



## **Consultation publique n°2019-019**

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

#### **Réponse du SIPPEREC**

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

Les capitaux investis par Enedis sont rémunérés communément à 7,25%. Or le projet de déploiement de Linky fait l'objet d'un mode de rémunération spécifique, dans lequel la rémunération des capitaux investis peut atteindre 10,25% si le calendrier, les coûts et les objectifs de qualité du projet sont remplis.

Cette prime de 300 points de base sur la rémunération des investissements liés au projet Linky représente une rémunération supplémentaire de 1,08 Mds € pour le gestionnaire à la charge des utilisateurs. Cette rémunération exceptionnelle doit couvrir les risques financiers portés par Enedis dans le cadre du projet. Or, si le dispositif réglementaire spécifique à Linky prévoit des sanctions en cas de dépassement de coûts, de planning, ou de non-respect des objectifs de qualité, celles-ci sont d'ampleur extrêmement limitées. En effet, quoi qu'il arrive, Enedis sera toujours remboursé de ses investissements (couverture des amortissements par le TURPE). Seule la rémunération des capitaux investis varie, pour diminuer de 10,25% en cas d'atteinte de tous les objectifs à un plancher de 5,25%. Ce plancher serait atteint si les seuls coûts d'investissements dans le projet Linky dépassaient de 83% les coûts initialement prévus. En cas de dérapage du projet Linky, l'essentiel des surcoûts serait donc répercuté sur les utilisateurs.

Il y a donc une décorrélation entre les risques réellement portés par Enedis et sa rémunération associée.

D'une manière générale, le gestionnaire de réseau étant garant de la qualité du service public de la distribution d'électricité, la réussite de ses objectifs ne doit pas donner lieu à une sur-rémunération couverte par les usagers qui couvrent déjà la majorité des risques liés aux investissements du gestionnaire, d'autant qu'en cas de dégradation de la qualité du service, l'utilisateur ne voit pas de compensation financière significative sur sa facture par l'effet du plafonnement des pénalités infligées.

Le SIPPEREC est de ce fait favorable à l'augmentation des niveaux d'objectifs proposés par la CRE. Cette augmentation aura cependant un impact significatif sur la qualité du service qu'accompagne de la

suppression des bonus versés à Enedis en cas d'atteinte de ces objectifs et de l'augmentation, voire l'abandon, du plafonnement des pénalités infligées au concessionnaire.

Pour ce qui concerne les 6 objectifs relatif à l'efficacité du système de comptage communicant, le SIPPEREC relève que la CRE propose un niveau d'objectifs pour 2020-2021 qui correspond au niveau déjà atteint de manière durable depuis au moins 2018. C'est notamment le cas pour :

- le taux de télé-relevés journaliers réussis (98% atteints depuis juillet 2017) ;
- le taux de publication par Ginko des index réels mensuels (99% atteints depuis janvier 2017) ;
- le taux de disponibilité du portail internet « clients » (99% atteints 6 semaines sur 10) ;
- le taux de compteurs LINKY sans index télé-relevés au cours des 2 derniers mois (0.5% atteints depuis septembre 2018) ;
- le taux de télé-prestations réalisées le jour J (97% constamment dépassés depuis juillet 2018) ;
- le taux de compteurs activés dans les délais à la suite d'un ordre de pointe mobile (97% dépassés depuis 2018).

Fixer des objectifs, pour la période 2020-2021, à des niveaux déjà atteints ou dépassés de manière régulière depuis plusieurs exercices ne répond pas aux objectifs de la régulation incitative : garantir la qualité de service rendu par l'opérateur.

Le SIPPEREC propose de fixer des objectifs ambitieux et supérieurs, même légèrement, aux niveaux déjà atteints.

#### **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 ?**

La multiplication des indicateurs tend à forcer le gestionnaire à suivre ses missions avec rigueur et à garantir un meilleur contrôle de la qualité du service pour la CRE et les autorités concédantes.

De même, le maintien d'objectifs dans la durée permet au GRD de mettre en place les moyens et les processus nécessaires pour consolider dans la durée le niveau de qualité sollicité.

Cependant, dans un schéma actuel versant des primes pour l'atteinte de ces objectifs, cette multiplication ne doit pas être une opportunité pour le gestionnaire d'augmenter sa rémunération.

Le SIPPEREC est ainsi favorable au maintien des indicateurs tout en supprimant la prime du GRD en cas d'atteinte des objectifs.

