

Réponse de GDF SUEZ

Consultation publique de la CRE sur le projet de déploiement du système de comptage évolué de GrDF

QUESTIONS RELATIVES AUX CARACTERISTIQUES DU PROJET DE COMPTAGE EVOLUE

Question 1 : êtes-vous favorable aux modalités de déploiement envisagées par GrDF dans le scénario de référence (durée, volume etc.) ?

GDF Suez est favorable au principe d'un **déploiement progressif** des compteurs évolués. Cependant :

- Nous sommes attachés au fait que la phase pilote de 140 000 compteurs ne soit pas exclusivement réservée aux tests techniques de GrDF mais qu'elle permette bien **la participation des fournisseurs**, afin de tester l'intégralité de la chaîne de transmission des données de comptage (intégration des flux), voire de tester leurs offres.

A ce stade, le « pilote client / fournisseur » est prévu pour une période de 4 mois (juillet - octobre 2016). Compte tenu de la taille de son portefeuille, **ces 4 mois sont indispensables et GDF Suez souhaite que tout décalage ou allongement éventuel de la période de test techniques GrDF ne viennent pas réduire d'autant la durée du « pilote client fournisseur »**. GDF Suez rappelle également que, pour pouvoir participer pleinement à cette phase de test, il est nécessaire que GrDF mette à disposition des fournisseurs **les nouveaux formats de flux liés à Gazpar suffisamment tôt** (20 mois dans l'idéal).

Le format de flux doit être proche de celui utilisé actuellement pour les clients semestriels (RE6M), sans reprendre la structure actuelle des flux mensuels (REMM).

- Concernant la période transitoire où des compteurs classiques cohabiteront avec des compteurs AMR, GDF Suez rappelle son attachement **à un traitement « équitable » et « péréqué » des clients**. A ce titre, le prix d'une prestation donnée devra être identique quel que soit le type de compteur, ce qui va dans le sens du principe retenu par la CRE pour les « forfaits accès à l'énergie » où le prix est le même quelle que soit la situation initiale du local). Cette uniformité permettra, en outre, de **simplifier la relation avec le client final et éviter ainsi les motifs d'insatisfaction**.

Question 2 : quel est votre point de vue sur les besoins de coordination des deux projets de compteurs évolués en gaz et en électricité ?

Malgré la complexité des deux projets et le fait que l'installation des compteurs fasse appel à des compétences distinctes, GDF Suez rejoint les conclusions du groupe de concertation Gazpar qui souligne **la nécessité de coordonner les actions des distributeurs sur certains domaines**. GDF Suez est convaincu que la réussite des deux projets reposera sur la capacité des distributeurs à faire en sorte que la phase de déploiement soit **la plus transparente possible pour le client**.

A cet égard, GDF Suez estime qu'il est nécessaire, dès que cela est possible et a minima pour les compteurs inaccessibles, que les deux GRDs **coordonnent les actions de pose de compteurs** de façon à faciliter la relation commerciale avec les clients biénergies et éviter l'insatisfaction des clients.

Par ailleurs, les relèves étant des activités « mixtes », toute désynchronisation en termes de déploiement des deux compteurs entraînerait une **augmentation non souhaitable du coût marginal de la relève à pied**.

Enfin, toute **action de communication des GRD vis-à-vis du client final devra être coordonnée** afin d'éviter toute incompréhension et faire l'objet **d'une concertation avec les fournisseurs en amont**.

Question 3 : quel est votre point de vue concernant l'appréciation des gains de MDE liés à la mise en œuvre du système de comptage évolué de GrDF ?

Le système Gazpar permettra en 1^{er} lieu de bénéficier de relèves réelles, à des pas de temps réduits, ce qui aura un impact direct sur **la qualité de la facturation des fournisseurs** et ainsi la satisfaction des clients. Cependant, GDF Suez estime que **Gazpar ne peut, à lui seul, permettre d'agir en matière de MDE à l'inverse des fournisseurs qui, s'appuyant sur les informations rendues disponibles par Gazpar, seront à même de proposer ce type de services.**

En effet, comme évoqué lors du questionnaire Poyry, les convictions de GDF Suez sont les suivantes :

- La mise à disposition d'informations brutes (m3) ne peut à elle seule entraîner des modifications dans le comportement des clients,
- Il est nécessaire de retraiter les informations issues du compteur pour les rendre directement exploitables par le client et ainsi influencer son comportement,
- La majorité des clients attendent que cette activité soit réalisée par leur fournisseur.

Ainsi, pour qu'un marché des services (en particulier à valeur ajoutée) de MDE émerge, il est indispensable de laisser aux fournisseurs les espaces, notamment économique et concurrentiel, nécessaires pour qu'ils puissent développer de tels services.

Question 4 : quel est votre point de vue concernant une condition de résultats des appels d'offres pour mettre en œuvre le déploiement généralisé du système de comptage évolué de GrDF ?

