CREG

Commissie voor de Regulering
van de Elektriciteit en het Gas

Etude

(F)1858
15 novembre 2018

Monitoring annuel des prix du marché de l'électricité et du gaz naturel pour les ménages et les petits consommateurs professionnels

Article 23, § 2, 2° et 19° de la loi électricité et article 15/14, § 2, 2° et 12° de la loi gaz

Non-confidentiel

CREG – rue de l'Industrie 26-38, 1040 Bruxelles, Belgique
T +32 2 289 76 11 – F + 32 2 289 76 09 – info@creg.be – www.creg.be

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES 2
MESSAGES CLES 3
1. INTRODUCTION 4
2. FONCTIONNEMENT DU MARCHE DE DETAIL 4
2.1. Fin du mécanisme de filet de sécurité 4
2.2. Fournisseurs actifs 5
2.3. Parts de marché 6
2.4. Offre de produits 8
3. EVOLUTION DES PRIX 12
3.1. Paramètres d'indexation 13
3.2. Redevance fixe 15
4. CONCLUSIONS 16
4.1. Fiches tarifaires 16
4.2. Facture énergétique 16
4.3. Contrats énergétiques fixes et variables 16
4.4. Charte pour une fourniture efficace d'informations dans le cadre de la comparaison des prix de l'électricité et du gaz naturel 17
4.5. Eléments de la composante énergétique 17
4.6. Complexité du marché de l'énergie 18
ANNEXE 1 20

MESSAGES CLES

Quelles ont été les principales évolutions sur le marché de détail l'an dernier ?

La présente étude est la première sur ce sujet réalisée par la CREG depuis l'arrêt du mécanisme du filet de sécurité. Il ressort de notre analyse qu'en dépit de la disparition de ce mécanisme, tous les fournisseurs continuent jusqu'ici d'utiliser, pour les produits à composante énergétique variable, des paramètres de prix trimestriels liés à des cotations boursières pour l'électricité et le gaz naturel. Depuis le 1er juin 2018, Mega est le seul fournisseur à utiliser un paramètre d'indexation mensuel.

L'augmentation des prix de l'énergie, surtout au dernier trimestre de 2018, aura un impact sur les factures finales des consommateurs ayant un contrat à prix variable de l'énergie. En ce moment, il n'est cependant pas possible d'en réaliser une estimation correcte. Les consommateurs qui disposent d'un contrat en cours avec un prix de l'énergie fixe n'en ressentiront aucun impact jusqu'à la fin de leur contrat : ils représentent un peu plus de 60 % des ménages et 70 % des petits consommateurs professionnels.

En 2018, le nombre de fournisseurs actifs sur le marché de détail diminue légèrement pour la première fois. Cette diminution est surtout liée aux effets d'une vague de consolidation qui s'est amorcée dans le secteur depuis 2016 déjà.

La hausse de la concurrence entre les fournisseurs a un impact évident sur l'évolution des parts de marché des différents fournisseurs. D'une part, les parts de marché des fournisseurs standard historiques sont sous pression et, d'autre part, de nouveaux fournisseurs se font de plus en plus concurrence.

En moyenne, chaque fournisseur dispose d'une offre de 3 à 5 produits différents respectivement pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel. A Bruxelles, les fournisseurs actifs sont moins nombreux qu'en Flandre et en Wallonie. C'est surtout l'offre proposée aux ménages qui est réduite à Bruxelles : elle n'atteint qu'environ la moitié de celle proposée dans les autres régions. A Bruxelles, on observe une concentration de marché plus élevée que dans les deux autres régions.

La plupart des fournisseurs facturent en plus d'un coût de consommation de l'énergie une redevance fixe qui, selon eux, couvre les coûts administratifs. La facturation est différente selon le fournisseur : certains facturent au prorata du nombre de jours de fourniture effective, tandis que d'autres la facturent par année de fourniture entamée. La CREG propose d'imposer à tous les fournisseurs de facturer la redevance fixe au prorata des jours de fourniture afin d'éviter que ce coût fixe ne constitue un frein au changement de fournisseur.

La mise à disposition d'informations suffisamment claires et compréhensibles pour le consommateur ne fait que gagner en importance. Toutefois, les fiches tarifaires et les factures sont encore trop souvent difficiles à comprendre pour le consommateur. Des services supplémentaires, proposés gratuitement ou contre paiement, sous l'appellation «vous décharger de tout souci», connaissent également un fort engouement, si bien qu'il devient de plus en plus compliqué pour le consommateur de comparer et de faire le bon choix.

En tant que régulateur, nous prenons conscience de cette problématique et nous continuerons de veiller à ce que le consommateur puisse bénéficier d'informations claires et compréhensibles (p.ex. : la publication d'infographies contenant des informations sur les fournisseurs, leurs produits et les prix, un update mensuel du CREG Scan). Nous entendons faire en sorte qu'un maximum de consommateurs s'impliquent le plus possible sur le marché libéralisé de l'énergie et aient ainsi la capacité et la volonté de faire des choix éclairés.

1. INTRODUCTION

Le marché de l'énergie connaît de nombreux bouleversements. Outre le débat sur la disponibilité des centrales nucléaires l'hiver prochain et son effet sur les prix de gros, on observe des évolutions intéressantes sur le marché de détail.

Dans cette étude, nous commenterons les développements les plus récents intervenus sur le marché de détail en 2018. Par « marché de détail de l'énergie », nous entendons plus spécifiquement la fourniture d'électricité et de gaz naturel à des ménages et petits consommateurs professionnels (indépendants et PME).

Nous joignons en annexe un aperçu des outils utiles auxquels les consommateurs ont accès sur notre site Web. Le consommateur y pourra également consulter des études détaillées sur des thèmes tels que l'évolution des prix, la comparaison des prix de l'énergie avec nos pays voisins, l'offre des fournisseurs, etc.

Le comité de direction de la CREG a approuvé la présente étude lors de sa réunion du 15 novembre 2018.

2. FONCTIONNEMENT DU MARCHE DE DETAIL

2.1. FIN DU MÉCANISME DE FILET DE SÉCURITÉ

1. Le mécanisme de filet de sécurité était en place jusqu'à la fin 2017 sur le marché de détail pour l'électricité et le gaz naturel (article 20*bis* de la loi électricité[1] et article 15/10*bis* de la loi gaz[2]). Ce mécanisme de filet de sécurité veillait entre autres à ce que :

- les fournisseurs ne puissent utiliser dans leurs produits à prix variable que des paramètres d'indexation ayant un lien direct avec des cotations boursières[3]. Les critères supplémentaires auxquels les paramètres d'indexation devaient répondre étaient les suivants : une dénomination claire et un lien avec les coûts d'approvisionnement du fournisseur (arrêtés royaux du 21 décembre 2012) ;
- l'indexation des prix variables de l'énergie ne puisse se faire que quatre fois par an au maximum, au début de chaque trimestre.

2. Le mécanisme de filet de sécurité a cessé ses effets le 1er janvier 2018. Depuis, tous les fournisseurs actifs sur le marché de détail ont continué d'utiliser les paramètres d'indexation liés à des cotations boursières pour l'électricité et le gaz naturel. Ils respectent jusqu'ici les obligations prévues auparavant via le mécanisme de filet de sécurité.

[1] Loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité

[2] Loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations

[3] Cotations boursières du marché de l'électricité et du gaz naturel de la région Europe centre-ouest (CWE). Zone CWE = la Belgique (BE), les Pays-Bas (NL), l'Allemagne (DE) et la France (FR).

2.2. FOURNISSEURS ACTIFS

3. Fin septembre 2018, le consommateur flamand avait le choix entre 18 fournisseurs d'électricité et 15 fournisseurs de gaz naturel.

En Wallonie, 14 fournisseurs étaient alors actifs sur le marché de l'électricité et 13 sur le marché du gaz naturel.

A Bruxelles, 10 fournisseurs proposaient des produits de fourniture d'électricité et de gaz naturel.

4. La figure 1 présente tous les fournisseurs actifs par région. Les fournisseurs sont classés par ordre alphabétique d'après leur nom commercial. La petite croix (x) indique dans quelle région un fournisseur est actif. Nous établissons également une distinction entre l'offre d'électricité et de gaz naturel. En effet, tous les fournisseurs ne proposent pas à la fois de l'électricité et du gaz naturel.

