



DELIBERATION N° 2021-121

Délibération de la commission de régulation de l'énergie du 10 juin 2021 portant orientations sur les mesures à mettre en place par les GRD pour permettre le développement de la concurrence sur les territoires des ELD

Participaient à la séance : Jean-François CARENCO, président, Catherine EDWIGE, Ivan Faucheu et Jean-Laurent LASTELLE commissaires.

Sur le réseau de distribution en France métropolitaine, environ 95% des consommateurs finals d'électricité sont desservis par Enedis, et environ 95% des consommateurs finals de gaz sont desservis par GRDF. Les quelque 5 % restants sont raccordés à des réseaux exploités par plus d'une centaine d'entreprises locales de distribution (ELD), qui sont, aux termes de l'article L. 111-54 du code de l'énergie, « *les sociétés d'économie mixte dans lesquelles l'État ou les collectivités locales détiennent la majorité du capital, les coopératives d'usagers et les sociétés d'intérêt collectif agricole concessionnaires de gaz ou d'électricité, ainsi que les régies constituées par les collectivités locales, existant au 9 avril 1946 et dont l'autonomie a été maintenue après cette date* ».

Parmi ces ELD, cinq¹ en électricité et deux² en gaz desservent chacune plus de 100 000 clients (ci-après « les grandes ELD »). Ces ELD doivent, selon les dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie, réunir dans un code de bonne conduite, adressé à la Commission de régulation de l'énergie (CRE), les mesures d'organisation interne prises pour prévenir toute pratique discriminatoire en matière d'accès des tiers au réseau.

La dynamique concurrentielle des marchés de détail de l'électricité et du gaz naturel observée sur les territoires de desserte des ELD est, pour la plupart des segments de clientèle, inférieure à celle observée sur ceux d'Enedis et GRDF. Ce constat est particulièrement frappant sur la clientèle résidentielle : 14 ans après l'ouverture des marchés, très peu de fournisseurs alternatifs proposent des offres aux consommateurs. Ces derniers n'ont donc pas de réel choix de leur fournisseur et sont, pour leur très grande majorité, en contrat auprès du fournisseur historique.

La présente délibération a pour objet de dresser un état des lieux du développement de la concurrence sur les territoires de desserte des ELD, d'en identifier les causes et de communiquer les orientations de la CRE pour permettre aux consommateurs d'y bénéficier des mêmes offres et services que les consommateurs raccordés au réseau d'Enedis et de GRDF.

Les présidents des principales associations d'ELD ont été auditionnés par le collège de la CRE et ont pu lui faire part de leurs remarques sur les recommandations envisagées.

¹ En électricité : Gérédis, Greenalp, SRD, SER et URM

² En gaz : Réseau Gaz naturel De Strasbourg (R-GDS) et Régaz-Bordeaux

SOMMAIRE

1. ÉTAT DES LIEUX DU DÉVELOPPEMENT DE LA CONCURRENCE SUR LE TERRITOIRE DES ELD	3
2. VIGILANCE CONCURRENTIELLE ET ACTIONS DE LA CRE.....	6
3. ORIENTATIONS DE LA CRE SUR LES MESURES A METTRE EN PLACE PAR LES GRD-ELD	7
3.1 MESURES PORTANT SUR LES CANAUX D'ÉCHANGES DES GRD-ELD	7
3.2 MESURES PORTANT SUR LES DEMANDES EN MASSE.....	10
3.3 MESURES PORTANT SUR LES FORMATS DES FLUX	10
3.4 HARMONISATION DES PROCEDURES	11
3.5 AUTRES MESURES	12

1. ÉTAT DES LIEUX DU DÉVELOPPEMENT DE LA CONCURRENCE SUR LE TERRITOIRE DES ELD

Le niveau de concurrence sur les zones des grandes ELD est inférieur à celui observé sur les zones d'Enedis et GRDF

Le niveau d'ouverture à la concurrence observé sur les zones de desserte des ELD gaz et électricité sur certains segments de marché est aujourd'hui significativement inférieur à celui observé sur le reste du territoire desservi par Enedis et GRDF.

Cette différence est particulièrement marquée sur le segment des consommateurs résidentiels et petits professionnels, avec une part de marché en nombre de sites des fournisseurs alternatifs³ inférieure à 2% sur les zones de desserte des grandes ELD en électricité, et inférieure à 6% sur celles des grandes ELD gaz (Figure 1). A titre de comparaison sur les zones d'Enedis et GRDF, au 31 décembre 2020, le taux d'ouverture sur ce même segment est de 28 % en électricité et 37 % en gaz⁴. Les analyses des taux d'ouverture en volume donnent les mêmes ordres de grandeur.

La différence entre le nombre de fournisseurs alternatifs présents sur les territoires des ELD ou sur les territoires d'Enedis ou GRDF est aussi très marquée. En particulier, le nombre de fournisseurs présents sur le segment résidentiel est très faible chez les ELD.

	Enedis	SER	Greenalp	Geredis	SRD	URM
Nombre de fournisseurs alternatifs de clients <u>résidentiels</u> en électricité	49	19	6	6	6	7
dont fournisseurs alternatifs de plus de 100 clients	40	2	1	0	0	1
dont l'offre figure sur energie-info.fr au 20/04/2021	>30	1	1	1	0	1

	GRDF	R-GDS	Régaz
Nombre de fournisseurs alternatifs de clients <u>résidentiels</u> en gaz naturel	45	9	9
dont fournisseurs alternatifs de plus de 100 clients	30	3	1
dont l'offre figure sur energie-info.fr au 20/04/2021	>20	2	0

NB : De façon homogène aux publications de la CRE dans ses observatoires « fournisseurs alternatifs » désignent l'ensemble des fournisseurs sauf les fournisseurs historiques et leurs filiales.

Sur le segment des moyens et grands clients professionnels, la concurrence est plus développée avec un taux d'ouverture en nombre de sites situé entre 15% et 31% sur les zones des grandes ELD électricité (Figure 2), et de 9 % et 39% sur les zones des deux grandes ELD gaz (Figure 3). Ces taux restent cependant sensiblement inférieurs à ceux observés sur les zones d'Enedis (44,2% des sites) et GRDF (60,2% des sites). Les taux d'ouverture en volume sur le segment des moyens et gros consommateurs sont sensiblement plus élevés que ceux en nombre de sites : ils varient de 27% à 58% des volumes sur les grandes ELD électricité (Figure 2), et de 37 et 55% en gaz (Figure 3). Même si des disparités entre ELD existent, ceci démontre que les moyens et gros consommateurs disposent d'un réel choix d'offres de fourniture sur le territoire des grandes ELD.

³ A noter que les « fournisseurs alternatifs » sont à distinguer des fournisseurs historiques respectivement sur les territoires de chaque ELD. A ce titre, Engie et EDF sont des fournisseurs alternatifs sur ces territoires, sauf lorsqu'ils disposent d'une part majoritaire dans l'actionnariat de l'ELD.

⁴ Observatoire des marchés de détail de l'énergie du 4ème trimestre 2020 publié par la CRE.

