

Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 17 juillet 2008 sur les travaux des instances de concertation GTC, GTE, GTG relatifs au fonctionnement du marché de détail de l'électricité et du gaz naturel

Participaient à la séance : Monsieur Philippe de LADOUCKETTE, président, Monsieur Maurice MEDA, vice-président, Monsieur Michel LAPEYRE, vice-président, Monsieur Jean-Paul AGHETTI, Monsieur Eric DYEYRE, Monsieur Hugues HOURDIN, Monsieur Jean-Christophe LE DUIGOU, commissaires.

La Commission de régulation de l'énergie (CRE) a mis en place, dès mai 2005, des instances de concertation réunissant l'ensemble des acteurs concernés par l'ouverture du marché de détail de l'électricité et du gaz : représentants des consommateurs, installateurs, fournisseurs, gestionnaires de réseaux et pouvoirs publics. Ces instances, dénommées GTC (Groupe de Travail Consommateurs), GTE (Groupe de Travail Electricité), et GTG (Groupe de Travail Gaz), ont poursuivi leurs travaux après le 1^{er} juillet 2007. Plus d'une centaine de réunions se sont tenues au cours des douze derniers mois.

Dans sa communication du 27 septembre 2007, la CRE a demandé aux GTC, GTE et GTG de participer à la réalisation d'un retour d'expérience sur les procédures et les dispositifs mis en place. Plus précisément, elle a demandé au GTC de poursuivre ses actions contribuant à renforcer l'information et la protection des consommateurs, d'assurer la concertation autour du projet d'expérimentation, par le gestionnaire de réseau ERDF, d'un système de comptage évolué pour les clients raccordés en basse tension ($\leq 36\text{kVA}$) et d'organiser les réflexions sur l'évolution des systèmes de comptage gaz. En ce qui concerne les GTE et GTG, la priorité a été donnée au suivi du déploiement des systèmes d'information (SI) des gestionnaires de réseaux publics de distribution (GRD), en vue d'une plus grande fluidité des échanges entre les GRD et les fournisseurs.

Un an après le 1^{er} juillet 2007, le retour d'expérience n'a fait apparaître aucun dysfonctionnement majeur. Les règles encadrant les relations entre les GRD et les fournisseurs sont comprises et appliquées par l'ensemble des acteurs, et les adaptations proposées relèvent davantage du processus d'amélioration continue que de la mesure corrective. Pour ce qui est de la relation entre les fournisseurs et leurs clients, des situations de vente sans commande préalable ont été identifiées en électricité. Bien qu'elles restent encore dans des proportions faibles (moins de 1% des sites résidentiels en offre de marché), un retour d'expérience plus détaillé sera réalisé en septembre, afin d'identifier les évolutions éventuelles à apporter à la procédure correspondante. Quelles qu'en soient les conclusions, la CRE sera attentive à ce que ces évolutions n'alourdissent pas les démarches du client.

Par la présente délibération, la CRE dresse l'état des lieux des travaux demandés dans sa communication du 27 septembre 2007 ainsi que des autres travaux menés depuis, fait connaître les décisions qu'elle a prises, et fixe les orientations des travaux des groupes de concertation à compter du 3^{ème} trimestre 2008.

Le référentiel des dispositions en vigueur pour l'ouverture du 1^{er} juillet 2007, publié sur le site de la CRE, a été mis à jour pour tenir compte des évolutions et des nouveautés introduites par les groupes de travail au cours de l'année passée. Il reprend les procédures élaborées dans le cadre des instances de concertation placées sous l'égide de la CRE. Ces procédures sont communément admises, 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 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 > référentiels techniques et contractuels.

Fait à Paris, le 17 juillet 2008

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

Philippe de LADOUCKETTE

1 L'information et la protection des consommateurs

1.1 L'information des consommateurs

La démarche de retour d'expérience adoptée par le GTC et l'évolution du cadre législatif et réglementaire ont mis en lumière le besoin de faire évoluer les fiches descriptives des offres, qui permettent aux fournisseurs de présenter leurs offres aux consommateurs, de façon standardisée :

- le contenu a été recentré sur les éléments différenciant l'offre d'un fournisseur de celle d'un autre ;
- un préambule expliquant l'objectif de la fiche et précisant les conditions de la réversibilité a été ajouté ;
- les mentions sur le tarif de première nécessité, le fonds solidarité logement et le droit de rétractation ont été amendées ;
- les « *fiches standardisées de présentation* » ont été renommées « *fiches descriptives* ».

A l'exception d'Alterna, tous les fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel, proposant une offre nationale à destination des clients finals, ont procédé à la mise à jour des fiches descriptives de leurs offres. Les consommateurs ont accès à ces fiches sur les sites internet des fournisseurs (ou par envoi postal sur simple demande) et depuis la liste des fournisseurs du site energie-info.fr. Ils peuvent ainsi trouver, sur une même page internet, une information pré-contractuelle et tarifaire comparable d'un fournisseur à l'autre.

Le GTC a proposé d'étendre le bénéfice des fiches descriptives, initialement conçues pour les clients résidentiels, aux petits clients professionnels¹, en adaptant le modèle des fiches à ce segment de clientèle. Leur publication est en cours.

Enfin, le GTC a été le lieu d'une réflexion sur les conséquences opérationnelles de la réversibilité instaurée par la loi du 21 janvier 2008, les offres de fourniture d'électricité produite à partir de sources renouvelables et les tarifs sociaux² d'énergie.

1.2 La protection des consommateurs

Diverses actions ont été engagées au sein des instances de concertation en vue de renforcer la protection des consommateurs :

- Les chartes d'engagement des fournisseurs à l'égard des consommateurs professionnels

Les chartes d'engagement, mises en place en 2005, ont fait l'objet de plusieurs évolutions : mise en cohérence entre l'électricité et le gaz naturel, prise en compte des modifications du cadre législatif et réglementaire, renforcement des aspects relatifs à l'information et au traitement des réclamations, engagement des fournisseurs à présenter leurs offres au moyen des fiches descriptives.

Depuis le 11 janvier 2008, en électricité comme en gaz, la quasi-totalité des fournisseurs proposant un contrat unique a signé ces chartes. La connaissance de ces chartes par les clients professionnels progresse, comme le montre l'analyse des réclamations reçues par la CRE.

- Les bonnes pratiques en termes de communication commerciale

Le GTC a élaboré un ensemble de recommandations visant à améliorer le contenu des messages et documents publicitaires élaborés par les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel. Ces recommandations portent sur la nature de l'offre (réglementée ou à prix de marché), la lisibilité du prix pérenne (en dehors d'une éventuelle période promotionnelle) et les conditions de présentation des messages en fonction du média diffusant la publicité. Le GTC procédera au suivi de ces recommandations.

¹ Au sens de la loi du 7 décembre 2006, c'est-à-dire les clients non résidentiels raccordés en basse tension ≤ 36 kVA pour l'électricité, consommant moins de 30 000 kWh par an pour le gaz.

² Tarif de première nécessité pour l'électricité, tarif spécial de solidarité pour le gaz naturel

- L'encadrement des cas d'erreur et des situations d'exception

Les associations de consommateurs ont été régulièrement consultées sur les procédures, définies en GTE et en GTG, permettant aux consommateurs victimes d'erreurs ou d'abus (erreur sur la référence technique d'un site, vente sans commande préalable, ...) de revenir de façon simple et sans frais à leur situation initiale, ou permettant de résoudre les situations d'exception (client ayant omis de choisir un fournisseur, dysfonctionnement du compteur, ...).

