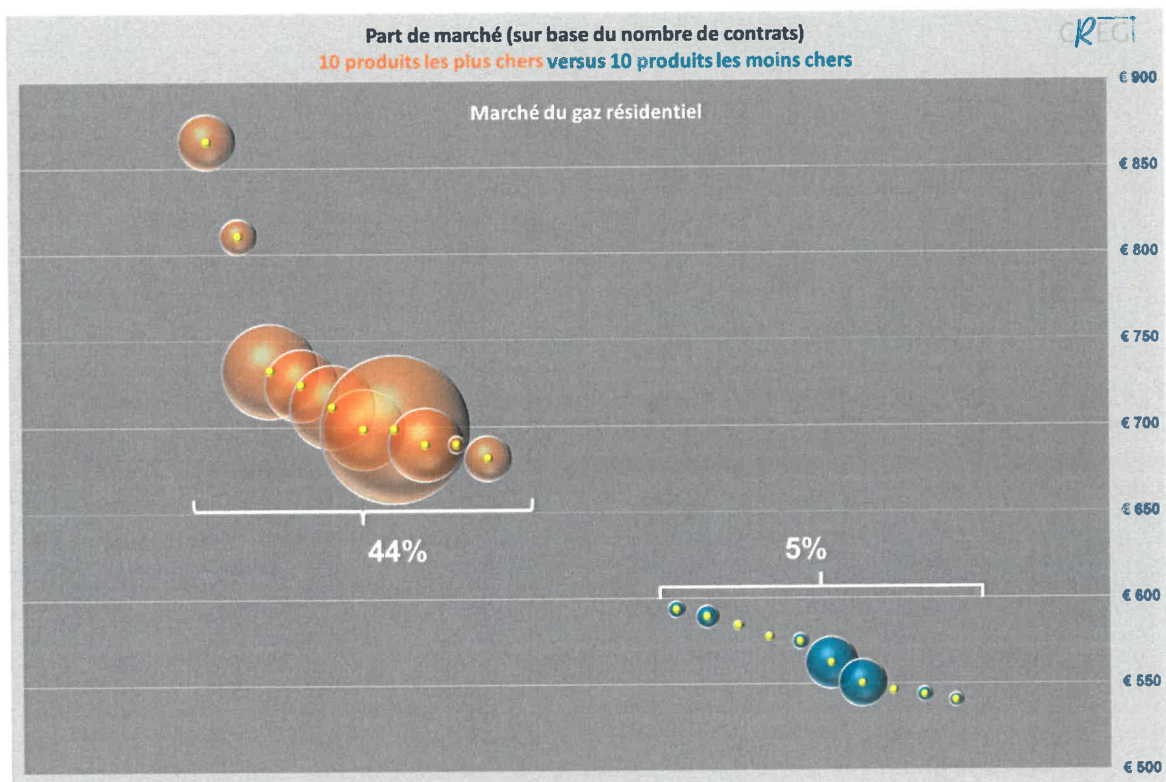
[CONFIDENTIEL]





### I.2.15 Part de marché des 10 produits les plus chers contre les 10 produits les meilleurs marché

Le graphique ci-dessous donne un aperçu des dix produits les plus chers (sphères orange), ainsi que de leur part de marché et le niveau de prix y afférent, représentant 44 % du marché. Les dix produits les meilleurs marché ne représentent quant à eux que 5 % de l'ensemble du marché. La moitié du marché se situe à un niveau de prix moyen sur le marché. Plus que 40% du marché a souscrit un des dix produits les plus chers du marché, alors que seule une très petite minorité a souscrit un des dix produits les meilleurs marché.



### **I.2.16 Part de marché du produit principal par fournisseur**

Le graphique ci-dessous donne un aperçu par ordre alphabétique de tous les fournisseurs, de la part de marché du produit le plus important de leur portefeuille et du niveau de prix y afférent. La principale conclusion que l'on peut tirer de ce graphique, en combinaison avec les résultats du graphique précédent (voir I.2.15), est que le produit le plus important du portefeuille d'une majorité de fournisseurs se trouve dans le segment le plus cher du marché.

[CONFIDENTIEL]

## II. PORTEFEUILLE DE PRODUITS PAR FOURNISSEUR POUR LES PME ET LES INDÉPENDANTS

Les graphiques se composent à chaque fois de deux volets. Le premier volet donne un aperçu du portefeuille de produits par fournisseur (dans l'ordre alphabétique). Les différents produits sont illustrés au moyen d'une sphère, dont la taille représente la part relative<sup>5</sup> dans le portefeuille global et la hauteur le niveau de prix de la composante énergétique<sup>6</sup> du produit en question durant le mois illustré (hors éventuelles réductions). Dans le deuxième volet, le graphique composé de barres horizontales présente le potentiel d'économies réalisables en optant pour le produit le meilleur marché du même fournisseur ou pour la meilleure offre du marché. Dans ce volet figurent également de nouveaux produits que les fournisseurs ne proposaient pas encore sur le marché au moment du rapport des parts de marché par le fournisseurs. Par conséquent, ces produits ne disposaient pas de part de marché.

Outre les graphiques décrits ci-dessus, deux graphiques récapitulatifs figurent en fin de chaque partie : le premier illustre la part de marché commune des dix produits les plus chers et celui des dix produits les meilleurs marché sur l'ensemble du marché de l'énergie. Ce graphique montre également la part de marché individuelle et le niveau de prix y afférent des produits. Le deuxième graphique montre le produit principal par fournisseur, la taille de la sphère indiquant la part relative de cette sélection de produits et sa hauteur le niveau de prix durant le mois concerné.

Pour les produits fixes qui ne sont plus proposés sur le marché durant le mois sur lequel portent les graphiques, le dernier prix connu est indiqué.

Seule la composante énergétique est illustrée parce qu'elle est l'unique composante soumise au marché libéralisé. Il s'agit dès lors de la seule composante qui rend compte du positionnement stratégique de chaque fournisseur. En ce qui concerne les PME et les indépendants, la composante énergétique est la seule à offrir la possibilité de réaliser des économies potentielles. Ils peuvent choisir librement de fournisseur et de produit. Tous les autres éléments de la facture énergétique (distribution, transport, TVA et autres taxes et prélèvements) constituent, pour ainsi dire, une donnée fixe sur laquelle les PME et les indépendants ne peut aucunement influencer.

---

<sup>5</sup> Sur la base des données du semestre précédent.

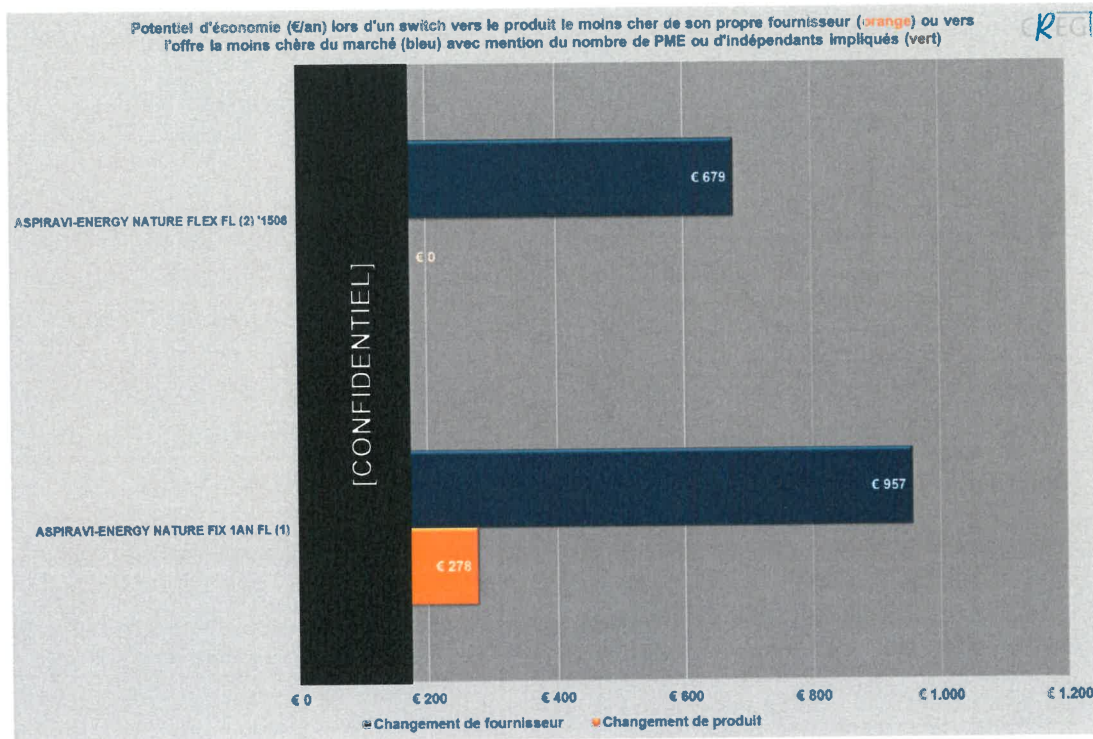
<sup>6</sup> Composante énergétique = abonnement + consommation + coûts électricité verte et cogénération

## II.1 Électricité (50.000kWh/an, mono-horaire)

Explications pratiques des graphiques: voir le point I.1.1

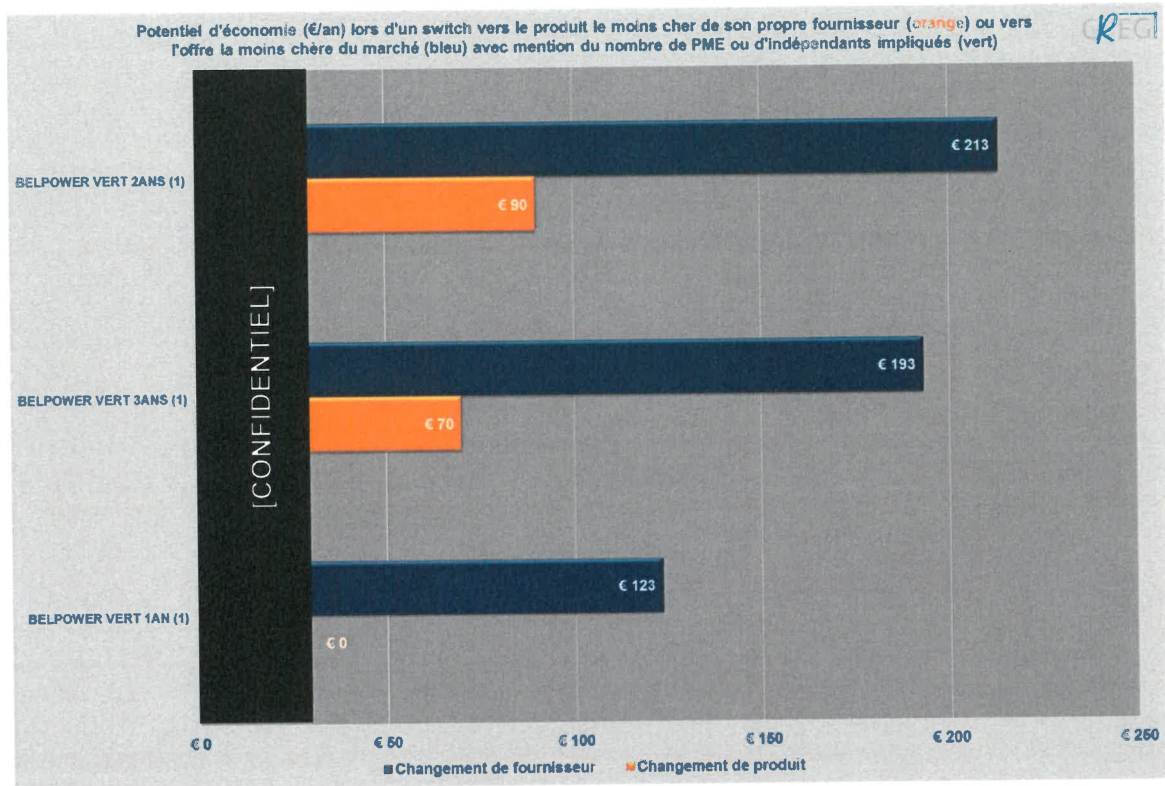
### II.1.1 Aspiravi-Energy

[CONFIDENTIEL]