5. Certaines croix sont rouges. Cela signifie que ces fournisseurs ne proposent des produits qu'au petits consommateurs professionnels, et donc pas aux particuliers. A Bruxelles, les ménages n'ont le choix qu'entre 6 fournisseurs d'électricité. Seuls 5 fournisseurs proposent du gaz naturel aux ménages bruxellois. Ce choix plutôt restreint s'explique principalement par les obligations de service public que la réglementation bruxelloise impose aux fournisseurs : une offre standard de contrats d'une durée de 3 ans, l'impossibilité de transférer au gestionnaire de réseau de distribution les clients ayant des problèmes de paiement, etc.

Figure 1 - Nombre de fournisseurs actifs par région en septembre 2018

	FLANDRE		BRUXELLES		WALLONIE	
	Offre de produits		Offre de produits		Offre de produits	
	Électricité	Gaz naturel	Électricité	Gaz naturel	Électricité	Gaz naturel
Antargaz		x		x		x
Aspiravy Energy	x					
Cociter					x	
Comfort Energy	x	x			x	x
Ebem	x	x				
Ecopower	x					
Electrabel	x	x	x	x	x	x
Elegant	x	x				
Eneco	x	x	x	x	x	x
Energie 2030	x		x		x	
Energy People	x	x				
Essent	x	x	x	x	x	x
Join					x	x
Lampiris / Total	x	x	x	x	x	x
Luminus	x	x	x	x	x	x
Mega	x	x	x	x	x	x
Octa+	x	x	x	x	x	x
Poweo	x	x	x	x	x	x
Trevion	x	x				
Wase Wind	x					
Watz	x	x	x	x	x	x
Zéno					x	x

x aucune offre aux ménages

6. Ces dernières années, nous avons vu le nombre de fournisseurs actifs augmenter d'année en année. De nouveaux fournisseurs sont arrivés sur le marché mais les fournisseurs déjà présents ont également étendu leur offre à d'autres régions.

7. En 2018, on observe pour la première fois une baisse du nombre de fournisseurs actifs. La vague de consolidation dont il est question en 2018 a en fait déjà été amorcée en 2016.

8. En juin 2016, Total annonce faire l'acquisition de Lampiris. Lampiris devient une entité du groupe Total mais continue d'exister sous son nom commercial sur le marché belge de l'énergie. A partir d'avril 2017, les indépendants et les PME se voient uniquement proposer des produits sous la marque Total, les produits de Lampiris étant réservés aux ménages.

9. En avril 2018, le groupe Total fait une deuxième acquisition ayant un effet sur le marché de détail belge. Il rachète le fournisseur d'électricité français Direct Energie. Il est actif en Belgique sous le nom « Poweo ». A l'heure actuelle, nous ne savons pas encore comment se poursuivra l'intégration de Poweo dans le groupe Total.

10. Le 10 juillet 2017, Eneco Belgique devient officiellement propriétaire d'Eni Gas & Power. Grâce à cette acquisition, Eneco devient le troisième plus grand acteur sur le marché de l'énergie. Eneco finalise l'intégration complète d'Eni en mai 2018. En juin 2018, le nom commercial Eni disparaît et tous les clients d'Eni passent sous la marque Eneco.

11. Depuis mars 2017, Join (Enovos) propose des produits de fourniture d'électricité et de gaz naturel à des ménages en Wallonie. Fin mai 2018, Mega annonce qu'elle rachète ces contrats à Join. En tant que fournisseur, Mega est actif dans la fourniture d'électricité et de gaz naturel dans les trois régions belges. Sur le marché belge de l'énergie, Enovos souhaite se concentrer davantage sur les clients professionnels et industriels.

12. Depuis juin 2018, Belpower a cessé ses activités de fournisseur d'électricité. Belpower a fourni de l'électricité à des clients des trois régions. Comme Belpower est en liquidation, les trois régulateurs régionaux[4] ont chacun mis en place une procédure pour veiller à ce que les clients de Belpower ne soient pas déconnectés et puissent continuer d'être approvisionnés en électricité. Indépendamment des procédures prévues par les régulateurs régionaux, Mega signale le 11 juin 2018 qu'elle transmettra une proposition de contrat à tous les clients de Belpower.

13. A la mi-octobre, Energy People annonce la cessation de ses activités de fourniture. Energy People conseille à ses clients de souscrire un contrat chez Mega.

2.3. PARTS DE MARCHÉ

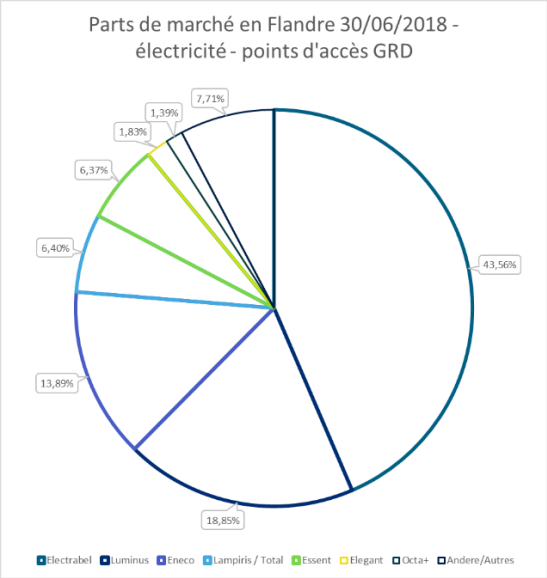
14. La date à laquelle le marché de détail de l'énergie a été complètement libéralisé diffère selon les trois régions. Dans un marché libéralisé de l'énergie, les consommateurs peuvent choisir librement leur fournisseur d'électricité et/ou de gaz naturel. En Flandre, c'est le cas depuis le 1er juillet 2003. A Bruxelles et en Wallonie, le marché est totalement libéralisé depuis le 1er janvier 2007.

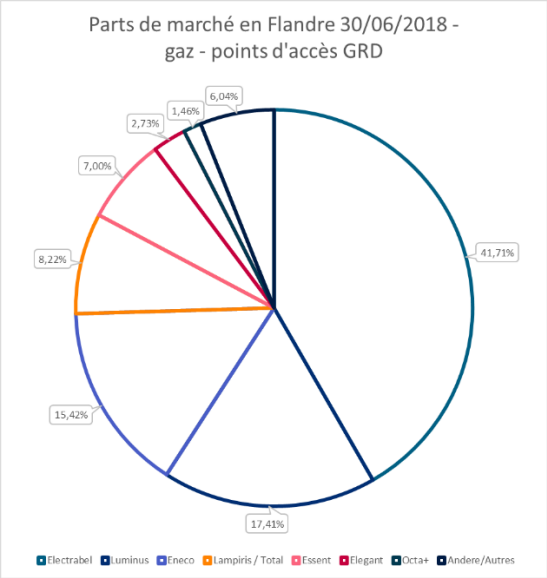
15. Juste après la libéralisation du marché, les deux fournisseurs standard (Electrabel et Luminus) détenaient conjointement une part de marché d'environ 97 %. La possibilité pour le consommateur de choisir lui-même un fournisseur d'énergie a eu un effet important sur l'évolution des parts de marché des fournisseurs. Le 30 juin 2018, Electrabel et Luminus ne détenaient plus qu'une part de marché conjointe de 60 à 65 % en Flandre et en Wallonie, et de 82 % à Bruxelles.

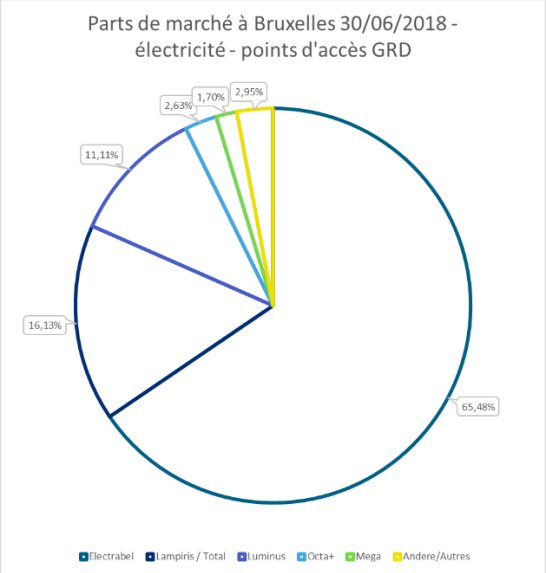
Les parts de marché des fournisseurs par région sont illustrées à la figure 2.