En électricité, un premier retour d'expérience sur la procédure de « *vente sans commande préalable* », montre que le nombre de cas connaît une forte augmentation depuis le début du deuxième trimestre 2008, tout en restant à un niveau relativement faible (entre 0,5 et 1 % du nombre de clients titulaires d'une offre au prix de marché). Cet accroissement provoque un allongement des délais de traitement. En gaz, le nombre de cas de vente sans commande préalable est très faible.

La CRE rappelle aux fournisseurs l'importance de fournir aux consommateurs toutes les informations nécessaires au choix éclairé d'une offre, en particulier celles prévues par la section 12 du Code de la consommation, relative à la protection du consommateur d'électricité et de gaz naturel, et de mettre en place toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de leur plein consentement. Par ailleurs, afin que cette procédure conserve son caractère exceptionnel, la CRE demande que le périmètre d'application de la procédure « vente sans commande préalable » soit clairement décrit.

Au 2nd semestre 2008, un retour d'expérience devra permettre, sur la base d'éléments de volumétrie précis, d'alimenter la réflexion sur une éventuelle évolution de la procédure. **La CRE sera attentive à ce que cette évolution n'alourdisse pas les démarches du client.**

En gaz, le retour d'expérience effectué a permis de s'accorder sur les dispositions suivantes :

- la procédure « *client consommant sans fournisseur* » a été adaptée pour mieux correspondre aux pratiques opérationnelles des GRD en gaz : en cas d'absence du client lors de l'intervention du GRD, 48h supplémentaires lui sont accordées pour trouver un fournisseur, avant de déclencher la procédure de coupure de gaz ;
- une nouvelle procédure de « *contrats non jointifs* » a été créée. Elle encadre la situation d'un client dont le contrat de fourniture arrive à échéance et qui n'a pas pris les dispositions nécessaires pour que le contrat suivant (avec un nouveau fournisseur) démarre au plus tard au terme de l'ancien. Cette procédure vise à prévenir les litiges entre les fournisseurs et les clients pendant l'intervalle de temps qui sépare les deux contrats.

Comme demandé par la CRE dans sa communication du 27 septembre 2007, les modalités de « *correction de mise en service et de résiliation* » dans le cas d'une erreur sur la référence technique du point ont été décrites : les corrections sont, dans la mesure du possible, effectuées sur la base d'un index utilisé à la date de l'erreur. *En gaz*, les principes de « *redressement des erreurs de comptage* » ont été définis pour l'ensemble des clients et sont cohérents avec ceux appliqués en électricité.

Les GRD n'ont mis en place aucun indicateur de suivi des procédures d'exception pour le 1^{er} juillet 2008. La CRE demande aux GRD d'étudier la faisabilité de publier, en électricité comme en gaz, des statistiques relatives à l'utilisation de ces procédures, d'ici fin 2008.

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

Le gestionnaire de réseau de distribution GrDF a annoncé le report à fin 2008 de la mise en place d'un numéro d'appel « *Sécurité dépannage* » national unique. Les autres GRD n'ont pas étudié les moyens d'adopter ce même numéro.

La CRE rappelle que la mise en place d'un numéro d'appel « Sécurité dépannage » unique sur l'ensemble du territoire de GrDF a fait l'objet de plusieurs demandes antérieures³. Elle réitère sa demande auprès des autres GRD d'étudier la faisabilité d'adopter le même numéro d'appel « Sécurité dépannage » que celui de GrDF, une fois que celui aura été mis en place par GrDF, fin 2008.

³ Communications des 14/09/2006 et 27/09/2007

2 *Le cadre contractuel*

La concertation sur les évolutions du cadre contractuel s'est poursuivie dans les deux énergies. *En gaz*, comme demandé par la CRE dans sa communication du 27 septembre 2007, GrDF publie depuis début 2008 des indicateurs de qualité de service à destination des fournisseurs.

2.1 **L'évolution des contrats d'utilisation des réseaux**

- Le contrat GRD-F en électricité

En électricité, la version du contrat GRD-F élaborée par ERDF pour l'ouverture des marchés a fait l'objet de critiques fortes de la part de certains fournisseurs. Elles ont porté principalement sur la nature des engagements du GRD et le régime juridique du contrat, dont découlent l'organisation des relations et la répartition des responsabilités entre le client, son fournisseur et le GRD, dans le cadre du contrat unique.

La concertation intervenue au 1^{er} semestre 2007 n'ayant pas permis d'aboutir à un compromis, la plupart des fournisseurs actifs sur le marché de masse ont refusé de signer le contrat GRD-F. Quatre d'entre eux ont saisi le CoRDIS⁴.

Dans sa décision du 7 avril 2008, le CoRDIS a notamment défini que « *les stipulations du contrat GRD-F, partie intégrante du contrat unique, doivent permettre que le client final engage directement la responsabilité contractuelle des gestionnaires de réseau [...] et qu'ERDF ne pourrait s'exonérer de sa responsabilité alors même que le préjudice subit par le fournisseur aurait pour origine un manquement d'ERDF à ses obligations* ». Le CoRDIS en a déduit que le contrat GRD-F créait nécessairement une relation contractuelle directe entre le gestionnaire de réseau et le client final permettant à ce dernier de bénéficier des mêmes droits et obligations que s'il avait conclu un contrat d'accès au réseau ou avait conservé un contrat au tarif réglementé.

La prise en compte de ces dispositions par ERDF a donné lieu à une nouvelle version du contrat GRD-F.

Le CoRDIS a par ailleurs renvoyé l'instruction de certains points aux instances de concertation (l'amélioration de la présentation du référentiel clientèle, l'identification claire dans un document des obligations d'ERDF à l'égard du client et la fixation d'un délai raisonnable de déclaration de la réclamation du client). Celle-ci est assurée au sein du GTE, avec une information des associations de consommateurs par le biais du GTC.

- Le contrat d'acheminement distribution (CAD) en gaz

En gaz, fin 2007, tous les fournisseurs ont signé avec GrDF la nouvelle version du Contrat d'Acheminement Distribution (CAD), intégrant les dispositions relatives à l'ouverture des marchés aux clients résidentiels.

Pour répondre à la demande de certains fournisseurs, qui souhaitaient que les différentes catégories de prestations soient clarifiées, GrDF a établi début 2008 un avenant modificatif à ce contrat. Le retour d'expérience mené mi-2008 n'a identifié aucune difficulté majeure dans l'application du contrat, mais GrDF a intégré un certain nombre d'évolutions pour tenir compte des conséquences du dernier tarif d'accès des tiers au réseau de distribution (ATRD3) et des nouvelles procédures définies en GTG.

Les autres ELD adaptent également leurs CAD en cohérence avec celui de GrDF.

2.2 **L'évolution des catalogues des prestations des GRD**

En électricité, le catalogue rassemble plusieurs types de prestations sans distinguer leur régime juridique. Certaines prestations ne sont pas encadrées par la réglementation, mais font l'objet d'échanges en groupes de travail.

