

LES EVOLUTIONS DE LA DISTRIBUTION A EDF ET GDF SUEZ

La distribution de l'électricité et du gaz assurée par EDF et Gaz de France a toujours répondu à la demande et aux besoins des Français en s'adaptant aux nouvelles technologies, en développant de nouvelles techniques mais aussi en adaptant en permanence son organisation afin de répondre de façon performante aux nouvelles exigences. Ceci a été particulièrement vrai dans la dernière décennie où la construction de l'Europe de l'énergie a entraîné de profondes évolutions.

Pourquoi ces évolutions ?

⇒ Les Directives Européennes

L'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie a été engagée dès 1996, avec l'adoption d'une première directive européenne concernant l'électricité, suivie en 1998 d'une directive sur le gaz. Ces directives établissent des règles communes concernant la production, le transport, la distribution d'électricité et de gaz. Les dernières directives, aujourd'hui en vigueur, sont les directives du 26 juin 2003 qui précisent les principes d'organisation du secteur de l'énergie. Elles ont pour objectif de construire un "marché intérieur de l'énergie" à l'échelle de l'Union européenne et prévoient :

- le libre choix du fournisseur pour les consommateurs,
- la liberté d'établissement pour les producteurs,
- le droit d'accès dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires pour tous les utilisateurs des réseaux de transport et de distribution d'énergie.

Un calendrier est fixé, en particulier sur 2 points :

- L'ouverture à la concurrence du marché européen de l'électricité et du gaz,
- L'obligation de séparer juridiquement les activités d'infrastructures.

⇒ Leur transposition en droit français

En France, de 2000 à 2006, plusieurs lois ont transposé par étapes les directives européennes en droit national. La loi du 9 août 2004 relative au service public de l'électricité et du gaz transpose une première partie des directives et organise la filialisation des activités de transport et l'indépendance des Gestionnaires de réseaux avec obligation de créer un service commun pour la Distribution.

La loi du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie complète la transposition des directives avec quatre points principaux :

- . Ouverture des marchés et libre choix des consommateurs,
- . Dispositions relatives à la Distribution de l'électricité et du gaz, séparation juridique des activités d'infrastructure,
- . Dispositions relatives au capital de Gaz de France et au Contrôle de l'état,
- . Dispositions relatives aux contrats de fourniture d'électricité ou de gaz naturel.

Les conséquences pour les groupes EDF et Gaz de France

Au delà des évolutions menées par leur distributeur commun, les deux entreprises se sont transformées pour se mettre en conformité avec les lois successives sur l'énergie.

En voici les principales étapes :

