



**Le Secrétaire général**

Monsieur Jean-François CARENCO  
Président  
Commission de Régulation de l'Energie  
15 rue Pasquier  
75379 PARIS Cedex 08

Paris, le 2 décembre 2019

Objet : consultation publique - qualité de service des gestionnaires des réseaux électriques

Monsieur le Président,

La CFE Énergies, qui vient d'être confortée comme la seconde organisation syndicale représentative des salariés des Industries Électriques et Gazières, participe depuis de très nombreuses années aux nombreux débats publics et différentes consultations destinés à définir les choix de politique énergétique, en France comme en Europe, en défendant des choix guidés par le pragmatisme, l'esprit de service public et l'investissement industriel.

Après avoir répondu cette année aux consultations publiques que vous avez lancées le 14 janvier sur le cadre de régulation tarifaire des gestionnaires d'infrastructures régulées et le 23 mai sur la structure des prochains tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité, la CFE Énergies tient par la présente à répondre à la consultation publique que la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) a lancée le 17 octobre sur la qualité de service et les actions des gestionnaires de réseaux électriques.

Comme nous vous l'avons indiqué dans nos réponses à vos précédentes consultations, la CFE Énergies est intimement convaincue qu'avec le développement des énergies renouvelables (EnR) électriques et demain du stockage d'énergie, l'émergence de l'autoconsommation énergétique et de nouveaux modes de consommation favorisés par la digitalisation, les réseaux électriques, de transport comme de distribution, sont plus que jamais au cœur de la révolution énergétique de ce siècle, de l'impératif climatique et de la sécurité des approvisionnements énergétiques de notre pays comme de l'Europe. Au moment où la France fait de la neutralité carbone en 2050 sa priorité et où le Parlement européen vient de déclarer l'urgence climatique, comme de nombreux pays européens, le rôle clef joué par les réseaux électriques est unanimement reconnu.

Dans ce contexte, la CFE Énergies estime une nouvelle fois qu'au nom de l'intérêt général, la CRE doit avoir pour première préoccupation de construire un cadre tarifaire favorable à l'investissement industriel, seul à même de permettre au système électrique et donc aux usages de l'électricité, reine des énergies bas carbone, de jouer pleinement leur rôle dans le combat contre le réchauffement climatique.

.../...

**LA CFE ÉNERGIES,**  
**100 % LIBRES... 100 % VOUS !**



Ce cadre tarifaire favorable à l'investissement est tout autant essentiel à la résilience du système électrique du pays qui sera soumis à des contraintes climatiques de plus en plus sévères dans les décennies qui viennent. Ceci étant, ce cadre tarifaire doit bien évidemment être compréhensible pour les consommateurs qui doivent payer le prix le plus juste et doit inciter les gestionnaires de réseaux à assurer dans la durée une qualité de service exemplaire pour les consommateurs, sans aucune concession à la préservation de la santé et de la sécurité de tous les intervenants sur le réseau.

Il en va de la qualité et de la pérennité du service public porté par les gestionnaires de réseaux électriques et auquel leurs salariés, comme les citoyens français et leurs élus, sont attachés. Pour y parvenir, la CRE doit privilégier une régulation qui soit réellement incitative, et non une régulation qui, parce trop pointilleuse et ne se souciant pas des contraintes exogènes pesant sur les gestionnaires de réseaux, finirait par devenir punitive et anti-industrielle, voire génératrice de risques.

A vouloir réguler trop vite des éléments nouveaux, pas encore calés et ce dès le TURPE 6, la CRE prendrait en effet le risque de réguler à mauvais escient sur des éléments in fin contre-productifs. Personne, la CRE en tête, ne peut oublier que la qualité de l'alimentation électrique en France est déjà une des meilleures d'Europe et un atout avéré pour la compétitivité et l'attractivité du pays, y compris pour les clients à la recherche d'une électricité de grande qualité comme les data centers ! Parce que la CRE ne doit pas oublier que le mieux est l'ennemi du bien, la CFE Énergies n'est pas opposée à de nouveaux indicateurs au titre de la transparence mais elle reste méfiante face à de nouvelles incitations qui ne seraient pas préalablement éprouvées par l'expérimentation et un suivi méticuleux, et qui n'auraient pas bénéficié d'un retour d'expérience ni d'une réflexion stratégique au plan européen.

Au-delà de ce positionnement d'ensemble, la CFE Énergies tient à apporter les réponses aux questions au cœur de cette consultation publique.

