

Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 29 octobre 2009 portant orientations pour les travaux des instances de concertation GTC, GTE et GTG relatifs au fonctionnement des marchés de détail de l'électricité et du gaz

Participaient à la séance : Monsieur Maurice MÉDA, vice-président, présidant la séance, Monsieur Michel LAPEYRE, vice-président, Monsieur Jean-Paul AGHETTI, Monsieur Hugues HOURDIN, Monsieur Eric DYEYRE et Monsieur Emmanuel RODRIGUEZ, commissaires.

Le «Groupe de Travail Consommateurs» (GTC), le «Groupe de Travail Electricité» (GTE) et le «Groupe de Travail Gaz» (GTG) ont été créés en 2005 par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) pour définir les modalités pratiques de fonctionnement des marchés de détail de l'électricité et du gaz. Ils rassemblent l'ensemble des acteurs concernés : représentants des consommateurs, fournisseurs, gestionnaires de réseaux et pouvoirs publics. Plus d'une centaine de réunions se sont tenues au cours des douze derniers mois.

Depuis leur création, ces groupes, placés sous l'égide de la CRE, ont permis de définir des procédures opérationnelles partagées par l'ensemble des professionnels du secteur. Plus de deux ans après l'ouverture totale des marchés à la concurrence, la majorité des procédures mises en place (changement de fournisseur, mise en service, résiliation, ...) ont prouvé leur efficacité puisque les évolutions qui sont intervenues depuis relèvent davantage d'une démarche d'amélioration continue, telle la réduction progressive du délai de changement de fournisseur à 10 jours, que d'une remise en cause des règles initiales.

Une exception à ce constat reste la procédure de «correction de changement de fournisseur en cas de contestation de souscription». La concertation n'ayant pu aboutir à un consensus, la CRE a délibéré le 2 juillet 2009 afin de préciser les principes devant encadrer les évolutions de cette procédure, dont l'existence est nécessaire dans l'intérêt du bon fonctionnement des marchés. En effet, bien que les proportions restent faibles par rapport au nombre de sites résidentiels passés en offre de marché (moins de 1 %), la CRE constate que 50 % des réclamations reçues en 2008 par Energie-info, dispositif partagé avec le Médiateur national de l'énergie, portent sur des contestations de souscription et des résiliations non demandées.

L'année écoulée a été également caractérisée par la montée en puissance des travaux relatifs à l'évolution des systèmes de comptage, tant en électricité qu'en gaz, et à l'évaluation de leurs impacts sur les dispositifs existants (procédures et systèmes d'information « SI »).

En électricité, outre le suivi global du projet Linky d'ERDF et la préparation de la phase d'expérimentation, les travaux ont porté sur les conditions de développement des systèmes de comptage évolués sur les zones de desserte des ELD et sur les caractéristiques de ces systèmes pour les «grands» clients.

En gaz, la phase de concertation a permis aux acteurs d'appréhender les spécificités et les contraintes du marché du gaz, et de définir leurs attentes en matière de système de comptage évolué sur le marché de masse. Les synergies éventuelles entre les systèmes de comptage en gaz et en électricité ont également été analysées. Ces éléments ont servi de base à la délibération de la CRE du 3 septembre 2009.

Par le document annexé à la présente délibération, la CRE dresse le bilan des travaux demandés dans sa délibération du 17 juillet 2008 ainsi que des autres travaux menés depuis, fait connaître les décisions qu'elle a prises et fixe les orientations pour les travaux et l'organisation des groupes de concertation à compter du 4^{ème} trimestre 2009. Ainsi, l'année 2010 verra la création d'un groupe de travail relatif à la maîtrise de l'énergie de façon à permettre, d'une part, l'approfondissement des travaux menés sur les systèmes de comptage évolués et, d'autre part, la prise en compte de l'élément efficacité énergétique dans les travaux de concertation.

Enfin, le référentiel des dispositions applicables en marchés ouverts a été mis à jour pour tenir compte de l'évolution des procédures élaborées dans le cadre des instances de concertation placées sous l'égide de la CRE. Ces procédures sont communément admises et appliquées, tant par les utilisateurs que par les gestionnaires de réseaux, et constituent, comme l'a relevé le Comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDs) de la CRE dans sa décision du 26 septembre 2007, des usages qui ne sont donc pas dépourvus de valeur normative. Le référentiel est disponible sur le site de la CRE (www.cre.fr), dans la rubrique « *Espace opérateurs / référentiel clientèle* ».

Fait à Paris, le 29 octobre 2009

Pour la Commission de régulation de l'énergie,
Le vice-président,

Maurice MÉDA

**Bilan des travaux des instances de concertation, demandes de la CRE et orientations
pour fin 2009 – 2010**

Annexe à la délibération du 29 octobre 2009

Structure du document

1 Bilan des travaux des groupes de travail et demandes de la CRE	4
1.1 L'information et la protection des consommateurs	4
a) <i>L'information des consommateurs</i>	4
b) <i>La protection des consommateurs</i>	4
1.2 Le cadre contractuel	5
a) <i>Le contrat GRD-F en électricité</i>	5
b) <i>Le CAD (contrat d'acheminement distribution) en gaz et les contrats de livraison associés</i>	6
1.3. Les règles qui encadrent la relation entre les fournisseurs et les GRD	6
a) <i>Les procédures clientèle</i>	6
b) <i>Les indicateurs de suivi</i>	9
c) <i>L'accès aux données</i>	9
1.4. Le profilage et la reconstitution des flux	10
a) <i>En électricité</i>	10
b) <i>En gaz</i>	11
1.5. Les systèmes d'information	11
a) <i>Le système d'information d'ERDF</i>	11
b) <i>Le système d'information de GrDF</i>	12
c) <i>Le système d'information des ELD</i>	13
1.6. Les systèmes de comptage évolué	13
a) <i>En électricité</i>	13
b) <i>En gaz</i>	14
2. Organisation des instances de concertation et orientations pour les travaux à venir (T4 2009 -année 2010)	15
2.1 Jusqu'à fin 2009	15
a) <i>Schéma global d'organisation</i>	15
b) <i>Orientations pour les travaux à venir</i>	15
2.2 A compter de 2010	17
a) <i>Schéma global d'organisation</i>	17
b) <i>Orientations pour les travaux à venir</i>	18
3. Synthèse des demandes de la CRE	19

1. Bilan des travaux des groupes de travail et demandes de la CRE

1.1 L'information et la protection des consommateurs

a) L'information des consommateurs

Au cours de l'année 2009, le GTC a poursuivi son action en faveur de l'information des consommateurs, organisée autour de 2 axes : les présentations à caractère pédagogique ou informatif et le suivi des points clés de l'activité du dispositif Energie-info.

• *Les présentations à caractère pédagogique ou informatif*

Elles ont porté sur les thématiques suivantes :

- Suivi de l'actualité législative et réglementaire

Outre la présentation régulière des dispositions législatives et réglementaires pouvant avoir une incidence sur les relations entre les consommateurs, les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux (« 3^{ème} paquet énergie », loi de modernisation de l'économie « LME », loi portant réforme de la prescription, ...), les résultats d'une étude de la DGCCRF sur l'application de l'arrêté facture du 2 juillet 2007 ont été présentés. Ils montrent que les fournisseurs, de manière générale, en respectent les dispositions. Par ailleurs, la présentation de la mise en œuvre du Tarif spécial de solidarité en gaz, disposition en vigueur depuis le 15 août 2008, a mis en lumière toute la difficulté des fournisseurs à identifier les ayants-droits et à entrer en relation avec eux. Cependant, les fournisseurs ont bien intégré cette nouvelle obligation légale dans leurs organisations et poursuivent leurs efforts pour sa bonne application.

- Suivi des indicateurs de qualité de service des gestionnaires de réseaux

La qualité de service, notamment le respect des délais de réalisation des prestations par les GRD, est apparue comme une préoccupation forte des associations de consommateurs, soucieuses du bon fonctionnement des marchés. Depuis fin 2008, ERDF et GrDF se sont engagés à présenter de façon régulière les indicateurs clés identifiés par le groupe de travail (mise en service, résiliation, changement de fournisseur, relève, intervention technique, réclamation). La plupart de ces indicateurs sont, par ailleurs, suivis dans le cadre de la régulation incitative de la qualité de service mise en place par les décisions tarifaires relatives à l'utilisation des réseaux. D'autres indicateurs ont également été présentés de manière ponctuelle, tels ceux relatifs à la performance des distributeurs, qui sont suivis par la FNCCR.

- Suivi des sujets d'actualité

Des présentations pédagogiques ont été effectuées sur les nouvelles dispositions relatives au raccordement en électricité, sur le processus de garantie d'origine, ainsi que sur les projets d'évolution des systèmes de comptage en électricité et en gaz.

• *L'information sur l'activité du dispositif Energie-info*

Ce dispositif, partagé entre la CRE et le Médiateur national de l'énergie (MNE), constitue le guichet unique d'information des consommateurs par les pouvoirs publics. Il est constitué d'un site internet et d'un service consommateurs.

