

Communication de la Commission de régulation de l'énergie du 8 février 2007 sur la préparation du système d'information d'EDF Réseau de Distribution (ERD) à l'ouverture du marché des clients résidentiels de l'électricité au 1^{er} juillet 2007

Le 1^{er} juillet 2007, le marché français de la fourniture d'électricité sera entièrement ouvert à la concurrence. Chaque client désirant exercer son éligibilité devra être en mesure de le faire, selon des modalités simples, sans frais, dans des délais courts et dans le respect des règles de transparence et de non-discrimination qui s'imposent aux gestionnaires de réseaux de distribution (GRD).

Compte tenu du rôle clé des systèmes d'information des GRD dans le bon fonctionnement du marché français de l'électricité, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) a souhaité s'assurer, par le biais d'un audit externe réalisé entre le 17 juillet et le 7 novembre 2006, du bon avancement de la préparation du système d'information de gestion de clientèle d'ERD, ainsi que de son adéquation avec les processus cibles définis pour l'ouverture totale du marché de l'électricité.

Par la présente communication, et à la suite de l'audition d'ERD qui s'est tenue le 20 décembre 2006, la CRE fait connaître ses recommandations dans trois domaines :

- l'efficacité des systèmes d'information ;
- la prévention de la discrimination ;
- l'amélioration de la concertation.

En synthèse, la CRE considère que la stratégie d'ERD en matière d'évolution de son système d'information induit des différences de traitement entre le fournisseur historique et les autres fournisseurs, qui pourraient être préjudiciables à l'ouverture du marché de l'électricité. De plus, l'efficacité opérationnelle du système d'information d'ERD et les conditions de concertation doivent être améliorées.

1 L'efficacité des systèmes d'information

1.1 Spécifier et automatiser les procédures

En matière d'évolution de son système d'information, ERD a fait le choix de la continuité et de la progressivité.

Pour le marché de masse, le système d'information mis en place s'appuie sur l'outil historique « QE/TGC¹ » qui continue à être utilisé, sous sa forme historique, pour la facturation globale de l'énergie et de l'acheminement des clients aux tarifs réglementés et, sous une forme nouvelle, « DISCO² », pour la gestion des clients ayant exercé leur éligibilité.

¹ « QE/TGC » est l'outil historique de gestion de la clientèle sur les marchés de masse de l'entreprise intégrée EDF.

² Le programme « DISCO » (DIStributeur-COMmercialisateur) a été conduit par EDF Gaz de France Distribution dans le cadre de la dissociation entre distributeur et fournisseur voulue par les Directives. Il s'agit, dans la perspective de l'ouverture du marché de l'électricité, d'adapter les applications existantes « QE/TGC » de telle sorte que le commercialisateur EDF puisse assurer la facturation des clients, sans pour autant disposer des informations techniques relatives aux points de livraisons de ces clients.

D'autre part, les évolutions du système d'information d'ERD, tant pour les applications du programme « DISCO » que pour le portail « SGE³ », se font par paliers et suivent le rythme de l'exercice de l'éligibilité.

La stratégie de continuité et de progressivité d'ERD permet de minimiser les risques de dysfonctionnement du système d'information.

L'audit met en lumière l'absence de spécifications détaillées de nombreuses procédures et l'insuffisante automatisation des processus-clés (changement de fournisseur, mise en service, résiliation), qui expose ERD aux risques d'engorgement du système d'information et représente une source de contraintes pour les clients et les fournisseurs.

Depuis l'audit, ERD a spécifié les principales procédures, et le déploiement de la nouvelle version de SGE a permis d'en améliorer nettement l'automatisation (accès direct des fournisseurs au tableau de rendez-vous, pré-remplissage de certains champs des formulaires SGE, ...).

La CRE demande à ERD de poursuivre cet effort de spécification et d'automatiser au maximum les procédures qui ne le sont pas encore.

