

Note externe

Direction Clients et Territoires

Mise en œuvre de la fourniture de secours d'électricité pour les point de connexions raccordés en BT ou en HTA

Identification : Enedis-NMO-CF_024E

Version : 1

Nb. de pages : 1+09

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	15/09/2025	Création – changement de référence	Enedis-PRO-CF_100E

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_024E remplace donc à l'identique la note Enedis-PRO-CF_100E, comme indiqué dans la note récapitulative Enedis-MOP-RCA_003E.

Cette procédure décrit les modalités de mise en œuvre de la fourniture de secours des clients ayant souscrit un contrat unique (CU), en cas de défaillance de leur fournisseur. Elle définit les modalités de mise en œuvre d'un dispositif visant à assurer la continuité d'approvisionnement et l'information des clients.

Concernant les clients en contrat CARD, le GRD n'est pas impliqué dans la relation contractuelle qui lie le client et son (ses) fournisseur(s) d'électricité. Dans cette configuration, le client doit contractualiser directement avec un nouveau fournisseur.

Note externe

Direction Clients et Territoires

Mise en œuvre de la fourniture de secours d'électricité pour les points de connexion raccordés en BT ou en HTA

Identification : Enedis-PRO-CF_100E

Version : 1.0

Nb. de pages : 9

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
[Version 1]	01/01/2023	Création	

Document(s) associé(s) et annexe(s) :**Résumé / Avertissement**

Cette procédure décrit les modalités de mise en œuvre de la fourniture de secours des clients ayant souscrit un contrat unique (CU), en cas de défaillance de leur fournisseur. Elle définit les modalités de mise en œuvre d'un dispositif visant à assurer la continuité d'approvisionnement et l'information des clients.

Concernant les clients en contrat CARD, le GRD n'est pas impliqué dans la relation contractuelle qui lie le client et son (ses) fournisseur(s) d'électricité. Dans cette configuration, le client doit contractualiser directement avec un nouveau fournisseur.

SOMMAIRE

1 — Contexte réglementaire	3
2 — Description du dispositif de secours	4
2.1. Procédure d'appel à candidatures.....	4
2.2. Principes de mise en œuvre de la reprise des PRM par le fournisseur de secours.....	4
2.3. Caractéristiques de l'offre de secours	5
3 — Les étapes du processus de bascule dans le périmètre du fournisseur de secours ...	5
3.1. [Etape 1] Définition et transmission du périmètre des PRM repris par le fournisseur de secours	6
3.1.1. Le GRD vérifie l'exhaustivité des PRM à basculer.....	6
3.1.2. Transmission des données nécessaires à la contractualisation et à la réalisation des CHF.....	7
3.1.2.1. Par le GRD	7
3.1.2.2. Par Le fournisseur défaillant	8
3.2. [Etape 2] Dépôt des demandes de CHF par le fournisseur de secours.....	8
3.2.1. Points de connexion raccordés en BT < 36 kVA.....	8
3.2.2. Points de connexion raccordés en BT > 36 kVA ou HTA	9
3.3. [Etape 3] & [Etape 4] Réalisation des CHF et traitement des cas de rejets.....	9
3.4. Fin de la période de bascule et retour au traitement nominal.....	9
4 — Point particulier	9

Mise en œuvre de la fourniture de secours d'électricité pour les points de connexion raccordés en BT ou en HTA

1 — Contexte réglementaire

En cas de défaillance d'un fournisseur, l'autorité administrative¹ peut lui retirer ou suspendre sans délai son autorisation d'exercer l'activité d'achat pour revente². Dans cette situation, les contrats conclus par ce fournisseur avec des consommateurs, avec des responsables d'équilibre et avec des gestionnaires de réseaux sont résiliés ou suspendus de plein droit à la date d'effet du retrait ou de la suspension de l'autorisation. Pour le consommateur, cela se traduit par une résiliation de son Contrat Unique (CU).

Afin d'assurer la continuité d'approvisionnement des consommateurs, la loi « Energie-climat » du 8 novembre 2019 a créé un dispositif dit de « secours » dont les conditions de mise en œuvre ont été précisées dans le décret n° 2021-273 du 11 mars 2021. Ce dernier prévoit qu'un fournisseur de secours est nommé par le ministre chargé de l'énergie à la suite d'un appel à candidature :

- Pour une durée de 5 ans durant lesquelles il assure la fourniture des clients de tout fournisseur dont l'autorisation a été retirée ou suspendue à partir de la date d'effet du retrait ou de la suspension.
- Sur une zone de desserte et un segment de clientèle donné.