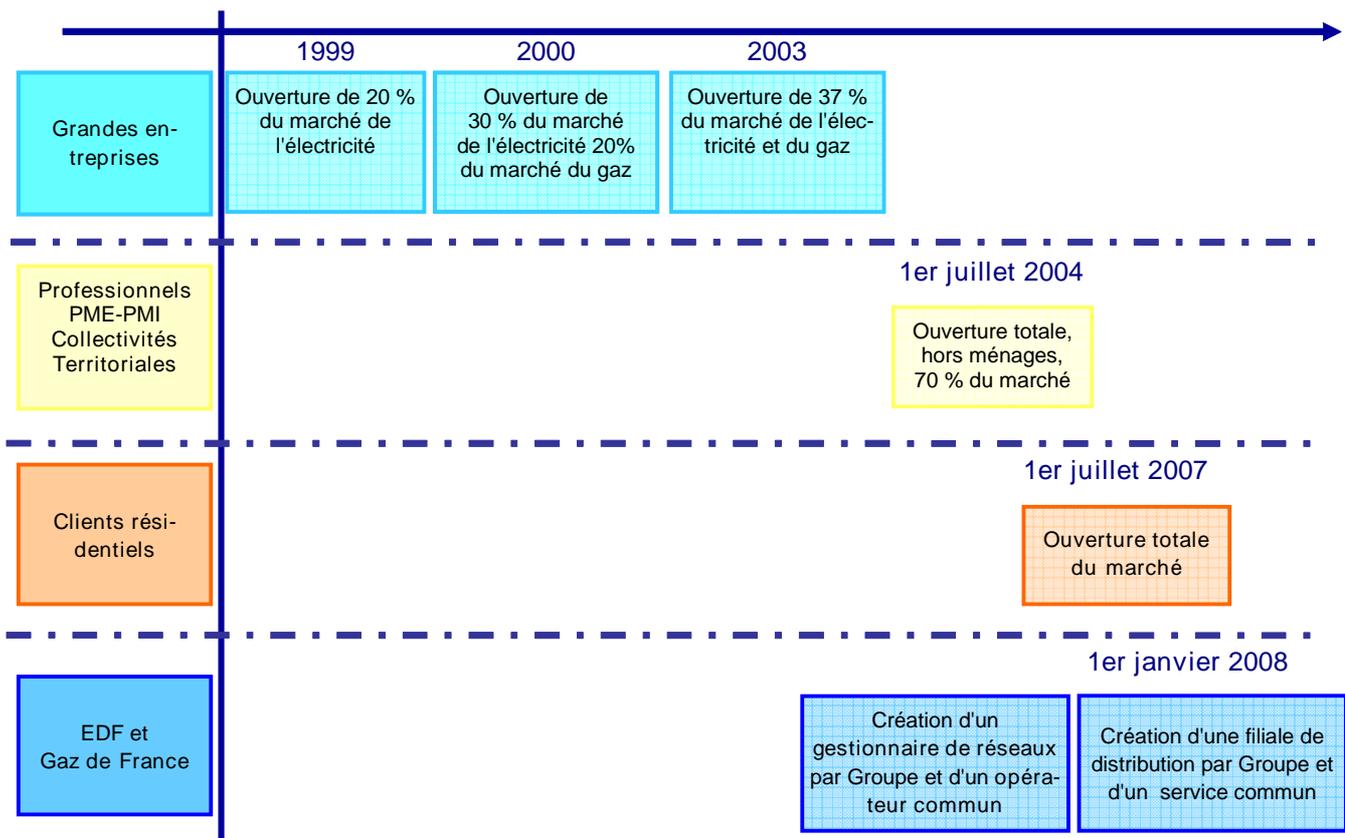
Le 19 novembre 2004, les 2 Établissements Publics à caractère Industriel et Commercial (ÉPIC) se transforment en Sociétés Anonymes (SA). EDF et Gaz de France ouvrent leur capital. A EDF l'État détient 87% du capital, 10% sont au public et 2% aux salariés. A Gaz de France l'État détient 80%, 18% sont dans le public et 2% aux salariés. Ce changement de statut entraîne de nouvelles obligations, en particulier sur le plan comptable.

Le 1er septembre 2005, Réseau de Transport d'Électricité (RTE) créé en 2000 devient une filiale d'EDF. De même, la filiale de transport de Gaz de France, GRT Gaz, est créée le 1er janvier 2005.

Afin de répondre à l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz, les 2 entreprises confient progressivement (>100 Gwh/an en 1999, > 16 Gwh/an en 2000, >7 Gwh/an en 2003, professionnels au 1er juillet 2004, particuliers au 1er juillet 2007) la gestion des contrats de fourniture des clients à leurs Directions Commerciales "Direction Commerciale Entreprises et Collectivités Locales" (DCECL), Direction Professionnels et Particuliers (DP&P) pour EDF, DirCo pour Gaz de France).

La gestion de la relation client pour les particuliers est désormais assurée par les Centres Relations Clients (CRC) de la DP&P et par les Agences des Particuliers de la DirCo

(Suite de la page 2)
En résumé



Les évolutions à la Distribution

Pour répondre aux besoins de ses clients et aux exigences de performance des deux entreprises, le distributeur a toujours su s'adapter et relever les défis qui se présentaient à lui. A la fin des années 1980, la création de la DIRECTION EDF GDF SERVICES (DEGS) a mis en place une organisation et un management tournés vers le client et a été l'occasion de lancer la démarche « Groupe Responsable » (GR) en dotant les 102 centres d'outils modernes de management.

A partir de 1995, afin de garantir et faire progresser le niveau de professionnalisme dans chaque métier, le distributeur passe d'une logique territoriale (les Agences exercent tous les métiers sur leur territoire) à un logique filière (Agences Réseaux, Agences Clientèle, Agences Commerciales).

