

## Gros plan – 15.02.23

### France : GRDF Adict évolue vers un consentement simple pour les clients professionnels et des procédures de contrôle allégées

En France, GRDF va assouplir, courant 2023, le processus d'accès des tiers aux données de consommation des clients professionnels, ce qui devrait satisfaire les sociétés de services à l'énergie. Celles-ci se plaignaient en effet de la complexité du protocole d'accès aux données de leurs clients via le service GRDF Adict, dont la rigueur a même été accentuée récemment dans une nouvelle version de l'outil. Dans le cadre de la mise en œuvre de cette interface (API), GRDF explique avoir établi « une étape de vérification de la bonne connaissance du consentement déclaré auprès du client, en amont de tout accès aux données », afin de vérifier que ceux-ci ont bien autorisé l'accès à leurs données à des sociétés tiers. Le consentement est d'abord recueilli en amont de la transmission des données auprès des clients, puis contrôlé en aval, auprès des tiers qui doivent justifier qu'ils détiennent les autorisations de ces mêmes clients, sur une base mensuelle.

**Envoi d'un e-mail d'information.** « Nous allons avancer sur cette question cette année », ont expliqué Serge Gaillard, en charge des activités autour de la donnée au sein de la direction relations clientèle de GRDF, et sa collaboratrice, Clélie Chardard, à EUROPENERGIES. Ainsi, « à terme, les clients professionnels et les collectivités publiques recevront un e-mail d'information à la place de l'e-mail de validation de leur consentement », précise Clélie Chardard. GRDF prévoit un temps de latence d'environ 48h entre l'envoi de ce mail et la mise à disposition des données, ce qui laisse le temps au client de se rétracter, explique-t-elle. En outre, le client peut à tout moment refuser l'accès à ses données, par exemple en cas de litige avec son prestataire de services. « En revanche, GRDF souhaite maintenir l'e-mail de validation pour les clients particuliers », explique Serge Gaillard.

#### Recueil du consentement

La procédure de recueil du consentement à l'accès aux données et son contrôle dans le cadre de GRDF Adict se déroule comme suit :

- \* Un consentement est recueilli par le tiers (autorisation écrite), auprès du client, en amont de la transmission des données.
- \* Après réception de la demande du tiers, GRDF vérifie directement auprès du client qu'il a bien connaissance du consentement en cours de déclaration par le tiers, toujours en amont.
- \* Il y a un contrôle du consentement a posteriori réalisé auprès des tiers par GRDF, mensuellement, par échantillonnage (dont la fréquence en cours d'évolution).

**Des contrôles au moment du lancement de l'activité.** Concernant les contrôles, l'association Luciole et le syndicat des courtiers, avaient « proposé une uniformisation avec le processus appliqué par Enedis, c'est-à-dire des contrôles a posteriori, une à deux fois par an, pour vérifier que les tiers disposent bien des mandats des clients concernés pour accéder à leurs données », indique une porte-parole de Luciole, à EUROPENERGIES. Ils ont obtenu de permettre la validation de l'accord du client par SMS mais, pour eux, le compte n'y est toujours pas. Là aussi, GRDF avance. Dès février 2023, le système de contrôle va changer. « Nous procéderons à une série de trois contrôles sur un trimestre auprès des sociétés. Si nous constatons qu'il n'y a pas d'irrégularités, ces contrôles seront alors espacés et pratiqués une fois par an seulement », explique Clélie Chardard. Ce système permet aussi d'accompagner les sociétés de services à l'énergie qui démarrent dans la prise en main de GRDF Adict et des processus qui le régissent, selon GRDF.

« Notre volonté est de contribuer à la maîtrise de l'énergie. Nous tenons à construire nos outils avec les utilisateurs et à maintenir des relations de proximité avec ceux-ci. Nous sommes à l'écoute de leurs retours d'expérience pour faire évoluer ces outils », souligne Clélie Chardard. Serge Gaillard insiste sur « la nécessité de trouver un juste équilibre entre la sécurité et l'ouverture de l'accès aux données ». Courtiers et prestataires de services à l'énergie se félicitent des avancées annoncées et appellent de leurs vœux une mise en œuvre à brève échéance. Ils continuent néanmoins de s'étonner que le dispositif de consentement ne s'applique pas avec la même rigueur aux fournisseurs. Ils ne comprennent pas cette différence de traitement, qui concerne non seulement la fluidité de l'accès aux données mais également leur contenu. L'association souligne ainsi que les fournisseurs ont accès à la recherche de PCE à partir d'une adresse, tandis que les prestataires 'tiers' ne bénéficient pas de cette possibilité. Enfin, l'association Luciole ajoute « qu'il est particulièrement dommageable qu'il y ait autant de processus de validation de consentement que de gestionnaires de réseaux en France. Une uniformisation des processus serait bénéfique et limiterait des coûts de gestion inutiles pour les opérateurs ».

#### **Le point de vue des consommateurs**

« Le problème n'est pas nouveau sur GRDF Adict : dès le départ la gestion des consentements a été compliquée. En pratique les acheteurs évitent de passer par cet API et utilisent les autres outils existants de GRDF (« Atout visu conso » ou « DataConsGaz ») pour leurs appels d'offre, mais ils n'ont pas des besoins aussi précis que des consultants travaillant sur la data », indique Thérèse Sliva-Marion pour le Cleee.