

**Gazmoinscherensemble.fr**

*Ensemble, obtenons la meilleure offre  
sur le marché du gaz*

**15 Octobre 2013**

## ➤ Les tarifs : la principale préoccupation :

- Grande Consultation Régionale 2011 de l'UFC-Que Choisir : **1<sup>ère</sup> préoccupation avec 88%** (87 % au niveau national, 56 437 réponses).
- Constat confirmé par le Baromètre 2012 du Médiateur National de l'Énergie (MNE) et de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) : **8 foyers sur 10** (+ 9 % par rapport à 2010) en font un sujet de préoccupation important.
- Tarif réglementé de vente du gaz (TRV) a **augmenté de près de 80 %** depuis 2005 (facture moyenne annuelle 1 200 euros). +2,8 % entre août 2012 et 2013.
- Une **précarité énergétique et une attention particulière grandissantes** : 42% des foyers affirment avoir restreint ou même renoncé à leur chauffage par crainte de factures trop élevées.

*(source baromètre 2012 MNE)*

## ➤ Une montée en puissance des litiges « énergie » depuis la libéralisation : (7% des litiges traités)

- 2 principaux postes : surfacturation liée à surestimation, partage des responsabilités entre fournisseur et distributeur

# UNE VÉRITABLE CONCURRENCE EST POSSIBLE SUR LE MARCHÉ DU GAZ ...

## ➤ Le marché :

- 1 opérateur historique GDF Suez (TRV+ marché libre),
- 6 alternatifs (ALTERNA, ANTARGAZ, EDF, ENI, LAMPIRIS, POWEO-DIRECT ENERGIE)

## ➤ L'absence d'avantage en faveur de GDF Suez :

### ▪ *aucun avantage concurrentiel :*

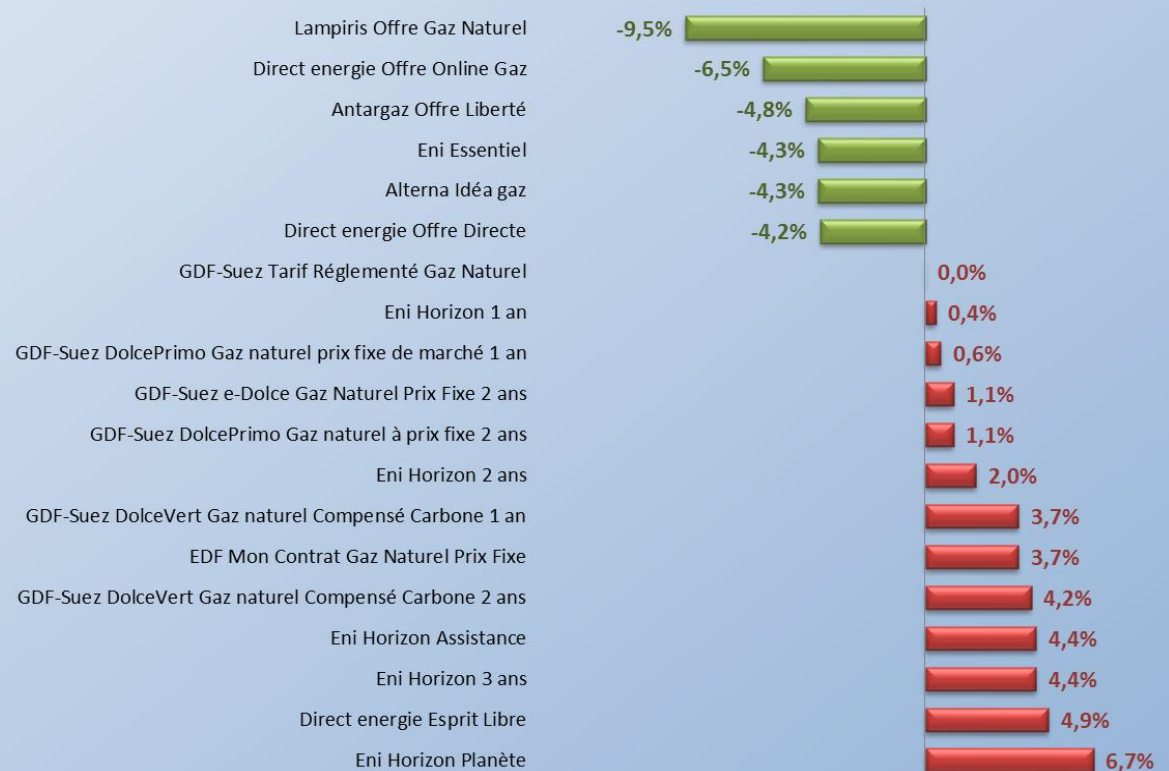
TRV, même révisé toujours trop largement indexée sur le pétrole, et coûts d'approvisionnement et fonctionnement des alternatifs plus compétitifs