Le baromètre d'activité du service consommateurs a été présenté régulièrement : il permet de mesurer le nombre de réclamations ou questions reçues et dresse une typologie des demandes des consommateurs. Une information a également été donnée à chaque évolution du site internet : création de l'espace dédié aux « petits professionnels¹ », mise en place du moteur de recherche des fournisseurs par code postal et du comparateur d'offres. Sur ce dernier point, le groupe de travail a, en outre, été associé aux grandes étapes d'élaboration de l'outil.

b) La protection des consommateurs

• *L'encadrement des cas d'erreur et des situations d'exception*

En électricité, conformément à la demande de la CRE dans sa délibération du 17 juillet 2008, un retour d'expérience (REX) sur la procédure « annulation de changement de fournisseur en cas de vente sans commande préalable » a été effectué au 2^{ème} semestre 2008. Les résultats du REX, ainsi que les évolutions induites par la Loi de modernisation de l'économie, ont montré la nécessité de faire évoluer la procédure.

¹ Consommateurs finals non domestiques souscrivant une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kilovoltampères et aux contrats conclus entre les fournisseurs de gaz naturel et les consommateurs finals non domestiques consommant moins de 30 000 kilowattheures par an.

La concertation sur l'évolution de la procédure n'a pas permis d'aboutir à un consensus, en particulier sur les conditions de facturation du client pendant la période litigieuse. Compte tenu du caractère conflictuel des situations de changement de fournisseur non souhaité, la CRE, qui est en charge de veiller au bon fonctionnement des marchés au bénéfice des consommateurs finals, a souhaité délibérer de manière spécifique sur le sujet. Ainsi, dans sa délibération du 2 juillet 2009, elle « *prend acte des points de consensus entre les acteurs [...], recommande au fournisseur contesté de ne pas facturer le consommateur pendant la période litigieuse. Les principes ainsi énoncés devront être encadrés par une procédure et devront également s'appliquer à la fourniture du gaz naturel.* »

D'autres cas de contestation de souscription lors de la mise en service de sites ont été mis en lumière par le service consommateurs Energie-info.

- **Le suivi des recommandations sur la communication des fournisseurs**

Conformément à la délibération de la CRE du 17 juillet 2008, le groupe de travail a procédé au suivi des recommandations qu'il avait formulées sur les bonnes pratiques en matière de communication commerciale. Il a ainsi analysé les actions de communication menées par les fournisseurs au cours de l'année 2008 – 2009. Ce travail a ensuite été approfondi dans le cadre de rencontres bilatérales avec les fournisseurs qui le souhaitaient. Le constat étant très différent selon le support utilisé (radio, télévision, presse, affichage), le groupe de travail a convenu de la nécessité de modifier les recommandations initiales, afin de mieux les adapter au type de support utilisé et de les rendre plus opérationnelles.

Par ailleurs, dans la même logique, le groupe de travail a procédé à une analyse spécifique de la présentation des offres dites vertes, en vue d'aboutir à une série de recommandations qui aideraient le consommateur à disposer d'une vision claire et juste de son acte d'achat.

- **Les recommandations génériques du Médiateur national de l'énergie**

Les recommandations génériques du Médiateur national de l'énergie ont une portée générale et visent à éviter que des cas similaires ne se reproduisent. Elles ont été présentées aux acteurs, qui ont convenu de la nécessité d'instruire les points suivants dans les groupes de travail ad hoc, par ordre de priorité :

- étude des moyens permettant de s'assurer de la fiabilité d'un index de changement de fournisseur en gaz ;
- étude de solutions permettant aux consommateurs d'être facturés de manière juste à chaque évolution des prix ;
- opportunité d'évolution de la prestation de contrôle des équipements de comptage demandée par les consommateurs.

La CRE demande que ces points soient pris en considération lors de l'élaboration du programme de travail 2010 des instances correspondantes.

- **La mise en place d'un numéro unique d'appel « Sécurité dépannage » en gaz**

Conformément à la demande de la CRE dans sa délibération du 17 juillet 2008, GrDF a annoncé la mise en place d'un numéro d'appel « Sécurité dépannage » unique (08 00 47 33 33) sur l'ensemble de sa zone de desserte.

Il revient aux autres GRD gaz d'étudier, en lien avec GrDF, la possibilité de mettre en place un numéro d'appel d'urgence gaz unique sur l'ensemble du territoire national.

1.2. Le cadre contractuel

a) Le contrat GRD-F en électricité

Comme suite aux demandes du CoRDiS dans sa décision du 7 avril 2008, les instances de concertation ont abouti aux évolutions suivantes :

- extension du délai de réclamation du client en cas de dommage présumé de 7 jours ouvrés à 20 jours calendaires à partir de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance ;
- élaboration de nouvelles synthèses identifiant les obligations d'ERDF à l'égard du client (annexe 1bis pour les clients raccordés en HTA et 2bis pour ceux raccordés en BT), désormais annexées aux CGV des fournisseurs ;
- amélioration de l'accès et de la présentation du référentiel clientèle, tenant compte des expressions de besoin des fournisseurs.

Les associations de consommateurs ont été informées de ces évolutions, conformément à la demande de la CRE dans sa délibération du 17 juillet 2008.

b) Le CAD (contrat d'acheminement distribution) en gaz et les contrats de livraison associés

Pour répondre à la demande de certains fournisseurs, une réflexion globale sur la cohérence entre les schémas contractuels en gaz et en électricité a été engagée, afin de prendre en compte les enseignements de la décision du CoRDiS sur le contrat GRD-F.

Plusieurs points de consensus se sont dégagés :

- pour le CAD : ajout d'un préambule donnant le contexte législatif et réglementaire, une référence plus explicite au catalogue des prestations et un éclaircissement sur certaines définitions ;
- pour les contrats de livraison : évolution de la frontière entre les Conditions standard de livraison (CSL) et le Contrat de livraison direct (CLD). Afin de diminuer le nombre de CLD, coûteux en termes de gestion pour le GRD, l'ensemble des nouveaux clients en relève semestrielle seront en CSL, ainsi que les nouveaux clients en relève mensuelle dont le calibre du compteur est inférieur ou égal à 100 m³/h (sauf s'ils ont souscrit une offre de pression non standard ou de maintenance).

En revanche, des désaccords persistent sur le schéma contractuel global (articulation CAD / CSL) et sur la légitimité de maintenir un plafond de responsabilité, quand bien même celui-ci a été revu à la hausse. Ces désaccords ont conduit à repousser l'adoption d'une nouvelle version du CAD, initialement prévue en juillet 2009.

La CRE demande au groupe de travail de poursuivre la concertation, de manière à aboutir à une nouvelle version du CAD au plus tard début 2010. Plus précisément, l'articulation entre les activités d'acheminement et de livraison du gaz, et les responsabilités qui en découlent pour le GRD vis-à-vis du fournisseur et du client final devront être clarifiées. Cette évolution devra concilier les principes dégagés par la décision du CoRDiS relative au contrat GRD-F et le fait que la prestation d'acheminement du gaz est rendue par le GRD au fournisseur.

c) Les catalogues des prestations des GRD

En électricité, le nouveau catalogue des prestations d'ERDF, dont la présentation a été renouvelée, est entré en vigueur le 1^{er} septembre 2009 conformément à la décision ministérielle du 7 août 2009. Il inclut la prestation de « Mise en service ou rétablissement dans la journée » pour les particuliers et petits professionnels, conformément à ce qui était indiqué par la CRE dans sa délibération du 17 juillet 2008.

Pour la période d'expérimentation des compteurs Linky, la CRE a informé les acteurs du choix qui a été fait de ne pas créer de catalogue dédié à cette phase, de manière à ne pas traiter les clients de façon différenciée selon le type de compteur dont ils disposent ou selon les gestes métier à effectuer par le GRD. En revanche, le catalogue sera revu en cas de généralisation des compteurs Linky.

En gaz, le catalogue des prestations de GrDF a été mis à jour les 1^{er} janvier et 1^{er} juillet 2009. Outre sa mise en conformité avec les évolutions de certaines procédures (cf. plus loin) et du tarif ATRD3 de GrDF entré en vigueur le 1^{er} juillet 2009, les modalités de facturation de la relève spéciale ont évolué afin de s'accorder avec le principe de gratuité du changement de fournisseur. Ainsi, cette prestation n'est plus payante pour les clients en relève journalière. Elle est facturée aux clients en relève mensuelle uniquement si elle est demandée en dehors des périodes de relèves cycliques. De plus, en réponse à la demande des fournisseurs, la prestation de mise en service express a été étendue aux clients en relève non semestrielle. Enfin, la prestation « *diagnostic d'une installation intérieure inactive depuis plus de 6 mois* » a été ajoutée au catalogue. Il s'agit d'une prestation de base, couverte par l'ATRD.

1.3. Les règles qui encadrent la relation entre les fournisseurs et les GRD

a) Les procédures clientèle

Conformément à la délibération de la CRE du 17 juillet 2008, les groupes de travail ont finalisé le REX sur les procédures élaborées pour l'ouverture des marchés en 2007. Aucun dysfonctionnement majeur n'est apparu. Cependant, des besoins d'évolutions ont été identifiés afin d'améliorer la fluidité du fonctionnement des marchés ou de tenir compte de certaines évolutions réglementaires. De nouvelles procédures ont également été créées pour encadrer certaines situations apparues avec la pratique.

- **En électricité**

Changement de fournisseur

Suivant les préconisations de l'ERGEG, qui indique que « le changement de fournisseur doit être simple, rapide et gratuit », le délai minimum de changement de fournisseur, qui est actuellement de 21 jours calendaires, sera progressivement ramené à 10 jours, en fonction du rythme d'adaptation des SI de chaque GRD.