L'équilibre économique du projet étant encore incertain, puisqu'il repose sur des hypothèses de gain de MDE pour lesquelles le recul manque, **les fonctionnalités devront être limitées au strict nécessaire de façon à respecter les objectifs financiers.**

GDF SUEZ partage l'avis de la CRE, consistant à subordonner le déploiement généralisé à certaines conditions liées aux résultats des appels d'offres, visant à garantir que le coût du projet demeure au niveau envisagé par l'étude technico économique.

GDF SUEZ souhaite que la CRE soit particulièrement attentive au respect de ces engagements lors de la rédaction du cahier des charges et la passation des marchés.

Question 5 : quel est votre point de vue sur les opportunités permises par le développement des systèmes de comptage évolué en gaz ?

Outre une amélioration de la qualité des relèves et une meilleure maîtrise des pertes non techniques des GRDs, qui aura un effet bénéfique sur la communauté des acteurs, le déploiement de Gazpar peut être perçu, sous couvert des réserves mentionnées en question trois, comme la première brique contributive au développement de services autour de la MDE.

QUESTIONS RELATIVES AU TRAITEMENT TARIFAIRE DU PROJET DE COMPTAGE ÉVOLUÉ

Question 6 : que pensez-vous de la mise en œuvre d'un cadre de régulation spécifique au projet de comptage évolué de GrDF ?

GDF Suez, qui a proposé à plusieurs reprises la mise en place d'un cadre réglementaire spécifique, se félicite de sa mise en œuvre.

GDF Suez est également favorable à la mise en place d'un mécanisme de bonus / malus, attribué en fonction de la capacité du GRD à répondre aux exigences de la CRE (respect du triptyque calendrier / coût / performance). Toutefois, les éléments transmis dans la consultation ne permettent pas de porter un avis sur les montants en jeu, tant pour le GRD que pour les clients.

Question 7 : avez-vous des remarques sur le mécanisme de régulation incitative envisagé par la CRE ?

Cf. question 6

Question 8 : que pensez-vous des indicateurs de suivi de la performance envisagés par la CRE ?

GDF Suez convient de la pertinence globale des indicateurs présentés par la CRE et propose en complément les ajouts ou améliorations suivants :

- « Taux d'index cycliques estimés / calculés 3 fois et plus : cette indicateur mesure la capacité de GrDF à remettre en service des compteurs / concentrateurs défectueux dans un délai ≤ 2 mois ». GDF Suez estime que le délai de **deux mois pour la remise en état de tout dispositif de comptage est trop long**. En effet, les index étant mensuels, GrDF a la capacité de s'assurer, a minima tous les mois, que ses appareils (compteurs ou concentrateurs) fonctionnent correctement. Un délai de deux mois reviendrait donc à laisser à GrDF un mois pour changer ses appareils défectueux, ce qui semble excessif. Un délai semblable au délai actuel de changement de compteur (5j ouvrés) semble plus acceptable. Compte tenu de cela, l'indicateur devrait être revu afin de mesurer la **capacité de GrDF à réagir dans un délai de 35j** (1 mois + 5j) et non deux mois.
- Par ailleurs, cet indicateur vise les pannes détectées par le GRD. Il faudrait également un **engagement de remplacement sous 5j ouvrés (à l'instar du délai standard actuel), pour les cas de pannes détectées par le client ou son fournisseur**. En effet, dans le cadre des offres que GDF Suez développe au travers de Zenbox, il est nécessaire, en cas de panne du compteur, **que le niveau de service promis au client puisse être retrouvé au plus tôt**. En effet, dans ce type de situation, vue du client, c'est la responsabilité du fournisseur en matière de qualité de l'offre qui est engagée, alors même que le fournisseur ne dispose pas des leviers pour agir.
- Taux d'index rectifié : notre REX sur la mise en place de télé-relèves pour les T3MM montre que la rectification d'index peut porter sur de très longues périodes à la suite d'un mauvais paramétrage initial ou d'une cause matérielle qui entraînent une dérive progressive de la mesure de consommation. Afin de s'assurer que GrDF dispose d'un processus visant à réduire ce risque, un indicateur mesurant la durée moyenne de rectification devrait être créé. En effet, plus les délais sont longs, plus les réclamations sont nombreuses, et souvent délicates à traiter.

Question 9 : que pensez-vous de la demande de GrDF d’attribution d’une prime de 300 points de base concernant la rémunération des actifs de comptage de son projet ?

Pour GDF SUEZ, il appartient à la CRE de définir le taux de rémunération adéquat des actifs du projet de compteur communicant de GRDF, en cohérence avec celui appliqué à ERDF pour Linky.

Question 10 : que pensez-vous du traitement tarifaire envisagé par la CRE concernant la couverture des charges d’exploitation supportées par GrDF sur la période tarifaire en cours ?