Figure 1 – Répartition des parts de marché en nombre de sites sur le segment résidentiel sur les zones de desserte des grandes ELD électricité et gaz au T4 2020

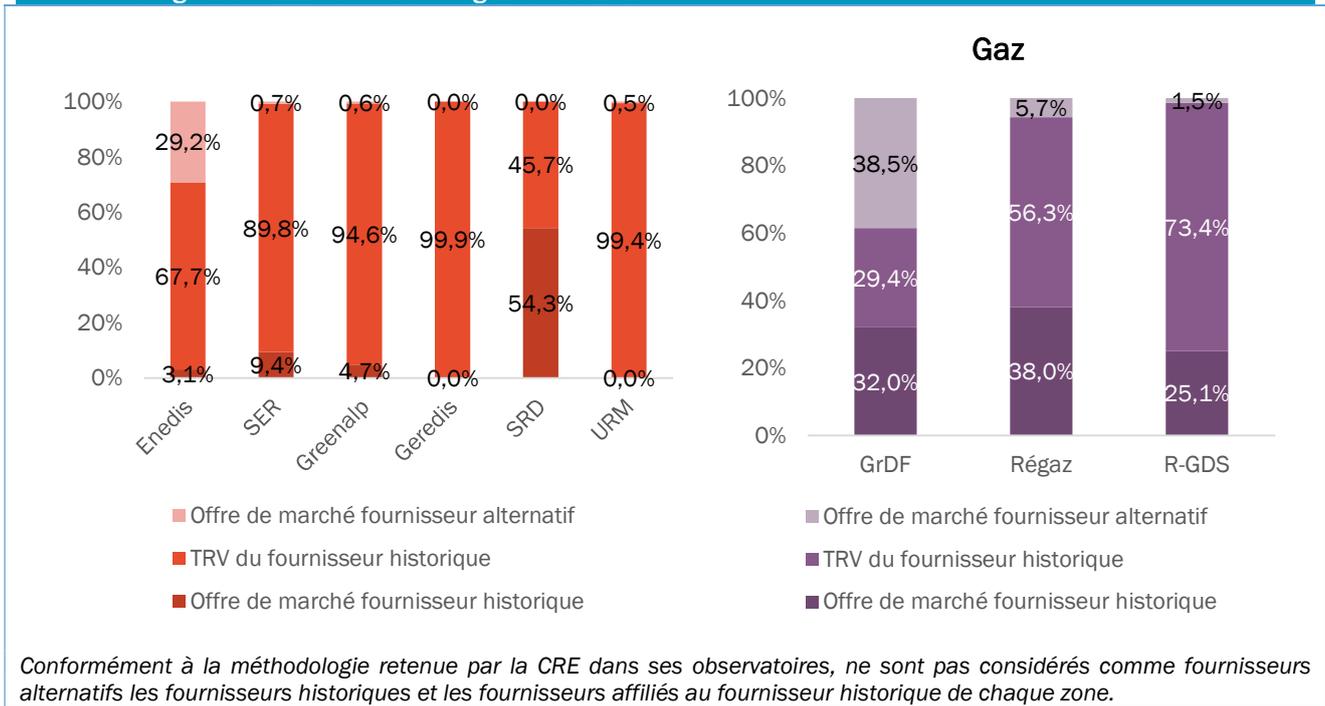


Figure 2 – Répartition des parts de marché en nombre de sites et volume sur le segment des petits consommateurs professionnels sur les zones de desserte des grandes ELD électricité au T4 2020

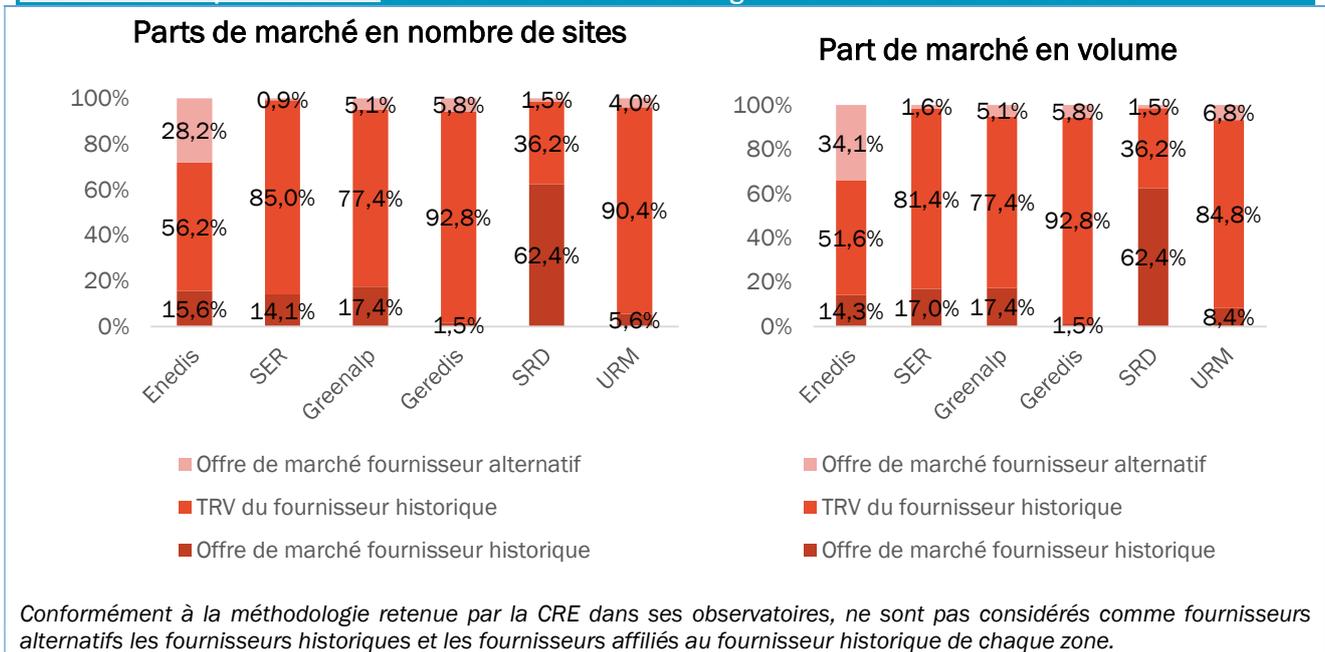


Figure 3 – Répartition des parts de marché en nombre de sites et volume sur le segment des moyens et gros consommateurs professionnels sur les zones de desserte des grandes ELD électricité au T4 2020

