



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



CONTRAT DE SERVICE PUBLIC

2015-2018

ENTRE L'ETAT ET ENGIE

Sommaire

PREAMBULE.....	3
1. LA SECURITE D'APPROVISIONNEMENT.....	5
1.1. La sécurité d'approvisionnement énergétique.....	5
1.2. La sécurité d'approvisionnement des clients.....	5
1.3. Le stockage et la gestion des infrastructures de stockage de gaz naturel et des terminaux méthaniers.....	6
1.4. Participation au dispositif de garantie d'une fourniture de dernier recours.....	6
1.5. Etudes en prévision de la fin du gaz B.....	7
2. LA QUALITE DES RELATIONS AVEC LA CLIENTELE.....	8
2.1. La qualité de service.....	8
2.2. Lien avec le Médiateur national de l'énergie.....	9
2.3. Le déploiement du compteur Gazpar.....	9
3. LES CLIENTS DEMUNIS.....	11
3.1. La prise en charge des clients en difficulté.....	11
3.2. Le Fonds de solidarité logement et la politique de la ville.....	11
3.3. Le dispositif de lutte contre la précarité énergétique.....	11
4. LE DEVELOPPEMENT DURABLE ET LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT.....	13
4.1. L'utilisation rationnelle des ressources énergétiques.....	13
4.2. Le plan de rénovation énergétique de l'habitat.....	13
4.3. Le développement des énergies renouvelables.....	14
5. LES TARIFS REGLEMENTES DE VENTE DU GAZ NATUREL EN DISTRIBUTION PUBLIQUE.....	16
5.1. Les modalités de mise en œuvre des mouvements tarifaires.....	16
5.2. La suppression des tarifs réglementés pour les professionnels.....	16
6. LE DEVELOPPEMENT DE LA RECHERCHE.....	17

PREAMBULE

• Cadre juridique

L'article L.121.32 du code de l'énergie définit les obligations de service public qui sont assignées aux fournisseurs de gaz naturel, aux opérateurs de transport et de distribution de gaz naturel, aux exploitants d'installations de gaz naturel liquéfié ainsi qu'aux titulaires de concessions de stockage souterrains de gaz naturel. Ces obligations de service public portent en particulier sur la sécurité des personnes et des installations, la continuité de la fourniture de gaz, la sécurité d'approvisionnement, ainsi que la qualité et le prix des produits et services fournis.

L'article L. 121-45 dispose que les ministres en charge de l'énergie et de l'économie veillent au bon accomplissement des missions de service public et l'article L. 121-46 du code de l'énergie que les objectifs et les modalités permettant d'assurer la mise en œuvre des missions de service public font l'objet de contrats conclus entre l'Etat, d'une part et ENGIE ainsi que les filiales indépendantes gestionnaires de réseaux de transport ou de distribution, d'autre part, chacune à raison des missions de service public qui lui sont assignées. Ces contrats portent notamment sur :

- les exigences de service public en matière de sécurité d'approvisionnement, de régularité et de qualité du service rendu aux consommateurs ;
- les moyens permettant d'assurer l'accès au service public ;
- les modalités d'évaluation des coûts entraînés par la mise en œuvre du contrat et de compensation des charges correspondantes ;
- l'évolution pluriannuelle des tarifs réglementés de vente de l'électricité et du gaz ;
- la politique de recherche et développement des entreprises ;
- la politique de protection de l'environnement, incluant l'utilisation rationnelle des énergies et la lutte contre l'effet de serre ;
- l'amélioration de la desserte en gaz naturel du territoire, définie en concertation avec le représentant des autorités mentionnées à l'article L. 2224-31 du code général des collectivités territoriales conformément à l'obligation de service public relative au développement équilibré du territoire mentionné à l'article L. 121-32.

Dans ce contexte, le présent contrat de service public a pour objet de constituer dans la durée la référence des engagements pris par ENGIE SA, au titre des activités gérées directement ainsi que des activités relevant des filiales « stockage » (Storengy) et « terminaux » (Elengy), en vue d'assurer la pérennité des missions de service public que le législateur lui a confiées. Les engagements pris au titre du présent contrat pour ces filiales seront déclinés par le Conseil d'Administration de chacune d'entre elles.

Conformément à l'article L.121-46 du code de l'énergie, la mise en œuvre des missions de service public imparties au gestionnaire de réseau de distribution GrDF et au gestionnaire de réseau de transport GRTgaz font l'objet de contrats spécifiques.

Le marché français du gaz naturel a été profondément modifié depuis son ouverture en août 2000 et a fortiori l'achèvement de cette libéralisation en 2007. Sans remettre en cause l'engagement d'ENGIE au service de l'intérêt général, cette modification du marché implique une évolution du rôle de l'entreprise au sein de ce nouvel environnement. ENGIE maintiendra toutefois une forte implication au service de l'intérêt général conformément aux valeurs de l'entreprise.

