
Réponse du fournisseur GDF SUEZ à la consultation publique de la CRE portant sur le projet de comptage évolué de GrDF

Le fournisseur GDF SUEZ estime que le projet de comptage évolué de GrDF (AMR) présente plusieurs atouts :

- meilleure satisfaction des clients grâce à la fiabilisation des index utilisés pour la facturation,
- possibilité de développer de nouveaux services différenciant visant à la maîtrise de l'énergie,
- modernisation de l'image du gaz naturel à l'instar de l'électricité avec Linky.

Ce projet s'inscrit également dans les directives européennes 2006/32/CE et 2009/73/CE relatives à l'efficacité énergétique, aux services énergétiques et à la mise en place de systèmes de comptage évolués.

Toutefois, le fournisseur GDF SUEZ demande que ce projet permettant l'amélioration du fonctionnement du marché du gaz :

- évite de complexifier la relation des particuliers à l'énergie et maintienne le rôle d'interlocuteur unique du fournisseur comme prévu par le contrat unique,
- maintienne la compétitivité du gaz naturel face aux énergies concurrentes.

1. LES FONCTIONNALITES PROPOSEES PAR GRDF

Q1 : Pensez-vous que les fonctionnalités de base proposées par GrDF sont satisfaisantes et de nature à améliorer le fonctionnement du marché du gaz ?

Le fournisseur GDF SUEZ estime que les fonctionnalités proposées par GrDF sont globalement satisfaisantes mais doivent être complétées par :

- **L'accès local (au niveau du compteur) aux données de consommation doit être mis à disposition gratuitement et activé en base** par le distributeur à l'instar des compteurs électriques Linky. Ces conditions sont nécessaires pour faciliter le développement de nouveaux services en lien avec la maîtrise de l'énergie et pour lesquels les conditions économiques ne sont pas assurées à ce jour,
- **La possibilité de continuer à facturer avec une seule facture les clients en offre duale** avec des consommations d'électricité et de gaz relevées aux mêmes dates et portant sur des périodes similaires. Dans le cas contraire, les clients percevraient une véritable régression dans le fonctionnement du marché de l'énergie.
- La mise à disposition d'un index de consommation mesuré est prévue pour les modifications contractuelles telles que mises en ou hors en service et changements de fournisseur. Elle doit être aussi assurée pour les changements de prix, **quelle que soit l'offre de fourniture contractée par le client, tarif réglementé ou offre de marché,**

Le statut des prestations doit être précisé ainsi que leur prix lorsqu'elles seront payantes.

Le fournisseur GDF SUEZ est favorable à la mise à disposition par GrDF de données brutes quotidiennes en volume ou en énergie sur un site internet opéré par GrDF. Toutefois, **cet accès doit être réservé uniquement aux fournisseurs afin qu'ils conservent un rôle d'interlocuteur unique dans la fourniture d'informations**, brutes ou enrichies, et de conseils permettant aux clients particuliers de mieux maîtriser leur consommation d'énergie et d'optimiser leur tarif de fourniture. En effet :

- Ce rôle d'interlocuteur unique a été conféré au fournisseur par la réglementation, dans le cadre du contrat unique,
- Les données de consommations brutes du client relevées par le distributeur sont objectives, et le restent quel que soit le vecteur de transmission de ces données au client,
- La relation à l'énergie, avec un seul point d'entrée, est largement simplifiée pour le client,

- Le fournisseur est le seul acteur du marché capable de vérifier l'identité du client et donc d'assurer le respect de la confidentialité des données de consommation.

S'agissant des autres acteurs désignés par les clients, l'accès pourrait être également envisagé via le site internet du fournisseur.

Q2 : Pensez-vous que les fonctionnalités complémentaires proposées par GrDF sont satisfaisantes et de nature à améliorer le fonctionnement du marché du gaz ?

Les fonctionnalités complémentaires proposées par GrDF sont globalement satisfaisantes.