## II.1.2 Belpower

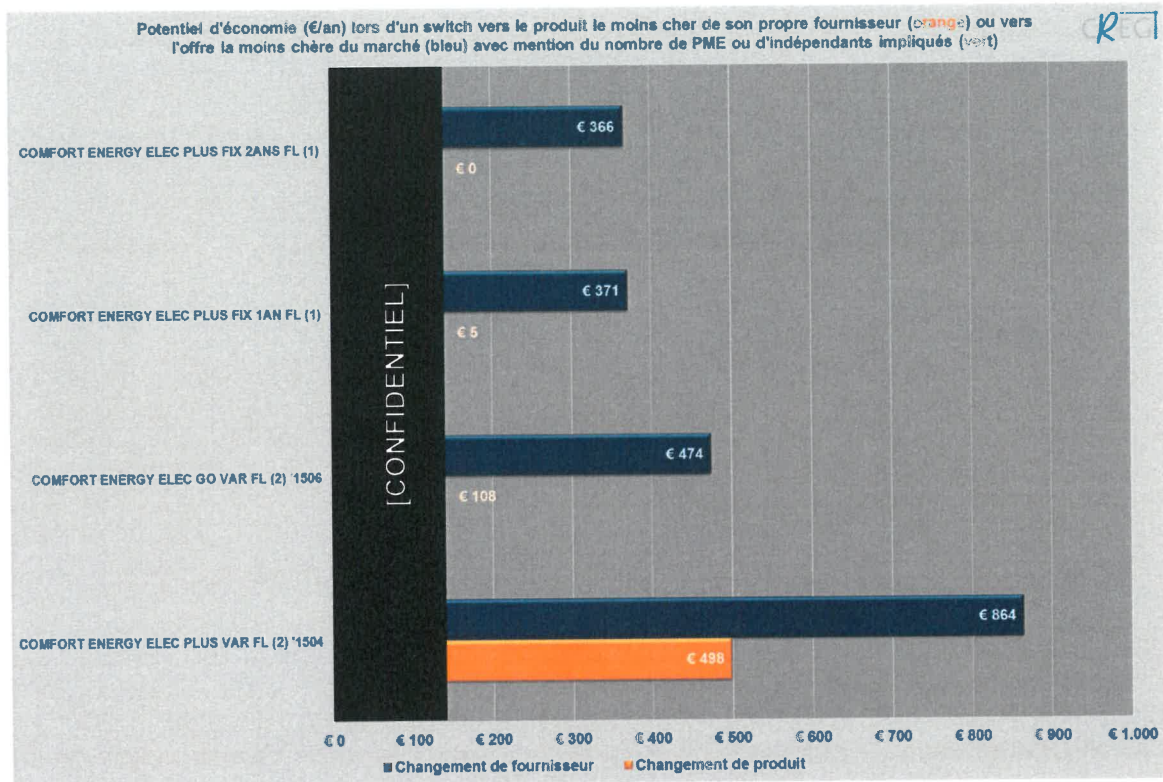
[CONFIDENTIEL]





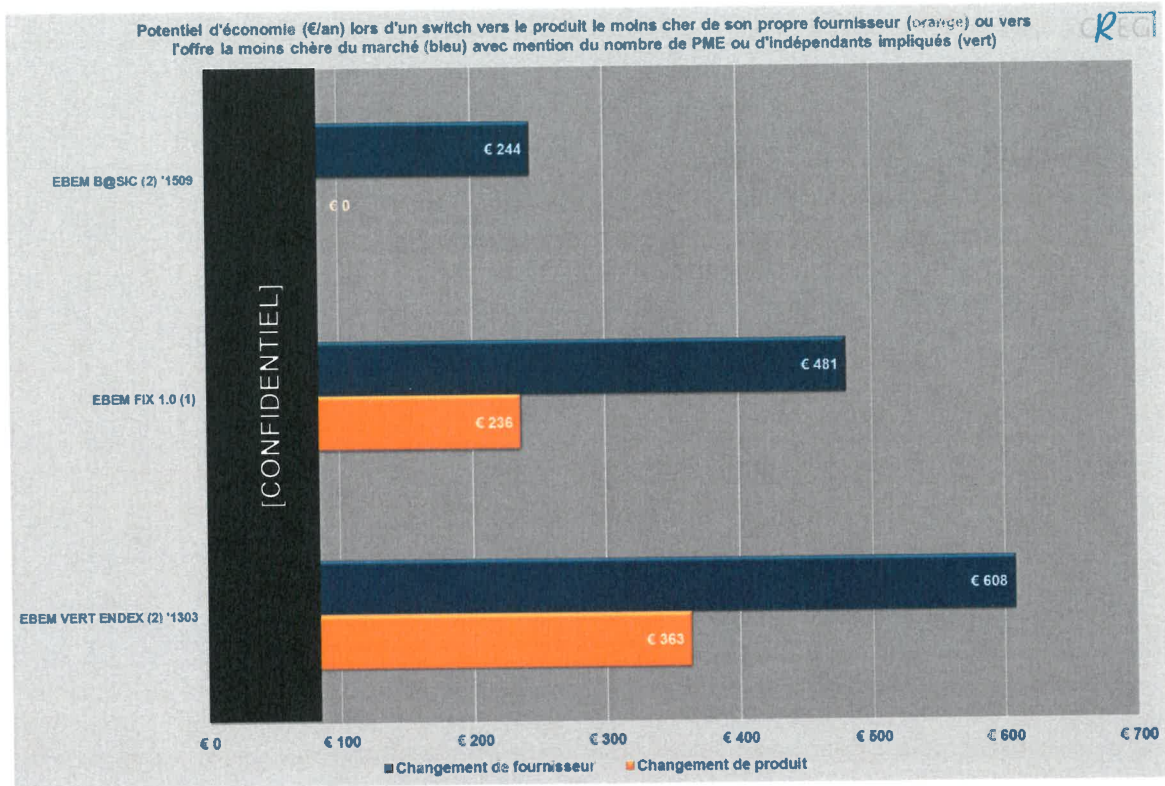
### II.1.3 Comfort Energy

[CONFIDENTIEL]



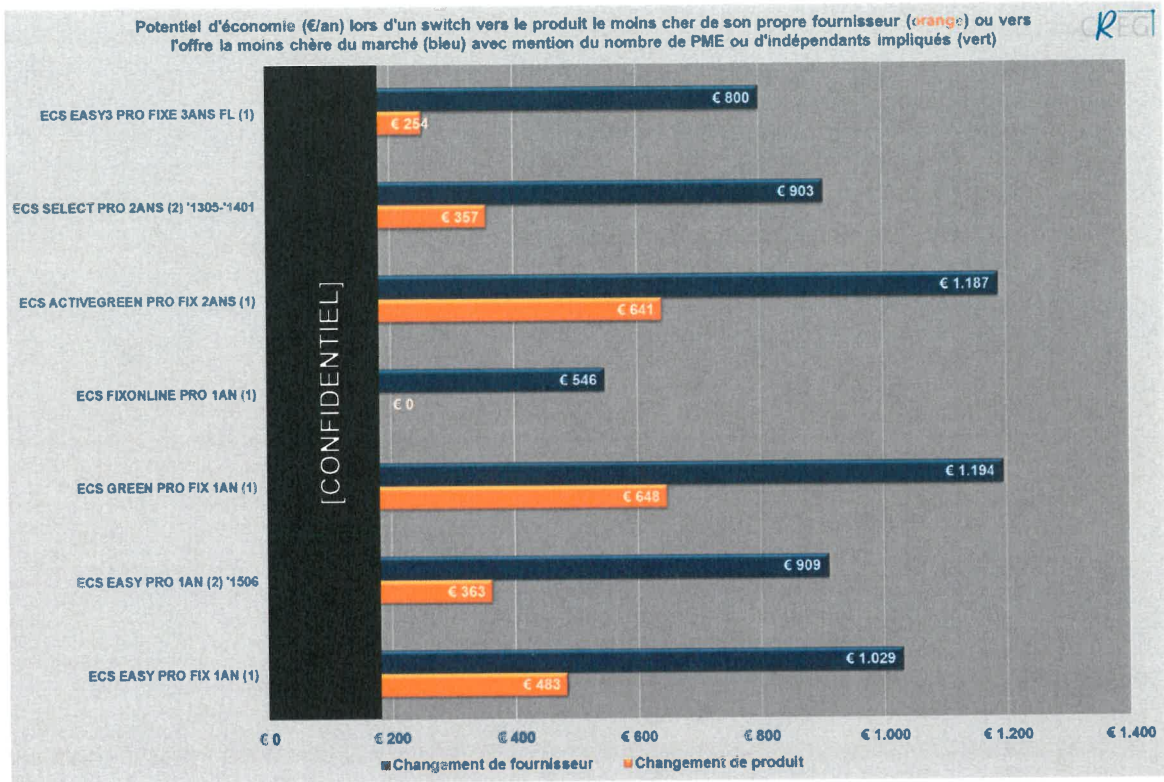
## II.1.4 Ebem

[CONFIDENTIEL]



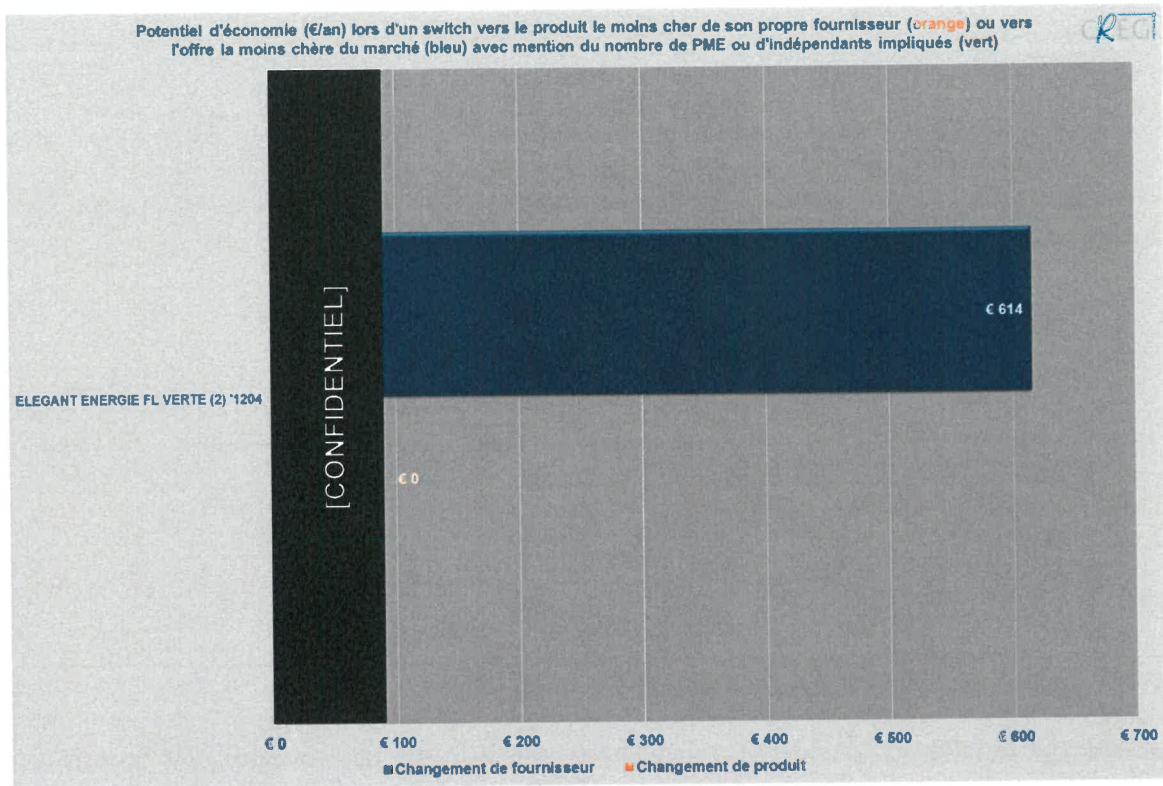
## II.1.5 Electrabel (ECS)

[CONFIDENTIEL]



## II.1.6 Elegant

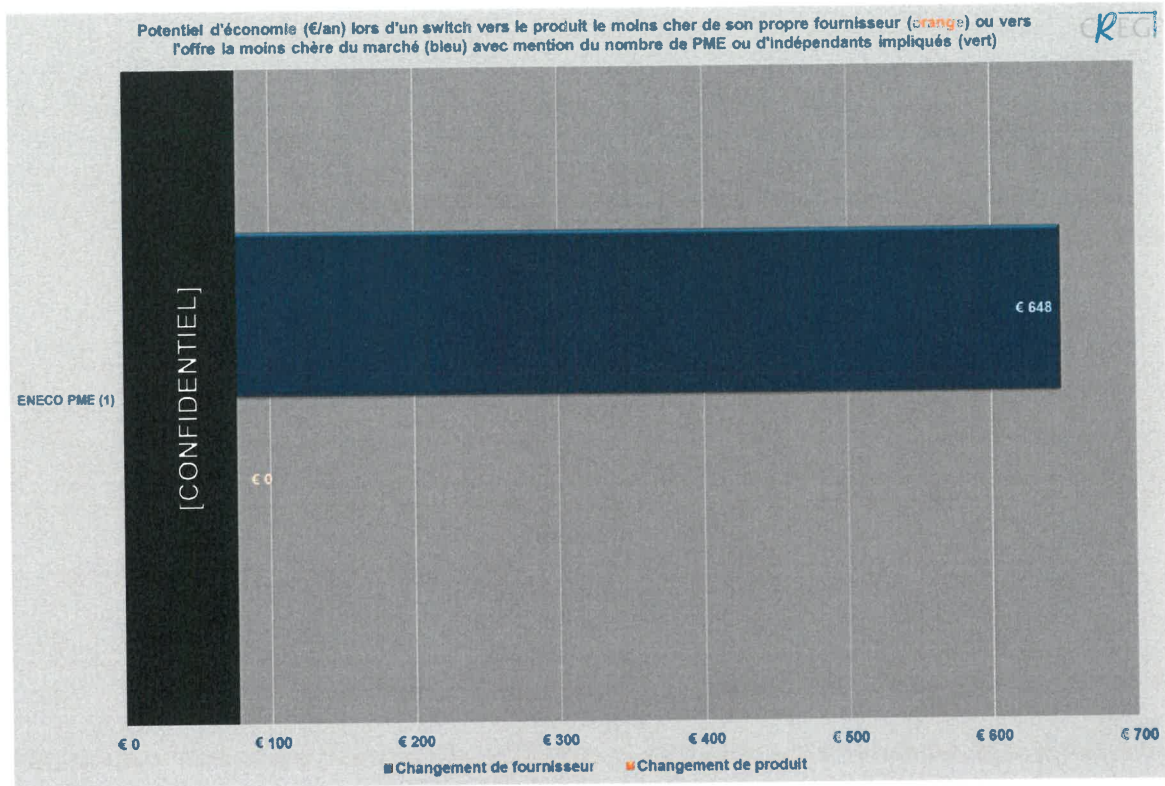
[CONFIDENTIEL]





