

Réponse de l'Association A.N.O.D.E à la consultation publique de la CRE sur la qualité de service des gestionnaires de réseaux d'électricité

Préambule

Les membres de l'Association A.N.O.D.E remercient la CRE pour la consistance de ses analyses sur la qualité de service des gestionnaires de réseaux et le partage des résultats avec les acteurs de marché. L'Association A.N.O.D.E est heureuse que la qualité de service soit analysée par la CRE sous toutes ses composantes : qualité d'alimentation, transmission des flux, mise à disposition des données ou encore traitement des réclamations.

L'Association A.N.O.D.E regrette néanmoins que les modes de calcul des indicateurs ne soient pas systématiquement explicités. Il est en effet surprenant que certains objectifs d'Enedis soient atteints voire dépassés au vu des difficultés opérationnelles rencontrées par les fournisseurs (retard dans les publications des index mensuels, taux de disponibilité du portail...). L'Association A.N.O.D.E déplore par ailleurs que les ELD, dont la qualité de service n'est aujourd'hui pas au rendez-vous, demeurent aussi peu incités sur les principaux services qu'elles ont pour objet de fournir. Le déploiement de nouvelles offres de fourniture dans ces territoires en est affecté. A minima, l'Association A.N.O.D.E insiste sur la nécessité d'inciter les ELD desservant plus de 100 000 clients de la même façon qu'Enedis. En sus d'améliorer la qualité de service des ELD, cette méthode aurait le grand mérite d'harmoniser les pratiques entre GRD.

De façon générale, dès lors que la phase de déploiement des compteurs communicants sera achevée pour le principal GRD, l'Association A.N.O.D.E considère que la CRE doit s'attacher à systématiser le principe d'une régulation asymétrique pour les principaux services rendus par les GRD avec des niveaux d'objectifs au moins égaux aux niveaux atteints sur les dernières années. Les principaux services rendus par les GRD au sens de l'Association A.N.O.D.E sont :

- *La disponibilité du portail ;*
- *La publication régulière des flux de mise en service, d'activation et de raccordement ;*
- *La publication régulière des flux de relève et de prestations à facturer ;*
- *La publication des flux de données de consommation en J+1.*

Par ailleurs, certains indicateurs ont des conséquences différentes sur les acteurs (frais facturés à tort, etc...). L'Association A.N.O.D.E suggère de transformer ces indicateurs en dispositions contractuelles dans les contrats GRD-F. Les manquements des GRD feraient alors l'objet de compensations financières directement en faveur des acteurs concernés.

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

En préalable, il est regrettable que les acteurs du marché ne soient pas consultés sur le mode de calcul de ces indicateurs. Certains d'entre eux ne correspondent à la réalité vécue par les fournisseurs (le taux de publication des index mensuels ne semble pas calculé au premier jour de M+1). Nous rappelons en effet que toutes les réclamations clients, y compris celles liées aux manquements des GRD, se retrouvent d'une façon ou d'une autre dans les coûts de gestion des fournisseurs.

Par ailleurs, si les objectifs fixés par la CRE à Enedis ont été « ambitieux » au regard des incertitudes, ils se sont surtout révélés « prudents » puisqu'ils ont tous été significativement dépassés. L'Association A.N.O.D.E est donc favorable à la révision de ces objectifs à la hausse. Toute chose égale par ailleurs (et en particulier

les niveaux de bonus/pénalité), l'Association A.N.O.D.E est néanmoins défavorable aux nouveaux niveaux d'objectifs proposés par la CRE puisqu'ils sont inférieurs au réalisé.

L'Association A.N.O.D.E considère qu'une régulation incitative et efficace doit choisir l'une des deux voies suivantes :

1. L'atteinte et le dépassement des objectifs font l'objet de bonus, et dans ce cas il est légitime de fixer ces objectifs à des niveaux au moins égaux à ceux du réalisé ;
2. L'objectif peut être en-deçà du réalisé car il est considéré comme le service minimum attendu du GRD. Dans ce cas, il n'est pas légitime que son atteinte ouvre droit à un bonus. En revanche, tout manquement à cet objectif doit faire l'objet de pénalités.

Proposition

L'Association A.N.O.D.E suggère à la CRE :

- Soit d'augmenter significativement les niveaux d'objectifs,
- Soit de supprimer les bonus afférents aux objectifs proposés par la CRE.

Dans le détail de chaque indicateur, les suggestions de l'Association A.N.O.D.E sont les suivantes :

- Taux de télé-relevés journaliers réussis : les fournisseurs vont mettre en place des services de suivi des consommations au pas horaire et infra-horaires. L'Association A.N.O.D.E estime que les consommateurs ne comprendraient pas qu'en moyenne plusieurs fois par an ces données ne soient pas disponibles. En outre, l'objectif proposé par la CRE est inférieur au réalisé moyen depuis deux ans.

Proposition

- Porter l'objectif du taux de télé-relevés journaliers réussis à 99%.