### ▪ *aucun avantage contractuel :*

13 clauses estimées abusives :

## Economies sur l'ensemble de la facture par rapport au tarif réglementé de GDF-Suez

Pour une consommation moyenne de 14 000 kWh en zone tarifaire GRDF 1



Source UFC-Que Choisir d'après Médiateur de l'énergie, tarifs au 08/10/2013

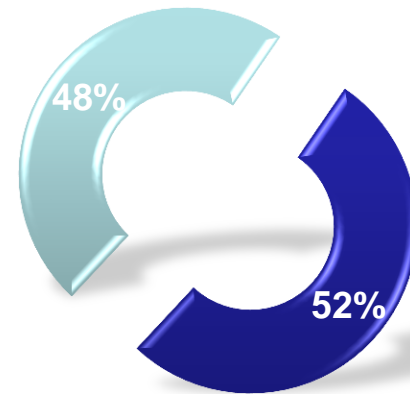
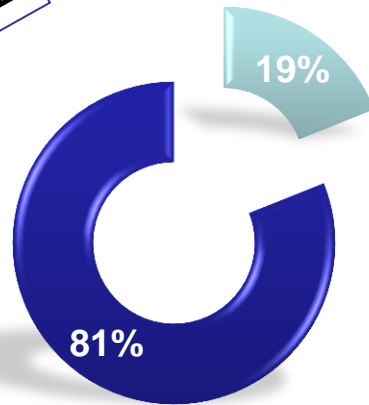
**Octobre 2012 ⇒ changement de mot d'ordre de l'UFC-Que Choisir : invitation des consommateurs à faire jouer la concurrence**

# ... ET POURTANT LE MARCHÉ RÉSIDENTIEL RESTE SCLÉROSÉ

Résidentiels  
(ménages domestiques)

Non résidentiels  
(entreprises)

Marché du gaz

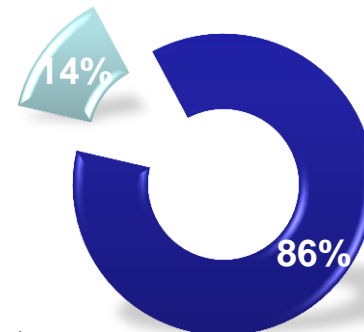
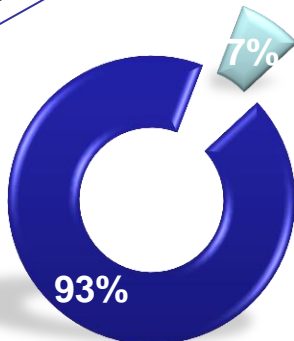


- Tarif libre
- Tarif réglementé de vente

Résidentiels  
(ménages domestiques)

Non résidentiels  
(entreprises)

Marché de l'électricité



- Tarif libre
- Tarif réglementé de vente

•Source : Commission de régulation de l'énergie (juin 2013)

## LES CAUSES : LA MÉCONNAISSANCE ET LA MÉFIANCE DES CONSOMMATEURS

---

- 52 % des Français ne savent pas qu'ils peuvent changer de fournisseur de gaz
- 62 % ignorent la marche à suivre
- 47 % pensent que c'est compliqué
- 26 % craignent des coupures

A blue speech bubble with a tail pointing towards the list of causes.

Les idées reçues  
ont la vie dure.

Source : BAROMÈTRE 2012 Médiateur National de l'Énergie / Commission Régulation de l'Énergie



# LA SCLÉROSE DU MARCHÉ ET LA DÉSINFORMATION DES CONSOMMATEURS : UN CONSTAT PARTAGÉ PAR L'AUTORITÉ DE LA CONCURRENCE

---

## Avis n°13-A-09 du 25 mars 2013 de l'ADLC (Autorité de la Concurrence) :

Le « défaut d'information est très préjudiciable aux consommateurs. Alors même que le prix de la fourniture est l'élément majeur de différenciation des offres des fournisseurs, il **est paradoxal de constater que le fournisseur alternatif qui se développe le plus actuellement (EDF) est également celui qui propose les seules offres de gaz plus onéreuses que les TRV**. La part de marché des autres fournisseurs alternatifs plafonne à 3% du marché total, alors même que ces derniers sont en mesure de proposer des offres beaucoup plus compétitives que certains TRV (jusqu'à -15% sur certains segments). ».