Les principales évolutions du catalogue des prestations en électricité concernent les raccordements, compte tenu de la mise en place des barèmes qui s'y rapportent. Ainsi, conformément à l'article 18 de la loi du 10 février 2000 et à l'arrêté du 28 août 2007, le contenu et le prix des prestations relatives aux raccordements seront désormais décrits dans un « *barème de facturation des opérations de raccordement* ».

⁴ Comité de règlement des différends et des sanctions de la CRE, créé par la loi du 7 décembre 2006, pour traiter de toute question relative à l'accès et à l'utilisation des réseaux publics d'électricité et de gaz naturel.

Néanmoins, la plupart des GRD (notamment ERDF) souhaitent que leur catalogue conserve la mention des prestations de raccordement, avec un renvoi vers leur barème de facturation des opérations de raccordement. En tout état de cause, les catalogues des prestations des GRD devront être mis à jour en cohérence avec le calendrier de mise en œuvre des barèmes de facturation des opérations de raccordement, dès que ces derniers seront publiés.

En électricité, conformément à la demande de la CRE dans sa communication du 27 septembre 2007, une nouvelle procédure de traitement des cas de *branchements provisoires* a été définie, permettant de concilier une mise en service quasi-instantanée avec le choix d'un fournisseur par le client. ERDF a par ailleurs mis en place les dispositions nécessaires pour recueillir les déclarations des fournisseurs qui souhaitent proposer une offre dédiée aux branchements provisoires. A ce jour, aucun fournisseur alternatif ne s'est manifesté.

En gaz, le catalogue des prestations de GrDF a été mis à jour au 1^{er} juillet 2008, pour prendre en compte, d'une part, les dispositions du tarif ATRD3 (en particulier, la possibilité pour les fournisseurs de demander à GrDF de les indemniser en cas de rendez-vous non tenu), et d'autre part, la mise en place d'une procédure de rétablissement en urgence. Cette procédure, qui permet aux clients à relève semestrielle d'être mis en service plus rapidement que le délai standard de 5 jours, a donné lieu à la création des deux prestations suivantes :

- une option « *express* », en 48 heures ouvrées, qui s'applique dans des conditions analogues à celles déjà offertes en électricité ;
- une prestation de rétablissement en urgence (garantie dans la journée pour les demandes transmises à GrDF avant 21 heures). Si le client doit être rétabli en urgence du fait d'une erreur du GRD, la prestation n'est pas facturée.

Attentive à la cohérence des dispositions prises dans les deux énergies et conformément aux dispositions qui lui sont dévolues par l'article 4-III de la loi du 10 février 2000, la CRE va proposer aux ministres chargés de l'économie et de l'énergie la création d'une prestation de rétablissement en urgence en électricité. La procédure de rétablissement en urgence devra intégrer, en électricité, des dispositions similaires à celles qui sont prévues en gaz.

3 L'évolution des règles encadrant les relations entre les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux

3.1 Les procédures courantes

Conformément à la délibération de la CRE du 27 septembre 2007, un retour d'expérience de l'ensemble des procédures mises en place pour l'ouverture des marchés a été effectué par les instances de concertation. *En électricité comme en gaz*, il n'a fait apparaître aucun dysfonctionnement majeur. Les procédures décrites ci-après ont cependant été ajustées, en réponse à une demande de la CRE ou pour tenir compte de certaines contraintes réglementaires.

- La mise en service

En électricité, conformément à la communication de la CRE du 27 septembre 2007, une procédure permettant la mise en service d'un site résilié avec alimentation maintenue sur la base d'un index auto-relevé a été proposée dans le cadre de la concertation.

La CRE demande que la procédure de mise en service d'un site résilié avec alimentation maintenue sur la base d'un auto-relevé en électricité soit finalisée en septembre 2008, pour une mise en œuvre dans le SI d'ERDF mi-2009.

- La résiliation

En électricité, la communication du 27 septembre demandait que la procédure de résiliation à l'initiative du fournisseur soit assouplie afin de réduire le délai entre la demande du fournisseur et la date d'effet de la résiliation. Compte tenu des impacts de la mise en place, en juin 2008, du changement de fournisseur au fil de l'eau pour cette procédure, l'analyse demandée a été reportée au 2^{ème} semestre 2008.

La CRE demande que, avant fin 2008, la procédure de résiliation à l'initiative du fournisseur soit revue pour réduire le délai entre la demande du fournisseur et la date d'effet de la résiliation. A cette même échéance, la mise en œuvre de la nouvelle procédure de résiliation à l'initiative du fournisseur dans les SI des GRD devra également avoir été planifiée.

- Le changement de fournisseur

En électricité, la CRE constate que les changements de fournisseur s'effectuent rarement sur la base d'un auto-relevé. Dès sa communication du 10 janvier 2006, la CRE avait indiqué que cette modalité était à privilégier, dans la mesure où elle favorise une meilleure fiabilisation des index. **La CRE encourage les fournisseurs d'électricité à utiliser davantage, lors des demandes de changement de fournisseur, l'auto-relevé transmis par leurs clients.**

En gaz, l'obligation de notifier la résiliation en cas de changement de fournisseur, initialement prévue pour les clients professionnels restés au tarif réglementé, a été supprimée de la procédure, afin de tenir compte d'une obligation légale non prise en compte jusqu'alors (article 3 de la loi du 3 janvier 2003 modifié par la loi du 7 décembre 2006, qui prévoit que « [...] le contrat de fourniture [...] conclu à un prix réglementé est résilié de plein droit [...]).

- L'estimation des consommations

La précision des estimations de consommation est un sujet de préoccupation majeur pour l'ensemble des acteurs, compte tenu de ses impacts en termes de facturation.

En électricité, seuls quelques GRD, dont ERDF, ont publié leurs méthodes de calcul d'index estimé et de contrôle des auto-relevés des clients.

En gaz, GrDF a mis à la disposition des fournisseurs une note expliquant sa méthode de détermination des énergies. Le coefficient thermique à publier par les fournisseurs sur leurs factures de consommations estimées a été défini : il s'agit du coefficient connu le plus récent (transmis par le GRD avec la dernière relève réelle) ou, à défaut (cas d'un PCE nouvellement rattaché), du coefficient égal à la moyenne annuelle nationale publié par GrDF.

Attentive au souhait des acteurs d'une plus grande transparence sur les modalités de calcul des consommations estimées, la CRE réitère sa demande que tous les GRD publient leurs méthodes de calcul d'index estimé et de contrôle des auto-relevés.

- Le raccordement en gaz

En gaz, le retour d'expérience établi par GrDF auprès de ses agents montre que les procédures de raccordement sont globalement comprises et appliquées, mais que la phase d'accompagnement de certaines procédures plus complexes (raccordement collectif) doit se poursuivre.

Depuis le 1^{er} juillet 2007, les fournisseurs peuvent transmettre à GrDF des demandes de raccordement pour le compte de leurs clients résidentiels par l'intermédiaire du portail SIAG (Système d'Information de l'Accès au Gaz). Une nouvelle version de ce portail, comportant de nouvelles fonctionnalités (demandes de raccordement sur le marché non résidentiel, suivi d'affaires,...), a été mise en ligne fin juin 2008. Depuis cette date, les clients et les installateurs disposent également d'un portail dédié pour transmettre et gérer leurs demandes de raccordement.