Conformément à la délibération de la CRE n°2021-315 du 14/10/2021 (et sous réserve de validation par l'autorité administrative dans le cahier des charges des appels à candidatures portant sur la désignation de fournisseurs de secours), la zone de desserte d'Enedis et des ELD de plus de 100.000 clients comporte 4 lots : les sites résidentiels C5³, les non résidentiels C5, les sites [C2-C4]⁴ et les sites C1⁵. Sur le territoire des ELD de moins de 100.000 clients, elle en comporte 2 : les sites résidentiels d'une part et les non résidentiels d'autre part.

Cette procédure rappelle les modalités de désignation du fournisseur de secours et les dispositions applicables à la fourniture de secours. Par ailleurs, elle décrit les étapes du processus bascule des PRM du périmètre du fournisseur défaillant vers celui du fournisseur de secours.

¹ Le ministre chargé de l'énergie, représenté par la Direction Générale de l'Energie et du Climat (DGEC).

² Eventuellement par zone de desserte.

³ Points de connexion raccordés en BT \leq 36 kVA auquel est associé un contrat unique.

⁴ Points de connexion raccordés en BT $>$ 36 kVA ou HTA auquel est associé un contrat unique.

⁵ Points de connexion raccordé en BT ou en HTA auquel est associé un contrat d'accès au réseau de distribution.

Mise en œuvre de la fourniture de secours d'électricité pour les points de connexion raccordés en BT ou en HTA

2 — Description du dispositif de secours

2.1. Procédure d'appel à candidatures

Les fournisseurs de secours sont désignés par le ministre chargé de l'énergie à l'issue d'un appel à candidatures organisé avec l'appui de la Commission de Régulation de l'Energie. La remise d'une candidature vaut engagement des candidats à approvisionner la totalité des clients d'un fournisseur dans les conditions de l'appel à candidatures.

La mise en œuvre de l'appel à candidature et de désignation du(es) fournisseur(s) de secours **suit les grandes étapes suivantes :**

- La CRE propose le cahier des charges soumis à la validation du ministre avant publication au Journal officiel de l'Union Européenne. Chaque fournisseur ayant au moins 10% des parts de marché d'un segment clientèle visé par l'Appel d'Offre (AO) l'année précédent celle de l'AO⁶ est tenu de présenter une offre conforme au cahier des charges sous peine de sanction pécuniaire ou suspension/retrait de leur propre autorisation.
La CRE informe les fournisseurs tenus de présenter une offre pour chaque zone de desserte concernée.
- La CRE examine les candidatures⁷ et rend compte au ministre de ses propositions.
- Le ministre désigne⁸ un fournisseur de secours par zone de desserte et par segment de clientèle (et doit recueillir l'avis de la CRE s'il ne suit pas ses propositions).

2.2. Principes de mise en œuvre de la reprise des PRM par le fournisseur de secours

Pour permettre la bascule des PRM du fournisseur défaillant dans le périmètre du fournisseur de secours à la date de défaillance 'J', la Direction Générale de l'Energie et du Climat (DGEC) notifie les acteurs de la date de prise d'effet du retrait ou de la suspension de l'autorisation du fournisseur défaillant.

Dès cette notification, le fournisseur défaillant et le GRD transmettent au fournisseur de secours les données dont ils disposent, nécessaires à l'information des clients et à la réalisation des Changements de Fournisseur (CHF) associés.

A compter de la date d'effet de la défaillance ', le fournisseur de secours se substitue au fournisseur défaillant dans ses relations avec les clients de ce dernier et avec le GRD.

En outre, en cas d'absence de demande de Changement de Fournisseur (CHF) ou en cas de CHF avec une date d'effet au-delà du jour de la défaillance 'J', le GRD affectera l'énergie consommée pour chaque PRM concerné au périmètre du fournisseur de secours et facturera l'acheminement correspondant⁹ sur la période entre 'J' et la date effective du CHF¹⁰.

⁶ Si aucun fournisseur n'atteint cette proportion sur la zone de desserte, le seuil est fixé à 5%.

⁷ Le décret n°2021-273 du 11 mars 2021 prévoit un délai de 15 jours à 4 mois.

⁸ Arrêté publié au Journal officiel de la République Française.

⁹ Sur la base du TURPE.