En outre, conformément à la demande de la CRE dans sa délibération du 17 juillet 2008, en vue de fiabiliser les index de changement de fournisseur, le fournisseur sera informé si le point de livraison (PDL) concerné n'a pas été relevé depuis plus de 12 mois. Il pourra décider en connaissance de cause de la nature de l'index (relevé ou calculé) qu'il souhaite utiliser pour la bascule.

Pour ERDF, ces évolutions ont été implémentées dans son SI depuis juillet 2009.

Afin que les principales règles de fonctionnement des marchés soient identiques sur l'ensemble du territoire, il revient aux GRD des 4 ELD les plus importantes en nombre de clients, à savoir ESR, Gérédis, URM et GEG, d'intégrer dans leur SI les évolutions apportées au changement de fournisseur avant fin 2010.

Mise en service sur index auto-relevé d'un site résilié avec alimentation maintenue

Cette procédure permet de retenir un index auto-relevé comme index de mise en service, sous réserve que ce dernier soit accepté par les contrôles de cohérence. Conformément à la demande de la CRE dans sa délibération du 17 juillet 2008, cette nouvelle procédure, applicable aux clients résidentiels, a été finalisée fin 2008 et est implémentée dans le SI d'ERDF. Les 4 plus grandes ELD ont également adapté leur SI en conséquence.

Résiliation à l'initiative du fournisseur

Conformément à la demande de la CRE dans sa délibération du 17 juillet 2008, la procédure de résiliation à l'initiative du fournisseur a été actualisée afin de réduire le délai entre la demande du fournisseur et la réalisation de l'intervention du GRD. Il appartient au fournisseur de traiter avec son client la fin de contrat, afin de programmer la date d'intervention du distributeur.

Afin de répondre à la crainte des fournisseurs de ne pas pouvoir trouver une date d'intervention proche de la date de résiliation du contrat, ERDF propose la disposition suivante : si aucun rendez-vous n'est disponible entre « J+20 » et « J+25 » (J étant la date de formulation de la demande), le fournisseur peut alors appeler une ligne dédiée du GRD pour obtenir un rendez-vous au plus proche de la date souhaitée. Cette procédure est mise sous surveillance pendant 6 mois à compter du 1^{er} juillet 2009.

Il revient à ERDF de présenter les résultats obtenus à l'issue de la période de surveillance, au groupe de travail, début 2010. Un réexamen de la procédure devra être effectué en groupe de travail afin de permettre la meilleure convergence possible entre la date de résiliation du contrat par le fournisseur et la date de réalisation de l'intervention par le GRD.

Traitement des réclamations des fournisseurs

A la demande des fournisseurs, des travaux ont été menés afin d'améliorer le processus de traitement des réclamations clients portées par les fournisseurs auprès des GRD. Deux nouveaux indicateurs ont été définis afin de mesurer la qualité des échanges entre fournisseurs et GRD :

- taux de réclamations dont la demande satisfaisait aux « critères qualité » (forme, compréhension) vu du distributeur ;
- taux de réclamations dont la réponse satisfait aux « critères qualité » (forme, compréhension ou action programmée par le GRD mais non encore réalisée) vu du fournisseur.

Par ailleurs, dans le cas d'ERDF, à compter de mi-2010, les fournisseurs auront la possibilité de reformuler une demande si elle a été incomprise par le GRD ou si sa réponse n'a pas été satisfaisante.

Défaillance du fournisseur

Sur la base des grands principes établis par le projet de décret sur la fourniture de secours (FDS), et en prévision de sa parution, le groupe de travail a défini les grands principes à mettre en œuvre en cas de défaillance d'un fournisseur d'électricité. Ces principes portent en particulier sur les modalités de rattachement des clients du fournisseur défaillant au périmètre du FDS par le GRD. Ils seront déclinés plus précisément dans une procédure opérationnelle dès la parution du décret.

Par ailleurs, le projet de décret indique que « *la liste des données nécessaires au fournisseur de secours pour reprendre tout ou partie du portefeuille de client du fournisseur défaillant fait l'objet d'une décision de la Commission de régulation de l'énergie* » et précise que : « *les gestionnaires de réseaux publics de distribution établissent et tiennent à jour un système d'information détaillant, pour chaque point de livraison, l'identité et les coordonnées du titulaire du contrat unique ainsi que l'identité du fournisseur* ». **La CRE demande que le groupe de travail recherche des solutions en vue d'apporter une réponse partagée entre les acteurs.**

Adaptation des procédures à l'arrivée des compteurs évolués

Un premier travail d'analyse a été effectué afin d'identifier les impacts éventuels de l'arrivée des compteurs évolués sur les procédures clés des marchés ouverts (changement de fournisseur, mise en service, résiliation, ...). Ces procédures ont vocation à s'appliquer aux 300 000 clients de l'expérimentation Linky qui démarrera en mars 2010.

• En gaz

Changement de fournisseur

Les dispositions retenues en électricité ont également été adoptées en gaz :

- possibilité de régulariser la situation d'un client dont l'index a été surestimé lors d'un changement de fournisseur : lors de la première relève cyclique suivant le changement de fournisseur, s'il est constaté que l'index lu (relevé ou auto-relevé) est inférieur à l'index calculé lors de la bascule, le client est remboursé par son nouveau fournisseur ;
- réduction du délai minimum de changement de fournisseur à 10 jours : GrDF et GEG ont indiqué être en mesure d'implémenter cette évolution dans leur SI à partir de janvier 2010.

Afin que les principales règles de fonctionnement des marchés soient identiques sur l'ensemble du territoire, il revient aux GRD des 4 ELD les plus importantes en nombre de clients, à savoir Régaz, Réseau GDS, GEG, Vialis, d'intégrer dans leur SI les évolutions apportées au changement de fournisseur avant fin 2010.

Utilisation des auto-relèves

Conformément à la position déjà exprimée précédemment par la CRE sur la faible utilisation des auto-relèves, alors même que cette modalité est peu coûteuse et de nature à fiabiliser les index estimés, deux procédures ont été adaptées afin d'inciter à une plus grande utilisation des auto-relèves :

- détachement d'un point suite à résiliation du contrat de fourniture : le client résidentiel peut désormais transmettre une auto-relève si, au moment de sa demande de résiliation, il se déclare être dans l'impossibilité d'être présent au rendez-vous. Sous réserve que le client ait fourni des éléments permettant au GRD d'accéder à l'installation, le GRD prendra en compte l'auto relève initialement transmise dans les cas où il n'est pas parvenu à accéder au compteur ;
- transmission d'un index auto-relevé pour les clients en relevé semestriel en cas d'absence au relevé cyclique : si un client conteste l'index estimé par le distributeur, le fournisseur peut transmettre l'index auto-relevé par ce client dans le délai maximum mentionné dans le catalogue des prestations (20 jours à compter de la date de publication de l'index pour GrDF). L'index auto-relevé sera pris en compte et viendra rectifier l'index cyclique estimé s'il est accepté par les contrôles de cohérence.

La CRE demande qu'un travail similaire soit effectué en électricité, dès début 2010, afin d'identifier les dispositions qui pourraient inciter à une plus grande utilisation des auto-relèves.

Déplacement pour impayé

La procédure a été mise à jour afin d'intégrer les dispositions du décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés de facture, qui précisent les conditions dans lesquelles le GRD ne peut procéder à la coupure du client. Par ailleurs, les conditions d'annulation du déplacement du GRD par les fournisseurs ont été assouplies : il n'y a plus de frais de dédit si l'annulation est demandée avant 15h à J-1.

Client consommant sans fournisseur

A la demande de GrDF, la procédure jusqu'alors dédiée aux clients en relève semestrielle est désormais applicable à tous les clients (en relève mensuelle ou journalière).

Défaillance du fournisseur

Sur la base des dispositions prévues dans l'arrêté du 19 mai 2008 sur la fourniture de dernier recours (FDR) pour les clients non domestiques assurant des missions d'intérêt général (MIG), une procédure encadrant les modalités de bascule des clients du fournisseur défaillant vers un nouveau fournisseur a été définie. Les principes clés sont les suivants :

- le GRD bloque la possibilité pour le fournisseur défaillant de faire des demandes de prestation sur les points qui lui sont rattachés et annule les demandes en cours, à l'exception des demandes de mise hors service et de rétablissement (suite à impayés ou travaux) ;
- il n'y a pas de bascule automatique des clients du fournisseur défaillant vers le périmètre du FDR concerné : le client MIG n'est pas contraint de choisir un FDR comme nouveau fournisseur ;
- le contrat de fourniture des clients MIG avec leur nouveau fournisseur prend effet rétroactivement à la date de défaillance. La facturation au client MIG du gaz consommé pendant les cinq jours qui suivent la déclaration de la défaillance est réalisée par son nouveau fournisseur ;
- le GRD transmet au nouveau fournisseur des clients MIG toutes les données nécessaires à la détermination et à la facturation de la fourniture pendant cette période de cinq jours.

