

2. AUDIT SUR LES PROCESSUS DE RACCORDEMENT

2.1 Contexte et objectifs de l'audit thématique

Le sujet du traitement des raccordements est particulièrement sensible dans le secteur de l'électricité et conduit à des critiques de la part des acteurs de marché, notamment en ce qui concerne les délais. Par ailleurs, les opérateurs gaziers sont désormais confrontés à des problématiques nouvelles en matière de raccordement, avec le développement du biométhane notamment.

Afin de s'assurer de l'absence de discrimination lors du raccordement des utilisateurs, aux réseaux de distribution et de transport d'électricité et de gaz naturel, la CRE a mené des audits sur les procédures de raccordement en place et le traitement effectif des demandes de raccordement.

Ces audits ont été menés chez Enedis, GRDF, RTE, GRTgaz et Teréga et se sont déroulés en deux phases :

- une présentation de l'organisation interne générale relative au raccordement et des processus de traitement des demandes de raccordement des différents utilisateurs de réseaux ;
- une analyse de plusieurs dossiers de raccordement, pour s'assurer du traitement non-discriminatoire des demandes de raccordements sur un échantillon de dossiers de raccordement.

2.2 Organisation interne et formation

La CRE a constaté que l'ensemble des gestionnaires de réseaux a défini une organisation interne claire en ce qui concerne le suivi et la réalisation des projets de raccordement, qui permet :

- à la fois d'uniformiser les processus sur l'ensemble du territoire et assurer ainsi un traitement non discriminatoire des demandeurs ;
- à la fois de disposer de l'agilité nécessaire au niveau régional, pour assurer un accompagnement adéquat.

La CRE a constaté par ailleurs que les agents sont globalement bien formés sur les questions de raccordement, notamment au respect des principes du code de bonne conduite lors de ces opérations :

- au sein de RTE, les départements impliqués dans le processus de raccordement disposent de formations spécifiques sur l'accès au réseau des utilisateurs tandis qu'au sein de GRTgaz, des sessions de formation sont organisées *a minima* une fois par an afin de s'assurer que tous les chargés de relation clientèles ont le même niveau d'informations sur les procédures et la mise en œuvre des contrats ;
- pour les opérateurs gaziers, la mise en œuvre récente du droit à l'injection a conduit à la mise en place d'actions spécifiques. GRTgaz a ainsi mis en place une formation et un accompagnement sur cette thématique pour toutes les directions concernées tandis que GRDF travaille sur un projet relatif aux relations entretenues avec les producteurs de biométhane, et ce afin de garantir la qualité de service apportée à ces derniers sur le long terme.
- par ailleurs, la CRE a eu accès aux éléments de langage mis à disposition des conseillers clientèle de GRDF. Ces éléments sont clairs, respectent les principes de non-discrimination et d'indépendance et distinguent bien les rôles des différents acteurs sur le marché du gaz naturel ;
- l'ensemble des agents d'Enedis concernés est formé aux principes de bonne conduite et d'indépendance, avec une formation initiale dite ADNTINO permettant de contrôler la bonne maîtrise des principes du code de bonne conduite et une formation (continue) dite PEDITO permettant d'actualiser les connaissances.

La CRE constate cependant que Teréga ne dispose pas de cycle de formation formalisé sur le raccordement, ni de formation de mise à jour régulière pour ses équipes. La CRE demande ainsi à l'opérateur de mettre en place un cycle de formation spécifique aux raccordements, régulièrement mis à jour afin de prendre en compte les évolutions réglementaires (notamment en ce qui concerne le raccordement des producteurs de biométhane) et de prévoir le suivi d'une formation de mise à jour régulière pour les effectifs en ayant déjà bénéficié.

2.3 Processus de traitement des demandes de raccordement

La CRE a constaté que la quasi-totalité des opérateurs ont un processus établi pour le traitement des demandes de raccordement, processus qu'ils respectent. Les clients bénéficient effectivement des mêmes informations et les opérateurs font preuve de transparence sur le déroulé du processus et sur la construction

des différents prix. Cette construction se base notamment sur une documentation technique de référence, accessible à l'externe dans le cas des gestionnaires de réseaux d'électricité et de transport de gaz.

Chez Enedis et RTE, cela inclut notamment les formulaires de demandes de raccordement, les propositions techniques et financières (PTF) et les contrats de raccordement et d'accès au réseau. Ces documents sont soumis à concertation et publiés à l'externe.

On trouve également sur une base partagée au sein de GRTgaz et de Teréga des documents décrivant les procédures et des modèles pour les documents à fournir aux clients (offre de raccordement, conditions particulières des contrats, conventions et rapports d'études). Les clients ont aussi accès à des documents décrivant les processus de raccordement, aux formulaires d'expression de besoin, aux conditions générales des contrats et aux catalogues des prestations.

Au sein de GRDF, le raccordement est cadré par différents référentiels et plusieurs notes techniques dont la CRE a pu prendre connaissance (note présentant les principes d'étude et de facturation des raccordements, note présentant le dispositif contractuel des opérations de raccordement au réseau etc.).