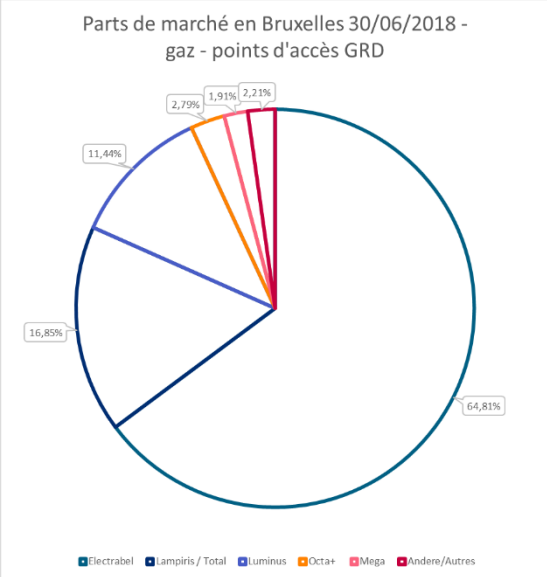
[4] VREG (Flandre), Brugel (Bruxelles), CWaPE (Wallonie).

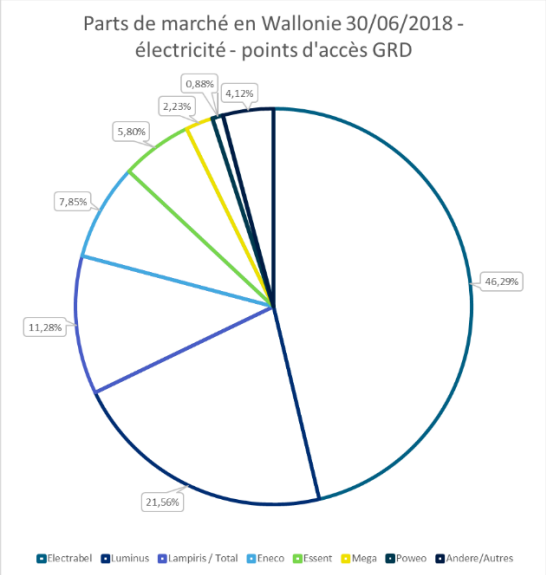
Figure 2 - Parts de marché fournisseurs (3 régions)

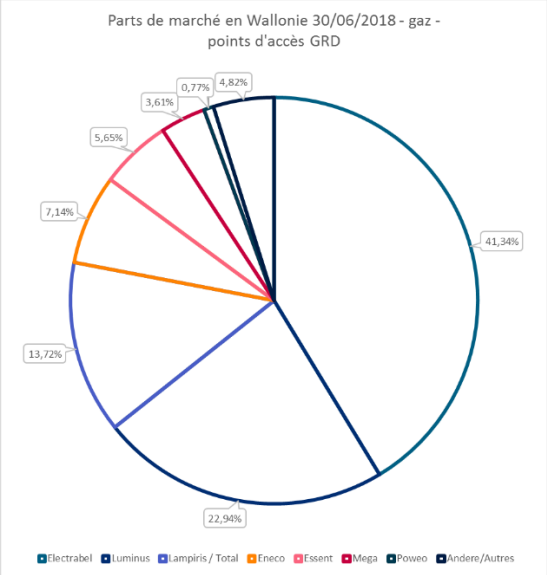












16. L'indice C3 rend compte des parts de marché conjointes des trois principaux fournisseurs. Le 30 juin 2018, cet indice s'élevait à 75 % en Flandre, à 93 % à Bruxelles et à 79 % en Wallonie. Dans les trois régions, l'indice C3 est au même niveau pour l'électricité et le gaz naturel. L'indice C3 est considéré comme un bon indicateur de la concentration de marché mais ne dit rien sur la répartition des parts de marché entre les trois principaux fournisseurs. L'indice HHI[5] tient compte du rapport relatif entre les parts de marché des fournisseurs. Il est généralement admis que l'indice HHI d'un marché concurrentiel est égal ou inférieur à 2.000.

17. La figure 3 illustre les indices HHI, calculés le 30 juin 2018, pour les trois régions. En Flandre et Wallonie, l'indice HHI dépasse encore tout juste 2.000. Cette évolution favorable dénote une amélioration de la concurrence sur le marché de détail. A Bruxelles, on observe une concentration de marché plus élevée que dans les deux autres régions.

Figure 3 - Indice de concentration (HHI)

FLANDRE		BRUXELLES		WALLONIE	
Électricité	Gaz naturel	Électricité	Gaz naturel	Électricité	Gaz naturel
2.458	2.313	4.684	4.627	2.810	2.504

18. Il ressort de l'analyse des parts de marché et de la concentration de marché qu'en raison de la concurrence croissante entre les fournisseurs, les parts de marché des fournisseurs standard historiques sont mises sous pression, tandis que de nouveaux fournisseurs se font concurrence et se disputent des parts de marché. Pour attirer les consommateurs, les fournisseurs utilisent les canaux de vente suivants : leur propre site Internet, des points de vente physiques dans des chaînes de magasins ou des kiosques de vente, la vente à distance, la vente porte à porte, les comparateurs de prix commerciaux, la participation à des achats groupés, etc. En multipliant les canaux de vente, les fournisseurs espèrent toucher autant de clients que possible.

2.4. OFFRE DE PRODUITS

19. La CREG tient à jour une banque de données regroupant, par fournisseur[6], les produits proposés[7] sur le marché de détail de l'électricité et du gaz naturel.

20. Les figures 4 et 5 illustrent le nombre de fournisseurs et leur offre de produits. Une distinction est faite entre les ménages, d'une part, et les indépendants et les PME, d'autre part. Le nombre de produits proposés correspond aux produits que les fournisseurs proposent activement à de nouveaux clients.

[5] Indice HHI : indice Herfindahl-Hirschman.
L'indice Herfindahl-Hirschman est la somme des carrés de toutes les parts de marché. Si M1, M2, ..., Mn sont les parts de marché relatives de tous les offrants n dans un secteur, l'indice de ce secteur est

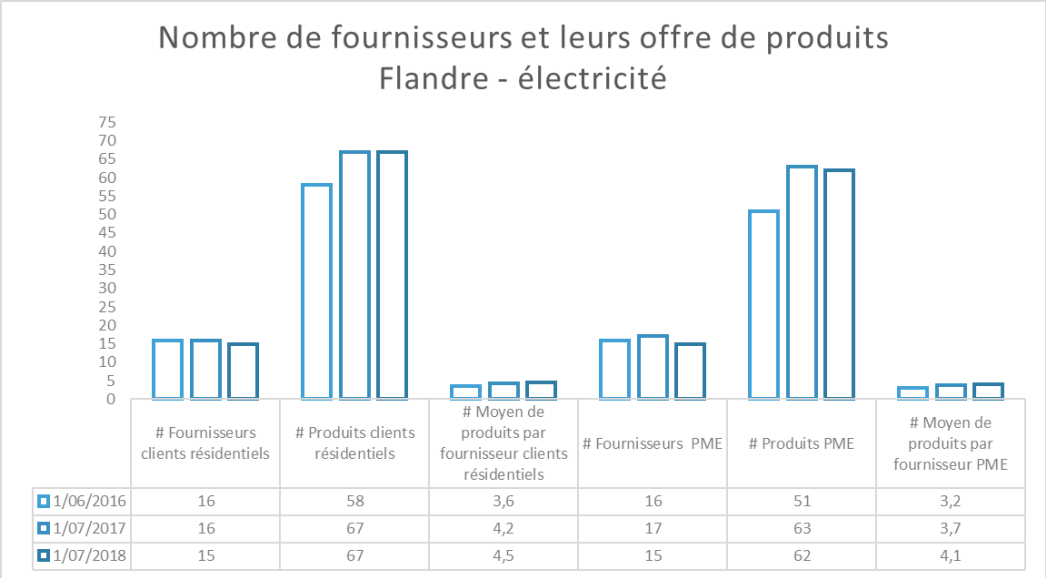
$$I = \sum_{i=1}^{n} M_i^2$$

Le score maximal de 1 est atteint dans la situation où il n'y a qu'un seul offrant qui détient donc 100 % du marché. Dans le cas de nombreux offrants, détenant des parts de marchés plus ou moins égales, cet indice se rapproche de 0. (dans la pratique, le résultat est parfois multiplié par 10 000, mais ce n'est qu'une question de présentation)