Dans l'intérêt des consommateurs, la CRE souhaite qu'une solution législative ou réglementaire soit apportée afin d'encadrer la situation des clients n'assurant pas de mission d'intérêt général en cas de défaillance d'un fournisseur de gaz naturel. La CRE souligne par ailleurs la difficulté rencontrée par l'ensemble des acteurs pour obtenir et établir une liste fiable des clients assurant une mission d'intérêt général, la grille de qualification proposée ne permettant pas d'extraire parfaitement l'ensemble des clients concernés.

b) Les indicateurs de suivi

Conformément à la demande de la CRE dans sa délibération du 17 juillet 2008, ERDF et GrDF ont mis en place des indicateurs permettant de mesurer le taux d'utilisation des procédures d'exception, telles que « la correction de changement de fournisseur », « la mise en service sur point non libre », etc. Ces indicateurs sont présentés *a minima* une fois par an aux acteurs. ***Il revient aux autres GRD d'étudier les moyens à mettre en place pour disposer de tels indicateurs.***

Par ailleurs, ERDF a effectué deux restitutions de ses indicateurs de suivi de la qualité des données de relève.

c) L'accès aux données

Conformément à la demande de la CRE dans sa délibération du 17 juillet 2008, ERDF a mis en place un dispositif permettant l'accès automatisé aux numéros de PDL à partir d'une adresse, qui est similaire à celui de GrDF. Cette nouvelle fonctionnalité remplace l'envoi aux fournisseurs du CD Rom contenant la liste des PDL présents sur la zone de desserte d'ERDF.

En gaz comme en électricité, il apparaît que la recherche par adresse du PDL ou du PCE par le dispositif automatisé n'est pas suffisamment précise dans certaines situations (ex. client habitant un immeuble collectif). Des fournisseurs ont ainsi souhaité disposer d'un filtre supplémentaire, basé sur le nom du client, qui serait saisi par le fournisseur demandeur.

Les numéros de PDL et de PCE constituant la référence unique et stable, partagée entre les GRD et les fournisseurs, dans le cadre des procédures clientèle, la CRE estime qu'il est nécessaire que cette information soit fiable et aisément accessible par le fournisseur, dans le respect des décrets encadrant les informations commercialement sensibles. En électricité, il revient à ERDF d'étudier, avant fin 2010, la possibilité de faire évoluer l'outil de recherche de PDL, en vue d'une mise en œuvre de cette évolution avant fin 2011. En gaz, il revient à GrDF d'inclure cette évolution dans son SI (OMEGA) au plus tard fin 2010.

1.4. Le profilage et la reconstitution des flux

a) En électricité

• Le profilage

Conformément aux nouvelles règles de gouvernance du profilage, le Comité de Gouvernance du Profilage (CGP) a été constitué début 2009 afin d'assurer la concertation sur l'évolution des systèmes de profilage, en lieu et place du Comité de suivi du profilage (CSP) du GTE. Le CGP, bien que placé sous l'égide d'ERDF, donne une information régulière sur ses travaux à la plénière GTE.

Depuis sa création, le CGP s'attache à finaliser les règles d'évolution de la gamme des profils initiées par le CSP, en conformité avec la délibération de la CRE du 17 juillet 2008. Au cours de l'année passée, les acteurs ont défini les modalités de déploiement d'un profil mis à jour et démarré la rédaction des règles relatives à la création d'un nouveau profil. Par ailleurs, les participants au groupe de travail sur les systèmes de comptage évolué ont souhaité que des réflexions soient engagées dès à présent sur le devenir du profilage compte tenu du projet Linky d'ERDF.

La CRE demande que le Comité de Gouvernance du Profilage soit en charge de mener cette analyse afin d'être en mesure de répondre aux questions relatives à l'impact des systèmes de comptage évolué sur l'évolution du profilage et sur le fonctionnement de la reconstitution des flux.

• La reconstitution des flux

Conformément à la délibération de la CRE du 17 juillet 2008, ERDF a mis en place un certain nombre de dispositions destinées à fiabiliser le mécanisme de reconstitution des flux :

- Une solution transitoire, acceptée par les acteurs, a été définie pour neutraliser la génération de facteurs d'usage nuls, lors des changements de postes horo-saisonniers, dans le cas des clients profilés ENT3 et ENT5. La solution définitive sera déployée dans le cadre du déploiement du SI Syclade.
- Plusieurs solutions ont été proposées pour intégrer les factures rectificatives ne résultant pas de fraudes ou d'erreurs de comptage aux données transmises à RTE pour le calcul des écarts. La solution cible n'a pas encore été retenue, mais quelle qu'elle soit, ERDF s'est engagé à la mettre en œuvre en 2011.

Il revient à l'ensemble des GRD de s'engager dans un plan d'actions permettant d'intégrer les factures rectificatives aux données adressées à RTE, au plus tard pour l'établissement de la facture définitive (M+12) des écarts ou des avoirs du mois de septembre 2011.

- ERDF a défini des indicateurs de suivi de son processus de reconstitution des flux, en concertation avec les acteurs. Dès que le suivi portera sur une durée suffisante, ERDF proposera si nécessaire un plan d'amélioration continue de ce processus.

Par ailleurs, en réponse à des demandes d'acteurs, ERDF a mis en œuvre en juin 2009, à titre expérimental, deux nouvelles prestations à destination des responsables d'équilibre :

- transmission anticipée en S-1 des facteurs d'usage agrégés par sous-profil au périmètre du gestionnaire de réseau public de distribution ;
- transmission de « facteurs d'usage unitaires échantillonnés » associés aux bilans globaux de consommation.

A l'issue d'un premier retour d'expérience sur leur utilisation, effectué en septembre 2009, ces prestations pourraient être intégrées prochainement aux prestations annexes à destination des RE.

Enfin, afin d'améliorer la prévision des consommations de leurs clients par les responsables d'équilibre, RTE met à leur disposition, depuis juillet 2009, une première estimation du coefficient de calage dès le vendredi de la « semaine S+2 ». ***Il revient, d'une part à RTE, de présenter aux acteurs, dès la fin du 1^{er} semestre 2010, un retour d'expérience sur la publication d'une première estimation du coefficient de calage le « vendredi de S+2 » et, d'autre part aux GRD, d'approfondir leur réflexion pour transmettre aux responsables d'équilibre, au plus tôt, les informations nécessaires pour prévoir leurs bilans globaux de consommation.***

b) En gaz

• Le profilage

Conformément à la demande des acteurs, des indicateurs de suivi du degré d'instrumentation du panel des clients ont été définis afin d'évaluer sa conformité avec le plan de sondage en vigueur. La CRE note que les écarts observés sont en cours de résorption, mais estime que le délai de mise en adéquation du panel avec le plan de sondage a été trop long. **Il revient à GrDF de mettre en cohérence le panel avec le nouveau plan de sondage qui sera établi au cours du 1^{er} semestre 2010, pour la période 2010-2012, avant la fin de l'année 2010, sauf si les acteurs acceptent un délai supplémentaire pour permettre une évolution significative par rapport au plan de sondage en vigueur.**

Conformément au plan de travail, GrDF a mené diverses études visant à améliorer le système de profilage :

- mise en place d'une correction locale de la part hiver pour l'attribution des profils des clients à relève mensuelle ;
- saisonnalisation des ajustements climatiques ;
- opportunité de passer à un modèle multiplicatif d'ajustement climatique.

Les résultats de ces études ne permettant pas de statuer sur la pertinence des dispositifs étudiés, il est prévu qu'une analyse de leur impact respectif sur les comptes d'écarts distribution (CED) soit effectuée. Enfin, afin de faciliter la prise de décision pour la mise en œuvre de nouveaux jeux de profils, les acteurs ont rédigé un cahier des charges de validation des jeux de profil.

• L'acheminement et l'allocation des quantités

Pour faire suite à la demande des acteurs, un lissage du mécanisme d'apurement des CED pour les PCE à relève semestrielle a été mis en œuvre. Les « règles d'allocation des quantités aux interfaces transport – distribution » ont été mises à jour en conséquence et un retour d'expérience sur l'évolution des valeurs des CED, prévu au second trimestre 2010, permettra de décider de la reconduction ou non de la méthode de lissage employée, ou de son évolution.

La CRE estime que le lissage du mécanisme d'apurement des CED ne résoudra pas à lui seul le problème lié aux montants élevés et imprévisibles des CED. Il appartient à GrDF de mettre en œuvre les actions nécessaires pour les diminuer de manière durable.

Par ailleurs, les travaux visant à l'amélioration continue du système d'allocation des quantités ont abouti aux éléments suivants :

- publication mensuelle d'indicateurs de suivi des CED par type de relève puis par profil ;
- mise à jour de la procédure de déclaration conjointe et définition des futures modalités de mise en œuvre des déclarations conjointes qui entreront en vigueur à l'horizon 2011, en particulier les modalités d'information des expéditeurs distribution sur les déclarations conjointes effectuées par les expéditeurs transport auprès des GRT ;
- identification d'une solution pour pallier les inconvénients liés à la correction dans OMEGA des retards d'intégration de certaines modifications contractuelles.

Enfin, la procédure de dépénalisation des expéditeurs transport sur la base d'un coefficient de calage k de référence, en cas de déséquilibre sur le réseau de transport, a été prolongée jusqu'au 30 juin 2010. **La CRE demande au groupe de travail de mener au plus tôt une étude sur l'opportunité de la maintenir ou de la faire évoluer. Cette étude devra être réalisée en concertation avec le groupe de travail de la Concertation Gaz traitant de la prévision des coefficients de calage k .**

1.5. Les systèmes d'information

a) Le système d'information d'ERDF

• Les principales évolutions

ERDF a fait évoluer son SI conformément aux demandes de la CRE dans sa délibération du 17 juillet 2008, qui portaient sur la mise en conformité des fonctionnalités du SI avec les dispositions de la procédure de « correction de changement de fournisseur suite à une erreur de PDL » et sur la mise en œuvre d'un nouvel accès sécurisé au portail SGE délié de tout support physique d'authentification.