## II.1.7 Eneco

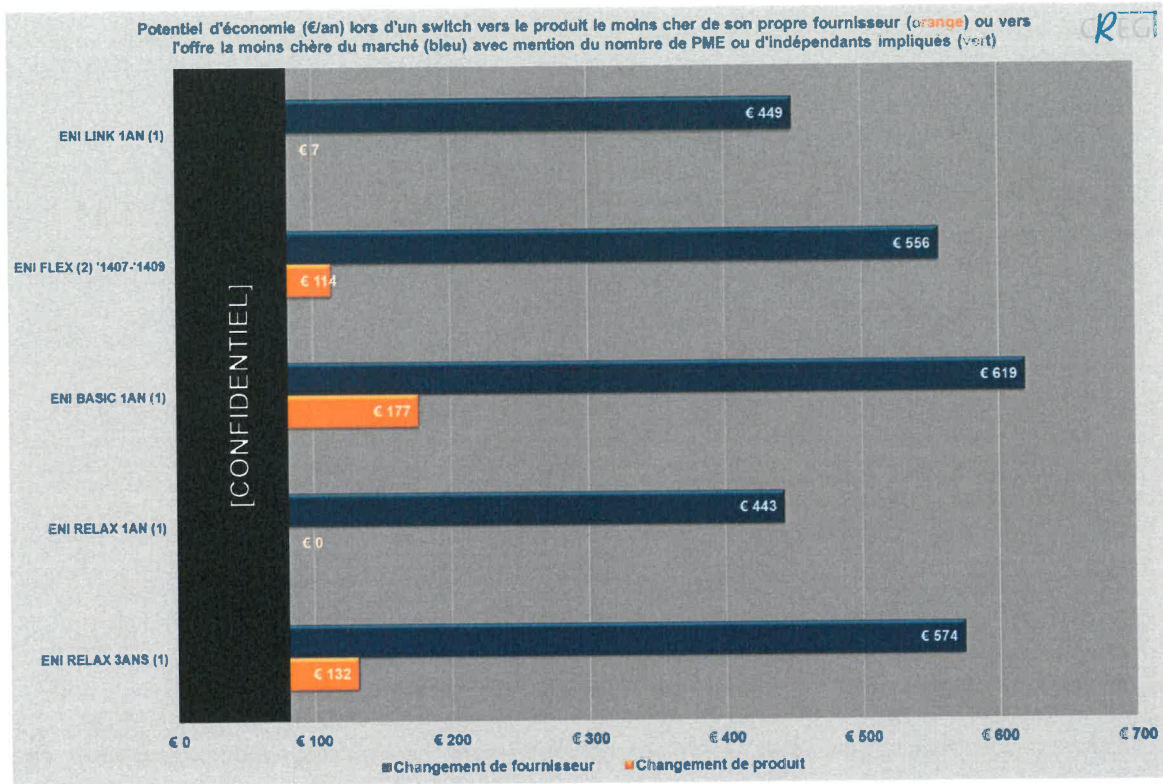
[CONFIDENTIEL]





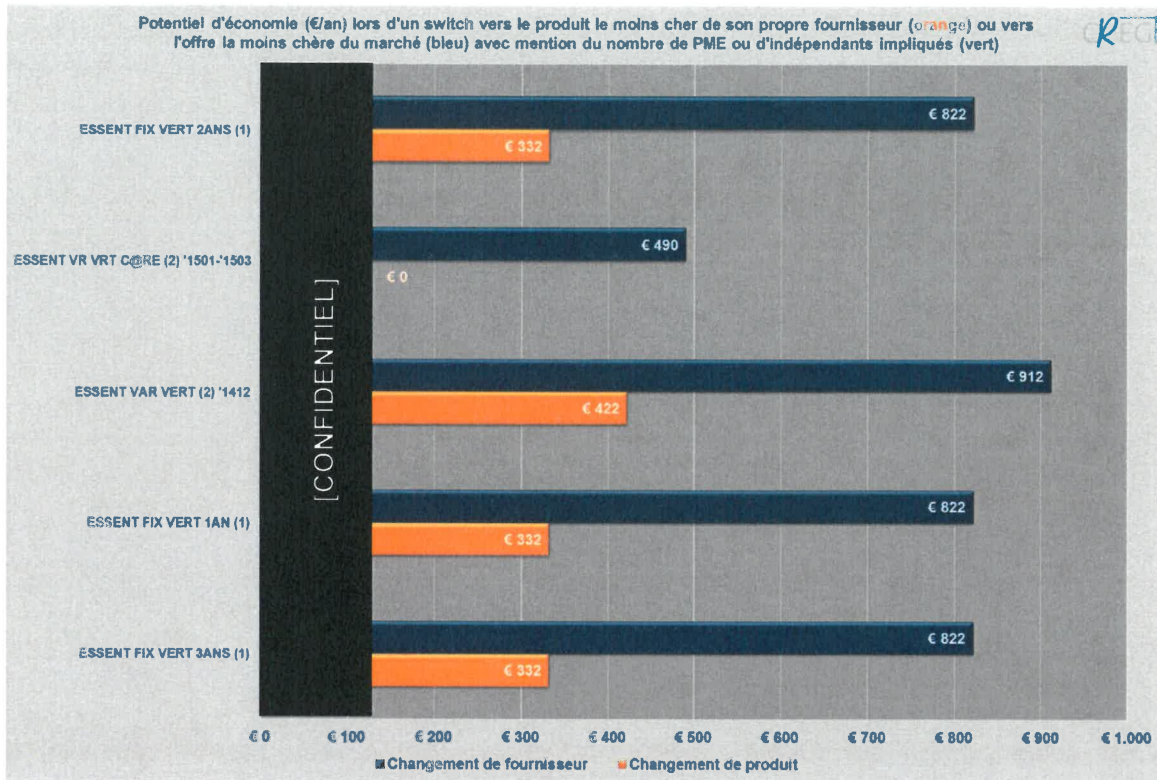
## II.1.8 Eni

[CONFIDENTIEL]



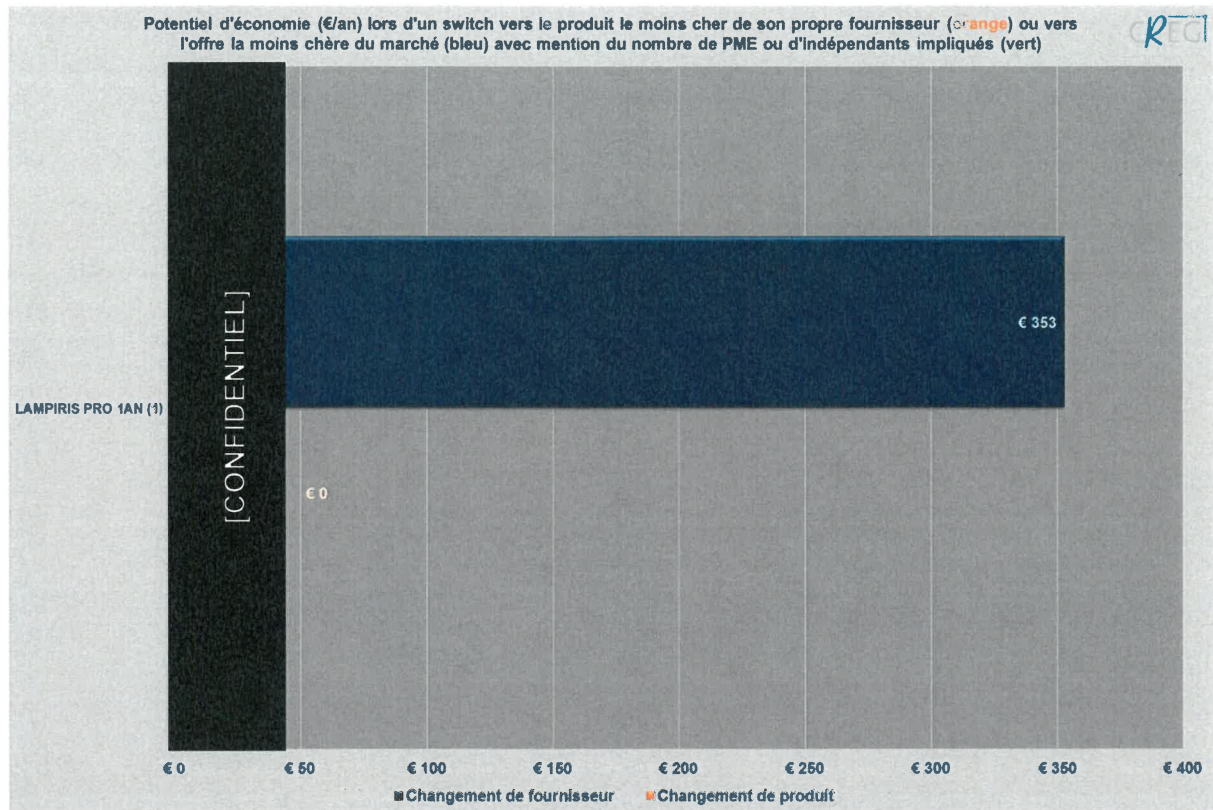
## II.1.9 Essent

[CONFIDENTIEL]



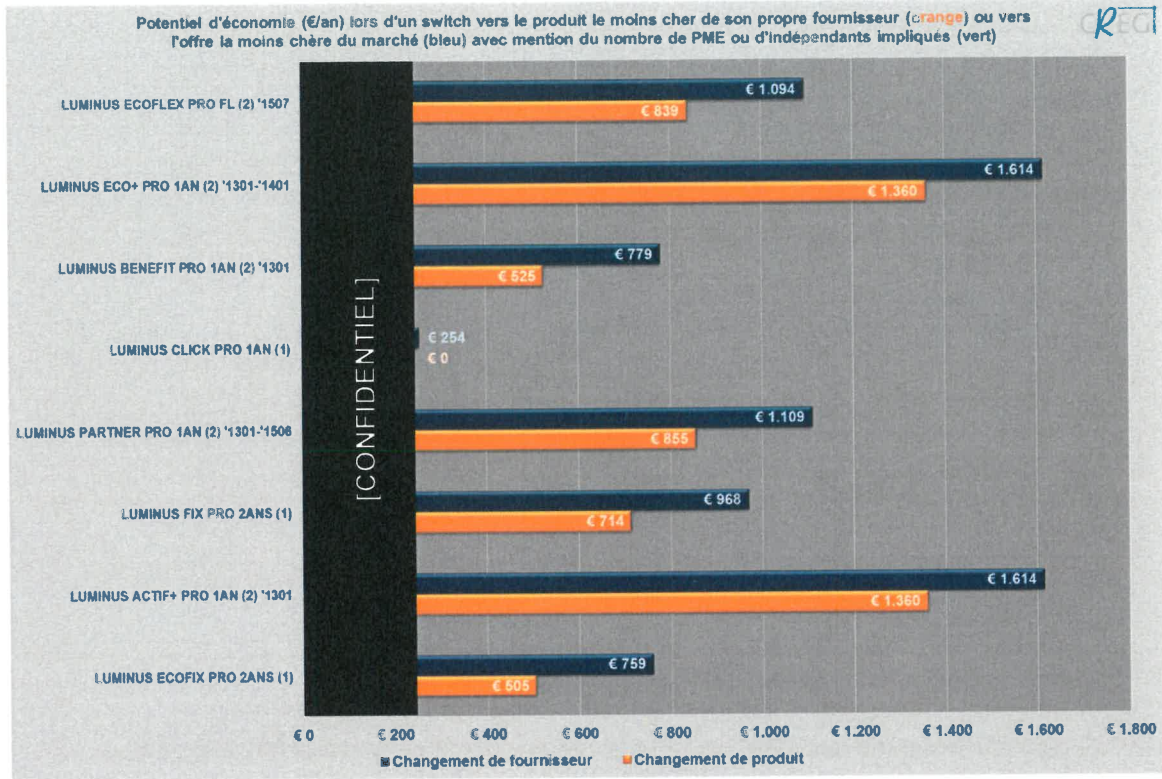
## II.1.10 Lampiris

[CONFIDENTIEL]