- **Durée et bilan du contrat**

Ce contrat porte sur la période 2015-2018. Il peut être prorogé par accord des parties.

Des réunions annuelles de suivi sont organisées, au cours desquelles un bilan d'étape est présenté par le groupe. A l'échéance du présent contrat, un bilan est établi conjointement par l'Etat et l'Entreprise. Au titre de l'article L.121-6 III du code de l'énergie, ce document fait l'objet d'une transmission au Parlement.

L'Etat et l'Entreprise peuvent procéder chaque année à l'examen de l'évolution des différents paramètres d'environnement. Ils peuvent, sur ces bases, décider de procéder d'un commun accord à des ajustements du présent contrat, notamment dans le cas d'une évolution significative du contexte législatif, réglementaire, économique ou commercial.

1. LA SECURITE D'APPROVISIONNEMENT

1.1. La sécurité d'approvisionnement énergétique

ENGIE s'engage, en fournisseur responsable, à conserver un portefeuille d'approvisionnement diversifié en gaz naturel, notamment sous forme liquéfiée, fondé sur :

- des contrats d'approvisionnement à long terme avec les grandes compagnies productrices, pour une proportion significative ;
- une capacité de production propre ;
- d'autres sources de gaz aisément mobilisables (achats sur les marchés court terme) ;
- l'utilisation de capacités de stockage ou de flexibilité souscrites pour l'approvisionnement de ses clients et le respect de ses obligations de service public.

Compte tenu des évolutions du marché du gaz en Europe, le portefeuille d'approvisionnement d'ENGIE devra être adapté aux besoins de ses clients à la fois en volume et en structure de manière à assurer la sécurité d'approvisionnement tout en recherchant des conditions de prix compétitives.

Cependant sur la durée du contrat de service public, ENGIE continuera à couvrir intégralement les besoins de ses clients bénéficiant des tarifs réglementés avec des contrats long terme en cohérence avec les modalités actuelles d'élaboration de la formule tarifaire.

1.2. La sécurité d'approvisionnement des clients

ENGIE veille à garantir l'adéquation entre son offre et la demande de gaz naturel de ses clients en France et à maintenir la continuité de fourniture dans la limite des clauses stipulées par les contrats de fourniture.

A cet effet, l'entreprise se dote des moyens nécessaires pour faire face aux aléas sur la demande (en particulier les aléas climatiques) ainsi qu'aux aléas sur la fourniture.

Conformément aux dispositions de l'article 4 du décret du 19 mars 2004 relatif aux obligations de service public, ENGIE garantit l'approvisionnement de ses clients non interruptibles dans chacune des circonstances suivantes :

- un hiver froid tel qu'il s'en produit une fois tous les cinquante ans (risque 2 %) ;
- une période de froid de trois jours consécutifs telle qu'il s'en produit une fois tous les cinquante ans ;
- la disparition pendant six mois au maximum de la principale source d'approvisionnement en gaz dans les conditions météorologiques moyennes.

Pour respecter ces objectifs, ENGIE fait en sorte de maintenir la diversification géographique de ses approvisionnements destinés au marché français et de conforter sa couverture contre les aléas relatifs à la fourniture.

ENGIE met en œuvre les actions nécessaires au respect des dispositions de l'article 1^{er} du décret du 19 mars 2004 relatif aux obligations de service public qui fixe l'obligation de détenir des capacités d'acheminement jusqu'à la frontière française et d'avoir accès à plus de trois points d'accès au réseau français.

1.3. Le stockage et la gestion des infrastructures de stockage de gaz naturel et des terminaux méthaniers

Le groupe ENGIE s'engage à souscrire les capacités de stockage de gaz nécessaires à la continuité de fourniture de l'ensemble de ses clients protégés, notamment en cas de pointe de froid, dans le respect du décret du 19 mars 2004 et des obligations définies par le décret du 23 août 2006 modifié.

ENGIE, par le biais de ses filiales Elengy et Storengy, effectue les suivis nécessaires pour assurer la sécurité et l'efficacité de ses installations de stockage et de ses terminaux méthaniers, et veille à limiter au maximum la gêne subie par les clients et les fournisseurs du fait des interventions sur les infrastructures concernées.

En matière de stockage, Storengy met par ailleurs en œuvre les principes permettant l'accès des tiers prévus par le décret du 23 août 2006 modifié. Conformément à l'article L421-8 du code de l'énergie, Storengy communiquera, pour information, chaque année aux ministres chargés de l'économie et de l'énergie, les éléments nécessaires à l'appréciation des niveaux des prix d'accès pratiqués, notamment ceux ayant permis d'élaborer les prix d'accès à ces stockages.