- Taux de compteurs Linky sans index télé relevé au cours des deux derniers mois : L'acceptabilité de Linky repose essentiellement sur la possibilité pour les clients de disposer de ces index à une fréquence régulière sans déplacement d'un technicien. A ce titre, la télé-relève doit être considérée comme une mission normale du GRD, avec un objectif élevé. Il est par ailleurs questionnable de fixer un objectif pour les quatre prochaines années à niveau inférieur à celui du réalisé.

Proposition

- Porter l'objectif du taux de compteurs Linky sans index télé relevé au cours des deux derniers mois à 0,5%.

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 ?

Il est bien entendu que certains indicateurs sont plus importants que d'autres. Néanmoins, tous les indicateurs continuent d'avoir un intérêt à ce stade du déploiement des compteurs communicants.

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 ?

L'Association A.N.O.D.E estime que les orientations de la CRE sont intéressantes. La question du délai important entre la pose d'un compteur communicant et son activation in fine dans Ginko doit être adressée

car elle pose un réel problème de communication auprès des consommateurs qui ne comprennent pas les délais parfois très importants entre la pose du compteur communicant et les bénéfices associés.

Dans le schéma proposé par la CRE, la pénalité semble libératoire, et n'incite par conséquent pas à régler la situation des compteurs dès lors qu'ils ont été posés il y a plus de 2 mois.

Proposition

- Fixer un second objectif de 99% à 6 mois en plus de l'objectif à 2 mois.
- Introduire une surpénalité pour les compteurs dans cette situation.

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

Si les objectifs sont révisés à la hausse tels que mentionnés dans les réponses aux questions 2 et 3 et que les modes de calcul des indicateurs sont adaptés, les niveaux de malus sont cohérents. En revanche, si les niveaux d'objectif n'étaient pas révisés, alors il conviendrait d'augmenter les malus. Par ailleurs, l'Association A.N.O.D.E considère qu'il n'est pas légitime d'appliquer des bonus en dehors de la période d'amorçage d'un nouveau projet dès lors que les indicateurs portent sur un service minimum attendu du GRD.

Proposition

- Supprimer le bonus pour le taux de ré-interventions à la suite de la pose d'un compteur communicant lors du déploiement.

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 ?

L'Association A.N.O.D.E est favorable la mise en place d'un indicateur sur la publication des courbes de charges à J+1. Le rythme et la qualité de publication de ces données sont essentiels pour proposer des services de suivi de consommation performants.

Proposition

- Inciter financièrement le rythme et la qualité de publication des données de consommation à J+1.

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 ?

Ne se prononce pas.

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 ?

Ne se prononce pas.

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 ?

L'Association A.N.O.D.E y est favorable.

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) ?

L'Association A.N.O.D.E est favorable à cette proposition.

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 ?

La démarche de rationalisation des indicateurs est par principe louable, mais elle ne doit pas aboutir à la dégradation de la qualité de service d'ENEDIS.

Certains indicateurs encadrent les relations entre Enedis et les fournisseurs d'électricité. La performance d'Enedis sur certains services affecte directement les résultats des fournisseurs concernés par ces contreperformances. A ce titre, l'Association A.N.O.D.E estime que les indicateurs financiers générant des effets variables sur les acteurs du marché doivent être inscrits dans les contrats GRD-F. Toute contreperformance ferait alors l'objet d'une compensation financière d'Enedis vers les fournisseurs concernés.

Proposition

Supprimer certains indicateurs financiers et les inscrire dans les contrats GRD-Fournisseur, avec des pénalités s'ils ne sont pas respectés :

- Rendez-vous planifiés non respectés par Enedis ;
- Taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires ;
- Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements ;
- Taux de respect de l'envoi de proposition de raccordement dans le délai de la procédure ou dans le délai demandé par le client.

Par ailleurs, les chiffres présentés par la CRE montrent que les indicateurs suivis se dégradent, contrairement aux indicateurs financiers qui tendent à s'améliorer. S'il est en effet naturel qu'Enedis concentre ses efforts sur les indicateurs financiers, la dégradation de certains indicateurs suivis demeure néanmoins préjudiciable aux acteurs du marché.

Proposition

Inciter financièrement certains indicateurs suivis :

- Taux de réponse aux réclamations dans les 5 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs,
- Taux d'appel à la ligne téléphonique spécialisée fournisseurs avec un temps d'attente inférieur à 120 secondes.

Enfin, les modes de calcul de certains indicateurs méritent d'être redéfinis car les résultats affichés ne sont pas conformes à la réalité vécue par les acteurs du marché, en particulier ceux concernant la disponibilité du portail clients et la publication des index mensuels.

Proposition :

- Calculer le taux de disponibilité de la fonction « interrogation des données utiles à la commande prestation » du portail fournisseur sur l'ensemble des heures de la semaine (24h/24 et 7j/7).

- Calculer ce même indicateur sans la solution de contournement.
- Calculer le taux de publication des index mensuels au premier jour du mois écoulé.

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) ?

L'Association A.N.O.D.E est favorable à cette démarche. La notion de « date convenue » semble inappropriée puisqu'elle comprend les dates fixées au-delà du délai nominal lorsqu'Enedis n'a pas de disponibilité.

