



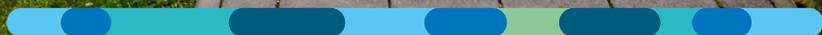
Copropriétés, ensemble, optimisons et maîtrisons votre consommation d'énergie

- 1** **Tome 1**
**VOUS AIDER À COMPRENDRE
VOTRE FACTURE D'ÉNERGIE**
- 2** **Tome 2**
**À VOS CÔTÉS DANS L'ACHAT
DE VOTRE ÉNERGIE EN COPROPRIÉTÉ**
- 3** **Tome 3**
**VOUS ACCOMPAGNER DANS LA MAÎTRISE
DE VOTRE ÉNERGIE EN COPROPRIÉTÉ**
- 4** **Tome 4**
**VOUS GUIDER DANS
VOTRE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE**

Suivez le Guide



ENGIE





L'EXPERTISE ÉNERGÉTIQUE

Nous sommes là pour prendre ensemble le bon chemin !

Dans un environnement complexe où concurrence, réglementation, lutte contre le réchauffement climatique et nouvelles technologies modifient l'achat et les usages de l'énergie, il n'est pas toujours simple de comprendre et faire le bon choix.

C'est la raison d'être de ce livre blanc : mettre notre expertise énergétique à votre disposition.

Argumenté et illustré, ce document fait la lumière sur votre facture énergétique et sa composition. Nous vous donnons également des clés pour mieux acheter son énergie en copropriété.

Ces éclairages sont complétés par notre expertise, nos conseils et nos avis pour réduire votre consommation. Vous y trouverez également des pistes pour faire entrer votre copropriété dans un futur innovant et durable.

Des énergies renouvelables aux bornes de recharge électriques, des solutions existent déjà pour faire de votre copropriété un acteur engagé de la transition énergétique.

Par Denis DELOBEL,

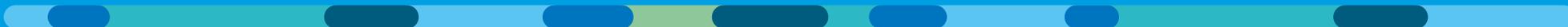
Chef de marché chez ENGIE Entreprises & Collectivités



Sommaire

Tome 1

- 1** Ouverture des marchés,
quels changements, quels impacts ?
- 2** Bref historique
de l'ouverture à la concurrence
- 3** De la production
à la consommation, cela donne...
- 4** Comprendre ses factures
de gaz naturel et d'électricité
- 5** Espace client : des clés
pour une gestion optimisée et simplifiée





Ouverture des marchés

Quels changements ?
Quels impacts ?



Côté Gaz naturel



L'avis de notre experte **Aurélie Porhel**

Tarifs réglementés et offres de marché : quels sont les changements pour les copropriétés ?

Les copropriétés consommant plus de 150 MWh par an ont désormais l'obligation d'opter pour une offre à prix de marché. Pour les autres, il est encore possible de choisir entre tarifs réglementés et offres de marché. Pour celles qui feront le choix d'une offre de marché, elles pourront toujours revenir au tarif réglementé ; c'est ce qu'on appelle le principe de réversibilité. Toutefois, la loi PACTE (Plan d'Action pour la Croissance et la Transformation des Entreprises), adoptée par l'Assemblée Nationale à l'automne 2018, prévoit la suppression complète des tarifs réglementés gaz le 1^{er} juillet 2023.

Aujourd'hui, une copropriété qui opte pour une offre de marché à prix fixe bénéficie d'un prix d'énergie stable pour une durée de 4 ans maximum (en fonction de la durée du contrat choisi). Les tarifs réglementés, quant à eux, évoluent chaque mois, à la hausse ou à la baisse, selon une formule d'indexation définie chaque année par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE).

La séparation des activités entre la commercialisation, d'une part, et l'acheminement et le stockage, d'autre part, a-t-elle eu des répercussions sur les clients ?

En premier lieu, il faut noter que l'ouverture à la concurrence a eu pour conséquence l'apparition sur le marché d'une multitude de fournisseurs⁽¹⁾. En revanche, les activités d'acheminement n'ont pas été ouvertes à la concurrence. La distribution reste assurée par un opérateur unique : GRDF. Le transport est opéré par GRT Gaz et Teréga, et le stockage par Storengy.

