

Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 25 septembre 2008 sur le système d'information de gestion de l'acheminement et des processus client de Gaz Réseau Distribution France (GrDF) et sur la séparation des systèmes d'information du fournisseur GDF Suez et de GrDF

Participaient à la séance : Monsieur Philippe de LADOUCKETTE, président, Monsieur Michel LAPEYRE, vice-président, Monsieur Maurice MEDA, vice-président, Monsieur Eric DYEYRE, Monsieur Jean-Christophe LE DUIGOU et Monsieur Pascal LOROT, commissaires.

Depuis le 1^{er} juillet 2007, plus de onze millions de clients peuvent choisir librement leur fournisseur de gaz naturel. L'une des conséquences de cette ouverture totale du marché est l'accroissement notable du volume des données à gérer et à échanger par les systèmes d'information (SI) des gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) et des fournisseurs.

Pour y faire face, GrDF a choisi de remplacer son ancien SI de gestion de l'acheminement et des processus clients associés, déployé pour l'ouverture du marché aux clients non résidentiels au 1^{er} juillet 2004 (« SYGARD¹ »), par un nouveau SI, « OMEGA² ».

Compte tenu du rôle clé du SI des GRD pour le bon fonctionnement du marché français du gaz naturel et de la persistance d'un certain nombre de difficultés rencontrées par les fournisseurs (non-publication ou publication tardive de certaines données de relève, problèmes de mise à jour des périmètres contractuels, concertation sur le choix des évolutions d'OMEGA jugée insuffisante,...), la Commission de régulation de l'énergie (CRE) a souhaité s'assurer que le développement et l'exploitation du SI OMEGA étaient bien maîtrisés. La CRE a ainsi fait réaliser un audit externe, entre le 13 mai et le 31 juillet 2008, portant sur l'appréciation des caractéristiques techniques et fonctionnelles d'OMEGA et l'évolutivité du système. L'audit a également porté sur les modalités d'accès dérogatoires du fournisseur GDF Suez aux applications historiques de GrDF et leurs calendriers de fin.

Les conclusions de l'audit sont positives pour ce qui concerne la capacité de GrDF à développer et faire évoluer OMEGA.

En revanche, le fonctionnement d'OMEGA, soumis à de nombreuses anomalies récurrentes, s'avère insatisfaisant pour les fournisseurs, et les pénalise dans l'exercice de leur activité. Une clarification de l'organisation mise en place par GrDF pour piloter OMEGA, ainsi qu'une plus grande collaboration entre GrDF et les fournisseurs dans les prises de décisions concernant OMEGA, sont de nature à améliorer l'efficacité et la réactivité de GrDF, en vue d'un meilleur fonctionnement du système.

Enfin, pour ce qui est de l'égalité d'accès des fournisseurs aux SI de GrDF, l'audit met en lumière la nécessité de piloter de façon serrée la suppression des accès dérogatoires du fournisseur GDF Suez pour que celle-ci soit effective courant 2009.

Par la présente délibération, la CRE fait connaître ses demandes et recommandations dans quatre domaines :

- le renforcement de la communication et de la concertation avec les fournisseurs ;
- l'amélioration du pilotage d'OMEGA ;
- le développement de « l'orientation client » ;
- la suppression des modes d'accès dérogatoires du fournisseur GDF Suez au SI de GrDF.

¹ SYGARD = SYstème de Gestion de l'Acheminement sur le Réseau de Distribution

² OMEGA = Ouverture du Marché de l'Energie et Gestion de l'Acheminement

1 - Le renforcement de la communication et de la concertation avec les fournisseurs

1.1 Donner plus de visibilité aux fournisseurs sur le fonctionnement et les évolutions d'OMEGA

Bien que régulièrement informés par GrDF sur le fonctionnement d'OMEGA et l'avancement des versions en cours de développement, les fournisseurs observent que leurs interlocuteurs SI communiquent trop tardivement sur les choix relatifs à OMEGA, et uniquement une fois que ces choix ont été approuvés par la hiérarchie de GrDF, qu'il s'agisse de correction des anomalies ou de définition du périmètre des futures versions. Cette pratique de GrDF, outre qu'elle ne répond pas au besoin de visibilité des fournisseurs, leur donne de surcroît le sentiment que les décisions sont prises de façon arbitraire.