Dans le même esprit, une logique de partage supra-centre et de mutualisation se développe à partir de 1999 : mise en place, pour les études de projets, des Bureaux d'Études Régionaux Électricité (BERE) et gaz (BERG) à la maille de plusieurs centres. Création d'un Bureau Régional d'Ingénierie des Postes Source (BRIPS) dans chacune des 8 régions. Les achats tertiaires ou de travaux sont réalisés à la maille de la région par la Plate-Forme Achat (PFA) et l'Agence Régionale Tertiaire Achats (ARAT), tout comme l'immobilier (DIRIM), la comptabilité (Agence Comptable) et l'Informatique (Agence Informatique). Ces mutualisations sont poursuivies jusqu'en 2003 avec le regroupement à une maille ad hoc du management des GR opérationnels spécialisés : Travaux Sous Tension (TST), Entretien Maintenance des Postes Source (EMPS), Agence Comptages et Mesures (ACM), Agence de Conduite Régionale (ACR), Maintenance Spécialisée Gaz (MSG) ...

A partir de 2000, les Directives européennes fournissent un nouveau cadre et accélèrent les évolutions du distributeur dont les missions sont désormais clarifiées :

- . Assurer la continuité et la qualité de service public de la distribution,
- . Définir et réaliser les investissements nécessaires sur les réseaux,
- . Assurer la conception, la construction, l'exploitation et la maintenance des réseaux,
- . Garantir un accès non discriminatoire aux réseaux de distribution à tous les utilisateurs,
- . Gérer les contrats de concession.

Pour répondre à l'obligation de séparer le domaine régulé (Transport / Distribution) du domaine non régulé (Production / Fourniture) et à l'exigence d'indépendance des gestionnaires de réseaux vis à vis des activités de production et de fourniture, chacune des entreprises crée en 2004 son gestionnaire de réseaux, EDF Réseau de Distribution (ERD) et Gaz de France Réseau de Distribution

(Suite page 4)

(Suite de la page 3)

(GRD), en charge de la gestion du patrimoine réseau, des concessions et des contrats d'acheminement. Les activités opérationnelles sont confiées à EDF Gaz de France Distribution (EGD), opérateur commun aux 2 entreprises.

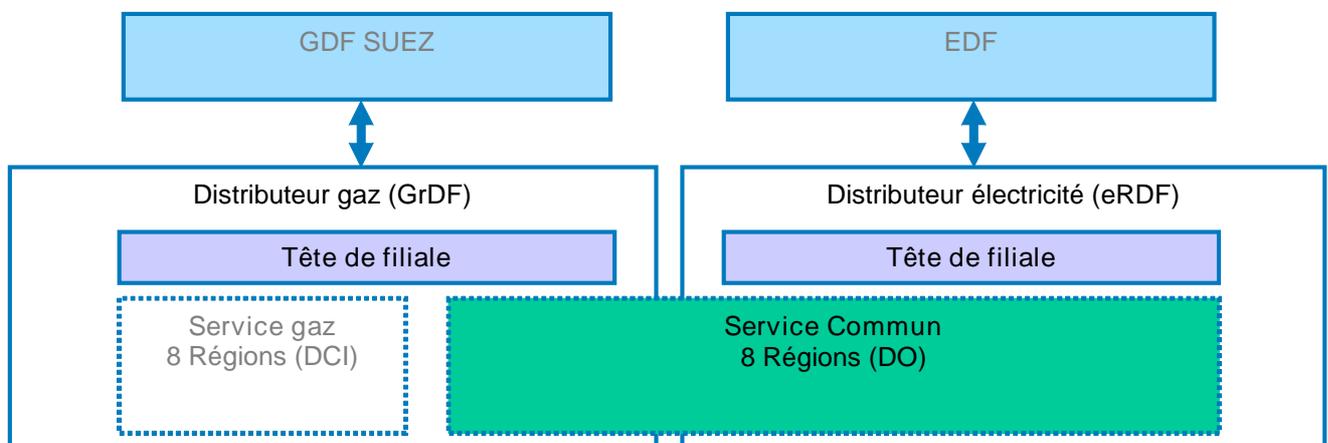
Le transfert des activités commerciales de tous les segments de clients vers les Directions Commerciales des 2 entreprises est progressivement mené à son terme. Les activités non régulées de gestion de la clientèle restant provisoirement à EGD font l'objet d'une identification des coûts (dissociation comptable).

