

<b>GTG – GT1</b>	<b>PROCEDURE DE CONTROLE DES ACCES AUX DONNEES DES CLIENTS PAR DES FOURNISSEURS DE GAZ TITULAIRES OU NON TITULAIRES D'UN PCE</b>	<b>PAGE : 1/10</b>
<b>VERSION V1 DU XX/XX/2019</b>		

## **1. OBJET**

La présente procédure définit les modalités du contrôle des consentements et des autorisations expresse(s) des Clients déclarés par les Fournisseurs de gaz (détenteurs ou non détenteurs des PCE concernés) lors de l'utilisation des services de données offerts par les GRD.

Afin d'accompagner la transition énergétique et de répondre aux obligations qui leur sont assignées, les GRD souhaitent mettre à disposition des Fournisseurs d'énergie les données de consommation des Clients finals (relatives au contrat de fourniture ou informatives journalières ou horaires), ainsi que les données contractuelles. Les GRD travaillent donc à favoriser la mise à disposition mais également l'exploitabilité des données de consommation auprès des Fournisseurs de gaz, selon les procédures d'accès prévues à cet effet et conformément à la réglementation en vigueur.

L'utilisation de ces services repose sur un système déclaratif : le Fournisseur déclare au GRD disposer de l'autorisation du client pour accéder à ses données, sans en apporter la preuve a priori.

Afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des données des Clients finals, les GRD assurent la traçabilité de tout accès aux données. De manière récurrente et cyclique mais aussi de manière ponctuelle, les GRD organisent des contrôles de ces accès afin de vérifier le bon fonctionnement du système.

Les GRD réalisent des contrôles par méthode de sondages aléatoires auprès de tous les acteurs sans discrimination, conformément aux principes du Code de bonne conduite.

## **2. CONTEXTE ET DOMAINE D'APPLICATION**

Cette procédure est applicable à l'ensemble des Fournisseurs, quel que soit le type de Client (personne physique ou personne morale), occupant du local correspondant au PCE demandé, dans la mesure où ce Client est approvisionné en gaz.

Si des différences sont à envisager par type de Clients (personne physique ou personne morale), elles sont mentionnées dans la présente procédure.

Cette procédure suppose que le Fournisseur concerné soit signataire, avec le GRD, d'un Contrat Distributeur de Gaz- Fournisseur (CDG-F).

Elle complète les procédures relatives aux flux de données déjà établies (cf. procédures de Mise En Service, de Changement de Fournisseur, etc.). Elle vient en particulier compléter les deux procédures GTG d'accès aux données :

- Procédure d'accès aux données techniques, contractuelles ou de consommation par un Fournisseur titulaire d'un PCE,  
Procédure d'accès aux données techniques, contractuelles ou de consommation par un Fournisseur non titulaire d'un PCE.

Cette procédure est mise en œuvre à titre expérimental pour une durée d'un an.

### 3. TABLEAU DE VALIDATION

<i>Rédaction</i>	<i>Vérification</i>	<i>Approbation</i>
GRDF	Membres du GT1	GTG

### 4. LISTE DE DIFFUSION

Accès public

### 5. REVISION

<b>Version</b>	<b>Date</b>	<b>Nature de la modification</b>
V1	XX/XX/2019	Création de la procédure de contrôle mise en œuvre à titre expérimental pour une durée d'un an

### 6. DOCUMENTS DE REFERENCE ET DOCUMENTS ASSOCIES

- Contrat Distributeur de Gaz – Fournisseur
- Conditions de Distribution
- Procédure d'accès aux données techniques, contractuelles ou de consommation par un Fournisseur non titulaire d'un PCE
- Procédure d'accès aux données techniques, contractuelles ou de consommation par un Fournisseur titulaire d'un PCE
- Procédure réclamation client

### 7. EXIGENCES REGLEMENTAIRES

- Loi modifiée n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (Loi CNIL).
- Règlement UE n°2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (Règlement Général sur la Protection des Données, dit « RGPD »).
- Code de l'énergie et notamment les dispositions concernant la confidentialité des ICS (articles L.111-77 et suivants du code de l'énergie et articles R.111-31 à R.111-35 du code de l'énergie).