## II.1.11 Luminus

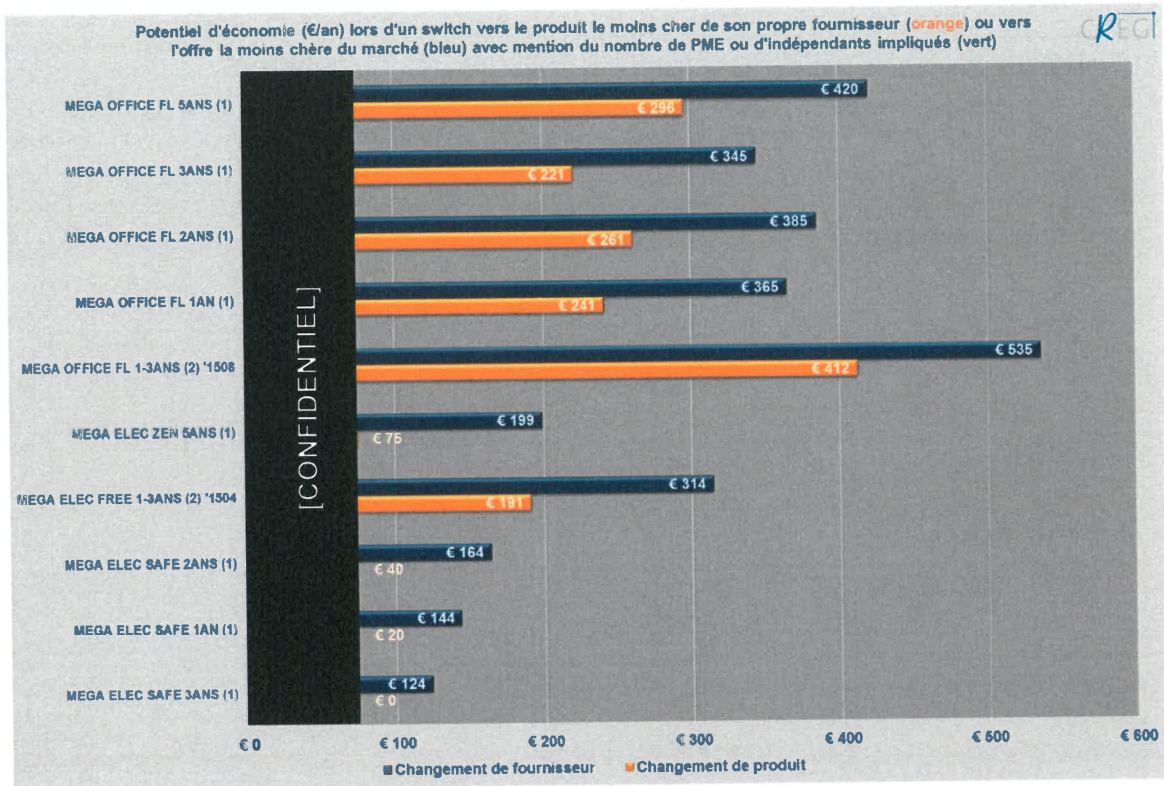
[CONFIDENTIEL]





## II.1.12 Mega

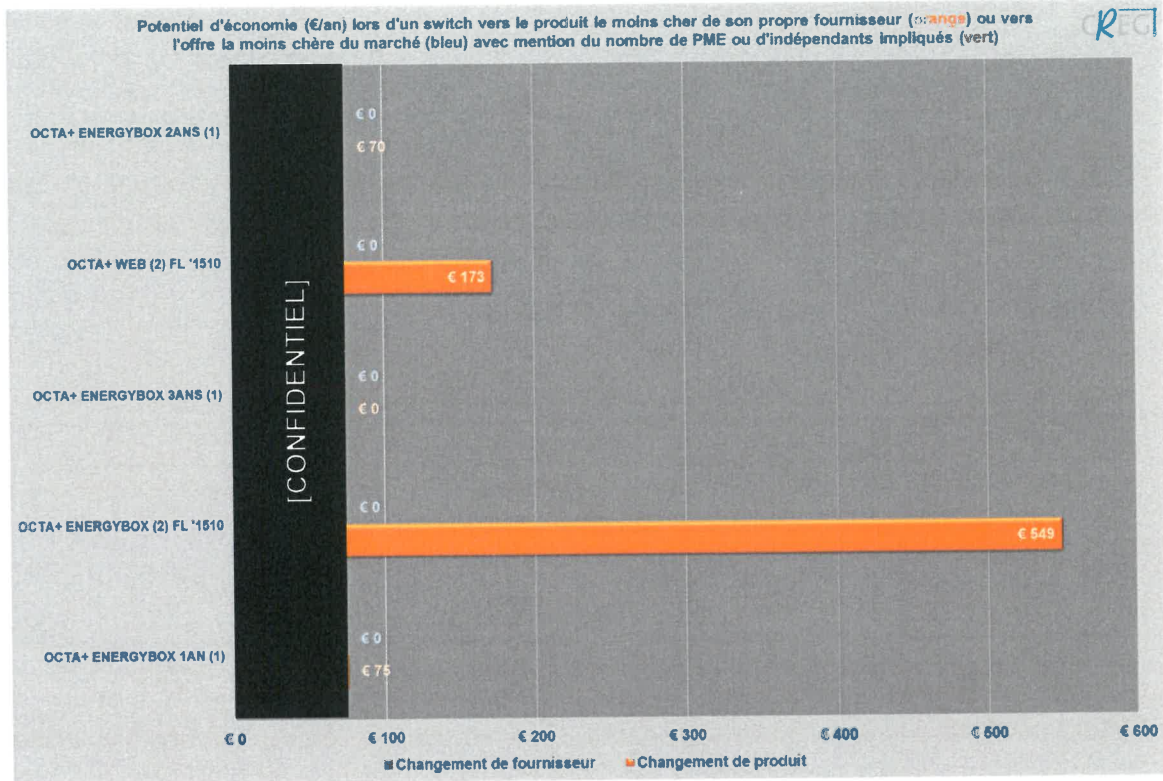
[CONFIDENTIEL]





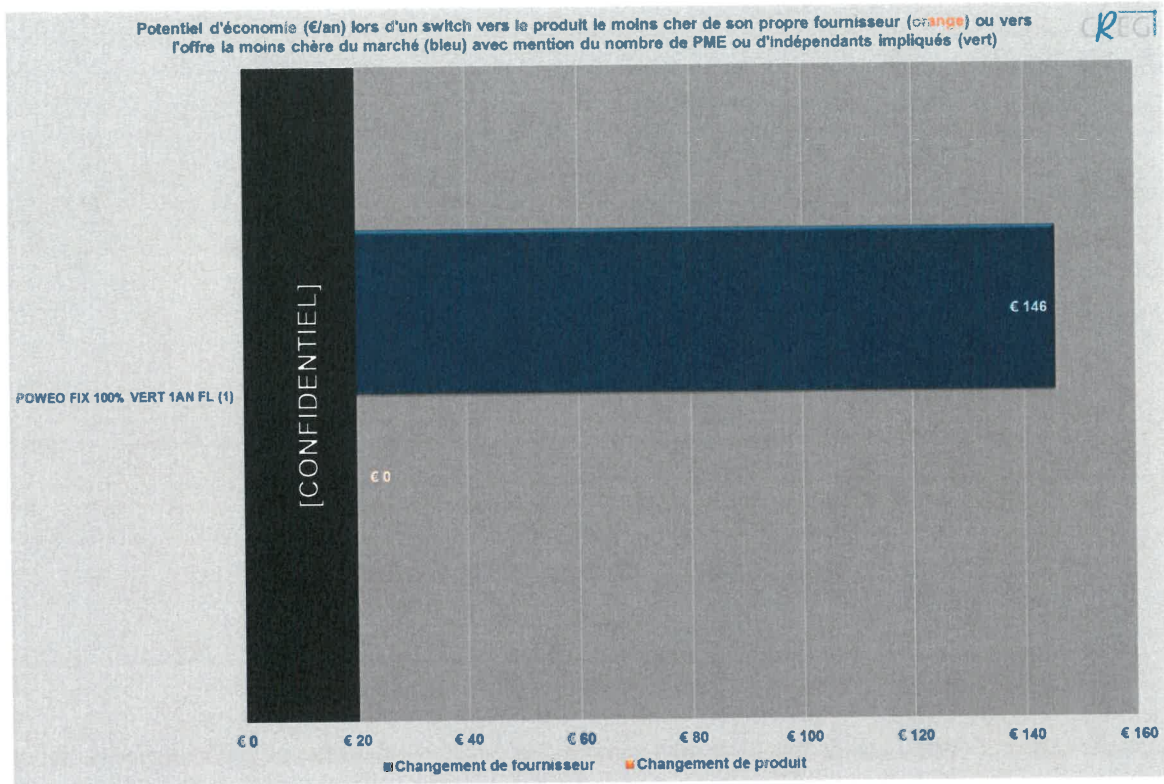
## II.1.13 Octa+

[CONFIDENTIEL]



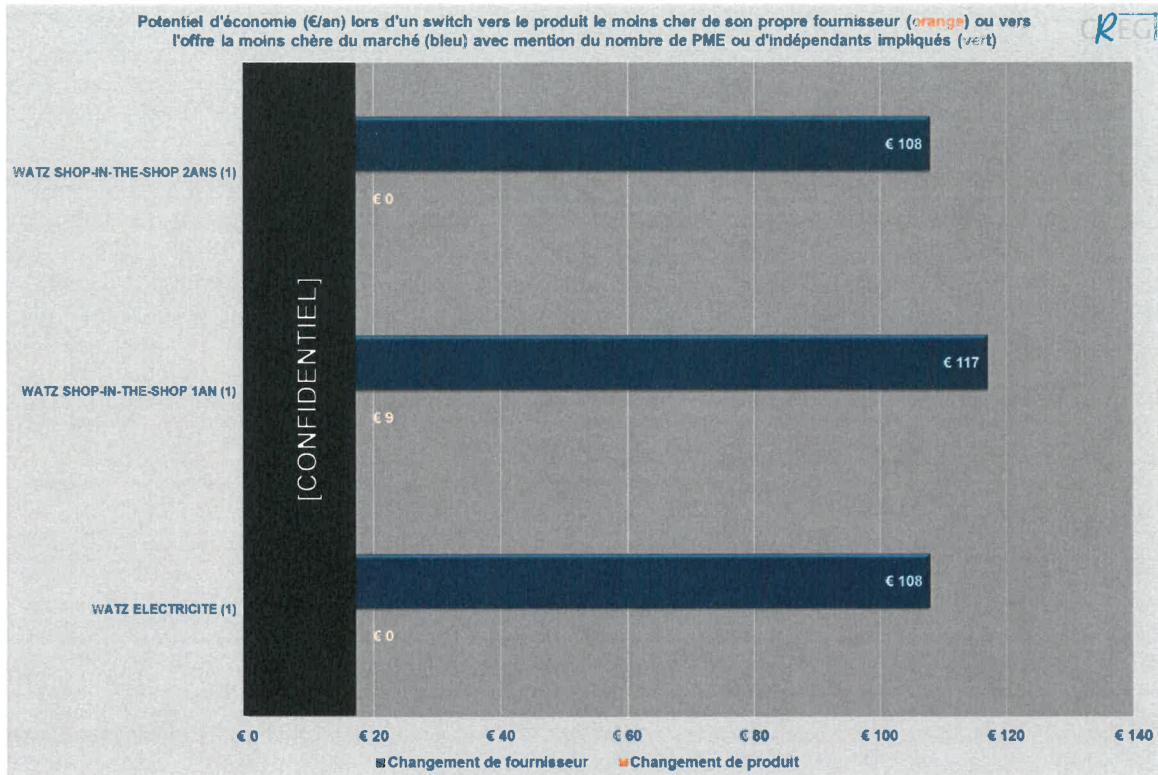
## II.1.14 Poweo

[CONFIDENTIEL]



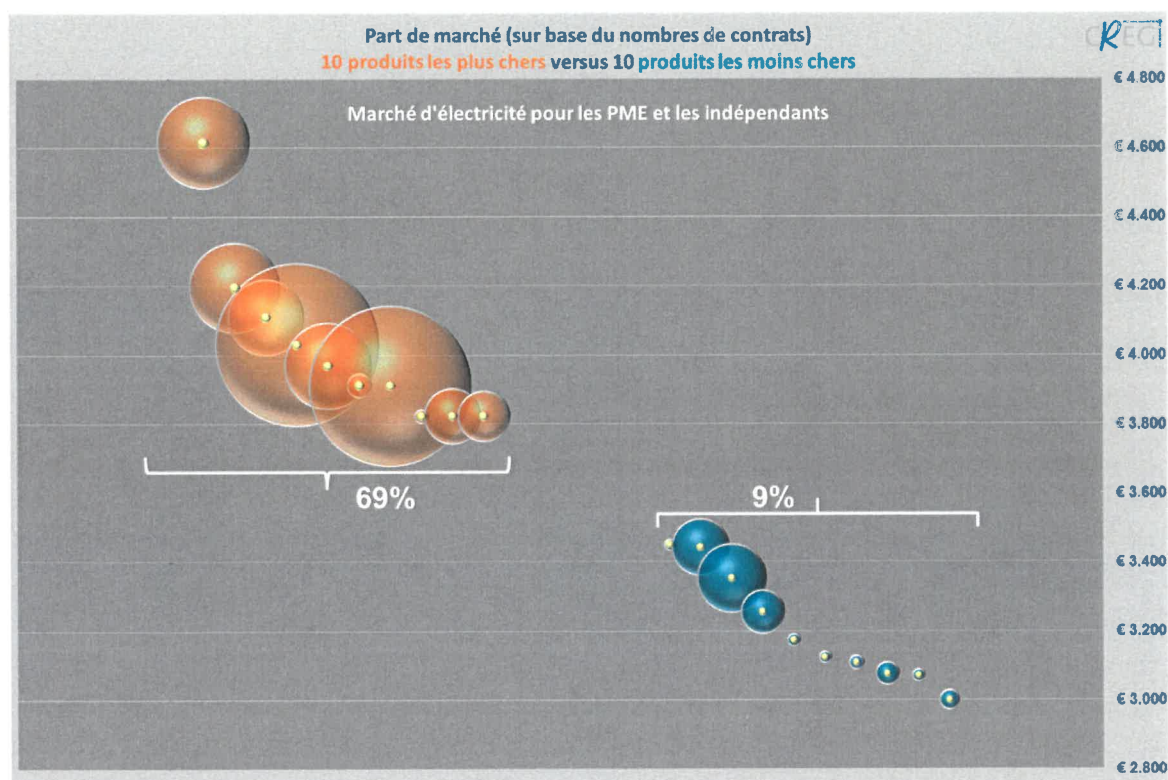
## II.1.15 Watz

[CONFIDENTIEL]



## II.1.16 Part de marché des 10 produits les plus chers contre les 10 produits les meilleurs marché

Le graphique ci-dessous donne un aperçu des dix produits les plus chers (sphères orange), ainsi que de leur part de marché et le niveau de prix y afférent, représentant 69 % du marché. Les dix produits les meilleurs marché ne représentent quant à eux que 9 % de l'ensemble du marché. 1/5 du marché se situe à un niveau de prix moyen sur le marché. Environ 7 contrats sur 10 sur le marché se situent parmi les dix produits les plus chers du marché, alors que seule une très petite minorité a souscrit un des dix produits les meilleurs marché.



