



VERBATIM

CONSULTATION PUBLIQUE N° 2019-018 DU 17 OCTOBRE 2019 RELATIVE A LA QUALITE DE SERVICE ET AUX ACTIONS DES GESTIONNAIRES DE RESEAUX EN FAVEUR DE L'INNOVATION DES ACTEURS POUR LE SECTEUR DE L'ELECTRICITE

La CRE a organisé, du 17 octobre au 2 décembre 2019, une consultation publique relative à la qualité de service et aux actions des gestionnaires de réseaux en faveur de l'innovation pour le secteur de l'électricité.

32 contributions ont été adressées à la CRE (voir liste en annexe) :

- 3 proviennent d'Autorités Organisatrices de la Distribution d'Electricité (AODE) ;
- 5 d'associations professionnelles ;
- 10 proviennent de fournisseurs ;
- 4 de gestionnaires d'infrastructures ;
- 6 de particuliers
- 2 de producteurs ;
- 2 de syndicats.

Le présent Verbatim porte sur les questions 1 à 7 de la consultation publique, ces questions sont relatives aux propositions de la CRE pour faire évoluer la régulation incitative de la qualité de service du projet Linky d'Enedis (questions 1 à 5), ainsi que la régulation incitative de la qualité de service d'EDF SEI (questions 6 et 7)

SOMMAIRE

1. ÊTES-VOUS FAVORABLE AUX NOUVEAUX NIVEAUX D'OBJECTIFS DES 6 INDICATEURS EXISTANTS ENVISAGÉS PAR LA CRE ?	3
2. Y A-T-IL DES INDICATEURS NON PERTINENTS OU AYANT PERDU DE LEUR INTÉRÊT À CE STADE DU DÉPLOIEMENT DE LINKY ET SON ENVIRONNEMENT ASSOCIÉ ?	8
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 ?	11
4. ÊTES-VOUS FAVORABLE AUX NIVEAUX DES INCITATIONS ENVISAGÉES PAR LA CRE ?	15
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 ?	18
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 ?	22
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 ?	26
LISTE DES PARTICIPANTS	29

1. ÊTES-VOUS FAVORABLE AUX NOUVEAUX NIVEAUX D'OBJECTIFS DES 6 INDICATEURS EXISTANTS ENVISAGÉS PAR LA CRE ?

1.1 Autorités Organisatrice de la distribution d'électricité

1.1.1 PEBreizh

N/A

1.1.2 SIPPAREC

Les capitaux investis par Enedis sont rémunérés communément à 7,25%. Or le projet de déploiement de Linky fait l'objet d'un mode de rémunération spécifique, dans lequel la rémunération des capitaux investis peut atteindre 10,25% si le calendrier, les coûts et les objectifs de qualité du projet sont remplis.

Cette prime de 300 points de base sur la rémunération des investissements liés au projet Linky représente une rémunération supplémentaire de 1,08 Mds € pour le gestionnaire à la charge des utilisateurs. Cette rémunération exceptionnelle doit couvrir les risques financiers portés par Enedis dans le cadre du projet. Or, si le dispositif réglementaire spécifique à Linky prévoit des sanctions en cas de dépassement de coûts, de planning, ou de non-respect des objectifs de qualité, celles-ci sont d'ampleur extrêmement limitées. En effet, quoi qu'il arrive, Enedis sera toujours remboursé de ses investissements (couverture des amortissements par le TURPE). Seule la rémunération des capitaux investis varie, pour diminuer de 10,25% en cas d'atteinte de tous les objectifs à un plancher de 5,25%. Ce plancher serait atteint si les seuls coûts d'investissements dans le projet Linky dépassaient de 83% les coûts initialement prévus. En cas de dérapage du projet Linky, l'essentiel des surcoûts serait donc répercuté sur les utilisateurs.

Il y a donc une décorrélation entre les risques réellement portés par Enedis et sa rémunération associée.

D'une manière générale, le gestionnaire de réseau étant garant de la qualité du service public de la distribution d'électricité, la réussite de ses objectifs ne doit pas donner lieu à une sur-rémunération couverte par les usagers qui couvrent déjà la majorité des risques liés aux investissements du gestionnaire, d'autant qu'en cas de dégradation de la qualité du service, l'usager ne voit pas de compensation financière significative sur sa facture par l'effet du plafonnement des pénalités infligées.

Le SIPPAREC est de ce fait favorable à l'augmentation des niveaux d'objectifs proposés par la CRE. Cette augmentation aura cependant un impact significatif sur la qualité du service qu'accompagne de la suppression des bonus versés à Enedis en cas d'atteinte de ces objectifs et de l'augmentation, voire l'abandon, du plafonnement des pénalités infligées au concessionnaire.

Pour ce qui concerne les 6 objectifs relatif à l'efficacité du système de comptage communicant, le SIPPAREC relève que la CRE propose un niveau d'objectifs pour 2020-2021 qui correspond au niveau déjà atteint de manière durable depuis au moins 2018. C'est notamment le cas pour :

- le taux de télé-relevés journaliers réussis (98% atteints depuis juillet 2017) ;
- le taux de publication par Ginko des index réels mensuels (99% atteints depuis janvier 2017) ;
- le taux de disponibilité du portail internet « clients » (99% atteints 6 semaines sur 10) ;
- le taux de compteurs LINKY sans index télé-relevés au cours des 2 derniers mois (0.5% atteints depuis septembre 2018) ;
- le taux de télé-prestations réalisées le jour J (97% constamment dépassés depuis juillet 2018) ;
- le taux de compteurs activés dans les délais à la suite d'un ordre de pointe mobile (97% dépassés depuis 2018).

