

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 : 26/11/2019

La qualité de service ne doit pas uniquement être vue au regard de la qualité de la fourniture physique du service mais également de la qualité du service informatique, avec une mise à disposition des données correctes, jusqu'aux fournisseurs, dans des formats adaptés et dans des délais restreints afin de pouvoir assurer une qualité de facturation et de conseils de consommation correct et fourni en temps utiles à nos clients.

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

Favorable

Commentaire :

Favorable au fait de réviser le niveau des indicateurs à la hausse car il était un peu bas, mais il aurait été utile aussi de préciser les dates de calcul des indicateurs :

Par exemple, l'indicateur du taux de publication des index réels mensuels par Ginko. Actuellement l'indicateur est calculé mensuellement mais sans préciser la date du calcul pour le mois M.

De fait, si l'indicateur est calculé au premier du jour M+1 (cas le plus défavorable pour Enedis) les relevés de début de mois, publiés tardivement dans le mois M-1 sont comptés comme publié dans les délais.

Mais rien n'empêche ENEDIS de calculer l'indicateur au dernier jour du mois M+1 et dans ce cas, la relève du 1^{er} du mois M-1 publiée avec 60 jours de retard est toujours considérée comme publiée dans les délais.

Il pourrait être intéressant de faire évoluer cet indicateur avec par exemple un taux de publication au plus tard à J+X de la date de relevé. Avec X tendant à tendre vers 1 si possible pour une satisfaction client maximum et une mesure effective du fonctionnement du SI ENEDIS.

Cet année les indicateurs vont encore être très bon alors que plusieurs fois dans l'année et parfois plusieurs jours consécutifs, le distributeur n'a pas réussi à nous publier de relèves !

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 ?

On peut se poser la question de l'incitation financière sur le taux d'activation de la pointe mobile au vu du nombre d'offres de services en proposant.

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 :

Favorable, car le constat est que malgré une amélioration, les délais sont très longs entre la pose du nouveau compteur et la réception des flux de dépose/pose du compteur dans l'ancienne chaîne, puis ensuite encore un délai supplémentaire pour la migration dans Ginko.

Frustration pour le client qui voudrait comprendre les bénéfices liés à Linky au moment de sa pose, ou peu de temps après. Au bout de plusieurs mois, le temps pour communiquer avec le client est passé.

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

Ni favorable, ni défavorable

Commentaire :

Comme rappelé dans le propos liminaire il faut voir la chaîne dans son ensemble : un indicateur comme celui-ci : « Taux de télé-relevés journaliers réussis » mesuré mensuellement

Ne permet pas de déterminer la qualité de la télérelève et de sa transmission jusqu'au fournisseur pour effectuer le service demandé par son client.

Il faudrait plutôt calculer journalièrement le taux de publication des télérelèves transmis à J+1 (et pas seulement de ceux qui ont réussi d'ailleurs) car là impossible de vendre un service de suivi journalier de sa consommation si ENEDIS à bien télérelevé le compteur tous les jours du mois M, mais n'a pas réussi à publier au fournisseur les flux avant M+2, et ça n'apparaîtra pas dans cet indicateur tel qu'il est proposé là, c'est fort regrettable !

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 ?

Il pourrait être intéressant d'inciter le taux de publication journalier des Relevés journaliers et des courbes de charges. Actuellement les fournisseurs n'ont pas de flux publiés à moins de J+2 par rapport à la date de relevé (alors que la donnée est disponible sur le portail ENEDIS pour le client, à J+1), avec parfois des retards ou des trous de publications sur des durées de plusieurs jours, si on veut pouvoir commercialiser des offres de suivi temps réel de ces nouveaux services, il faut vraiment améliorer la qualité de publication de la donnée et pour cela l'inciter financièrement !

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 ?

Ni favorable, ni défavorable

Commentaire :

Non concerné.

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'événement climatique exceptionnel retenue par EDF SEI ?

Ne se prononce pas

Commentaire :

Non concerné.

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 ?