La CRE demande à GrDF de lui présenter, avant fin octobre 2008, un tableau de bord mensuel de suivi du fonctionnement et des développements déjà planifiés des nouvelles versions d'OMEGA, destiné à être analysé avec les fournisseurs lors des réunions du sous-groupe SI du GTG (Groupe de Travail Gaz).

1.2 Associer plus étroitement les fournisseurs à l'élaboration du périmètre des nouvelles versions

Les fournisseurs ne sont pas suffisamment associés à l'élaboration du périmètre des nouvelles versions. Ainsi, s'ils sont consultés sur leurs besoins d'évolution, ils ne sont informés que plusieurs mois plus tard (cf. ci-dessus), à l'issue du processus de décision interne à GrDF, de la suite donnée à leurs demandes.

La CRE demande à GrDF de renforcer la concertation avec les fournisseurs en GTG dès la prochaine version (V5) d'OMEGA pour les associer plus étroitement à l'élaboration des décisions concernant le périmètre fonctionnel de cette nouvelle version et de celles à venir. Pour ce faire, GrDF consultera les fournisseurs en trois grandes étapes : recueil des attentes, élaboration d'un premier inter-classement (incluant la présentation des orientations et des critères de sélection) laissant des marges de manœuvre aux fournisseurs, présentation des arbitrages finaux. Le sous-groupe SI du GTG sera le lieu de cette concertation et du suivi des actions qui en découlent.

1.3 Apporter plus de lisibilité sur les priorités de traitement des anomalies SI

Au-delà des rencontres bilatérales entre les fournisseurs et GrDF qui permettent la prise en compte par GrDF de situations prioritaires, les fournisseurs considèrent qu'ils manquent de lisibilité concernant les critères de choix des priorités pour la correction des anomalies d'OMEGA.

La CRE demande à GrDF de renforcer la communication avec les fournisseurs en GTG, dès octobre 2008, en leur présentant lors de chaque sous-groupe SI du GTG les trajectoires d'amélioration (orientations, volumétrie) et les critères de décision justifiant les priorités dans le traitement des anomalies.

2 - L'amélioration du pilotage d'OMEGA

2.1 Stabiliser les évolutions d'OMEGA

Depuis le 1^{er} juillet 2007, les fournisseurs ont vu se succéder six versions d'OMEGA, dont une seule considérée comme majeure par l'envergure de son périmètre fonctionnel. Ces évolutions successives, survenues tous les deux mois en moyenne, ont été guidées par la volonté de GrDF d'offrir aux fournisseurs les fonctionnalités qui n'avaient pas pu être mises en œuvre au 1^{er} juillet 2007, de corriger rapidement les anomalies générées par chaque nouvelle version, et d'intégrer les nouvelles décisions réglementaires.

Si ce mode de gestion, qui s'attache prioritairement au respect des délais, pouvait être nécessaire pour respecter le rendez-vous du 1^{er} juillet 2007, il présente un certain nombre de risques. En particulier, l'audit met en lumière que cette pratique produit aujourd'hui des effets inverses de ceux escomptés, donnant aux fournisseurs le sentiment que le système n'est pas bien maîtrisé, et rend plus difficile l'identification et la correction des anomalies par les équipes mêmes de GrDF.