A partir de 2004 et jusqu'en 2008 les Directives européennes, transposées en droit français, sont mises en œuvre dans leur intégralité avec l'ouverture à la concurrence du marché européen de l'électricité et du gaz. La gestion des clients professionnels, au 1er juillet 2004, puis des clients particuliers, au 1er juillet 2007, est transférée aux Directions Commerciales (DP&P, DirCo).

Enfin pour respecter l'obligation de séparer juridiquement les activités d'infrastructures, les 2 entreprises filialisent leur gestionnaire de réseaux en créant au 1er janvier 2008 Électricité Réseau Distribution France (eRDF) et Gaz Réseau Distribution France (GrDF). Les 2 filiales mettent en place un Service Commun pour assurer les activités opérationnelles (construction, exploitation, maintenance des réseaux, gestion technique de la clientèle) et être l'interlocuteur de proximité des collectivités locales.

Le fonctionnement actuel des distributeurs

Schéma général de l'organisation

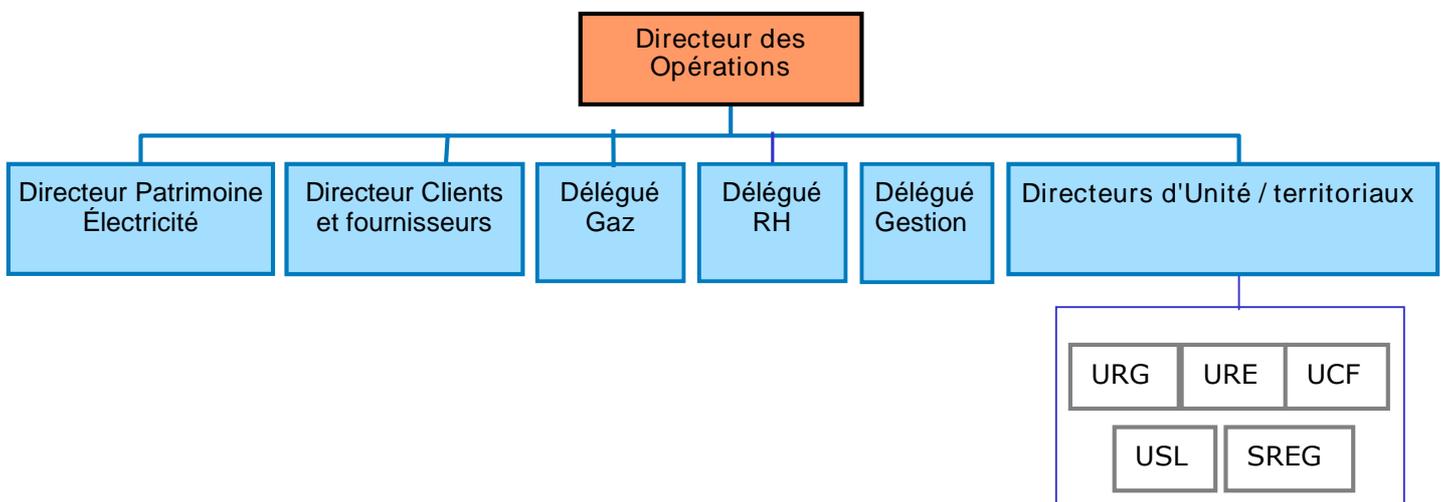


DCI : Direction Concessionnaire Investisseur
DO : Direction des Opérations

eRDF, filiale à 100% d'EDF, et GrDF, filiale à 100% de GDF SUEZ, sont constitués d'une tête de filiale et s'appuient sur 8 régions. En région le Service Commun qui gère et exploite les réseaux publics de distribution, est assuré par une Direction des Opérations (DO). Pour GrDF, le Service Commun ne comprend pas la gestion du patrimoine réseaux et des concessions qui est confié à la Direction Concessionnaire Investisseur (DCI).