#### **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 ?**

La généralisation des compteurs communicants faisant suite à un objectif de maîtrise de la consommation par les usagers, il semble primordial de stimuler son intérêt dans le dispositif en lui donnant accès au service le plus rapidement possible. En effet, un utilisateur qui doit attendre plusieurs mois pour accéder à ses courbes de consommation a plus de chance de ne pas les consulter une fois celles-ci disponibles.

Pour effectuer la migration des compteurs dans le système d'information Ginko et les rendre communicants, Enedis attend d'avoir équipé la totalité des usagers d'un poste HTA BT (grappe d'une moyenne de 100 usagers). Ainsi compte tenu du temps moyen de pose d'un compteur de 30 minutes, il faut au maximum 20 jours pour équiper l'ensemble des points de livraison d'une grappe.

Le SIPPEREC est donc favorable aux orientations de la CRE s'agissant de la régulation de la migration des compteurs dans le système d'information Ginko mais propose de réduire l'objectif à 30 jours. Le délai d'un mois permet par ailleurs pour un usager équipé du compteur LINKY de rester intéressé à exploiter les données de sa consommation. Un délai trop long, supérieur à un mois, conduit l'utilisateur à considérer que LINKY ne présente pas d'intérêt : l'utilisateur passe à autre chose.

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

Le déploiement des compteurs communicants fait l'objet de contestations de la part des usagers, visant notamment la qualité de l'intervention de pose ou l'utilité du dispositif pour la maîtrise de la consommation. Il apparaît important de replacer l'utilisateur au centre du dispositif et d'inciter plus fortement le gestionnaire sur les indicateurs relevant de la qualité du service rendu aux usagers, de l'intervention de pose à la mise à disposition des outils de gestion de la consommation.

L'augmentation du niveau des objectifs et du montant des pénalités envisagée par la CRE permettra d'inciter le GRD à se tourner davantage dans une démarche de qualité jusqu'alors secondaire face aux objectifs de volumes de poses. Cette démarche ne sera efficace que si les malus en cas de défaillance sur l'atteinte de ces objectifs ont un impact significatif sur la rémunération du GRD.

Le SIPPEREC propose ainsi de retirer les bonus associés au taux de réintervention suite à la pose d'un compteur et de ne pas plafonner les malus liés au déploiement des compteurs Linky.

#### **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 ?**

Dans l'objectif d'améliorer les échanges entre les usagers et le GRD et assurer la prise en compte des besoins des utilisateurs du réseau de distribution, le SIPPEREC propose d'inciter également le GRD sur le taux de réclamations liées au déploiement, indicateur déjà calculé mensuellement par le GRD.

Le GRD sera tenu de mettre en place une démarche de réassurance auprès des usagers dans les jours qui suivent le déploiement, plus élaborée que la démarche actuelle reposant sur :

- une explication portée par l'agent en charge de la pose, souvent peu disert (c'est avant tout un technicien) ;
- l'envoi d'un courrier par Enedis.

#### **Question 6 Etes-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 ? Etes-vous favorable aux niveaux envisagés des objectifs et incitations des indicateurs existants ?**

#### **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 ?**

Ces questions n'appellent pas de réponse du SIPPEREC.

**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 ?**

Le SIPPAREC est autorité concédante pour la fourniture d'électricité pour le compte de 1,5 millions d'utilisateurs. Le Syndicat est de ce fait sensible à l'évolution des coûts des tarifs réglementés de ventes et à leur construction par empilement de coûts dont la couverture des pertes électriques fait partie.

La fiabilité et l'efficacité du processus de reconstitution des flux sont par ailleurs essentielles à la sécurisation du système électrique. Le GRD en est partie prenante à la fois en tant que responsable d'équilibre, pour ses pertes, et en tant que gestionnaire de réseau en charge de constituer et publier les courbes de charge.

Les dérives constatées pour la prévision du niveau des pertes sur les exercices 2016 et 2017 ont conduit la CRE à engager une étude par un cabinet externe.

Cette étude a conclu à un certain nombre de préconisations fondées sur des constats et des analyses étayées. Parmi celles-ci, il est proposé de simplifier le modèle de prévision des pertes utilisé par le GRD. La CRE se propose de « demander à Enedis d'étudier la possibilité de simplifier le modèle de prévision des pertes ».

Compte tenu des forts écarts constatés en 2016 et 2017, le SIPPAREC propose d'être plus incitatif en demandant au GRD d'indiquer, dans un délai de six mois, les démarches de simplification du modèle de prévision des pertes qu'il compte engager, compte tenu des constats et des analyses établis lors de l'étude externe de la CRE. Il pourra également être attendu qu'Enedis précise, dans sa réponse, les délais de mise en œuvre des démarches que le GRD envisage.