Afin de répondre aux besoins des acteurs liés à l'arrêt programmé de DISNET, prévu en janvier 2010, ERDF a initié un travail, en collaboration avec les fournisseurs, visant à l'amélioration de la fonction de suivi des affaires du portail SGE. Une maquette est actuellement en cours de validation par l'ensemble des acteurs. Sa mise en production est planifiée pour la fin de l'année 2009.

ERDF a également enrichi la fonction « accès aux données en contrat conclu » de manière à ce que les fournisseurs puissent disposer, dans le cas d'un PDL résilié, de la puissance souscrite et de la chronique des index disponibles. Pour faire suite à la demande de la CRE dans sa délibération du 17 juillet 2008, ERDF a soumis à la concertation des acteurs l'opportunité de permettre aux fournisseurs l'accès, en contrat conclu, à l'historique des puissances souscrites. Ceux-ci n'ont pas estimé cette fonctionnalité comme prioritaire. Des améliorations ont également été apportées au traitement des demandes de première mise en service, mise en service, changement de fournisseur et résiliation à l'initiative du fournisseur.

ERDF a par ailleurs présenté aux fournisseurs les objectifs clés et le planning de déploiement du programme Syclade, destiné à refondre en profondeur le SI du GRD, en vue notamment de l'arrivée des compteurs évolués. Les acteurs ont été informés du périmètre fonctionnel des deux premiers paliers : S1, prévu mi 2009 et S2, planifié à ce stade fin 2010. En préalable au déploiement de Syclade, un retour d'expérience concernant les flux d'échange entre les fournisseurs et ERDF a été réalisé et a abouti à la construction d'une trajectoire d'évolution de ces flux pour le palier S2 de Syclade.

Compte tenu de l'impact prévisible du déploiement de Syclade sur les SI des fournisseurs, Il revient à ERDF de donner le plus de visibilité possible aux fournisseurs sur le périmètre fonctionnel des différents paliers. En particulier, les évolutions menées sur les applications actuelles (« SGE ») et celles qui seront prises en compte uniquement dans Syclade devront se faire dans la plus grande transparence vis-à-vis des fournisseurs.

Plus précisément, compte tenu de leur relation directe avec le client, les fournisseurs ont exprimé le besoin de disposer d'une vision complète des interventions se rapportant à un PDL donné, y compris lorsque ces interventions sont demandées par le distributeur. ***La CRE a pris acte de l'impossibilité technique pour ERDF d'intégrer cette nouvelle fonctionnalité en l'état actuel de son SI. Il revient cependant à ERDF de faire en sorte que cette évolution soit instruite dans le cadre du déploiement du programme Syclade.***

- ***Le suivi des recommandations de l'audit mené par la CRE en février 2007***

Concernant la séparation des bases de gestion clientèle entre ERDF et le fournisseur historique EDF, il est prévu que la migration des clients professionnels aux tarifs réglementés dans les SI propres du fournisseur soit effective fin 2009. Cette échéance est reportée à fin 2010 pour les clients multi-sites et les collectivités locales. Concernant les clients particuliers restés au tarif, l'ensemble des données contractuelles sera transféré vers les nouveaux SI d'EDF d'ici 5 ans. Ces aspects continueront à faire l'objet d'un suivi attentif et régulier de la CRE.

b) Le système d'information de GrDF

- ***Les principales évolutions***

Les dernières versions du SI OMEGA de GrDF ont permis la fiabilisation de la facture d'acheminement et des allocations, la mise en œuvre des évolutions identifiées dans le cadre du GTG et la correction d'anomalies.

Une plus grande robustesse et une meilleure performance d'OMEGA ont également été atteintes. Le taux de disponibilité du portail OMEGA atteint des niveaux très satisfaisants. Les taux de rejets et d'écarts de périmètre contractuels sont en nette diminution sur l'année 2009. Les taux de publication sont en moyenne conformes aux objectifs fixés. ***Néanmoins, il revient à GrDF de poursuivre les efforts engagés pour l'amélioration du fonctionnement d'OMEGA, particulièrement ceux visant au traitement et à la diminution des rejets et ceux visant à améliorer les délais de publication des données de relève, dans la mesure où ces dysfonctionnements ont un impact défavorable sur l'activité opérationnelle des fournisseurs.***

- ***Le suivi des recommandations de l'audit mené par la CRE en septembre 2008***

Des progrès en termes de concertation et de communication auprès des fournisseurs sur le périmètre des différentes versions d'OMEGA, qu'elles soient fonctionnelles ou correctives, sont notables. Dorénavant, des points d'avancement sont régulièrement effectués et GrDF diffuse par ailleurs une « note de version » qui précise le contenu de celle-ci ainsi que ses impacts sur les SI des fournisseurs. Un tableau de bord du fonctionnement d'OMEGA a été élaboré par GrDF. Il est diffusé mensuellement aux acteurs.

Bien que les SI du GRD et fournisseur GDF Suez soient effectivement séparés, des liens directs dérogatoires perdurent entre les deux SI du GRD.

Depuis le 23 septembre 2008 cependant, GDF Suez n'a plus la possibilité d'utiliser de mode dérogatoire pour transmettre certaines de ses demandes de mise en service ou de résiliation à GrDF. A l'instar des autres fournisseurs, toutes ses demandes transitent désormais par OMEGA.

Concernant le calendrier de suppression des remontées directes des données de relève depuis les applications historiques de GrDF, la reprise par GDF Suez des flux de relève des clients en relève mensuelle ou journalière, initialement prévue en mars 2009, a été reportée au mois d'octobre 2009 en raison d'un taux de publication des relèves journalières inférieur au taux objectif fixé de 97%. La reprise des flux de relève des clients professionnels en relève semestrielle est envisagée au cours du dernier trimestre 2009, celle des clients particuliers en 2011. Ces aspects continueront à faire l'objet d'un suivi attentif et régulier de la CRE.

c) Le système d'information des ELD

Au cours de l'été 2008, la CRE a réalisé une enquête auprès des ELD les plus importantes en nombre de clients, en électricité comme en gaz, qui portait sur les moyens d'échange entre les fournisseurs et les GRD. La CRE constate que des efforts ont été réalisés pour permettre aux acteurs de disposer de conditions d'accès aux marchés homogènes sur le territoire national. Néanmoins, des écarts subsistent. **Il revient donc à l'ensemble des ELD de poursuivre, de manière transparente pour les fournisseurs, leurs efforts de mise en cohérence de leur SI avec les règles définies en GTE ou en GTG.**

1.6. Les systèmes de comptage évolué

a) En électricité

• Le projet Linky d'ERDF pour le marché de masse

Les travaux sur le projet Linky ont concerné deux grands volets : d'une part, la préparation de la phase d'expérimentation, et d'autre part, la concertation autour de certaines caractéristiques du compteur.

La préparation de l'expérimentation

Le groupe de travail s'est attaché à définir les modes de fonctionnement entre ERDF et les parties prenantes, les modalités d'évaluation de l'expérimentation, ainsi que le contenu de l'information à donner aux clients concernés par l'expérimentation.

Concernant le fonctionnement avec les acteurs, 4 modes différents seront mis à disposition par ERDF :

- le mode « production » permettra de tester, sur l'ensemble des clients de l'expérimentation, les fonctionnalités du compteur évolué qui sont compatibles avec les SI actuels ;
- le mode « démonstrateur » est destiné à tester, sur un nombre réduit de compteurs et en laboratoire, les fonctionnalités non compatibles avec les SI actuels ;
- le mode « maquette » permettra de tester, sur un nombre limité de clients, de nouveaux services ;
- le mode « dossier » correspond à la consultation des spécifications fonctionnelles qui ne seront pas encore disponibles lors de l'expérimentation.

Par ailleurs, un projet de grille d'évaluation a été soumis par la CRE à la concertation des acteurs. Ce document a vocation à évoluer en fonction des futurs travaux des groupes de travail en charge de la préparation et du suivi de l'expérimentation « Linky ». Il servira à réaliser le bilan de l'expérimentation.

Enfin, ERDF a élaboré, en concertation avec les acteurs, le support d'information qui sera utilisé pour informer les clients du changement de leur compteur, le questionnaire de satisfaction qui sera remis à l'issue de la pose du compteur et son guide d'utilisation.

S'appuyant sur ces travaux, la CRE délibérera pour fixer les objectifs et les conditions de déroulement de l'expérimentation Linky. Par ailleurs, il revient à ERDF de transmettre aux fournisseurs les guides d'implémentation résultant des évolutions nécessaires à l'expérimentation « Linky » avant fin 2009, de sorte que ceux-ci puissent adapter leur SI en conséquence avant le début de l'expérimentation.

Les caractéristiques du compteur

ERDF a transmis aux fournisseurs qui le souhaitent les spécifications détaillées du compteur « Linky ». Sur cette base, les acteurs ont souhaité qu'une concertation soit ouverte afin de définir ou faire évoluer certaines caractéristiques du compteur pour la phase d'expérimentation.