Si ces documents ne font pas l'objet d'une publication externe, la CRE a pu s'assurer qu'ils sont désormais plus transparents. A la suite des recommandations de la CRE dans le RCBCI 2017-2018 et après la mise en place du droit à l'injection, GRDF a notamment développé en interne les outils ainsi que les procédures pour s'assurer que le traitement des demandes de raccordement de sites de biométhane soient réalisés de façon transparente et non discriminatoire. La CRE note cependant que certains points relatifs à la transparence et détaillés dans la fiche de GRDF, sont encore à améliorer. A la lecture de l'ensemble de ces documents, la CRE n'identifie pas d'éléments allant à l'encontre des principes de non-discrimination dans la construction des contrats de raccordement de l'ensemble des opérateurs.

2.4 Analyse de dossiers de raccordement

La CRE a réalisé une analyse d'un échantillon de dossiers de raccordement pour chaque opérateur audité. Cette analyse n'a permis d'identifier aucune pratique discriminatoire entre les différents demandeurs de raccordement. Néanmoins, GRDF étudie l'opportunité de mettre un place un traitement spécifique des producteurs de biométhane multisites, ces derniers ayant demandé à avoir un interlocuteur dédié au niveau national pour leurs projets. La CRE demande à GRDF de veiller au respect du principe de non-discrimination dans le cadre de ses relations avec les producteurs multisites et de lui transmettre un bilan du projet « relations producteurs ».

Des points d'amélioration sont par ailleurs souhaitables en matière de transparence sur certains sujet spécifiques :

- RTE peut mener, à la demande des utilisateurs, des études exploratoires pour évaluer, rapidement et en amont, les conditions de raccordement pour leur projet. Dans l'étude exploratoire et plus précisément les annexes associées, la CRE constate que les annexes telles que « *les définitions des différents types d'alimentations* » et « *les schémas types de raccordement* » ne sont pas systématiquement présentes dans les dossiers analysés. La CRE demande à RTE d'inclure systématiquement les annexes précédemment mentionnées à l'étude exploratoire afin d'apporter un maximum d'informations aux clients et d'améliorer leur compréhension des projets de raccordement.
- En application des lois n° 2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbains (loi SRU) et n° 2003-590 du 2 juillet 2003 urbanisme et habitat (loi UH), les collectivités en charge de l'urbanisme (CCU) sont redevables des coûts d'extension du réseau, lorsque l'extension est rendue nécessaire par une opération qui a fait l'objet d'une autorisation d'urbanisme. La CRE a voulu vérifier la bonne application des dispositions de ces lois, sources de désaccords fréquents entre les CCU et Enedis.

Deux mécanismes dérogatoires permettent de mettre ces coûts à la charge du demandeur de raccordement :

- si l'extension mesure moins de 100 mètres (L. 332-15 du code de l'urbanisme) ;
- si l'extension alimente un équipement exceptionnel (L. 332-8 du code de l'urbanisme).

La bonne application des dispositions des lois SRU et UH a été vérifiée lors de l'audit raccordement. Aucune irrégularité n'a été détectée. La CRE demande cependant d'améliorer la traçabilité du recours aux mécanismes dérogatoires susmentionnés, Enedis devant être en mesure de justifier la mise à la charge des coûts d'extension au demandeur de raccordement.

Enfin, l'analyse des dossiers de raccordement a fait apparaître des problématiques en matière de tenue des délais pour la plupart des opérateurs et d'adéquation entre coûts prévisionnels et coûts réalisés (Teréga) ou entre prix estimé lors des études préliminaires au prix final de l'offre (GRTgaz). Ces différents points, qui ne relèvent pas du RCBCI, seront traités avec les gestionnaires de réseaux dans le cadre de chantiers *ad hoc* et feront l'objet de demandes spécifiques de la CRE.

2.5 Synthèse des principales évolutions attendues

2.5.1 Enedis

Enedis : principales évolutions attendues (audit raccordement)

Assurer la transparence du mécanisme de facturation des extensions de réseau dans le cadre des lois SRU et UH, et pouvoir justifier la mise à la charge des coûts d'extension au demandeur de raccordement plutôt qu'à la collectivité en charge de l'urbanisme.

2.5.2 GRDF

GRDF : principales évolutions attendues (audit raccordement)

Veiller au respect du principe de non-discrimination dans le cadre de ses relations avec les producteurs multi-sites et transmettre à la CRE un bilan du projet relations producteurs.

2.5.3 RTE

RTE : principales évolutions attendues (audit raccordement)

Inclure systématiquement les annexes « les définitions des différents types d'alimentations » et « les schémas types de raccordement » à l'étude exploratoire afin d'apporter un maximum d'informations aux clients et d'améliorer leur compréhension des projets de raccordement.

2.5.4 Teréga

Teréga : principales évolutions attendues (audit raccordement)

Mettre en place un cycle de formation spécifique aux raccordements, régulièrement mis à jour afin de prendre en compte les évolutions réglementaires (notamment en ce qui concerne le raccordement des producteurs de biométhane) et de prévoir le suivi d'une formation de mise à jour régulière pour les effectifs en ayant déjà bénéficié.