### **II.1.17 Part de marché du produit principal par fournisseur**

Le graphique ci-dessous donne un aperçu par ordre alphabétique de tous les fournisseurs, de la part de marché du produit le plus important de leur portefeuille et du niveau de prix y afférent. La principale conclusion que l'on peut tirer de ce graphique, en combinaison avec les résultats du graphique précédent (voir II.1.16), est que le produit le plus important du portefeuille d'une majorité de fournisseurs se trouve dans le segment le plus cher du marché.

[CONFIDENTIEL]

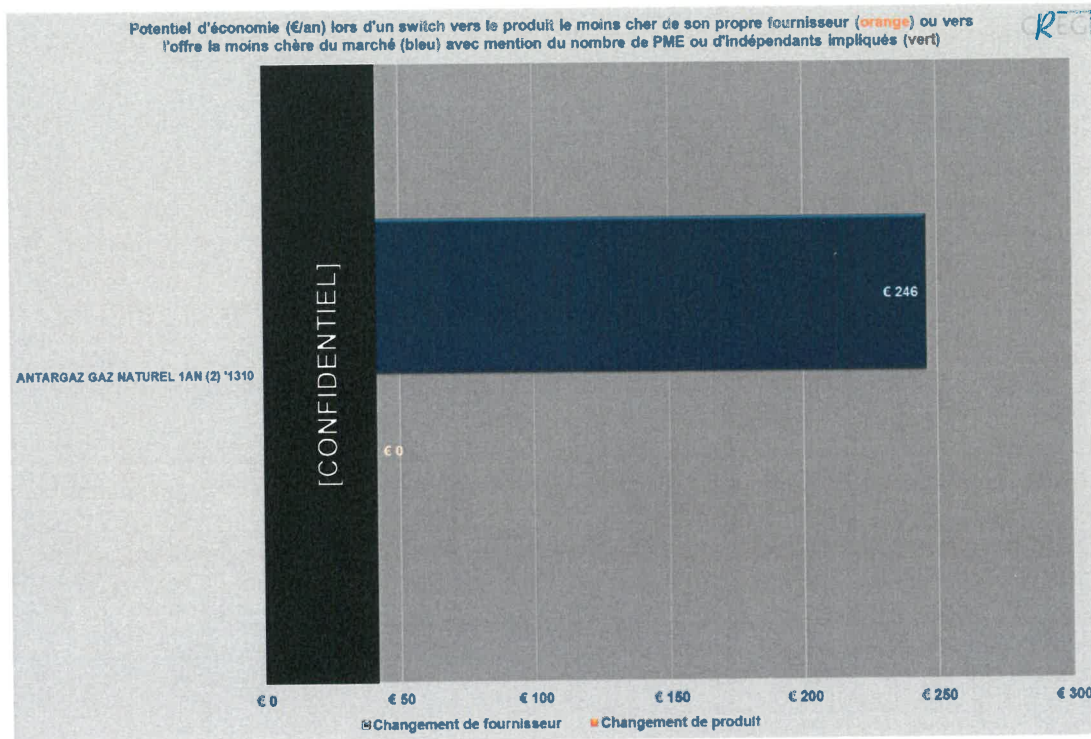


## II.2 Gaz naturel (100.000kWh/an, transport inclus)

Explications pratiques des graphiques: voir le point I.1.1

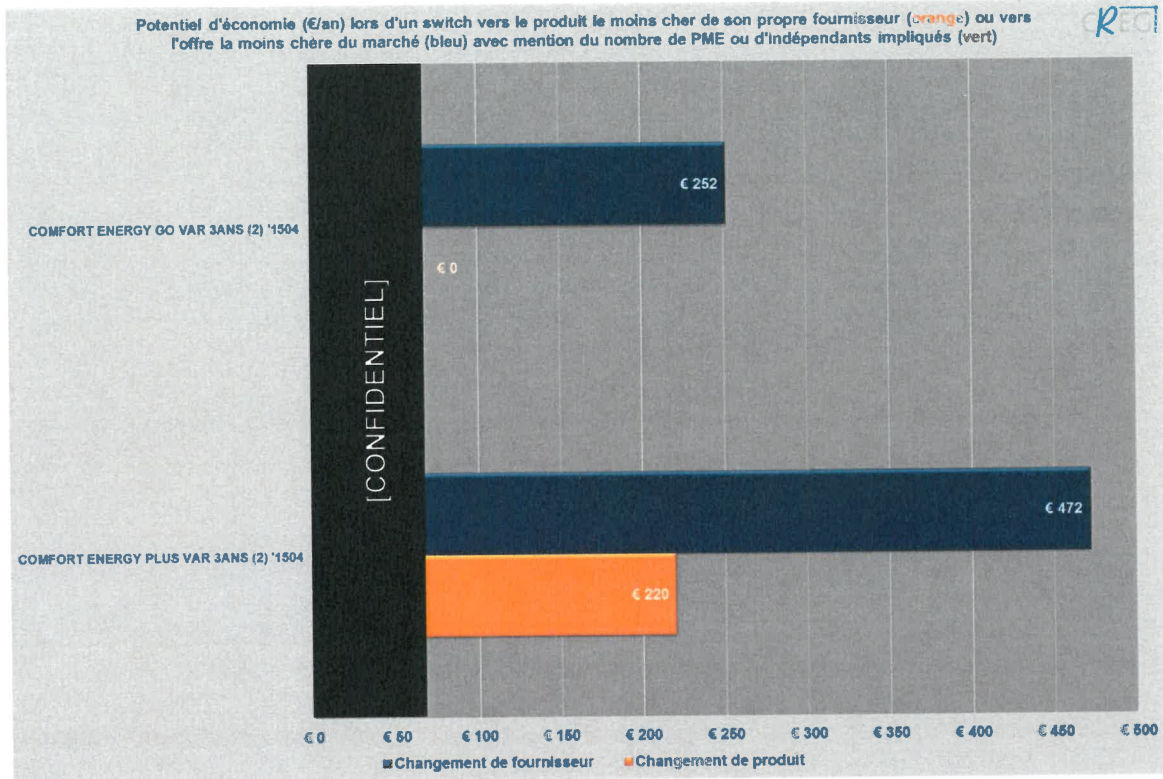
### II.2.1 Antargaz

[CONFIDENTIEL]



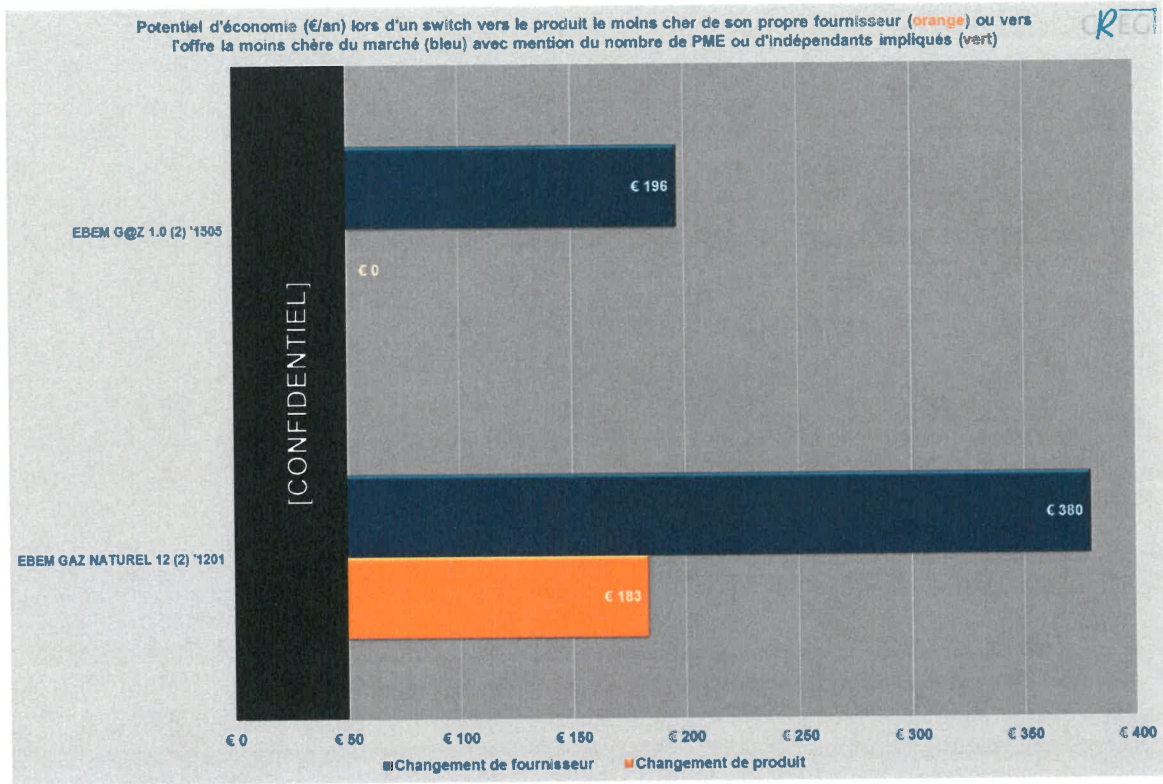
## II.2.2 Comfort Energy

[CONFIDENTIEL]



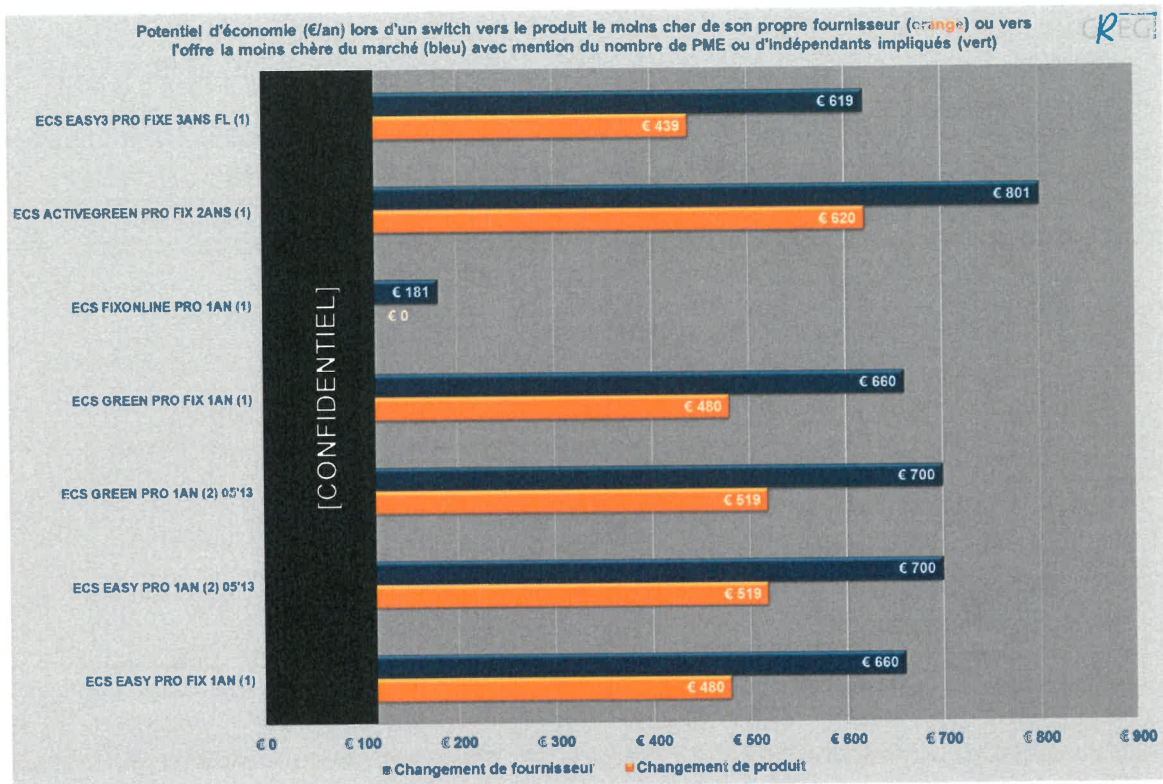
## II.2.3 Ebem

[CONFIDENTIEL]



