



CONSULTATION PUBLIQUE N°2019-019 DU 17 OCTOBRE 2019

RELATIVE À LA QUALITÉ DE SERVICE ET AUX ACTIONS DES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX EN FAVEUR DE L'INNOVATION DES ACTEURS POUR LE SECTEUR DE L'ÉLECTRICITÉ

PREAMBULE

La FNME CGT est viscéralement attachée au service public de l'énergie et à la péréquation tarifaire sur l'ensemble du territoire. L'accès égal à tous à l'énergie, indépendamment du lieu de vie ou de travail, est l'un des facteurs essentiels à l'aménagement du territoire.

Lors du congrès de la FNCCR, qui s'est déroulé à Nice du 1^{er} au 3 octobre 2019, les collectivités adhérentes à cette fédération ont eu l'occasion de s'exprimer devant le Président d'EDF et le Président d'ENEDIS sur leur inquiétude du projet de réorganisation de l'entreprise et sur l'impact quant à la solidarité entre les territoires notamment sur la péréquation tarifaire.

Tous les intervenants durant ce congrès ont insisté sur les enjeux de lutte contre la précarité, les principes de solidarité indispensables à préserver.

Deux évolutions majeures, que sont la Transition Énergétique et la révolution numérique, peuvent faire évoluer le modèle français dans les années à venir, d'où notre campagne sur le service public et nos préconisations pour éviter le retour à la situation d'avant 1946.

Depuis le 5 décembre 2019, les grèves et mobilisations se multiplient dans le secteur des Industries Électriques et Gazières (IEG) contre la réforme des retraites.

Les salariés effectuant des travaux pénibles, sous astreinte, jours et nuits et par tous les temps voient dans la réforme des retraites du gouvernement la fin de la reconnaissance de la pénibilité de leurs métiers et de leur régime spécial, alors même que la direction d'ENEDIS n'hésite pas à porter atteinte à leur droit de grève en les "maintenant en poste" afin d'assurer la "continuité du service".

Il s'agit là de l'un des éléments les plus inacceptables de cette réforme des retraites. Tout comme la baisse prévue, voire programmée, à terme du niveau des pensions avec le passage à un régime universel à points.

Le contexte météorologique vient perturber encore plus la situation déjà des dizaines de milliers de foyers sur la côte ouest de la France sont sans électricité.

Au-delà de cette période, de tels événements climatiques se répètent régulièrement voire s'accroîtront selon un grand nombre d'experts. Il n'est plus à démontrer les impacts directs comme indirects sur les réseaux électriques et l'économie.

Ce qui appelle de la part de l'État des exigences envers la filière électrique comme gazière qui, selon la FNME-CGT, doit relever d'un contrat de service public.

Comme nous avons eu l'occasion de le dire dans des consultations précédentes, le système de nouveaux comptages doit bénéficier avant tout à ceux qui l'ont financé, c'est à dire l'ensemble des usagers sans être le prétexte à une quelconque réduction des effectifs sauf à accentuer encore les délais dans les interventions et la baisse des compétences sur les installations terminales.

Or, force est de constater qu'ils en sont pour l'instant les grands perdants. Hausse des factures, absences d'explications, différence de traitement et de qualité des réseaux selon les territoires, délai d'interventions...).

Comme nous l'avons pointé du doigt à maintes reprises, le TURPE doit permettre de répondre aux besoins de la population et énergétique de demain et non permettant aux gestionnaires de réseaux des remontées de dividendes disproportionnées.

C'est pourquoi un nouvel équilibre doit être trouvé entre tarif supporté par les usagers, besoin en investissements et en moyens humains notamment sur l'utilisation des charges de personnel retenue par la CRE tout en limitant les remontées de dividendes.

Actuellement, ces remontées sont bien supérieures à la moyenne des entreprises du CAC 40, de plus un tel niveau met en danger les missions et activités de service public des opérateurs dans une logique purement financière que nous avons illustré dans notre réponse à la question N°11.

On ne pourra pas admettre à travers cette consultation, une augmentation de la rémunération d'ENEDIS si la poursuite des baisses effectifs continuent. Tout comme de "sanctuariser les dépenses de personnel, que le financement des demandes d'ENEDIS, ne puissent être qu'exclusivement employées à la rémunération du personnel.

La baisse des effectifs contribuent à une dégradation du service de proximité rendu aux territoires notamment les délais de raccordement, des inégalités territoriales et des reports des dépannages importants qui accentuent le mécontentement. Ceci engendre, par exemple, des difficultés dans les négociations du renouvellement des concessions de distribution et de leur durée.

QUESTION N°1

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

Ces 6 indicateurs portent essentiellement sur la performance de la chaîne de communication du compteur Linky ainsi que l'alimentation de bases de données.