### 8. LIEU DE CONSERVATION DE L'ORIGINAL

CRE (Commission de Régulation de l'Energie)

### 9. DEFINITIONS

L'accès aux données de consommation par les Fournisseurs est permis dans le Système d'Information du GRD, avec des autorisations ou consentements spécifiques, qui dépendent notamment du type de données concernées.

#### a. Information Commercialement Sensible (ICS)

Les données de type ICS sont protégées conformément au Code de l'énergie : voir article L111-77 : « *Chaque opérateur exploitant des ouvrages de transport, de distribution ou de stockage de gaz naturel ou des installations de gaz naturel liquéfié préserve la confidentialité de toutes les informations dont la communication serait de nature*

à porter atteinte aux règles de concurrence libre et loyale et de non-discrimination ». Cependant des régimes d'exception existent et permettent à des Fournisseurs d'accéder à des ICS :

- Pour le Fournisseur titulaire : le GRD met à disposition les données de comptage de ses Clients (Cf article L.111-78 du Code de l'énergie).
- Pour le Fournisseur non-titulaire, il devra être en possession d'une **autorisation expresse** ou d'un mandat (voir article R111-32 Code de l'énergie : « *Tout utilisateur d'ouvrages ou installations peut autoriser les opérateurs gaziers à communiquer directement à des tiers des informations relatives à son activité, dans la mesure où cette communication n'est pas de nature à porter atteinte aux règles d'une concurrence loyale en révélant des informations mentionnées à l'article R. 111-3* »).

## b. Données à Caractère Personnel (DCP)

Les Données à Caractère Personnel (DCP) sont protégées conformément au RGPD et à la loi CNIL. Ces données appartiennent à la personne physique concernée.

- Pour le Fournisseur titulaire : il n'a pas besoin de recueillir le consentement exprès de la personne physique concernée pour les DCP nécessaires à l'exécution du contrat de fourniture.Fournisseur.
- Pour le Fournisseur non titulaire, un **consentement exprès** de la personne physique concernée est nécessaire pour transmettre ses données.

## 10. DESCRIPTION DE LA PROCEDURE

### a. Spécifications concernant les contrôles

Le contrôle consiste à vérifier que la déclaration de consentement et/ou d'autorisation expresse(s) réalisé(e),

- Dans le Système d'Information si la fonction est automatisée par le GRD,
- Par le canal prévu par le GRD dans le cas où la fonction n'est pas automatisée par le GRD,

est conforme aux attentes et aux obligations déclarées précédemment.

### b. Organisation des contrôles

#### i. Contrôles cycliques

Ces contrôles sont effectués sur un lot de consentements et d'autorisations expresse(s) déclarés pour des interrogations de données réalisées au maximum dans les 6 derniers mois avant le contrôle, extraits aléatoirement du Système, sans prévenance des acteurs concernés et de manière périodique. Chaque acteur est contrôlé une fois par an.

Les contrôles cycliques suivent le process et les délais maximum suivants (en jours ouvrés) :

Envoi des listes de PCE contrôlés aux Fournisseurs	Délai
Envoi des éléments par les Fournisseurs et réception par le GRD	J + 20 jours ouvrés
Demande d'éléments complémentaires par le GRD (Facultatif)	+5 jours ouvrés
Réception des éléments complémentaires transmis par les Fournisseurs (Facultatif)	10 jours ouvrés
Contrôle des éléments reçus par le GRD	+5 jours ouvrés

Retour provisoire vers le Fournisseur	+5 jours ouvrés
Retour définitif vers le Fournisseur	+5 jours ouvrés

Dans le cas d'un contrôle ayant un résultat négatif -manquement du Fournisseur quant à la preuve du recueil du consentement ou de l'autorisation expresse ou consultation atypique-, le Fournisseur devra mettre en œuvre les actions correctives adaptées.