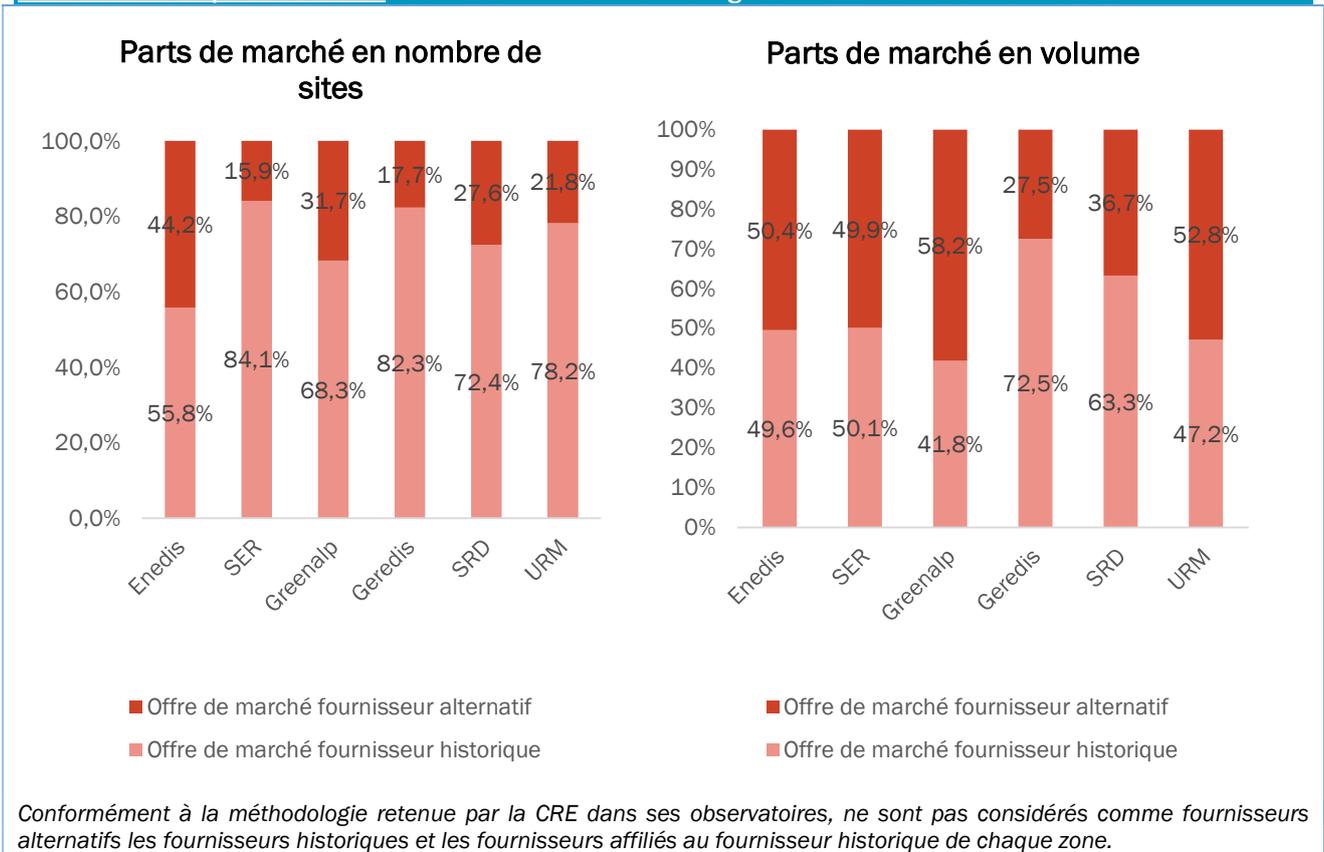
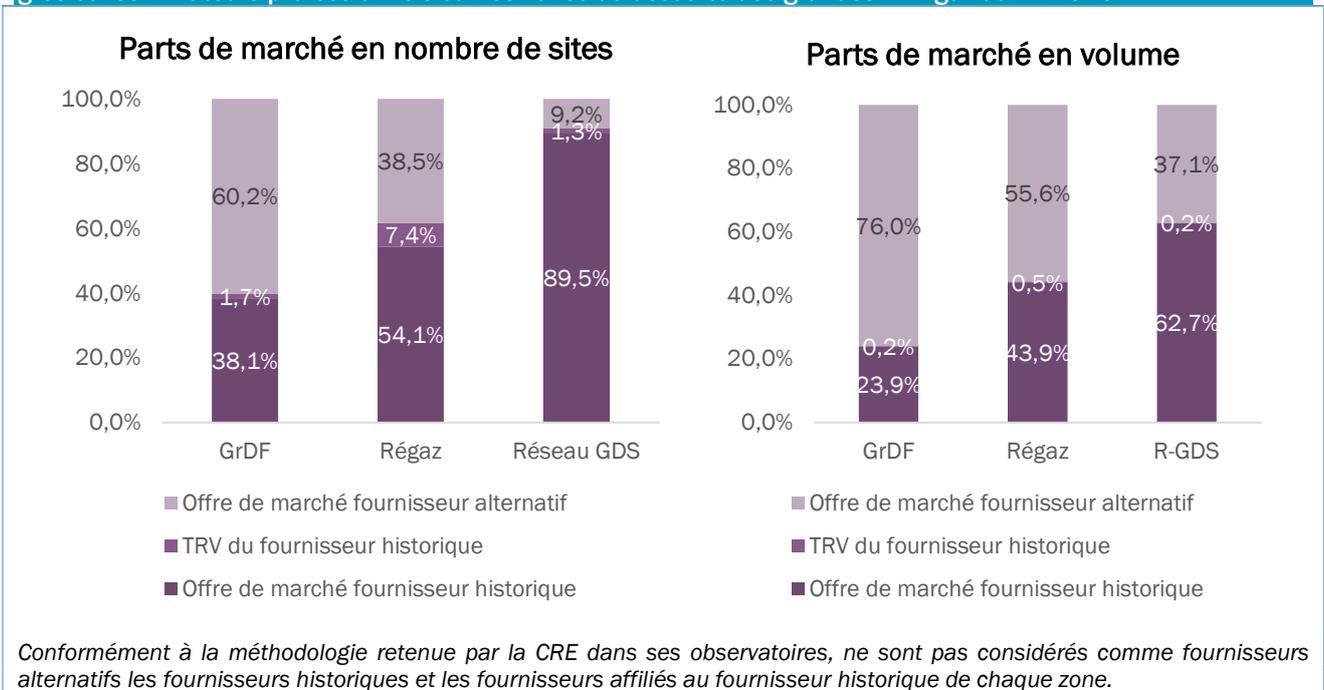


Figure 4 – Répartition des parts de marché en nombre de sites et volume sur le segment des petits, moyens et gros consommateurs professionnels sur les zones de desserte des grandes ELD gaz au T4 2020



La CRE ne dispose pas de données chiffrées aussi précises sur le territoire des ELD de moins de 100 000 clients. Toutefois, le comparateur d'offres du MNE montre que les consommateurs résidentiels et petits professionnels n'y disposent pas d'un réel choix d'offres de fourniture.

Dans le but d'identifier les raisons de cette situation qui privent les consommateurs concernés d'un droit prévu par la loi, un groupe de travail réunissant fournisseurs et Gestionnaires de distribution ELD (ci-après « GRD-ELD ») sous l'égide de la CRE a été créé en 2020. Ce groupe de travail (GT) est co-piloté par un représentant des fournisseurs alternatifs, un représentant des GRD-ELD électricité et un représentant des GRD-ELD gaz.

Les premiers travaux de ce groupe ont consisté en un retour d'expérience des acteurs, fournisseurs comme GRD, sur les difficultés rencontrées. Cet état des lieux a permis d'identifier des axes de travail de la concertation : harmonisation des procédures de marché, mise à disposition de listes d'interlocuteurs pertinents, travaux sur les systèmes d'information, flux de données et portails mis à disposition des fournisseurs.

