

Synthèse du rapport

Les derniers tarifs de transport dits « tarifs ATRT4 » et de distribution de gaz naturel dits « tarifs ATRD3 », ainsi que les 3^e tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité, dits « TURPE 3 », ont introduit un cadre de régulation qui incite les gestionnaires des réseaux gaziers de transport et de distribution, ainsi que le distributeur d'électricité Électricité Réseau Distribution France (ERDF)⁽¹⁾, à maîtriser leurs coûts et à améliorer la qualité du service rendu aux utilisateurs des réseaux.

Pour les gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) gaziers et électriques, la régulation incitative de la qualité de service mise en place par ces tarifs d'utilisation des réseaux est complémentaire des dispositifs de contrôle déjà existants. Le contrôle mené par les autorités concédantes s'exerce dans le cadre des contrats de concession, dont les dispositions prévoient notamment la remise, par le concessionnaire, de comptes-rendus d'activité et la publication, par les autorités concédantes, de rapports de contrôle de l'activité du concessionnaire. L'action des autorités concédantes se situe à l'échelle locale, alors que la régulation incitative est de portée nationale. Les compétences des autorités concédantes et celles de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) contribuent ensemble à l'évaluation et à la stimulation de la qualité du service public de distribution.

Au fur et à mesure des exercices de suivi de la qualité de service, l'analyse gagnera en finesse grâce à un historique de données plus large.

En 2009, la CRE a publié le premier rapport annuel de suivi de la qualité de service des opérateurs gaziers GrDF, GRTgaz et TIGF. La nouveauté de ce second rapport est qu'il intègre les entreprises locales de distribution (ELD) de gaz naturel et le distributeur d'électricité ERDF. Le suivi de la qualité de service de GrDF et des ELD porte sur un an : du 1^{er} juillet 2009 au 30 juin 2010 ; et celui de GRTgaz et de TIGF sur 18 mois : du 1^{er} janvier 2009 au 30 juin 2010. Le suivi de

la qualité de service d'ERDF porte sur la période du 1^{er} août 2009, date d'entrée en vigueur du TURPE 3, jusqu'au 30 juin 2010 (11 mois).

Le premier constat de ce rapport est que les opérateurs ayant déjà mis en œuvre le mécanisme de suivi de la qualité de service suivent la totalité des indicateurs mis en place par les tarifs et que les autres opérateurs ont fait le nécessaire en termes d'outils et de ressources pour mettre en place les dispositifs prévus par les règles tarifaires. La quasi-totalité des indicateurs fait désormais l'objet d'un suivi et d'une publication régulière par les opérateurs de réseaux gaziers. En revanche, ERDF accuse un certain retard pour la publication sur son site internet de certains indicateurs de suivi de la qualité de service.

L'interlocuteur privilégié des consommateurs finals étant le fournisseur, ce rapport ne préjuge pas des relations entre les fournisseurs et les consommateurs finals.

Globalement, la qualité de service des gestionnaires de réseaux gaziers et d'ERDF s'améliore progressivement sur la période de suivi ou se stabilise à un bon niveau pour les domaines les plus importants pour le bon fonctionnement du marché. Certains objectifs fixés par les tarifs sont atteints, voire dépassés, ce qui engendre des bonus financiers pour les opérateurs concernés.

Ce second rapport de suivi de la qualité de service des gestionnaires de réseaux gaziers et d'ERDF permettra à la CRE, en concertation avec l'ensemble des acteurs de marché, d'affiner les mécanismes incitatifs déjà en place. En effet,

(1) Nota bene : il n'a pas été jugé utile de mettre en place un mécanisme de suivi de la qualité de service du gestionnaire de réseau de transport d'électricité (RTE) dans le cadre du TURPE 3 dans la mesure où, d'une part, celle-ci faisait déjà l'objet d'un suivi dans le cadre de comptes-rendus annuels transmis par RTE à la CRE et, d'autre part, la CRE approuve les modèles de contrat d'accès et les procédures de traitement des demandes de raccordement au réseau public de transport (ce qui n'est pas le cas en distribution).

l'expérience acquise au cours de précédents exercices permet de mieux cibler les processus suivis et de mieux caler les objectifs fixés.