3.2 Les informations sur les sites desservis

En électricité, compte tenu des volumes d'échanges croissants entre les acteurs, les fournisseurs ont demandé à ERDF d'étudier la possibilité d'une mise à disposition automatisée des numéros de PDL de leurs clients, lorsque ceux-ci ne sont pas en mesure de le leur fournir. ERDF a transmis début janvier 2008 aux fournisseurs un CD-ROM contenant la liste, mise à jour semestriellement, de tous les PDL présents sur son territoire.

Considérant que cette disposition ne répond que partiellement aux besoins des fournisseurs, la CRE demande à ERDF d'élaborer, en concertation avec ceux-ci, une solution permettant d'accéder de façon automatisée aux numéros de PDL, associés aux adresses complètes, de leurs clients, pour un déploiement dans son SI avant fin 2008. Dans l'attente de ce déploiement, la CRE demande à ERDF d'étudier les conditions dans lesquelles les horaires d'ouverture de l'accueil téléphonique pour les fournisseurs pourraient être étendus.

En gaz, GrDF a communiqué la liste de ses numéros de PCE aux fournisseurs fin novembre 2007, conformément à la décision du CoRDIS du 26 septembre 2007. Il leur transmet également chaque trimestre un fichier des opérations de développement de réseau sur son territoire. Conformément à la demande de la CRE dans sa communication du 27 septembre 2007, les principales ELD en gaz ont publié la liste de leurs rues canalisées dans un format exploitable par les fournisseurs. En complément, certaines ELD ont accepté de communiquer la liste des PCE de leurs territoires aux fournisseurs qui en feraient la demande.

4 Le profilage et la reconstitution des flux

4.1 En électricité

- Le profilage

Comme demandé par la CRE dans sa communication du 27 septembre 2007, les acteurs ont défini un dispositif de gestion de la gamme des profils existants, comprenant un logigramme de décision basé sur des critères quantitatifs et qualitatifs, qui permet d'orienter les choix en termes d'évolution des profils.

Ils ont également élaboré un dispositif de gouvernance du profilage au sein duquel la CRE assure un rôle d'approbation, pour toute question portant sur l'évolution du système de profilage. Ce pouvoir s'exerce dans le cadre des missions confiées à la CRE par l'article 15-IV de la loi du 10 février 2000, relatif à l'approbation des règles relatives au dispositif de responsable d'équilibre.

La délibération de la CRE du 5 juillet 2007 demandait à ERDF de planifier, en concertation avec les acteurs, la fin de l'utilisation des adaptations techniques ENT3S et ENT5S. Dans ce sens, ERDF a annoncé que la convergence des profils ENT3/ENT3S et ENT5/ENT5S sera mise en œuvre avec le deuxième palier du SI Syclade, mais n'a pas précisé de date.

La CRE demande à ERDF de mettre en œuvre les actions nécessaires pour ne plus utiliser les adaptations techniques ENT3S et ENT5S, à compter du 1^{er} juillet 2011.

En réponse à la demande des acteurs, ERDF a proposé des solutions pour éviter la génération de facteurs d'usage nuls, lors des changements de postes horo-saisonniers, dans le cas des clients profilés ENT3 et ENT5. Une méthode transitoire sera mise en place à partir de mars 2009, dans l'attente de la solution définitive qui sera déployée dans le cadre du SI Syclade. Les acteurs estiment que la solution transitoire est trop tardive et ne permettra pas de corriger les erreurs engendrées par les changements de postes horo-saisonniers de fin 2008.

La CRE demande à ERDF de neutraliser, au plus tard pour le calcul des écarts d'octobre 2008, les impacts causés par l'application de facteurs d'usage nuls induits aux profils ENT3 et ENT5.

- La reconstitution des flux

Le retour d'expérience a mis en évidence que certains GRD des ELD n'appliquaient pas les procédures élaborées en concertation avec les acteurs et décrites dans les règles relatives au dispositif de responsable d'équilibre. **La CRE demande aux GRD qui n'appliquent pas les procédures décrites dans les règles relatives au dispositif de responsable d'équilibre de présenter aux acteurs, avant fin 2008, leur calendrier de mise en conformité avec les règles établies nationalement.**

Comme demandé par la CRE dans sa communication du 27 septembre 2007, la structure cible d'une facture rectificative a été définie. Cependant, les discussions n'ont pas permis d'arriver à un consensus sur leur méthode de traitement en reconstitution des flux.

La CRE demande aux GRD :

- **de mettre en place un dispositif permettant d'intégrer, au plus tôt, les factures rectificatives non issues de fraudes et d'erreur de comptage aux données transmises à RTE pour le calcul des écarts ou les révisions du calcul des écarts ;**
- **de poursuivre leurs actions de réduction du nombre de factures rectificatives émises suite à une erreur de relève, et de présenter régulièrement les résultats en GTO « relève ».**

4.2 En gaz

- Le profilage

Les études menées par GrDF, à la demande des acteurs, n'ont pas confirmé la pertinence de créer un profil spécifique pour les clients professionnels à relève semestrielle, ni de regrouper certains profils de clients à relève mensuelle. D'autres évolutions nécessitent d'être approfondies et sont en cours d'instruction. Un outil de simulation des évolutions des profils est en cours de développement et devrait être disponible en octobre 2008.

Depuis le 1^{er} avril 2008, les modalités d'« affectation/changement de CAR (Consommation Annuelle de Référence) et profils pour les clients distribution » ont été modifiées : les CAR des PCE à relève semestrielle sont, depuis avril 2008, mises à jour en tenant compte d'un terme de correction climatique glissant selon le mois de relève.

- L'acheminement et l'allocation des quantités

Conformément à la demande de la CRE dans sa communication du 27 septembre 2007, le GTG a continué à travailler à l'amélioration du système d'allocations :

- une méthode de prévision, permettant aux expéditeurs de disposer d'informations fiables pour prévoir la consommation des clients de leur portefeuille, basée sur des modèles statistiques et sur l'estimation des consommations des clients profilés, a fait l'objet d'études complémentaires de la part de GRTgaz et de GrDF ;
- après analyse, la suppression des calculs d'allocations à une maille PITD et la restitution de ces calculs à une maille plus globale (ZET ou station météo) ont finalement été écartées ;
- les procédures d'« allocation des quantités » et de « souscriptions normalisées » ont été adaptées pour prendre en compte l'achat de ses pertes et différences diverses sur le marché par GrDF depuis le 1^{er} juillet 2008.

Enfin, la qualité des allocations ne s'étant pas suffisamment améliorée depuis le 1^{er} juillet 2007, les gestionnaires de réseaux de transport ont accepté de prolonger la procédure de dépenalisation sur la base d'un coefficient de calage k2 de référence jusqu'au 30 juin 2009.

5 Les systèmes d'information

5.1 Les principaux GRD

- Le SI d'ERDF

Les deux paliers d'évolution du système d'information d'ERDF, en janvier et en juin 2008, ont permis de prendre en compte certaines dispositions prévues pour le 1^{er} juillet 2007 ou dans des textes réglementaires, et d'automatiser plus largement les procédures, comme illustré ci-après.