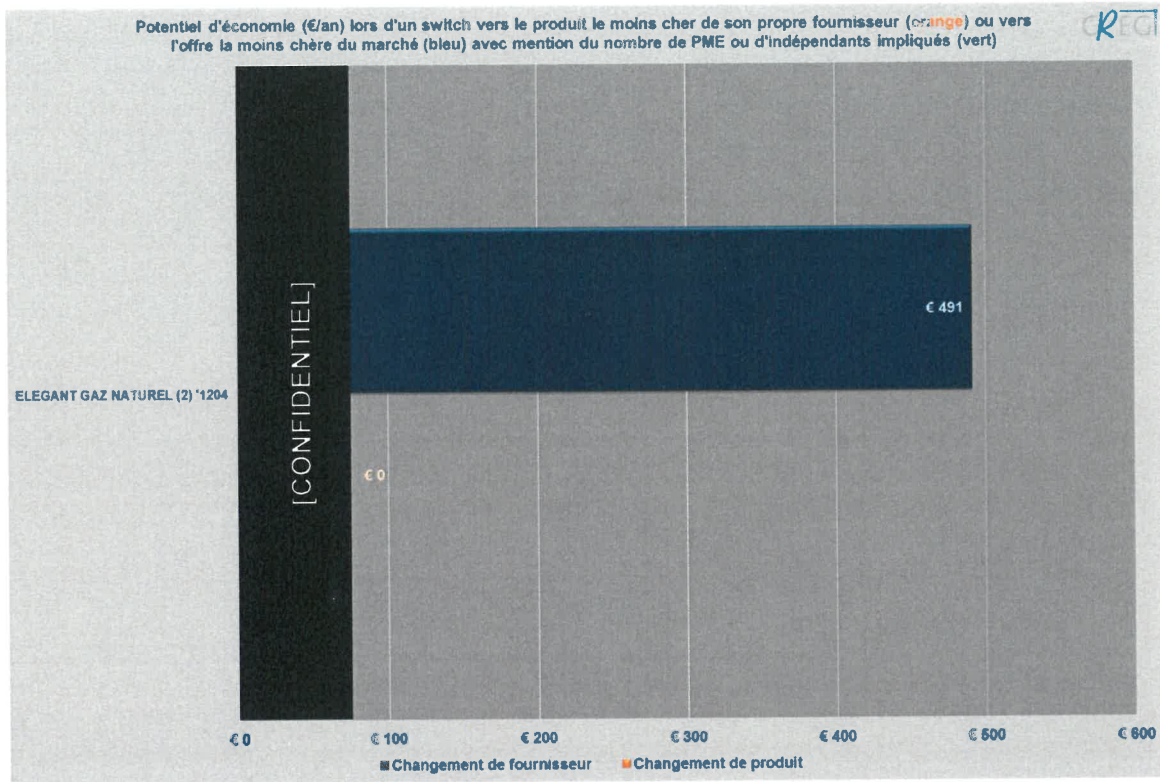
## II.2.4 Electrabel (ECS)

[CONFIDENTIEL]



## II.2.5 Elegant

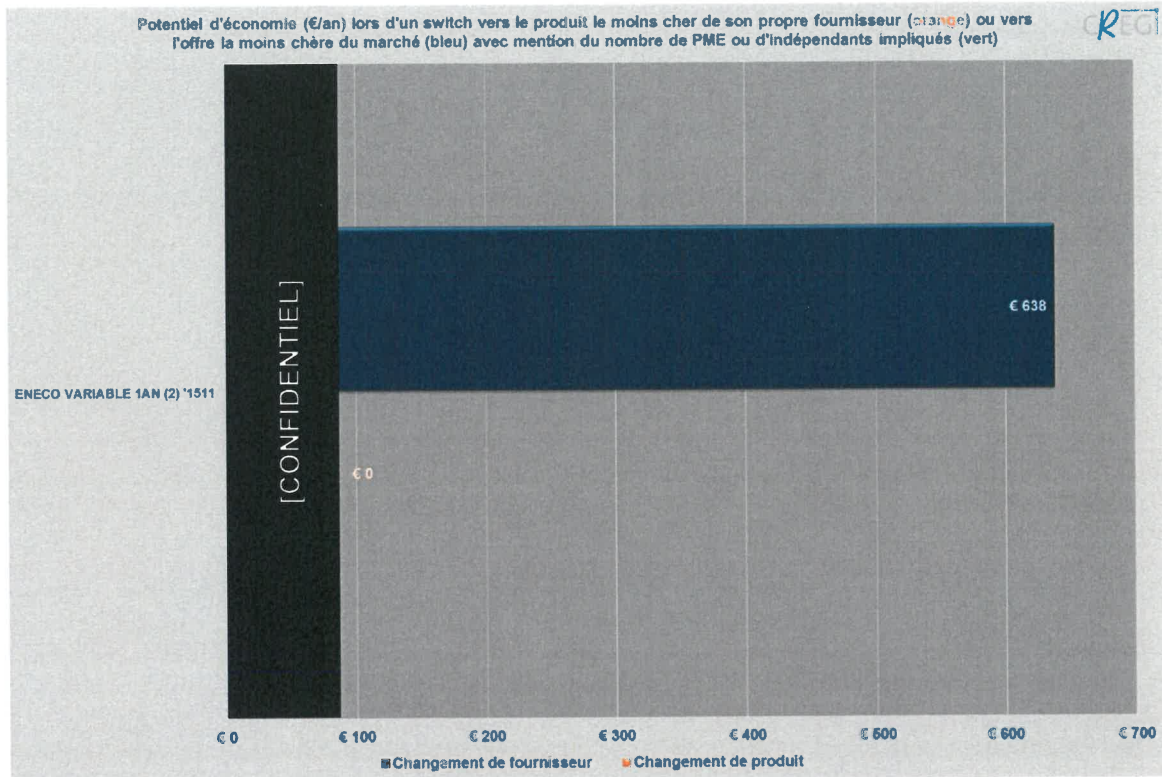
[CONFIDENTIEL]





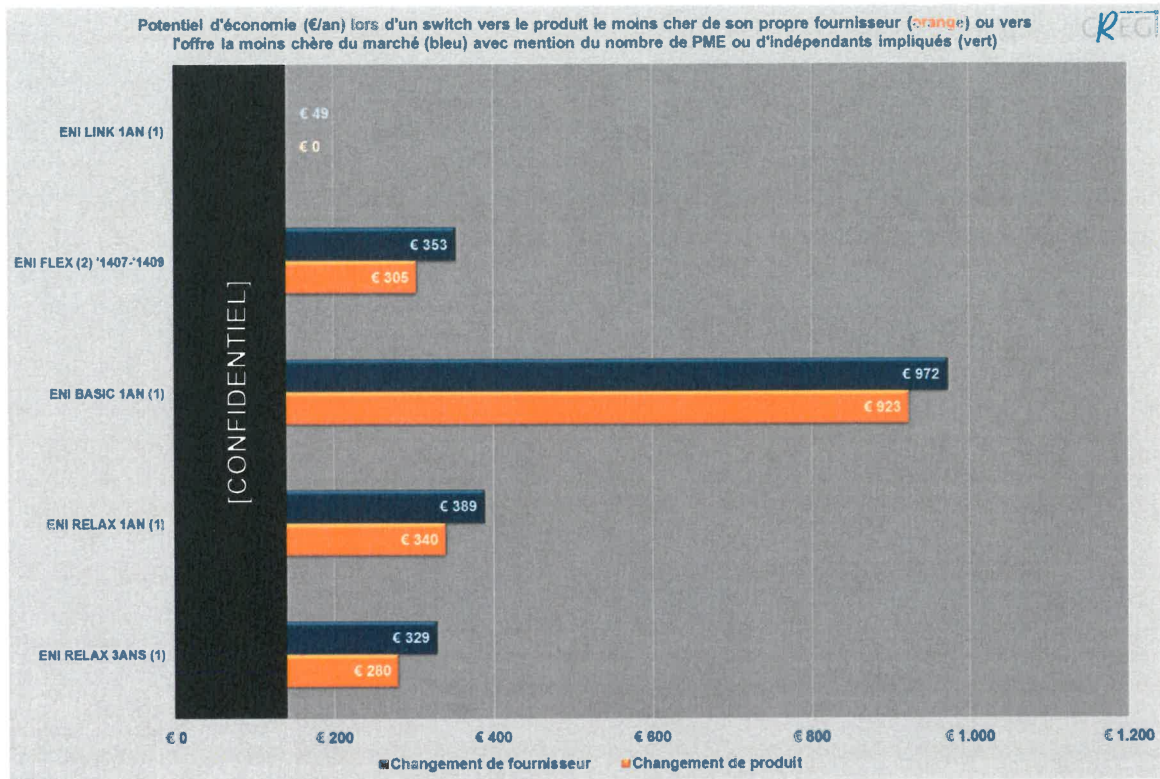
## II.2.6 Eneco

[CONFIDENTIEL]



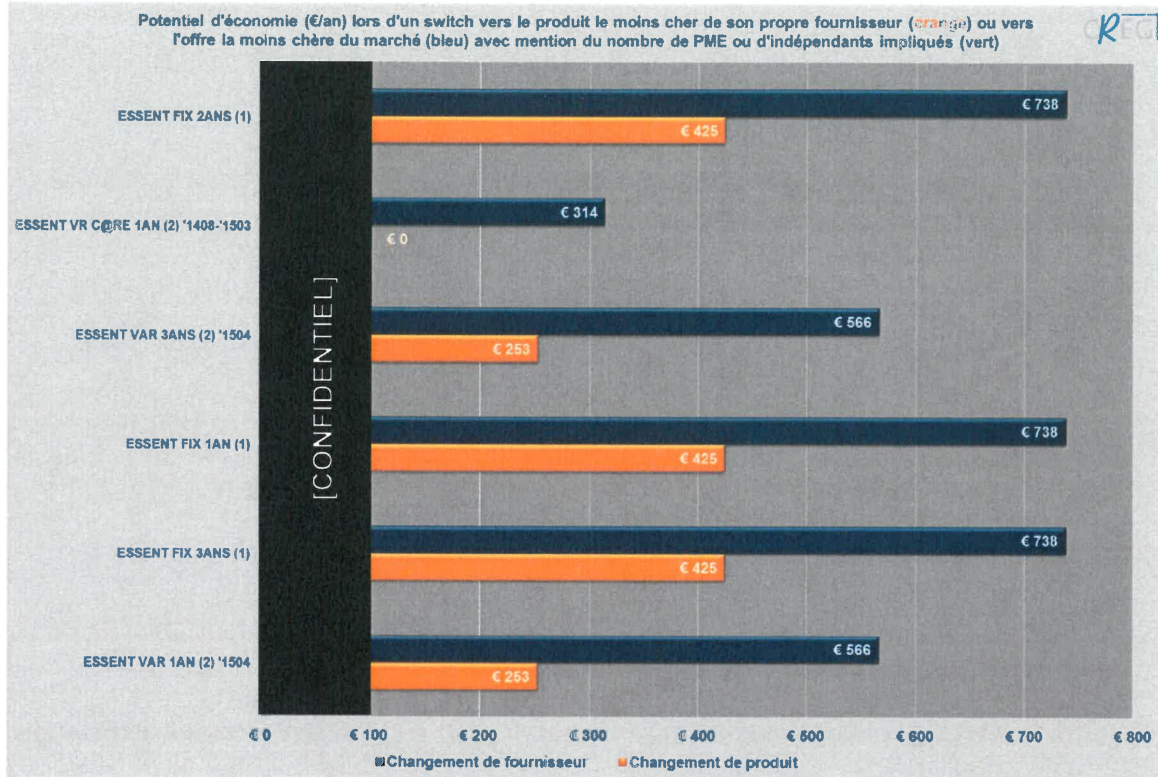
## II.2.7 Eni

[CONFIDENTIEL]



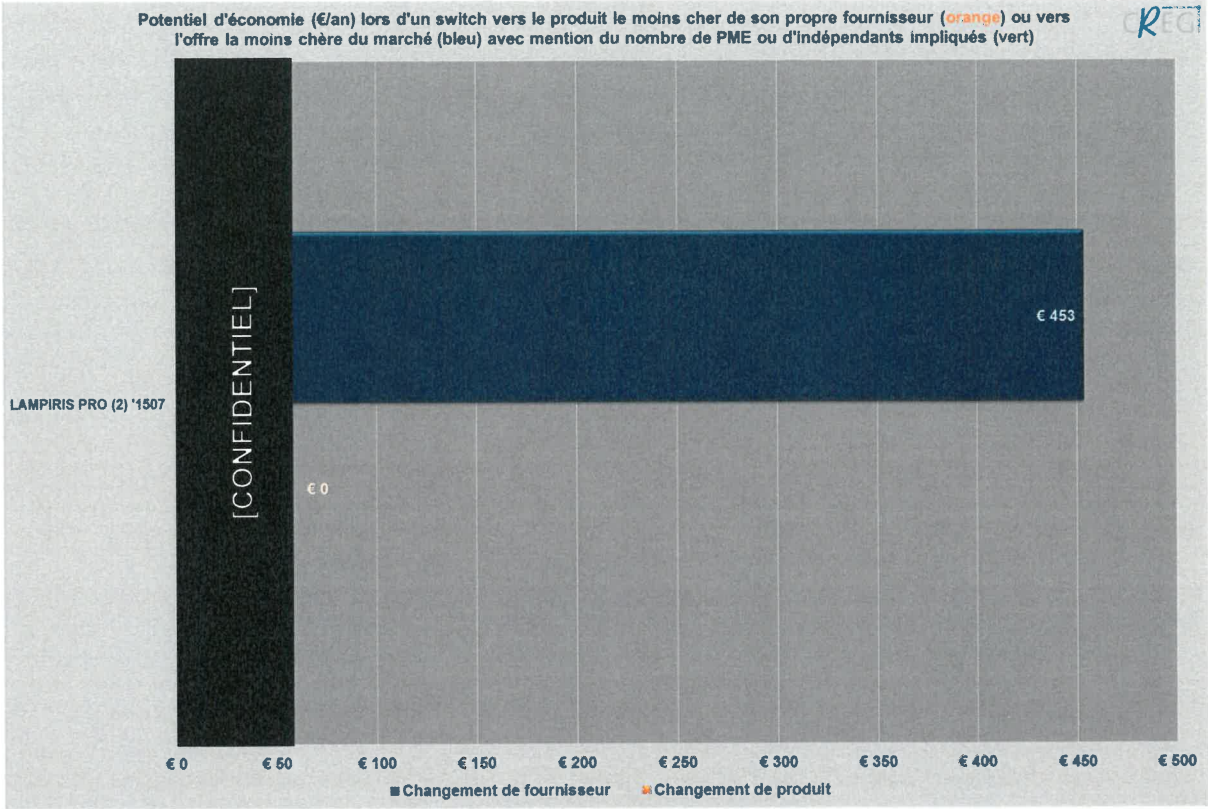
## II.2.8 Essent

[CONFIDENTIEL]