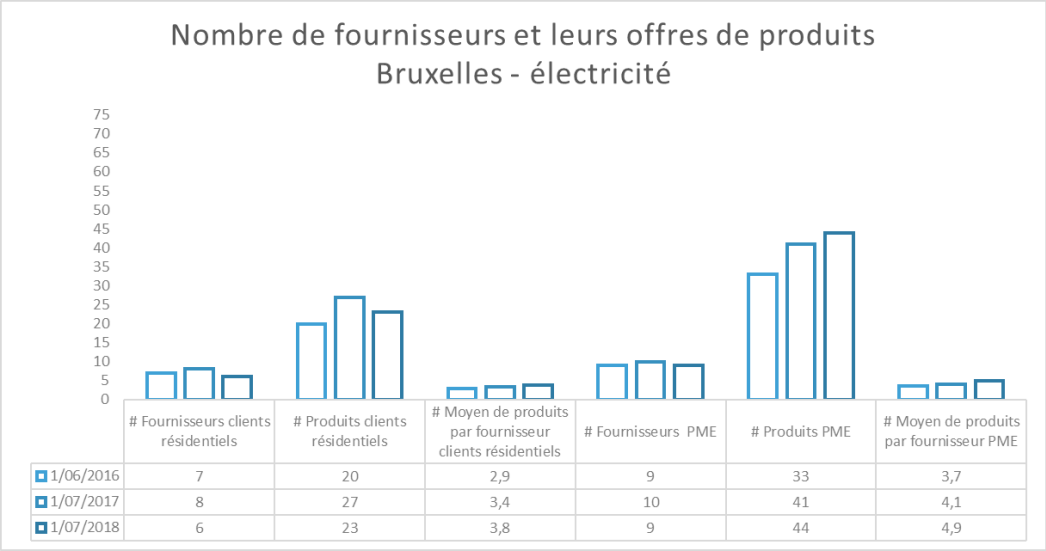
[6] Il s'agit de tous les fournisseurs actifs sans les sociétés coopératives.

[7] Il s'agit de tous les produits proposés au public. Donc pas les achats groupés.

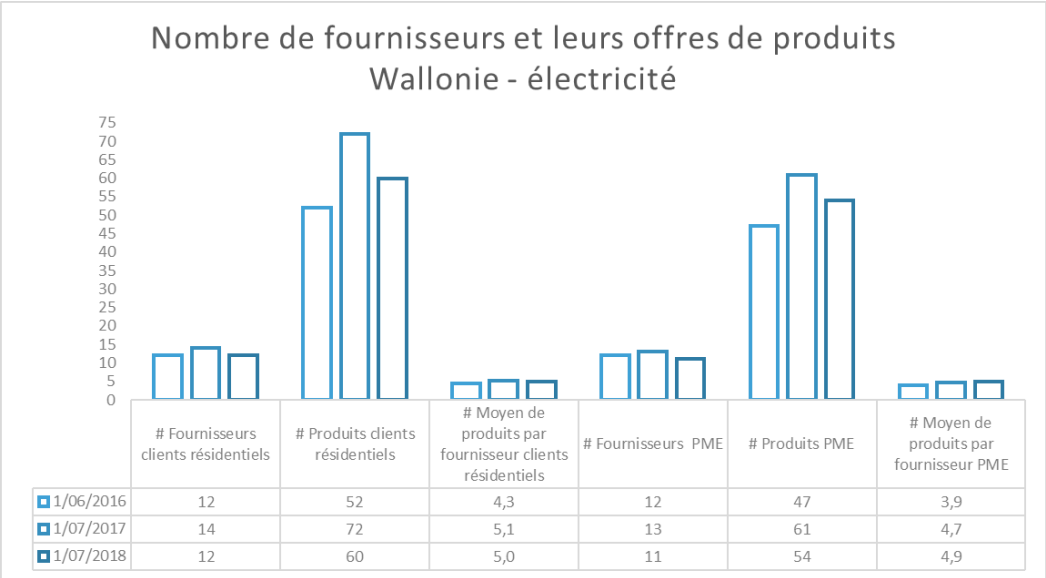
Figure 4 - Nombre de fournisseurs et leur offre de produits électricité (3 régions)



	# Fournisseurs clients résidentiels	# Produits clients résidentiels	# Moyen de produits par fournisseur clients résidentiels	# Fournisseurs PME	# Produits PME	# Moyen de produits par fournisseur PME
1/06/2016	16	58	3,6	16	51	3,2
1/07/2017	16	67	4,2	17	63	3,7
1/07/2018	15	67	4,5	15	62	4,1



	# Fournisseurs clients résidentiels	# Produits clients résidentiels	# Moyen de produits par fournisseur clients résidentiels	# Fournisseurs PME	# Produits PME	# Moyen de produits par fournisseur PME
1/06/2016	7	20	2,9	9	33	3,7
1/07/2017	8	27	3,4	10	41	4,1
1/07/2018	6	23	3,8	9	44	4,9



	# Fournisseurs clients résidentiels	# Produits clients résidentiels	# Moyen de produits par fournisseur clients résidentiels	# Fournisseurs PME	# Produits PME	# Moyen de produits par fournisseur PME
1/06/2016	12	52	4,3	12	47	3,9
1/07/2017	14	72	5,1	13	61	4,7
1/07/2018	12	60	5,0	11	54	4,9

21. Entre 2016 et 2017, le nombre de fournisseurs proposant des produits de fourniture d'électricité augmente. Le 1er juillet 2018, on constate une baisse du nombre de fournisseurs. Cette baisse est liée à la vague de consolidation des fournisseurs que nous décrivons au point numéro 6. En moyenne, un fournisseur propose entre 3 et 5 produits.

22. Le nombre de fournisseurs actifs à Bruxelles est moins élevé que dans les deux autres régions. En avril 2018, Luminus, le troisième plus grand fournisseur à Bruxelles, annonce qu'il cesse totalement son offre de produits aux ménages.

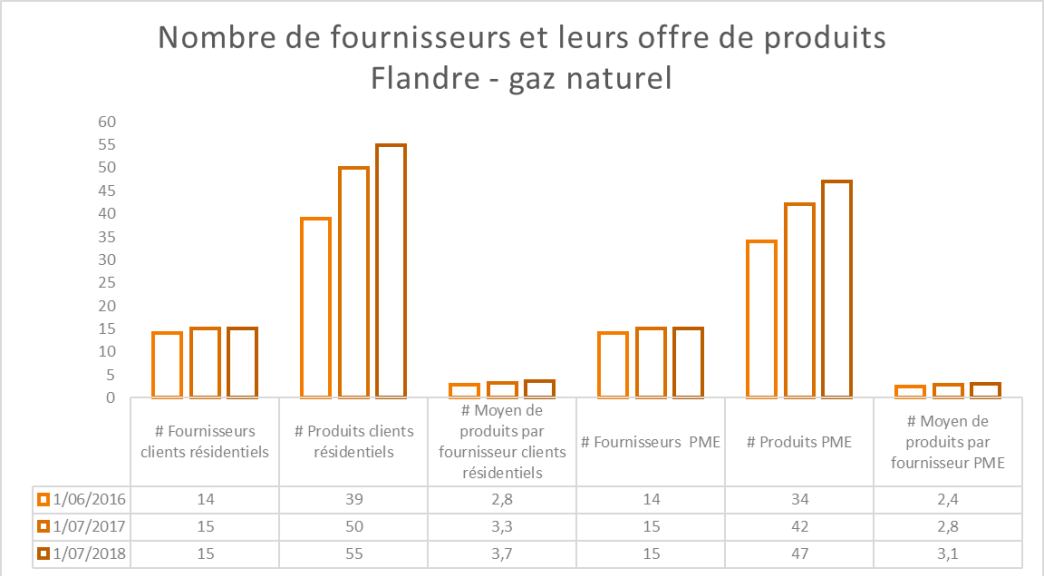
23. Le 1er juillet 2018, les ménages bruxellois ont le choix entre 6 fournisseurs qui proposent au total 23 produits de fourniture d'électricité. Pour les indépendants et les PME, le choix est un peu plus large. Neuf fournisseurs leur proposent 44 produits différents.

24. S'agissant du gaz naturel, on peut tirer quasiment les mêmes conclusions que pour l'électricité. Pour le gaz naturel aussi, l'offre à Bruxelles est relativement limitée.