ERD inscrira, d'abord, dans une version très prochaine de son système d'information, dès 2008, l'automatisation globale du processus de changement de fournisseur et son intégration avec le processus de demande d'informations sur le point de livraison (informations techniques et données de consommation), dans le respect de la protection des informations commercialement sensibles.

Cet effort de spécification devra, ensuite, s'étendre aux différents cas métier se présentant pour les processus-clés, selon des priorités définies de façon concertée en GTE (Groupe de Travail Electricité).

1.2 Améliorer la qualité et le contrôle des données

Les fournisseurs rencontrés dans le cadre de l'audit témoignent d'une insuffisante fiabilité des données.

Le rapport d'audit fait état d'un taux d'erreurs excessif sur les données de relève, ainsi que sur leur typage. Les pratiques en matière de saisie des données de relève ne semblent pas homogènes au niveau national.

La CRE demande à ERD d'engager une démarche nationale d'amélioration de la qualité de la relève, dont le suivi sera effectué en GTE. Des objectifs et des indicateurs permettant de contrôler la qualité des données de relève seront définis de façon concertée en GTE, et mis en place au plus tard au 1^{er} juillet 2007.

D'autres types d'erreurs révèlent la trop grande part des opérations manuelles, ainsi que l'insuffisance des procédures de contrôle des flux d'échanges.

En effet, les fournisseurs relatent que des points de livraison ont été, lors de changements de fournisseurs, attribués à un périmètre erroné. Ces erreurs d'affectation ont des conséquences importantes sur le calcul de l'acheminement, la reconstitution des flux et la facturation.

Le redressement des erreurs est effectué manuellement. Les résultats ne sont pas exploitables de façon automatisée par les fournisseurs et les procédures de redressement sont elles-mêmes vulnérables aux erreurs de saisie.

³ « SGE » (Système de Gestion des Echanges) est le portail qui gère les échanges entre les différents acteurs (fournisseurs, responsables d'équilibre, producteurs, RTE...) et ERD. Il permet notamment aux fournisseurs d'adresser à ERD leurs demandes concernant les clients (demandes de mise en service, demandes de changement de fournisseur...).

Afin de fiabiliser la transmission des données, la CRE demande à ERD de mettre en place des contrôles en sortie des flux et d'industrialiser les procédures de redressement des erreurs.

Enfin, pour limiter les contraintes portant sur les fournisseurs, la CRE considère qu'ERD devrait héberger un serveur « FTP⁴ » unique et sécurisé, où les fournisseurs pourront déposer leurs demandes et en récupérer les résultats.

1.3 Mettre en place une contractualisation des niveaux de service

Le rapport d'audit met en lumière, d'une part, le manque de précision des engagements d'ERD en matière de niveaux de service du portail « SGE » et, d'autre part, l'enjeu majeur que la performance des chaînes de traitement « SGE-DISCO » représente pour l'ouverture du marché.

La CRE demande à ERD de donner de la visibilité aux acteurs sur les niveaux de performance de son système d'information. Avant fin mai 2007, ERD communiquera au GTE le résultat des tests de performance de la chaîne « SGE-DISCO ».

Les niveaux de service (période d'ouverture, durée d'indisponibilité) du système d'information d'ERD seront débattus au sein du GTE, dans le cadre du groupe de travail « Adaptation du contrat GRD-F ». Ils feront l'objet d'un engagement contractuel de la part d'ERD vis-à-vis des fournisseurs et seront suivis en GTE.

2 La prévention de la discrimination

2.1 Transférer les clients aux tarifs réglementés vers le système d'information du fournisseur EDF

L'audit met en lumière les difficultés rencontrées par le fournisseur EDF dans le transfert des clients aux tarifs réglementés vers son propre système de gestion de la clientèle, « SIMM ». Il semble que le fournisseur EDF s'apprête à gérer durablement le portefeuille des clients aux tarifs réglementés dans l'outil « QE/TGC », commun au fournisseur et au distributeur EDF.