- **Question 1** : Les propositions relatives au taux de télé-relevés journaliers réussis, de publication par Ginko des index réels mensuels conduisent à diviser par 2,5 à 5 le taux de défaillance, ce qui constitue un objectif trop élevé au regard des réalités opérationnelles d'Enedis, elles doivent donc être réévaluées.
- **Question 2** : Parce que les usages de l'électricité sont au cœur de la stratégie nationale bas carbone de la France, les actions de promotion et de communication des possibilités offertes par Linky auprès des clients devraient pouvoir être financées par le TURPE en toute transparence.
- **Question 3** : L'incitation relative à la migration des compteurs dans le système d'information Ginko ne doit pas être strictement punitive, alors que les objectifs affichés pour 2020 et 2021 apparaissent très ambitieux au regard des taux actuels. La prise en compte d'un temps d'adaptation plus réaliste dans cette mise en œuvre industrielle nous apparaît incontournable.
- **Question 10** : Le trop grand nombre d'indicateurs nuisant à l'efficacité managériale, la CFE Énergies est favorable à leur réduction.
- **Question 11** : Si la qualité du service rendu au client est une exigence du service public auquel les salariés sont attachés, l'importance et le nombre de facteurs exogènes imposent de développer une régulation réellement incitative parce qu'en tenant compte, et non punitive, et le régulateur doit donner au gestionnaire de réseau les moyens d'y parvenir.



- **Question 13** : La CFE Énergies considère que l'acte de raccordement est un acte majeur pour l'image de marque d'Enedis, la qualité de service public et la satisfaction client. Au-delà et plus généralement, il faut avoir à l'esprit que certains indicateurs mal positionnés peuvent en outre conduire à des prises de risque inutiles alors même que les conséquences du dérèglement climatique se font déjà fortement sentir dans des domaines tels que l'élagage : les événements climatiques qui d'exceptionnels tendent à devenir récurrents interpellent toute l'organisation du gestionnaire du réseau de distribution et obligent à revoir nombre de fondamentaux, y compris en matière de gestion de crise. L'évolution de la régulation incitative que la CRE envisage doit davantage tenir compte de cette évolution majeure.
- **Question 15** : Pour les mêmes raisons, toute incitation sur les clients mal alimentés doit tenir du facteur exogène que constitue le partage de la maîtrise d'ouvrage entre le concessionnaire et l'autorité concédante, spécificité du modèle concessif français de la distribution d'électricité en France, elle doit également être construite sur des indicateurs auditaibles.
- **Question 17** : Le niveau de qualité de service apporté par RTE à l'ensemble de ses clients, mesuré par les indicateurs actuels et exprimé par les clients eux-mêmes, est excellent. Il se situe au meilleur niveau européen et fait d'ores et déjà l'objet d'une régulation incitative. Cette qualité de l'onde électrique est un élément primordial de l'attractivité de notre pays pour les clients industriels, notamment électro-intensifs, dont la sensibilité à cet égard représente un enjeu de compétitivité.
- **Question 18** : Les enjeux présentés par la CRE nous semblent pertinents à analyser et par conséquent y adjoindre des indicateurs de suivi afin de mesurer leur évolution ne peut que contribuer à améliorer la relation entre le gestionnaire du réseau de transport et les clients qui y sont raccordés. Il convient néanmoins d'être vigilant quant à la définition de ces indicateurs, leur volumétrie et leur périodicité de publication.
- **Question 19** : Ce suivi doit permettre de mesurer la performance du processus de raccordement mis en œuvre par RTE. Pour autant, l'analyse de tels indicateurs n'aurait de sens que s'ils distinguent ce qui est du ressort de RTE de ce qui ne l'est pas. À ce titre, mesurer le délai moyen de raccordement ne peut avoir de sens que si l'on retire la part exogène qui y est associée (délais administratifs, relatifs à la concertation, aux recours divers et variés, ou du ressort du client lui-même).
- **Question 20** : Il semble pertinent de suivre un indicateur permettant de mesurer les écarts de coûts de raccordement ex-post par rapport aux PTF. Pour autant, nous restons circonspects sur les analyses qui pourraient en être retirées en comparant les différents projets et à plus forte raison sur des composantes détaillées de coûts, dont il convient au demeurant d'en préciser le périmètre. En effet, au regard de la volumétrie des projets de raccordements traités par RTE et de la spécificité de chacun d'entre eux, il serait hasardeux d'en tirer des tendances de coûts unitaires extrapolables à d'autres projets présentant des similitudes (par segment de client, zone géographique...).
- **Question 21** : Le dispositif actuel a démontré qu'il était contributif d'une amélioration sensible de la qualité d'alimentation des clients raccordés au RPT. Pour autant il semble que l'asymptote soit atteinte en termes de niveau de qualité. L'améliorer encore est possible mais cela doit être mesuré à la hauteur des investissements nécessaires pour cela et donc de leur financement par la collectivité. Enfin, il ne paraît pas judicieux de dégrader les niveaux atteints en relâchant par exemple les efforts accomplis jusqu'à présent et cela justifie donc à nos yeux un maintien du dispositif actuellement en place.