25. Le régulateur bruxellois (Brugel), qui suit de près cette offre réduite sur le marché de l'énergie, formule les constatations suivantes dans un projet d'avis[8] sur le sujet :

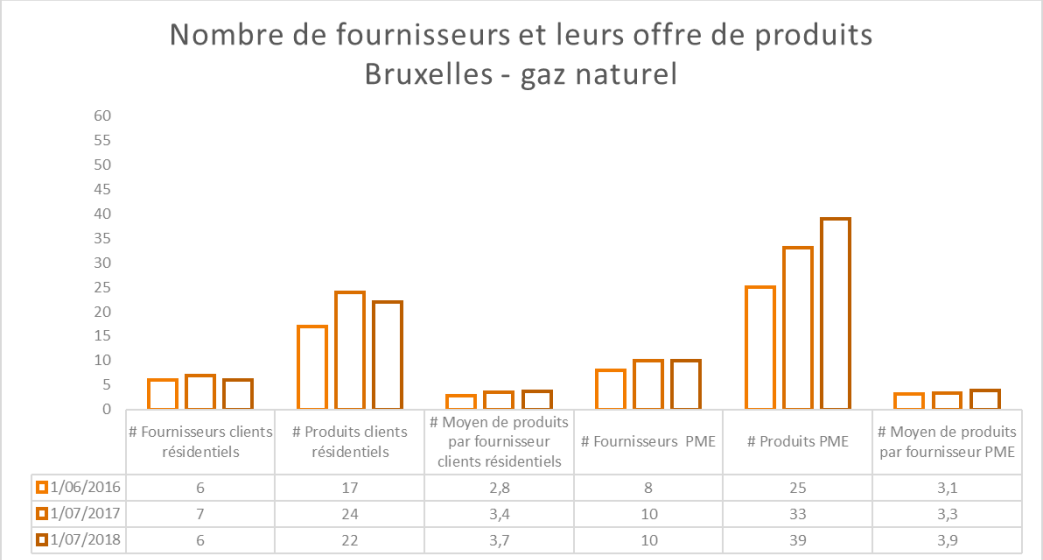
- Il n'y a qu'un petit nombre de fournisseurs actifs à Bruxelles, si bien que la concurrence y est moindre et que l'offre proposée aux consommateurs y est plus réduite.
- Il est possible que cette faible concurrence fasse en sorte que les consommateurs bruxellois se voient proposer un prix moins intéressant. Certains fournisseurs proposent à Bruxelles d'autres prix (plus élevés) qu'en Flandre et en Wallonie.
- Une offre réduite empêche les consommateurs bruxellois de profiter pleinement des avantages d'un marché libéralisé.

Figure 5 - Nombre de fournisseurs et leur offre de produits gaz naturel (3 régions)

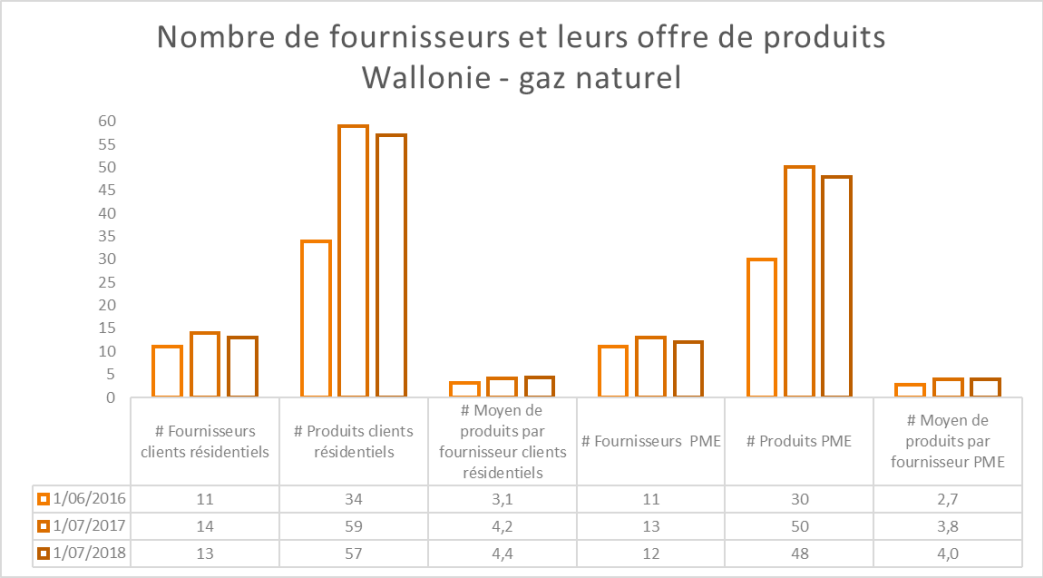


	# Fournisseurs clients résidentiels	# Produits clients résidentiels	# Moyen de produits par fournisseur clients résidentiels	# Fournisseurs PME	# Produits PME	# Moyen de produits par fournisseur PME
1/06/2016	14	39	2,8	14	34	2,4
1/07/2017	15	50	3,3	15	42	2,8
1/07/2018	15	55	3,7	15	47	3,1

[8] Pour une analyse plus détaillée de la situation sur le marché de détail bruxellois, nous vous renvoyons à une publication récente de Brugel (Brugel-Avis-20180628-265)
https://www.brugel.brussels/publication/document/avis/2018/fr/PROJET-AVIS-INITIATIVE-265-ETAT-marche2018.pdf



	# Fournisseurs clients résidentiels	# Produits clients résidentiels	# Moyen de produits par fournisseur clients résidentiels	# Fournisseurs PME	# Produits PME	# Moyen de produits par fournisseur PME
1/06/2016	6	17	2,8	8	25	3,1
1/07/2017	7	24	3,4	10	33	3,3
1/07/2018	6	22	3,7	10	39	3,9



	# Fournisseurs clients résidentiels	# Produits clients résidentiels	# Moyen de produits par fournisseur clients résidentiels	# Fournisseurs PME	# Produits PME	# Moyen de produits par fournisseur PME
1/06/2016	11	34	3,1	11	30	2,7
1/07/2017	14	59	4,2	13	50	3,8
1/07/2018	13	57	4,4	12	48	4,0

26. L'offre de produits sur le marché vaut pour un moment déterminé. Il s'agit d'un instantané qui peut toutefois varier d'un mois à l'autre.

27. Les fournisseurs adaptent parfois leur offre de produits et retirent certains produits du marché ou en adaptent le (la formule de) prix sans changer leur appellation. Ces produits deviennent dès cet instant des produits « dormants ». Les produits dormants ne sont plus proposés à de nouveaux clients, mais les contrats en cours restent cependant d'application.

28. Le nombre de contrats dormants a fortement augmenté récemment lorsqu'Eneco a repris son homologue Eni. Le 1er juin 2018, le nom commercial Eni a disparu du marché pour les petits consommateurs professionnels et les ménages, à la suite de quoi l'ensemble du portefeuille d'Eni (environ 800 000 clients) est composé de contrats dormants. Les clients d'Eni ont en effet reçu d'Eneco un message leur annonçant que rien ne changerait pour eux et qu'Eneco ne ferait que poursuivre les contrats en cours, en cessant toutefois de les proposer activement sur le marché. Il revient au consommateur, tant que pour les clients d'Eneco que pour tous les clients des autres fournisseurs, de vérifier via le CREG Scan si son contrat est toujours intéressant.

29. Les consommateurs dont le produit est dormant ne peuvent plus suivre l'évolution de prix de leur contrat, ce produit n'apparaissant plus dans les résultats des comparateurs de prix. Le CREG Scan[9] permet toutefois de continuer à suivre ces produits.

3. EVOLUTION DES PRIX

30. Depuis 2013, tous les produits proposés par les fournisseurs sur le marché de détail tiennent compte des prix et évolutions de prix sur les marchés de gros. Les prix sur les marchés de gros se forment sur des bourses énergétiques.

31. L'introduction du mécanisme de filet de sécurité a obligé les fournisseurs à utiliser, pour leurs produits à prix énergétique variable, des paramètres d'indexation uniquement basés sur des cotations boursières. Le mécanisme de filet de sécurité a cessé le 31 décembre 2017.

32. Depuis le 1er janvier 2018, tous les fournisseurs actifs sur le marché de détail ont simplement continué d'utiliser des paramètres d'indexation liés à des cotations boursières pour l'électricité et le gaz naturel.

33. Lorsque les fournisseurs fixent les prix de produits à prix de l'énergie fixe, ils le font sur la base des prix et évolutions de prix sur les marchés de gros.

34. Les formules de prix pour les produits à prix variable de l'énergie sont composées comme suit :

Formule de prix énergétique variable = $\underbrace{[(\text{Indice} \times B^{10} + C) * \text{kWh}]}_{\substack{\text{Formule d'indexation} \\ \text{Consommation} \\ \text{€/kWh}}}$

Cette formule de prix s'applique uniquement à la consommation réelle du consommateur.