GDF SUEZ partage la proposition de la CRE concernant l’intégration des 39 M€ de charges d’exploitation à l’ATRD 4, à partir du 1^{er} juillet 2014, sous réserve qu’elles le soient au rythme des dépenses effectivement réalisées.

Question 11 : que pensez-vous du traitement tarifaire envisagé par la CRE concernant la couverture des coûts échoués générés par le remplacement des compteurs par anticipation pendant la phase de déploiement ?

GDF SUEZ estime que la méthode retenue par la CRE pour couvrir les coûts échoués doit être cohérente avec les règles appliquées à la Base d’Actifs Régulés (BAR), c'est-à-dire la prise en compte des coûts échoués à leur valeur nette économique

Question 12 : que pensez-vous de la demande de GrDF concernant la réévaluation annuelle de ses actifs de systèmes d’information spécifiques au projet de comptage évolué ?

GDF SUEZ considère que la proposition de GrDF est recevable.

QUESTIONS RELATIVES AU LANCEMENT DE LA PHASE DE DEPLOIEMENT GENERALISE DE LA SOLUTION

Question 13 : êtes-vous favorable au lancement du déploiement généralisé du projet de compteurs évolués de GrDF dans les conditions présentées dans ce document ?

GDF SUEZ est favorable au lancement du déploiement généralisé du projet de compteurs communicants de GrDF, sous réserve que les espaces économique et concurrentiel du fournisseur soient préservés (voir réponse à la question 3) et que les coûts afférents soient intégralement répercutés dans les Tarifs de Vente Réglementés comme la loi le prévoit.

Question 14 : avez-vous toute autre remarque sur le projet de comptage évolué de GrDF ?

GDF Suez souhaite rappeler les principes suivants :

- Le déploiement des compteurs évolués est l’occasion de réaffirmer le **rôle d’interlocuteur unique du fournisseur vis-à-vis du client**, rôle souhaité par les consommateurs et conforté par les textes en vigueur.
- GDF Suez est prêt, pour faciliter la compréhension du marché par ceux ci, à jouer un **rôle de gestionnaire d’accès aux données de comptage de ses clients** (gestion de leurs mandats, transmission des données aux tiers autorisés, gestion des habilitations, développement d’une interface avec le site client de GrDF, ...).

- Afin que le fournisseur puisse continuer d'exercer correctement et efficacement son rôle, il doit pouvoir **disposer du même niveau d'information que son client lui-même** et que le dispositif d'accès à cette information soit le plus simple et fluide possible.
- Pour éviter toute incompréhension ou interprétation du client, génératrice de réclamations, GDF Suez estime que les données publiées dans le portail client par GrDF, et qui sont uniquement informatives à l'exception des m3 qui sont contractuels, doivent se limiter à ce qui est disponible, de façon brute, via le compteur, à savoir les m3. Plus précisément, **les données présentes sur le site client de GrDF ne doivent en aucun cas laisser croire à ce dernier qu'il les retrouvera à l'identique sur sa facture**, sauf pour ce qui est des index relatifs à la période de facturation et en lien avec l'offre souscrite par le client. Par exemple, même accompagnée d'un avertissement sur la nature des informations, la publication d'un PCS moyen et la valorisation des index en kWh par GrDF amènera forcément le client à comparer ces informations à celles in fine présentes sur sa facture. Or les données du site client du GRD, à l'exception des m3, ne pourront être qu'indicatives ou informatives, mais non contractuelles, comme l'a d'ailleurs indiqué GrDF, et n'auront pas vocation à se retrouver sur la facture du client.
- Dans le même esprit, les fonctionnalités complémentaires évoquées dans le document de consultation publique (choix d'une date fixe de relève mensuelle et modification ponctuelle du pas de relève) doivent être accessibles aux clients uniquement par l'intermédiaire de leur fournisseur.
- GDF Suez réaffirme son **opposition à l'égard de la pose, par le GRD, d'afficheurs déportés** reproduisant à l'identique les informations contenues dans le compteur, pour ceux qui seraient hors du logement. GDF Suez considère en effet que ces afficheurs ne constituent pas le bon levier pour répondre aux objectifs de MDE et accroîtraient de façon inutile les coûts du projet Gazpar. En particulier, le traitement de la précarité doit s'effectuer en dehors de la problématique du déploiement des compteurs évolués.
- GDF Suez souhaite que le déploiement de Gazpar s'opère **sans impact sur les services proposés aux clients déjà équipés de « box »** (continuité de service à assurer, notamment remise en état des équipements branchés aux compteurs dans le cadre de l'accès local aux données).
- Enfin, lors de la pose des compteurs, les fournisseurs devront être **informés en avance de phase des plannings** de manière à pouvoir répondre efficacement à leurs clients, quand bien même une hotline GrDF est prévue à cet effet. Par ailleurs, les fournisseurs devront pouvoir être **informés de tout motif d'insatisfaction de leurs clients** lors de cette période.