Le périmètre fonctionnel minimal étant à présent couvert, la CRE demande à GrDF, conformément au plan de marche réalisé, de limiter le nombre de versions « majeures » d'OMEGA à une par an au maximum avec, sauf en cas d'anomalie importante à corriger rapidement, une seule version « mineure » (ie constituée d'évolutions ne nécessitant qu'une faible charge unitaire de développement) entre deux versions « majeures ». La CRE demande à GrDF et aux fournisseurs de donner, à compter de début 2009, la priorité aux actions qui permettent de corriger les anomalies et de réduire les rejets.

2.2 Clarifier l'organisation et resserrer le pilotage

L'audit révèle que l'organisation mise en place au sein de GrDF s'appuie sur des ressources humaines disposant d'une grande expertise métier et de fortes compétences fonctionnelles et techniques, mais que cette organisation manque de lisibilité et de coordination. Il n'y a notamment aucune personne dédiée à la coordination quotidienne de l'ensemble des acteurs intervenant sur OMEGA pour gérer et maintenir l'application en cours d'exploitation, et développer ses futures versions.

D'après l'audit, le pilotage d'OMEGA devrait être resserré au sein de la délégation Acheminement Livraison de GrDF pour être effectué de façon plus efficace et rigoureuse. GrDF présentera à la CRE les modalités de prise en compte de cette recommandation.

La CRE demande à GrDF de mettre à jour, avant fin décembre 2008, la documentation décrivant la gouvernance d'OMEGA.

2.3 Gérer les risques de façon plus globale

L'audit fait apparaître que les risques pesant sur le fonctionnement d'OMEGA ne sont pas suffisamment formalisés. Les différents risques sont pris en compte, mais sans une vision suffisamment globale pour permettre la lisibilité et s'assurer des bons arbitrages. L'audit a notamment mis en lumière que la gestion des risques, confiée à la maîtrise d'ouvrage informatique, est essentiellement limitée à des aspects techniques liés au SI, et que certains domaines tels que la gouvernance du projet, les impacts métiers et la conduite du changement ne sont que partiellement pris en compte. L'audit met également en lumière que les risques liés à la sécurité des accès à OMEGA et à la continuité de service du SI ne sont pas bien maîtrisés. Enfin, l'audit met l'accent sur le peu de ressources humaines internes à GrDF sur le projet ; ce qui fait courir des risques de pertes de compétences et de trop grande dépendance vis-à-vis des sociétés prestataires de services.

La CRE demande à GrDF de formaliser un suivi de gestion des risques global. Les principales actions destinées à couvrir les risques majeurs lui seront présentées avant fin novembre 2008.

3 - Le développement de « l'orientation client »

L'audit souligne le manque « d'orientation client » de GrDF vis-à-vis des fournisseurs concernant l'utilisation d'OMEGA.

3.1 Améliorer la formation et l'assistance aux utilisateurs d'OMEGA

Une seule formation à OMEGA a été dispensée par GrDF aux fournisseurs début 2007 et les manuels utilisateurs sont aujourd'hui obsolètes. De plus, les fournisseurs ne sont pas toujours satisfaits de la qualité des réponses apportées à leurs questions par les personnes de GrDF en charge du support utilisateurs.

La CRE demande à GrDF de :

- **mettre en œuvre, avant la mise en production de la prochaine version majeure d'OMEGA, prévue fin novembre 2008, des actions destinées à améliorer la formation et le support des fournisseurs concernant l'utilisation d'OMEGA ;**
- **d'optimiser les canaux d'assistance aux utilisateurs en étudiant, au second semestre 2009, l'opportunité de mettre en place une plate-forme de « service et d'assistance » destinée à répondre à tous les problèmes rencontrés par ceux-ci.**

3.2 Prendre des engagements de qualité de service vis-à-vis des fournisseurs

Les engagements de qualité de service de GrDF sont couverts par le mécanisme de régulation incitative défini dans l'arrêté relatif au tarif ATRD3, ainsi que par le contrat d'acheminement et le catalogue des prestations de GrDF.