Résultat, chaque fournisseur refacture au client la somme demandée par chacun de ces acteurs, puis leur redistribue. C'est le fournisseur qui assure la facturation de l'ensemble des composantes au client, énergie, acheminement et stockage, lui-même étant facturé ensuite par les différents gestionnaires pour leur quote-part respective.

Qu'implique la multiplication des fournisseurs pour les copropriétés ?

Cela signifie qu'elles ont aujourd'hui le choix de leur fournisseur de gaz naturel parmi un panel très large d'opérateurs. Pour faire le bon choix, les copropriétés doivent clarifier leurs besoins. Parmi les critères qui doivent guider ce choix, on peut citer, au-delà du prix, les critères de révision de ce dernier, le conseil et l'expertise mis à la disposition du client pour acheter au bon moment, les services offerts et la capacité d'accompagner le client dans ses projets de rénovation énergétique.

⁽¹⁾ Au 31 décembre 2016, sur le marché non résidentiel, 41 fournisseurs nationaux actifs sont inscrits sur le site du médiateur national de l'énergie, www.energie-info.fr. 29 fournisseurs proposent des offres aux clients non résidentiels en électricité comme en gaz naturel. Parmi ces fournisseurs, 17 sont présents à la fois sur le marché de l'électricité et du gaz naturel.



Côté Électricité

L'avis de notre experte **Mathilde Ferré**

Tarifs réglementés et offres de marché : quels sont les changements pour les copropriétés ?

Les copropriétés ne peuvent plus bénéficier de tarifs réglementés pour leurs points de livraison ayant une puissance supérieure à 36 kVA et doivent donc souscrire à une offre de marché. Seuls les points de livraison ayant une puissance inférieure à 36 kVA peuvent encore y prétendre. À noter que dans ce dernier cas, la copropriété peut également souscrire à une offre de marché pour les avantages qu'offrent ces contrats tout en ayant la possibilité de revenir au tarif réglementé ; c'est ce qu'on appelle le principe de réversibilité.

La séparation des activités entre la commercialisation, d'une part, et l'acheminement, d'autre part, a-t-elle eu des répercussions sur les clients ?

Comme pour le gaz naturel, la partie fourniture d'électricité a également été ouverte à la concurrence avec pour conséquence, là aussi, l'apparition de nombreux opérateurs.

RTE, en matière de transport, et Enedis pour la distribution, sont en revanche les opérateurs exclusifs pour l'acheminement. Sur la facture du client, leur rémunération se trouve intégrée dans la ligne «TURPE» (Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité).

Si le fournisseur qui refacture cette prestation d'acheminement n'a aucune latitude en termes de prix, il peut en revanche proposer au client un service d'optimisation des puissances souscrites et de la version d'utilisation. C'est le client qui reste le décideur final des paramètres de son contrat.

Qu'implique la multiplication des fournisseurs pour les copropriétés ?

Cela impose que la copropriété se pose les bonnes questions vis-à-vis des services qu'elle attend de son fournisseur. Si le prix est une composante importante, l'énergie *stricto sensu* ne représente que 35% environ de la facture, le reste étant composé par l'acheminement et les différentes taxes.

La maîtrise de la facture repose donc en priorité sur la maîtrise des consommations et par conséquent sur la capacité du fournisseur à proposer des services de suivi et d'optimisation de ces consommations. Le souhait d'une électricité verte, c'est-à-dire d'origine renouvelable, est aussi un élément de réflexion important qui permet à la copropriété de s'engager dans une démarche de protection de l'environnement.

2 Bref historique de l'ouverture à la concurrence pour le gaz naturel et l'électricité

Les marchés du gaz naturel et de l'électricité se sont ouverts totalement à la concurrence le 1^{er} juillet 2007. Depuis...

Côté Gaz naturel

Le 1^{er} janvier 2016 : suppression des tarifs réglementés pour les consommateurs non résidentiels et pour les copropriétés consommant plus de 150 MWh/an.

Automne 2018 : suppression complète des tarifs réglementés gaz au 1^{er} juillet 2023 dans le cadre de la loi Pacte (Projet de loi actuellement soumis au vote du parlement).