Analyse comparée des performances des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz

Les métiers des gestionnaires de réseaux de gaz et d'électricité présentent des similitudes, ce qui s'est traduit par la construction d'indicateurs de suivi de la qualité de service proches en termes de définitions et de périmètres de calcul.

Cette première analyse comparative des performances des opérateurs, menée en prenant en compte les spécificités propres à chaque énergie et infrastructure, permet de constater que sur des processus équivalents (délais de réalisation des prestations, assiduité aux rendez-vous, traitement des réclamations de consommateurs finals, disponibilité des centres d'appel et des portails informatiques), les performances des opérateurs sont relativement proches et stables à de bons niveaux.

Les prochaines évolutions tarifaires pourront conduire, en cohérence avec les spécificités propres à chaque énergie, à une plus grande harmonisation des indicateurs de suivi de la qualité de service du gaz et de l'électricité et ainsi permettre une analyse comparée plus approfondie dans les prochains rapports de la CRE.

Bilan de la qualité de service de GrDF

Depuis le 1^{er} juillet 2009, GrDF suit la totalité des indicateurs de suivi de la qualité de service prévus par le tarif ATRD₃, à l'exception d'un indicateur concernant le raccordement.

Dans l'ensemble, la qualité de service de GrDF poursuit son amélioration déjà observée l'année dernière, même si des progrès restent à faire dans certains domaines pour atteindre les objectifs fixés. Cette amélioration est particulièrement sensible dans les domaines importants pour le bon fonc-

tionnement du marché, pour lesquels les indicateurs sont soumis à une incitation financière. Ainsi :

- le fonctionnement d'OMEGA⁽²⁾, le portail fournisseurs de GrDF, qui joue un rôle clé pour le bon fonctionnement du marché, continue à s'améliorer sur la période de suivi. Les taux de publication par le portail fournisseurs OMEGA des relèves de consommation s'améliorent de façon importante pour atteindre un niveau moyen de 99,7 % en juin 2010, pour tous les types de relèves. La disponibilité de ce portail poursuit la courbe d'amélioration déjà amorcée l'année dernière et atteint très régulièrement les 100 % de disponibilité par semaine. Enfin, les taux d'écart de périmètre contractuel de fournisseurs alternatifs et de traitement des rejets constatés dans le mois sur le mois suivant s'améliorent très fortement et atteignent d'excellents niveaux grâce aux actions menées par GrDF pour limiter les rejets et améliorer leur traitement : les objectifs cibles définis par le tarif sont dépassés ;
- le traitement par GrDF des réclamations de fournisseurs dans les 30 jours calendaires est stable sur l'année de suivi et par rapport à la période précédente, malgré une augmentation de près de 20 % des réclamations de fournisseurs ;
- la qualité des données transmises par GrDF aux GRT pour calculer les allocations des quantités de gaz aux points d'interface transport/distribution (PITD) se maintient à un bon niveau ;
- le délai de traitement par GrDF des réclamations des consommateurs finals conserve les bons niveaux atteints l'année précédente mais se dégrade au 2^e trimestre 2010, notamment en juin 2010, suite à un pic de réclamations (hausse de 24 % par rapport au mois précédent). En revanche, l'accessibilité des centres d'appel s'améliore notablement, notamment pour le numéro « sécurité dépannage », en raison des actions de formation mises en place par GrDF pour l'utilisation de son outil téléphonique ;

(2) OMEGA (Ouverture du Marché de l'Énergie et Gestion de l'Acheminement) : système d'information de GrDF de gestion des données d'acheminement et des processus clients associés, assurant la communication entre le GRD et les fournisseurs (toutes les demandes des fournisseurs doivent transiter par le portail fournisseurs OMEGA) via un site internet sécurisé.