Toutefois, le fournisseur GDF SUEZ s'interroge sur la fourniture d'informations de consommation agrégées à certains acteurs (gestionnaires de patrimoines ou acteurs publics) sans lien avec le client final. Pour le fournisseur GDF SUEZ, ce service ne peut s'inscrire que dans la relation de concessionnaire à autorité concédante ou de distributeur à client final, via le fournisseur avec l'autorisation du client.

2. LES CARACTERISTIQUES TECHNIQUES DU SYSTEME DE COMPTAGE EVOLUE

Q3 : Etes-vous favorable à ce que la redondance spatiale des concentrateurs soit retenue dans le périmètre du projet proposé par GrDF ?

La qualité du service permis par AMR est essentielle pour la satisfaction des clients et il appartient à GrDF de mettre en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs qui lui seront fixés. A ce titre la redondance spatiale des concentrateurs est une possibilité.

Q4 : A niveau de qualité équivalent, seriez-vous disposés à accepter une mise à disposition des données plus tardive permettant ainsi de limiter le nombre de concentrateurs posés ?

Sur le principe, une mise à disposition des données plus tardive permettant de limiter le nombre de concentrateurs est envisageable à niveau de qualité égal, mais **ces retards doivent être encadrés et limités à un ou deux jours maximum après la date de mesure.**

3. LES CARACTERISTIQUES TECHNICO-FONCTIONNELLES NON RETENUES

Q5 : Selon vous le déploiement systématique d'un afficheur déporté est-il opportun ?

Le fournisseur GDF SUEZ estime qu'il n'est pas nécessaire de déployer systématiquement un afficheur déporté. Un afficheur local (entendu comme un boîtier proposé en supplément du compteur) présente un intérêt limité pour la MDE en raison de son coût élevé et de son impact sur le tarif d'acheminement s'il devait être généralisé :

- L'affichage de la consommation brute et instantanée (m3) ne permettra pas au client de comprendre son niveau de consommation et d'identifier les actions pour le réduire,
- Seule la valorisation de la consommation en Euro présente un intérêt pour les consommateurs et ne peut être réalisée que par le fournisseur qui dispose à la fois des index et des données contractuelles du client,
- La mise à disposition n'a pas d'intérêt dans les logements à faible potentiel de MDE (Eau chaude sanitaire et/ou cuisson).

Si l'intérêt d'un afficheur réside dans la communication plus fréquente de données de consommation engendrant a priori un gain de MDE, alors le fournisseur GDF SUEZ propose de réfléchir aux solutions utilisant les technologies déjà présentes dans les foyers (Internet, Smartphone par exemple, dont les taux de pénétration dans les ménages seront encore plus élevés qu'aujourd'hui à l'horizon du déploiement).

Q6 : Êtes-vous favorable à ce que la mise en place systématique d'une vanne de coupure à distance ne soit pas retenue dans le périmètre de la solution ?

La Grande-Bretagne et l'Italie étudient actuellement la coupure à distance, avec un retour d'expérience plutôt positif comme le précise la CRE. **Le fournisseur GDF SUEZ considère qu'il y aurait lieu d'analyser ces résultats et demande que GrDF précise les conditions de mise en œuvre de la coupure à distance avant le déploiement d'AMR.**

4. CALENDRIER ET MODALITES DE DEPLOIEMENT

Q7 : Êtes vous favorable aux modalités de déploiement envisagées dans le scénario de référence (durée, volume etc.) ?

Le fournisseur GDF SUEZ est favorable aux modalités de déploiement envisagées dans le scénario de référence.

5. LES APPORTS DU PROJET DE GRDF

Q8 : Quel est votre point de vue sur les opportunités permises par le développement des systèmes de comptage évolué en gaz ?

Le fournisseur GDF SUEZ estime qu'AMR offre plusieurs opportunités.