En parallèle, dans le cadre de ses travaux sur les codes de bonne conduite des gestionnaires de réseaux, la CRE a fait réaliser une étude par le cabinet E-Cube sur les freins au développement de la concurrence sur les zones de desserte des grandes ELD. Le GT ELD GRD fournisseurs et les analyses menées par le cabinet E-Cube ont permis d'identifier les principales difficultés rencontrées par les fournisseurs alternatifs sur les zones de desserte des ELD.

Enfin, la CRE a fait réaliser en 2020 un audit des interfaces SI et des flux mis en place par les GRD gaz pour les fournisseurs. Cet audit a révélé des disparités entre les SI des ELD gazières en termes de traitements des échanges GRD-fournisseurs.

Il ressort de ces travaux que le faible niveau de concurrence s'explique principalement par la difficulté de construire des modèles économiques rentables sur ces zones restreintes

L'étude du cabinet E-cube conclut que, bien qu'il n'existe aucun frein juridique à l'entrée des fournisseurs, la principale raison du faible niveau de concurrence sur ces territoires est la difficulté pour un fournisseur d'atteindre une rentabilité suffisante en raison de coûts unitaires plus élevés que sur le territoire de desserte d'Enedis et GRDF :

- **absence d'automatisation des échanges entre les fournisseurs et les GRD-ELD (demande en masse⁵, web-services⁶)**. Les fournisseurs doivent souvent effectuer un grand nombre d'actions manuelles pour activer et gérer les clients (transmission des flux de relève, recherche de point de service), ce qui entraîne des délais plus longs pour les clients et des coûts supplémentaires ;
- **délais d'activation et de résiliation plus longs qu'en zone Enedis/GRDF chez certains GRD**, ce qui génère des réclamations clients et des coûts supplémentaires pour le fournisseur. Ces délais sont dus à des différences de procédures dans le cas du changement de fournisseur (CHF), de la mise en service (MES) et de la résiliation à l'initiative du fournisseur (RIF)/détachement de PCE (« Point de Comptage et d'Estimation »).

Ces surcoûts sont amplifiés par le **manque d'uniformisation entre les SI des GRD-ELD les uns par rapport aux autres ainsi que par rapport à ceux d'Enedis et GRDF**. Le format des flux, les portails IHM ainsi que les web-services utilisés par les ELD diffèrent les uns des autres et de ceux utilisés par Enedis et GRDF. Certains écarts sont des conséquences de la définition initiale des procédures et formats de flux, les normes des opérateurs nationaux continuant d'évoluer régulièrement. Les développements SI induits représentent néanmoins des coûts fixes importants pour un fournisseur souhaitant étendre son activité au territoire d'un nouveau GRD, ce qui peut être dissuasif eu égard au nombre limité de clients potentiels sur ces zones.

L'étude a également noté un fort attachement des consommateurs au fournisseur historique local.

2. VIGILANCE CONCURRENTIELLE ET ACTIONS DE LA CRE

La faible concurrence en zone ELD nuit aux consommateurs résidentiels et petits professionnels concernés, ce qui justifie l'intervention de la CRE.

En raison de l'absence de fournisseur alternatif sur un nombre important de zones des ELD ou de la présence de trop peu d'entre eux, les consommateurs résidentiels ou petits professionnels ne bénéficient pas d'un choix d'offres de fourniture aussi large que sur le reste du territoire national, y compris sur le territoire des plus grandes ELD. Les 1,82 million de consommateurs en électricité et 480 000 en gaz ne bénéficient pas, en pratique, du droit, pourtant garanti par la loi, de choisir librement leur fournisseur.

D'autre part, le contraste du niveau de concurrence, élevé hors des ELD et faible sur leur territoire, entraîne des discriminations territoriales pour les consommateurs qui ne peuvent bénéficier de la diversité des offres des fournisseurs alternatifs. Ces inégalités territoriales pourraient exclure les consommateurs des ELD de l'accès à l'innovation au moment charnière où sont déployés les compteurs communicants et se développent l'autoconsommation, les véhicules électriques, la valorisation de la flexibilité, et les offres innovantes de fourniture et de service.

⁵ Les demandes en masse sont des fichiers contenant une liste de nombreuses actions à effectuer, que le fournisseur adresse au GRD pour traitement automatique

⁶ Les webservices sont des outils permettant la communication et l'échange de données entre deux systèmes d'information différents. Ici, ils servent à faire communiquer le SI du fournisseur et celui du GRD.

Cette situation est particulièrement préoccupante dans le secteur du gaz, alors que la fin des tarifs réglementés de vente (TRV) gaz interviendra au 1^{er} juillet 2023. Avant cette date, les consommateurs devront comparer les offres disponibles et choisir celle qui convient le mieux à leurs besoins. Si la concurrence ne se développe pas sur le territoire des ELD gaz dans les deux prochaines années, les fournisseurs historiques seront de fait en situation de quasi-monopole.

La CRE considère primordial d'éviter cette situation pour les consommateurs. La fin des TRV de gaz est un moment crucial pour le bon fonctionnement ultérieur du marché, et il est nécessaire que la concurrence se soit développée avant cette échéance.

Les GRD sont des acteurs clefs pour le développement de la concurrence sur leurs territoires

Les GRD-ELD occupent une place particulière dans le paysage énergétique : ce sont des acteurs locaux, proches des territoires, qui s'inscrivent dans une logique de décentralisation et de développement local. Par leur petite taille, les territoires des ELD peuvent être des terrains d'expérimentation intéressants. Cette particularité ne doit cependant pas entraîner des retards par rapport aux GRD d'envergure nationale qui limiteraient les bénéfices que peuvent tirer les consommateurs des avancées technologiques : il est dès lors essentiel que les GRD-ELD soient en capacité de fournir dans les meilleurs délais des services équivalents à ceux des GRD nationaux. Dans ce but, la modernisation rapide des systèmes d'information des GRD-ELD est fondamentale.

Les mutations du secteur de l'énergie, telles que, par exemple, le déploiement des compteurs évolués, améliorent continuellement les services à disposition des consommateurs, et transforment le métier de gestionnaire de réseaux. Pour continuer à être un atout pour leurs territoires, les GRD-ELD doivent être en mesure de suivre les transformations des systèmes électriques et gaziers à l'échelle nationale et européenne telles que le passage de la reconstitution des flux au profilage dynamique, le temps de règlement des écarts à 15 minutes, et les services liés aux compteurs communicants comme les offres de fourniture innovantes.

La CRE considère que les GRD-ELD sont des acteurs clefs dans le développement de la concurrence sur le territoire des ELD. Ils doivent désormais faire tous leurs efforts pour rechercher l'arrivée effective et rapide des fournisseurs alternatifs sur leurs territoires, notamment en modernisant et harmonisant leurs systèmes d'information. La CRE attend des résultats concrets à brève échéance en la matière.

Compte tenu des recommandations de la CRE, si les mesures suffisantes ne sont pas mises en œuvre, la CRE aura la faculté de saisir les autorités compétentes des comportements contraires aux principes du droit de la concurrence qui seraient observés sur le territoire des GRD-ELD concernées.

3. ORIENTATIONS DE LA CRE SUR LES MESURES A METTRE EN PLACE PAR LES GRD-ELD

La CRE communique ses orientations pour permettre le développement de la concurrence sur les zones de desserte des ELD.