« **Les fournisseurs alternatifs sont en mesure de proposer des offres compétitives car ils ont, en règle générale, des coûts d'approvisionnement et de fonctionnement inférieurs à ceux du fournisseur historique** ».

➔ Mais la recommandation de l'Autorité est radicale : supprimer le tarif réglementé de vente du gaz !

**Une autre voie pour dynamiser la concurrence est possible.  
C'est la campagne gaz moins cher ensemble de l'UFC-Que Choisir.**



# GAZ MOINS CHER ENSEMBLE : L'UFC-QUE CHOISIR SE MOBILISE POUR UNE DYNAMISATION DE LA CONCURRENCE

## LA MISE EN CONCURRENCE DE TOUS LES FOURNISSEURS DE GAZ À TRAVERS UN APPEL D'OFFRES AMBITIEUX :

- Mi-juillet, envoi aux 7 fournisseurs de gaz d'un épais cahier des charges (42 pages) articulé autour de 3 volets :
    - Des conditions contractuelles plus protectrices des consommateurs que la Loi
    - Un traitement simplifié des réclamations associant l'UFC-Que Choisir
- } *Prérequis pour l'aboutissement du 3<sup>e</sup> volet*
- Une enchère inversée sur les prix : le moins disant l'emporte.
- La date butoir pour la réponse des fournisseurs a été le 25 septembre 2013...





# UN CAHIER DES CHARGES SCRUPULEUX :

## 1) Des conditions contractuelles plus exigeantes que la Loi

---

### ➤ Respect des recommandations du MNE et de la CCA :

Les conditions contractuelles doivent respecter aussi bien les textes en vigueur que les recommandations émanant des autorités administratives compétentes en la matière (Médiateur National de l'Énergie, Commission des Clauses Abusives).

### ➤ Responsabilité unique :

Le fournisseur est non seulement le seul interlocuteur mais aussi le seul responsable vis-à-vis du Client. Il ne peut renvoyer ce dernier vers le distributeur d'énergie.

### ➤ Facturation :

- Relevés de consommation : le Fournisseur devra tenir compte des auto-relevés transmis par le Client entre les périodes de relevés du Distributeur.
- Établissement de la facture : le Client pourra obtenir une facture bimestrielle basée sur sa consommation réelle, cela grâce à l'auto-relevé s'il transmet tous les deux mois au Fournisseur un auto-relevé avant une date précisée au contrat.
- Divergence relevé du Distributeur - Auto-relevé : le Fournisseur ne pourra rejeter de sa propre initiative un index résultant d'un auto-relevé pour incohérence avec l'historique de consommation et y substituer un index calculé par ses soins. Il pourra seulement inviter le Client, à transmettre tout élément permettant de confirmer l'auto-relevé.
- Contestation de facture : en cas de contestation d'une ou plusieurs factures, le Fournisseur s'engage à permettre au Client à ne régler que le montant non contesté de la facture.

### ➤ La maîtrise de la consommation énergétique :

Le fournisseur doit informer, de manière lisible, les Clients de la nécessité d'adopter une consommation sobre en énergie, et les moyens simples et concrets d'y parvenir, en se référant au besoin aux recommandations de l'ADEME.





# UN CAHIER DES CHARGES SCRUPULEUX :

## 2) Le traitement des réclamations associant l'UFC-Que Choisir

---

### ➤ La procédure type :

- les réclamations peuvent être adressées directement au fournisseur ou via la Fédération,
- le fournisseur accuse réception de toute réclamation sous 2 jours,
- l'accusé réception rappelle tous les recours amiables possibles pour le consommateur (UFC-QC, MNE, ) ainsi que sa possibilité à tout moment d'ester en justice,
- la réponse doit être apportée par le fournisseur sous 30 jours.

### ➤ En cas de réclamation non satisfaite :

- Toute réclamation non satisfaite du Client, sera d'abord transmise à l'UFC-Que Choisir, qui en cas de désaccord sur son contenu pourra se rapprocher du client pour l'en informer et lui présenter notamment les voies de recours qu'il pourrait mettre en œuvre si le désaccord subsistait.