ENGIE contribue au maintien des capacités de stockage nécessaires à la sécurité d'approvisionnement, notamment les capacités correspondant à la mise en œuvre des obligations de continuité de fourniture. Il remet au ministre en charge de la sécurité d'approvisionnement en gaz une étude annuelle sur la performance des stockages souterrains de gaz.

Par ailleurs, Storengy et Elengy continuent à accompagner les services de l'Etat dans l'élaboration et la mise en œuvre des Plans de Prévention des Risques Technologiques (PPRT) mis en place par la loi du 31 juillet 2003.

Dans le cadre du PPRT d'Ajaccio ENGIE réalise les mesures supplémentaires faisant l'objet d'une convention de financement établie fin 2014 et en cours de signature, couvrant la construction de nouveaux réservoirs de gaz de pétrole liquéfié à Ajaccio afin de réduire les risques à la source et de diminuer le périmètre de l'aléa.

Enfin, ENGIE s'efforcera de favoriser le développement des nouveaux services mis en place au niveau de ses terminaux, comme le déchargement-rechargement, le transbordement, et le chargement de navires ou de camions citernes contribuant à la diffusion de GNL porté ou carburant.

1.4. Participation au dispositif de garantie d'une fourniture de dernier recours

ENGIE contribue, dans le cadre fixé par les textes en vigueur, au dispositif de fourniture de dernier recours vis-à-vis des clients assurant une mission d'intérêt général raccordés, directement ou indirectement, à son réseau, et dont le fournisseur est défaillant.

ENGIE s'engage à répondre à tous les appels à candidatures lancés sur la période du présent contrat pour désigner des « fournisseurs de dernier recours » en application de l'article 6 du décret du 19 mars 2004 relatif aux obligations de service public.

Il transmet annuellement aux gestionnaires de réseau la liste actualisée de ses clients MIG.

1.5. Etudes en prévision de la fin du gaz B

D'ici la fin 2017, ENGIE, GRTgaz, GrDF et Storengy réalisent, chacun dans leur domaine, les études permettant de disposer d'une stratégie de conversion dans l'optique de la fin de l'approvisionnement en gaz B prévue en 2029 (engagement figurant dans les contrats de service public spécifiques de GRTgaz et GrDF).

Dans ce cadre, est notamment envisagé l'engagement ultérieur d'une opération pilote, dont les objectifs seront de vérifier l'ensemble des hypothèses prises en compte pour bâtir la stratégie et de valider l'organisation à déployer. Les études réalisées décriront les conséquences et exploreront les scénarios de secours envisageables en cas d'arrêt prématuré des exportations de gaz B, ou de réduction non anticipée des volumes.

2. LA QUALITE DES RELATIONS AVEC LA CLIENTELE.

Sont concernés par ce chapitre les consommateurs définis au sens de l'article 3 de la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation.

ENGIE met à disposition de l'ensemble des consommateurs une gamme d'offres intégrant un haut niveau de service et répondant aux diverses attentes de la clientèle.

ENGIE s'engage, dans le respect des dispositions réglementaires en vigueur, à utiliser des méthodes commerciales loyales excluant toute pratique agressive, trompeuse ou abusive. A ce titre, il s'assure de l'information objective, transparente et non discriminatoire de ses clients, notamment sur les conditions de souscription ou de résiliation d'un contrat au tarif réglementé.

En particulier, ENGIE veille à ce que ses conditions générales de vente (CGV) soient aussi simples et claires que possible. Les clients sont informés des mises à jour des CGV, notamment celles consécutives aux évolutions réglementaires. L'avis des associations de consommateurs est régulièrement recueilli. De même lorsque la Commission des clauses abusives émet des recommandations, le contenu des CGV est réexaminé.

ENGIE s'engage, dans le respect des dispositions réglementaires en vigueur, dans le sens de l'amélioration continue de son activité en direction des particuliers. Ainsi, il inscrit son action dans le prolongement des efforts entrepris depuis 2010 pour améliorer le niveau de qualité de sa relation avec les clients, par le biais notamment de la certification des processus de pilotage de son activité (norme AFNOR ISO 9001 renouvelée en 2013) et de sa certification Responsabilité Sociale d'Entreprise, également renouvelée en 2013.

2.1. La qualité de service

ENGIE prend les dispositions nécessaires pour offrir à ses clients une qualité de service au niveau des meilleurs standards de la profession.

A ce titre, ENGIE s'engage à rendre compte régulièrement de la mise en œuvre des procédures mises au point dans le cadre des groupes de travail de la Commission de régulation de l'énergie.

L'entreprise s'engage sur un délai de réponse de moins d'un mois aux réclamations de ses clients, et veille à la clarté de ses courriers de réponse. Elle met en œuvre les diligences nécessaires pour assurer, dans le cadre de son rôle d'interlocuteur unique, le lien avec le gestionnaire de réseau de distribution. Elle fait œuvre de pédagogie sur l'ouverture des marchés, en clarifiant chaque fois que nécessaire le rôle respectif des différents acteurs.