¹⁰ Le GRD précisera les modalités opérationnelles de mise en œuvre

Mise en œuvre de la fourniture de secours d'électricité pour les points de connexion raccordés en BT ou en HTA

2.3. Caractéristiques de l'offre de secours

Le dispositif de fourniture de secours doit être vu comme transitoire, le temps pour le client secouru de souscrire une nouvelle offre plus adaptée à ses besoins. L'offre de secours doit être simple et compréhensible pour les client secourus.

Au plus tard dans un délai de 15 jours suivant la date d'effet de la défaillance, le fournisseur de secours adresse, un contrat de fourniture de secours aux clients qu'il est chargé d'alimenter, précisant expressément le montant et la durée de la majoration de la fourniture de secours¹¹.

Le client peut résilier le contrat à tout moment sans frais et avec 15 jours de préavis pour un client non domestique pendant la période de majoration.

Le client peut également s'opposer au contrat dans un délai de 15 jours à partir de la date de réception du contrat et souscrire une offre chez le fournisseur de son choix. Dans ce cas, à défaut de la souscription d'une offre, l'alimentation du point sera suspendue dans un délai de 2 mois à compter de la date d'opposition.

L'alimentation des clients est assurée par le fournisseur de secours à partir de la date de retrait ou de suspension :

- Jusqu'à l'entrée en vigueur du nouveau contrat souscrit par le client chez le fournisseur de son choix ;
- Pour une durée maximale de deux mois en cas d'opposition du client à l'offre de fourniture de secours à compter de la date d'opposition.

En cas d'impayé le client s'expose à une réduction ou une suspension de la fourniture dans les délais et limites de puissance prévus par le cadre réglementaire.

3 — Les étapes du processus de bascule dans le périmètre du fournisseur de secours

Le processus de bascule des PRM dans le périmètre du fournisseur de secours, défini en jours ouvrés, démarre au plus tôt à J-7 (ouvrés) de la date d'effet de la défaillance 'J', si l'autorité administrative a pu anticiper la notification de cette date aux acteurs. Dans le cas contraire, le processus de bascule démarre au plus tard à 'J' pour une bascule au plus tard au terme d'un délai de 7 jours (ouvrés) (cf. *tableau 1 – Etapes du processus de bascule*).

La mise en œuvre de la bascule se déroule en trois étapes et fait intervenir le GRD, le fournisseur défaillant et le fournisseur de secours. En dehors de situations particulières (demandes de CHF non recevables, situation technique bloquante), la totalité des PRM sont basculés dans le périmètre du fournisseur de secours. Les demandes rejetées sont traitées dès le lendemain de la bascule.

¹¹ La fourniture de secours est constituée d'une offre de marché assortie d'une majoration d'un an maximum (afin de couvrir les coûts additionnels de la fourniture de secours et des éventuels impayés).

Mise en œuvre de la fourniture de secours d'électricité pour les points de connexion raccordés en BT ou en HTA