3.1 Mesures portant sur les canaux d'échanges des GRD-ELD

États des lieux des canaux d'échanges des GRD-ELD

Pour échanger des données de manière automatique, les GRD-ELD et fournisseurs peuvent utiliser différents canaux, dont le degré d'automatisation est variable :

- les portails IHM (« *interface homme-machine* »), mis à disposition par le GRD-ELD, permettent de réaliser l'ensemble des actions de gestion de clientèle manuellement. Ces portails diffèrent d'un GRD à l'autre, ce qui complexifie la tâche des fournisseurs ;
- les courriels automatisés envoyés par le GRD-ELD pour notifier aux fournisseurs les informations concernant les points de service de leur périmètre et transmettre les flux ;
- les serveurs FTP/SFTP pour télécharger directement certains des flux publiés par le GRD-ELD. Il convient de noter, néanmoins, que ces serveurs ne permettent pas toujours d'effectuer des demandes en masse, pourtant nécessaires pour les fournisseurs dont les portefeuilles sont conséquents ;
- Les webservices, services d'échange d'informations automatisé entre deux SI : il s'agit pour le GRD-ELD de mettre des webservices à disposition du fournisseur via internet (ex : consulter un PDL, ordonner une résiliation ou intervention pour impayé) ;

Tableau 1 – Canaux d'échanges proposés par les ELD de plus grande taille

Canal proposé	SER	SRD	URM	Gérédis	Greenalp	R-GDS	Régaz
Portail IHM	X	X	X	X	X	X	X



Courriels automatisés	X	X	X	X	X		
FTP/SFTP	X	X	X	X	X	X	X
Web-services		X				X	X

Les webservices sont la fonctionnalité la plus automatisée d'échange d'informations entre GRD-ELD et fournisseur. Leur mise en place est un vecteur important de fluidité qui permet aux fournisseurs d'accéder aux informations nécessaires à leur fonctionnement efficace. Afin de simplifier leur accès par les fournisseurs, une harmonisation avec ceux d'Enedis/GRDF est à privilégier. Sans cette harmonisation, l'intérêt économique pour les fournisseurs de développer des SI demeurera limité sur les zones de certaines ELD, en raison des formats d'appel et des cinématiques différents, ce qui nécessite des développements spécifiques.

L'exemple des zones Régaz, R-GDS et SRD semble bien l'indiquer : malgré la mise en place de webservices par les GRD-ELD, les fournisseurs alternatifs sont peu nombreux à les utiliser et à proposer des offres sur le territoire en question.

Les GRD peuvent développer chacun leurs propres webservices, ou bien les réunir sous un seul et même « *portail fournisseur* ». Cette solution permettrait aux fournisseurs d'accéder aux webservices de plusieurs GRD-ELD à partir d'un seul portail, relié au SI du GRD-ELD par un jeu de webservices A d'un côté, et au SI du fournisseur par un jeu de webservice B de l'autre. Le principe est d'aligner le jeu de webservice B « *fournisseur-portail* » sur les webservices utilisés par Enedis ou GRDF pour limiter les adaptations SI des fournisseurs. Cette solution, qui n'existe pas à ce jour, permettrait aux fournisseurs de communiquer avec les différents GRD sous un seul portail et rendrait identique, du point de vue des fournisseurs, l'accès aux consommateurs qu'ils soient sur le territoire d'une ELD ou non.

Pour développer l'ensemble des canaux d'échanges (serveurs FTP, portails IHM, webservices) permettant la gestion de clientèle et la facturation, les GRD-ELD ont recours à des solutions logicielles développées par des éditeurs ou développent eux-mêmes leur propre logiciel.

Actuellement, quatre éditeurs principaux proposent leurs solutions à l'ensemble des GRD-ELD. Les GRD-ELD regroupées « sous » un même éditeur n'utilisent cependant pas exactement les mêmes logiciels avec les mêmes fonctionnalités, en raison (1) de personnalisations propres à chaque GRD-ELD (ex : les implémentations d'E-fluid, éditeur très présent chez les GRD-ELD en électricité, ne sont pas identiques dans chaque GRD-ELD car chacun d'entre eux paramètre le logiciel pour refléter les différences de procédures), (2) du fait que les GRD-ELD ne procèdent pas tous en même temps à la mise à jour vers la dernière version du logiciel. Cette absence d'uniformisation entre GRD-ELD entraîne des coûts d'adaptation élevés pour les fournisseurs.

Le tableau 1 détaille les solutions de gestion de clientèle et de facturation adoptées par les grandes ELD.

Tableau 2 : Solutions de gestion de clientèle et de facturation

Energie	SER	SRD	URM	Gérédis	Gree-nalp	R-GDS	Régaz
Electricité	E-fluid	Evolutis (solution propre)	E-fluid	E-fluid	E-fluid		
Gaz						E-geepuis Haulogy en 2021	Guer-nica

Initiatives de portails-communs en électricité

Un courrier a été adressé à la CRE par E-fluid et 14 GRD-ELD en électricité pour pointer la problématique du financement d'un portail informatique commun afin de fluidifier les échanges avec les fournisseurs. Le portail envisagé prendrait en charge les demandes de prestation des fournisseurs relatifs aux clients de puissance inférieure à 36 kVA pour des services tels que la recherche et la consultation de point de service, les mises en service, les engagements de fournisseur et les résiliations, les interventions GRD, la prise de rendez-vous et l'annulation, ou encore les consultations de données de mesure. Les GRD-ELD proposent en outre dans ce courrier d'aligner le portail sur les formats des portails mis à disposition des fournisseurs par les opérateurs nationaux en électricité et en gaz, afin de minimiser les adaptations SI à faire par les fournisseurs alternatifs pour accéder au portail commun.



Considérant que le développement d'un portail commun induirait des coûts trop importants pour être couverts par leur cadre tarifaire actuel, les GRD-ELD signataires du courrier d'E-fluid demandent la mise en place d'un mode de financement *ad hoc*.

L'initiative des GRD-ELD et éditeurs réunirait sous un unique portail commun les prestations nécessaires aux fournisseurs. Un tel portail permet de diminuer la barrière à l'entrée pour les fournisseurs sur le territoire des ELD. Le cadre de financement *ad hoc* demandé pose toutefois question.

Le cadre de financement des ELD d'électricité est défini par le code de l'énergie qui dispose, en son article L.121-29 qu'« il est procédé à une péréquation des charges de distribution d'électricité en vue de répartir entre les gestionnaires de réseaux publics de distribution d'électricité les charges résultant de leur mission d'exploitation des réseaux publics mentionnée à l'article L.121-4 » et que les « montants à percevoir ou à verser au titre de cette péréquation sont principalement déterminés de manière forfaitaire, à partir d'une formule de péréquation fixée par décret en Conseil d'État ». Ce cadre de péréquation établi sur la base de la formule de péréquation forfaitaire, dont les modalités sont prévues aux articles R.121-51 et suivants du code de l'énergie, ne permet pas actuellement de prendre en compte un financement *ad hoc* pour le développement d'un portail commun.

Toutefois, l'article L.121-29 du code de l'énergie, modifié par la loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte, a introduit la possibilité pour les GRD d'électricité qui desservent plus de 100 000 clients d'électricité d'opter pour un mécanisme de péréquation s'appuyant sur l'analyse de leurs comptes par la CRE.