ENGIE propose à sa clientèle des moyens de contacts, de services et de paiement variés en particulier par voie électronique. En application de l'article 121-91-1 du Code de la Consommation, ENGIE recherche les moyens de faciliter l'accès à ses services, notamment sur le modèle de l'accord conclu en 2007 avec La Poste pour faciliter les opérations de paiement en liquide et sans frais pour les clients dépourvus d'autres moyens de paiement.

Par ailleurs, ENGIE s'engage à promouvoir l'auto-relève des index de consommation par ses clients, aux dates qu'il indique, afin de permettre une facturation au plus proche des consommations.

Dans le cas de contestation par le client liée à des pannes avérées de compteur ou des erreurs manifestes de relève, une attention particulière sera portée à ces situations, en particulier pour régulariser d'anciennes factures, et le cas échéant des solutions d'étalement seront proposées. Sauf cas manifeste d'erreur ou de soupçon de fraude, l'auto relève du client ou une estimation convenue avec le client sur sa consommation sera systématiquement analysée dans le but de la prendre en compte en cas d'absence d'index réel transmis par le distributeur.

En outre, ENGIE donne la priorité à la satisfaction clients dans le cadre de son réseau de partenaires Dolce Vita. Il conclut avec ces entreprises partenaires un contrat de partenariat comportant des engagements de qualité de service, de respect des délais, de conseils au client et soumis au contrôle par

ENGIE des engagements à l'égard des clients. ENGIE réalise un suivi des réclamations, qui peut donner lieu, le cas échéant, à la résiliation du contrat de partenariat. En cas de difficulté dans la réalisation d'un chantier par un partenaire Dolce Vita, ENGIE a le souci d'accompagner les clients en difficulté dans la recherche de solutions amiables. Il fait figurer sur son site internet un descriptif de son processus qualité expliquant les démarches préconisées par l'entreprise auprès de ses partenaires. Lorsque dans ce cadre ENGIE est saisi d'une réclamation, celle-ci peut être portée, in fine, le cas échéant, devant le médiateur interne de l'entreprise dont les coordonnées figurent notamment sur les factures énergie du client et le site internet.

ENGIE s'assure également que toutes les entreprises partenaires sont référencées « Reconnu garant de l'environnement ».

Enfin, ENGIE participe aux travaux de l'Institut national de la relation client, dont il est membre fondateur, institut bénéficiant du soutien des pouvoirs publics et dont l'ambition est de contribuer au développement d'un pôle français d'excellence de la relation client.

2.2. Lien avec le Médiateur national de l'énergie

ENGIE a fortement conforté depuis 2010 ses relations avec les associations de consommateurs et le médiateur national de l'énergie pour traiter rapidement les litiges relatifs à la fourniture d'énergie qui n'ont pu l'être dans le cadre des procédures habituelles. Dans ce cadre la médiation d'ENGIE a ainsi été référencée en 2012 par la Commission de la médiation de la consommation, créée par la loi du 1er juillet 2010.

L'instruction des réclamations des clients Dolce Vita s'appuie sur trois niveaux de traitement organisés par l'entreprise : le niveau des centres d'appel d'ENGIE ; le niveau du service national clients ; la médiation d'ENGIE. Les échanges d'ENGIE avec la Commission nationale de la consommation et avec le Médiateur national de l'énergie s'appuient sur ces trois niveaux de traitement des réclamations.

Dans ses réponses aux courriers de réclamation, ENGIE informera systématiquement les clients concernés de leur possibilité de recourir au Médiateur national de l'énergie en sus du médiateur ENGIE, si aucun accord n'est intervenu à l'échéance de deux mois.

L'entreprise recherche la collaboration la plus efficace avec le Médiateur national de l'énergie, de manière à améliorer son processus de traitement des réclamations des clients.

2.3. Le déploiement du compteur Gazpar

ENGIE, en tant que fournisseur, participe à toutes les concertations autour du compteur Gazpar et de son déploiement.

ENGIE s'engage à proposer des offres innovantes dans le cadre du déploiement des compteurs évolués combinant à la fois simplicité et efficacité énergétique. ENGIE s'assure notamment de la lisibilité pour les consommateurs des nouveaux services qu'il crée, et s'engage également à proposer des actions et services adaptés en matière de maîtrise de l'énergie, afin que les gains attendus puissent être atteints par les consommateurs.