Les Distributeurs en région

Les Directions des Opérations, au nombre de 8, sont responsables de la performance globale du distributeur eRDF (patrimoine et opérationnelle) et de la performance opérationnelle du distributeur GrDF en région, les DCI gérant le patrimoine et les concessions. L'organisation de la DO est la suivante :

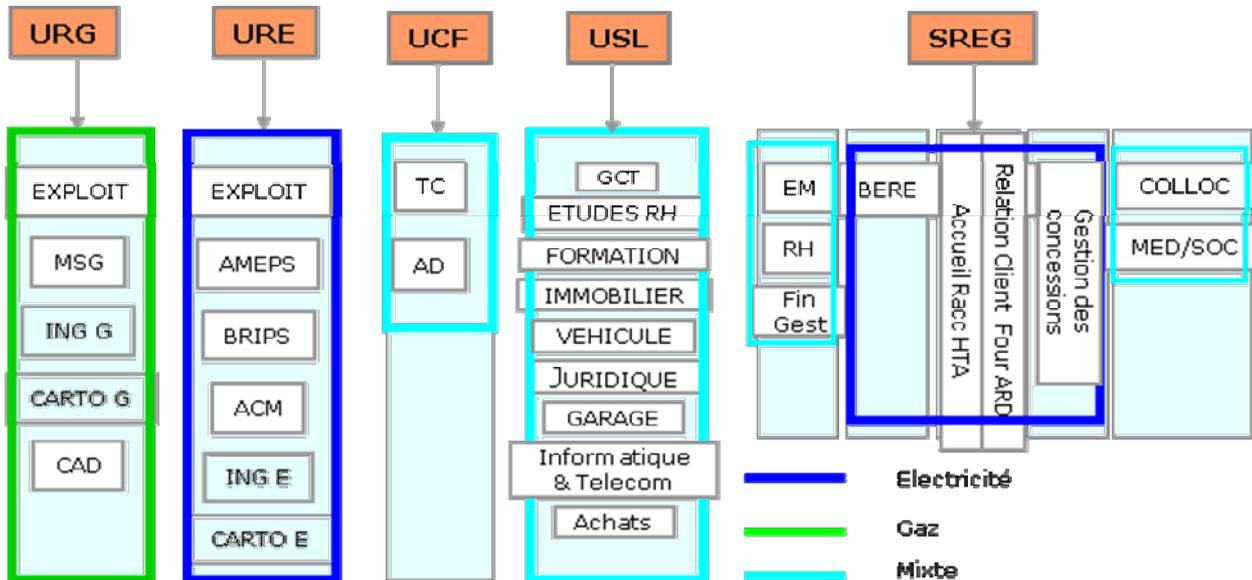


(Suite page 5)

(Suite de la page 4)

Le territoire d'une région est couvert par des Unités : Unités Réseaux Gaz (URG), Unités Réseaux Électricité (URE), Unités Clients Fournisseurs (UCF) et une Unité Services Logistiques. Généralement chaque Unité a son siège sur le site dans un ancien centre de la DEGS et son territoire s'étend sur plusieurs anciens centres. Le Service Régional Électricité et Gaz (SREG) regroupe les anciennes équipes des Groupements de Centres et d'ERD en région.

Les Unités, comprises entre 7 et 11 par région assurent les activités opérationnelles des distributeurs et managent un certain nombre d'Agences :



Glossaire :

EXPLOIT : Agence d'exploitation

MSG : Maintenance Spécialisée Gaz

ING : Ingénierie

CARTO : Cartographie

CAD : Centre Appel Dépannage

AMEPS : Agence Maintenance et Entretien des Postes Source

BRIPS : Bureau Régional d'Ingénierie des Postes Source

ACM : Agence Comptages et Mesures

TC : Technique Clientèle

AD : Accueil du Distributeur

GCT : Gestion du Contrat de Travail

BERE : Bureau d'Etude Régional Elec

ARD : Agence Accès au Réseau de Distribution

COLLOC : Collectivités Locales

MED/SOC : Médecine, Assistante sociale

Les Agences sont constituées de manière à couvrir le territoire de façon optimale en terme de temps d'intervention. Les Agences Spécialisées (BRIPS, MSG, AMEPS ...) interviennent généralement sur plusieurs Unités.