Côté Électricité

Le 1^{er} janvier 2016 : suppression des tarifs réglementés en électricité pour les puissances supérieures à 36 kVA. Réversibilité (retour au tarif réglementé) possible pour les clients ayant fait le choix d'une offre de marché pour leurs points de livraison inférieurs à 36 kVA.



À savoir

Seule la fourniture est soumise aux règles de la concurrence.

Les activités de transport et de distribution de l'énergie restent un monopole en France. Le transport est assuré par RTE en électricité, GRTgaz et Teréga en gaz naturel. La distribution, quant à elle, est assurée par Enedis pour l'électricité, et, pour le gaz, par GRDF (Gaz Réseau Distribution France) et quelques entreprises locales de distribution (pour moins de 5% de la population).

Toutefois, lorsque le client fait le choix d'un contrat unique (très grande majorité des cas), le fournisseur s'occupe de toutes les démarches vis-à-vis des gestionnaires de réseaux.



3 De la production à la consommation, cela donne...

Côté Électricité

LA PRODUCTION

CONCURRENCE

On distingue 3 sources de production d'électricité



Nucléaire



Énergies renouvelables



Énergies fossiles



LE TRANSPORT

RÉGULÉ

Il consiste à acheminer l'électricité des lieux de production jusqu'au réseau de distribution.



Énergies renouvelables



LA DISTRIBUTION

RÉGULÉ

Elle consiste à distribuer l'électricité jusqu'au client final. Une mission assurée par ENEDIS en France.



LA COMMERCIALISATION

CONCURRENCE

Elle consiste à vendre de l'électricité au client final.



LA COMMERCIALISATION

CONCURRENCE

Elle consiste à vendre du gaz naturel au client final.

Côté Gaz naturel



L'EXPLORATION / PRODUCTION

CONCURRENCE

Le gaz naturel est extrait dans différentes parties du monde, en Russie, en Norvège, en Algérie, au Qatar, aux États-Unis ou en Chine.



LE TRANSPORT

RÉGULÉ

Le gaz peut être transporté par gazoducs sous forme gazeuse ou par bateau (méthanier) sous forme liquide.



LE STOCKAGE

RÉGULÉ

Comprimé, le gaz est stocké sous terre en cavité saline ou nappe aquifère lorsque la consommation de gaz est moindre, puis utilisé lors des périodes de forte consommation en hiver.



Biométhane
Issu de la valorisation locale des déchets organiques



LA DISTRIBUTION

RÉGULÉ

Les gestionnaires de réseaux de distribution sont chargés d'acheminer le gaz, sous basse ou moyenne pression, via des canalisations jusqu'aux points de consommation de leurs clients finaux.



Comprendre ses factures de gaz naturel et d'électricité

Outre l'abonnement et le prix facturé pour chaque kWh électrique ou de gaz naturel consommé, déterminé en fonction du contrat signé avec votre fournisseur, il existe des coûts additionnels que vous devez connaître pour bien comprendre vos factures.



3 taxes pour le gaz naturel

La Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA)

Fixée par arrêté ministériel, elle est supportée par tous les fournisseurs. L'assiette de la CTA peut varier selon les fournisseurs en fonction de leurs stratégies d'approvisionnement.

La Taxe Intérieure sur Consommation de Gaz Naturel (TICGN)

Elle est acquittée depuis le 1^{er} avril 2014 par tous les consommateurs de gaz naturel (les consommateurs de biométhane et certains usages industriels en sont toutefois exonérés) et s'élève à 8,45 €/MWh depuis le 1^{er} janvier 2018.

La Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA)

Une TVA réduite à 5,5% s'applique sur le montant de l'abonnement ainsi que sur la CTA. Elle est de 20% pour le montant des consommations et la TICGN.

Facture Gaz naturel

39%

Acheminement
(distribution + transport + stockage)

26%

Fiscalité
(TVA + TICGN + CTA)

Répartition de la facture*

35%

Fourniture d'énergie
(y compris la composante CEE**)

* Pour un client au tarif B1 consommant 17000kWh. Cette répartition dépend du volume de consommation et du profil réel du point de livraison. Ces derniers peuvent faire évoluer la part énergie jusque 50%.