En plus du coût relatif à la consommation d'énergie, les fournisseurs facturent généralement aussi un coût fixe. Dès lors, le prix total de l'énergie[11] se présente comme suit :

Prix composante énergie = $\underbrace{A}_{\substack{\text{Redevance fixe} \\ \text{€/an}}} + \underbrace{[(\text{Indice} \times B + C) * \text{kWh}]}_{\substack{\text{Formule d'indexation} \\ \text{Consommation} \\ \text{€/kWh}}}$

[99] Outil sur le site Web de la CREG : http://www.creg.be/fr/cregscan#/ Alimenté à partir de la banque de données de la CREG qui comprend tous les produits existants (aussi bien l'offre active que les versions dormantes) depuis le 1er janvier 2014.

[10] Ce coefficient de multiplication n'est pas appliqué par tous les fournisseurs.

[11] La présente étude se concentre uniquement sur le coût de l'énergie (= la composante énergétique sur la facture). La facture énergétique comporte d'autres coûts : tarifs de réseau, prélèvements, taxes et TVA. Ces coûts sont fixés par les régulateurs et les autorités publiques et n'ont aucune influence sur le choix du contrat énergétique par le consommateur.

35. Vu que les prix sur le marché de détail sont étroitement liés aux prix sur les marchés de gros, nous examinerons de plus près, dans la section ci-dessous, les évolutions des paramètres d'indexation utilisés par les fournisseurs. L'accent est mis sur la composition et l'évolution des paramètres d'indexation et non pas sur les autres éléments de la formule de prix.

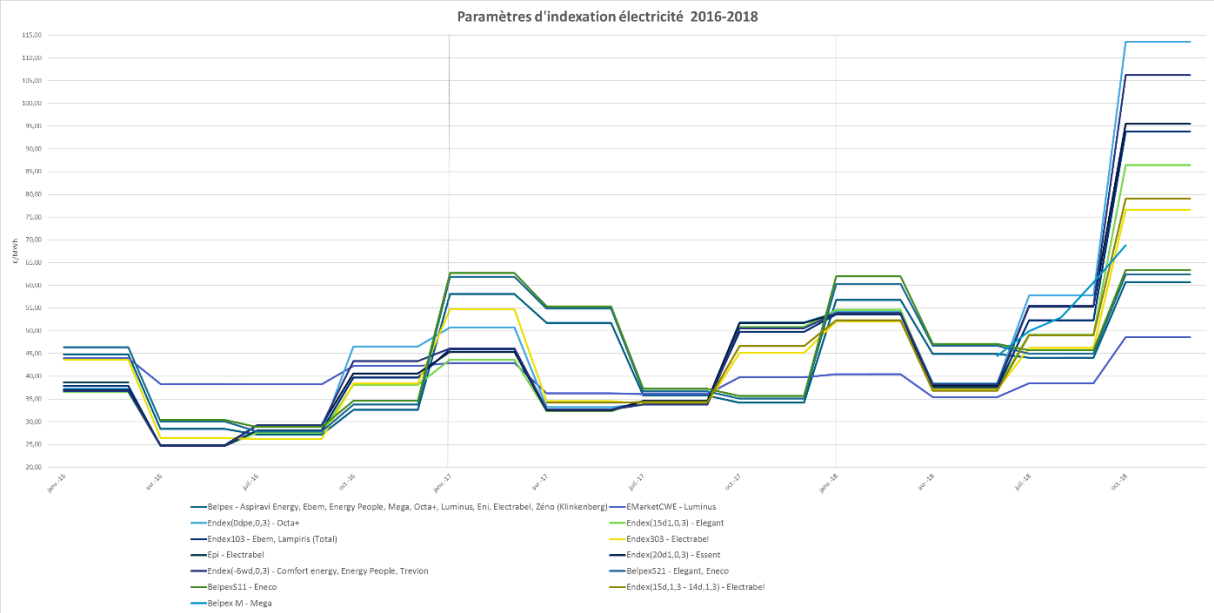
3.1. PARAMÈTRES D'INDEXATION

36. L'évolution des prix de l'électricité et du gaz naturel subit un effet saisonnier. Les prix sont plus bas en été et plus élevés en hiver. Outre cet effet saisonnier, les prix qui se forment sur les bourses énergétiques réagissent également à des signaux émis par le marché.

37. Les figures 6 et 7 retracent l'évolution des paramètres d'indexation utilisés entre 2016 et 2018 par les fournisseurs et directement liés à des cotations boursières.

38. Le mécanisme de filet de sécurité, qui était en vigueur jusqu'au 31 décembre 2017, limitait à quatre par an le nombre d'indexations effectuées par les fournisseurs. Cela explique pourquoi, aux figures 6 et 7, une même valeur de paramètre d'indexation est affichée par trimestre.

Figure 6 - Evolution paramètres d'indexation électricité



39. Depuis le 1er janvier 2018, cette restriction applicable à l'adaptation des paramètres d'indexation n'est plus d'actualité. En juin 2018, un seul fournisseur (Mega) utilise un paramètre d'indexation pour l'électricité (Belpex) adapté mensuellement. Les autres fournisseurs continuent d'utiliser des paramètres appliqués par trimestre.

40. Si l'on se penche sur l'évolution des prix de l'électricité, à la figure 6, on remarque :

- que les prix étaient bas en 2016 ;
- que les prix ont augmenté fin 2016 - début 2017 en raison de la période hivernale mais également d'une disponibilité réduite des centrales nucléaires en Belgique et en France ;

- que les prix spot (Belpex[12]) étaient supérieurs aux prix forward (Endex[13]) durant le premier semestre 2017. A compter de juillet 2017, l'écart entre ces prix se réduit à nouveau. Au dernier trimestre 2017, les prix spot (Belpex) étaient inférieurs aux prix forward (Endex).

- qu'en 2018, les prix connaissent une évolution similaire à celle de 2017. La disponibilité réduite des unités nucléaires a également un effet sur les prix en 2018. Les prix *spot* et *forward* restent rapprochés. En septembre 2018, il est question d'une pénurie potentielle d'électricité durant l'hiver 2018/2019. Au dernier trimestre 2018, les prix de l'électricité augmentent de manière notable. S'agissant des différents paramètres d'indexation, on observe des augmentations comprises entre 26 % et 97 %.

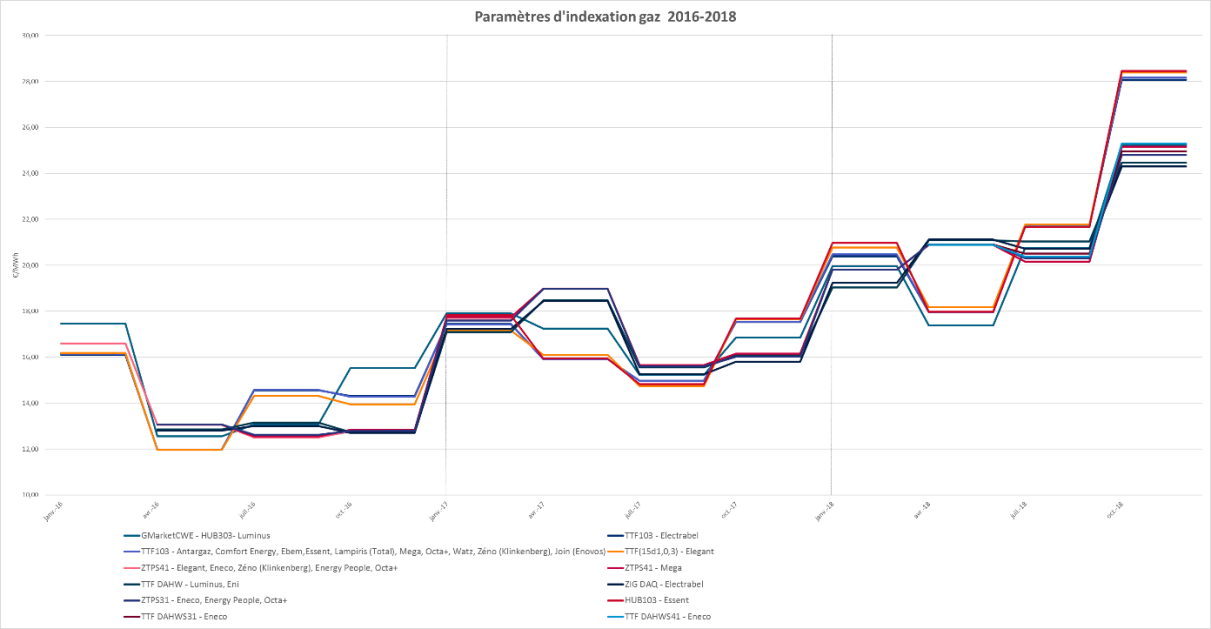
41. Ces gros écarts en pourcentage s'expliquent par le fait que les fournisseurs utilisent une gamme très vaste de paramètres d'indexation.