Conformément à la demande de la CRE dans sa communication du 10 janvier 2006, le changement de fournisseur au fil de l'eau est possible en électricité depuis juin 2008, comme c'était déjà le cas en gaz. Pour permettre aux fournisseurs d'adapter leurs SI, le changement de fournisseur « à date fixe » sera maintenu de façon transitoire.

Les procédures de « correction de changement de fournisseur » ont été automatisées. La CRE regrette cependant que la correction puisse être effectuée, au choix, par le biais d'un autre changement de fournisseur ou d'une mise en service. La CRE rappelle que la mise en service avait été privilégiée compte tenu de son délai court de réalisation, afin que le client victime de l'erreur soit rétabli dans sa situation initiale rapidement. **La CRE demande à ERDF de mettre en œuvre les moyens nécessaires pour que les fonctionnalités de son SI soient conformes à la procédure de « correction de changement de fournisseur suite à erreur de PDL » définie en concertation, dès fin 2008.**

Le décret du 27 novembre 2007, modifiant le décret du 16 juillet 2001 relatif aux informations commercialement sensibles, précise le type d'informations dont la confidentialité doit être préservée par les GRD, et les conditions dans lesquelles un fournisseur peut accéder aux données des clients. ERDF a fait évoluer la fonction « Accès aux données en contrat conclu » dans son SI de façon à la mettre en conformité avec les dispositions de ce décret. **La CRE estime que certaines modalités mises en œuvre par ERDF dans son SI sont incomplètes au regard des termes dudit décret et demande à ERDF de donner accès à l'historique des puissances souscrites et des données de consommation, au-delà du contrat en cours, pour les clients résidentiels.**

Conformément aux demandes de la CRE dans sa communication du 27 septembre 2007, les fournisseurs peuvent modifier le typage « PRO/PART » de leurs clients à l'occasion du changement de fournisseur. Ils peuvent également synchroniser de façon automatisée les interventions bi-énergies effectuées au domicile d'un client. Enfin, ils peuvent fiabiliser les demandes de changement de formule tarifaire d'acheminement grâce aux auto-relevés transmis par leurs clients.

Conformément à la communication de la CRE du 8 février 2007 relative au SI d'ERDF, une réflexion concernant la mise en œuvre d'une procédure d'accès unique au portail SGE d'ERDF a été amorcée. **La CRE demande que la solution qui sera retenue pour offrir aux fournisseurs un canal d'accès unique à SGE leur permette *a minima* de s'affranchir de l'utilisation de supports physiques d'authentification.**

- Le SI de GrDF

Conformément à la demande de la CRE dans sa communication du 27 septembre 2007, les fournisseurs sont mieux associés à la conception des nouvelles versions d'OMEGA grâce à la mise en place d'un processus de gestion et de hiérarchisation des demandes d'évolution en fonction des priorités. Malgré cette avancée, les fournisseurs estiment que leurs besoins d'évolution ont été insuffisamment pris en compte par GrDF dans les nouvelles versions d'OMEGA.

Par ailleurs, un an après sa mise en production, OMEGA, le système d'information de GrDF, n'a pas encore atteint son rythme de fonctionnement nominal. Les difficultés majeures portent sur l'amélioration des taux et des délais de publication des données de relève, ainsi que sur la résorption des écarts de périmètres contractuels. Ces dysfonctionnements peuvent empêcher certains fournisseurs de facturer leurs clients pendant plusieurs mois. Bien que GrDF ait mis en place une équipe dédiée à l'amélioration de la qualité des flux, les fournisseurs et la CRE estiment que les objectifs annoncés par GrDF pour fin 2008 ne sont pas suffisamment ambitieux.

Sensible aux problèmes rencontrés par les fournisseurs, et compte-tenu de l'importance des SI des GRD dans le bon fonctionnement des marchés, la CRE a fait réaliser, de mai à juillet 2008, un audit d'OMEGA. Les recommandations issues de cet audit feront l'objet d'une communication de la CRE en septembre 2008.

- La séparation des SI des GRD et des fournisseurs historiques

La CRE constate que les fournisseurs historiques EDF et Gaz de France continuent à accéder directement à certaines applications historiques de GrDF et d'ERDF.

En électricité, la CRE rappelle sa demande à l'attention du fournisseur EDF et du distributeur ERDF, exprimée dans sa communication du 8 février 2007, de « mettre en œuvre les moyens nécessaires pour transférer la totalité des clients aux tarifs réglementés vers le système de gestion clientèle du fournisseur EDF avant juillet 2009 ». Si l'objectif semble atteignable pour les clients professionnels, il est peu probable qu'il puisse l'être pour les clients résidentiels : la CRE note d'ailleurs qu'EDF réalise encore des mises en service via le SI historique DISCO. **La CRE demande à EDF de lui préciser la date de fin du transfert des clients résidentiels vers son nouveau SI.**

En gaz, le SI de Gaz de France, bien que séparé de celui du distributeur, conserve des connexions directes avec les SI historiques de GrDF (SAM et DISCO), pour gérer certains clients restés aux tarifs réglementés, transmettre des demandes de prestations en masse, et accéder aux données de relève de tous les clients du fournisseur Gaz de France. Ce dispositif, qui permet au seul fournisseur historique de bénéficier d'une solution de contournement en cas de dysfonctionnement d'OMEGA, introduit une discrimination vis-à-vis des autres fournisseurs. **La CRE demande à Gaz de France de supprimer, dès septembre 2008, les connexions directes entre son SI et les SI « historiques » de GrDF : le fournisseur Gaz de France devra exclusivement utiliser les mêmes canaux d'accès à OMEGA que les autres fournisseurs, pour transmettre ses demandes de prestations.**

5.2 Les ELD

En électricité comme en gaz, conformément à la communication de la CRE du 27 septembre 2007, les principales ELD ont informé les groupes de concertation des modalités de mise en œuvre des procédures cible dans leurs SI et répondu aux enquêtes organisées par la CRE sur le déploiement de leurs moyens d'échanges avec les fournisseurs. Les résultats de ces enquêtes ont été présentés en GTE et en GTG au 2^{ème} semestre 2007.

En électricité, les spécifications des procédures cible traduites dans les SI de la plupart des ELD, ainsi que les canaux d'échanges utilisés ont été publiés sur le site internet de la CRE. *En gaz*, la grande majorité des ELD qui ont répondu à l'enquête développent des portails, mais peu d'entre eux sont déjà disponibles.

La CRE constate le travail effectué par la plupart des ELD pour donner de la visibilité sur les modalités de mise en œuvre des procédures cible et sur les canaux d'échanges mis à disposition des fournisseurs. **Elle demande aux ELD de poursuivre cette démarche d'information auprès des acteurs, et, à celles qui ont mis en place des flux d'échange automatisés, de publier sur leurs sites internet les guides d'implémentation de ces flux.**

6 Les systèmes de comptage évolués

6.1 Le projet d'ERDF

L'expérimentation d'ERDF porte sur le remplacement de 300 000 compteurs par des compteurs évolués. Le contrat d'achat du système expérimental et des matériels associés sera signé au début de l'été 2008, et devrait déboucher, courant 2010, sur la pose des premiers compteurs. L'expérimentation sera menée sur deux zones géographiques, l'une urbaine et l'autre rurale. Si celle-ci s'avérait concluante, la généralisation interviendrait à partir de 2012, après prise en compte d'un nécessaire retour d'expérience.