#### ii. Contrôles ponctuels

Ces contrôles sont effectués dans le cas d'une réclamation de la part d'un Client, sur demande d'une autorité compétente ou en cas de consultations anormales d'un Fournisseur détectées par le GRD. Le GRD indique au Fournisseur le motif du contrôle ponctuel dont il fait l'objet. Ces contrôles suivent le même process que les contrôles cycliques (Cf paragraphe 10.b.i) avec une exception concernant le délai : afin que le GRD soit en mesure de respecter le délai de réponse aux réclamations Client qui est de 30 jours, les éléments doivent être transmis par le Fournisseur au GRD sous 10 jours ouvrés au lieu de 20 jours ouvrés.

A noter qu'en cas de consultation atypique générant une sollicitation jugée comme non acceptable et entraînant un contrôle ponctuel, le GRD se réserve le droit de bloquer temporairement le ou les accès du ou des utilisateur(s) du Fournisseur concerné après échange avec le Fournisseur concerné (interlocuteurs privilégiés déclarés par le Fournisseur dans le Contrat Distributeur Gaz - Fournisseur) et ce jusqu'à revenir à un niveau de consultation jugé acceptable par le GRD et sous réserve des résultats du contrôle conformément à la présente procédure. Un cas de consultation atypique se présente par exemple lorsque le nombre de déclarations d'autorisation sur une journée dépasse le double du maximum constaté sur les 6 mois précédents.

### c. Déroulement des contrôles

#### i. Sélection des lots contrôlés et lancement des contrôles

Les échantillons de contrôle sont établis en fonction du nombre de demandes d'accès du Fournisseur (titulaire ou non titulaire) sur la période contrôlée (en base sur un mois, et ceci tous les mois) avec un maximum de 35 PCE par Fournisseur et par contrôle :

- Accès aux données contractuelles
- Accès aux données de consommation publiées historiques
- Accès aux données de consommation informatives historiques
- Accès par abonnement d'un Fournisseur détenteur du point aux données de consommation informatives

Un lot de consentements et d'autorisations expresse(s) est extrait de façon aléatoire par le GRD en fonction du nombre de demandes d'accès concernées par Fournisseur (titulaire ou non titulaire) sur la période concernée, sur le principe d'un échantillon statistique représentatif par Fournisseur.

Les cas de contrôles ponctuels respectent les mêmes échantillonnages.

Le GRD informe les Fournisseurs (interlocuteurs privilégiés déclarés par le Fournisseur dans le Contrat Distributeur Gaz - Fournisseur) de la liste des PCE pour lesquels des preuves correspondantes d'autorisation ou de consentement sont attendues, conformément au calendrier présenté plus haut. La liste des PCE comporte notamment le numéro de PCE, l'horodatage de déclaration, le type de données consultées, l'accès utilisé (login et canal).

## ii. Format du consentement ou de l'autorisation expres(se)

Le consentement ou l'autorisation expres(se) peut être sous plusieurs formes : écrit, oral ou digital. Un modèle de consentement papier est disponible en annexe.

Le support doit être durable afin que le Fournisseur soit en mesure de répondre aux contrôles du GRD.

En l'absence d'enregistrement téléphonique, un script Client formalisé fait partie des éléments qui démontrent qu'un acteur a mis en œuvre un processus fiabilisé de collecte des autorisations et consentements expres(ses).

Le GRD se laisse la possibilité de tester les différents parcours Client des Fournisseurs, afin de s'assurer de la conformité des éléments transmis avec les pratiques constatées.

