



**CONSULTATION PUBLIQUE N°2019-019 DU 17 OCTOBRE 2019 RELATIVE À
LA QUALITÉ DE SERVICE ET AUX ACTIONS DES GESTIONNAIRES DE
RÉSEAUX EN FAVEUR DE L'INNOVATION DES ACTEURS POUR LE
SECTEUR DE L'ÉLECTRICITÉ**

Contribution de la Fédération Française des Entreprises de Génie Électriques et Énergétique

Question 16 : Etes-vous favorable à la proposition de la CRE d'inciter financièrement les trois indicateurs actuellement suivis de disponibilité des lignes téléphoniques d'Enedis ?

Sur les relations ENEDIS au chapitre 3.1.4 « traitement des réclamations » (p38/74) suivant les indicateurs de satisfactions détaillés en annexe II concernant les clients (3.2.2) et les fournisseurs (3.2.3). Les rapports entre ENEDIS et les acteurs (BE, électriciens, syndicats de copropriétés) ne sont pas correctement évalués car les professionnels utilisent volontiers les mails pour signaler un problème à ENEDIS (possibilité de traçage des actions). Il serait bon par exemple dans ce cas, **d'instaurer des marqueurs de qualités basés sur le dépôt des réclamations des professionnels sur un site Internet avec horodatage** et non pas téléphonique plus réservé à l'utilisateur.

Question 11 : Etes-vous favorable à la démarche proposée par la CRE d'inciter Enedis non plus sur le respect d'une date convenue mais sur la base d'un délai nominal entre la demande de raccordement et la mise en service effective, hors délais dépendant de facteurs exogènes (autorisations administratives par exemple) ?

Question 12 : Êtes-vous favorable à l'introduction du suivi par les ELD du délai moyen de raccordement par catégorie d'utilisateurs ?

Question 13 : Etes-vous favorable à l'introduction du suivi d'un indicateur de qualité perçue sur les opérations de raccordement d'Enedis, tel que proposé par la CRE ?

Question 19 : Êtes-vous favorable à la proposition de la CRE de mettre en place un suivi des délais moyens de raccordement ainsi que du respect des délais de raccordement figurant dans la convention de raccordement ?

Pour les opérations et les délais de raccordements (BT), rappelons que l'exécution des travaux ne peuvent être réalisées par les électriciens sans la validation technique du projet par ENEDIS ARE Accueil Raccordement Electricité (voir même par le Service ingénierie et le Bex). Il arrive souvent que malgré la complétude des dossiers des demandeurs, les délais dépassent 4 à 6 mois d'instruction sans raison. Les relances se font par les professionnels (voir PJ), les chargés d'affaires sont difficilement joignable, d'où une forte exaspération des professionnels. Rappelons que **sans validation technique, il n'y a pas d'édition de proposition technique et financière de la part d'ENEDIS et que les indicateurs de la CRE ne sont donc pas incriminés**. Les raccordements concernent les opérations pour les constructions neuves, l'IRVE, le photovoltaïque, le stockage électrique de masse, l'éclairage publique, la déconstruction, la réhabilitation d'immeuble etc...

Question 29 : Etes-vous d'accord avec la liste des données prioritaires proposée par la CRE pour Enedis ? D'autres données que celles proposées par la CRE devraient-elles faire l'objet d'un suivi voire d'une incitation financière ?

Question 30 : Etes-vous en accord avec la liste des données prioritaires proposée par la CRE pour RTE ? D'autres données que celles proposées par la CRE devraient-elles faire l'objet d'un suivi voire d'une incitation financière ?

Question 31 : Etes-vous favorable à la mise en place d'une régulation incitative portant sur un calendrier et des modalités de mise à disposition des données par les opérateurs de réseau d'électricité ?

Question 32 : Êtes-vous favorable à l'introduction d'indicateurs de suivi mesurant la qualité des données trans- mises par les opérateurs de réseau ?

Au sujet des données. Pour tout projet de développement, il est nécessaire d'avoir facilement accès aux informations concernant le réseau. Ces données recueillies permettent de réaliser les études pour les donneurs d'ordres (promoteurs, investisseurs, collectivités, clients, ...). Actuellement il est nécessaire de faire une demande à ENEDIS pour les recueillir individuellement. La qualité et l'étendue des données transmises ne permet de répondre que partiellement aux attentes (estimation du cheminement, capacité à l'adresse, réserve disponible, point de raccordement aux postes). Il faut **définir une solution d'accès simple pour les électriciens et BE**.

Mais encore une autre forme de réponse pour compléter ces questions :

Pour exemple la fourniture des données réseaux essentielles pour dimensionner les installations des bâtiments et infrastructures destinées à assurer la sécurité contre les courts-circuits. Il est primordial que les GRD puissent mettre ces données (Intensité de court-circuit maximale et intensité de court-circuit minimale au point de raccordement) à disposition des professionnels via des plateformes WEB ou via une plate-forme WEB commune. De plus, ces données doivent dans l'intérêt collectif être des données précises et non des valeurs par défaut. En effet, les valeurs prises par défaut sur dimensionnent les installations de façon considérable et grève les budgets publics comme privés.

En addition, ces valeurs vont être primordiales pour assurer la sécurité des personnels effectuant des travaux sous tension (TST). En effet la réglementation du Travail évolue vers un arrêté qui prévoit que l'évaluation de la valeur du courant de court-circuit soit faite préalablement à tout TST au point où s'effectueront ces travaux. Il en résultera des mesures de protection adaptées (EPI par exemple dépendant du niveau de court-circuit qui pourrait se produire en ce point). Or il est indispensable que le GRD puisse mettre à disposition la valeur de l'intensité de court-circuit au niveau du raccordement afin que par calcul l'opérateur qui effectuera le TST puisse obtenir la valeur du courant de court-circuit préalablement à tout TST au point où s'effectueront ces travaux. Comment appliquer la réglementation si à la source le GRD ne nous donne aucune indication réseau?

Par ailleurs, la norme AFNOR NF C 14-100 "branchements" est censée servir de base technique commune entre les GRD et les installateurs. Or dans la pratique, s'ajoutent un nombre considérable de règles internes aux GRDs dont personne n'a connaissance car ces données font parties d'une documentation technique de référence non publiée intégralement par les GRDs. S'agissant de réseaux publics nous demandons que la CRE se penche sur cette question et rende publique l'ensemble des données techniques et administratives permettant de réaliser des opérations de branchement tel que défini par la Loi SRU.

GDR = Gestionnaire de Réseau de Distribution

Question 34 : Ces actions des gestionnaires de réseaux vous semblent-elles prioritaires ? Quelles modalités de détermination des sujets devant faire l'objet d'une incitation financière vous semble-t-il nécessaire de mettre en œuvre ?

« Exemple d'actions proposées par des GRD ». Oui pour les propositions concernant la simplification du processus concernant l'injection, la cartographie, faciliter les opérations de stockage. Mais aussi il faut **inclure la dématérialisation des dossiers et la capacité de les implémenter facilement.**

Merci par avance bien cordialement.

Pierre-Mary Le Person
Directeur des Affaires Techniques

Thibault de Villoutreys
Assistant Ingénieur des Affaires Techniques

Fédération française des entreprises de génie électrique et énergétique
Tél. 01 44 05 84 28 | Fax. 01 44 05 84 05 | t.devilloutreys@ffie.fr | 5, rue de l'Amiral Hamelin 75116 Paris

www.ffie.fr

Retrouvez-nous sur Twitter : @FFIE_elec.fr