

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

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

Ni favorable, ni défavorable

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 ?

Ni favorable, ni défavorable

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

Ni favorable, ni défavorable

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 ?

Favorable

Commentaire :

Le SER est en accord avec les propositions d'objectifs des tableaux 8 et 9.

Le SER souhaite rappeler que si le respect de la date de mise à disposition du raccordement est importante et doit continuer à être scrutée, y compris pour les producteurs, des indicateurs sur le délai de notification de la complétude d'une demande de raccordement pourraient être nécessaires : en effet, tant qu'un utilisateur de réseau ne s'est pas vu notifié la complétude de sa demande de raccordement, il n'est pas officiellement entré dans la procédure de raccordement. A ce titre, EDF SEI n'a aucune obligation réglementaire de délai à son égard.

Or il a été signalé des délais parfois longs pour obtenir, soit une complétude dans le cas d'un dossier initialement complet, soit pour signaler une pièce manquante (ce qui nécessite un aller-retour utilisateur réseau-GRD). Ces délais peuvent amener à des retards initiaux de l'ordre de plusieurs semaines à plusieurs mois.

Pour autant ces délais sont actuellement non quantifiés et non qualifiés, car non recensés. Il conviendrait donc que les indicateurs de performance les prennent aussi en compte pour que cette problématique puisse être objectivée.

De l'appréciation des producteurs, ces retards dans les délais de traitement viennent d'un sous-dimensionnement des ressources humaines qui devraient être renforcées, en particulier pour le traitement des demandes à Rennes (ARD SEI).

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

Commentaire :

Le SER s'interroge sur la prise en compte dans le critère de coupure des producteurs : un tel indicateur pourrait être nécessaire et devrait être qualifié selon la perte de productible plutôt que le temps de coupure objectif en minutes, une coupure nocturne pour une installation photovoltaïque n'étant pas une perte pour la collectivité.

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 ?

Ni favorable, ni défavorable

Commentaire :

Sans avis.

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 ?

Ni favorable, ni défavorable

Commentaire :

Le SER estime qu'une révision des indicateurs ne doit pas se faire au détriment de la qualité de service, car cela pourrait mener à un relâchement des efforts sur certains aspects qui avaient été initialement suivis du fait de problème de qualité. Il faut cependant travailler à repenser les indicateurs pour qu'ils soient le plus adaptés possibles au suivi de la qualité et à son amélioration, cela peut passer par des suppressions, des fusions mais aussi parfois des ajouts, en particulier sur les aspects producteurs (cf. suite).

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 :

Le SER est favorable à la proposition de la CRE

Par ailleurs, plutôt que de fixer une date, ou une durée fixe, il serait intéressant de proposer un créneau allant de plusieurs semaines à plusieurs mois pour les producteurs HTA qui serait affiné entre la PTF et la convention de raccordement en accord avec le producteur. Exemple : Projet de production EnR de 10 MW en départ direct sur 10 km, Enedis s'engage lors de la PTF à raccorder le producteur entre 16 et 18 mois. La date précise sera déterminée lors de la signature de la convention de raccordement.

En effet au moment de la PTF, Enedis pour couvrir ses risques, prend beaucoup de marge.

Dans les cas où une autorisation administrative est retardée côté GRD, les producteurs sont encore trop peu informés alors qu'il y aurait intérêt à partager ces informations pour qu'une communauté de vue GRD-producteurs émerge, qui partagerait ses relais et ses partenaires pour faire avancer le projet.

Par ailleurs, tout comme pour EDF SEI (cf. question 7), la question de la complétude des dossiers est centrale. Enedis doit mettre en place des processus systématiques afin de s'assurer que les complétudes soient envoyées dans un délai normé aux producteurs ou, à défaut, que la demande de pièces manquantes soit envoyée rapidement. Dans bien des cas, la pièce manquante peut être envoyée sous 24 heures par les producteurs, cependant il faut parfois plusieurs semaines à Enedis pour transmettre la demande et encore une semaine pour accuser réception de la pièce transmise, ce qui peut rallonger les délais d'un mois si ce n'est plus. Or, pour les projets EnR lauréats d'appels d'offres, la complétude est un élément essentiel afin de justifier que les démarches de raccordement ont bien été engagées dans les délais.