Tableau 1 : Les étapes du processus de bascule

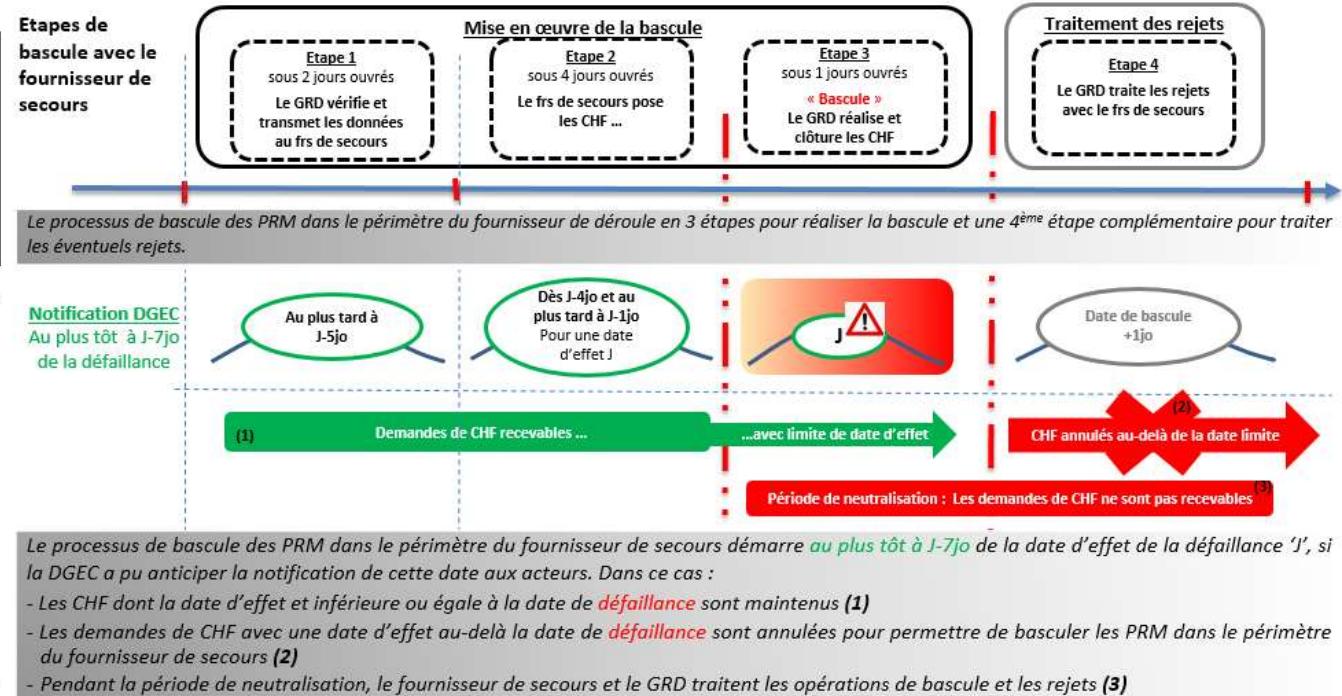


Tableau 2 : Calendrier de réalisation des étapes de bascule "au plus tard"
en fonction de l'anticipation de la notification de la date défaillance

Calendrier en jours ouvrés	J-7	J-6	J-5	J-4	J-3	J-2	J-1	Défaillance J	J+1	J+2	J+3	J+4	J+5	J+6	J+7
Etapes du processus en fonction de l'anticipation de l'information de la défaillance par la DGEC	J-7	1 J-6	2 1	3 2	4 3	5 4	6 5	7 6 5 4 3 2 1	Bascule à J - pas de complément de facturation						
								7							

Anticipation de l'information de la date de défaillance notifiée par la DGEC

Etape 1 Transmission des fichiers de données du GRD et fournisseur défaillant au fournisseur de secours

Etape 2 Dépôt des demandes de CHF dans le portail du GRD par le fournisseur de secours

Etape 3 Bascule : Traitement et réalisation des CHF par le GRD

Le GRD effectue un complément de facturation au fournisseur de secours entre le jour de la bascule effective et J

- Lorsque la notification est communiquée à moins de 7 jours ouvrés de la date de défaillance 'J', le GRD et les fournisseurs mettent en œuvre les moyens pour favoriser une bascule des PRM au plus près la date 'J'.
- Lorsque le délai d'anticipation de l'information de la défaillance ne permet pas de réaliser la bascule des PRM à la date 'J', la période de neutralisation débute à 'J' et prend fin à l'issue du traitement des rejets. Le GRD réalise le complément de facturation (affectation de l'énergie consommée et facturation de l'acheminement correspondant) entre J et la date d'effet du CHF pour chaque PRM concerné.

3.1. [Etape 1] Définition et transmission du périmètre des PRM repris par le fournisseur de secours

3.1.1. Le GRD vérifie l'exhaustivité des PRM à basculer

Mise en œuvre de la fourniture de secours d'électricité pour les points de connexion raccordés en BT ou en HTA

En concertation avec le fournisseur défaillant¹², le GRD arrête la liste des PRM qui devront être basculés dans le périmètre du fournisseur de secours. Par ailleurs, le fournisseur défaillant n'est plus autorisé à souscrire de nouveaux contrats.

Le GRD annule les demandes 'en cours' (notamment les RIF) dont la date d'effet est supérieure ou égale 'J', susceptibles d'empêcher la pose des CHF du fournisseur de secours. Ce dernier est informé par fichier des autres prestations qui ont dû être annulées pour permettre la bascule. Il pourra les souscrire à nouveau dans le portail d'échange du GRD une fois le PRM dans son périmètre.

Les prestations contractuelles 'en cours' de sortie du périmètre du fournisseur défaillant - les *CHF demandés par les fournisseurs et les résiliations initiative clients demandées par le fournisseur défaillant* - dont la date d'effet est inférieure ou égale à la date de défaillance sont maintenues.

Le GRD informe également les fournisseurs de la liste de leurs demandes de CHF avec une date d'effet au-delà la date de bascule, qui ont dû être annulés pour permettre la bascule. Il précise la date à partir de laquelle les prestations pourront être redemandées¹³.