• Information des clients :

ENGIE met gratuitement à disposition, dans un espace internet sécurisé, 24h/24, 7j/7, et sur les deux dernières années de consommation (ou depuis le début du contrat de fourniture) :

- si le client dispose d'un compteur Gazpar : le volume en m³, le pouvoir calorifique supérieur et les kWh consommés et une évaluation du coût pour le client de l'énergie consommée, chaque mois, afin de permettre au client de situer sa facture mensuelle ;
- si le client ne dispose pas d'un compteur Gazpar : des données analogues mais avec une périodicité calée sur celle de la disponibilité de l'information.

- **Maîtrise de la demande d'énergie :**

ENGIE a choisi de s'engager résolument vis-à-vis de ses clients pour accompagner l'évolution technologique attendue avec les compteurs évolués Gazpar, et s'engage donc à :

- informer le client des possibilités offertes par Gazpar ;
- valoriser pleinement les nouvelles fonctionnalités du compteur Gazpar ;
- former ses conseillers de clientèle aux nouveaux compteurs Gazpar ;
- accompagner, informer le client, et lui donner des outils pour mieux maîtriser sa consommation.

Par ailleurs, ENGIE propose depuis 2013 à ses clients Dolce Vita, une aide à la maîtrise de leur consommation, par l'outil Cap Eco Conso (suivi des consommations et conseils en économie d'énergie), sans frais pour le client pour les données essentielles et sur la base d'un ensemble d'informations renseignées par le client. Cet outil est disponible via une application internet.

A la demande du client qui le souhaite et qui a fourni les informations requises, un support écrit récapitulatif des informations analogues à celles fournies par l'application Cap Eco Conso est proposé sur une base annuelle.

Le contrat et la facture du client Dolce Vita font apparaître systématiquement un contact auprès d'ENGIE afin de permettre audit client de vérifier à tout moment que son contrat est toujours adapté à sa consommation. Ce client bénéficie d'un conseil tarifaire gratuit sur demande, notamment en cas de changement de situation.

3. LES CLIENTS DEMUNIS

3.1. La prise en charge des clients en difficulté

Au titre de ses activités de fournisseur, ENGIE poursuit, en liaison avec l'État, les services sociaux et les départements, la mise en œuvre des conventions « Solidarité – Energie » en faveur des clients démunis, conformément aux dispositions réglementaires relatives à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

A ce titre, ENGIE s'engage notamment à :

- désigner pour chaque département un correspondant solidarité, interlocuteur de proximité dédié aux clients en difficulté ;
- développer les liens noués avec les structures de médiation sociale,
- coopérer, dans le cadre d'une convention modèle validée au niveau national, avec les commissions locales solidarité énergie pour proposer des mesures et des informations visant à réduire les factures à venir ou à en faciliter le paiement ;
- réfléchir aux voies d'amélioration de la coopération avec les départements de manière à prévenir un plus grand nombre d'interruptions de service en cas de défaut de paiement;
- rechercher par tous les moyens à établir un contact avec le client préalablement à toute interruption de fourniture, notamment via des appels téléphoniques en sus des courriers ;
- généraliser le contact avec le client lorsqu'il constate une facture anormalement élevée, pour en identifier les causes, et le cas échéant, proposer des facilités de paiement et dans le cas où ce serait pertinent proposer une adaptation tarifaire;
- mettre en œuvre un contrôle spécifique de l'adéquation tarifaire des contrats des clients bénéficiaires du TSS puis du chèque énergie, et leur offrir en cas d'inadéquation un conseil tarifaire gratuit.

3.2. Le Fonds de solidarité logement et la politique de la ville

ENGIE s'engage à maintenir une contribution financière au Fonds de solidarité logement de 6 M€/an pour le paiement des factures de gaz.

ENGIE s'attache en outre à développer les liens noués avec les structures locales de médiation sociale. Il recherche les moyens de faciliter l'accès à ces services.

Au-delà, ENGIE met en œuvre via le Fonds de solidarité « ENGIE » des opérations destinées à ses clients les moins favorisés notamment au travers du financement, total ou partiel, de diagnostics voire de travaux susceptibles d'améliorer la qualité et la sécurité des installations intérieures ou de réduire les consommations énergétiques.

En outre, ENGIE concourt à l'objectif de développement équilibré des territoires où résident ses clients en poursuivant progressivement le développement de son réseau des Partenaires de médiation solidarité (PMS) avec les grands partenaires de PMS ou avec de nouveaux partenaires en contact avec les ménages.

3.3. Le dispositif de lutte contre la précarité énergétique

Jusqu'à la mise en place du chèque énergie, ENGIE s'engage à maintenir les dispositions nécessaires à la bonne application du tarif spécial de solidarité, conformément aux termes de la loi du 13 juillet 2006 et de ses décrets d'application.

ENGIE contribue à l'information des organismes sociaux locaux via son réseau de correspondants solidarité.

ENGIE assure l'information de ses clients concernés par cette mesure et contribue à la mobilisation des bailleurs sociaux et privés dans le cadre de l'application du tarif spécial de solidarité collectif.