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

Favorable

Commentaire :

Le SER est favorable à la proposition de la CRE. Sans indicateurs de suivi, il est impossible d'établir un diagnostic et encore moins de proposer des améliorations.

Il convient de rappeler qu'un délai moyen n'est pas précis pour un producteur et qu'il conviendrait de vérifier ces indicateurs par type de solution (raccordement sur un départ existant en coupure ou pose d'un nouveau départ direct ?).

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 :

Le SER est favorable à l'introduction d'un indicateur de qualité perçue. Il est cependant surpris que la formule du CSAT proposé ne prenne pas en compte les clients peu satisfaits (PS). Nous proposons donc la formule suivante :

$$\text{CSAT} = \text{TS} + \text{AS} - \text{PS} - \text{PDT S}$$

Cette enquête doit être réalisée par projet et doit être distinguée selon le type d'intervention/projets, les producteurs et les consommateurs ne pouvant être résumés dans le même indicateur.

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 ?

Ni favorable, ni défavorable

Commentaire :

Le SER n'a pas d'avis sur ce sujet. Qu'en est-il des coupures en HTA ? Les coupures en kWh sont importantes afin d'estimer la performance de l'exploitation et identifiées si des nouvelles procédures seraient nécessaires pour s'assurer que le potentiel des installations de production est bien utilisé à son maximum.

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

Ne se prononce pas

Commentaire :

Les onduleurs des EnR, en particulier PV, pourraient permettre d'aider au réglage de la tension en basse tension comme en HTA. Cette fonctionnalité doit être activement étudiée et mise en place pour améliorer la qualité de l'onde. Une incitation financière pourrait ainsi inciter Enedis à développer ces possibilités et à rémunérer les producteurs rendant ce service.

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 ?

Ni favorable, ni défavorable

Commentaire :

De manière générale, la disponibilité d'Enedis pour les utilisateurs doit faire l'objet d'une attention. Pour les producteurs, les phases d'exploitation sont centrales en termes de réactivité rapide, des lignes téléphoniques sont donc nécessaires. Dans les phases de raccordement les délais sont moindres, mais il est essentiel que des interlocuteurs soient facilement identifiables.

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 :

Le SER et ses adhérents partagent cet avis.

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 :

Le SER est favorable à la proposition de la CRE.

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 :

Le SER est favorable à la proposition de la CRE concernant la mise en place d'un suivi des délais de raccordement allant de la demande de raccordement jusqu'à la mise en service.

En effet, les différentes tâches effectuées sont essentielles pour la tenue des délais, même si elles dépendent du délai de réponse de l'administration ou de tiers. Pour autant, la diligence et la qualité des dossiers à préparer doivent être suivis en termes de performance afin de s'assurer que le processus de déroulement du projet soit parfaitement respecté.

Le SER souhaite signaler le recours de plus en plus fréquent à l'activation du dispositif de commande anticipée par RTE. Certes les atouts sont nombreux pour le gestionnaire de réseau comme par exemple anticiper des commandes de matériels ou de réalisation de travaux anticipés, mais cela pose de réelles difficultés au porteur de projet qui doit mettre en place des garanties pour ces travaux anticipés alors que son projet est encore au stade de la PTF. Il conviendrait donc que la répartition des risques ne soit pas modifiée à l'extrême en défaveur des producteurs.

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 :

Le SER soutient la proposition de la CRE concernant la transparence des coûts du raccordement et leurs suivis.

Suite à la suppression du barème, qui apportait de la visibilité aux producteurs, le SER propose une analyse des coûts passés pour établir des montants de référence et ainsi être en mesure de réaliser un suivi et une anticipation des coûts dans le cadre du nouveau dispositif. Par ailleurs, des barèmes pour le prix des études pourraient être rétablis, car ceux-ci sont facilement chiffrables en amont et cela donnerait de la visibilité aux producteurs.

Par ailleurs, le SER rappelle que si les ouvrages propres sont directement facturés au producteur, une part non négligeable du raccordement est le coût de la quote-part des S3REnR. Or la méthodologie de calcul de cette dernière n'a toujours pas été validée par la CRE (malgré une obligation légale, L321-7 du code de l'énergie). Les dépassements des coûts des projets mutualisés ne sont pas non plus encadrés, ni suivis par une autorité compétente. Pour autant ces dépassements se retrouvent à terme dans les montants des quotes-parts. Il y a donc un travail à réaliser pour mettre en place un cadre de suivi des coûts complets des réseaux électriques pour les producteurs.