- Le premier bénéfice réside dans **l'accroissement de la satisfaction des clients et la réduction du nombre de réclamations** grâce à la fiabilisation des relevés d'index utilisés pour la facturation. Cette amélioration est attendue pour tous les actes contractuels : mise en ou hors services, changement de fournisseurs, évolution des prix ou contractualisation d'une nouvelle offre, ainsi que pour les relevés cycliques,
- Ensuite, **AMR contribuera à l'atteinte des objectifs environnementaux européens ou du Grenelle pour la France. Toutefois, l'impact est aujourd'hui difficilement mesurable** même si les expérimentations montrent une sensibilité à la maîtrise de l'énergie dès lors qu'un compteur AMR est installé chez un client et que ce client dispose en plus d'un service de suivi de consommation. Des services portés par les fournisseurs tels que des alertes de consommation, des comparaisons d'une année sur l'autre ou entre catégories de consommateurs similaires apporteront aux consommateurs des éléments d'appréciation favorables à la MDE, les conduisant d'une modification de leur comportement à l'isolation de leur logement en passant par l'adaptation de leurs équipements.

Les tests réalisés par le fournisseur GDF SUEZ avec sa box énergie (ZenBox pour le marché des clients particuliers) montrent que la satisfaction des clients est encore accrue lorsque le client a la possibilité de suivre ses consommations valorisées en euros et en CO2, et qu'il peut disposer de services complémentaires portant sur l'électricité, l'eau, ou d'autres domaines plus éloignés de l'énergie,

- Le développement d'AMR favorisera l'apparition de nouvelles offres commerciales de fourniture mais aussi de services, d'autant plus que l'accès local aux données de consommation sera mis à disposition gratuitement et activé en base par le distributeur pour tous les compteurs,
- AMR est de nature à « moderniser » l'image du gaz naturel.

Ces opportunités n'ont de sens que si le fournisseur est maintenu dans son rôle d'interlocuteur unique face au client particulier, comme la réglementation l'a défini avec le contrat unique. La remise en cause de ce principe complexifierait la relation du client à l'énergie en multipliant les interlocuteurs et en ignorant le réflexe actuel du client de recourir à son fournisseur. Enfin, l'existence de plusieurs points d'entrée pour les clients nécessiterait des moyens supplémentaires (sites internet, centres d'appels, courriers, etc.) engendrant des surcoûts pour l'ensemble des parties prenantes : distributeurs, fournisseurs et clients.

Q9 : Quel est votre point de vue concernant l'appréciation des gains de MDE liés à la mise en œuvre du système de comptage évolué proposé par GrDF ?

Le fournisseur GDF SUEZ n'a pas suffisamment de recul pour évaluer les gains de MDE et encore moins pour déterminer la part directement imputable au compteur AMR. **Toutefois, l'incitation à la MDE semble davantage due aux alertes ou conseils associés plutôt qu'à AMR en tant que tel ; inversement, ces services ne pourraient être réalisés sans AMR.**

A ce titre, les résultats de l'expérimentation des box énergie (offre ZenBox) menée à Saint Omer par le fournisseur GDF SUEZ montre son effet incitatif auprès des clients particuliers sur la mise en place d'actions de réduction de leur consommation. Pour 59% des foyers ayant testé la ZenBox, l'accès à leurs données détaillées de consommation les a conduits à envisager des actions pour réduire leur consommation. Parmi eux, 67% ont déclaré avoir déjà mis en place des actions. Pour l'ensemble de ces clients, les actions ont pour objectif de réaliser des économies financières et dans un cas sur deux de réduire leur impact sur l'environnement. Enfin, la réduction du niveau de chauffage est la principale action mise en œuvre ou projetée.

Q10 : Selon vous, l'envoi plus fréquent qu'actuellement de données de consommation réelle est-il nécessaire pour réaliser des gains de MDE ? Si oui, pouvez-vous en préciser les modalités (fréquence, support, coût, acteur responsable ...) ?

La mise à disposition mensuelle et en base des données brutes sera utile mais insuffisante pour provoquer des gains de MDE durables. En effet, ces données :

- doivent être nécessairement accompagnées d'éléments comparatifs, d'analyse et de conseils élaborés. Pour cela, l'acteur le mieux placé pour transmettre ces informations reste le fournisseur qui a la connaissance client, l'expertise MDE et la capacité à valoriser les consommations,
- ne seront utiles que pour les foyers ayant la possibilité de réaliser des gains de MDE (chauffage individuel par exemple).