## II.2.9 Lampiris

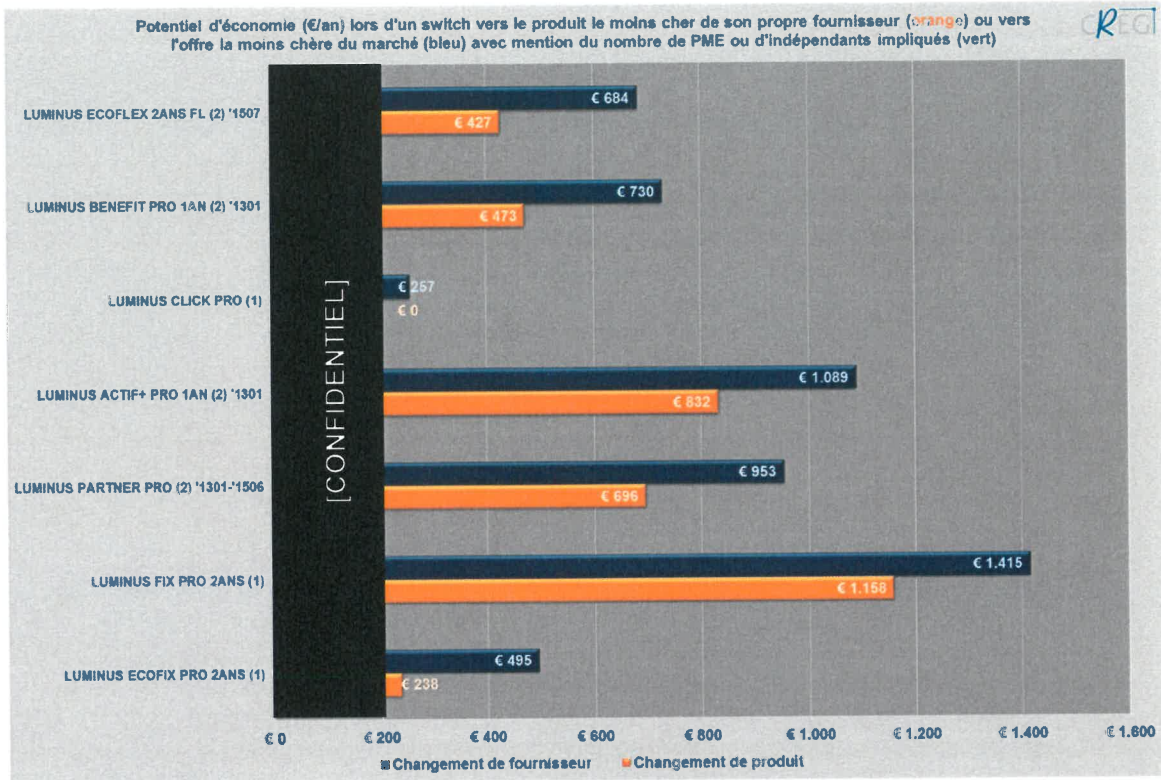
[CONFIDENTIEL]





## II.2.10 Luminus

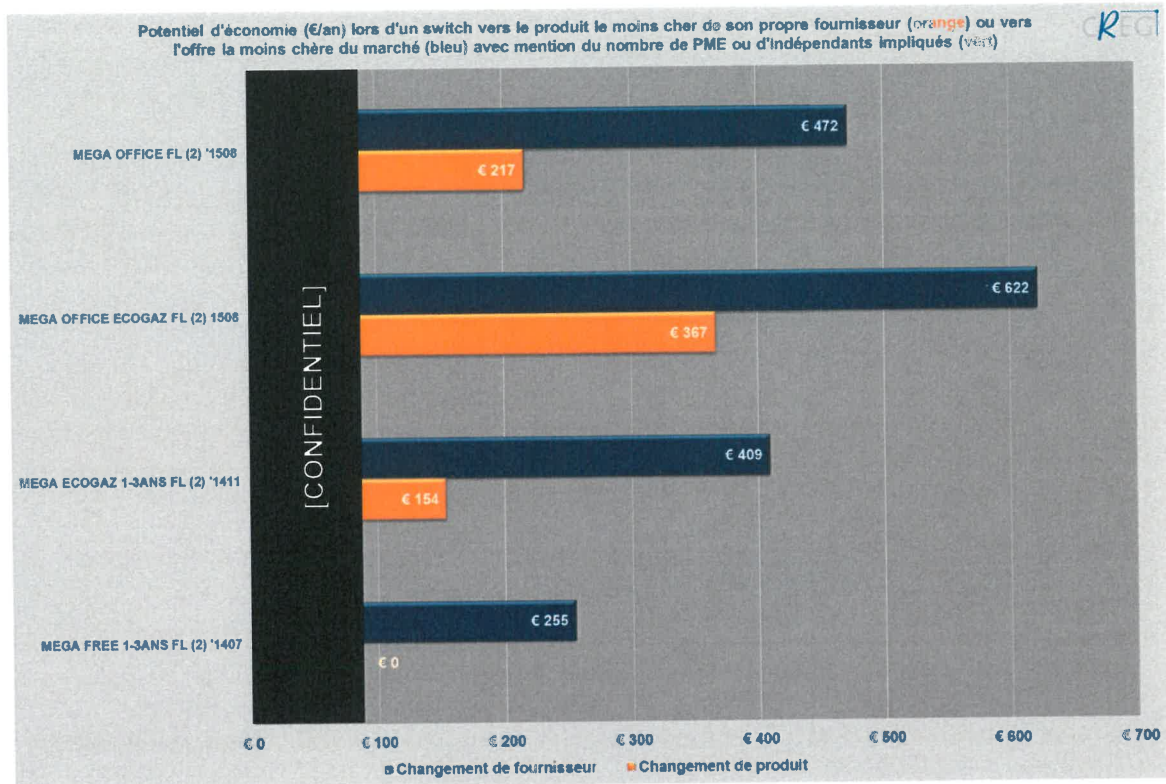
[CONFIDENTIEL]





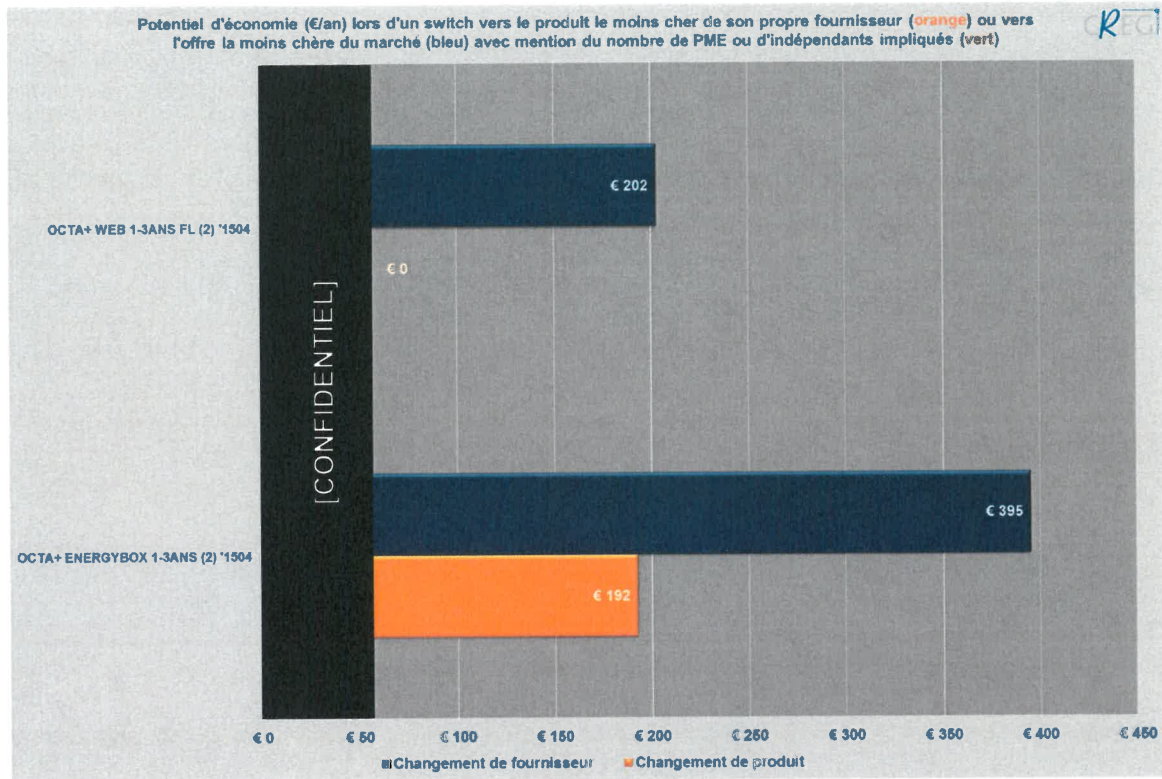
## II.2.11 Mega

[CONFIDENTIEL]



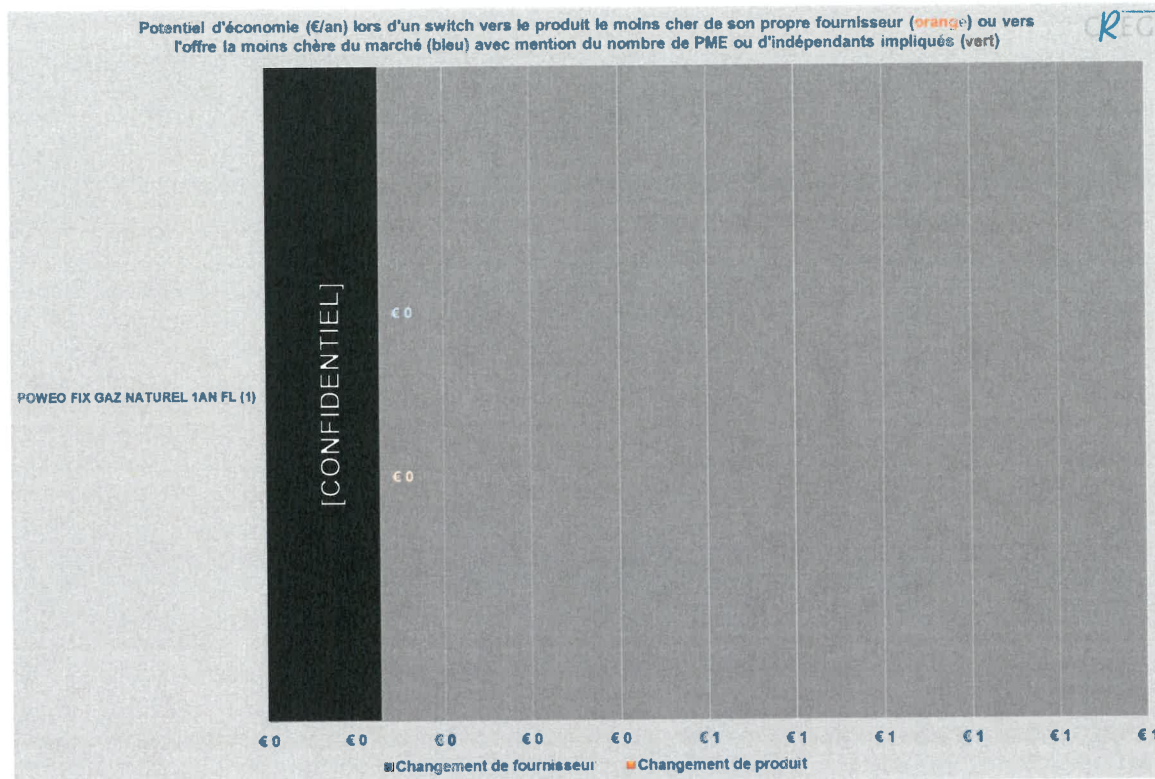
## II.2.12 Octa+

[CONFIDENTIEL]