## iii. Critères de conformité

Les différents paramètres à contrôler sur le consentement et sur l'autorisation expres(se) sont :

Paramètre	Critère de conformité
Données d'identification du client	<p>Les informations d'identification du Client doivent être les mêmes que celles qui sont présentes dans les Systèmes d'Information du GRD.</p> <p>Les données de l'identification du Client contiennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le nom et prénom du client si personne physique</li> <li>• La Raison sociale si personne morale</li> <li>• Son adresse mail</li> <li>• Son code postal</li> <li>• Son ou ses numéro(s) de PCE</li> </ul>
Désignation du demandeur	Le consentement ou l'autorisation expres(se) doit mentionner nommément le demandeur (Fournisseur)
Date de la preuve	La preuve doit être datée afin de présenter un caractère temporel. La date doit être antérieure ou égale à la date d'accès aux données
Période de validité	<p>Une période de validité est mentionnée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pour un abonnement aux données, la période de validité de l'autorisation est compatible avec la durée de l'abonnement souscrit.</li> <li>○ Pour une consultation ponctuelle de données, la demande a été formulée au cours de la période de validité de l'autorisation.</li> </ul> <p>À défaut de précision sur la durée de validité de l'autorisation, le GRD considère que l'autorisation est valable pour la durée du contrat concerné ou pour la date unique pour les consultations ponctuelles. Dans ce cas, le Fournisseur le précise dans le contrat proposé.</p>
Consentement exprès d'une personne physique pour les données fines de consommation et DCP (DCP non nécessaire à l'exécution du contrat de Fourniture).	<p>Le consentement a été donné de manière libre, spécifique, éclairée et univoque :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ le consentement ne doit pas être contraint ni influencé.</li> <li>○ le consentement doit correspondre à une finalité déterminée.</li> <li>○ il mentionne l'usage qui sera fait des données.</li> <li>○ le type de données souhaité est mentionné sur le consentement (cf. description dans le critère « périmètre des données autorisées (typologie + période) ». Les données consultées par le Fournisseur correspondent aux données pour lesquelles le Client a délivré son consentement.</li> </ul>

ou

Autorisation « expresse » pour les autres données	<p>L'autorisation a été donnée de manière éclairée et intelligible :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ elle est compréhensible</li> <li>○ elle est lisible</li> <li>○ elle n'est pas « dissimulée » au sein d'une documentation dense.</li> <li>○ elle mentionne l'usage qui sera fait des données</li> <li>○ elle mentionne le type de données souhaité.</li> </ul>
Périmètre des données autorisées (typologie + période)	<p>Le périmètre de données autorisé est clair. Les catégories suivantes doivent être précisées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Données Contractuelles.</li> <li>○ Données de consommation : <ul style="list-style-type: none"> <li>● Historique des données de consommation,</li> <li>● Flux des données de consommation (dans le cas d'un abonnement),</li> <li>● Données de Consommation publiées (au titre du Contrat avec votre Fournisseur),</li> <li>● Données de Consommation informatives journalières,</li> <li>● Données de Consommation informatives horaires.</li> </ul> </li> </ul>
Signature ou validation du Client	<p>La validation ou la signature du Client doit être matérialisée afin de prouver le caractère univoque du consentement ou de l'autorisation expres(se).</p> <p>Pour un consentement ou une autorisation expres(se) sur support papier, une signature est considérée comme une preuve efficace.</p> <p>Pour un consentement ou une autorisation expres(se) digital(e), la preuve digitale doit avoir fait l'objet d'une signature électronique ou doit pouvoir être clairement identifiée comme étant l'acte du Client.</p> <p>Pour un consentement ou une autorisation expres(se) transmis(e) à l'oral, le Client doit avoir donné son accord de manière claire et intelligible et le Fournisseur doit pouvoir le prouver.</p>

#### iv. Résultats des contrôles

Le GRD communique le résultat de leurs contrôles aux Fournisseurs (aux interlocuteurs privilégiés déclarés par le Fournisseur dans le Contrat Distributeur de Gaz - Fournisseur).

##### Cas spécifique des appels d'offres ou des Clients multi – SIREN

Dans le cadre des appels d'offres ou d'une demande portant sur des clients multi-SIREN, le GRD vérifiera que le Fournisseur dispose du cahier des charges de l'appel d'offres, ou d'un document de la part de l'organisateur de l'appel d'offre ou de la maison mère, précisant que celui-ci dispose de l'autorisation de chaque client d'accéder à ses données.