Par exemple :

- Le paramètre EMarketCWE de Luminus (+26 %) tient compte de cotations de prix qui s'étalent sur une période de 2 ans, ce qui fait que les brusques hausses ou baisses de prix sont lissées.

- Le paramètre Endex (0dpe, 0,3) d'Octa+ (+97 %) porte sur une seule cotation enregistrée durant le dernier jour de négoce pour le trimestre suivant. Pour le prix à compter d'octobre 2018, le dernier jour de négoce était le 27 septembre 2018. Pour ce paramètre, il n'y a donc pas de lissage des cotations de prix élevées survenues fin septembre en raison d'une pénurie d'électricité potentielle.

Figure 7 - Evolution paramètres d'indexation du gaz naturel



[12] Belpex *Day Ahead Market* (DAM) = prix de référence journaliers pour les contrats avec fourniture physique d'électricité sur le réseau haute tension belge le jour qui suit.
[13] Endex *Year ahead* (Y+1) et *Quarter ahead* (Q+1) = prix de référence journaliers pour les contrats avec fourniture physique d'électricité sur le réseau haute tension belge durant le trimestre ou l'année qui suit.

42. Si l'on se penche sur l'évolution des prix du gaz naturel, à la figure 7, on remarque :

- que les prix étaient bas en 2016 ;
- que fin 2016 - début 2017, on observe une hausse des prix en raison de la période hivernale. Durant le premier semestre 2017, les prix spot (ZTP[14], TTF[15], ZIG[16]) étaient supérieurs aux prix *forward* (TTF, HUB[17]). A compter de juillet 2017, l'écart entre ces prix se réduit à nouveau.
- que les prix du gaz naturel continuent d'augmenter en 2018. Début 2018, cette hausse de prix est plutôt liée à des températures basses engendrant une hausse de la demande de chauffage et donc de gaz naturel. En outre, les installations de stockage de gaz n'étaient que partiellement remplies début 2018, ce qui a fait paniquer le marché et augmenter les prix.
- La hausse des prix s'est prolongée au second semestre de 2018 en raison d'une demande plus importante de gaz sur les marchés internationaux. Suite à l'augmentation des prix du charbon et à la hausse récente des droits d'émission de CO_2 (EUA - *European Emission Allowances*), les centrales à charbon sont moins utilisées pour la production d'électricité. On observe une hausse de la demande de gaz naturel destiné à la production d'électricité dans les centrales au gaz naturel, ce qui fait grimper le prix. La hausse des prix du pétrole a également un effet sur le prix du gaz naturel. La hausse des prix du gaz naturel soutient à son tour la hausse des prix de l'électricité.
- que les prix du gaz naturel augmentent au dernier trimestre 2018. S'agissant des différents paramètres d'indexation, on observe des augmentations comprises entre 16 % et 31 %.

43. L'augmentation des prix de l'énergie, surtout au dernier trimestre de 2018, aura un impact sur les factures finales des consommateurs ayant un contrat à prix variable de l'énergie. En ce moment, il n'est cependant pas possible d'en réaliser une estimation correcte. La facture finale des consommateurs couvre dans la plupart des cas une période d'un an. Dans la pondération appliquée par les fournisseurs pour la facturation des volumes, le quatrième trimestre 2018 représente environ 27 % pour l'électricité et environ 36 % pour le gaz naturel.

44. L'arrêt du mécanisme de filet de sécurité a également signé la fin du contrôle par la CREG des paramètres d'indexation et de l'application correcte des formules d'indexation. Nous continuons toutefois de suivre ces éléments par le biais de nos compétences générales en matière de suivi des prix.

3.2. REDEVANCE FIXE

45. En plus d'un coût de consommation de l'énergie (€/kWh), les fournisseurs facturent souvent un coût fixe ou redevance fixe (€/an). Selon les fournisseurs, cette redevance fixe couvre leurs coûts administratifs, comme les coûts d'administration, de facturation ou du service clientèle. Le montant de la redevance fixe peut varier fortement : de 0 € à 100 € par contrat.

46. Cette redevance fixe est facturée différemment selon le fournisseur. Certains fournisseurs facturent au prorata du nombre de jours de fourniture effective. D'autres le facturent par année de

[14] ZTP = *Zeebrugge Trading Platform* = bourse virtuelle pour le gaz naturel en Belgique (Zeebrugge).
[15] TTF= *Title Transfer Facility* = bourse virtuelle pour le gaz naturel aux Pays-Bas.
[16] ZIG = *Zeebrugge Index Gas* = bourse virtuelle pour le gaz naturel en Belgique (Zeebrugge).
[17] HUB = bourse virtuelle pour le gaz naturel en Belgique (Zeebrugge).

fourniture entamée. De ce fait, leurs clients paient la redevance fixe complète, même s'ils décident de changer de fournisseur en cours de contrat.

47. La CREG propose d'imposer à tous les fournisseurs de facturer la redevance fixe au prorata des jours de fourniture afin d'éviter que ce coût fixe ne constitue un frein au changement de fournisseur.

4. CONCLUSIONS

La libéralisation complète du marché de l'énergie remonte à plus de 10 ans déjà. Toutefois, une grande partie des consommateurs n'ont pas encore fait la démarche de participer activement au marché de l'énergie et ceux qui ont déjà pris des initiatives pour changer de produit et/ou de fournisseur peuvent connaître plusieurs freins. Cela s'explique notamment par la complexité (croissante) du marché de l'énergie et l'absence d'informations suffisamment accessibles et compréhensibles pour faire un choix éclairé sur le marché de l'énergie.

Environ 18 % des consommateurs n'ont jamais changé de contrat d'électricité ; ils sont quelque 13 % pour le gaz. Malgré un nombre élevé de consommateurs changeant de fournisseur, il apparaît que ces consommateurs ne choisissent à l'évidence pas toujours l'option qui leur est la plus avantageuse.

4.1. FICHES TARIFAIRES

Faire participer activement le consommateur au marché de l'énergie n'est possible que si ce dernier dispose de toutes les informations utiles. Cela commence par l'offre que le consommateur reçoit du ou des fournisseurs. Les fournisseurs publient leur offre notamment au moyen de fiches tarifaires pour lesquelles aucune règle stricte n'existe pour l'instant, tant sur le fond que la forme. Selon la CREG, un lay-out simplifié et similaire des fiches tarifaires apporterait une amélioration majeure à la façon dont les fournisseurs communiquent leur offre aux consommateurs.

4.2. FACTURE ÉNERGÉTIQUE

Courant 2017 et 2018, la CREG a activement contribué à un groupe de travail ayant pour objet une facture énergétique plus simple. Elle devra être limitée à deux pages. Afin de faciliter les comparaisons, les fournisseurs devront afficher les données obligatoires dans des rubriques distinctes. Les ministres de l'énergie de notre pays et le ministre fédéral des Consommateurs, Kris Peeters, se sont mis d'accord à ce sujet avec le secteur de l'énergie. Par ailleurs, les fournisseurs auront la liberté commerciale d'ajouter leur logo ou leurs couleurs.

4.3. CONTRATS ÉNERGÉTIQUES FIXES ET VARIABLES

Plus de 60 % des ménages et 70 % des indépendants et PME ont souscrit un contrat d'électricité à prix de l'énergie fixe. Pour le gaz naturel, il s'agit de 50 % des ménages et de 55 % des petits consommateurs professionnels. Pour les contrats à prix de l'énergie fixe, le prix par kWh consommé reste le même pendant toute la durée du contrat, même s'il s'étend sur plusieurs années.

Les contrats à prix de l'énergie variable suivent l'évolution des marchés de l'électricité et du gaz naturel, ce qui signifie que les consommateurs ayant souscrit ce type de contrat voient

immédiatement les hausses de prix se répercuter (partiellement) sur leur facture, ce qui s'applique également dans le cas de prix à la baisse.

Dans son choix entre un contrat à prix énergétique fixe ou variable, le consommateur doit décider s'il est prêt à prendre un risque en termes de prix. Le consommateur doit choisir le produit qui lui convient le mieux dans la diversité des produits proposés (prix énergétique fixe, prix énergétique variable à prix *spot*, prix énergétique variable à prix *forward*) et dans les profils de risques y afférents[18].

Pour les contrats à prix de l'énergie variable, les fournisseurs utilisent une formule de prix et un paramètre d'indexation. Les fournisseurs publient chaque mois leur nouvelle offre, accompagnée des fiches tarifaires correspondantes. Nous constatons qu'en début de mois, certains fournisseurs mentionnent sur leurs fiches tarifaires des prix qui ne sont pas corrects car ils ne tiennent pas encore compte de la nouvelle valeur du paramètre d'indexation. La définition et le mode de calcul des paramètres d'indexation sont néanmoins fixés par les fournisseurs.