Dans ce cadre, les modalités de détermination des niveaux de contribution et de dotation de chaque ELD, qui seront définies par la CRE, pourraient permettre de tenir compte du financement d'un tel portail au périmètre des ELD de plus de 100 000 clients. Une possibilité est donc offerte aux ELD de plus de 100 000 clients de financer le développement d'un portail commun à condition que la détermination de leurs contributions ou de leurs dotations du FPE s'appuie sur l'analyse de leurs coûts réels dans les conditions susmentionnées de l'article L. 121-29 du code de l'énergie.

Cette solution nécessite cependant de sortir du fonds de péréquation forfaitaire et est réservée aux ELD de plus de 100 000 clients. La CRE envisage, par conséquent, une deuxième solution de financement, réservée aux ELD qui ne peuvent ou ne souhaitent pas quitter le fonds de péréquation. Pour ces ELD, il conviendrait de modifier la formule forfaitaire, afin d'y inclure le coût du portail. Cette modification est en cours de discussion avec la DGEC.

Recommandation de la CRE concernant les GRD-ELD en électricité

La CRE recommande qu'un portail commun à tous les GRD-ELD soit mis en place sans délai afin de réunir les conditions propices au développement de la concurrence sur le territoire des ELD d'électricité.

Ce portail devra s'aligner sur les pratiques en vigueur sur le reste du territoire national afin de faciliter l'adaptation des SI des fournisseurs. Des orientations quant au cahier des charges du portail fournisseur sont présentées en annexe de la présente délibération. Pour être éligible au mécanisme de financement proposé ci-dessus, le portail devra respecter ce cahier des charges.

Les deux mesures de financement proposées précédemment permettront à tous les GRD-ELD de disposer des moyens financiers pour assurer leur part du développement du portail commun. Un calendrier et un budget de développement et de mise en œuvre de ce portail commun devront être présentés à la CRE avant la fin de l'année 2021.

Recommandation de la CRE concernant les GRD-ELD en gaz

En gaz, les deux ELD de plus de 100 000 clients disposent déjà de portails proposant des webservices aux fournisseurs, mais avec des interfaces sensiblement différentes de ceux de GRDF. La CRE salue à ce titre l'initiative de R-GDS de s'aligner sur les webservices de GRDF dès 2021 à l'occasion du changement de son SI. Une telle initiative contribue à l'harmonisation des systèmes d'information des GRD, et va dans le sens des recommandations de la CRE. La CRE recommande aux autres GRD-ELD de faire converger ses webservices sur un modèle commun avec ceux de GRDF.

Les GRD-ELD gazières ont proposé à la CRE la constitution d'un GT spécifique commun avec GRDF ou combiné avec le GTo SI GRD pour l'électricité, de manière à harmoniser les procédures liées à l'accès aux SI et les formats de flux. La CRE considère, qu'en gaz comme en électricité, les portails communs sont le meilleur outil pour faciliter l'entrée des fournisseurs alternatifs sur les zones ELD. C'est pourquoi elle recommande aux GRD-ELD gazières de développer un projet de portail commun. Le projet de développement d'un portail commun pourra s'inspirer des efforts de mutualisation menés pour les projets de déploiement de compteurs intelligents⁷.

⁷ Délibération de la CRE du 28 mai 2020 portant orientation sur la mutualisation du déploiement des projets de comptage évolué de gaz naturel sur le territoire des entreprises locales de distribution de gaz naturel.

3.2 Mesures portant sur les demandes en masse

État des lieux des demandes en masse proposées par les grandes ELD

Pour effectuer un grand nombre d'opérations, telles que des changements de fournisseur à la suite d'un appel d'offres sur de nombreux sites, les fournisseurs ont recours aux demandes dites « en masse » et adressent au GRD un fichier destiné à un traitement automatisé comprenant la série des demandes. Les demandes en masse sont particulièrement utiles pour les prestations ne nécessitant pas d'intervention du GRD, telles qu'un changement de fournisseur ou un changement de structure tarifaire ou de formule tarifaire d'acheminement. Chez les GRD proposant déjà des webservices, ces traitements « en masse » sont simples à implémenter, car il suffit de mettre en place une boucle qui appelle les services unitaires pour chaque ligne du fichier déposé par le fournisseur.

A ce jour, seulement trois grandes ELD proposent des demandes en masse aux fournisseurs.

Tableau 3: GRD-ELD proposant des demandes en masse, et canaux possibles

	SER	SRD	URM	Gérédis	Greenalp	R-GDS	Régaz
Électricité	Non	Via serveur SFTP	Non	Non	Non		
Gaz						Envoi par courriel/ via serveur SFTP	Envoi par courriel/ via serveur SFTP

Recommandation de la CRE concernant les ELD en électricité et en gaz

La mise en place des webservices et de portails communs cités précédemment résoudra les problèmes de demandes en masse.

Même en l'absence de webservices, ce qui est le cas de quatre GRD-ELD d'électricité, il est nécessaire de permettre aux fournisseurs d'effectuer des demandes en masse, ce qui n'est pas le cas pour tous les GRD-ELD aujourd'hui. La CRE demande aux GRD-ELD de plus de 100 000 clients qui ne l'auraient pas encore fait de mettre sans délai à disposition des fournisseurs des canaux sécurisés (SFTP/FTP) permettant les demandes en masse.

3.3 Mesures portant sur les formats des flux

Etat des lieux en électricité

En zone de desserte d'Enedis, pour activer, gérer et résilier la fourniture de leurs clients, les fournisseurs d'électricité utilisent des flux de quatre types (relève, facturation, affaire et contractuel) transmis par le GRD.

Les GRD-ELD proposent moins de flux qu'Enedis, et sous des formats différents d'un GRD-ELD à l'autre, contraignant les fournisseurs à s'adapter aux usages de chaque GRD-ELD. Certaines grandes ELD suivent le même format qu'Enedis, mais parfois avec un décalage de version : les flux disponibles chez les GRD des ELD concernées sont ceux qui étaient disponibles quelques mois ou années auparavant chez Enedis.

Un GTo⁸ SI GRD a été créé pour harmoniser les formats des principaux flux entre GRD. A ce jour, trois flux de relève communs (R15⁹, R17¹⁰, R151¹¹), et un flux contractuel C15¹² ont été officiellement validés. Le flux commun R4C¹³ est en instance de validation.

Les principaux éditeurs ont communiqué des calendriers de mise à disposition des flux communs, mais les GRD n'ont pas donné, à ce stade, de date d'activation de ces flux pour les fournisseurs. Bien que validés, ces flux ne sont pas encore utilisés par la plupart des GRD-ELD.

⁸ Groupe de Travail Opérationnel « Systèmes d'information » des gestionnaires de réseaux de distribution.

⁹ R15 : flux de relève des clients soutirage BT inf 36 (anciens et nouveaux index par plage temporelle, ainsi que l'énergie consommée par plage)

¹⁰ R17 : flux de relève des clients soutirage HTA et BT sup 36 en contrat unique, destiné au Fournisseur

¹¹ R151 : flux d'index quotidiens et puissances maximales quotidiennes PRM C5

¹² C15 : flux contenant les informations contractuelles

¹³ R4C : flux de courbe de charge pour les segments C2-C4, C5 et P2-P4

D'autre part, seuls quatre flux communs ont été officiellement validés, alors qu'il existe une douzaine de flux à usage du fournisseur sur le segment C5 décrits dans l'annexe 9 du contrat GRD-F Enedis. Les flux à destination des responsables d'équilibre ne font également pas l'objet de travaux d'harmonisation. Afin de continuer ces travaux, les fournisseurs membres du GT GRD-ELD/fournisseurs ont été invités à définir les flux qu'ils souhaitent voir harmonisés en priorité.