De manière générale, ENGIE facilite l'accès au tarif spécial de solidarité pour les clients ayant droits et contribue à l'objectif de simplification du parcours client.

La loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte prévoit d'instaurer un chèque énergie qui se substituera aux tarifs sociaux. Dans ce cadre, ENGIE coopère avec l'administration et apporte son témoignage de l'expérience de la mise en place opérationnelle des tarifs sociaux pour faciliter l'adoption de modalités qui assurent au nouveau système une large couverture de la population cible identifiée. ENGIE assure l'information de ses clients sur la transition entre les systèmes, sur la faculté pour les ménages concernés qui le souhaiteront de demander que leur chèque soit envoyé à leur fournisseur de gaz ou d'électricité et son montant déduit de leur facture, ENGIE contribuera aussi à l'information des services sociaux locaux via son réseau de correspondants solidarité.

4. LE DEVELOPPEMENT DURABLE ET LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

4.1. L'utilisation rationnelle des ressources énergétiques

En matière d'utilisation rationnelle des ressources énergétiques, ENGIE continue à agir pour promouvoir les économies d'énergie et à fournir de l'information sur l'utilisation optimale de l'énergie, conformément à ses obligations de conseil aux clients dans ce domaine.

ENGIE propose à ses clients Dolce Vita, dans le respect des règles de la concurrence, des solutions performantes et adaptées à leurs besoins, contribuant à la maîtrise des consommations d'énergie et la lutte contre le changement climatique, notamment :

ENGIE met à disposition de ses clients Dolce Vita des conseils et des outils de diagnostic pour les aider à maîtriser leur consommation d'énergie et à faire des économies. L'entreprise propose sur son site internet ou via un numéro d'appel dédié, des informations sur le remplacement des équipements et sur les solutions performantes pour des projets de rénovation (chaudières à condensation, pompes à chaleur, solaire, isolation..).

Pour le marché d'affaires, ENGIE propose des offres de contrats de performance aux collectivités territoriales ou aux clients tertiaires.

ENGIE contribue, le cas échéant, à toute initiative des services de l'Etat visant à favoriser et évaluer les actions engagées dans les domaines précités. L'entreprise s'attache notamment à répondre à l'exigence d'amélioration de la performance énergétique du parc tertiaire à l'horizon 2020 sur son parc immobilier et auprès de ses clients.

ENGIE poursuit son engagement afin de respecter les objectifs des certificats d'économies d'énergie, notamment auprès des ménages en situation de précarité énergétique.

4.2. Le plan de rénovation énergétique de l'habitat

ENGIE contribue au programme Habiter Mieux pour lutter contre la précarité énergétique aux côtés de l'État et de l'ANAH dans le cadre du dispositif des Certificats d'Économie d'Énergie (CEE).

ENGIE s'engage à poursuivre ce financement dans le cadre des certificats d'économie d'énergie et selon les conditions financières à convenir avec l'État. Dans ce cadre, ENGIE contribuera au niveau départemental à des actions de détections des ménages en situation de précarité énergétique et de conseil autour de la maîtrise de l'énergie.

ENGIE participe également activement à la mise en place du programme « passeports de rénovation énergétique » en cours de formalisation avec les pouvoirs publics dans le cadre du dispositif des certificats d'économie d'énergie. Le passeport consiste en un audit énergétique approfondi de la situation des logements des ménages, accompagné de préconisations de travaux personnalisés, standardisés et quantifiés. L'expérimentation du passeport à Arras témoigne de l'engagement concret d'ENGIE dans l'accompagnement des ménages ayant des projets de rénovation énergétique, en préfiguration d'un programme CEE « passeport rénovation énergétique ». Dans ce cadre, les fournisseurs signataires avec la Communauté Urbaine d'Arras, s'engagent sur une contribution de 450€ par passeport sur l'année 2015 et 2016.

ENGIE se propose d'être partenaire d'une expérimentation de tiers financement dans le cadre de la SAEML ARTEE en Poitou-Charentes, expérimentation qui comporte aussi un volet passeports.

4.3. Le développement des énergies renouvelables

- **EnR électriques**

ENGIE ambitionne d'être leader de la transition énergétique en Europe et à ce titre de renforcer son positionnement en tant qu'acteur majeur du développement des EnR. En cohérence avec les objectifs du Paquet énergie-climat 2030, l'entreprise entend doubler ses capacités européennes de production d'électricité produite à partir d'EnR entre 2015 et 2025.

La France constitue un marché essentiel pour l'atteinte de cet objectif, pour lequel ENGIE mobilise les différents potentiels terrestres et maritimes répartis sur le territoire. A cet égard il entend maintenir sa position de leader dans l'éolien terrestre, sa seconde place dans l'hydroélectricité et prendre une position majeure dans le développement du solaire en répondant aux appels d'offres lancés par l'Etat.