##### Traitement des défauts constatés lors du contrôle

- Défaut isolé

Un défaut peut être considéré comme isolé dans les cas où :

- le Fournisseur n'est pas en mesure de fournir l'une des autorisations demandées ;

- le Fournisseur n'est pas en mesure de régulariser une situation pour laquelle le GRD a demandé la transmission d'éléments complémentaires.

En cas de défauts isolés, le Fournisseur communique au GRD son plan d'actions correctives en relation avec les défauts constatés sous un mois et peut demander au GRD sa participation à son établissement.

Le Fournisseur précise au GRD un délai de mise en œuvre de chaque action. Le GRD sera à même de vérifier la bonne mise en œuvre des actions, notamment dans le cadre des contrôles cycliques.

- Manquement

Un manquement a lieu lorsque :

- le Fournisseur n'est pas en mesure de fournir les autorisations demandées ;
- le Fournisseur n'a pas mis en œuvre le plan d'actions défini lors d'un premier contrôle.

Le GRD informe le Fournisseur concerné par une lettre recommandée avec demande d'avis de réception et lui rappelle le délai de 2 mois pour mettre en œuvre les actions correctives.

Les mesures suivantes seront envisagées *a minima* :

- procéder au désabonnement du service pour le(s) PCE concerné(s) lors d'un abonnement Fournisseur détenteur,
- demander la suppression des données dans le SI du Fournisseur.

En cas de manquements constatés, les GRD peuvent également décider de suspendre l'accès aux données du Fournisseur concerné après échange avec le Fournisseur (interlocuteurs privilégiés déclarés par le Fournisseur dans le Contrat Distributeur Gaz - Fournisseur).

- Refus express de transmission des éléments de preuve

Dans l'hypothèse où un Fournisseur refuse de se soumettre au contrôle, le GRD constate l'échec de la procédure de contrôle et met en œuvre les mesures en cas de manquement décrites ci-dessus.

- Information aux autorités

À l'issue de contrôles et en cas de manquement constaté concernant le recueil des consentements et/ ou autorisations expresse(s) :

- si la violation de Données à Caractère Personnel est susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques, le GRD informe la CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté) ;

- si la violation de Données à Caractère Personnel est susceptible d'engendrer un risque **élevé** pour les droits et libertés des personnes physiques, le GRD informe les personnes physiques concernées ;

- si la violation d'informations commercialement sensibles est susceptible d'engendrer une atteinte aux règles de concurrence libre et non faussée, le GRD informe la CRE (Commission de Régulation de l'Énergie), la DGEC (Direction Générale de l'Énergie et du Climat) et le cas échéant l'ADLC (Autorité De La Concurrence)

- si le manquement constaté est constitutif d'une infraction pénale, un signalement au Procureur de la République pourra être réalisé.

Le GRD informe le Fournisseur concerné des informations et / ou signalements qu'il devra effectuer.

- Information par le GRD à la CRE sur les contrôles effectués

Une fois par an, le GRD produit un rapport à destination de la CRE sur les contrôles réalisés et leurs résultats.

**MODELE INDICATIF DE FORMULAIRE DE CONSENTEMENT TYPE**  
**– GRDF**

Je soussigné :