# UN CAHIER DES CHARGES SCRUPULEUX :

## 3) Une offre attractive financièrement

---

Les modalités : l'offre tarifaire initiale la plus basse ouvre une journée d'enchère entre les fournisseurs participants : des enchères inversées « énergie ».

Un système qui se répand parmi les associations de consommateurs européennes, et qui suscite l'intérêt des consommateurs et des régulateurs.

### ➤ **Les expériences étrangères**

- Le « Big Switch » de Which (gaz/elec.) : 290 000 inscrits et 38 000 convertis pour une économie moyenne individuelle de **230 euros** par an.
- « Réduisons la facture » de Test Achats (gaz/elec.) : 150 000 inscrits et 47 000 convertis pour une économie moyenne de **365 euros**.

### ➤ **Enchère inversée « énergie » : l'intérêt européen**

Députés et régulateurs européens ont salué les initiatives des associations ayant lancé des enchères inversées « énergie » dès lors que cela participe à une concurrence sur les marchés vraiment au service des consommateurs.



## GAZ MOINS CHER ENSEMBLE :

### En France, 1 seul fournisseur accepte de jouer le jeu de la concurrence au service des consommateurs

#### ➤ UN CAHIER DES CHARGES JUGE TROP « EXIGEANT »

- Certains fournisseurs ont fait mine de vouloir participer avant de déclarer forfait en raison des conditions contractuelles jugées trop exigeantes
  - ➔ Bref, les fournisseurs français refusent que la concurrence joue au service des consommateurs

#### ➤ 1 FOURNISSEUR LAUREAT DÈS LE STADE DE L'APPEL D'OFFRES

- Il a accepté toutes les conditions contractuelles exigées par l'UFC-Que Choisir
- Il s'est engagé à mettre en place le traitement simplifié des réclamations prévu dans le cahier des charges
- Il a proposé une offre initiale tarifaire compétitive : -13% minimum par rapport au prix au tarif réglementé du kWh d'octobre, ce qui, par exemple, représente de 124 € TTC d'économies annuelles pour une consommation moyenne annuelle de 17000 kWh en zone 1 (Montpellier) à 132 € en zone 6 (Ganges, Palavas, La Grande Motte,...)
- Une réduction complémentaire (sur le prix du kWh et remise forfaitaire supplémentaire) en fonction du nombre d'inscrits sur [www.gazmoinscherensemble.fr](http://www.gazmoinscherensemble.fr)

➔ Le fournisseur national lauréat : Lampiris (France et SA Belgique), petit acteur sur le marché français mais près de 8% du parc résidentiel belge.



# GAZ MOINS CHER ENSEMBLE :

Ensemble, obtenons la meilleure offre sur le marché du gaz



## CALENDRIER

- ➔ Du 15 octobre au 25 novembre : lancement de la campagne, et ouverture des inscriptions gratuites et sans engagement, sur le site [www.gazmoinscherensemble.fr](http://www.gazmoinscherensemble.fr)  
ainsi qu'auprès de l'UFC Que Choisir Montpellier.
- ➔ 26 novembre : connaissance de **l'offre finale** en fonction du nombre d'inscrits (prix final par kWh et détermination du montant de la réduction complémentaire).
- ➔ Du 7 décembre au 31 janvier 2014 : phase de conversion. Chaque inscrit est libre, au vu de **l'offre personnalisée** qui lui est adressée, d'exprimer son souhait de souscrire ou non. (*limite de 100 000 souscripteurs afin que le changement de fournisseur se fasse dans les meilleures conditions possibles*).



# GAZ MOINS CHER ENSEMBLE :

## Des modalités qui préservent l'indépendance de l'UFC-Que Choisir et des consommateurs

---

### ➤ Indépendance financière :

- Campagne entièrement gratuite pour les consommateurs
- Campagne désintéressée pour l'UFC-Que Choisir qui ne perçoit aucune rémunération directe ou indirecte du fournisseur ou d'un quelconque intermédiaire.
- Un Commissaire aux Comptes constatera l'ensemble des coûts supportés par l'UFC-Que Choisir et garantira l'absence de flux financier entre le fournisseur et l'UFC-Que Choisir :
  - ↳ Indépendance et transparence : un bilan de l'opération, notamment financier, sera publié et adressé à l'ensemble des inscrits pour souligner le caractère désintéressé de l'opération.