Les travaux ont permis de converger sur la liste des données affichables sur le compteur et sur celles qui seront restituées par la sortie télé-information client (TIC). De même, pour répondre au besoin des fournisseurs qui souhaitent pouvoir raccorder facilement des « boîtiers énergie », ERDF a ajouté une sortie TIC de type « USB » sur la façade avant du compteur. Cependant, un certain nombre de demandes d'évolution ne pouvant être prises en compte pour la phase d'expérimentation, ERDF a élaboré un document de suivi de ces demandes. Il permettra d'enrichir le retour d'expérience, et d'adapter, le cas échéant, les fonctionnalités du système de comptage « Linky » pour la phase de généralisation.

• **Le projet AMM d'ERDF pour les grands clients**

ERDF a défini, en concertation avec les acteurs, les principales fonctionnalités envisagées pour le futur compteur « grands clients HTA », destiné à remplacer les actuels compteurs « ICE » (Interface Clientèle Emeraude) et « ICE quatre cadrans ». Ce compteur devrait équiper, à partir de 2013, les utilisateurs raccordés au réseau HTA avec un point de comptage « au primaire » (situé en amont du poste de livraison). Il complètera le nouveau compteur PME-PMI qui équipera, à partir de 2010, les utilisateurs raccordés au réseau BT (PS>36kVA), ainsi que la quasi totalité de ceux raccordés au réseau HTA avec un point de comptage « au secondaire » (situé en aval du poste de livraison).

La CRE demande que la mise à disposition d'un contact impulsif sur le futur compteur « grands clients HTA » soit étudiée et discutée en groupe de travail avec les acteurs avant la fin de l'année 2009.

• **Les projets de comptage évolué des ELD**

La communication de la CRE du 6 juin 2007 et l'article 2 de l'annexe I de la directive 2009/72/CE du Parlement européen et du Conseil concernant les règles communes pour le marché intérieur de l'électricité soulignent l'importance d'assurer l'interopérabilité des systèmes de comptage évolué qui seront mis en place au niveau national.

Conformément aux orientations données dans la délibération de la CRE du 17 juillet 2008, un groupe de travail dédié au développement des systèmes de comptage évolué sur les territoires des ELD a été créé au 1^{er} semestre de 2009. ERDF s'y est engagé à transmettre aux ELD qui en feront la demande l'intégralité des spécifications techniques relatives au projet Linky, afin de leur permettre de bâtir des systèmes de comptage évolué utilisant les mêmes standards. Il a également partagé avec les ELD ses recherches sur le système de communication le mieux adapté aux compteurs dits « isolés », ainsi que son projet d'organisation de déploiement des compteurs Linky dans le cadre de la phase expérimentale.

b) En gaz

• **Le comptage évolué sur le marché de détail**

Les travaux menés en 2008 ont permis d'identifier les principales fonctionnalités attendues par le comptage évolué en gaz sur le marché de masse et d'analyser les architectures techniques permettant de répondre aux besoins exprimés. Par la suite, les acteurs ont souhaité que la question des synergies entre les systèmes de comptage gaz et électricité soit étudiée.

GrDF et ERDF ont ainsi réalisé une première étude destinée à valoriser les gains escomptés selon les différents degrés de mutualisation des infrastructures de comptage en gaz et en électricité. Le scénario de mutualisation de la phase de déploiement, qui crée le plus de valeur, a été approfondi lors d'une seconde étude². Sur cette base et au vu des résultats de la consultation publique menée en juin 2009, la CRE a défini, dans sa délibération du 3 septembre 2009, les fonctionnalités minimales attendues d'un système de comptage évolué en gaz, sur le marché de détail, ainsi que les conditions requises pour un éventuel déploiement³.

• **Le comptage évolué pour les grands clients**

Il s'agit principalement des clients à relève mensuelle raccordés sur le réseau de distribution. Les principales fonctionnalités du système ont été définies en concertation avec les acteurs. GrDF a présenté les résultats d'un pilote pour un projet de télérelève mené sur 5 000 clients, qui semble couvrir les besoins exprimés. Le projet devrait être déployé avant fin 2012.

² Ces études sont disponibles sur le site www.gtc2007.com

³ La délibération de la CRE du 3 septembre 2009 est disponible sur le site www.cre.fr

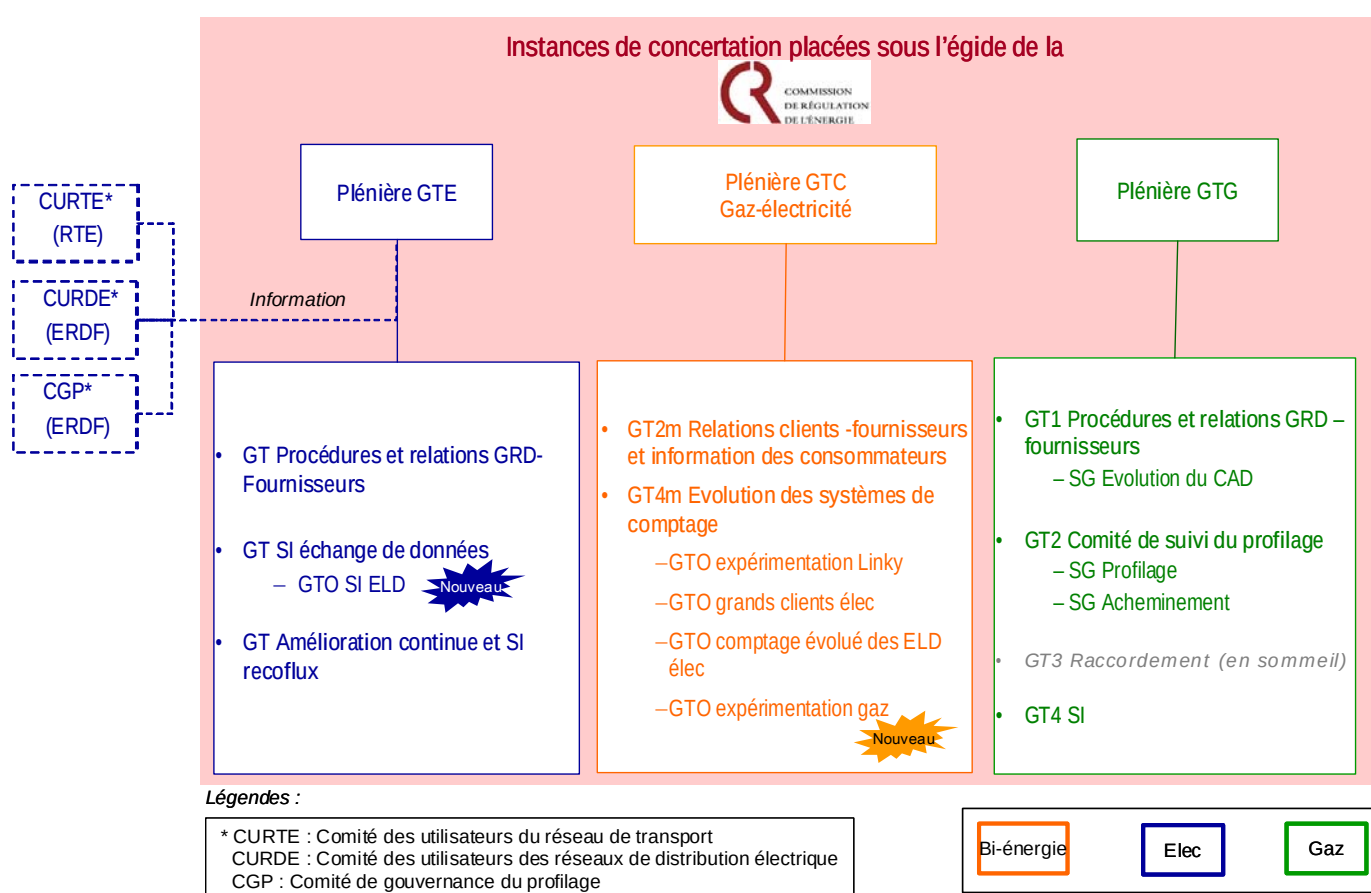
2. Organisation des instances de concertation et orientations pour les travaux à venir (T4 2009 - année 2010)

2.1 Jusqu'à fin 2009

a) Schéma global d'organisation

L'organisation globale des instances de concertation reste inchangée. Des adaptations sont proposées afin de préparer les phases d'expérimentation et le déploiement éventuel des systèmes de comptage évolués :

- GTC : un groupe de travail opérationnel (GTO) « Expérimentation gaz » est créé en octobre 2009 afin de définir le périmètre et les conditions de réalisation de l'expérimentation de GrDF sur le marché de masse, qui devrait être lancé en 2010, conformément à la délibération de la CRE du 3 septembre 2009. Il sera directement rattaché au GT4m « évolution des systèmes de comptage ».
- GTE : en vue du déploiement éventuel des systèmes de comptage évolués, un GTO « Systèmes d'information des ELD » est créé afin de définir un socle commun d'évolutions à apporter aux interfaces entre les SI des ELD et des fournisseurs. Il sera directement rattaché au GT « SI échange de données ».



b) Orientations pour les travaux à venir

• Le GTC

GT « Relations Clients-Fournisseurs et information des consommateurs »

Il est le lieu d'échange entre les acteurs du marché pour les questions relatives aux consommateurs. A ce titre, le GT poursuivra son travail d'information des consommateurs par le biais de présentations pédagogiques ou informatives. L'activité du dispositif Energie-info continuera à être suivie dans ce groupe de travail. Des réunions dédiées seront organisées à l'occasion du lancement du comparateur d'offres et de la campagne de communication du MNE.