3.1.2. Transmission des données nécessaires à la contractualisation et à la réalisation des CHF

Conformément au code de l'énergie (articles R.333-27), dès la notification du retrait ou de la suspension, le fournisseur défaillant et le GRD transmettent au fournisseur de secours les données dont ils disposent pour que soit assurée l'information des clients concernés et la réalisation des CHF.

Pour le fournisseur défaillant, il s'agit des données collectées directement auprès du Client (ou transmises par le client lui-même) dans le cadre de la relation contractuelle résultant de la signature du contrat de fourniture.

Pour le GRD, les données transmises sont issues des données collectées auprès du fournisseur et des données techniques et contractuelles nécessaires à la pose des CHF.

La liste de données transmises par le fournisseur défaillant et le GRD au fournisseur de secours sont définies par la CRE¹⁴.

3.1.2.1. Par le GRD

Les données nécessaires à la commande des prestations de CHF sont transmises par le GRD au fournisseur de secours sous la forme d'un fichier adressé à l'interlocuteur privilégié désigné dans l'annexe 9 du contrat GRD-F.

Pour chaque PRM concerné, le fichier regroupe les données nécessaires à la mise en œuvre du dispositif de secours définies par la CRE¹⁵.

¹² Et en parallèle de l'envoi par le fournisseur défaillant au fournisseur de secours de la liste des sites concernés qu'il a identifié.

¹³ Enedis étudie les modalités d'intégration dans chaque CHF annulé, d'un commentaire normé précisant l'origine de l'annulation et la date à partir de laquelle il peut être redemandé.

¹⁴ Conformément à la délibération de la CRE n° 2021-315 du 14/10/2021 relative à la proposition de cahier des charges des appels à candidature portant sur la désignation de fournisseur de secours.

¹⁵ Voir délibération de la CRE n°2022-211 du 21/07/2022 relative à la bascule des clients dans le cadre de la fourniture de secours en gaz naturel dont les dispositions sont transposables en électricité (§ 3.1).

Mise en œuvre de la fourniture de secours d'électricité pour les points de connexion raccordés en BT ou en HTA

3.1.2.2. Par Le fournisseur défaillant

Les données devront être transmises sous un format électronique exploitable et harmonisé aux fournisseurs de secours et de façon sécurisée, compte tenu des enjeux de confidentialité ou du caractère personnel de certaines d'entre elles.

Pour chaque PRM concerné, le fichier regroupe les données nécessaires à la mise en œuvre du dispositif de secours définies par la CRE.

3.2. [Etape 2] Dépôt des demandes de CHF par le fournisseur de secours

Les CHF doivent être conformes aux règles de recevabilité spécifiques liées au processus de fournisseur de secours, qui imposent la bascule d'un nombre potentiellement important de PRM dans un délai très court.

La date d'effet des CHF de bascule correspond à la date de retrait ou de suspension de l'autorisation du fournisseur défaillant lorsque la notification de la date de défaillance a été anticipé de 7 jours (cf. tableau 1 - *Etapes du processus de bascule*). En cas de CHF avec une date d'effet au-delà du jour de la défaillance 'J', le GRD affectera l'énergie consommée pour chaque PRM concerné au périmètre du fournisseur de secours et facturera l'acheminement correspondant sur la période entre 'J' et la date effective du CHF (cf. tableau 2).

Pour permettre de maximiser les CHF à la date de bascule, notamment en cas d'Echec de Télé-Opération¹⁶, les offres de secours doivent être faites dans la mesure du possible à iso puissance souscrite et formule tarifaire d'acheminement et s'appuyer sur les modèles de calendrier du GRD.

La quasi-totalité des CHF peuvent être traités sans déplacement du GRD. Seuls les PRM pour lesquels le fournisseur défaillant avait souscrit un Calendriers Fournisseurs (CF) personnalisé peuvent nécessiter une intervention sur site en cas d'Echec de Télé-Opération (ETO) pour réaliser la programmation du CF du fournisseur de secours.

3.2.1. Points de connexion raccordés en BT < 36 kVA

Les CHF demandés par le fournisseur de secours doivent être souscrits dans les conditions suivantes :

- Iso Puissance Souscrite (PS) et Formule Tarifaire d'acheminement (FTA).
 - Iso structure du CF 1,2 ou 4 index créés par recopie d'un calendrier du GRD.
- Si le CF en place est personnalisé, le fournisseur de secours devra souscrire un CF 1,2 ou 4 index issu d'un calendrier du GRD.