### ➤ Indépendance en termes d'image :

- L'UFC-Que Choisir a mis en concurrence l'ensemble des fournisseurs, sans la moindre discrimination, le fournisseur lauréat a remporté un appel d'offres.
- L'UFC-Que Choisir ne promet aucunement le fournisseur lauréat, mais bel et bien l'offre « gaz moins cher ensemble » née de la demande des consommateurs.

### ➤ Pour les consommateurs, la liberté totale :

- L'inscription est gratuite et sans engagement
- Sur la base de l'offre personnalisée, le consommateur est libre de souscrire ou non
- Le délai de rétractation est porté à 14 jours (application par anticipation du Projet de loi Hamon)
- Le consommateur reste libre de résilier à tout moment son contrat

➔ Toutes les consultations juridiques sollicitées soulignent que cette campagne sans caractère lucratif rentre dans notre objet social et répond aux conditions, notamment d'indépendance, d'agrément au titre d'association de consommateurs.



# GAZ MOINS CHER ENSEMBLE :

## Une campagne au service de tous les consommateurs

---

### ➤ INTÉRÊT INDIVIDUEL

- Économie substantielle
- Sécurité juridique avec un contrat négocié par UFC-Que Choisir
- Accompagnement de la Fédération UFC-Que Choisir en cas de réclamation auprès du fournisseur

### ➤ INTÉRÊT COLLECTIF

- Créer un véritable pouvoir de marché des consommateurs
- Animation du marché et stimulation de la concurrence
- Assainissement des pratiques contractuelles

➔ Cette campagne souligne l'interaction entre service individuel au consommateur (gain en pouvoir d'achat et sécurité juridique) et service collectif (dynamisation de la concurrence).





# GAZ MOINS CHER ENSEMBLE :

## Une campagne au service de tous les consommateurs

- ✓ Des prix moindres\*
- ✓ Un contrat sûr
- ✓ L'UFC-Que Choisir à vos côtés

Avec l'UFC-Que Choisir,  
Participez au « grand changement » !

**Gazmoinscherensemble.fr**

*Ensemble, obtenons la meilleure offre  
sur le marché du gaz*

L'inscription est gratuite et sans engagement.

[www.Gazmoinscherensemble.fr](http://www.Gazmoinscherensemble.fr)



\* - 13 % minimum d'économies sur le tarif réglementé d'octobre du kWh.

Exemple : pour une consommation annuelle moyenne de 17 000 kWh en Zone 1 (Lille, Lyon, Marseille...), l'économie annuelle est de 124 euros TTC.