**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) ?**

En tant qu'autorité concédante pour la distribution et la fourniture d'électricité, le SIPPAREC veille à fournir un service public de qualité tout en limitant ses coûts d'accès. De ce fait la fiabilité du bilan électrique et la finesse de la modélisation des pertes est primordiale pour la sécurisation de la desserte et le contrôle des prix du marché.

La CRE propose de modifier l'indicateur relatif à l'énergie non affectée (ENA) : l'actuel indicateur défini sur le volume des pertes serait remplacé par une moyenne annuelle des valeurs absolues à chaque pas demi-heure. Le SIPPAREC est favorable à un indicateur plus fin, qui permette de mesurer plus finement la qualité de la modélisation des pertes par le GRD, comme le préconise l'étude de la CRE. Cependant, l'indicateur proposé par la CRE est peu lisible.

Un indicateur construit sur un écart maximum au pas de 30mn entre le volume de perte modélisé et le volume constaté permettrait de contraindre le GRD sur chaque période sur la qualité de la modélisation. La qualité de la remontée de la courbe de charge est, de l'avis du SIPPAREC, un indicateur pertinent à mettre en œuvre pour améliorer et sécuriser le fonctionnement du marché. Le SIPPAREC approuve la proposition de la CRE sur ce point.

**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 ?**

Le SIPPEREC est favorable à une évolution des indicateurs afin qu'ils soient plus représentatifs des attentes des usagers du réseau. Visant l'amélioration de la qualité de service, ces indicateurs doivent rester ambitieux techniquement et opérationnellement pour le GRD afin de s'assurer de sa démarche pour offrir un service de qualité aux usagers du réseau.

Le SIPPEREC relève cependant qu'Enedis a été sensible à l'introduction d'indicateurs et a infléchi ses processus de manière à les atteindre.

Il est cependant à craindre que la suppression d'indicateurs puisse conduire le GRD à relâché son implication pour le maintien du niveau de qualité de service, pourtant atteint lorsque l'activité était mesurée et appréciée par la régulation incitative.

Aussi le SIPPEREC considère qu'il convient de réduire le nombre d'indicateurs tout en s'assurant qu'aucun champ d'activité jusqu'ici suivi n'est laissé de côté, par la régulation. Plus qu'une réduction du nombre d'indicateurs, le SIPPEREC souhaite une rationalisation des indicateurs.

Enfin, le SIPPEREC considère que ces indicateurs sont à fixer de manière à donner un objectif ambitieux et réaliste : ainsi, seule leur non atteinte serait sanctionnée par un malus. Leur atteinte et leur dépassement ne débloquerait aucun bonus pour le GRD.

**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) ?**

La qualité de service apportée par le gestionnaire du réseau (GRD) lors de raccordement au réseau, régulièrement critiquée par les usagers et les autorités organisatrices du service public, impose une révision profonde et attentive des procédures.

Sur le territoire du SIPPEREC, le délai moyen de réalisation des travaux pour branchements simples (raccordement d'un consommateur BT < 36 kVA ne nécessitant pas d'intervention sur le réseau) est plus élevé et présente une dégradation plus marquée que ce qui est observée par la CRE :

Délai moyen de réalisation des travaux pour branchements simples	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
	45 jours	49 jours	48 jours	51 jours	74 jours	57 jours	55 jours	66 jours	72 jours	<b>101 jours</b>

Ce délai ne démarrant effectivement qu'à la signature du devis et l'accord trouvé sur une date de réalisation, s'ajoute à celui-ci le délai pour l'obtention d'un devis qui présente également une forte dégradation ces dernières années :

- 38 jours en 2016 (soit plus d'un mois alors qu'il s'agit d'un forfait branchement)
- 55 jours en 2017
- Et 57 jours en 2018.

**Ainsi, un usager BT < 36 kVA qui souhaite raccorder son local au réseau doit patienter en moyenne 57 + 101 = 158 jours, soit plus de 5 mois pour disposer d'un devis établi avec un forfait et installer un coffret branchement (sans travaux sur le réseau).**

Pour rappel, le raccordement simple sans travaux faisait l'objet d'un engagement de la « Garantie des Services » portée par le concessionnaire à partir de 1990 et jusqu'en 2004 : le délai maximum au-delà duquel le client ouvrait droit à un dédommagement du concessionnaire était de 15 jours.

Le SIPPEREC est donc tout à fait favorable à la proposition de la CRE d'inciter le GRD sur la base d'un délai nominal entre la demande de raccordement et la mise en service effective.