** CEE Certificats d'Economies d'Energie (retrouvez le fonctionnement des CEE dans le TOME 3)

(source : rapport CRE pour 2017)

Comprendre ses factures de gaz naturel et d'électricité



4 taxes pour l'électricité

La Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA)

Son montant est égal à 27,04% de la partie fixe du tarif d'acheminement appliqué par les gestionnaires des réseaux de distribution d'électricité.

La Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE)

(également appelée *Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Électricité TICFE*) Fixée à 22,5€/MWh depuis le 1^{er} janvier 2016, elle est supportée par tous les consommateurs d'électricité (il existe quelques cas d'exonération notamment pour le secteur industriel). Elle finance notamment les charges liées aux missions de service public de l'électricité.

Les Taxes sur la Consommation Finale d'Électricité (TCFE)

Définies par chaque commune et département, elles sont payées par tous les consommateurs d'électricité dont la puissance maximale souscrite est inférieure ou égale à 250 kVA. Elles recouvrent :

- la taxe communale sur la consommation finale d'électricité (TCCFE), comprise entre 0 et 6,375€/MWh ;
- la taxe départementale sur la consommation finale d'électricité (TDCFE), comprise entre 0,5 et 3,1875€/MWh.

La Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA)

S'applique à hauteur de :

- 5,5% sur l'abonnement et la CTA et 20% sur la part proportionnelle (y compris la CSPE et la TCFE), pour une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA ;
- 20% sur l'ensemble de la facture, pour une puissance souscrite supérieure à 36 kVA.

Facture Électricité

26,4%

Acheminement
(TURPE : distribution + transport)

37,3%

Fiscalité
(TVA + CTA + CSPE)

Répartition de la facture*

36,3%

Fourniture d'énergie
(y compris la composante CEE**)

* Pour un client 9kVA (client consommant 8 500 kWh). Cette répartition dépend du volume de consommation réel du point de livraison

** CEE Certificats d'Économies d'Énergie (retrouvez le fonctionnement des CEE dans le tome 3)

(source : rapport CRE pour 2017)



5 Espace client : des clés pour une gestion optimisée et simplifiée

Pour comprendre ses factures, il faut non seulement pouvoir y accéder facilement, être en capacité de les décrypter, mais aussi être en mesure de suivre ses consommations et leurs évolutions. Par conséquent, la mise à disposition d'espaces clients interactifs et personnalisables est un atout à prendre en compte.

Les fonctionnalités de base



Un outil de stockage

Un espace client permet en premier lieu de **retrouver toutes ses factures sous forme numérique**. Dans ce cas, l'espace permet de conserver un historique des factures sur une durée plus ou moins importante, souvent sur quelques années, protégé et consultable à tout moment. En règle générale, il donne accès aux documents contractuels (CGV, CPV) concernant la fourniture d'énergie.

Les fonctionnalités avancées



Un outil de suivi

Selon les fonctionnalités développées par le fournisseur, l'espace client permet de disposer d'outils de suivi pour sa gestion. Le gestionnaire peut, par exemple, connaître le statut des factures (impayée, payée, à venir). **Copropriétaires et gestionnaires vont suivre leurs consommations** et, lorsque la fonctionnalité est proposée, les comparer d'une année sur l'autre, en fonction des conditions climatiques et entre plusieurs sites. Certaines options permettent même aux clients dotés de leurs propres outils de suivi d'**exporter leurs données de facturation et de consommation**, sous un format d'échange standard, et de les intégrer à leurs logiciels.



Un outil d'alerte

Autre avantage offert par certains fournisseurs, la possibilité pour le client d'**activer des alertes pour l'informer** de l'édition d'une nouvelle facture ou le **prévenir en cas de hausse anormale de sa consommation**, en fonction d'un seuil qu'il aura lui-même déterminé.



Espace client : des clés pour une gestion optimisée et simplifiée

Pour aller encore plus loin



Un outil de compréhension

Une option particulièrement intéressante proposée sur certains espaces clients permet de **rendre la facture plus facile à comprendre** en permettant de zoomer de façon dynamique sur les différents éléments de coût qui la composent. Cette fonction s'avère très utile pour comprendre le poids des taxes ou de l'acheminement, et **avoir un regard avisé sur sa facture d'énergie**.