- les délais de réalisation des principales prestations de GrDF (mises en service, mises hors service et raccordements) sont en légère amélioration, sauf pour les mises hors service, en raison de la hausse de 16 % des mises hors service du fait de la crise économique ;
- l'impact environnemental de GrDF a été mesuré pour la première fois : le GRD a émis 762,8 ktonnes équivalent CO₂ de gaz à effet de serre dans l'atmosphère du 1^{er} janvier 2009 au 31 décembre 2009.

Du 1^{er} juillet 2009 au 30 juin 2010, les indicateurs de suivi de la qualité de service de GrDF incités financièrement ont généré au total 1,1 M€ de bonus pour GrDF, qui viendront augmenter son tarif⁽³⁾ et qui se décomposent de la façon suivante :

- 1,28 M€ de bonus ;
- 0,18 M€ de pénalité.

Par ailleurs, environ 3 000 € de pénalité dues à des rendez-vous non tenus du fait du GRD ont été versées directement aux fournisseurs qui en ont fait la demande.

Une mise à jour des indicateurs de GrDF a eu lieu au 1^{er} juillet 2010 après consultation des acteurs du marché, notamment dans le cadre du groupe de travail Gaz (GTG).

Enfin, ce second bilan de la qualité de service de GrDF conduit la CRE à envisager la mise en place de nouvelles évolutions du mécanisme de suivi de la qualité, à savoir :

- le suivi des comptes d'écart distribution par GrDF ;
- le suivi des consommations annuelles de référence (CAR) ;
- la mise en place d'une détection des rendez-vous manqués du fait de GrDF sur signalement des consommateurs finals, ou d'une détection par GrDF lui-même, sans nécessiter de signalement par les fournisseurs ;
- la réévaluation du montant de certaines incitations financières et du niveau de certains objectifs.

Bilan de la qualité de service des ELD de gaz naturel

Depuis le 1^{er} juillet 2009, les ELD de gaz naturel ont mis en place la quasi-totalité des indicateurs de suivi de la qualité de service prévus par les tarifs ATRD3, à l'exception d'un indicateur pour Veolia et de trois indicateurs pour Réseau GDS dont le retard de déploiement de son système d'information a également entraîné le suivi incomplet de huit autres indicateurs. Gaz de Barr a mutualisé son système d'information (SI) avec Réseau GDS, ce qui conduit aux mêmes difficultés concernant le suivi des indicateurs relatifs à la qualité de service. Un indicateur suivi par Vialis est également incomplet pour des raisons informatiques.

Dans l'ensemble, la qualité de service des ELD est en amélioration sur la période de suivi et atteint un bon niveau. Cette amélioration est particulièrement sensible dans les domaines conditionnant le bon fonctionnement du marché, dont les indicateurs sont soumis à une incitation financière. Ainsi :

- le fonctionnement des SI de Régaz et de GEG est très bon. La disponibilité de leur portail fournisseurs atteint un niveau très bon pour GEG et excellent pour Régaz ;
- le traitement par les ELD des réclamations de fournisseurs dans les 30 jours calendaires est constant sur l'année de suivi pour les ELD, à l'exception de Régaz dont les résultats sont contrastés, mais ce dernier a pris les mesures nécessaires pour y remédier ;
- la qualité des données transmises par Régaz et Réseau GDS aux GRT pour calculer les allocations des quantités de gaz aux PITD s'améliore légèrement et atteint d'excellents résultats : les objectifs définis par les tarifs sont dépassés à de nombreuses reprises ;
- les délais de traitement par les ELD des réclamations des consommateurs finals s'améliorent légèrement. L'accessibilité des centres d'appel s'améliore plus fortement, notamment pour le numéro « sécurité dépannage » de Régaz et le numéro « accueil » de Gédia ;
- les délais de réalisation des principales prestations par les ELD (mises en service et mises hors service) sont en légère amélioration.

(3) Les incitations financières ont un effet direct sur le revenu autorisé de l'opérateur et donc sur son tarif qui couvre le revenu autorisé.

