

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

Remarques générales sur les indicateurs incitatifs de la CRE relative à la qualité de service et actions des gestionnaires de réseaux.

Les indicateurs incitatifs proposés par la CRE sont-ils contrôlés sur la base de l'exhaustivité des données de contrôle remises par ENEDIS ou sont-ils construits par ENEDIS et remis à la CRE ?

Quelle est la capacité de contrôle effective de la CRE sur ces indicateurs (nombre d'ETP, assermentation, liste des fichiers sources fournis par ENEDIS) sur lesquels se base une rémunération substantielle du concessionnaire ENEDIS supportée par l'ensemble des usagers ?

Dans quelle mesure ces indicateurs traduisent-ils la disparité des territoires desservis par ENEDIS et de fait la disparité géographique du service rendu ? En nombre de points de livraison, la Région Parisienne doit par exemple peser pour près de 1/7 (ratio simple de population) du total, et la somme des Métropoles doit être au moins égal à 50% du total sans pour autant représenter la réalité du territoire national.

Sur le seul territoire du SYDELA soit 181 communes de Loire-Atlantique, on note par exemple une disparité persistante et importante du critère B alors que le critère qualité « national » est très bon. De la même manière, le SYDELA note, de manière récurrente, ces dernières années, un délai de mise en service des travaux réalisés par l'autorité concédante bien supérieur à 100 jours entre la date souhaitée et la date réalisée. Cela ne se traduit pas dans les statistiques nationales.

Pour rappel : les réseaux de distribution d'électricité sont propriétés du bloc communal. Ils sont, dans la majorité des cas, délégués au concessionnaire gestionnaire de réseau ENEDIS via des contrats de concessions. Ceux-ci sont le plus souvent gérés par des groupements de communes à la maille métropole ou département.

Ces AODE sont organisées pour réaliser un contrôle local de l'activité du concessionnaire avec, nous semble-t-il, une prise à la réalité du terrain bien supérieure au service de la CRE tel que présenté dans le document de consultation. Ce contrôle s'effectue surtout à partir des fichiers sources obtenus, de haute lutte trop souvent, auprès d'ENEDIS. L'analyse de ces éléments détaillés paraît être le seul moyen de garantir la pertinence des indicateurs produits ... et de fait, la pertinence des bonus/malus payés par les utilisateurs du réseau auprès du concessionnaire.

Proposition :

Sur la base des indicateurs thématiques proposés par la CRE dont, dans l'ensemble, nous ne remettons pas en cause la pertinence, la CRE pourrait mettre en place une plateforme de collecte des indicateurs contrôlés et produits par les AODE (en s'accordant sur les traitements à réaliser) pour construire une représentativité plus objective de l'efficacité effective du concessionnaire ENEDIS à la maille nationale.

De plus, cette répartition des rôles entre AODE et CRE nous paraîtrait plus pertinente en regard des responsabilités légales de chacun. Ce sont les AODE signataire des contrats de concessions qui sont autorités concédantes en charge du contrôle du concessionnaire sur leur périmètre administratif.

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

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 ?

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 ?

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

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 ?

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 ?

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 ?

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 ?

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) ?

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 ?

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) ?

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

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 ?

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 ?

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

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 ?

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 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 ?

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 ?

Sur les données réseaux cités par la CRE :

La CRE évoque les données suivantes comme prioritaire : le tracé précis du réseau, le taux de charge de certains composants du réseau comme poste source ou poste HTA/BT.

Pour compléter ce tableau, la donnée la plus pertinente est la courbe de charge de chaque départ HTA. Celle-ci permettrait de construire une véritable vision des flux sur le réseau et de fait d'envisager les modèles économiques des nouveaux actifs qui s'y raccorderaient en bonne intelligence avec les actions des politiques publiques du territoire comme l'animation localisée.

Pour exemple sur un bâtiment, la connaissance de la courbe de charge permet de comprendre la pointe comme le talon de consommation, elle permet de rentrer dans un véritable dialogue avec les usagers, elle permet de dimensionner un projet d'autoconsommation, de réfléchir stockage etc ... bref, c'est la véritable porte d'entrée pour une véritable maîtrise de l'énergie. La CRE l'a souligné à plusieurs reprises dans ces consultations !

La courbe de charge « territoriale » permettrait d'avoir une démarche énergétique et géographique tout à fait semblable. GRD et collectivités pourront ensuite construire la coordination nécessaire pour mettre en œuvre

Les seuls mécanismes de marché ne pourront jamais répondre à la conduite du changement sociétal nécessaire. Il

est indispensable de porter en proximité un accompagnement sur les évolutions des usages à la réussite des transitions envisagée[1]. Dans ce rôle, les collectivités sont les seules à pouvoir mettre en place ce type d'action mais elles ne pourront le réussir qu'avec la contribution facilitante du GRD dans la mise à disposition des données.

[1] <https://www.lagazettedescommunes.com/602323/la-transition-ecologique-nest-pas-une-option-arnaud-lero...>

Sur les données de consommations territoriales

Le SYDELA a demandé et utilisé dès l'été 2019, les services de mise à disposition de données des consommations annuelles à la maille « adresse » (dans le respect des agrégats pour ce type de données).

Notre retour d'expérience est le suivant : pour utiliser correctement les données fournies (ENEDIS comme GRDF), il serait nécessaire d'avoir la géolocalisation de tous les PDL concernés par chaque agrégat (en particulier dès qu'il s'agit de *résidu rue* ou *résidu IRIS*), en complément des consommations totales et du nombre de PDL concernés. Cela permettrait au territoire de construire une vision plus réaliste des consommations, sans pour autant remettre en cause le respect de la vie privée des citoyens concernés.

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 ?

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 ?

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

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 ?

Défavorable

Commentaire :

Cela nécessite sans doute un malus si ça n'est pas mis en place (sur une base déclarative des AODE par exemple) mais cela nous paraît étonnant d'envisager de récompenser financièrement le concessionnaire pour mettre à disposition des données dues et demandées depuis plusieurs années.

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 ?