

Electricité de Mayotte

Qualité de service et actions des gestionnaires de réseaux en faveur de l'innovation des acteurs pour le secteur de l'électricité

Date de la contribution : 02/12/2019

Electricité de Mayotte n'est pas concernée par toutes les questions posées, certaines resteront sans réponse. Mais de manière générale, l'augmentation des objectifs et des indicateurs de performance est judicieuse dans la mesure où ils permettent de faire progresser les gestionnaires de réseau dans l'intégration de toute innovation sur le système électrique.

Question 1 : Êtes-vous favorable aux nouveaux niveaux d'objectifs des 6 indicateurs existants envisagés par la CRE ?

Favorable

Commentaire :

Cela permet de maintenir une exigence cohérente aux réalisations, qui permettra sans doute de continuer à faire augmenter ces performances.

Question 2 : Y a-t-il des indicateurs non pertinents ou ayant perdu de leur intérêt à ce stade du déploiement de Linky et de son environnement associé ?

sans avis

Question 3 : Êtes-vous favorable aux orientations de la CRE s'agissant de la régulation de la migration des compteurs dans le système d'information Ginko ?

Favorable

Commentaire :

il est judicieux de veiller à la compatibilité entre toutes les générations de compteurs communicants installés, cette question perdurera.

Question 4 : Êtes-vous favorable aux niveaux des incitations envisagées par la CRE ?

Ni favorable, ni défavorable

Question 5 : D'autres indicateurs pourraient-ils être envisagés permettant de s'assurer de l'exploitation des données collectées dans l'intérêt de la qualité et / ou du coût du service rendu ?

sans avis

Question 6 : Êtes-vous favorable à la proposition de la CRE d'ajuster les niveaux des objectifs des trois indicateurs mentionnés au regard des performances d'EDF SEI sur ces indicateurs ? Êtes-vous favorable aux niveaux envisagés des objectifs et incitations des indicateurs existants ?

Favorable

Commentaire :

Oui, de la même manière que pour la question 1, cela permet au gestionnaire de réseau de continuer à progresser.

Question 7 : Souhaitez-vous que la méthode utilisée pour calculer le critère B (durée moyenne de coupure des utilisateurs BT) d'EDF SEI soit modifiée en utilisant la définition d'évènement climatique exceptionnel retenue par EDF SEI ?

Electricité de Mayotte

Oui

Commentaire :

Cette méthode est en effet plus adaptée aux climats et au nombre de clients des territoires de EDF SEI.

Question 8 : Que pensez-vous de la proposition de la CRE de demander à Enedis d'étudier la possibilité de simplifier le modèle de prévision des pertes utilisé pour la reconstitution des flux ?

Ni favorable, ni défavorable

Question 9 : Que pensez-vous de la proposition de la CRE d'adapter les indicateurs relatifs à la fiabilité du bilan électrique (modification de l'indicateur de l'énergie non affectée en Recotemp (ENA) et introduction d'un indicateur de la qualité de la remontée des courbes de charge) ?

Ni favorable, ni défavorable

Question 10 : Êtes-vous favorable à la proposition de la CRE de réduire le nombre d'indicateurs suivis ? Quels sont les indicateurs qui devraient être supprimés ?

Ni favorable, ni défavorable

Commentaire :

EDM prend note du point de vigilance écrit au paragraphe 3.1.1.2 sur le nombre de réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours.

Question 11 : Êtes-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) ?

Favorable

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

Favorable

Commentaire :

EDM est en train d'augmenter ses effectifs pour la gestion du raccordement des producteurs, pour pouvoir progresser sur ce sujet.

Question 13 : Êtes-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 ?

Favorable

Question 14 : Êtes-vous favorable à la démarche proposée par la CRE pour fiabiliser le calcul du critère B (durée moyenne de coupure des utilisateurs BT) ? Êtes-vous favorable au calendrier proposé par la CRE ?

Favorable

Commentaire :

Electricité de Mayotte

Cela n'est pas encore applicable à Mayotte, où le déploiement des compteurs communicants n'a pas encore commencé.