Concernant les EnR maritimes, ENGIE a pris en 2013 un certain nombre d'options qui engagent l'entreprise dans le développement de ces technologies : réponses à l'appel d'offres relatif à l'éolien en mer pour les zones du Tréport et des îles d'Yeu et de Noirmoutier, pour lesquelles l'entreprise a été retenue, et à l'Appel à Manifestation d'Intérêt concernant les fermes pilotes hydroliennes – entreprise lauréate pour le site du Raz Blanchard. ENGIE souhaite avec ces projets concourir à la création d'emploi et à l'établissement d'une filière industrielle française pérenne de l'éolien en mer.

Concernant l'éolien terrestre et le solaire, l'entreprise poursuit les développements en s'appuyant sur les mécanismes de soutien existants. ENGIE ambitionne de conforter sa position de leader en France dans la production éolienne et de poursuivre son développement dans l'énergie photovoltaïque, sous réserve de l'évolution légale des mécanismes de soutien.

S'agissant de la production hydroélectrique ENGIE, fort de son expérience acquise avec la Compagnie nationale du Rhône, s'inscrit avec volontarisme dans le processus de renouvellement des concessions hydroélectriques prévu par la loi sur la transition énergétique. L'entreprise participe aux procédures de mise en concurrence pour de nouveaux ouvrages ou des ouvrages existants.

- **Biométhane**

L'entreprise propose un accompagnement aux collectivités et territoires ruraux dans le montage de leur projets biométhane, qu'ils soient issus de la méthanisation agricole, territoriale ou industrielle, au travers de l'étude de l'insertion des projets dans le territoire, de l'identification des gisements de substrats, d'un appui aux porteurs de projets de production ou de l'achat du bio-méthane à des conditions adaptées aux projets.

Le développement de cette activité s'appuie notamment sur la mise en œuvre des conventions signées par le Groupe ENGIE avec le Ministère de l'Agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt, avec l'Assemblée permanente des chambres d'agriculture, et avec la FNSEA.

ENGIE ambitionne de tenir un rôle de premier plan sur le biométhane en France, à travers l'achat et la vente de biométhane, ainsi que le développement des projets et leur exploitation.

De façon cohérente avec l'objectif prévu par la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte, ENGIE ambitionne d'atteindre un objectif de 10 % de gaz renouvelable dans la consommation de gaz de ses clients à l'horizon 2030.

Cette orientation a également conduit ENGIE à candidater à l'appel d'offre relatif au mécanisme d'acheteur de dernier recours de biométhane. Une telle candidature sera reconduite pour l'appel d'offre suivant, sous réserve que les conditions dudit appel d'offre permettent la couverture des surcoûts d'achat du biométhane et des risques engagés.

En ce qui concerne les usages, la diversification des énergies dans le transport est l'un des enjeux de la transition énergétique. L'Etat et ENGIE y voient un levier permettant une amélioration significative de la qualité de l'air et une opportunité pour l'industrie française de construire une filière d'avenir.

En accord avec les objectifs figurant dans la loi sur la transition énergétique, ENGIE, dans ses différentes composantes, promeut et accompagne le développement des moyens de transport recourant à des énergies alternatives au pétrole, et en particulier celui des flottes roulant au gaz naturel comprimé ou liquéfié, ainsi qu'au biométhane. Cette activité est en particulier développée par GNVert, filiale du Groupe, qui est le premier concepteur et exploitant français de stations d'avitaillement en GNV. GNVert a d'ores et déjà inscrit le biométhane carburant dans sa gamme d'offre.

5. LES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE DU GAZ NATUREL EN DISTRIBUTION PUBLIQUE

L'existence de tarifs réglementés de vente du gaz naturel découle des articles L445-1 à L445-4 du Code de l'Énergie.

Le présent chapitre traite des tarifs réglementés de vente en distribution publique proposés aux clients particuliers et professionnels raccordés au réseau public de distribution.

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, les tarifs réglementés de vente du gaz naturel en distribution publique couvrent les coûts liés à leur fourniture.

5.1. Les modalités de mise en œuvre des mouvements tarifaires

Conformément au décret du 18 décembre 2009 modifié par le décret du 27 mai 2013, un arrêté des ministres chargés de l'économie et de l'énergie pris après avis de la Commission de régulation de l'énergie fixe, à l'issue de l'analyse détaillée remise par celle-ci et au plus tard le 1er juillet, les barèmes des tarifs.

Ces barèmes sont réexaminés et révisés s'il y a lieu, après avis de la Commission de régulation de l'énergie et à partir, le cas échéant, des propositions du fournisseur, en fonction de l'évolution de la formule tarifaire ainsi que de l'évolution des coûts hors approvisionnement.