➔ **SOYONS PLUS, POUR PAYER MOINS !**

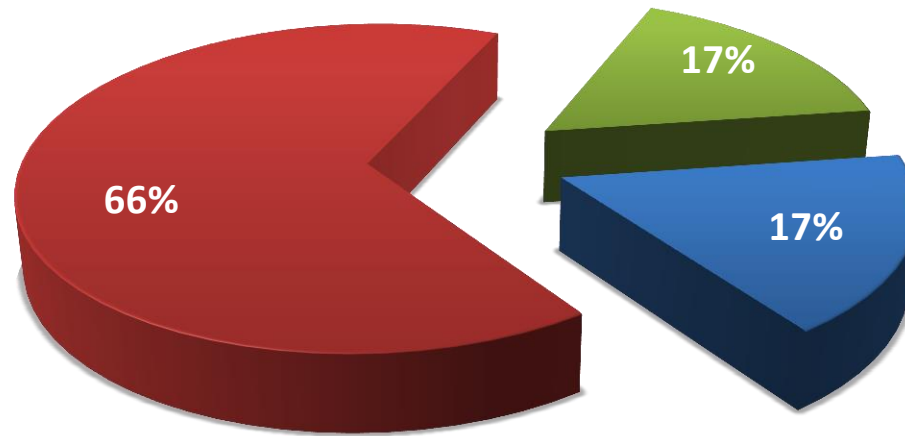


# ANNEXES

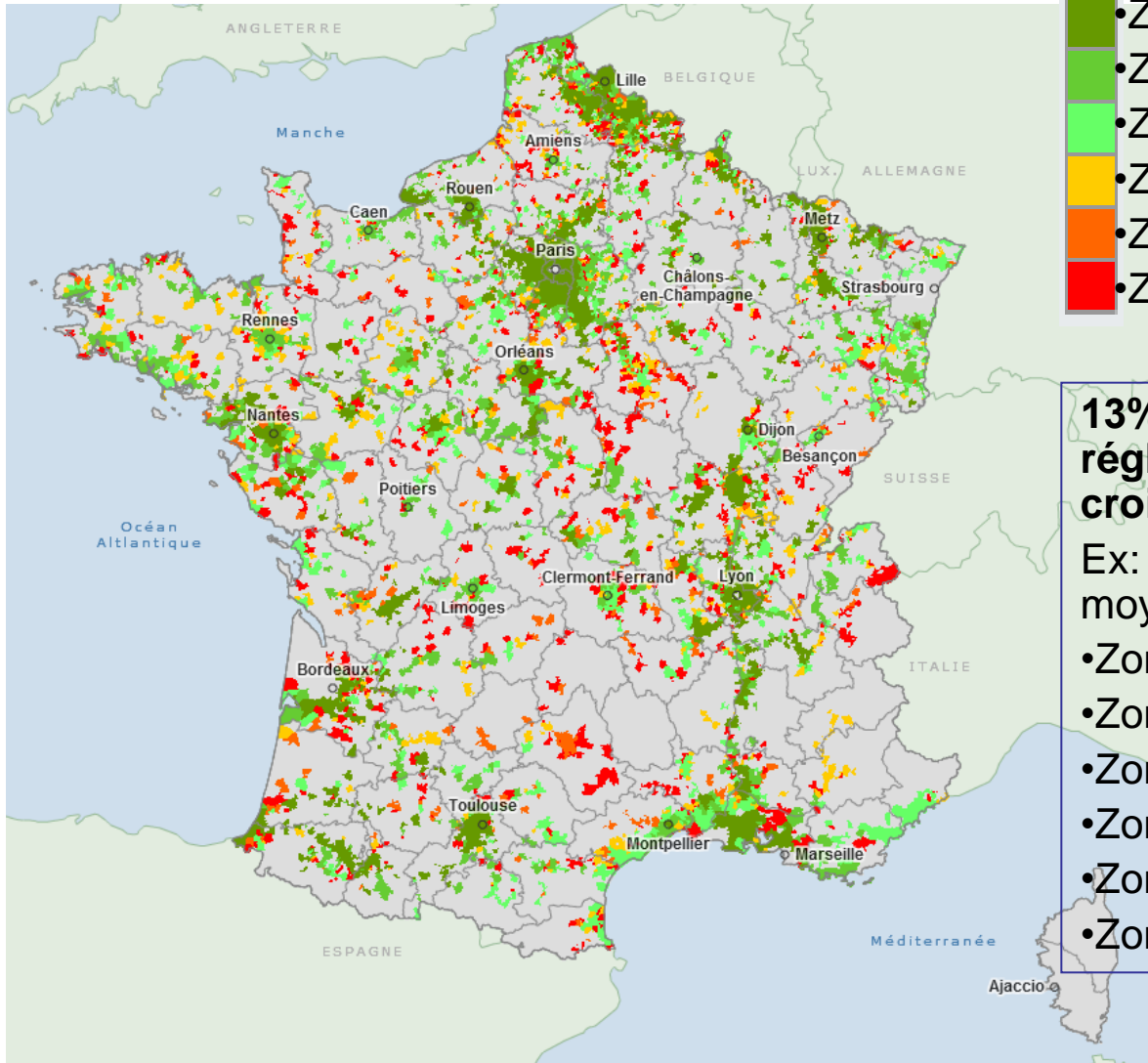


# Décomposition de la facture des ménages chauffés au gaz pour une consommation moyenne annuelle de 17 000 kWh

■ Part abonnement ■ Part consommation ■ Part taxes



# Représentation des zones tarifaires de GRDF sur le territoire



- Zone 1 : la moins chère
- Zone 2
- Zone 3
- Zone 4
- Zone 5
- Zone 6 : la plus chère

**13% minimum d'économie sur le tarif réglementé du kWh, une économie croissante entre la zone 1 à 6**

Ex: économies pour une consommation moyenne de 17 000 kWh

- Zone 1 : 124€ TTC
- Zone 2 : 127€ TTC
- Zone 3 : 128.40€ TTC
- Zone 4 : 129.89€ TTC
- Zone 5 : 131.24€ TTC
- Zone 6 : 132.59€ TTC