Favorable

Commentaire :

Il faut simplifier le modèle pour permettre au Responsable d'Équilibre de prévoir la consommation de son périmètre de manière plus prédictive, hors, comme justement rappelé, l'introduction du profilage dynamique, s'il améliore la qualité du système, introduit une plus forte incertitude du fait de plusieurs facteurs, incluant la jeunesse du système, mais surtout, la non mise à disposition de manière journalière et non facturée, des courbes de charges agrégées, par profil de consommation, à J+1 aux acteurs auquel on demande de se responsabiliser. Alors que le distributeur lui, les utilise pour réconcilier les consommations auprès du transporteur. Il ne faudrait donc pas amplifier ce phénomène d'incertitudes avec une évolution du modèle de perte qui soit elle aussi imprévisible et qui augmenterait de fait le déséquilibre, du à un calcul basé sur des données non fournies aux Fournisseurs/RE.

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) ?

Favorable

Commentaire :

Favorable à ce que la qualité des données remontés via les BCG soit incité de manière à fiabiliser le système.

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 ?

Favorable

Commentaire :

Favorable pour les fusions des indicateurs proposés, mais favorable aussi pour une clarification du mode et des dates auquel le distributeur effectue les calculs pour ne pas biaiser le système avec des taux artificiellement haut de publication sur un mois M, car calculé lors d'un mois M+X. Sur une durée suffisamment longue on se doute bien que les relevés d'un mois M vont tous finir par être publiés. Du moins on l'espère...

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

Commentaire :

Nous sommes favorables à cette démarche. Il faut inciter ENEDIS à respecter des délais raisonnables pour effectuer les raccordements, mises en services et plus globalement toutes modifications contractuelles ayant trait à la modification de l'alimentation pour le client final. Les délais indiqués sur le catalogue des prestations ne sont donnés qu'à titre indicatif et reste très vagues. ENEDIS ne prend d'ailleurs aucun engagement ferme sur ces délais. Il arrive parfois que les clients attendent très longtemps leurs raccordements ou mises en service, ce qui génère de l'insatisfaction que nous devons gérer en interne.

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

Favorable

Commentaire :

Favorable mais il y a surtout urgence d'inciter financièrement les ELD sur les taux de publications d'une part, et sur les délais de publication d'autre part.

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

Commentaire :

Favorable car le raccordement est régulièrement remonté par nos client comme un point dur dans leur relation avec le distributeur.

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 :

Favorable : on a déployé des compteurs intelligents, autant les utiliser ! Actuellement le système qui remonte les coupures jusqu'au fournisseur ne remonte même pas l'information du Point de Livraison. Seulement l'adresse. Si on peut en profiter pour améliorer cet outil aussi, pour une meilleure information client, n'hésitez pas !

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

Oui

Commentaire :

Oui l'incitation financière est pertinente.

Le problème prend de l'ampleur dans le temps, il est préférable d'inciter financièrement ENEDIS afin de mettre les moyens en œuvre pour détecter en amont les excursions de tensions. Ces dernières peuvent parfois avoir des conséquences graves sur les installations des clients, en endommageant du matériel et donnant lieu à une insatisfaction client légitime, donnant lieu à des procédures judiciaires.

Exemple d'un client en « bout de ligne » qui a euchauidière endommagée deux hivers successifs avant qu'ENEDIS viennent augmenter sa section de câble.

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 ?

Favorable

Commentaire :

Favorable,

Ils est difficile de joindre la ligne acheminement. De plus, cela occasionne des coûts pour le fournisseur dans la mesure où lorsque le conseiller est en attente, il ne peut pas faire autre chose, et cela pénalise l'activité.

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

Commentaire :

Oui, le service de RTE est globalement de qualité 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 ?

Oui

Commentaire :

Oui, notamment sur la publications de données permettant aux Responsables d'Équilibre et Fournisseurs de fiabiliser leurs prévisions dans le temps et de sécuriser leurs approvisionnements.

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 ?

Favorable

Commentaire :

Favorable, comme précisé précédemment, l'étape de raccordement est ressentie comme un point dur pour nos clients, notamment concernant les raccordements en injection (type CAE) pour lesquels nos clients nous remontent de grosses difficultés.

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

Commentaire :

Oui, le constat est clair.

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

Commentaire :

Pas complètement, ces indicateurs ne suffisent pas complètement à démontrer que la continuité d'alimentation est satisfaisante : car s'il y a peu de coupures mais que cela tombe systématiquement sur le même panel de consommateurs, leur problème sera réel. Mais noyé dans la masse des clients, invisible, il n'incitera pas RTE à investir localement pour résoudre le problème.