Tableau 2 : Recevabilité et traitement des CHF C5 pour une date d'effet 'J'

CF défaillant	CF secours	Compteur	Prestation	Index
Créé par copie d'un modèle de calendrier Enedis	ISO 1,2,4 index	Communicant	TO pour effet à J ou prog. cptre ultérieure si ETO ¹⁷	TO pour effet à J ou Estimé si ETO ¹⁷
		Non Com.	Prog SI à J ¹⁸	Estimé à J
Calendrier personnalisé	Non ISO 1,2,4 index	Communicant	TO pour effet à J ou Date du déplacement en cas d'ETO	

¹⁶ En cas d'ETO, les CHF pourront être soldés à date d'effet souhaitée sur index estimé, sous réserve d'une évolution du SI du GRD (prévue pour Enedis à partir de T1 2024).

¹⁷ Sous réserve de la mise en œuvre d'un web service spécifique (prévue pour Enedis à partir de T1 2024).

¹⁸ A date, pour les compteurs Linky Non Communicants, un déplacement est programmé. Une évolution sera nécessaire pour solder la prestation sans déplacement (prévue pour Enedis à partir de T1 2024).

Mise en œuvre de la fourniture de secours d'électricité pour les points de connexion raccordés en BT ou en HTA

3.2.2. Points de connexion raccordés en BT > 36 kVA ou HTA

Les CHF demandés par le fournisseur de secours doivent être souscrits dans les conditions suivantes :

- Iso¹⁹ Puissance Souscrite (PS) et Formule Tarifaire d'acheminement (FTA) ;
 - La grille unique, correspondant à la FTA souscrite, définit également le découpage par poste horo-saisonnier pour la facturation de la fourniture par le fournisseur de secours.
- Si le fournisseur défaillant avait souscrit un CF personnalisé pour un PRM secouru, il sera supprimé.

Tableau 3 : Recevabilité et traitement CHF C2-C4 pour une date d'effet 'J'

Fournisseur défaillant	Fournisseur secours	Compteur	Prestation	Index
Absence de CF personnalisé (99%)	ISO FTA	Communicant 99%	TO pour effet à J Si ETO - Prog SI à J	TO pour effet à J Si ETO - index estimés
		Non Com. 1%	Prog SI à J Pas de déplacement	Estimé à J Pas de déplacement
Calendrier Personnalisé (1%)	Suppression du CF ISO FTA	Communicant	TO pour effet à J Si ETO - déplacement à programmer ²⁰	

3.3. [Etape 3] & [Etape 4] Réalisation des CHF et traitement des cas de rejets

Durant les étapes de réalisation des CHF de bascule demandés par le fournisseur de secours et de traitement des rejets le lendemain, les demandes de CHF d'un fournisseur alternatifs ne sont pas recevables (cf. tableau 1).

Pour les fournisseurs alternatifs, pendant cette période :

- Les CHF dont la date d'effet est inférieure ou égale à la date de 'bascule' sont maintenus ;
- Les demandes de CHF avec une date d'effet au-delà la date de 'bascule' sont annulés pour permettre de basculer les PRM dans le périmètre du fournisseur de secours ;
- Les demandes de CHF ne sont pas recevables pendant la période de 'neutralisation', destinée à traiter les opérations de bascule (cf. tableau 1 – Etapes du processus de bascule).

3.4. Fin de la période de bascule et retour au traitement nominal

Dès le lendemain de l'étape 4 de traitement des rejets, les fournisseurs peuvent reprendre les demandes de CHF sur le périmètre des clients secourus, dans les conditions nominales définies dans les procédures de « traitement des demandes de changement de fournisseur » du marché de masse et du marché d'affaires.

4 — Point particulier

Dans le cas particulier d'un pic de demandes de prestations sur le jour de bascule, le GRD tiendra compte du volume des PRM basculés dans le périmètre du fournisseur de secours pour calculer et attribuer les quotas de chaque fournisseur pour les activités courantes.

¹⁹ Un CHF non-iso (synchronisé avec une modification contractuelle - Puissance et/ou FTA), serait réalisé à la date de reprogrammation du dispositif de comptage. En présence d'un compteur non communicant ou en cas d'ETO sur un compteur communicant, un déplacement sur site serait obligatoire.

²⁰ Le CHF peut être traité par le GRD malgré l'absence de programmation du compteur qui pourra être réalisé ultérieurement avec les rectifications de facturation.