Un espace sur mesure

L'espace client doit pouvoir **être paramétré par son utilisateur comme il le souhaite** afin de s'adapter parfaitement à son périmètre de gestion. Il doit ainsi être possible pour un gestionnaire de faire apparaître les sites dont il est responsable ou superviseur mais également de pouvoir y donner accès à d'autres utilisateurs dès lors qu'il détient un statut d'administrateur.

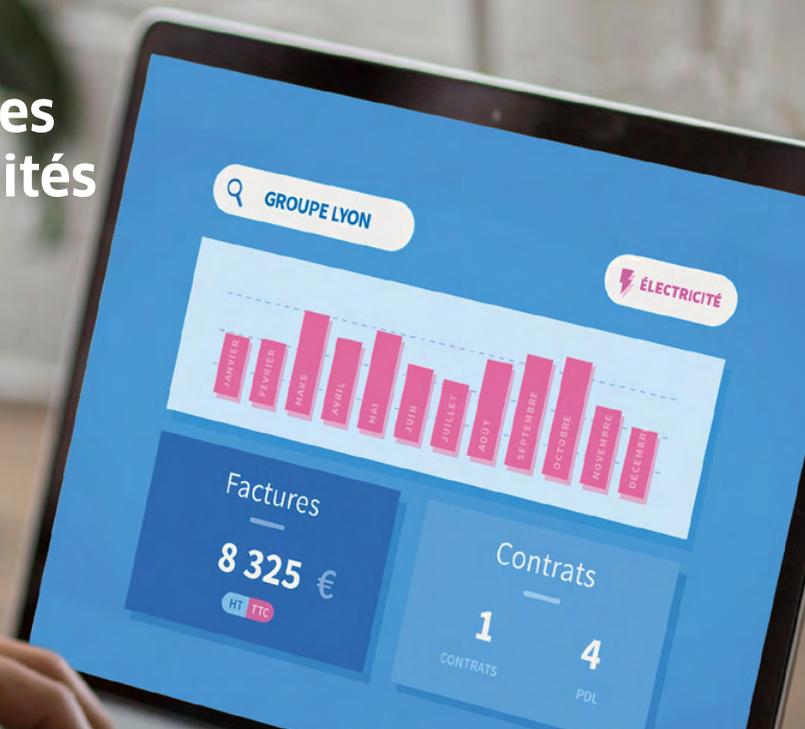


Une interface communicante

Si un espace client peut donc offrir une autonomie accrue, des gains de temps et une meilleure compréhension de sa consommation, il est aussi **une interface de choix pour trouver une réponse ou contacter un conseiller**. Selon les fonctionnalités développées sur l'espace, le client pourra y trouver une «foire aux questions» (FAQ), une fonction de chat pour un premier niveau de support (via «chatbot») ou de rappel par un conseiller pour un accompagnement plus approfondi («web call back»).

BILL-e

Retrouvez toutes ces fonctionnalités dans l'espace client BILL-e, d'ENGIE E&C



**AVEC BILL-e, LA GESTION DES CONTRATS D'ÉNERGIE
DE LA COPROPRIÉTÉ DEVIENT PLUS SIMPLE !**

**UNE INFORMATION CLAIRE, RAPIDE ET PARTAGÉE
POUR METTRE TOUT LE MONDE D'ACCORD PLUS FACILEMENT :**

- CONSEILS SYNDICAUX**, retrouvez et analysez sur votre espace client les consommations d'électricité et de gaz naturel pour les usages communs de la copropriété.
- GESTIONNAIRES**, accédez à vos factures et contrats d'énergie, préparez vos bilans et formulez en ligne toutes vos demandes... le tout avec un seul accès pour l'ensemble de vos copropriétés.

En exclusivité avec BILL-e, découvrez vite une nouvelle expérience avec votre facture interactive!
Pour en savoir plus : <https://entreprises-collectivites.engie.fr/syndics-coproprietes/>

À suivre très prochainement,

le Tome 2

À vos côtés dans l'achat de votre énergie en copropriété



CRÉONS DE NOUVELLES ÉNERGIES
entreprises-collectivites.engie.fr