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

Ni favorable, ni défavorable

Commentaire :

Suite question précédente il faudrait plutôt un mécanisme incitatif à limiter le nombre maximum de coupures qu'un consommateur subit par an.

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

Ne se prononce pas

Commentaire :

Pas concerné.

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 ?

Favorable

Commentaire :

Favorable, ça va dans le sens de la transparence de la QS.

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

Oui, plus on a d'informations, en amont d'une coupure, à transmettre au client final, plus il est rassuré.

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

Commentaire :

Pas concerné.

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 ?

Favorable

Commentaire :

Pas concerné sur la partie RTE, mais vous pouvez réfléchir à la même problématique côté Enedis : les délais pour changer le compteur en cas de problème de comptage peuvent être très longs. De plus, entre la dépose/pose du nouveau compteur et la publication des flux de relevés correspondants aux fournisseurs également : Parfois jusqu'à 2 mois après la pose pour avoir les informations (délai inter-facture), le changement de compteur n'étant pas un événement déclencheur de publication de flux dans l'ancienne chaîne SI.

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

Favorable

Commentaire :

Oui !

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 ?

Pas complètement, le taux de publication journalier effectif des courbes de charges et des index quotidien, devrait également être incité financièrement et devrait tendre pour être publié à J+1 voire à J. Actuellement le niveau de QS de ces nouveaux service n'est pas à la hauteur des attentes des consommateurs : publication à J+2, au mieux, avec un taux de publication insatisfaisant à cette date, pourtant éloignée de la date de relevé. Cela ne nous permet pas de commercialiser une offre fiable, or c'est précisément ce qui était attendu de ces nouveaux compteurs afin de contribuer à la MDE.

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 ?

Oui

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 :

Oui, oui, et oui ! Et en gaz également, la « présence », la « qualité » ainsi que la « fraîcheur » des données de consommations sont des enjeux cruciaux pour que les consommateurs deviennent eux mêmes acteurs de la transition énergétique.

Actuellement le niveau de ces trois facteurs est largement insuffisant et en dessous des attentes de nos clients, qui ne comprennent pas parfois comment un compteur dit « intelligent » peut être moins performant qu'un compteur relevé à pied semestriellement ! Et j'ajouterais que nous non plus !

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

Favorable

Commentaire :

Favorable, notamment sur la partie autoconsommation où les résultats actuels ne sont pas à la hauteur des ambitions. A titre d'exemple très parlant, ils est inconcevable fin 2019 pour nos clients auto consommateurs équipés de compteurs Linky, de devoir encore transmettre eux même leur auto-relevé d'injection. C'est pourtant ce qui se pratique toujours car les développements SI n'ont pas été priorisé côté ENEDIS !

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 :

Oui, ça sera même indispensable si on veut avancer, on voit bien que si on ne met pas les moyens, alors les demandes ne sont pas priorisées ! Le relevé au 1^{er} du mois en électricité, demande issue des travaux de la CRE, en concertation avec les distributeurs, les associations de consommateurs, la DGCCRF, ainsi que les fournisseurs, qui a été réalisé en gaz par GRDF, n'est toujours pas en place côté ENEDIS et résonne encore comme une bien amère arlésienne, dans le cœur de celles et ceux qui y ont participé dans le cadre des Groupes de Travaux Électricité de la CRE.

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 le premier point je rappellerais à la CRE, que dans le cadre du Contrat Unique en injection. Simplifier uniquement les démarches liées aux distributeurs notamment le CAE (anciennement CRAE) n'est pas suffisant et qu'il faut aussi, en concertation avec RTE faire évoluer les règles relatives à la programmation, au Mécanisme d'ajustement et au dispositif de Responsable d'équilibre, concernant le chapitre E de la section 2 afin de permettre à l'Acheteur/Fournisseur ayant contractualisé avec un RE de pouvoir définir un périmètre RE par défaut en injection ainsi qu'un périmètre RE-OA, comme c'est le cas en soutirage au chapitre E.4.3.2.

Sans cette évolution, la simplification réglementaire ne servira à rien car chaque client devra toujours signer un Accord de Rattachement pour chacun de ses sites qui injecte sur le réseau.

Pour les deux autres points, pas d'objections, mais n'oubliez pas les concertations et groupes de travail déjà passé, comme celle évoqué en question 33 sur le relevé au 1^{er} du mois.