Conformément à la communication de la CRE du 6 juin 2007 relative au comptage électrique basse tension de faible puissance ($\leq 36\text{kVA}$), le projet d'ERDF doit être mené en concertation avec les fournisseurs, les représentants de consommateurs et les autres gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité. Deux groupes de travail ont ainsi été constitués, l'un portant sur les fonctionnalités des compteurs AMM (*Automated Meter Management*) du projet ERDF dans le cadre de l'expérimentation, l'autre sur l'analyse d'impact du déploiement des compteurs AMM sur les processus actuels en vue de la phase de généralisation.

ERDF a régulièrement présenté aux acteurs des points d'étape sur son appel d'offres pour l'expérimentation, ainsi que l'impact sur son système d'information. Ce partage d'information a permis de concevoir des actions de communication en commun avec les chambres de commerce et d'industrie sur les zones concernées par l'expérimentation. Les fournisseurs craignent que la similitude entre les identités visuelles d'EDF et d'ERDF ne soit une source de confusion pour les clients et ne conduise EDF à tirer un bénéfice d'image de l'expérimentation conduite par le gestionnaire de réseau ERDF. A ce titre, les fournisseurs se sont déclarés hostiles à la création d'une marque pour le comptage évolué.

ERDF a transmis aux participants un extrait du cahier des charges fonctionnel détaillé de son système de comptage expérimental, et recueilli leurs réactions. Ainsi, la concertation a fait ressortir le besoin d'une alimentation en électricité de la sortie télé-information client (TIC), afin de faciliter la proposition par les fournisseurs de services complémentaires du type « *boîtier énergie* ». ERDF a par ailleurs pris l'engagement de communiquer aux fournisseurs courant 2009 les spécifications techniques de la sortie TIC, afin que ceux-ci puissent concevoir des « *boîtiers énergie* » opérationnels dès la pose des premiers compteurs.

Les travaux du groupe en charge d'analyser les impacts du déploiement d'un système de comptage évolué sur le fonctionnement du marché ont porté sur les domaines suivants : canaux et flux d'échange, processus client - fournisseur, prestations offertes par les GRD, offres tarifaires proposées par les fournisseurs et reconstitution des flux. Les conclusions des travaux de ce groupe constitueront les éléments de cadrage nécessaires à l'instruction technique par les groupes de travail du GTE.

A ce jour, les points de consensus suivants ont émergé :

- l'utilisation des index réels doit être systématique pour les événements clés du parcours client (mise en service, changement de fournisseur, résiliation) ;
- les modalités de reconstitution des flux et le format des « *grilles fournisseurs* » ne doivent pas contraindre les possibilités d'offres tarifaires des fournisseurs ;
- pour gérer la pointe mobile, les fournisseurs doivent pouvoir émettre leurs propres signaux tarifaires la veille pour le lendemain.

La CRE a également mis en place un Comité de contrôle, chargé d'évaluer l'adéquation du projet d'ERDF avec les orientations définies dans sa communication du 6 juin 2007. Les travaux menés dans le cadre du GTC, portant sur les systèmes de comptage évolués en électricité, font l'objet d'un compte-rendu périodique à ce comité. À l'issue de l'expérimentation, la CRE précisera les conditions de la généralisation de la mise en place des compteurs évolués à l'ensemble du territoire, en fonction du retour d'expérience.

6.2 Les travaux menés en gaz

En complément des demandes de la CRE du 27 septembre 2007, divers éléments (directive 2006/32 relative à l'efficacité énergétique, expérimentation d'ERDF, 3^{ème} « paquet » énergie en préparation, travaux du groupe des régulateurs européens de l'énergie) ont suscité l'extension au gaz naturel de la réflexion menée en électricité sur le comptage évolué.

GrDF a lancé des expérimentations sur plusieurs segments de clientèle :

- pour le segment de clientèle industriel/tertiaire, GrDF teste une solution de télé-relevé des compteurs ;
- pour les clients résidentiels en habitat collectif, GrDF teste des modalités de généralisation du télé-report, évolutif vers le télé-relevé.

Ces expérimentations, dont le suivi sera assuré en concertation au sein du GTC, pourraient déboucher sur une généralisation du télé-relevé.

Adoptant une démarche de concertation semblable à celle retenue pour l'électricité, le GT « *évolution des systèmes de comptage gaz* » a consacré plusieurs réunions à l'expression des besoins des acteurs et à l'exploration de différents scénarios d'évolution du système de comptage de gaz naturel. Ces travaux ont démontré le besoin d'une mesure fine des consommations, d'une publication au moins mensuelle de ces données, et d'un accès local aux informations de consommation.

Compte tenu des impératifs de sécurité liés à l'utilisation du gaz naturel, la fonctionnalité de télégestion (coupure et réalimentation à distance) nécessite une étude d'impacts approfondie. **S'appuyant sur ces travaux, la CRE fixera les conditions auxquelles devront répondre les systèmes de comptage évolués en gaz.**

7 L'organisation des instances de concertation

7.1 L'organisation des instances de concertation pour le second semestre 2008

Les compétences des groupes de travail resteront les mêmes au 2^{ème} semestre 2008. En effet, la priorité reste donnée à l'approfondissement du retour d'expérience sur les procédures, à la finalisation des travaux déjà engagés et, pour l'électricité, à l'instruction technique des éléments de cadrage définis par le GTC, par le biais de ses groupes sur le comptage évolué. A ce titre, les trois instances plénières GTC, GTE et GTG sont maintenues et se réuniront à un rythme trimestriel.

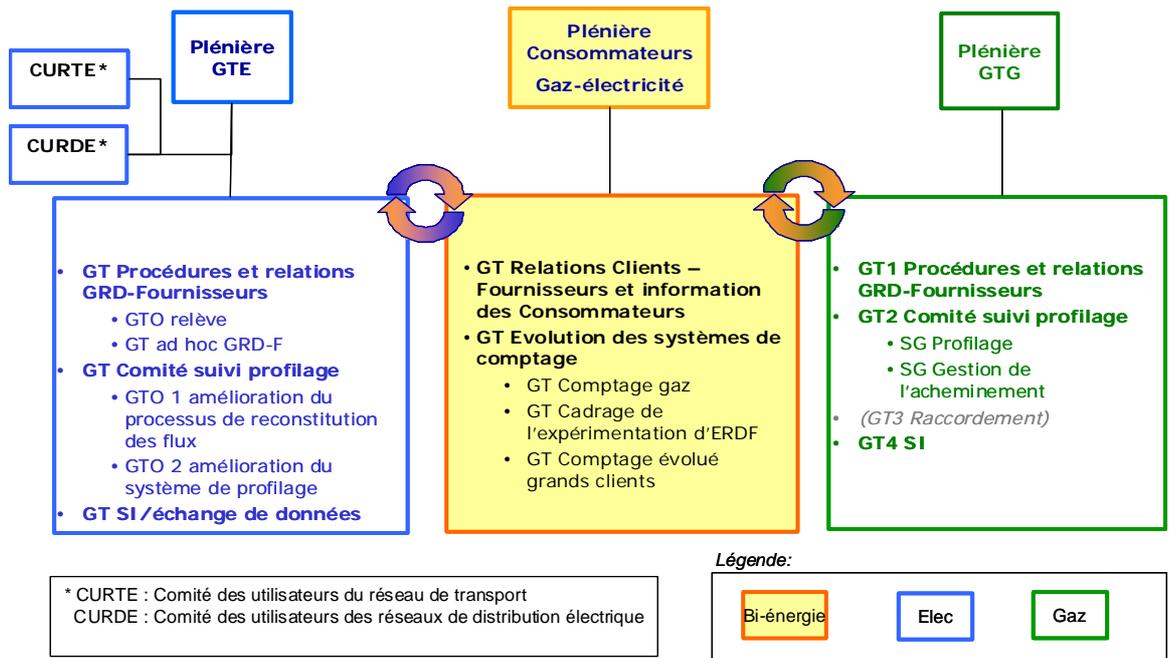
Quelques adaptations sont néanmoins proposées :

- *GTC* : le périmètre de travail du GT « *relations clients professionnels-fournisseurs* » est intégré à celui du GT « *relations clients-fournisseurs et information des consommateurs* ».

