

Procédure de traitement des demandes de changement de fournisseur lors des pointes d'activité

Identification :	Enedis-NMO-CF_072E
Version :	1
Nb. de pages :	1+xx

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	15/09/2025	Création - changement de référence	Enedis-PRO-CF_09E

Document(s) associé(s) et annexe(s) :

Résumé / Avertissement

NB : Dans le cadre de son projet de simplification documentaire, Enedis modernise son système de référencement et met à jour toutes ses références de notes, tant internes qu'externes.
 Cette note Enedis-NMO-CF_072E remplace donc à l'identique la note Enedis-PRO-CF_09E, comme indiqué dans la note récapitulative Enedis-MOP-RCA_003E.

Ce document présente la procédure de traitement des demandes de changements de fournisseur lors des pointes d'activité.

Procédure de traitement des demandes de changement de fournisseur lors des pointes d'activité

Identification : Enedis-PRO-CF_09E

Version : 2

Nb. de pages : 2

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	04/10/2004	Création	
1.1	03/04/2008	Mise à l'identité visuelle ERDF Stricto sensu sans modification du contenu de la note d'origine	PRO-EM_01 - V1
2	15/03/2017	Prise en compte de la nouvelle dénomination sociale d'Enedis	ERDF-PRO-CF_09E - V1.1

Résumé / Avertissement :

Ce document présente la procédure de traitement des demandes de changements de fournisseur lors des pointes d'activité.

Cette procédure a fait l'objet d'une présentation lors de la réunion du CURDE du 24 septembre 2004. Elle prend effet au 1^{er} octobre 2004 et sera adaptée en fonction des retours d'expérience. En tout état de cause, elle sera réexaminée dans le même cadre à échéance de six mois.

LES OBJECTIFS

En cas de forte pointe saisonnière (ex : pointe hivernale) ou de forte concentration géographique (ex : clients multisites) des demandes de changement de fournisseur, Enedis peut se trouver dans l'impossibilité de réaliser l'ensemble des traitements nécessaires à la prise en compte des demandes pour le mois suivant.

Pour faire face à de telles situations, Enedis met en place une procédure permettant :

- de fluidifier les opérations de changement de fournisseur en anticipant les pointes d'activité,
- de donner aux fournisseurs une visibilité sur les délais dans lesquels leurs demandes seront satisfaites,
- d'éviter qu'une demande massive d'un fournisseur ne bloque la prise en compte des demandes des autres fournisseurs.

Cette procédure s'appuie sur un étalement des traitements, en anticipation ou en retardement.

LA PROCÉDURE

Il est proposé aux fournisseurs d'informer Enedis (niveau national), dès que l'information est certaine, du volume prévisionnel de changements de fournisseur dans les cas suivants :

- pour le segment C5 au delà de 2000 PdL par région,
- pour les segments C2-C4 au delà de 200 PdL par région.

Enedis étudiera alors la charge prévisionnelle sur la base de l'ensemble des besoins transmis par les fournisseurs, en veillant à maintenir une capacité à traiter les demandes pour de faibles volumes au fil de l'eau.

En cas d'impossibilité de traiter l'ensemble des demandes au 1^{er} du mois souhaité (M), la **procédure de gestion des pointes** est déclenchée :

- Enedis indique aux fournisseurs les volumes pouvant être pris en compte à M, M-1 (si le délai est suffisant) ou M+1,
- le fournisseur peut alors saisir les demandes en fonction des volumes indiqués en utilisant le système d'échange prévu à cet effet (SGE).

Ce dispositif repose sur la coopération de l'ensemble des acteurs du système. Il évoluera en fonction des retours d'expérience ; un point sera fait au plus tard sous 6 mois.

LES PRINCIPES DE PRIORISATION DES DEMANDES

Tant que les seuils de déclenchement de la procédure de gestion des pointes ne sont pas atteints, les demandes sont traitées dans l'ordre d'arrivée.

Si le besoin transmis par un fournisseur dépasse les seuils évoqués dans le paragraphe précédent sans qu'il y ait engorgement, le traitement par ordre d'arrivée est appliqué.

En cas de saturation, Enedis transmet un programme de traitement échelonné, sur la base duquel les fournisseurs saisissent leurs demandes dans SGE.

En cas de saisie supérieure au seuil, Enedis mémorise les demandes supplémentaires, et en informe le fournisseur.

Enedis réserve, dans tous les cas, une capacité pour traiter les demandes inférieures au seuil de déclenchement.