Du 1^{er} juillet 2009 au 30 juin 2010, les incitations financières appliquées aux ELD sont quasi nulles du fait des bons résultats atteints par les ELD, de la mise en œuvre de certaines incitations financières qu'à partir du 1^{er} juillet 2010 et de la faible volumétrie des événements enregistrés.

Comme pour GrDF, une mise à jour des indicateurs des ELD a eu lieu au 1^{er} juillet 2010 après consultation des acteurs du marché, notamment dans le cadre du GTG.

À ce stade, la poursuite de l'harmonisation des périmètres de suivi des ELD disposant d'un tarif spécifique (nombre d'indicateurs, fréquence...) entre elles et avec GrDF apparaît comme la principale évolution future du mécanisme.

Bilan de la qualité de service de GRTgaz et de TIGF

Au 30 juin 2010, GRTgaz et TIGF ont mis en place la totalité des indicateurs de suivi de la qualité de service prévus par les tarifs ATRT4. Les tendances constatées en 2010 sont positives :

- la qualité de la relation entre les GRT et les expéditeurs progresse. La qualité des relèves aux points de consommation sur les réseaux de GRTgaz et de TIGF s'améliore au 1^{er} semestre 2010 par rapport à l'année 2009. Les taux de disponibilité des portails des deux GRT demeurent très satisfaisants. Enfin, les GRT atteignent presque systématiquement les objectifs tarifaires concernant le délai de traitement des demandes des expéditeurs de réservation de capacité sur le réseau principal ;
- la qualité des données transmises par les GRT aux GRD pour calculer les allocations des quantités de gaz aux PITD s'est nettement améliorée : en 2009, les objectifs fixés par les tarifs n'avaient pas été atteints à plusieurs reprises (notamment pour TIGF), alors qu'au 1^{er} semestre 2010, les deux GRT dépassent systématiquement l'objectif de base et souvenent l'objectif cible. En revanche, les délais de transmission aux GRD des mesures provisoires

de quantités livrées aux PITD se sont dégradés chez TIGF au cours du 1^{er} semestre 2010 ;

- les émissions de gaz à effet de serre dans l'atmosphère par les GRT ne suivent pas la même tendance pour les deux GRT. Les émissions de GRTgaz au 1^{er} semestre 2010 diminuent très légèrement par rapport à l'année 2009. En revanche, les émissions de TIGF ont augmenté de manière importante au 1^{er} semestre 2010 à la suite de travaux de rénovation et d'opérations de test sur son réseau.

Du 1^{er} janvier 2009 au 30 décembre 2009, les indicateurs de suivi de la qualité de service des GRT ont engendré globalement 840 k€ de bonus pour GRTgaz et 506 k€ de pénalité pour TIGF, qui seront pris en compte dans leur tarif respectif ⁽⁴⁾.

Au 1^{er} semestre 2010, les indicateurs de suivi de la qualité de service ont engendré 1,8 M€ de bonus pour GRTgaz au titre des bons résultats enregistrés. TIGF obtient, quant à lui, 404 k€ de bonus.

Ce second bilan de la qualité de service de GRTgaz et de TIGF permet de constater une nette amélioration des performances des GRT et conduit la CRE à proposer une remise à niveau des objectifs fixés par les tarifs à partir du 1^{er} avril 2011.

Enfin, la CRE a lancé un audit sur le suivi de la qualité de service par GrDF, GRTgaz et TIGF. Les résultats de cet audit pourront être pris en compte lors de la prochaine mise à jour du mécanisme.

Bilan de la qualité de service d'ERDF

La continuité d'alimentation électrique étant traitée dans un rapport ad hoc, elle ne fait pas partie du périmètre du rapport 2009-2010 sur la qualité de service.

La mise en place de l'ensemble des indicateurs de suivi de la qualité de service est achevée

⁽⁴⁾ Les incitations financières ont un effet direct sur le revenu autorisé de l'opérateur et donc sur son tarif qui couvre le revenu autorisé.

depuis la fin du mois de septembre 2010. ERDF a résolu les problèmes informatiques qui ont décalé la mise en place de certains indicateurs relatifs au raccordement et qui l'ont empêché de fournir un historique complet de données pour les clients du marché d'affaires.