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

L'Association A.N.O.D.E est favorable à l'introduction de cet indicateur, mais est plus globalement favorable à l'alignement de tous les indicateurs de qualité de service de tous les GRD. L'Association A.N.O.D.E ne voit pas de raison a priori de distinguer ces indicateurs par GRD puisqu'elles ont vocation à rendre les mêmes services aux acteurs.

Ce postulat est encore plus vrai pour les ELD desservant plus de 100 000 clients.

Cette demande n'est pas sans fondement : il est urgent d'inciter financièrement les ELD sur les activations ainsi que sur le rythme et la qualité de la publication des index mensuels. Les manquements constatés ne permettent pas d'assurer le déploiement d'une activité commerciale satisfaisante sur les territoires de ces GRD, ce qui n'est pas acceptable.

Proposition

- Etendre la régulation sur la qualité de service d'Enedis aux ELD desservant plus de 100 000 clients.

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 ?

L'Association A.N.O.D.E est favorable à ce nouvel indicateur car les opérations de raccordement font l'objet de nombreuses réclamations des clients.

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 ?

L'Association A.N.O.D.E est favorable à cette démarche.

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

Oui.

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 ?

Oui. Les coûts les plus visibles liées à une mauvaise disponibilité des lignes téléphoniques ont en effet pour conséquence directe une augmentation des coûts des fournisseurs et donc des factures d'électricité. Les

consommateurs souffrent par ailleurs directement de ces attentes lorsqu'ils restent en ligne dans l'attente d'une réponse de leur conseiller.

Les niveaux d'objectifs doivent également être ambitieux, en particulier pour le taux d'appel à la ligne téléphonique spécialisée fournisseurs avec un temps d'attente inférieur à 120 secondes. L'Association A.N.O.D.E souhaite également que les plages horaires d'ouverture soient plus étendues pour s'adapter à la réalité de l'activité de fourniture d'électricité.

Proposition

- Transformer ces indicateurs en clauses contractuelles dans les contrats GRD-Fournisseur.
- Fixer un niveau d'objectif à 95% pour le taux d'appel à la ligne téléphonique spécialisée fournisseurs avec un temps d'attente inférieur à 120 secondes.
- Augmenter les plages horaires d'ouverture des lignes téléphoniques d'Enedis.

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 ?

Oui.

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 ?

Oui.

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 ?

Oui.

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 ?

Oui.

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

Ces indicateurs ne suffisent pas à démontrer que la continuité d'alimentation est satisfaisante. S'il y a peu de coupures mais qu'elles concernent systématiquement le même panel de consommateurs, le problème doit être adressé. Pour autant, l'indicateur ne permettra pas de le détecter.

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

L'Association A.N.O.D.E est favorable par principe à ce type de régulation.

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 ?

L'Association A.N.O.D.E y est favorable puisque cela va dans le sens de la transparence de la qualité de service.

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

L'Association A.N.O.D.E y est favorable. L'information des consommateurs le plus en amont possible est essentiel à leur satisfaction.

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 ?

L'Association A.N.O.D.E y est favorable.

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

L'Association A.N.O.D.E y est particulièrement favorable.

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 ?

L'Association A.N.O.D.E considère que le service minimum fourni par Enedis aux acteurs du marché doit permettre aux fournisseurs d'assurer les services suivants avec un très haut niveau de fiabilité:

- L'activation, les mises en service et les raccordements ;
- La facturation des consommations et des prestations ;
- L'affichage des consommations en J+1.

Il est essentiel que tous ces services soient réalisés parfaitement. Les niveaux d'incitation doivent donc être fixés en cohérence. Tous les autres services rendus par Enedis, bien qu'ils soient importants, doivent être incités de façon secondaire.

Par ailleurs, L'Association A.N.O.D.E estime qu'il serait pertinent d'introduire un indicateur sur les RDV manqués, ainsi qu'un autre sur le taux de rebond des réclamations.

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 ?

L'Association A.N.O.D.E est en accord avec la liste des données prioritaires proposée par la CRE pour RTE.

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 ?

Oui, ces données sont des vecteurs de différenciation et de création d'offres à haute valeur ajoutée pour les consommateurs. Il est donc important d'avoir ces données dans des délais acceptables.

Les systèmes d'information à mettre en place côté fournisseurs représentent par ailleurs des investissements conséquents et exigent des temps de développement longs. Il est essentiel que les acteurs disposent d'un calendrier de mise à disposition de ces données en amont pour déclencher ces investissements sans attendre.

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

L'Association A.N.O.D.E y est favorable.

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 ?

Oui, cette régulation incitative est nécessaire.

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 ?

Ces actions nous semblent prioritaires, dès lors que les services minimum attendus sont réalisés (cf *Réponse à la question 29*).

Les modalités de détermination des sujets devant faire l'objet d'une incitation financière peuvent être déterminées de plusieurs façons :

- A travers l'analyse des remontées du MNE impliquant les GRD ;
- A travers la dégradation des indicateurs suivis non incités ;
- A travers la collecte des retours des fournisseurs en GTE et la mise en place d'une réunion de concertation GTE dédiée.