En revanche, la CRE envisage de définir un délai nominal est excluant « les facteurs exogènes ».

Cette disposition rendra contestable l'indicateur, puisque la définition comme l'affectation de délais à des facteurs exogènes seront soumis à appréciation.

Enfin ces « facteurs exogènes » étant, selon le document de consultation de la CRE, des autorisations administratives, ils ne constituent jamais une surprise : les règlements de voirie sont connus par Enedis. Ces facteurs dits exogènes sont à prendre en compte par le GRD pour piloter son activité de travaux, dont celle de raccordement.

Dans ce contexte, le SIPPEREC souhaite que les délais dépendant de facteurs exogènes ne pouvant être contrôlés et étant sujet à interprétation (la contestation d'un usager ou d'une collectivité sur le devis qui lui a été communiqué est-elle comprise dans ces facteurs ?) soient intégrées dans le délai nominal.

Compte tenu de la forte dérive du GRD sur cette activité et de l'ampleur de l'insatisfaction des usagers, le délai nominal pourrait être défini en réduisant les délais observés de manière régulière, de 15 % par an, sur la prochaine période tarifaire. Cela conduit à les diviser par 2 sur 4 ans ; un point pourra alors être fait sur la marge de progression résiduelle, à partir d'un historique plus large.

Enfin, le document de consultation de la CRE manque de clarté :

- la CRE indique souhaiter établir les indicateurs relatifs aux délais de raccordement sur une durée nominale ;
- et ajoute « De la même manière, la CRE s'assurera, pour les indicateurs se basant sur le respect de la date demandée par l'utilisateur, que la date prise en compte correspond bien au vrai besoin initial de ce dernier.<sup>1</sup> ».

Le SIPPEREC souhaite que plus aucun indicateur ne soit fondé sur la date convenue ou « demandée par l'utilisateur » (ces deux formules visent en réalité la même chose, dans la pratique). Cette solution permet par ailleurs de ne pas avoir à s'interroger sur la manière dont la CRE va s'assurer que la date demandée par l'utilisateur, dérogeant donc au respect de la durée nominale, correspond bien au besoin de l'utilisateur.

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

Pour uniformiser le suivi de la qualité de service proposée par les différents gestionnaires, le SIPPEREC est favorable à l'introduction d'un suivi par les ELD du délai moyen de raccordement par catégorie d'utilisateurs avant l'introduction d'une incitation adaptée.

Le niveau de ce délai moyen pour les ELD pourra également enrichir la réflexion pour la définition de la durée nominale sur le territoire exploitée par Enedis, après une 1ère phase de réduction des délais actuels.

---

<sup>1</sup> Cf page 32 du document de consultation

**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 ?**

Le SIPPEREC est favorable au suivi d'un indicateur de satisfaction des usagers sur le processus global de raccordement mais suggère, pour représenter au mieux la satisfaction globale des usagers, de revoir son calcul de manière à intégrer :

- La part de clients peu satisfait ;
- Un coefficient pondérateur sur le nombre de clients très satisfait et pas du tout satisfait.

Pour exemple, l'indicateur pourrait être mesurer selon la formule :

$$\text{CSAT} = 1,5 \cdot \text{TS} + \text{AS} - \text{PS} - 1,5 \cdot \text{PDTs}$$

En outre, le SIPPEREC souhaite que, dans un souci de transparence de la mesure de la satisfaction, le contenu du questionnaire soit publié et le verbatim, anonymisé soit également analysé et publié.