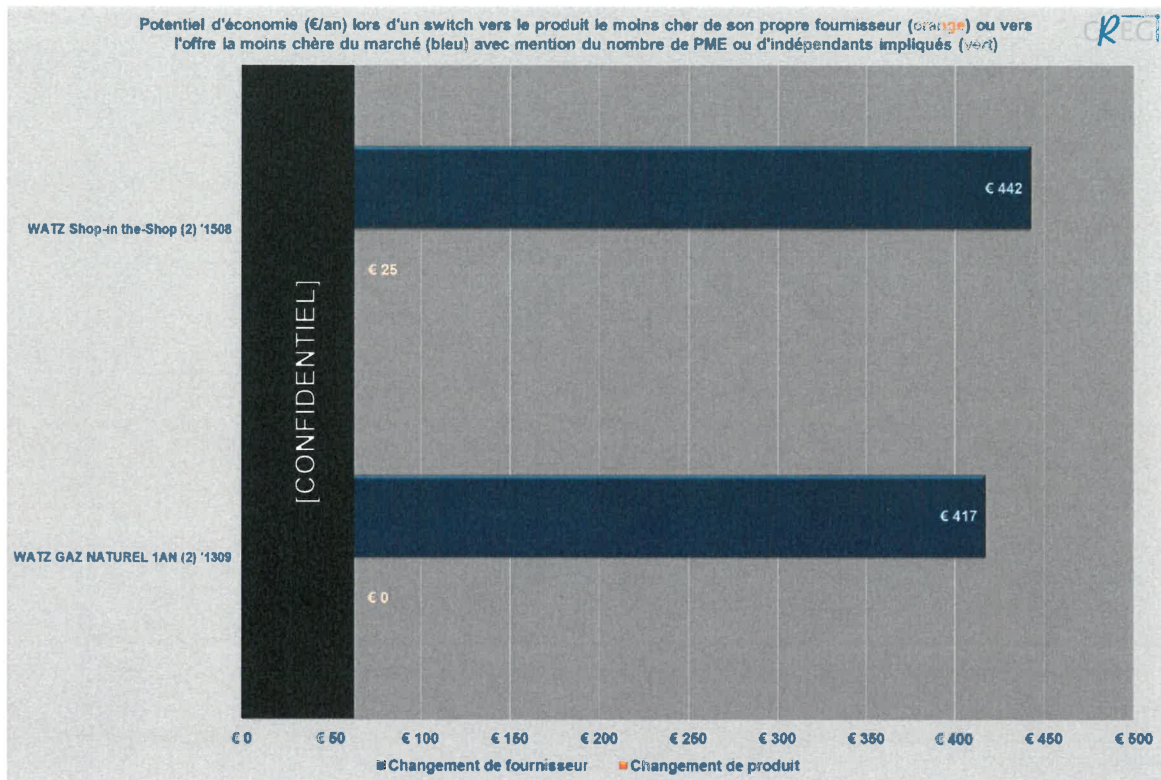
## II.2.13 Poweo

[CONFIDENTIEL]



## II.2.14 Watz

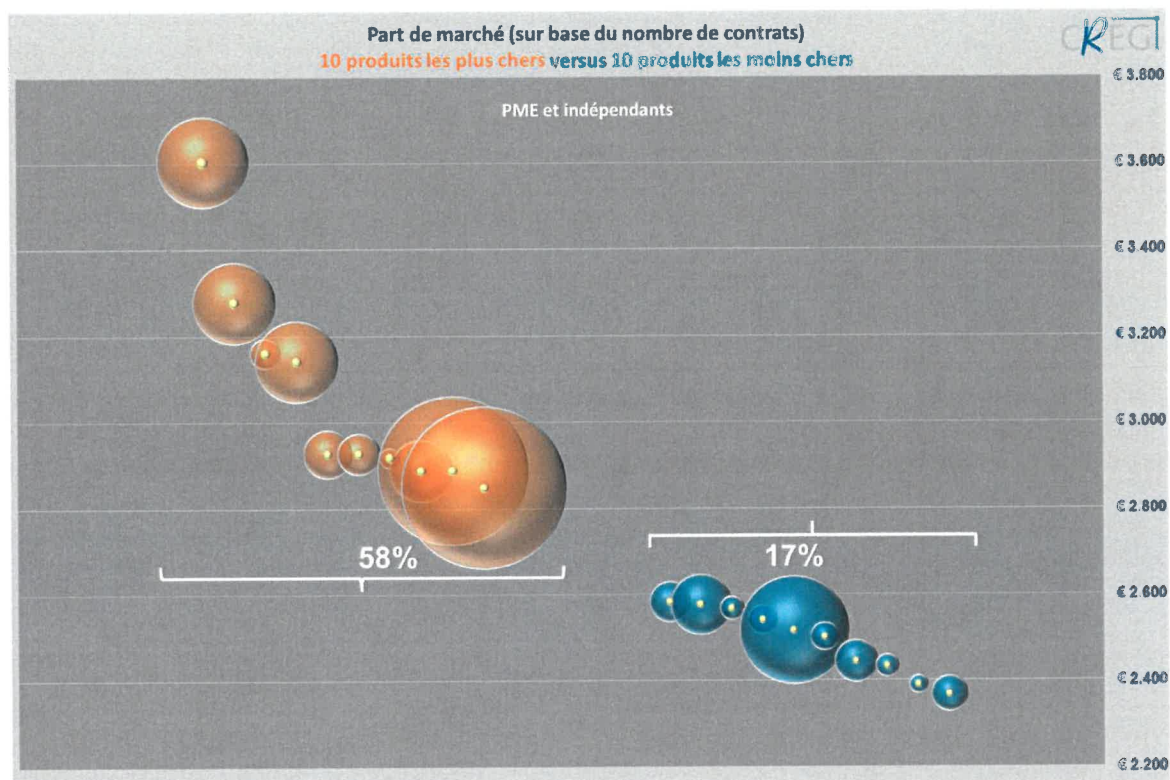
[CONFIDENTIEL]





## II.2.15 Part de marché des 10 produits les plus chers contre les 10 produits les meilleurs marché

Le graphique ci-dessous donne un aperçu des dix produits les plus chers (sphères orange), ainsi que de leur part de marché et le niveau de prix y afférent, représentant 58 % du marché. Les dix produits les meilleurs marché ne représentent quant à eux que 17 % de l'ensemble du marché. Un quart du marché se situe à un niveau de prix moyen sur le marché. Six contrats sur dix sur le marché se situent parmi les dix produits les plus chers du marché, alors que seule une minorité a souscrit un des dix produits les meilleurs marché.





### **II.2.16 Part de marché du produit principal par fournisseur**

Le graphique ci-dessous donne un aperçu par ordre alphabétique de tous les fournisseurs, de la part de marché du produit le plus important de leur portefeuille et du niveau de prix y afférent. La principale conclusion que l'on peut tirer de ce graphique, en combinaison avec les résultats du graphique précédent (voir II.2.15), est que le produit le plus important du portefeuille d'une majorité de fournisseurs se trouve dans le segment le plus cher du marché.

[CONFIDENTIEL]

### **III. ANALYSE DU PORTEFEUILLE DE PRODUITS DES FOURNISSEURS À LA LUMIÈRE DES DONNÉES DISPONIBLES SUR LE COMPORTEMENT DE SWITCH EN BELGIQUE**

On observe ces dernières années un pourcentage de switch relativement élevé en Belgique. La publication commune de la CREG et des trois régulateurs régionaux de l'énergie "Evolution des marchés de l'électricité et du gaz naturel en Belgique"<sup>7</sup> et le rapport d'évaluation intermédiaire<sup>8</sup> de la CREG relatif au mécanisme de filet de sécurité en font état. Il ressort en outre de la publication européenne<sup>9</sup> du *VaasaETT Global Energy Think Tank*, acteur international majeur sur le plan de la collecte et l'analyse de données notamment sur le comportement de switch des consommateurs énergétiques, que la Belgique présente un taux élevé de switching en comparaison avec les autres pays européens.

Il ressort toutefois ce qui suit des graphiques des chapitres I et II :

- Une grande majorité des contrats fait partie du segment de marché plus cher.
- Chez les fournisseurs proposant plusieurs produits, le portefeuille est composé en majorité de produits plus chers, alors que les produits meilleurs marché (par exemple, les produits proposés en ligne) ne représentent souvent qu'une part marginale de leur portefeuille global.

Le consommateur est actif sur le marché énergétique belge, mais change rarement pour une offre meilleure marché, et encore moins pour la meilleure marché. Ce comportement peut résulter d'une connaissance insuffisante de l'offre complète de marché ou du fait que d'autres éléments que le prix seul déterminent le choix du consommateur. En définitive, le choix du changement de produit ou de fournisseur appartient en effet au consommateur.

---

<sup>7</sup> <http://www.creg.info/pdf/Presse/2015/Press20150619fr.pdf>

<sup>8</sup> <http://www.creg.info/pdf/Divers/RA1458FR.pdf>

<sup>9</sup> <http://www.utilitycustomerswitching.eu/424/>

## IV. CONCLUSIONS

Compte tenu des principes de base énoncés dans l'introduction, voici comme conclusion un aperçu de certaines constatations faites sur le marché actuel de l'électricité et du gaz naturel pour les consommateurs résidentiels, les PME et les indépendants.

Malgré le nombre de fournisseurs actifs sur les marchés de l'énergie, l'offre abondante de produits différenciés, le "*switch rate*" élevé en Belgique, tous des éléments qui peuvent témoigner d'un bon fonctionnement du marché, on observe quand même un nombre de points d'attention:

- La part de marché des 10 produits d'électricité les plus chers pour les consommateurs résidentiels s'élève à 63%. Les 10 produits les meilleurs marché représentent une part de marché de 3 %. Elle est de respectivement 44 % et 5 % pour les produits de gaz naturel.
- La part de marché des 10 produits d'électricité les plus chers pour les PME et les indépendants s'élève à 69%. Les 10 produits les meilleurs marché représentent une part de marché de 9 %. Elle est de respectivement 58 % et 17 % pour les produits de gaz naturel.
- D'importantes économies potentielles peuvent encore être réalisées par une grande majorité des consommateurs résidentiels, des PME et des indépendants, tant en optant pour un autre produit chez son propre fournisseur qu'en optant pour un autre fournisseur.
- Chez les fournisseurs proposant plusieurs produits, on constate que le ou les produits présentant le prix le plus élevé, représentent une majorité importante des contrats de leur portefeuille de produits. Explications possibles :
  - o le consommateur tient compte non seulement du prix de base, mais aussi d'autres éléments non liés au prix, tels que la fourniture de services, les éventuelles actions ou réductions uniques ou non, etc. ;
  - o le consommateur connaît (insuffisamment) l'offre complète du marché et la complexité des différentes formules et versions de prix des produits ;
  - o les produits plus chers (comportant éventuellement une fourniture de services supplémentaire) sont davantage mis en avant par le fournisseur que

- les produits moins chers (comportant souvent une fourniture de services limitée, voire aucune fourniture de services) ;
- les consommateurs changent de fournisseur ou de produit (bon switching rate en Belgique), mais pas toujours pour un produit meilleur en termes de prix (c'est ce qui ressort de la composition du portefeuille des fournisseurs)
- Les parts de marché des différents fournisseurs restent stables en dépit des pourcentages de switch élevés. Explications possibles:
- fidélité au fournisseur actuel (client satisfait)
  - les nouveaux entrants sur les marchés énergétiques rencontrent des difficultés à acquérir plus de parts de marché : on n'aime que ce qu'on connaît ( ?)
  - le consommateur n'a pas assez confiance dans le marché de l'énergie et dans les nouveaux fournisseurs (prétendue complexité (administrative) de la procédure de switch, sécurité de fourniture au moment du changement, etc.)
  - la concurrence accrue fait augmenter la pression sur les prix et laisse (surtout) aux nouveaux entrants sur le marché moins de marge pour organiser des actions promotionnelles et créer la confiance/se faire un nom (un *level playing field* via un simulateur de prix fiable peut apporter une solution) ;
  - un groupe relativement limité de consommateurs actifs change régulièrement de produit auprès d'un même fournisseur, alors qu'un groupe encore trop important de consommateurs reste passif et ne change pas de fournisseur par manque d'intérêt;
  - il est nécessaire d'informer davantage les consommateurs par la voix des autorités (locales), du régulateur, etc.
- L'offre de produits web augmente, mais la part de marché de ses produits reste limitée. Explications possibles::
- il s'agit de produits énergétiques souscrits et gérés entièrement sur Internet, proposant souvent une fourniture de services (très) limitée, mais des prix très compétitifs (souvent parmi les produits les moins chers sur le marché)
  - type de produit relativement nouveau, encore insuffisamment connu du grand public

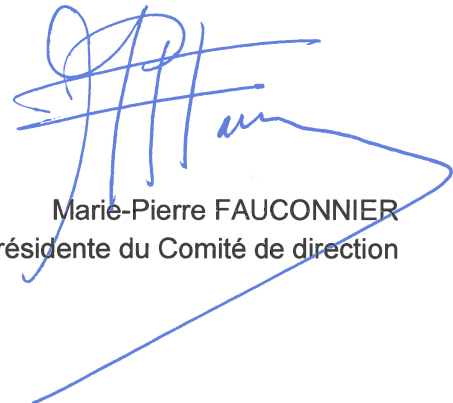
- réticence/manque de confiance en Internet
  - les actions commerciales des fournisseurs mettent rarement ou jamais en valeur ce type de produits
  - pas accessible à tous les consommateurs, nécessite un accès à Internet et une connaissance d'Internet
- Au final, il revient toujours au consommateur de décider de changer ou non de produit et/ou de fournisseur

\*\*\*\*

Pour la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz :



Laurent JACQUET  
Directeur



Marie-Pierre FAUCONNIER  
Présidente du Comité de direction