A l'exception du taux de disponibilité du portail OMEGA, GrDF ne s'est engagé vis-à-vis des fournisseurs sur aucun objectif de qualité de service concernant OMEGA. Il s'est toutefois fixé en interne des objectifs d'amélioration de la qualité des données³, communiqués mi-2008 en réunion plénière du GTG et jugés acceptables par les fournisseurs alternatifs.

La CRE demande à GrDF de poursuivre la concertation avec les fournisseurs en GTG sur la définition de critères et niveaux de qualité de service à atteindre par OMEGA. Elle tiendra compte des attentes des fournisseurs dans son retour d'expérience du dispositif de régulation de la qualité de service. En complément, GrDF pourrait prendre des engagements vis-à-vis des fournisseurs lors de la mise à jour prévue courant 2009 de son contrat d'acheminement et de son catalogue des prestations.

4 - La suppression des modes d'accès dérogatoires du fournisseur GDF Suez au SI de GrDF

L'audit confirme que le fournisseur GDF Suez, dont le SI clientèle est séparé de celui de GrDF depuis l'ouverture du marché aux particuliers, dispose encore de connexions directes vers certaines applications historiques de GrDF⁴, ce qui lui permet de récupérer les données de relève de ses clients. Le fournisseur GDF Suez n'est donc pas dépendant du fonctionnement d'OMEGA, contrairement aux autres fournisseurs qui subissent les nombreux rejets générés par une définition des règles de gestion dans OMEGA plus stricte que pour les applications historiques. Ces données de relève sont décisives pour un fournisseur car elles lui permettent entre autres de facturer ses clients.

De plus, le fournisseur GDF Suez utilise ces connexions pour transmettre une partie de ses demandes de prestations à GrDF sans passer par OMEGA.

Ces modes dérogatoires ont été maintenus à titre transitoire pour le fournisseur GDF Suez au démarrage d'OMEGA, pour des raisons techniques liées au nombre de ses clients, afin de ne pas dégrader la qualité de service existante avant l'ouverture du marché au 1^{er} juillet 2007.

Ces modes de fonctionnement doivent disparaître afin de préserver l'égalité de traitement entre le fournisseur GDF Suez et les autres fournisseurs par GrDF.

Ainsi, à compter d'octobre 2008, le fournisseur GDF Suez a prévu d'utiliser exclusivement le canal OMEGA pour transmettre ses demandes de prestations à GrDF. De plus, le fournisseur GDF Suez a d'ores et déjà lancé un projet pour supprimer la remontée directe des flux issus de SAM (application utilisée pour les plus gros consommateurs aux tarifs d'acheminement distribution T3 et T4).

³ Rappel : objectifs pour fin 2008 : 97% de relèves doivent être publiées dans les délais et au maximum 2% des points de comptage et d'estimation (PCE) doivent être en écart de périmètre contractuel ; objectifs pour mi 2009 : résorption du stock de données en rejet et traitement du flux d'un mois sur l'autre.

⁴ SAM – Système d'Acquisition des Mesures, et DISCO – DIStributeur COMmercialisateur

En revanche, le calendrier de suppression des flux directs issus de DISCO (application utilisée pour les consommateurs aux tarifs d'acheminement distribution T1 et T2) reste à définir. La CRE considère que cette suppression devra être planifiée sans tarder, dès lors que les objectifs d'amélioration de la qualité des données annoncés par GrDF seront jugés acceptables par le fournisseur GDF Suez.

La CRE demande au fournisseur GDF Suez de définir, en lien avec GrDF, un calendrier de reprise des flux de relève depuis Omega et de l'informer de l'avancée des travaux.