**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) ? Etes-vous favorable au calendrier proposé par la CRE ?**

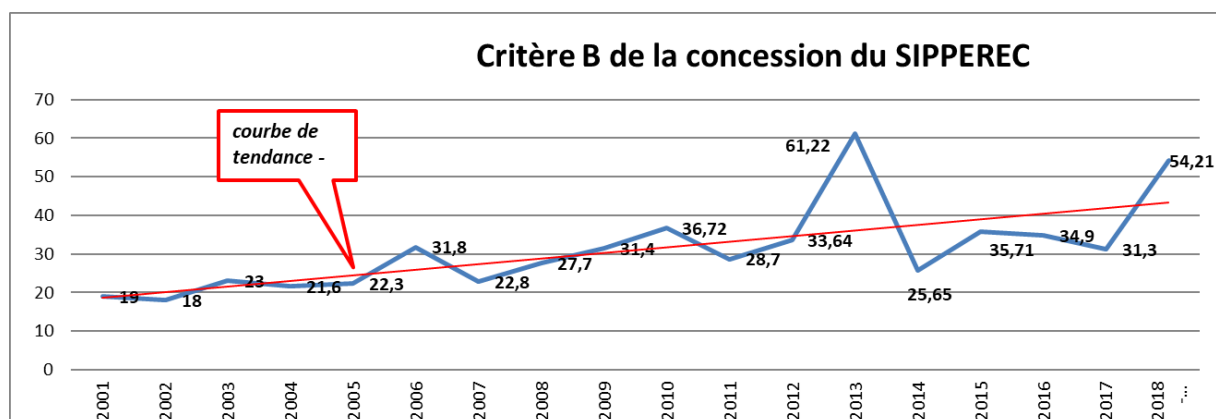
Le SIPPEREC a mené une mission de contrôle portant sur la remontée des incidents dans le calcul du temps de coupure moyen annuel (critère B) sur les exercices 2013 à 2015. Cet audit relevait que l'intégralité des incidents sur le réseau moyenne-tension (HTA) comme sur le réseau basse-tension (BT) nécessitait des saisies manuelles systématiques et incontournables en raison des caractéristiques des systèmes d'information (SI) utilisés par Enedis pour le calcul du Critère B, remettant en cause de manière certaine sa fiabilité.

Ces interrogations ont été confirmées par l'étude des données communiquées par Enedis dans le cadre d'un accord de méthode visant l'information du Syndicat lors d'incidents touchant les postes-sources ou le réseau concédé et entraînant une coupure équivalente à plus de 100 000 clients minutes. En effet le SIPPEREC relève plusieurs écarts entre les informations des rapports communiqués par le GRD dans le cadre de ce protocole et les données servant au calcul du CRAC, illustrant ces retraitements manuels post-incident. Ces écarts tendent vers une sous-estimation globale du Critère B de 3 à 5%. Cette sous-estimation ne prend par ailleurs pas en compte les coupures générées par des incidents sur les branchements, non comptabilisés par le GRD.

Or le Critère B est le principal indicateur de qualité du service public de distribution d'électricité et fait l'objet d'une forte incitation financière du GRD.

Cette fiabilisation de son calcul est d'autant plus importante que, compte-tenu de la dégradation régulière du Critère B ces dernières années, constatée sur notre territoire mais aussi sur le plan national, celui-ci est devenu un objectif de résultat du gestionnaire vis-à-vis des autorités concédantes. Par exemple, le contrat de concession liant le Syndicat et le concessionnaire vise à atteindre de

manière durable un Critère B à 25 minutes à horizon 2029. Le graphe ci-dessous montre que les efforts restent à mener pour atteindre cet objectif<sup>2</sup>.



Ainsi, disposer d'un indicateur généré automatiquement est un préalable indispensable pour demander du concessionnaire de se mettre en marche pour améliorer la qualité de desserte.

De ce fait le SIPPEREC est très favorable à ce que les compteurs communicants et les systèmes d'information associés soient utilisés pour le calcul d'un temps de coupure moyen exhaustif et fiable.

Par ailleurs le calendrier envisagé par la CRE pour généraliser le calcul du Critère B avec les données issues de l'utilisation des compteurs communicants reste à préciser. Le SIPPEREC considère que dès la fin de leur déploiement national (2022) le critère B doit être calculé sur la base des données issues de LINKY. Cet objectif doit être clairement affiché.

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

La qualité de l'électricité desservie est très inégale en fonction de la localisation géographique des usagers sur le réseau de distribution, l'introduction d'une incitation financière sur celle-ci apparaît donc pertinente pour l'égalité de traitement des clients.

Afin d'améliorer ce suivi des clients mal alimentés sur l'ensemble du territoire et de ne pas isoler de cette démarche les CMA résidants en zone urbaine, moins nombreux que ceux situés en zone rurale, le SIPPEREC propose d'introduire deux niveaux d'incitations différents en fonction de la zone de desserte (rurale ou urbaine).

#### 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 ?

Le taux de disponibilité de la fonction « *interrogation des données utiles à la commande de prestation* » du portail fournisseur ne faisant pas l'objet de signalement de la part des acteurs du secteur et étant

<sup>2</sup> Le SIPPEREC note avec intérêt que le critère B des ELD est nettement meilleur. Le SIPPEREC ne partage pas l'affirmation de la CRE selon laquelle ce résultat ne serait pas « anormal compte tenu de la taille ainsi que de la diversité du territoire de desserte d'Enedis ».