34	34172	34000	MONTPELLIER	gdfs1
34	34172	34070	MONTPELLIER	gdfs1
34	34172	34080	MONTPELLIER	gdfs1
34	34172	34090	MONTPELLIER	gdfs1
34	34022	34670	BAILLARGUES	gdfs2
34	34023	34540	BALARUC LES BAINS	gdfs2
34	34024	34540	BALARUC LE VIEUX	gdfs2
34	34039	34140	BOUZIGUES	gdfs2
34	34057	34170	CASTELNAU LE LEZ	gdfs2
34	34058	34160	CASTRIES	gdfs2
34	34077	34830	CLAPIERS	gdfs2
34	34090	34920	LE CRES	gdfs2
34	34095	34690	FABREGUES	gdfs2
34	34108	34110	FRONTIGNAN	gdfs2
34	34113	34770	GIGEAN	gdfs2
34	34120	34830	JACOU	gdfs2
34	34123	34990	JUVIGNAC	gdfs2
34	34127	34130	LANSARGUES	gdfs2
34	34129	34970	LATTES	gdfs2
34	34134	34880	LAVERUNE	gdfs2
34	34143	34140	LOUPIAN	gdfs2
34	34145	34400	LUNEL	gdfs2
34	34146	34400	LUNEL VIEL	gdfs2
34	34151	34590	MARSILLARGUES	gdfs2
34	34157	34140	MEZE	gdfs2
34	34159	34110	MIREVAL	gdfs2
34	34198	34470	PEROLS	gdfs2
34	34202	34570	PIGNAN	gdfs2
34	34213	34560	POUSSAN	gdfs2
34	34240	34130	ST AUNES	gdfs2
34	34244	34670	ST BRES	gdfs2
34	34259	34680	ST GEORGES D ORQUES	gdfs2
34	34270	34430	ST JEAN DE VEDAS	gdfs2
34	34272	34400	ST JUST	gdfs2
34	34295	34570	SAUSSAN	gdfs2
34	34301	34200	SETE	gdfs2
34	34309	34820	TEYRAN	gdfs2
34	34327	34740	VENDARGUES	gdfs2
34	34333	34110	VIC LA GARDIOLE	gdfs2
34	34337	34750	VILLENEUVE LES MAGUELONE	gdfs2

34		34003	34300	AGDE	gdfs3
34		34014	34820	ASSAS	gdfs3
34		34027	34160	BEAULIEU	gdfs3
34		34031	34550	BESSAN	gdfs3
34		34032	34500	BEZIERS	gdfs3
34		34037	34760	BOUJAN SUR LIBRON	gdfs3
34		34050	34130	CANDILLARGUES	gdfs3
34		34063	34720	CAUX	gdfs3
34		34069	34370	CAZOULS LES BEZIERS	gdfs3
34		34073	34420	CERS	gdfs3
34		34081	34440	COLOMBIERS	gdfs3
34		34087	34660	COURNONSEC	gdfs3
34		34088	34660	COURNONTERRAL	gdfs3
34		34101	34510	FLORENSAC	gdfs3
34		34116	34790	GRABELS	gdfs3
34		34135	34710	LESPIGNAN	gdfs3
34		34148	34370	MARAUSSAN	gdfs3
34		34150	34340	MARSEILLAN	gdfs3
34		34155	34370	MAUREILHAN	gdfs3
34		34161	34310	MONTADY	gdfs3
34		34162	34530	MONTAGNAC	gdfs3
34		34165	34560	MONTBAZIN	gdfs3
34		34169	34980	MONTFERRIER SUR LEZ	gdfs3
34		34176	34130	MUDAISON	gdfs3
34		34179	34570	MURVIEL LES MONTPELLIER	gdfs3
34		34182	34120	NEZIGNAN L EVEQUE	gdfs3
34		34194	34230	PAULHAN	gdfs3
34		34199	34120	PEZENAS	gdfs3
34		34203	34850	PINET	gdfs3
34		34207	34810	POMEROLS	gdfs3
34		34209	34420	PORTIRAGNES	gdfs3
34		34209	34450	PORTIRAGNES	gdfs3
34		34217	34730	PRADES LE LEZ	gdfs3
34		34227	34160	RESTINCLIERES	gdfs3
34		34246	34400	ST CHRISTOL	gdfs3
34		34247	34980	ST CLEMENT DE RIVIERE	gdfs3
34		34249	34160	ST DREZERY	gdfs3
34		34255	34980	ST GELY DU FESC	gdfs3
34		34256	34160	ST GENIES DES MOURGUES	gdfs3
34		34276	34270	ST MATHIEU DE TREVIERS	gdfs3
34		34280	34400	ST NAZAIRE DE PEZAN	gdfs3
34		34288	34400	ST SERIES	gdfs3
34		34289	34630	ST THIBERY	gdfs3
34		34290	34730	ST VINCENT DE BARBEYRARGUES	gdfs3
34		34294	34400	SATURARGUES	gdfs3
34		34298	34410	SAUVIAN	gdfs3
34		34299	34410	SERIGNAN	gdfs3
34		34307	34160	SUSSARGUES	gdfs3
34		34321	34130	VALERGUES	gdfs3
34		34324	34350	VALRAS PLAGE	gdfs3
34		34329	34350	VENDRES	gdfs3
34		34330	34400	VERARGUES	gdfs3
34		34332	34450	VIAS	gdfs3
34		34336	34420	VILLENEUVE LES BEZIERS	gdfs3
34		34336	34500	VILLENEUVE LES BEZIERS	gdfs3
34		34341	34560	VILLEVEYRAC	gdfs3