Nous considérons que la gestion de la donnée est au cœur de la stratégie d'ENEDIS, la disponibilité, la réactivité et la fiabilité de l'information est donc au cœur de nos préoccupations. Néanmoins, nous considérons ces objectifs trop ambitieux alors que le déploiement de Linky ne sera pas terminé et que le volume et le flux de données nécessiteront forcément des ajustements.

Nous pouvons regretter que la performance opérationnelle d'ENEDIS soit de plus en plus dépendante de son Système d'Information (SI). En complément de ce constat, cette performance est majoritairement réalisée par des entreprises sous-traitantes avec un turn-over important de leurs salariés liée à des conditions de travail dégradées et une gestion contractuelle qui participent au dumping social. Aussi, c'est toute la question de la maîtrise complète de l'exploitation des réseaux qui est posée au sein d'ENEDIS ?

Concernant le Portail clients ENEDIS, nous nous interrogeons sur l'utilité de ce portail qui peut faire doublon, par exemple, sur le suivi des consommations ? Il permet néanmoins dans un marché ouvert à la concurrence avec un prix du KWh fluctuant de conserver une base de comparaisons constantes de la consommation (utile sur la domotique et la performance énergétique des bâtiments et installations).

QUESTION N°2

Y a-t-il des indicateurs non pertinents ou ayant perdus de leur intérêt à ce stade du déploiement de Linky et de son environnement associé ?

"Nous pouvons regretter que notre performance opérationnelle soit de plus en plus dépendante de notre Système d'Information (SI). En complément de ce constat, cette performance est majoritairement réalisée par des entreprises sous-traitantes avec un turn-over important de leurs salariés liée à des conditions de travail dégradées et une gestion contractuelle qui participent au dumping social. Aussi, c'est toute la question de la maîtrise complète de l'exploitation des réseaux qui est posée au sein d'ENEDIS ?

Nous pouvons regretter les effets pervers de ces indicateurs qui poussent les entreprises prestataires à "la surproductivité" au détriment de la prévention et de la complète information sur Linky. Les mauvais résultats sur la prévention et la sécurité sur le déploiement du projet Linky en sont un parfait exemple.

QUESTION N°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 ?

La réussite de la migration vers Ginko repose essentiellement sur la capacité des prestataires. Nous nous interrogeons sur le respect du RGPD. De plus, cet outil nécessite une formation des agents alors même que son ergonomie est en décalage avec des standards modernes et présente des lenteurs. Ce qui pose des questions d'une part sur la maturité de ce logiciel, ainsi que sa capacité à évoluer pour répondre aux futures exigences des usagers d'ENEDIS et des différents fournisseurs.

QUESTION N°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 ?

Nous sommes contre la suppression des indicateurs en lien avec la satisfaction clientèle. Par exemple, ceux qui concernent les délais de réponse aux clients, nous pensons qu'il est même indispensable de renforcer/mesurer (éviter le rebond) ce dispositif en vue de la résolution du problème au-delà de la seule réponse à la demande. La réponse s'entendant par le solde de l'affaire et non uniquement sur la traçabilité de la saisine de la requête dans le SI. La fixation de critères sur l'ensemble du processus à l'image de ce qu'il était dans la "garantie des services" (GDS).

QUESTION N°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 délai dépendant de facteurs exogènes (autorisations administratives, par exemple) ?

Oui, sur le principe si effectivement ça améliore la qualité du service rendu. Nous considérons le raccordement aux réseaux comme une exigence de service public qui doit effectivement s'opérer dans un délai raisonnable défini par le législateur à travers un contrat de service public et dont la CRE doit donner les moyens humains au travers des charges de personnel mais aussi matériels. Que ces moyens fournis à ENEDIS doivent impérativement être utilisés à cette fin avec un contrôle social effectif par les Institutions Représentatives du Personnel, garant de son effectivité.

En cas de non-respect, des pénalités suffisamment élevées doivent être mises en œuvre, sinon elles n'ont aucune valeur contraignante car force est de constater qu'ENEDIS rattrape le coût des pénalités sur la baisse des effectifs traduit en charges de personnel. Pour exemple, c'est plus de 280 millions d'euros d'écart entre la trajectoire retenue par la CRE en charges de personnel pour 2017/2018 et le réalisé par ENEDIS. Montant qui, selon le Plan Moyen Terme d'ENEDIS s'élèvera à plus de 600 millions d'euros à fin 2020. Malgré les pénalités, ENEDIS reste largement gagnant sur le dos des usagers, les chiffres sont parlants : à titre d'illustration, la régulation incitative liée au temps de coupure au-delà de 5 heures s'élève en 2018 à 65 793 411,03 €. A cela, s'ajoute les pénalités administratives liées au dépassement horaire de travail des salariés qui, si elles devaient être mises en œuvre correspondraient à un peu plus de 73 millions d'euros. Le manque criant d'emplois et la baisse constante des effectifs depuis plusieurs années ne permet plus de répondre aux exigences de dépannage. Cela contribue de facto à des reports de pannes indiquées par les directions d'ENEDIS, à hauteur de près de 25%, dans certaines régions. Situation méconnue dans son ampleur par les collectivités locales dont nous sommes convaincus que les chiffres sont sous-estimés. De telles situations ne sont pas acceptables et nous considérons que la CRE ne peut se contenter de laisser faire sinon d'être considérée comme complice de mauvaise utilisation de l'argent des usagers.