ENGIE modifie selon une fréquence mensuelle les barèmes de ses tarifs réglementés en y répercutant les variations des coûts d'approvisionnement en gaz naturel, telles qu'elles résultent de l'application de la formule tarifaire.

ENGIE optimise régulièrement son portefeuille d'approvisionnement et renégocie ses contrats avec les producteurs en veillant à la sécurité d'approvisionnement.

Dans l'hypothèse d'une part d'indexation croissante sur le prix du gaz vendu sur les marchés dans ses contrats, et d'une recrudescence de la volatilité de ces prix, ENGIE étudiera les possibilités permettant de limiter cette volatilité dans la formule tarifaire, sans porter atteinte à la représentativité de la formule tarifaire au regard des contrats.

5.2. La suppression des tarifs réglementés pour les professionnels

ENGIE met en œuvre les dispositions transitoires de l'article 25 de la loi relative à la consommation.

ENGIE convient avec l'État des modalités permettant de garantir au mieux la continuité de fourniture des clients concernés par la suppression des tarifs réglementés de vente. A cet effet, ENGIE transmet aux services de la Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC), au-delà des modalités prévues dans l'article de loi précité, des informations régulières sur la communication effectuée auprès des clients et sur le nombre et la typologie des clients qui n'ont pas basculé vers des offres de marchés. L'entreprise veille à la bonne information des clients concernés par ces dispositions légales.

ENGIE s'engage à poursuivre ses échanges avec la DGEC afin de trouver des solutions aux difficultés qui pourraient survenir dans la mise en œuvre de ce processus.

ENGIE propose une offre d'accès au gaz naturel pour tous les clients raccordés au réseau, sous réserve qu'ils apportent des garanties financières suffisantes. En cas d'impayé, l'offre de fourniture est maintenue aussi longtemps qu'un accord avec le client sur un échéancier de paiement est établi et respecté. Dans le cas contraire ENGIE est fondé à demander l'interruption de fourniture auprès du gestionnaire de réseau.

6. LE DEVELOPPEMENT DE LA RECHERCHE

Face aux enjeux énergétiques et aux choix technologiques d'aujourd'hui et de demain, ENGIE souhaite soutenir une activité de recherche et développement forte avec une part significative en France.

ENGIE contribue à la transition énergétique à travers ses travaux de recherche, en particulier sur les thèmes suivants : réduction des émissions de gaz à effet de serre, énergies renouvelables, efficacité énergétique, économie d'énergie et des ressources, smart grids, power to gas et stockage d'énergie.

Sur la durée du contrat de service public, ENGIE s'engage à consacrer 40 % au moins de son effort de recherche à des actions liées à la sécurité, à l'environnement, et aux nouvelles technologies.

ENGIE poursuit ses travaux de recherche pour l'amélioration de la performance opérationnelle de ses activités et des programmes de recherche prospectifs pour se préparer aux évolutions des marchés, soutenir la place du gaz dans les systèmes énergétiques ainsi que le développement des chaînes gazières du futur.

Concernant les chaînes gazières, les actions portent notamment sur les nouvelles architectures GNL (usines de liquéfaction flottantes et barges d'avitaillement en GNL carburant des navires, GNL carburant), le biométhane et les gaz de synthèse, ainsi que les gaz non conventionnels.

ENGIE explore les possibilités de tirer parti des surproductions intermittentes d'électricité à faible coût marginal, induites par les productions discontinues des EnR. L'objectif est de produire de l'hydrogène ou du méthane de synthèse qui pourront être injectés et transportés dans les réseaux existants de gaz naturel ou utilisés notamment comme carburant pour les véhicules. Il s'agit donc d'un moyen de stockage de l'énergie sur de longues périodes et de longues distances. Les synergies créées entre les systèmes électriques et gaziers peuvent contribuer à la recherche d'un optimum global. Les actions de recherche d'ores et déjà lancées par le Groupe sur ces thématiques (par exemple le projet ADEME GRHYD à Dunkerque, coordonné par le Groupe) seront poursuivies et complétées sur l'horizon du contrat.

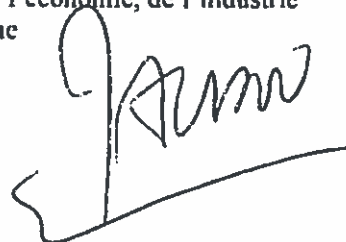
Enfin, sur ses thèmes de recherche prioritaires, ENGIE s'engage à participer à des initiatives européennes et nationales afin de développer des projets communs et contribuer ainsi à structurer l'écosystème de recherche, tels que les projets de recherche européen, les instituts pour la transition énergétique ou la participation aux pôles de compétitivité français.

Fait en 3 exemplaires, à Courbevoie , le 6 novembre 2015

La Ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie



Le Ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique



Le Président Directeur Général d'ENGIE