Question 15 : L'introduction d'une incitation financière sur l'indicateur de suivi des clients mal alimentés vous semble-t-elle pertinente ?

Oui

Commentaire :

Cette possibilité de mesure apportée par le compteur communicant doit être exploitée pour améliorer la qualité de l'électricité. L'incitation financière peut permettre d'axer le travail sur ce sujet. De la même manière que pour la question précédente, cela n'est pas encore applicable à Mayotte, où le déploiement des compteurs communicants n'a pas encore commencé.

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

Ni favorable, ni défavorable

Question 17 : Partagez-vous l'avis des acteurs rencontrés par la CRE et les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée par RTE selon lesquels la qualité de service du gestionnaire de réseau de transport est globalement satisfaisante ?

Ne se prononce pas

Question 18 : Partagez-vous l'analyse de la CRE s'agissant de la définition des enjeux prioritaires pour la qualité de service de RTE, enjeux qui pourraient faire l'objet de nouveaux indicateurs ?

Ne se prononce pas

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 ?

Ni favorable, ni défavorable

Question 20 : Partagez-vous l'analyse de la CRE selon laquelle il apparaît pertinent de mettre en place un suivi des écarts entre les coûts figurant dans la PTF et les coûts réellement constatés ?

Ne se prononce pas

Question 21 : Partagez-vous l'analyse de la CRE selon laquelle le dispositif actuel relatif à la continuité d'alimentation est satisfaisant ?

Ni favorable, ni défavorable

Question 22 : Que pensez de la proposition de la CRE de mettre en œuvre un mécanisme incitatif asymétrique concernant la qualité d'alimentation ?

Ni favorable, ni défavorable

Electricité de Mayotte

Question 23 : Êtes-vous satisfait du respect des engagements contractuels de RTE quant à la qualité de l'électricité ?

Ne se prononce pas

Question 24 : Que pensez-vous de la proposition de la CRE de faire rentrer cet indicateur dans la liste des indicateurs que RTE doit publier ?

Ni favorable, ni défavorable

Question 25 : Considérez-vous qu'il soit nécessaire d'améliorer la planification des travaux ? Que pensez-vous des deux propositions de RTE ?

| sans avis

Question 26 : Êtes-vous satisfait du traitement actuel des réclamations par RTE et partagez-vous l'analyse de la CRE quant à l'intérêt d'inciter RTE sur l'indicateur relatif au taux de réponses sous 30 jours ?

Ne se prononce pas

Question 27 : Êtes-vous favorable à la proposition de la CRE de mettre en place une incitation au respect des délais d'intervention prioritaire de dépannage de compteur et aux niveaux d'engagement seuil proposés ?

Ni favorable, ni défavorable

Question 28 : Êtes-vous favorable à l'introduction d'un indicateur sur les délais d'installation/changement de compteurs ?

Ni favorable, ni défavorable

Question 29 : Êtes-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 ?

| sans avis

Question 30 : Êtes-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 ?

| sans avis

Question 31 : Êtes-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 ?

Favorable

Commentaire :

| Les délais et les modalités de mise à disposition n'existent pas encore pour les données de EDM.

Question 32 : Êtes-vous favorable à l'introduction d'indicateurs de suivi mesurant la qualité des données transmises par

Electricité de Mayotte

les opérateurs de réseau ?

Favorable

Commentaire :

Ces indicateurs n'existent pas encore pour les données de EDM.

Question 33 : Êtes-vous favorable à la mise en place d'une régulation incitative pour assurer le respect des délais de mise en œuvre des demandes formulées par la CRE ?

Favorable

Commentaire :

Dans la mesure où les délais imposés sont compatibles avec les moyens matériels et humains du GRD.

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 ?

Oui pour les sujets concernant les GRD (Enedis) et de manière générale pour tout sujet permettant de répondre aux besoins des nouveaux acteurs (producteurs, consommateurs, autoconsommateurs), dont la présence sur un système électrique permet de répondre aux objectifs de la loi TECV.