Par ailleurs, **la mise à disposition des données doit être conçue pour limiter les coûts** auprès de l'ensemble des parties prenantes (clients, fournisseurs, distributeurs). Ainsi, la mise à disposition mensuelle et gratuite des données de consommations ne doit pas induire de coûts supplémentaires pour le client ni pour le fournisseur. D'autre part, une mise à disposition plus fréquente des données pour des logements présentant un faible potentiel de MDE (utilisation limitée à la cuisine ou à l'eau chaude sanitaire par exemple) ne présente pas d'intérêt au regard du coût.

Dans ces conditions, **ces informations pourraient être transmises sur demande du client via des supports utilisant les technologies déjà présentes dans les foyers** (Internet, Smartphones,...). **Toutefois, pour les clients qui le souhaitent, la transmission d'informations à une fréquence supérieure doit pouvoir être offerte par GrDF via les fournisseurs, en option et dans le cadre de prestations.**

A titre d'exemple, l'expérimentation de la Zenbox à Saint-Omer a permis de mesurer l'appétence des clients aux services en lien avec la MDE : restitution des consommations de gaz et d'électricité en temps réel sur un site internet personnalisé dans différentes unités (m^3 , kWh, euros, CO_2), analyses comparatives de la consommation au regard des températures intérieures et extérieures au foyer.

Ce service a fortement séduit les foyers testeurs :

- 98% des foyers se sont déclarés satisfaits de la possibilité de pouvoir suivre leur consommation de gaz et d'électricité sur Internet, dont 78% de « très satisfaits ».
- 71 % des foyers souhaitent pouvoir suivre leur consommation au jour le jour ; 65% ont exprimé une préférence pour un suivi en euros, plutôt qu'en kWh (25%) ou en m^3 (8%).
- 71% des foyers préfèrent consulter leurs données de consommation sur Internet plutôt que de recevoir cette information.

Q11 : Etes-vous favorable à la mise à disposition gratuite par GrDF des données de consommation réelle sur un site internet dédié et sur des supports adaptés aux personnes ne disposant pas d'un accès internet ?

Le fournisseur GDF SUEZ est favorable à la mise à disposition gratuite par GrDF des données de consommation réelle sur un site internet. Par contre, cet accès doit être réservé uniquement au fournisseur afin qu'il

conserve son rôle d'interlocuteur unique vis-à-vis du client. S'agissant des autres acteurs désignés par les clients, l'accès doit être organisé par le biais du site Internet du fournisseur.

Dans un objectif de transparence sur les données de consommation mises à disposition des clients par les fournisseurs, un accès au site internet (ou un support adapté pour les personnes n'en disposant pas) opéré par GrDF pourrait être organisé par les fournisseurs pour les clients qui souhaitent vérifier l'exactitude des index utilisés par leur fournisseur.

Par ailleurs, il est important de préciser que :

- **seul le fournisseur est à même de transmettre des consommations valorisées en euros au client en fonction de l'offre qu'il a souscrite.** Cette valorisation est fortement attendue par les clients et les incite à mettre en œuvre des actions pour réduire leur consommation d'énergie (cf. résultats des études clients GrDF). De plus, le fournisseur est dans ce cas en mesure de conseiller le client sur les mesures comportementales ou l'amélioration plus générale touchant à son installation ou au bâti.
- s'il y avait un lien direct entre le distributeur et le client, celui-ci ne pourrait pas se limiter à des échanges de données. Le client pourrait s'interroger sur ses données et contacter le distributeur qui devrait s'organiser en conséquence avec des centres d'appels. Les éventuelles corrections devraient être traitées par la suite avec le fournisseur. **L'apparition d'un autre interlocuteur client complexifierait donc le parcours client et pourrait porter atteinte à l'image de l'ouverture des marchés,**
- la multiplication des interlocuteurs nécessiterait de multiplier les interfaces clients (sites internet, centres d'appels, courriers, etc.) et engendrerait donc des surcoûts pour l'ensemble des parties prenantes (clients, fournisseurs, distributeurs). Ainsi **le caractère gratuit de la mise à disposition des informations est à relativiser puisque les éventuels surcoûts de ce service** (par exemple en cas de mise à disposition fréquente ou par courrier pour tous) **seront incorporés à l'ATRD et donc aux tarifs de fourniture de gaz naturel des fournisseurs** (que ce soit les tarifs réglementés ou les offres de marché).