Sur l'introduction d'une régulation incitative sur le respect d'une durée nominale, nonobstant ce que nous avons évoqué précédemment, il est un élément incitatif pertinent avec toutes ses limites.

QUESTION N°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 ?

La continuité d'alimentation est une composante essentielle du processus industriel et domestique, les nouveaux modes de consommation (voiture électrique, autoproduction et autoconsommation...) et les nouveaux usages (télétravail, développement de la domotique et usages "intelligents") nécessitent une progression constante de la qualité du produit.

Sur l'analyse des temps de coupure, nous pensons qu'il est indispensable de soutenir les investissements sur la fiabilisation des Postes Sources, les deux derniers incidents (situés sur Paris ayant eu un impact médiatique très important) ont coupés plusieurs milliers de clients.

L'incitation doit porter une fois de plus sur les réseaux HTA (durée de coupure moyenne la plus importante) après les investissements sur les structures, il faut renforcer les antennes, supprimer définitivement les faibles sections et les câbles papiers imprégnés en priorisant en fonction de leur état et des opportunités. Concernant

les réseaux aériens, profiter des renouvellements des ouvrages pour les mettre aux normes d'accessibilité aux engins de levages et renforcer le suivi des campagnes élagage.

Concernant la basse tension, l'enjeu porte essentiellement sur le renforcement du réseau compte tenu des futurs nouveaux usages qui vont accélérer l'utilisation et le vieillissement des réseaux. Aussi, doit être renforcé la qualité de la relation clients car pour ces incidents (individuels ou collectifs), cela passe par le contact direct avec les usagers avec les agents.

D'une manière générale, en ce qui concerne la continuité de fourniture, nous pensons qu'il est indispensable de renforcer nos effectifs sur les bases opérationnelles à la fois pour le maintien des compétences et de la maîtrise des réseaux, être plus réactifs en cas d'intempéries et permettre des dépannages sans report de pannes dont nous observons qu'ils peuvent atteindre jusqu'à 25% dans certaines régions. Il y a urgence de renforcer la proximité territoriale et physique pour favoriser les dépannages rapides en tenant compte de la mobilité électrique et de notre impact sur l'environnement.

A notre connaissance, nous n'avons pas d'informations concernant le déploiement de l'application OUKOUME dans les unités. Même si nous sommes favorables à la fiabilisation de la collecte des temps de coupure, il est possible que cette décision soit trop rapide ?

Le calendrier nous semble extrêmement tendu dans une période où les efforts demandés aux salariés pour s'adapter aux nouveaux outils informatiques sont importants. En conséquence, nous proposons de décaler l'ensemble des objectifs d'une année minimum.

QUESTION N°15

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

Concernant les critères de qualité de l'onde et plus particulièrement de la tenue en fréquence et des harmoniques, nous considérons que la maîtrise nécessite la renationalisation de l'ensemble du secteur de l'énergie. C'est une organisation qui permet de garantir à moindre coût l'équilibre production/consommation, le rôle des centrales nucléaires pour la tenue de la fréquence étant aujourd'hui un atout pour la France. Nous pensons que la création d'harmoniques et d'énergies réactives doivent faire l'objet d'un traitement par les utilisateurs pour éviter les perturbations sur les réseaux.

Nous manquons d'informations et nous nous interrogeons sur l'impact de la qualité de l'onde dans le cas du développement des Véhicules Electriques et du développement des petites installations photovoltaïques en diffus ?

Néanmoins, nous savons déjà que sur des réseaux longs, principalement en campagne, l'installation des EnR favorise des écarts de tension qui sont éventuellement en dehors des valeurs normalisées. Le compteur Linky, associé à des outils de traitement et d'analyses, va permettre de mesurer les écarts et de les réduire, encore faut-il que l'investissement soit effectué à cette fin.

Afin d'élaborer un diagnostic pertinent pour proposer des solutions adaptées, nous sommes favorables à l'introduction d'une incitation financière sur l'indicateur de suivi des clients mal alimentés.

QUESTION N°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 ?

Avec les réorganisations subies par le secteur de l'énergie ces dernières années? le contact téléphonique devient l'unique moyen de joindre un interlocuteur. En conséquence, nous sommes favorables à un critère de suivi de la disponibilité des lignes téléphoniques.

De plus, les salariés situés en France donnent satisfaction sur l'ensemble des critères de qualité, nous sommes toutefois opposés à toutes formes de transfert/d'externalisation de cette activité.

Enfin, un critère supplémentaire pourrait-être envisagé pour le traitement des appels lors d'événements climatiques importants ?