Etat des lieux en gaz

L'audit des flux publiés par les ELD gaz réalisé en 2020 montre que Régaz et R-GDS proposent moins de flux que GRDF. Concernant les formats, les flux publiés par serveur FTP ou SFTP sont très majoritairement identiques à ceux de GRDF tandis que les flux publiés par webservices ne le sont pas. Lors de l'audit, Régaz et R-GDS ont tous les deux déclaré avoir initié des travaux d'identification des différences entre les flux GRDF et leurs flux propres, afin d'y remédier.

D'autre part, même si les deux ELD suivent les formats de flux de GRDF, il existe parfois un décalage de version entre les flux ELD et les flux GRDF, car les ELD sont informées des évolutions des flux GRDF en même temps que les fournisseurs. A ce titre, R-GDS a déclaré que le passage à son nouveau logiciel de gestion mi-2021 devrait permettre la mise à jour de l'ensemble des flux sur le modèle de GRDF en même temps. Il conviendra, par ailleurs, que les GRD-ELD soient systématiquement informées à l'avance par GRDF des mises à jour qu'il prévoit.

Recommandations de la CRE pour les ELD électricité

L'harmonisation des flux entre GRD facilite l'adaptation du SI fournisseur vers le SI GRD et réduit le coût d'entrée sur une nouvelle zone de desserte ELD.

La CRE recommande :

- que les GRD-ELD adoptent dans un délai maximal de 6 mois après leur mise à disposition par l'éditeur les flux communs validés dans les instances de concertation placées sous l'égide de la CRE;
- que les travaux du « GTo SI GRD » soient élargis aux flux de facturation et d'affaire, car ce GTo ne traite actuellement que des flux de relève et contractuels. La CRE exige qu'un calendrier de définition et d'adoption par les GRD des flux communs encore inexistant lui soit présenté d'ici la fin de l'année 2021. La CRE demande que les GRD-ELD électricité de moins de 100 000 clients fassent aussi converger leurs flux ;
- qu'un guide générique d'implémentation des flux communs soit élaboré par les GRD et publié dans le cadre du GTo SI GRD avant la fin de l'année 2021, conformément à la demande des acteurs du GT GRD-ELD fournisseurs. Ce guide devra être mis à jour à chaque fois qu'un nouveau flux commun sera défini ;
- que chaque GRD-ELD mette à disposition des fournisseurs sur son portail un guide des flux proposés (communs ou non) et de leur format et mode de transmission possible.

Enfin, il conviendra que l'ensemble des GRD-ELD et Enedis, échangent régulièrement sur les évolutions futures des flux afin que les GRD-ELD puissent disposer du temps nécessaire à leur intégration dans les SI.

Recommandations de la CRE pour les ELD en gaz

R-GDS et Régaz utilisent déjà une dizaine de flux semblables à ceux de GRDF via le canal sécurisé FTP. A la demande des acteurs en GT GRD-ELD fournisseurs, la CRE recommande que le format des flux disponibles par webservices converge vers le format des flux GRDF.

Par ailleurs, la CRE recommande que Régaz et R-GDS rendent disponibles les flux GRDF qu'ils ne publient pas à date.

La CRE demande que les GRD-ELD gaz de moins de 100 000 clients fassent aussi converger leurs flux vers les formats GRDF.

3.4 Harmonisation des procédures

Etats des lieux en électricité et en gaz

Chez certains GRD-ELD, les procédures liées à l'activation ou la résiliation de clients diffèrent des procédures d'Enedis et GRDF. D'après les membres de GT GRD-ELD fournisseurs, il s'agit en particulier des procédures de mise en service (« MES ») et de résiliation à l'initiative du fournisseur (« RIF ») en électricité, et de rattachement et détachement d'un PCE (« Point de Comptage et d'Estimation ») en gaz.

Ces écarts conduisent à des délais d'activation plus longs dans certaines zones, ou à maintenir le PDL¹⁴/PCE plus longtemps dans le périmètre du fournisseur qu'en zone Enedis/GRDF. D'autres légers écarts peuvent exister, mais ces deux procédures concentrent l'attention des fournisseurs.

¹⁴ Point de livraison

Les GRD-ELD non mentionnés dans les tableaux qui suivent appliquent les mêmes procédures qu'Enedis ou GRDF.

Tableau 4 – écarts de procédure entre les ELD électricité et Enedis

GRD	MES	RIF
Enedis	Activation à la date choisie par le fournisseur	La RIF peut avoir lieu alors que le PDL n'est pas coupé
Greenalp	Activation le jour de l'intervention technicien GRD	PDL non communiquant doit être coupé avant la RIF
SRD		PDL non communiquant doit être coupé avant la RIF

Source : Rapport E-Cube

Tableau 5 – écarts de procédure entre les ELD gaz et GRDF

GRD	Activation	Détachement PCE
GRDF	Activation à la date choisie par le fournisseur	Le détachement de PCE peut avoir lieu alors que le PCE n'est pas coupé
R-GDS	Activation le jour de l'intervention technicien GRD	PCE non communiquant doit être coupé avant le détachement fournisseur

Source : Rapport E-Cube

L'impossibilité de sortir du périmètre du fournisseur un site sans qu'il soit coupé contraint les fournisseurs à garder dans leur périmètre des sites ne payant plus leurs factures et pour lesquels les compteurs ne sont pas atteignables sans présence du client. Ce risque contribue à dissuader les fournisseurs d'activer des nouveaux clients sur les zones de desserte de R-GDS, SER et SRD alors qu'il n'existe pas sur les zones desservies par Enedis ou GRDF.

Recommandations de la CRE

La CRE rappelle que les procédures appliquées par Enedis et GRDF sont des procédures concertées et validées au sein des groupes de concertation sous l'égide de la CRE¹⁵. Ces procédures ont vocation à s'appliquer sur l'ensemble du territoire : les GRD-ELD sont donc tenus d'appliquer ces procédures sur leurs territoires.

La CRE demande donc aux GRD-ELD pour lesquels il existerait un écart dans l'application des procédures de modifier leurs catalogues de prestations, de manière à appliquer les procédures approuvées en concertation.

3.5 Autres mesures

Mesures concernant la communication des données des ELD gaz et électricité de taille moyenne

A ce jour, seules les grandes ELD et SICAE Oise communiquent chaque mois à la CRE des données relatives au développement de la concurrence sur leurs territoires. Afin de suivre plus finement la dynamique concurrentielle et les conséquences des mesures que devront mettre en place les ELD, la CRE demande aux ELD entre 10 000 et 100 000 clients de lui communiquer chaque semestre les données suivantes :

- le nombre de sites par catégorie de consommateurs (résidentiels, petits professionnels ou moyens et grands professionnels) ;
- les volumes consommés par catégorie de consommateurs (résidentiels, petits professionnels ou moyens et grands professionnels) ;
- la part de marché du fournisseur historique sur chaque segment, ainsi que les parts de marché de chaque fournisseur présent ;
- la répartition des clients entre offres de marché et TRV

Cette mesure, aussi demandée par les fournisseurs au sein du groupe de travail GRD-ELD/Fournisseurs, concernerait 22 ELD supplémentaires en électricité et 5 en gaz. Au total, la CRE disposera alors d'une vision du développement de la concurrence sur 80% des clients des ELD électricité (1,6 million de sites) et 90% en gaz (440 000 sites).