Le SIPPEREC considère au contraire que ce qui est anormal est que la première couronne parisienne dispose d'une durée de coupure moyenne 5 fois plus élevée que pour la métropole de Strasbourg ou de Metz.



maintenu par le GRD à un niveau supérieur aux objectifs sans incitation, il ne semble pas pertinent d'inciter financièrement cet indicateur.

Si la démarche est de s'assurer que le gestionnaire de réseau est efficace, le SIPPEREC propose plutôt de définir un objectif plancher, sous lequel le GRD se verra pénalisé financièrement.

Concernant les deux autres indicateurs, dont les niveaux actuels sont critiqués par des acteurs rencontrés par la CRE, le SIPPEREC est favorable à cette démarche visant l'amélioration des résultats du GRD à condition que le niveau des objectifs fasse l'objet d'une consultation avec ces acteurs.

Le SIPPEREC relève depuis plusieurs exercices, lors des remises de compte rendu d'activité du concessionnaire, la dégradation de l'accessibilité téléphonique.

Ces indicateurs sont plus pertinents que « le taux de réponse aux réclamations sous 15 jours calendaires » : sous 15 jours, Enedis peut adresser une réponse d'attente, indiquant à l'utilisateur que sa réclamation est en cours de traitement. Le respect de ce taux de réponse sous 15 jours ne démontre pas la qualité du traitement de la réclamation (délai, clarté de la réponse). De ce fait le SIPPEREC propose de conserver l'indicateur sur le taux de réponse aux réclamations dans les 5 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs et non le taux de réponse dans les 15 jours calendaires comme le propose la CRE.

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 ?

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 ?

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 ?

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 ?

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

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

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

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 ?

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

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 ?

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 ?

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

Ces questions n'appellent pas de réponse du SIPPEREC.

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 ?

La remontée des données aux collectivités par Enedis est insuffisante pour permettre de mener un travail efficace sur la planification énergétique et d'agir sur la précarité de manière efficiente. Le SIPPEREC se heurte à la réticence des gestionnaires de réseau et fournisseurs, dont la réaction est de restreindre, voire de bloquer, l'accès aux données « brutes » afin de pouvoir rester un acteur incontournable dans la chaîne de valeur. Le SIPPEREC estime cependant indispensable que les collectivités locales, en tant qu'autorités concédantes et propriétaires des données énergétiques de leur territoire, soient responsables du contrôle de l'usage de la donnée issue de la mission concédée par les opérateurs.

La loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour une croissance verte (LTECV) a réalisé une première avancée en reconnaissant que les autorités organisatrices de la distribution d'énergie sont des destinataires naturels et légitimes des données d'énergie relatives à la distribution sur leur territoire. Cette reconnaissance ne doit cependant pas occulter le rôle central des collectivités territoriales dans l'organisation énergétique des territoires et la mise en œuvre de cette disposition légale ne doit pas limiter les données accessibles pour les collectivités à celles accessibles pour le grand public.

Par ailleurs, l'article 199 de cette même loi donne la possibilité aux collectivités de lancer une expérimentation sur le thème de la flexibilité locale des réseaux de distribution électrique. Dans l'objectif d'identifier des zones de contraintes pouvant faire l'objet de ces travaux de flexibilité, le SIPPEREC a sollicité le gestionnaire afin d'avoir des données techniques et géographique exploitables sur les départs BT et HTA et les transformateurs HTA/HTB du territoire de la concession. L'absence de retour du concessionnaire n'a pas permis le lancement de cette expérimentation visant pourtant l'amélioration de la desserte électrique du territoire.

Le SIPPEREC attend ainsi une communication par le GRD de données bien plus fines et fiabilisées, communication rendue possible par la généralisation des compteurs communicants et propose à la CRE de ne pas retenir la maille IRIS mais l'élément technique servant à la distribution d'électricité (ex : départ BT ou HTA, transformateur HTA/BT, ...) pour la mise à disposition des données aux collectivités locales organisatrices de la distribution d'électricité.

De ce fait, concernant la distribution d'électricité, le SIPPEREC propose d'ajouter à la liste de données prioritaires les données suivantes :

- Pour les postes sources et postes de distribution publique :
  - Nom du poste ;
  - Date de construction ;

- Adresse ;
- Nombre de transformateurs installés ;
- Pour chacun des transformateurs présents dans le poste :
  - Date de mise en service ;
  - Puissance installée ;
  - Puissance réservée ;
  - Chute de tension ;
  - Taux de charge ;
  - Rendement ;
  - Tension d'isolement.
- Pour les départs moyenne tension (HTA) et basse tension (BT) :
  - Nom du poste dont il est issu ;
  - Nom du départ ;
  - Date de mise en service ;
  - Type de ligne (Aérien, Souterrain, Sous-marin, En-galerie) ;
  - Nature du conducteur (AM, AL, CU) ;
  - Section du conducteur ;
  - Longueur électrique ;
  - Puissance transitée ;
  - Puissance injectée ;
  - Puissance réservée ;
  - Courant de coupe-circuit ;
  - Chute de tension ;
  - Taux d'utilisation.