- **Question 22** : En complément de notre réponse à la question précédente, un mécanisme de régulation asymétrique doit être considéré avec prudence. En effet, la qualité d'alimentation est un critère parmi bien d'autres qui contribuent à la prise de décision concernant les investissements sur le réseau. Une régulation asymétrique pourrait induire des incohérences de traitement et une inflexion non lisibles et non souhaitables dans le processus décisionnel éprouvé jusqu'à présent. Sur le fond et à l'usage, toute régulation asymétrique nous semble devoir être proscrite.
- **Question 24** : Un tel indicateur contribuerait à renforcer la transparence dont RTE fait déjà la preuve en ce qui concerne l'onde de tension.
- **Question 25** : Nous considérons que le processus de planification est aujourd'hui opératoire et qu'il permet de répondre aux enjeux du maintien opérationnel du réseau électrique de transport, tout en tenant compte des contraintes exprimées des utilisateurs de celui-ci. L'amélioration peut porter sur la modernisation des plates-formes d'échanges en place entre ces derniers et RTE. A ce titre, de nouveaux usages numériques peuvent être développés par RTE en intégrant les ressources humaines et financières associées.
- **Question 26** : Une grande majorité des réclamations sont traitées dans des délais inférieurs à 30 jours, voire 10 jours comme le montre le tableau 21. Pour autant, certains événements complexes à analyser du point de vue technique ou des responsabilités peuvent induire des délais plus longs, ce qui est communément observé dans le monde industriel par ailleurs (expertises assurancielles, juridiques par exemple). Aussi, il ne nous paraît pas pertinent d'introduire une régulation incitative sur ce sujet.
- **Question 27** : Une régulation incitative sur ce critère ne peut avoir de sens que sur ce qui dépend de RTE. En effet, si la circonscrire aux situations de pannes constatées sur les compteurs fait sens, en revanche l'appliquer aux cas de figure où le réseau télécom opéré est en cause et non le compteur lui-même serait contreproductif.
- **Question 28** : Nous y sommes favorables en tant qu'indicateur de suivi, bien qu'il semble manifeste que la volumétrie dont il est question ici soit faible, ce qui rend délicat toute analyse pertinente future d'un tel indicateur.
- **Question 30** : L'extension du volume de données mises à disposition des acteurs de marché, doit être mesurée au regard de leur contribution à la collectivité. En effet, la mise à jour du SI et les ressources induites doivent être prises en compte. Les données considérées par le CRE doivent répondre aux attentes exprimées par les acteurs. D'autre part, il convient de garder à l'esprit les risques inhérents à la sécurité nationale qu'un accès trop ouvert à des données sensibles ne manquerait pas de générer.
- **Question 31** : Il nous semble essentiel d'élaborer préalablement un suivi et une analyse précise des causes des écarts mesurés (retard ou fiabilité), avant d'intégrer la mise à disposition de nouvelles données à un mécanisme de régulation incitative. En effet, il convient d'identifier la source des erreurs ou de retard pour les données publiées, par exemple pour les données relatives au mécanisme de capacité. Une telle régulation ne pourrait donc voir le jour qu'après une période de suivi élaborée et inscrite dans le TURPE6.
- **Question 32** : Oui, ce qui contribuera à renforcer la transparence dont font déjà preuve Enedis et RTE vis-à-vis des acteurs.

- **Question 33 :** Dans la mesure où les ressources permettant de répondre aux demandes de la CRE ne sont pas toujours identifiées en amont et où la régulation doit respecter l'équilibre des relations entre le régulateur et les gestionnaires de réseaux, la CFE Énergies n'est pas favorable à cette régulation incitative. Pour certaines de ces demandes, des évolutions du SI semblent en effet incontournables et doivent donc bénéficier de délais adaptés.
- **Question 34 :** Une analyse préalable de faisabilité avec les gestionnaires est indispensable avant toute mise en place d'un suivi ou d'une incitation financière. Pour autant, nous nous interrogeons sur la pertinence de réguler tout sujet, indépendamment de son niveau de priorité décidé par les acteurs ou la CRE, faisant l'objet d'une étude ou résultat d'un groupe de travail piloté par les gestionnaires de réseaux. L'excès de régulation finirait en effet par nuire à la régulation elle-même.

C'est parce que les salariés des gestionnaires des réseaux électriques veulent voir dans le cadre réglementaire que vous proposerez une réelle incitation à investir et à maintenir la qualité du service public que la CFE Énergies a souhaité vous livrer ses analyses et recommandations.

A cette fin, nous sommes à votre entière disposition pour vous exposer plus avant nos analyses et propositions.

Espérant que ces propositions seront utiles à votre réflexion et inspireront vos prochaines décisions, je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

*Et cordialement.*

William VIRY ALLEMOZ