La transformation

Dans le cadre du projet industriel de chacun des distributeurs, le changement de schéma d'organisation (passage de la DEGS avec 102 Centres, à eRDF, GrDF, 8 DO et 73 Unités) a été conduit selon un « Projet Managérial » (PM) en 2 étapes.

En PM V1, la maille employeur (le centre) a été conservée, le management des activités est à la maille des nouvelles Unités, les activités hors clientèle sont progressivement démixtées (Exploitation, MOA, Fonctions d'appui au management).

En PM V2, la maille Unité devient la maille employeur (la notion de centre s'éteint), l'Ingénierie et la Cartographie sont démixtées.

Les évolutions de la relation avec les clients et les fournisseurs d'énergie

L'ouverture totale du marché de l'électricité et du gaz imposent désormais aux distributeurs de garantir à l'ensemble des fournisseurs d'électricité et de gaz, ainsi qu'à tout client, un accès au réseau dans des conditions strictes de non discrimination, d'objectivité, et de transparence. Les nouvelles relations entre Fournisseurs – Clients – Distributeurs entraînent des changements profonds.

Un nouveau modèle économique

La rémunération d'eRDF et de GrDF est assurée désormais par le tarif d'utilisation du réseau (TURPE en électricité, TUR en gaz) et les services complémentaires non compris dans le tarif. C'est généralement le fournisseur qui facture le client et reverse le TURPE ou TUR au Distributeur. Le tarif d'utilisation du réseau est négocié avec la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) pour plusieurs années.

(Suite de la page 5)

La gestion de la relation avec les clients et les fournisseurs

Ces nouveaux échanges entre Distributeur et Fournisseur / Client sont désormais pilotés par l'Accueil du Distributeur (AD) des UCF qui est composé de 3 agences :

- . L'Agence Acheminement (mixte) qualifie, puis traite ou aiguille les demandes faites par les fournisseurs ou les clients. De nouveaux logiciels informatiques permettent une automatisation d'une grande partie de ces échanges avec les fournisseurs.
- . L'Agence Raccordement Électricité (ARE) réceptionne puis jalonne les nouvelles affaires de raccordement électricité.
- . L'Agence Gaz Naturel Raccordements et Conseils (AGNRC) réceptionne puis jalonne les nouvelles affaires de raccordement gaz.

La réalisation des branchements est pilotée par le Groupe Raccordements (mixte), les raccordements importants étant confiés à l'ingénierie électricité ou gaz.

Les évolutions contractuelles (« Petites Interventions ») sont réalisées par l'Agence Technique Clientèle (TC) de l'UCF, ou par URE / URG pour les interventions plus lourdes.

La facturation au client est faite par le fournisseur.

Les évolutions vues du client

Après de tels bouleversements sur le marché de l'énergie, le client doit retrouver ses repères. Les contacts avec les distributeurs ont évolué et passent essentiellement par les fournisseurs. Les 3 principaux cas de contact qui se présentent sont les suivants :

- . Le client a un problème sur les aspects techniques de son contrat (puissance électrique, débit gaz ...), il contacte impérativement son fournisseur qui se charge d'activer le distributeur. Le numéro de téléphone du fournisseur se trouve sur sa facture d'énergie et sur le site de la CRE.
- . Le client rencontre un problème technique sur son installation ou le réseau. Il appelle alors au numéro de dépannage qui se trouve également sur la facture du fournisseur. Le Centre d'Appel Dépannage (CAD) du distributeur lance l'intervention auprès de l'URG ou l'URE concernée
- . Le client souhaite un nouveau raccordement, il a alors 2 possibilités :
 - Il choisit son fournisseur (la liste des fournisseurs est disponible sur le site de la CRE : www.cre.fr ou directement sur www.energie-info.fr) qui fera les démarches nécessaires pour le raccordement.
 - Il s'adresse directement à eRDF ou GrDF en suivant la démarche expliquée sur les sites des distributeurs www.erdfdistribution.fr ou www.grdf.fr. Le choix d'un fournisseur est impératif pour la mise en service du raccordement.

Article écrit par Daniel PEIGNOIS