Concernant les systèmes de comptage :

- o le GT « *cadrage des services liés à l'AMM* » du projet d'ERDF, devant clore ses travaux en septembre 2008, est remplacé par le GT « *cadrage de l'expérimentation d'ERDF* » ;
- o un nouveau groupe de travail en charge de mener les réflexions sur les systèmes de comptage évolué pour les « *grands clients* » en électricité est créé ;
- *GTE* : un GT ad hoc « *GRD-F* » est constitué pour traiter des points de la décision CoRD*i*S relevant de la concertation ;

- GTG : le GT3 « *raccordement* » est mis en sommeil.

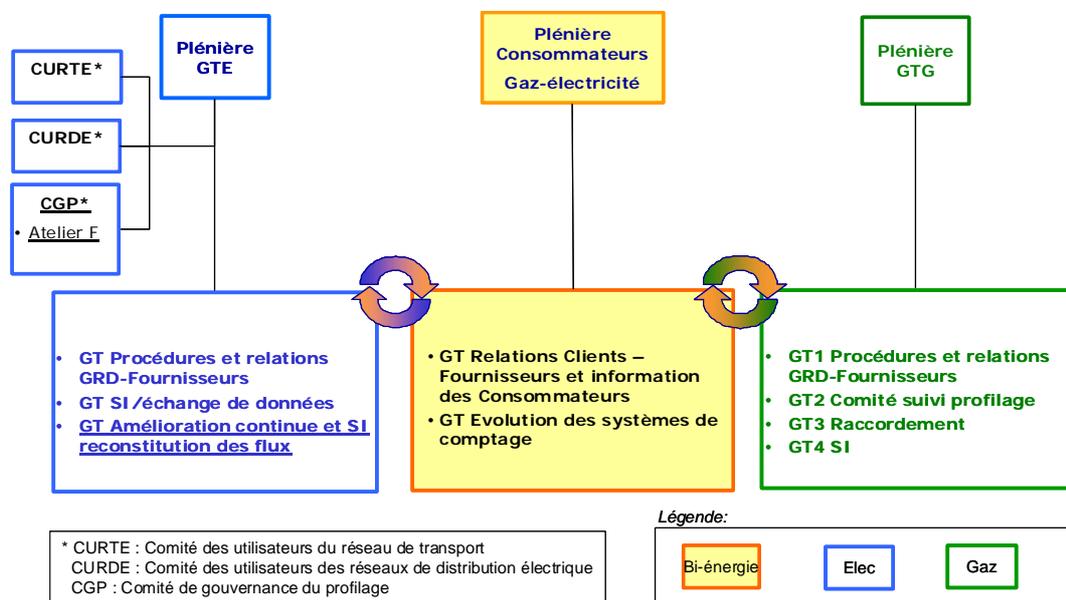


7.2 L'organisation des instances de concertation à compter de 2009

Début 2009, pour tenir compte de la mise en place du nouveau dispositif de gouvernance du profilage en électricité, les modifications suivantes seront apportées au sein du *GTE* :

- le GT « *comité de suivi du profilage* », ainsi que les sous groupes qui lui sont rattachés (GTO2 et GTO1) auront vocation à disparaître ;
- un « *comité de gouvernance du profilage* » (CGP) sera créé afin d'assurer la concertation sur l'évolution du système de profilage. Dans la mesure où les travaux du CGP seront désormais destinés à être transmis par RTE, pour approbation de la CRE, dans le cadre des « *règles relatives au dispositif de responsable d'équilibre* », une information auprès du GTE continuera à être effectuée, mais selon les mêmes modalités que pour les travaux du CURDE et du CURTE ;
- un groupe de travail « *Atelier F* » sera créé, dédié à la rédaction des évolutions du système de profilage en vue de leur intégration dans les « *règles relatives au dispositif de responsable d'équilibre* ». Il sera directement rattaché au CGP ;
- un groupe de travail « *amélioration continue et SI reconstitution des flux* » sera créé, dédié au suivi des performances et à l'amélioration des systèmes d'information utilisés par les GRD pour la reconstitution des flux. Il sera directement rattaché au GTE.

Au sein du *GTG*, le GT3 « *raccordement* » serait de nouveau mobilisé.



8 Les orientations pour les travaux à venir (S2 2008 – S1 2009)

8.1 Le GTC

La plénière GTC continuera d'être le lieu d'information et d'échange entre les acteurs du marché, pour tout sujet d'intérêt pour les consommateurs : évolution des procédures du parcours client et des contrats (GRD-F et CAD), résultats de l'observatoire des marchés ou des enquêtes clients annuelles, traitement des réclamations, actions du médiateur national de l'énergie, etc. La plénière GTC sera régulièrement consultée sur les enjeux client des sujets techniques instruits en GTE et GTG.

- Le GT relations clients-fournisseurs et information des consommateurs

Ce groupe effectuera un suivi des recommandations des bonnes pratiques de communication commerciale et procédera à des retours d'expérience réguliers sur les situations d'exception (vente sans commande préalable, erreur de n° de PDL...).

Il poursuivra sa réflexion sur les conditions de présentation des offres de fourniture d'électricité produite à partir de sources renouvelables, avec pour objectif de définir et de valider les bonnes pratiques pour ce type d'offres.

Un retour adapté pour les consommateurs, sera fait sur les travaux du GT évolution des systèmes de comptage.

Il assurera l'information des consommateurs sur les typologies de réclamations reçues par les différentes structures concernées (DGCCRF, Médiateur national de l'énergie, service energie-info, ...), et élaborera un guide pédagogique, à destination du grand public, présentant les voies de recours possibles en cas de litige.

Le groupe contribuera à l'élaboration du courrier d'information envoyé aux ayants-droits du tarif spécial de solidarité.

En ce qui concerne les clients professionnels, le groupe procédera au suivi des chartes des fournisseurs.

- Le GT évolution des systèmes de comptage

Ce groupe reste le lieu de l'information et de la concertation sur les expérimentations des GRD en matière de systèmes de comptage évolués. Pour l'électricité, ERDF procédera, en concertation, au cadrage des conditions opérationnelles de son expérimentation (impact sur les procédures, conditions d'échange avec les fournisseurs, fonctionnalités mises en œuvre,...), organisera les réflexions pour la mise en place de systèmes de comptage évolués pour les « *grands clients* » et effectuera régulièrement un point d'avancement du projet AMM. Un projet de grille d'évaluation de l'expérimentation d'ERDF, préparé par la CRE, sera soumis au groupe pour avis, afin de préparer un bilan de l'expérimentation fin 2010.