Normalement, des fiches tarifaires présentant des prix corrects sont mises à disposition à compter du cinquième jour du mois pour tous les fournisseurs. Cette méthode de travail rend particulièrement difficile l'obtention à tout moment et certainement la première semaine de chaque mois d'informations de prix correctes, notamment pour les comparateurs de prix, mais bien entendu aussi pour les consommateurs.

4.4. CHARTE POUR UNE FOURNITURE EFFICACE D'INFORMATIONS DANS LE CADRE DE LA COMPARAISON DES PRIX DE L'ÉLECTRICITÉ ET DU GAZ NATUREL

Nous avons récemment approuvé une nouvelle version de la charte pour une fourniture efficace d'informations dans le cadre de la comparaison des prix de l'électricité et du gaz naturel. Elle comporte une nouvelle ligne directrice pour le calcul du coût annuel estimé par contrat. L'objectif est que les comparateurs de prix, pour des contrats à prix de l'énergie variable, utilisent la valeur la plus récente des paramètres d'indexation. En raison de l'effet des saisons sur l'évolution des prix de l'électricité et du gaz naturel, les prix proposés en hiver seront la plupart du temps supérieurs à ceux proposés en été. Ainsi, les contrats à prix de l'énergie variable seront moins chers en été qu'en hiver. Le prix moyen sur la facture finale sera dès lors supérieur au prix affiché en été sur les comparateurs de prix. L'inverse vaut pour l'hiver.

Cette nouvelle charte s'adresse aux prestataires de services de comparaison de prix au sens large. Nous prendrons contact avec toutes les parties concernées au cours des prochains mois pour atteindre le plus grand nombre de signataires. Ce large soutien doit permettre au consommateur de disposer à tout moment d'informations correctes et cohérentes lorsqu'il compare les prix.

4.5. ELÉMENTS DE LA COMPOSANTE ÉNERGÉTIQUE

La composante énergétique est l'élément sur lequel le consommateur a une liberté de choix[19]. C'est sur cet élément qu'il peut réaliser des économies en choisissant le produit le plus avantageux pour lui sur le marché de l'énergie. On distingue cinq éléments.

[18] Surtout pour ce qui est du risque de volatilité des cotations de prix.

[19] Le consommateur n'a aucune influence sur tous les autres éléments : les tarifs de réseau, les prélèvements, les taxes et la TVA.

Tout d'abord, il y a le **prix de l'énergie lié au volume consommé** (€/kWh). Cet élément peut être fixe ou variable (voir point 4.3), mais dans les deux cas le prix est multiplié par les kWh consommés.

Outre le prix de l'énergie lié au volume, les fournisseurs facturent la plupart du temps **une redevance fixe (abonnement)** (€/an). Cet abonnement est facturé différemment selon le fournisseur. Certains fournisseurs facturent au prorata du nombre de jours de fourniture effective (voir points numéros 45 à 47).

Les **coûts de l'électricité verte** (Flandre, Wallonie et Bruxelles) et de **cogénération** (uniquement Flandre) sont également facturés via la composante énergétique et liés au volume. Cet élément est traité plus en détail dans d'autres publications. Retenons que la CREG est favorable à son intégration dans le prix de l'énergie lié au volume précité, comme c'est le cas pour d'autres coûts.

On observe comme avant-dernier élément l'**option verte**, en tant qu'élément lié au volume dans de nombreux produits. Le consommateur peut choisir librement d'inclure cette option lors de la conclusion de son contrat.

Enfin, on constate une augmentation du nombre de **services supplémentaires** (exemple : les thermostats intelligents, l'installation et/ou l'entretien d'une chaudière, etc.). Ces services peuvent être optionnels ou non, payants ou non. Il appartient au consommateur d'en déterminer l'utilité ou la nécessité. Il existe tant des prix forfaitaires (€/mois, €/an) que des prix liés au volume.

Une nouvelle mode a fait son apparition sur le marché de l'énergie avec des produits du type d'offres couplées : «vous décharger de tout souci». Plusieurs acteurs du marché proposent au consommateur de s'occuper de toute une série de domaines liés à l'énergie au moyen de ces services supplémentaires. On peut néanmoins se demander si ces services répondent à une attente du consommateur et si, déclinés sous toutes leurs formes possibles, ils ne rendent pas le marché de l'énergie trop complexe avec toutes les conséquences que cela entraîne (voir point 4, §§ 1 et 2).

Peut-on parler depuis peu d'un nouveau sixième élément dans la facture ? En octobre 2018, Zéno lance une série de produits dont les fiches tarifaires mentionnent expressément que malgré la souscription d'un contrat en octobre, la fourniture d'électricité et de gaz naturel proprement dite ne pourra commencer qu'en janvier 2019. Si le client souhaite néanmoins que la fourniture commence plus tôt, un coût fixe supplémentaire de 50 € par contrat doit être payé. Ces 50 € par contrat sont facturés en une fois sur la première facture du client.

Zéno introduit ainsi une composante de prix supplémentaire que le consommateur doit prendre en compte dans sa comparaison des prix. Il s'agit également d'un coût fixe supplémentaire pour le consommateur, et donc d'un obstacle potentiel et supplémentaire au changement de contrat.

4.6. COMPLEXITÉ DU MARCHÉ DE L'ÉNERGIE

L'évolution du marché rend le choix du consommateur toujours plus difficile : des coûts fixes supplémentaires, des réductions soumises à conditions, des tranches de consommation assorties de prix distincts, des glissements relatifs de la consommation (jour/nuit), des contrats avec une durée indéterminé à prix fixe qui peuvent changer de prix après un certain temps (p.ex. après 1an, 3 ans), etc. Le marché de l'énergie est ainsi rendu plus complexe. De ce fait, les consommateurs qui ne participent pas activement au marché ou ceux qui entreprenaient des démarches prudentes pour le faire, risquent d'en être dissuadés.

En tant que régulateur, nous reconnaissons cette problématique et nous continuerons de veiller à ce que le consommateur puisse bénéficier d'informations claires et compréhensibles. Nous entendons faire en sorte qu'un maximum de consommateurs s'impliquent le plus possible sur le marché libéralisé de l'énergie et aient ainsi la capacité et la volonté de faire des choix éclairés.

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

Laurent JACQUET
Directeur

Koen LOCQUET
Président f.f. du comité de direction

ANNEXE 1

Outils et publications relatives au fonctionnement du marché de détail de l'électricité et du gaz naturel et à l'évolution de ses prix

- CREG Scan

  http://www.creg.be/fr/cregscan#/

- Infographies mensuelles des prix énergétiques - Tableau de bord mensuel - Aperçu semestriel des prix énergétiques

  https://www.creg.be/fr/professionnels/fonctionnement-et-monitoring-du-marche/tableau-de-bord-infographies-et-note

- Rapport commun sur l'évolution des marchés de l'électricité et du gaz naturel en Belgique - Année 2017

  https://www.creg.be/fr/publications/rapport-rapport-2017

- Décision concernant l'adaptation de la charte pour une fourniture efficace d'informations dans le cadre de la comparaison des prix pour l'électricité et le gaz

  https://www.creg.be/fr/publications/decision-b1614

- A European comparison of electricity and natural gas prices for residential and small professional consumers

  https://www.creg.be/fr/publications/etude-f20180628

- Prix de l'énergie de l'électricité et du gaz naturel pour les clients résidentiels - aperçu semestriel avril 2018

  https://www.creg.be/fr/publications/note-z1749

- Etude relative aux composantes des prix de l'électricité et du gaz naturel

  https://www.creg.be/fr/publications/etude-f1738

- Rapport relatif au monitoring des éventuels effets perturbateurs sur le marché, durant la période 2013-2017, dans le cadre du mécanisme du filet de sécurité introduit par l'article 20*bis*, §§ 1er à 5 de la loi électricité et l'article 15/10*bis*, §§ 1er à 5 de la loi gaz

  https://www.creg.be/fr/publications/rapport-z1676

- Etude relative à la composition des portefeuilles de produits par fournisseur et au potentiel d'économies pour les PME et les indépendants sur le marché belge de l'électricité et du gaz naturel

  https://www.creg.be/fr/publications/etude-f1639

- Etude relative à la composition des portefeuilles de produits par fournisseur et le potentiel d'économies pour les ménages sur le marché belge de l'électricité et du gaz naturel

  https://www.creg.be/fr/publications/etude-f1626