6. LE TRAITEMENT TARIFAIRE ENVISAGE

Q12 : Que pensez-vous de la mise en œuvre d'un mécanisme de régulation incitative spécifique au projet de comptage évolué de GrDF ?

Le déploiement du comptage évolué AMR doit permettre d'améliorer la satisfaction des clients et l'efficacité des processus entre clients, fournisseurs et distributeurs.

Le fournisseur GDF SUEZ est favorable à la mise en place d'un mécanisme de régulation incitative au projet AMR tel que le prévoit la CRE. **Toutefois, cette régulation incitative doit porter sur des postes considérés comme pleinement maîtrisables par GrDF.**

Enfin, lorsque le déploiement le permettra, GrDF devra être incité sur des objectifs représentatifs de la qualité de service (taux de relève, taux de contestation,...) ou des allocations (CED...).

Q13 : Que pensez-vous de la proposition de couverture des coûts échoués en cas de non déploiement généralisé du projet de comptage évolué ?

Le fournisseur GDF SUEZ est favorable à la proposition de la CRE de couverture des coûts échoués en cas de non déploiement généralisé du projet.

Q14 : Que pensez-vous de la proposition de rémunération des immobilisations en cours de la phase de construction pour le projet de comptage évolué ?

Le fournisseur GDF SUEZ est favorable à la rémunération des immobilisations en cours de la phase de construction pour le projet de comptage évolué.

Q15 : Que pensez-vous de la demande de GrDF relative à la couverture par le futur tarif ATRD4 des coûts d'exploitation engagés par l'opérateur au titre du projet lors de la période tarifaire actuelle ?

Le fournisseur GDF SUEZ est favorable à la couverture par le futur tarif ATRD4 des coûts d'exploitation engagés par l'opérateur au titre du projet lors de la période tarifaire actuelle.

Compte-tenu des coûts d'investissements importants, il convient d'être attentif à l'impact sur l'ATRD. La compétitivité du gaz naturel doit être préservée face aux énergies concurrentes, dans un contexte où il constitue un atout majeur dans le mix énergétique français. GDF SUEZ est donc favorable à cette proposition qui permettra de lisser les effets d'AMR sur l'ATRD.

Les tarifs de distribution devront bien entendu répercuter l'intégralité de ces coûts.

7. SYNTHÈSE

Q16 : Etes-vous favorable au lancement de la phase de construction du projet de comptage évolué de GrDF, dans les conditions de régulation envisagées ?

Le fournisseur GDF SUEZ est globalement favorable au lancement de la phase de construction du projet de comptage évolué de GrDF. Toutefois, GDF SUEZ demande que :

- L'ATRD n'augmente pas de façon importante du fait d'AMR,
- Le rôle des acteurs du marché ne soit pas modifié : le fournisseur doit conserver son rôle d'interlocuteur unique du client quelle que soit l'information à transmettre aux clients,
- La possibilité de maintenir une facture unique pour les clients en offre duale soit maintenue en assurant la concordance des dates de relevés entre le gaz et l'électricité,
- L'accès local aux données (au niveau du compteur) soit mis à disposition des clients et de leur fournisseur gratuitement et activé en base à l'instar des compteurs électriques Linky.

Q17 : Avez-vous toute autre remarque sur le projet de comptage évolué de GrDF ?

Enfin, Les coûts supportés par GrDF et transmis au marché via l'ATRD, ainsi que ceux induits chez les fournisseurs doivent être intégralement répercutés dans les tarifs réglementés, comme ils le seront dans les offres de marché.

Le fournisseur GDF SUEZ souhaite que les processus et interfaces SI modifiés par l'arrivée d'AMR soient rapidement arrêtés, et en tout cas avant 2013, de telle sorte que les fournisseurs puissent engager les travaux d'évolution de leur propre SI dès que la décision de déploiement aura été prise en 2013.