Pour le gaz, le groupe de travail permettra la poursuite de la réflexion sur les scénarios d'évolution des systèmes de comptage de gaz naturel et les fonctionnalités attendues.

La création d'un groupe de travail dédié à la mise en place de systèmes de comptage évolués sur la zone de desserte des ELD pourrait être envisagée.

8.2 Le GTE

- Le GT procédures et relations GRD-Fournisseurs et ses sous-groupes

Le retour d'expérience engagé au cours du 2^{ème} semestre 2007 sera poursuivi et complété, autant que de besoin, par des éléments de volumétrie.

Dans l'objectif d'améliorer la fluidité du fonctionnement des marchés ouverts, les thèmes suivants seront traités de façon prioritaire dès septembre 2008 :

- modalités de mise à disposition automatisée, pour les fournisseurs, des numéros de PDL de leurs clients ;
- mise en cohérence de la procédure « *résiliation à l'initiative du fournisseur* » avec les dispositions définies en gaz ;
- approfondissement de la procédure « *fournisseur défaillant* » : description des modalités d'information des clients du fournisseur défaillant et des données à transmettre au fournisseur de secours et à son responsable d'équilibre, lors de la reprise du portefeuille du fournisseur défaillant.

Le GTO « *Relève* » finalisera le plan d'actions des GRD pour améliorer les données de relève. **La CRE demande aux acteurs, et notamment aux GRD, de mettre en place les indicateurs de suivi permettant d'évaluer l'efficacité de leurs plans d'actions pour améliorer la qualité des données de relève en électricité.**

Le GT « *GRD-F* » instruira les points de la décision CoRDIS relevant de la concertation.

Les principes définis par le GT « *cadre des services liés à l'AMM* » du GTC, portant sur les impacts d'une généralisation des compteurs évolués sur les procédures actuelles, seront déclinés de façon détaillée par le GT « *procédures et relations GRD-Fournisseurs* ».

- Le GT CSP

En préparation de la mise en place du nouveau système de gouvernance du profilage en électricité, le CSP finalisera, avant fin 2008, les travaux relatifs au système de profilage qu'il a engagés :

- définition des règles d'évolution de la gamme des profils ;
- étude des possibilités de modification des profils RES1 et RES2, sur la base du panel actuel ;
- élaboration des cahiers des charges de construction des panels qui serviront aux évolutions futures des profils RES1, RES2, PRO1 et PRO2.

Les modalités de traitement des factures rectificatives en reconstitution des flux devront également être définies pour la même échéance. Dans ce sens, le dispositif permettant d'intégrer les factures rectificatives, autres que celles issues de fraudes et d'erreurs de comptage, aux données transmises à RTE pour le calcul des écarts, sera décrit. D'ici fin 2008, les éventuels paliers de mise en œuvre seront précisés.

Par ailleurs, la CRE demande à ERDF d'engager une réflexion pour améliorer la prévision des consommations des clients par les fournisseurs. Dans ce cadre, ERDF analysera notamment la possibilité de transmettre aux acteurs, au plus tôt, les informations nécessaires pour estimer les coefficients de calage sur son périmètre.

Enfin, sur la base des éléments de cadrage définis par le GT « *cadre des services liés à l'AMM* » du GTC, le GT « *comité de suivi du profilage* » puis le « *comité de gouvernance du profilage* » instruiront techniquement les impacts de la généralisation des compteurs évolués sur la reconstitution des flux et le profilage.

- Le GT SI échange de données

Les travaux du groupe se poursuivront dans la continuité de ceux du 1^{er} semestre 2008, et seront élargis au suivi du déploiement du SI cible d'ERDF, Syclade. **La CRE sera attentive à ce que toute évolution du SI d'ERDF, quels que soient les segments de clientèle concernés, s'effectue en concertation avec les acteurs. Cela couvre en particulier :**

- le contenu et la planification des paliers de Syclade ;
- le dispositif de tests d'interopérabilité entre le SI d'ERDF et les SI des fournisseurs, et les conditions d'évolution du dispositif d'homologation.

8.3 Le GTG

- Le GT1 - procédures et relations GRD-fournisseurs

Le retour d'expérience engagé au 1^{er} semestre 2008 sera consolidé, en particulier pour les procédures d'exception.

La CRE demande que la procédure « Défaillance d'un fournisseur de gaz naturel pour les clients assurant des missions d'intérêt général (MIG)⁵ » soit finalisée avant fin octobre 2008, en cohérence avec les dispositions de l'arrêté du 19 mai 2008 relatif à la fourniture de dernier recours de gaz naturel aux clients non résidentiels assurant des missions d'intérêt général.

- Le GT2 – comité de suivi du profilage et sous groupes associés

Les demandes d'évolution de la gamme de profils continueront à être recensées et suivies dans ce groupe. L'instruction des sujets relatifs à la gestion de l'acheminement initiés en 2008 devra aboutir d'ici fin 2008 :

- étude d'un dispositif d'achat des pertes et pertes et différences diverses aux points d'échanges gaz (PEG) à compter de janvier 2009 et retour d'expérience de la procédure de « *Souscriptions normalisées* » ;
- retour d'expérience du système de règlement des écarts.

⁵ Il s'agit des clients assurant les missions d'intérêt général mentionnées dans le décret n°2004-251 du 19 mars 2004 (en matière d'administration, d'éducation, de sécurité, de défense et de santé notamment).

Le « comité de suivi du profilage » restera compétent sur les questions relatives à l'acheminement distribution et aux interfaces entre les réseaux de transport et de distribution. Les questions relatives au transport seront traitées dans les groupes de concertation transport. L'impact de l'évolution des règles d'équilibrage transport sur les prévisions de consommations des expéditeurs fera l'objet d'une information régulière du « comité de suivi du profilage ».

Enfin, à l'instar des travaux menés en électricité, la CRE demande au « comité de suivi du profilage » d'engager une réflexion, en gaz, sur la mise en place d'un dispositif pérenne de gouvernance du système de profilage et de reconstitution des flux.

- Le GT3 – raccordement

Les travaux du groupe sont mis en suspens jusqu'à fin 2008. Le groupe se réunira début 2009 pour compléter le retour d'expérience des procédures de raccordement, effectuer un bilan de l'utilisation du portail SIAG, et partager avec les acteurs les programmes d'actions des GRD pour développer le gaz naturel.

- Le GT4 – systèmes d'information

Dans la continuité du 1^{er} semestre 2008, les travaux du groupe porteront sur le fonctionnement d'OMEGA et la planification de ses nouvelles versions. **La CRE demande à GrDF de mieux expliquer aux acteurs les choix d'évolution de son SI.**

Enfin, la CRE demande aux ELD en gaz de poursuivre leurs efforts pour mettre à la disposition des fournisseurs des moyens d'échanges automatisés et des flux dans un format cohérent avec celui de GrDF. L'enquête sur le déploiement des SI des ELD sera mise à jour et partagée avec les fournisseurs d'ici fin 2008.