Relativement à l'exposé des motifs du TURPE 3, ERDF accuse un certain retard concernant la publication sur son site internet des indicateurs de qualité de service. En effet, l'exposé des motifs TURPE 3 prévoit que les modalités de publication devaient être communiquées par ERDF à la CRE au plus tard trois mois après l'entrée en vigueur des tarifs. ERDF mène actuellement des travaux sur ce thème.

Globalement, ERDF réalise une bonne performance sur l'ensemble de la période de suivi. Néanmoins, des améliorations sont encore possibles dans plusieurs domaines.

Vis-à-vis des consommateurs finals, les résultats des indicateurs relatifs au délai de réalisation des prestations les plus fréquemment demandées (mises en service et résiliations) et qui concourent au bon fonctionnement du marché (changements de fournisseur) sont bons, au regard des engagements d'ERDF dans son catalogue des prestations. Néanmoins, des améliorations sont possibles.

Vis-à-vis des utilisateurs de réseaux (consommateurs finals et producteurs), les indicateurs relatifs au nombre et au traitement par ERDF des réclamations des utilisateurs de réseau montrent que la relation d'ERDF avec les utilisateurs de réseau est bonne et stable.

Par ailleurs, ERDF a su gérer la hausse forte et brutale des demandes de raccordement des utilisateurs de réseau à l'origine de phénomènes d'engorgement au niveau de l'accueil « raccordement électricité », de l'envoi des propositions de raccordement, des travaux de raccordement et des mises en exploitation. La rationalisation du processus de traitement des demandes a permis à ERDF de limiter la dégradation des indica-

teurs relatifs aux raccordements. Si le nombre de demandes de raccordement se stabilise, des améliorations sont toutefois souhaitables, notamment en matière de délai d'envoi des propositions techniques et financières.

Vis-à-vis des fournisseurs, les résultats des indicateurs relatifs à la relève et à la facturation, ainsi que le suivi de la disponibilité des interfaces d'ERDF dédiées aux fournisseurs permettent de conclure que la qualité des prestations offertes par ERDF aux fournisseurs est bonne, voire très bonne, et stable.

Enfin, les indicateurs soumis à incitation financière dépassent presque systématiquement leur cible :

- le calcul des bonus et des malus versés au compte de régulation des charges et des produits (CRCP) se faisant sur une année civile, l'incitation allant du 1^{er} août 2009 au 31 décembre 2001 est calculée au prorata (5/12^e de l'incitation annuelle). Au titre de la qualité de service, 125 k€ seront à imputer au solde du CRCP à la fin de la période tarifaire au bénéfice d'ERDF. Ce montant correspond au niveau de bonus maximal qui pourrait être versé au CRCP au titre de la régulation incitative de la qualité de service ⁽⁵⁾ ;
- concernant les indemnités versées directement aux utilisateurs, sur la période allant du 1^{er} août 2009 au 31 juin 2010, ERDF a versé 5,5 k€ d'indemnités sur la période T3 2009 - T2 2010 au titre des rendez-vous planifiés non respectés.

Conformément à l'exposé des motifs de TURPE 3, des ajustements de la liste et de la définition des indicateurs de suivi de la qualité de service non soumis à incitation financière pourront être proposés par la CRE, sur la base des conclusions de ce rapport. À ce titre, il est notamment envisagé par la CRE de créer un indicateur de suivi du montant d'indemnités versé au motif de proposition de raccordement envoyée hors délai.

(5) Dans l'exposé des motifs des tarifs TURPE 3, le montant annuel maximal de bonus qui peut être versé au CRCP au titre de la régulation incitative de la qualité de service est plafonné à 300 000 €. Calculé au prorata, ce montant s'élève à 125 000 € sur la période allant du 1^{er} août 2009 au 30 juin 2010.