Cette communication de données prioritaire peut en effet faire l'objet d'une incitation financière, sous la forme d'une pénalité en cas d'absence de transmission, afin de garantir aux collectivités locales organisatrices de la distribution d'électricité l'exercice de leurs missions de contrôle et d'aménagement du territoire. Le SIPPEREC considère que faire bénéficier d'un bonus le GRD pour remettre des données dont il n'est pas propriétaire ne serait pas un dispositif approprié.

**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 ?**

Cette question n'appelle pas de réponse du SIPPEREC.

**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 ?**

Les collectivités locales organisatrices de la distribution d'électricité et les fournisseurs d'électricité ont des besoins différents en matière de mise à disposition des données par les opérateurs de réseau. Le cadre de la remise de données est également différent.

De ce fait, le SIPPEREC propose de dissocier la régulation incitative proposée par la CRE en fonction de la nature de la demande.

En effet, dans le cadre de la mission de contrôle de l'AODE, mise en œuvre en application du code générale des collectivités territoriales et du cahier des charges de la concession, un délai de 30 jours semble suffisant pour permettre au GRD de fournir des données exhaustives et fiables sans compromettre l'exercice de la mission de la collectivité. Il convient que le cadre réglementaire mis en place par la CRE ne vienne pas percuter le cadre contractuel qui lie AODE et GRD.

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

Sur le sujet de la qualité et de l'exhaustivité des informations communiquées par le GRD, le SIPPEREC émet régulièrement des réserves leur complétude et leur fiabilité, ne permettant ainsi pas leur exploitation pour enrichir le diagnostic du réseau.

La construction d'une incitation sur la fiabilisation des données communiquées aux acteurs de l'aménagement du territoire est de ce fait pertinente avec l'évolution des besoins des collectivités territoriales causée par la multiplication de leurs compétences répondant aux nouveaux usages (maîtrise de l'énergie, mobilité propre, ...). Pour la construction des indicateurs, le SIPPEREC propose d'associer les AODE aux travaux.

**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 ?**

Dans l'intérêt du développement du secteur et de renforcer la position du régulateur national face aux opérateurs de réseaux, le SIPPEREC est favorable à la mise en place d'une pénalité financière en cas de non-respect des délais de mise en œuvre des demandes formulées par la CRE. Le SIPPEREC avait déjà exposé cette position dans une réponse à une consultation de la CRE sur le TURPE 6. Le SIPPEREC regrette que la CRE ne soit pas dotée d'un pouvoir de sanctions financières significatives en cas de non communication d'informations, au contraire d'autres autorités administratives indépendantes en charge de la régulation de secteurs économiques.

**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 semblent-il nécessaire de mettre en œuvre ?**

En complément des actions ciblées par la CRE, le SIPPEREC voit certains sujets primordiaux nécessitant une évolution des procédures et pouvant faire l'objet d'une sollicitation financière :

- Lutter contre un éventuel surdimensionnement du réseau : obligation de conseil du GRD lors de demande de raccordement au réseau de distribution et incitation financière sur les écarts entre puissance demandée et puissance souscrite

Le SIPPEREC propose à ses villes adhérentes un service de contrôle à priori des propositions techniques et financières (PTF) qui leur sont adressées en vue de futurs raccordements au réseau : une quarantaine de villes ont sollicité ce service auprès du SIPPEREC qui le réalise depuis 2009. Depuis une dizaine d'années, le SIPPEREC a ainsi examiné près de 1500 PTF.

Annuellement, le Syndicat réalise un bilan de son activité. Comme les années précédentes, le SIPPEREC constate en 2018 qu'une très faible part (6%) de ces PTF n'appelle pas d'observations quant à la contribution financière appelée par le concessionnaire.

La première réserve porte sur la puissance de raccordement qui se révèle fréquemment surdimensionnée. Pour autant Enedis n'intervient pas en conseil auprès des demandeurs pour vérifier la bonne application du coefficient de foisonnement.