A cette fin, la CRE organisera une réunion avec le fournisseur GDF Suez et GrDF pour définir des indicateurs et partager des objectifs raisonnables d'amélioration de la qualité des données issues d'OMEGA. Ces objectifs devront permettre au fournisseur GDF Suez :

- **de retenir l'échéance de mars 2009, pour la suppression des flux directs issus de SAM ;**
- **de définir les conditions et le calendrier de suppression du mode de fonctionnement dérogatoire, pour les flux directs issus de DISCO.**

GrDF de son côté devra s'engager à ce que ces évolutions ne dégradent pas la qualité de service d'OMEGA vis-à-vis des autres fournisseurs.

Un tableau figurant en annexe récapitule les échéances des demandes de la présente délibération.

Fait à Paris, le 25 septembre 2008

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

Philippe de LADOUCKETTE

Annexe – Echancier des demandes de la CRE

Demandes de la CRE	Echéance	Responsable
<p>Communiquer auprès des fournisseurs en GTG avec plus de transparence et d'anticipation sur l'avancement de l'instruction de leurs demandes d'évolution d'OMEGA.</p> <p><i>Concevoir un tableau de bord mensuel de suivi du fonctionnement et des développements d'OMEGA déjà planifiés, présenté aux fournisseurs dans le cadre des réunions du sous-groupe SI du GTG.</i></p>	<p>Récurrent, dès fin octobre 2008</p>	<p>GrDF</p>
<p>Associer plus étroitement les fournisseurs au processus de décision relatif au périmètre fonctionnel des versions d'OMEGA, au sein du sous-groupe SI du GTG.</p>	<p>Récurrent, dès la V5 d'OMEGA</p>	<p>GrDF</p>
<p>Apporter davantage de lisibilité sur les critères de choix dans les priorités de correction des anomalies d'OMEGA.</p> <p><i>Présenter lors de chaque sous-groupe SI du GTG les actions d'amélioration (orientations, volumétrie) et les critères de décision justifiant les priorités dans le traitement des anomalies.</i></p>	<p>Récurrent, dès octobre 2008</p>	<p>GrDF</p>
<p>Limiter le nombre de versions « majeures » d'OMEGA à une par an au maximum, avec une seule version « mineure » entre deux « majeures »</p> <p><i>Donner la priorité aux actions qui permettent de corriger les anomalies et de réduire les rejets.</i></p>	<p>Récurrent, dès début 2009</p>	<p>GrDF / Fournisseurs</p>
<p>Mettre à jour la documentation décrivant la gouvernance d'OMEGA.</p>	<p>Fin décembre 2008</p>	<p>GrDF</p>
<p>Poursuivre la concertation avec les fournisseurs en sous-groupe SI du GTG sur la définition de critères et niveaux de qualité de service à atteindre par OMEGA.</p>	<p>Récurrent</p>	<p>GrDF</p>
<p>Mettre en place un dispositif de gestion des risques global.</p> <p><i>Formaliser l'ensemble des risques liés à OMEGA dans un tableau de bord de suivi.</i></p> <p><i>Présenter à la CRE les principales actions destinées à couvrir les risques majeurs.</i></p>	<p>Fin novembre 2008</p> <p>Fin novembre 2008</p>	<p>GrDF</p>
<p>Améliorer la formation et l'assistance aux utilisateurs d'OMEGA.</p>	<p>Fin novembre 2008</p>	<p>GrDF</p>
<p>Engager une réflexion sur l'opportunité de mettre à la disposition des utilisateurs d'OMEGA une plate-forme de service et d'assistance.</p>	<p>S2 2009</p>	<p>GrDF</p>
<p>Supprimer les modes d'accès dérogatoires du fournisseur GDF Suez aux SI de GrDF.</p> <p><i>Définir des indicateurs et partager des objectifs raisonnables d'amélioration de la qualité des données issues d'OMEGA, en vue de la suppression des flux directs issus de DISCO.</i></p> <p><i>Supprimer la remontée directe chez le fournisseur GD Suez des flux issus de SAM.</i></p>	<p>Fin 2008</p> <p>Mars 2009</p>	<p>GDF Suez / GrDF / CRE</p> <p>GDF Suez / GrDF</p>