Une telle posture aurait pour effet de créer des différences de traitement entre le fournisseur EDF et les autres fournisseurs d'électricité :

- le fournisseur historique EDF possède un accès direct à « QE/TGC » pour les clients aux tarifs réglementés, alors que les fournisseurs alternatifs n'accèdent aux fonctionnalités de « QE/TGC » que via le portail « SGE ». Pour ces clients, les fonctionnalités de « QE/TGC » restent donc accessibles au seul fournisseur EDF en cas d'indisponibilité de « SGE » ;
- la protection des informations commercialement sensibles contenues dans « QE/TGC » est assurée de façon physique, dans deux systèmes d'information différents, pour les clients ayant exercé leur éligibilité, et par le biais d'habilitations pour les clients aux tarifs réglementés.

Une telle situation ne peut être que transitoire. Le fournisseur et le distributeur EDF doivent 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.

2.2 Garantir une procédure d'accès unique au portail « SGE »

Le fournisseur EDF accède au système « SGE » via le réseau intranet, alors que les fournisseurs alternatifs utilisent le réseau internet. Ceci crée des écarts de performance en termes de temps de réponse du système, à l'avantage du fournisseur historique EDF.

⁴ « FTP » - File Transfer Protocol. Il s'agit d'un mécanisme standard d'échanges de fichiers sur internet.

La CRE demande à ERD de garantir des droits d'accès non discriminatoires à son système d'information.

Afin de limiter les contraintes imposées aux fournisseurs, la CRE propose de remplacer l'authentification individuelle des fournisseurs par une authentification à la maille du fournisseur.

La CRE vérifiera, lors de l'élaboration de son rapport de 2007 sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux, la prise en compte de ces recommandations par ERD.

3 L'amélioration de la concertation

3.1 Informer à l'avance les fournisseurs des évolutions du système d'information

Les dates de déploiement des paliers du système d'information ont fait l'objet de décalages, annoncés très tardivement aux acteurs (en particulier le report du déploiement de « SGE V2 »). La CRE considère qu'une information précise sur le contenu fonctionnel des paliers d'évolution du système d'information d'ERD est nécessaire au bon fonctionnement des marchés.

ERD élaborera pour fin juin 2007 un document indiquant, pour les processus cibles définis en GTE dans les livrables du comité « SI et processus », leurs dates planifiées de mise en œuvre dans les paliers d'évolution du système d'information et leur degré d'automatisation à ces dates.

La CRE demande, en outre, à ERD d'assurer la mise à jour régulière de la documentation des évolutions du système d'information, en amont de la mise en œuvre de ces évolutions. Le contenu de chaque palier sera communiqué au sein du GTE au minimum six mois avant sa date de déploiement. Les spécifications des formats d'échange, qui dictent les évolutions à mettre en œuvre dans les systèmes d'information des fournisseurs, seront diffusées avec un préavis de quatre mois.

3.2 Associer les fournisseurs aux évolutions du système d'information

La CRE constate la grande qualité de l'organisation des tests d'interopérabilité avec les systèmes d'information des fournisseurs mise en place par ERD.

La CRE demande à ERD d'appliquer cette même démarche de partenariat avec les fournisseurs à la détection, au suivi et à la correction des anomalies. Les modalités de cette démarche seront examinées en GTE au 1^{er} semestre 2007.

ERD doit planifier les demandes d'évolution émises par les fournisseurs vis-à-vis de son système d'information, en concertation avec les fournisseurs. A cet effet, ces derniers recenseront et hiérarchiseront leurs souhaits d'évolutions. Cette liste sera soumise au GTE au plus tard fin avril 2007.

Un tableau figurant en annexe recense, par échéance, les recommandations de la présente communication.