L'analyse des études réalisées par le Syndicat depuis 2010 sur une moyenne de 150 propositions techniques et financières par an montre l'évolution de ce surdimensionnement qui progresse au-delà des 50% pour le premier semestre de l'année 2019 :

Année	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019 (au 1er juillet)
Somme des puissances demandées (en KVA)	96 225	97 202	81 528	72 701	69 553	48 061	70 034	89 165	88 681	85 867
Somme des puissances NF C 14-100 (en kVA)	89 808	92 416	76 020	57 261	50 274	36 071	54 008	60 028	67 394	56 519
Ecart avec la norme	+ 7%	+ 5%	+ 7%	+ 27%	+ 38%	+ 33%	+ 30%	+ 49%	+ 32%	+ 52%

Sont ainsi réalisés, au titre de raccordement au réseau, des travaux qui relèvent d'un renforcement, au mieux d'un renouvellement, non nécessités par une moindre qualité de fourniture mais réalisés sur opportunité.

De plus, on peut s'interroger de savoir si le réseau construit n'est pas surdimensionné au regard des besoins effectifs. En effet, un surdimensionnement des puissances de raccordement conduit à la création d'ouvrages inutiles (création de câble BT direct au poste, création de nouveau poste HTA/BT). La création de ces ouvrages non nécessaires, dont il n'est pas garanti qu'ils soient utiles aux raccordements de constructions ultérieures, induit des surcoûts pour la collectivité, que la création de ces ouvrages soit financée par le TURPE ou par les CCU.

Il est pourtant bien de la mission d'Enedis, en sa qualité de concessionnaire du service public de la distribution d'électricité, d'assurer aux usagers un service de qualité géré « *dans les meilleures conditions de sécurité, de qualité, de coûts, de prix et d'efficacité économique, sociale et énergétique* » (obligations de service public assignées à la société Enedis au dernier alinéa de l'article L121-1 du code de l'Energie).

Ce possible surdimensionnement est d'autant plus contreproductif qu'il est contraire aux objectifs de réduction de la consommation énergétique des constructions neuves, notamment depuis la mise en service de la RT 2012.

Il est enfin à noter que le dimensionnement du réseau est réalisé en retenant les besoins en puissance tels qu'indiqués dans la norme NF C 14-100. Cette norme relative à la conception et de la réalisation des installations de branchement a été mise en application le 9 février 2008, et malgré les évolutions des usages et la diminution des consommations domestiques avec la mise en service de la RT 2012, la NF C 14-100 n'a pas été actualisée (les évolutions qui y ont été apportées depuis n'ont pas concerné le dimensionnement des besoins). Le strict respect de cette norme pour la réalisation des installations de branchement induit donc déjà un surdimensionnement du réseau.

Afin de maîtriser le coût, le délai et l'efficacité énergétique des nouveaux raccordements sur le réseau, nécessitant un conseil du GRD lors des demandes de raccordement formulées par les usagers et promoteurs, le SIPPEREC propose ainsi de créer une incitation sur la puissance de raccordement de ces projets. **Cette incitation peut être calculé sur la base d'un indicateur comparant la puissance inscrite sur la demande de raccordement et la puissance finalement souscrite par l'utilisateur.**

- Délai de raccordement des installations de recharges des véhicules hybrides et électriques (IRVE) :

Le SIPPEREC veille à ce que les conditions les plus propices au déploiement d'un réseau dense et efficace d'installations de recharge de véhicules hybrides et électriques (IRVE) sur le domaine public couplé à un équipement massif du parc de stationnement privé, indispensable au développement de la mobilité propre, soient réunies.

Constatant la très forte hausse des délais de raccordement sur son territoire, le SIPPEREC est dubitatif quant à l'atteinte des objectifs de suppression des véhicules thermiques en Île-de-France (à l'horizon 2030 sur la petite couronne parisienne et 2024 dans la ville de Paris). Le gouvernement ayant également fixé des objectifs nationaux ambitieux avec la création de 16 millions de points de recharge d'ici 2035 (dont 90% dans le domaine privé), il semble nécessaire d'intégrer dans les procédures de raccordement au réseau public de distribution des dispositions spécifiques au déploiement de bornes de recharge.

De ce fait le SIPPEREC propose d'introduire une incitation particulière au raccordement des IRVE, notamment sur le délai courant de la demande de raccordement à la mise en service de la station de recharge.

Afin de répondre aux objectifs de déploiement, il apparaît pertinent de réduire sensiblement ce délai par rapport à celui qui sera proposé pour le raccordement d'un consommateur ou producteur. Cette différenciation ferait d'autant plus sens qu'il y a là un sujet de santé publique majeur.