34	34001	34290	ABEILHAN	gdfs4
34	34013	34800	ASPIRAN	gdfs4
34	34025	34290	BASSAN	gdfs4
34	34033	34160	BOISSERON	gdfs4
34	34084	34490	CORNEILHAN	gdfs4
34	34085	34290	COULOBRES	gdfs4
34	34092	34310	CRUZY	gdfs4
34	34094	34290	ESPONDEILHAN	gdfs4
34	34139	34290	LIEURAN LES BEZIERS	gdfs4
34	34140	34490	LIGNAN SUR ORB	gdfs4
34	34147	34480	MAGALAS	gdfs4
34	34153	34270	LES MATELLES	gdfs4
34	34154	34130	MAUGUIO	gdfs4
34	34154	34280	MAUGUIO	gdfs4
34	34166	34290	MONTBLANC	gdfs4
34	34178	34490	MURVIEL LES BEZIERS	gdfs4
34	34224	34480	PUISSALICON	gdfs4
34	34226	34310	QUARANTE	gdfs4
34	34237	34320	ROUJAN	gdfs4
34	34258	34480	ST GENIES DE FONTEDIT	gdfs4
34	34300	34290	SERVIAN	gdfs4
34	34310	34490	THEZAN LES BEZIERS	gdfs4
34	34314	34270	LE TRIADOU	gdfs4

34	34010	34150	ANIANE	gdfs5
34	34028	34600	BEDARIEUX	gdfs5
34	34041	34800	BRIGNAC	gdfs5
34	34051	34800	CANET	gdfs5
34	34052	34310	CAPESTANG	gdfs5
34	34079	34800	CLERMONT L HERAULT	gdfs5
34	34083	34240	COMBES	gdfs5
34	34089	34370	CREISSAN	gdfs5
34	34114	34150	GIGNAC	gdfs5
34	34119	34600	HEREPIAN	gdfs5
34	34124	34800	LACOSTE	gdfs5
34	34126	34240	LAMALOU LES BAINS	gdfs5
34	34142	34700	LODEVE	gdfs5
34	34163	34570	MONTARNAUD	gdfs5
34	34183	34440	NISSAN LEZ ENSERUNE	gdfs5
34	34225	34620	PUISSERGUIER	gdfs5
34	34239	34725	ST ANDRE DE SANGONIS	gdfs5
34	34282	34570	ST PAUL ET VALMALLE	gdfs5
34	34320	34570	VAILHAUQUES	gdfs5
34	34335	34600	VILLEMAGNE L ARGENTIERE	gdfs5
34	34056	34120	CASTELNAU DE GUERS	gdfs6
34	34067	34190	CAZILHAC	gdfs6
34	34082	34980	COMBAILLAUX	gdfs6
34	34111	34190	GANGES	gdfs6
34	34128	34190	LAROQUE	gdfs6
34	34189	34210	OLONZAC	gdfs6
34	34192	34250	PALAVAS LES FLOTS	gdfs6
34	34210	34230	LE POUGET	gdfs6
34	34265	34160	ST JEAN DE CORNIES	gdfs6
34	34296	34160	SAUSSINES	gdfs6
34	34325	34290	VALROS	gdfs6
34	34340	34400	VILLETELLE	gdfs6
34	34344	34280	LA GRANDE MOTTE	gdfs6