<b>A - CLIENT TITULAIRE DU CONTRAT DE FOURNITURE (particulier) – Ne remplir que le cadre A ou B</b>
M. <input type="checkbox"/> Mme <input type="checkbox"/> Nom : Cliquez ici pour entrer du texte Prénom : Cliquez ici pour entrer du texte. Date de naissance : Cliquez ici pour entrer une date. Adresse : Cliquez ici pour entrer du texte. Code Postal : _ _ _ _ _ Commune : Cliquez ici pour entrer du texte.  Courriel : Cliquez ici pour entrer du texte. @Cliquez ici pour entrer du texte.
<b>B - CLIENT TITULAIRE DU CONTRAT DE FOURNITURE (professionnel ou collectivité) – Ne remplir que le cadre A ou B</b>
Type de structure : Cliquez ici pour entrer du texte. Dénomination sociale : Cliquez ici pour entrer du texte. Forme juridique : Cliquez ici pour entrer du texte. Nom commercial (si différent de la dénomination sociale) : Cliquez ici pour entrer du texte. N° d'identification : Cliquez ici pour entrer du texte. Adresse : Cliquez ici pour entrer du texte. Code Postal : _ _ _ _ _ Commune : Cliquez ici pour entrer du texte. <b>Identification du représentant :</b> M. <input type="checkbox"/> Mme <input type="checkbox"/> Nom : Cliquez ici pour entrer du texte. Prénom : Cliquez ici pour entrer du texte. Date de naissance : Cliquez ici pour entrer une date. Adresse : Cliquez ici pour entrer du texte. Code Postal : _ _ _ _ _ Commune : Cliquez ici pour entrer du texte.  Courriel : Cliquez ici pour entrer du texte. @Cliquez ici pour entrer du texte.

<b>C - IDENTIFICATION DU FOURNISSEUR</b>
Type de structure : Cliquez ici pour entrer du texte. Dénomination sociale : Cliquez ici pour entrer du texte. Forme juridique : Cliquez ici pour entrer du texte. Nom commercial (si différent de la dénomination sociale) : Cliquez ici pour entrer du texte. Adresse : Cliquez ici pour entrer du texte. <b>Identification du représentant :</b> M. <input type="checkbox"/> Mme <input type="checkbox"/> Nom : Cliquez ici pour entrer du texte. Prénom : Cliquez ici pour entrer du texte. Date de naissance : Cliquez ici pour entrer une date. Adresse : Cliquez ici pour entrer du texte. Code Postal : _ _ _ _ _ Commune : Cliquez ici pour entrer du texte. Courriel : Cliquez ici pour entrer du texte. @Cliquez ici pour entrer du texte.

En signant ce document, vous déclarez être le titulaire du contrat de fourniture de gaz naturel du ou des PCE(s) mentionné(s) ci-dessous et vous autorisez GRDF, Société Anonyme au capital social de 1 800 745 000 euros, dont le siège social est situé 6, rue Condorcet 75009 PARIS immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 444 786 511, à communiquer directement au Fournisseur ci-dessus désigné, et le cas échéant ses représentants, les données suivantes via le système d'informations de GRDF :

- L'historique des consommations jusqu'à la date de ce consentement
- Le flux des consommations jusqu'à la date de fin du consentement
- Les données publiées (celles transmises à mon fournisseur d'énergie pour la facturation)
- Les données informatives (données de consommation à une maille plus fine)
- Les données contractuelles

**N° PCE concerné(s) ainsi que son (leur) code postal :**

**Date de fin du consentement :**

D'autre part, vous disposez d'un droit de révocation auprès du Fournisseur ou de GRDF. En particulier, GRDF met à votre disposition, à tout moment, la possibilité de consulter et/ou de révoquer l'ensemble des accès à vos données via votre espace

GRDF. Vous pouvez également retrouver l'ensemble de ces informations sur l'onglet « Données consultées » de votre espace GRDF.

Conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les utilisateurs disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition sur les données personnelles les concernant. Il s'agit d'un droit individuel ne pouvant être exercé que par la personne concernée par les données à caractère personnel.

Pour exercer ce droit, l'utilisateur doit écrire à :

GRDF Direction Juridique  
Correspondant Informatique et Libertés  
6, rue Condorcet  
75 009 PARIS Cedex 09  
OU [protectiondesdonnees@grdf.fr](mailto:protectiondesdonnees@grdf.fr)

Date
Fait à : Cliquez ici pour entrer du texte.
Le : Cliquez ici pour entrer une date.

Signature du titulaire du contrat de fourniture + cachet le cas échéant