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 :

Comme évoqué précédemment, la qualité de continuité d'alimentation doit être évaluée en termes de kWh pour les producteurs, une coupure pendant une période sans énergie primaire n'étant pas dommageable pour la collectivité.

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 ?

Favorable

Commentaire :

Le SER est favorable à la mise en place d'indicateur sur la qualité de l'onde de tension, mais laisse à la discrétion de la CRE d'évaluer quels indicateurs seraient les plus pertinents.

Nous rappelons que les producteurs EnR pourraient et devraient être demain des contributeurs importants au réglage de la tension, les capacités techniques actuellement installées (cf. arrêté raccordement 2008, bientôt 2019-RfG) ne sont pas exploitées, ce qui est une perte nette pour la collectivité. RTE doit reprendre les discussions pour valoriser au plus tôt ce potentiel.

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

Le SER est favorable à la publication du planning de travaux et de maintenance des ouvrages RTE en y associant les contraintes engendrés dans la zone des travaux. Cela permettra aux acteurs de pouvoir s'y référer et ainsi en toute

transparence d'avoir une idée précise des impacts pour leurs activités. Le GT planification des indisponibilités/contrats de gestion prévisionnelle a permis des progrès en ce sens.

Le SER serait favorable à la mise en place d'indicateur concernant notamment le respect des durées, des dates de début et de fin de travaux (parfois recalées ce qui peut engendrer des perturbations pour les acteurs).

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 ?

Favorable

Commentaire :

Le SER est favorable à cette proposition.

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

Favorable

Commentaire :

Le SER est favorable à cette proposition.

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 ?

Le SER demande à ce que les données mises à disposition soient plus étoffées, en particulier dans le cas des réseaux HTA, ce afin d'anticiper au plus tôt sa demande de raccordement et d'en être des acteurs proactifs. Une cartographie complète des réseaux HTA avec des taux de charge et/ou le type de câble permettrait aux producteurs d'estimer rapidement et grossièrement les capacités réseaux.

Par ailleurs les courbes de charge des transformateurs auraient du sens afin que les producteurs puissent identifier les zones où des potentiels de flexibilité auront du sens, que ce soit en HTA ou en HTB.

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 ?

Le SER est favorable à la publication de données du RPT.

Dans le cadre du projet Ringo la publication des contraintes doit avancer afin de permettre aux producteurs d'avoir une estimation des effacements de production qu'ils devront mettre en œuvre à terme pour optimiser les taux de charge du réseau.

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 :

Le SER est favorable à cette proposition.

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 :

Le SER est favorable à cette proposition.

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 :

Le SER est favorable à cette proposition.

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 ces sujets sont prioritaires. Il convient d'y ajouter pour RTE :

- La transmission et la concertation de la méthode de calcul des coûts prévisionnels des S3REnR (L. 321-7 du code de l'énergie) ;
- La mise en place d'un nouveau cadre pour le réglage de la tension afin de mettre en valeur les capacités en HTA des producteurs EnR ;
- La publication de la méthodologie de l'analyse coûts-bénéfices (ACB) pour les dérogations au code RfG (Requirements for Generators), ainsi que la méthodologie pour demander une dérogation. A cet effet, les producteurs (SER, EDF, Engie) avaient transmis une contribution en 2018 à RTE et à la CRE qui devait être reprise à terme dans la DTR et/ou dans une délibération (cf. document joint à la contribution avec un premier retour de RTE et les remarques afférents des producteurs) ;

Et pour Enedis :

- La mise en œuvre des flexibilités locales (en cours) ;
- L'étude et la mise en œuvre de nouvelles solutions de raccordement pour les producteurs et les nouveaux usages de l'électricité de manière générale (paliers de tension intermédiaire type 33/45/66 kV et câbles Alu 400) ;
- La mise en place d'un cadre pour les pré-études de raccordement via l'article 66 de la loi LOM.

Liste des pièces jointes à la contribution :

1202-Consultation QS GR-Retour SER.pdf

Recommandations sur ACB - proposition des Producteurs - 25 mai 2018 vd - rev GRx 0.0-remarques SER.pdf