Concernant les aspects de protection des consommateurs, le GT sera en charge de finaliser les procédures encadrant les situations de « correction de changement de fournisseur en cas de contestation de souscription », en gaz comme en électricité, et de mettre à jour les recommandations en matière de communication des fournisseurs.

Enfin, un bilan sera effectué concernant la mise en place des chartes des fournisseurs.

GT « Evolution des systèmes de comptage »

Ce groupe reste le lieu de la concertation avec les acteurs sur les projets des GRD relatifs aux systèmes de comptage évolué ainsi que sur les services associés, qu'il s'agisse de gaz ou d'électricité. En particulier :

- Le GTO « expérimentation Linky » sera en charge de finaliser les éléments préparatoires nécessaires au lancement de cette phase, en particulier la grille d'évaluation de l'expérimentation ;
- Le GTO « grands clients électricité » affinera, sur la base d'une étude technico-économique, les fonctionnalités envisagées pour le futur compteur « grands clients HTA » ;
- Le GTO « comptage évolué » *des ELD* permettra aux ELD qui se sont engagées dans un projet de comptage évolué de partager leur expérience.

• Le GTE

GT « Procédures et relation GRD-Fournisseurs »

Le groupe procédera aux travaux suivants :

- finalisation des procédures majeures intégrant les impacts du déploiement des compteurs évolués ;
- rédaction de la procédure encadrant la défaillance du fournisseur (sous réserve de parution du décret).

Le groupe poursuivra les réflexions sur les modalités d'ajout d'un critère de recherche de PDL basé sur le nom.

Il débutera l'élaboration de la procédure « correction de mise en service en cas de contestation de souscription ».

GT « SI échanges des données »

Dans la continuité des travaux menés jusqu'à présent, le périmètre fonctionnel des différents paliers du SI d'ERDF sera soumis à la concertation. ERDF proposera également aux acteurs un tableau de bord de suivi du fonctionnement de son SI.

GT « Amélioration continue et système d'information de reconstitution des flux »

Les travaux du groupe se poursuivront dans la continuité de ceux engagés au 1er semestre 2009. ERDF présentera notamment :

- un retour d'expérience sur la solution transitoire mise en place pour neutraliser la génération de facteurs d'usage nuls, lors des changements de postes horo-saisonniers, dans le cas des clients profilés sur la base des profils ENT3 et ENT5 ;
- la méthode qu'il a retenue pour que les factures rectificatives soient intégrées au calcul des écarts.

• Le GTG

GT1 « Procédures et relation GRD-Fournisseurs »

L'objectif principal du groupe sera de finaliser les travaux engagés sur le Contrat acheminement distribution en vue d'aboutir à une nouvelle version du CAD d'ici décembre 2009 et d'adapter les CSL et les CLD en fonction des décisions qui ont été prises au 1er semestre 2009.

Le groupe poursuivra les réflexions sur les modalités d'ajout d'un critère de recherche de PCE basé sur le nom.

GT2 « Comité de suivi du profilage »

Les pistes d'évolution du système de profilage continueront à être analysées par le groupe de travail, qui entamera également la réflexion sur la construction des futurs plans de sondage. GrDF soumettra également à la validation des acteurs la table des profils qui seront utilisés pour la période avril 2010-mars 2011.

Concernant la gestion de l'acheminement, la priorité reste donnée au traitement des problématiques liées aux comptes d'écart distribution et à l'allocation des quantités. En particulier, un travail d'identification des causes pour lesquelles, à certaines périodes, le système conduit à un coefficient de calage dégradé ou à des CED élevés sera effectué. Parmi les sujets nouveaux, l'impact de l'injection du bio-méthane sur les règles d'allocation et l'évolution de l'annexe globale du CAD devront être étudiés.

GT3 « Raccordement »

Ce groupe de travail restera en sommeil, sauf demande des acteurs. Cependant, des points d'information sur les aspects de développement de réseau seront effectués en tant que de besoin en plénière GTG.

GT4 « Systèmes d'information »

Le suivi du fonctionnement du SI de GrDF, ainsi que la priorisation des évolutions et la planification des nouvelles versions, restent les priorités du groupe de travail. Une première réflexion pourra débuter sur la nécessité d'adapter les flux d'échange avec les fournisseurs compte tenu de l'arrivée éventuelle des systèmes de comptage évolué.

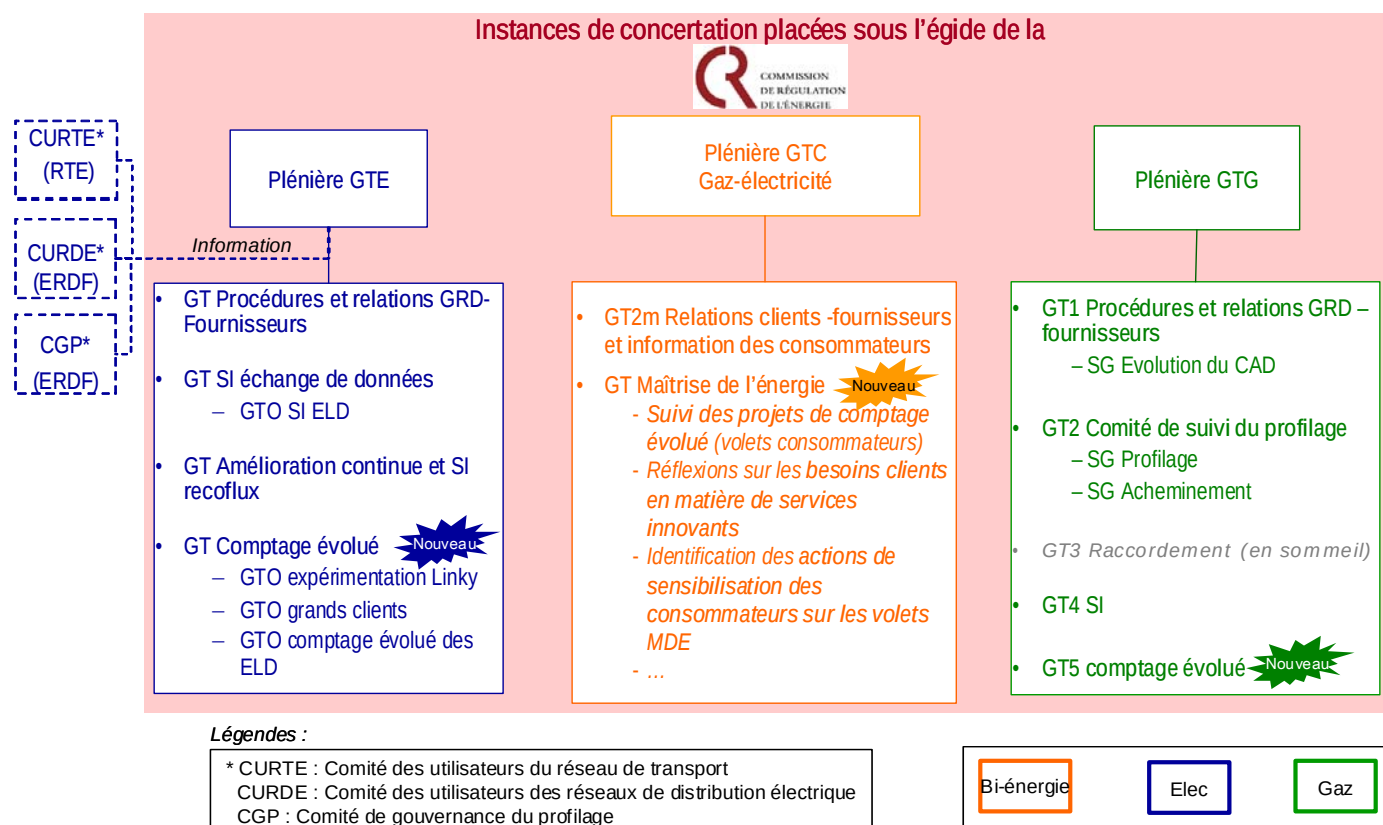
2.2. A compter de 2010

a) Schéma global d'organisation

A compter de 2010, l'organisation du GTC sera adaptée afin de mieux répondre aux souhaits des associations de consommateurs concernant notamment les sujets liés au comptage évolué et de mieux intégrer les sujets relatifs à la maîtrise de l'énergie (MDE) dans les travaux du GTC.

Les sujets liés au comptage évolué sont devenus, avec l'avancement des projets, de plus en plus techniques, entraînant par là-même l'absence de la plupart des associations de consommateurs dans les groupes de travail concernés. A la demande de ces associations, des présentations pédagogiques dédiées ont été organisées au sein du GT « relation clients – fournisseurs et information des consommateurs ».