¹⁵ Groupe de Travail Electricité (GTE) et Groupe de Travail Gaz (GTG)

Mesures concernant la communication des coordonnées des GRD

Les fournisseurs ont fait part de difficultés occasionnelles pour joindre certaines ELD, notamment pour le traitement de problèmes *ad hoc* sur les segments résidentiel et petit professionnel, à la différence du haut de portefeuille sur lequel les fournisseurs jugent bonne la communication directe avec les interlocuteurs des ELD. A l'inverse, les retours à des enquêtes de satisfaction menées dans le cadre des procédures de qualité des GRD de plus de 100 000 clients montrent un bon degré de satisfaction des fournisseurs alternatifs. En conséquence et en accord avec les ELD, la CRE a publié une liste de coordonnées de contact (téléphone et adresse mail) des GRD-ELD dans l'espace adhérents des sites GTE/GTG. Les GRD-ELD seront tenus d'actualiser cette liste en informant la CRE des changements d'interlocuteurs.

La CRE invite les acteurs, notamment les fournisseurs alternatifs, à la contacter à l'adresse surveillance.detailed@cre.fr en cas de difficultés à identifier les interlocuteurs au sein des entités concernées.

Mesure concernant la base de données « points de livraison/adresses »

Au sein du GT GRD-ELD/Fournisseurs, les fournisseurs ont fait part de leur souhait d'avoir accès à un fichier reliant les numéros de « points de livraison » (PDL) à l'adresse sur les zones de desserte des ELD. Cela permettrait de faciliter la consultation et l'identification des points de livraison pour activer de nouveaux clients.

Certains GRD-ELD publient déjà mensuellement cette base de données par serveur FTP ou via le portail IHM ces données (R-GDS, Régaz), ou le feront à partir de 2021 (SER, Greenalp), ce dont la CRE se félicite.

La CRE demande aux ELD de plus de 100 000 clients de mettre à disposition des fournisseurs qui le demandent un tel fichier dans un délai de 3 mois, avec une mise à jour mensuelle.

La CRE recommande aux ELD desservant plus de 10 000 clients de faire de même.

ORIENTATIONS DE LA CRE

La CRE constate que de la situation concurrentielle sur les zones de desserte des ELD en gaz comme en électricité, présente un fort retard de développement, qui est contraire au libre choix, garanti par la loi, par le consommateur de son offre de fourniture, et crée des discriminations territoriales. Les particularités des ELD ne sont pas des arguments à même de justifier une moindre qualité de service offerte aux fournisseurs et *in fine* aux consommateurs.

Les demandes et recommandations figurant dans la présente délibération sont de nature à rendre possible un vrai choix de fournisseur sur les territoires des ELD. Elles portent principalement sur la modernisation et l'harmonisation des systèmes d'information des GRD ELD, et doivent aboutir à la mise en place de portails communs et de demandes en masse selon des formats harmonisés.

La coopération entre ELD est un enjeu clef pour proposer des solutions harmonisées aux fournisseurs et mutualiser les coûts. Les récents projets tels que le déploiement de compteurs communiquant ont prouvé que les GRD ELD sont capables de coopérer efficacement.

La CRE considère que les GRD-ELD ont maintenant une obligation de résultat dans les meilleurs délais. La CRE rappelle que, si les GRD-ELD ne mettent pas en œuvre les demandes et recommandations de la présente délibération, elle a la faculté de saisir autorités compétentes des comportements contraires aux principes du droit de la concurrence qui seraient observés sur le territoire des GRD-ELD concernées.

Synthèse des recommandations

- La CRE recommande qu'un portail commun à tous les GRD-ELD électricité soit mis en place afin de réunir les conditions propices au développement de la concurrence sur le territoire des ELD d'électricité. Ce portail devra s'aligner sur les pratiques en vigueur sur le reste du territoire national afin de faciliter l'adaptation des SI des fournisseurs. Un calendrier et un budget de développement et de mise en œuvre de ce portail commun devront être présentés à la CRE avant la fin de l'année 2021 ;
- La CRE recommande à l'ensemble des GRD-ELD gaz de faire converger leurs webservices sur un modèle commun à ceux de GRDF. Elle leur recommande également de développer un projet de portail commun, dont le calendrier de développement devra aussi être présenté à la CRE avant la fin de l'année 2021 ;
- La CRE demande à l'ensemble des GRD-ELD de plus de 100 000 clients qui ne l'auraient pas encore fait de mettre sans délai à disposition des fournisseurs des canaux sécurisés (SFTP/FTP) permettant les demandes en masse ;
- La CRE recommande l'harmonisation des flux des GRD en gaz comme en électricité ;
- La CRE demande fermement aux GRD-ELD d'appliquer les procédures concertées de la même façon sur l'ensemble du territoire ;
- Enfin la CRE demande de mettre en place des mesures complémentaires de suivi, de mise à jour des coordonnées de contact et concernant les bases d'adresses.

La présente délibération est publiée sur le site Internet de la CRE

Délibéré à Paris, le 10 juin 2021.

Pour la Commission de régulation de l'énergie,

Le Président,

Jean-François CARENCO

ANNEXES

Orientations sur les fonctionnalités qui devront être offertes par le portail fournisseur en électricité et en gaz

Le portail commun fournisseur doit permettre aux fournisseurs d'accéder aux marchés de masse des différentes ELD via un seul jeu de webservices disponibles sur le portail.

La structure du portail doit être en mesure de communiquer avec les différents logiciels des ELD, ainsi que les différentes versions d'un même logiciel. Il doit permettre la gestion des authentifications (fournisseurs et administrateurs) et des profils, et gérer la traçabilité et l'archivage des flux. La grammaire et la cinématique des webservices du portail doivent ressembler, dans la mesure du possible, à celles des webservices d'Enedis.

Il doit prendre en charge les demandes de prestation suivantes des fournisseurs relatives aux clients électricité de puissance inférieure à 36 kVA (segment C5), et aux clients gaz résidentiels.

- Recherche de point de service
- Consultation de point de service
- Mise en service d'un client
- Changement de fournisseur
- Résiliation de contrat
- Modification de contrat
- Consultation d'une affaire
- Prise de rendez-vous
- Annulation et replanification de rendez-vous
- Annulation d'une demande
- Intervention technique ou pour impayé
- Consultation des données de mesure
- Collecte et publication des données de mesure
- Enregistrement de courbe de charge
- Changement d'information client
- Prise en compte d'un calendrier fournisseur (pour le portail électricité seulement)
- Modification d'un calendrier fournisseur (pour le portail électricité seulement)
- Activation d'une période de pointe mobile (pour le portail électricité seulement)
- Consultation des flux (relève dans un premier temps)