Fait à Paris, le 8 février 2007

Pour la Commission

Le Président,

Philippe de LADOUCETTE

ANNEXE - Echancier des recommandations

Recommandations	Echéance
Planifier la mise en œuvre, dans le système d'information d'ERD, des processus cibles définis en GTE dans les livrables du comité SI et processus	Juin 2007
<p>Inscrire, dans le contrat « GRD-F » d'ERD, les engagements pris vis-à-vis des niveaux de service de son système d'information</p> <p><i>Communiquer au GTE les résultats des tests de performance menés sur la chaîne « SGE-DISCO »</i></p> <p><i>Définir les termes des engagements en matière de niveaux de service du système d'information d'ERD</i></p> <p><i>Présenter périodiquement au GTE les niveaux de service du système d'information d'ERD</i></p>	<p>1^{er} juillet 2007</p> <p><i>Mai 2007</i></p> <p><i>1^{er} juin 2007</i></p> <p><i>Récurrent à compter du 1^{er} juillet 2007</i></p>
<p>Prendre en compte les demandes des fournisseurs dans les paliers d'évolution du système d'information d'ERD</p> <p><i>Recenser les demandes d'évolution émises par les fournisseurs</i></p> <p><i>Hierarchiser les demandes d'évolution émises par les fournisseurs vis-à-vis du système d'information d'ERD</i></p> <p><i>Définir les modalités de détection, de correction et de suivi des anomalies, en concertation avec les fournisseurs</i></p>	<p>1^{er} semestre 2007</p> <p><i>Mars 2007</i></p> <p><i>Avril 2007</i></p> <p><i>1^{er} semestre 2007</i></p>
<p>Spécifier les cas métier se présentant pour les processus-clés (mise en service, résiliation, changement de fournisseur) non encore mis en œuvre</p> <p><i>Lister les cas métier se présentant pour les processus-clés (mise en service, résiliation, changement de fournisseur)</i></p> <p><i>Hierarchiser la mise en œuvre, dans le système d'information d'ERD, des cas métier non spécifiés</i></p>	<p>4^e trimestre 2007</p> <p><i>1^{er} juillet 2007</i></p> <p><i>3^eme trimestre 2007</i></p>
<p>Engager une démarche nationale d'amélioration de la qualité de la relève</p> <p><i>Définir les indicateurs qui permettront de suivre la qualité des données de relève transmises par ERD</i></p> <p><i>Présenter périodiquement au GTE les indicateurs de suivi de la qualité des données de relève</i></p>	<p>2^e semestre 2007</p> <p><i>Au plus tard au 1^{er} juillet 2007</i></p> <p><i>Récurrent à compter du 1^{er} juillet 2007</i></p>
<p>Automatiser le processus de changement de fournisseur en intégration avec le processus de demande d'informations sur le point de livraison (informations techniques et données de consommation), dans le respect de la protection des ICS</p>	<p>1^{er} trimestre 2008</p>
<p>Industrialiser les contrôles et les redressements des données transmises</p> <p><i>Mettre en place des contrôles en sortie des flux</i></p> <p><i>Industrialiser les procédures de redressement des erreurs</i></p>	<p>1^{er} semestre 2008</p>
<p>Garantir des droits d'accès non discriminatoires au système d'information d'ERD</p>	<p>2^eme semestre 2008</p>
<p>Transférer la totalité des clients du fournisseur EDF aux tarifs réglementés vers son système de gestion clientèle</p>	<p>Juillet 2009</p>
<p>Communiquer au GTE le contenu de chaque palier d'évolution, au minimum six mois avant sa date de déploiement</p>	<p>Récurrent</p>
<p>Diffuser aux fournisseurs les spécifications des formats d'échange, au minimum quatre mois avant leur mise en œuvre</p>	<p>Récurrent</p>
<p>Assurer la mise à jour régulière de la documentation des évolutions du système d'information d'ERD, en amont de la mise en œuvre de ces évolutions</p>	<p>Récurrent</p>