Par conséquent, la CRE propose que les sujets techniques liés au comptage évolué en gaz et en électricité soient, à compter de 2010, traités respectivement au sein des groupes techniques GTG et GTE. En revanche, une concertation sur le comptage aura lieu avec les associations de consommateurs sur les thèmes les intéressant directement, au sein d'un nouveau groupe de travail du GTC dédié aux aspects liés à la MDE (cf. orientations plus bas).



b) Orientations pour les travaux à venir

• Le GTC

GT2m « Relations clients – fournisseurs et information des consommateurs »

Les travaux du GT2m s'articuleront autour de deux axes principaux :

- l'information des consommateurs : actualité réglementaire, retour sur les travaux des groupes GTE /GTG, suivi des indicateurs de qualité de service, baromètre clients, observatoire des marchés, sujets d'actualité, ... ;
- les relations client – fournisseur : analyse des recommandations génériques du MNE, suivi des éléments relatifs à l'activité d'Energie-info (comparateur d'offres, moteur de recherche des fournisseurs, tableau de bord du service consommateurs), poursuite des travaux sur les recommandations en matière de communication des fournisseurs (notamment sur les offres vertes), suivi des chartes de fournisseur, ...

GT « Maitrise de l'énergie »

Ce groupe de travail sera en charge de suivre les projets de comptage évolué pour les volets intéressant le consommateur, de réfléchir à leurs attentes en matière de services innovants (ex. suivi de la consommation) et de facturation du client, d'identifier les actions de sensibilisation des consommateurs sur les moyens à leur disposition pour réduire leur consommation,

• Le GTE

GT « Procédures et relation GRD-Fournisseurs »

Le groupe de travail continuera à procéder à l'amélioration continue des procédures existantes et élaborera une procédure traitant des cas où la suspension d'alimentation, dans le cadre de la prestation impayée, ne peut être technologiquement réalisée. De plus, il sera en charge d'identifier les nouveaux services liés à l'arrivée de l'AMM, leurs impacts sur les procédures existantes ou les nouvelles procédures dédiées à mettre en place.

Le groupe intégrera dans ses réflexions les recommandations génériques du MNE identifiées comme prioritaires par le GTC.

GT « Amélioration continue et système d'information de reconstitution des flux »

Les travaux engagés en 2008 et 2009 sur l'amélioration de la prévisibilité des consommations des clients seront poursuivis.

GT « SI échanges de données »

Outre la concertation habituelle sur le périmètre fonctionnel des différents paliers du SI d'ERDF, la priorité sera donnée à la préparation du déploiement de Syclade et à l'analyse des impacts qui pourront être générés sur les flux d'échange entre les fournisseurs et ERDF.

GT « Comptage évolué »

Ce groupe reprend l'ensemble des activités du GT4m du GTC portant sur l'électricité. Il sera ainsi le lieu de la concertation entre les fournisseurs et les GRD sur les projets relatifs aux systèmes de comptage évolué en électricité et les nouveaux services associés. Au cours de l'année 2010, il suivra notamment le déroulement de l'expérimentation « Linky » et en préparera le bilan, d'un point de vue tant technique que fonctionnel.

• Le GTG

GT1 « Procédures et relation GRD fournisseurs »

Le groupe de travail poursuivra les travaux portant sur l'amélioration continue des procédures existantes. Il intégrera dans ses réflexions les recommandations génériques du MNE identifiées comme prioritaires par le GTC.

GT2 « Comité de suivi du profilage »

Le groupe de travail poursuivra les travaux engagés au cours de l'année 2009 pour améliorer le système de profilage et décider des orientations à retenir quant à son évolution. Une première réflexion devra également débiter pour évaluer l'impact des systèmes de comptage évolué sur le système de profilage.

Concernant la gestion de l'acheminement, la priorité reste donnée au traitement des CED. A ce titre, le retour d'expérience prévu au second semestre 2010 devra faire un point sur l'évolution des montants des CED à la suite de la mise en œuvre du lissage des CED pour les PCE à relève semestrielle. En cas de diminution suffisante, l'opportunité de supprimer ou d'adapter l'utilisation de la méthode de lissage devra être étudiée. La pertinence de faire évoluer les modalités d'apurement des CED pour les clients à relève journalière devra également être analysée. Enfin, les travaux aboutissant aux calculs des coefficients A des souscriptions normalisées et les réflexions sur l'opportunité de maintenir, d'adapter ou de supprimer la procédure de dépenalisation à k de référence devront être menés dès début 2010.

GT4 « Systèmes d'information »

Les travaux du groupe porteront sur le fonctionnement d'OMEGA et la planification de ses nouvelles versions.

GT5 « Comptage évolué »

Ce groupe reprendra l'ensemble des activités du GT4m du GTC portant sur le gaz. Il sera ainsi le lieu de la concertation entre les fournisseurs et les GRD sur les projets relatifs aux systèmes de comptage évolué en gaz et les nouveaux services associés. Au cours de l'année 2010, il suivra notamment le déroulement de l'expérimentation de comptage évolué menée par GrDF et en préparera le bilan.

3. Synthèse des demandes de la CRE

Thèmes		Références
Protection des consommateurs		
	Les recommandations génériques du MNE retenues en GTC doivent être instruites par les groupes techniques GTE et GTG	p.5
	Un n° d'appel d'urgence gaz unique doit être mis en place sur l'ensemble du territoire national	p.5
Cadre contractuel		
	La concertation sur le contrat d'acheminement distribution (CAD) doit se poursuivre pour clarifier l'articulation entre les activités d'acheminement et de livraison et les responsabilités du GRD vis-à-vis des fournisseurs et du client final. Une nouvelle version du CAD est attendue pour début 2010	p.6
Relations entre les fournisseurs et les GRD		
	<u>Changement de fournisseur</u> : les quatre plus grandes ELD doivent adapter leur SI d'ici fin 2010 pour intégrer la réduction du délai de changement de fournisseur à 10 jours	p.7&8
	<u>Résiliation à l'initiative du fournisseur</u> : à l'issue de la période de test qui doit se conclure fin 2009, un réexamen de la procédure devra être effectué afin de permettre la meilleure convergence possible entre les dates de résiliation du contrat et d'intervention technique	p.7
	<u>Défaillance du fournisseur</u> : des solutions doivent être trouvées pour améliorer la qualité des informations qui doivent être tenues à jour pour permettre le traitement des clients dont le fournisseur est défaillant	p.7
	<u>Défaillance du fournisseur</u> : il est souhaitable qu'un dispositif législatif ou réglementaire encadre les modalités de traitement des clients n'assurant pas de missions d'intérêt général	p.9
	<u>Utilisation des autorelevés</u> : un travail d'analyse doit être mené afin d'identifier les leviers qui pourraient inciter les fournisseurs à une plus grande utilisation des autorelevés	p.8
	<u>Suivi des procédures d'exception</u> : les ELD doivent étudier les moyens à mettre en œuvre pour pouvoir mesurer le taux d'utilisation des procédures exceptionnelles	p.9
	<u>Accès aux données</u> : GrDF et ERDF doivent étudier la possibilité d'améliorer leur outil de recherche de PCE / PDL par l'ajout d'un critère complémentaire basé sur le nom du client, dans le respect du décret ICS	p.9

Profilage et reconstitution des flux		
	<u>Profilage</u> : les réflexions sur le devenir du système de profilage dans un contexte de déploiement des compteurs évolués doivent être menées dès à présent	p.10
	<u>Reconstitution des flux</u> : – les GRD doivent s'engager sur un plan d'actions permettant d'intégrer plus tôt les factures rectificatives dans les données transmises à RTE pour le calcul des écarts ; – RTE devra présenter aux acteurs, d'ici la fin du 1^{er} semestre 2010, le REX sur la publication du coefficient de calage en S+2 ; – les GRD devront identifier les moyens permettant de transmettre aux responsables d'équilibre, au plus tôt, les informations utiles pour la prévision des bilans globaux de consommation.	p.11
	<u>Profilage</u> : la mise en cohérence du panel avec le nouveau plan de sondage qui sera établi au cours du 1er semestre 2010 doit être terminée avant la fin de l'année 2010 sauf accord des acteurs pour un délai supplémentaire	p.11
	<u>Allocation des quantités</u> : – GrDF doit mettre en œuvre les actions nécessaires pour diminuer de façon durable les montants des comptes d'écart distribution ; – une étude doit être menée pour décider du devenir de la procédure de dépénalisation à k de référence, en lien avec les travaux menés sur la prévision des coefficients k	p.11
Systèmes d'information		
	<u>Evolutions du SI ERDF</u> : – les évolutions menées sur les applications actuelles et celles prévues sur le SI cible (Syclade) devront être effectuées de façon transparente vis-à-vis des acteurs ; – la possibilité d'informer les fournisseurs des prestations réalisées à l'initiative du GRD, sur un PDL donné, devra être étudiée dans le cadre du déploiement de Syclade.	p.11
	<u>Evolutions du SI GrDF</u> : – l'amélioration du fonctionnement d'OMEGA doit se poursuivre pour permettre la réduction des taux de rejets, de leur délai de traitement, et des délais de publication des données de relève ; – le module de recherche de PCE par nom doit être implémenté dans OMEGA au plus tard fin 2010.	p.12
	<u>SI des ELD</u> : la priorité est donnée à la mise en cohérence de ces SI avec les procédures définies en GTG ou GTE	p.13
Systèmes de comptage évolué		
	<u>Expérimentation Linky</u> : – la CRE délibérera afin de fixer les objectifs et les conditions de déroulement de l'expérimentation ; – les guides d'implémentation SI décrivant les évolutions nécessaires à l'expérimentation devront être transmis aux fournisseurs avant fin 2009.	p.13
	<u>Comptage évolué grands clients</u> : ERDF devra étudier la mise à disposition d'un « contact impulsionnel » sur les futurs compteurs « grands clients HTA ».	p.14