Fixer des objectifs, pour la période 2020-2021, à des niveaux déjà atteints ou dépassés de manière régulière depuis plusieurs exercices ne répond pas aux objectifs de la régulation incitative : garantir la qualité de service rendu par l'opérateur.

Le SIPPAREC propose de fixer des objectifs ambitieux et supérieurs, même légèrement, aux niveaux déjà atteints.

1.1.3 Sydela

N/A

1.2 Associations professionnelles

1.2.1 AFIEG

[Réponse confidentielle]

1.2.2 CSEEE

Favorable

1.2.3 Fédération Française des Entreprises de Génies Electrique et Energétique

N/A

1.2.4 LUCIOLE

N/A

1.2.5 Union Française de l'Electricité (UFE)

N/A

1.3 Fournisseurs

1.3.1 ANODE

En préalable, il est regrettable que les acteurs du marché ne soient pas consultés sur le mode de calcul de ces indicateurs. Certains d'entre eux ne correspondent à la réalité vécue par les fournisseurs (le taux de publication des index mensuels ne semble pas calculé au premier jour de M+1). Nous rappelons en effet que toutes les réclamations clients, y compris celles liées aux manquements des GRD, se retrouvent d'une façon ou d'une autre dans les coûts de gestion des fournisseurs.

Par ailleurs, si les objectifs fixés par la CRE à Enedis ont été « ambitieux » au regard des incertitudes, ils se sont surtout révélés « prudents » puisqu'ils ont tous été significativement dépassés. L'Association A.N.O.D.E est donc favorable à la révision de ces objectifs à la hausse. Toute chose égale par ailleurs (et en particulier les niveaux de bonus/pénalité), l'Association A.N.O.D.E est néanmoins défavorable aux nouveaux niveaux d'objectifs proposés par la CRE puisqu'ils sont inférieurs au réalisé.

L'Association A.N.O.D.E considère qu'une régulation incitative et efficace doit choisir l'une des deux voies suivantes :

1. L'atteinte et le dépassement des objectifs font l'objet de bonus, et dans ce cas il est légitime de fixer ces objectifs à des niveaux au moins égaux à ceux du réalisé ;
2. L'objectif peut être en-deçà du réalisé car il est considéré comme le service minimum attendu du GRD. Dans ce cas, il n'est pas légitime que son atteinte ouvre droit à un bonus. En revanche, tout manquement à cet objectif doit faire l'objet de pénalités.

Proposition

L'Association A.N.O.D.E suggère à la CRE :

- Soit d'augmenter significativement les niveaux d'objectifs,
- Soit de supprimer les bonus afférents aux objectifs proposés par la CRE.

1.3.2 EDF

Concernant les niveaux d'objectifs des indicateurs envisagés par la CRE, EDF émet plusieurs réserves :

- L'évolution à la hausse de tous ces objectifs est faite pour les années 2020 et 2021, qui correspondent à la période TURPE5. La CRE n'envisage pas à ce stade de faire évoluer le niveau de revenu autorisé pour le TURPE5, alors même que la régulation doit être équilibrée entre objectifs de performance et moyens financiers attribués aux gestionnaires de réseau.
- Dans les graphiques présentes par la CRE, on constate que l'historique est relativement court (un an et demi).
- Les niveaux envisagés sont très ambitieux et supérieurs aux niveaux réalisés jusqu'à présent. Il ne semble ni pertinent ni efficace que tout gain de régulation incitative réalisée par un gestionnaire de réseau soit « confisqué » dès la période suivante par le relèvement de l'objectif. Il serait inefficace qu'un gestionnaire de réseau soit incité à ne pas trop dépasser des objectifs pour limiter le risque que les objectifs soient augmentés lors de la période tarifaire suivante.
- Enfin, le nombre de compteurs Linky va augmenter significativement les deux prochaines années. Le déploiement des compteurs Linky n'est pas en phase opérationnelle stable mais reste encore pour les deux

prochaines années un projet de déploiement massif de compteurs. Le nombre de télérelevés journaliers et le nombre de télé-prestations vont donc augmenter significativement. EDF s'interroge sur le niveau des objectifs proposés par la CRE.

1.3.3 EkWateur

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 1er 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 !

1.3.4 ENERCOOP

Avoir un niveau d'ambition revu à la hausse est tout à fait pertinent.

1.3.5 Energy Pool

N/A

1.3.6 ENGIE

ENGIE est favorable au renforcement de la régulation incitative sur la période 2020-2021 par la révision des objectifs. Tout en se posant la question du bien-fondé de l'attribution de bonus sur des opérations qui font partie du socle fondamental de la mission de distributeur. Pour de telles opérations qui atteignent et c'est bien le moins qu'on puisse attendre des taux de performance élevés indispensables au bon déroulé des opérations de distribution, il serait plus logique de n'attribuer que des malus en cas de dégradation pour inciter à une mobilisation prioritaire pour y remédier. ENGIE est donc favorable au principe d'appliquer des malus importants en cas de dégradation des performances déjà atteintes sur la période.

Il est par contre insuffisant de fixer les objectifs futurs sur la moyenne de la période, ENGIE est ainsi favorable à encourager une amélioration des taux et donc à fixer des objectifs plus ambitieux (comme cela peut être fait en gaz ; ex : > 99,9% pour la publication des index ; ou >99,5% pour la disponibilité du portail).

ENGIE suggère donc les niveaux d'objectifs suivants :

- taux de télé-relevés journaliers réussis : 99%
- taux de publication par Ginko des index réels mensuels : 99,9%
- taux de disponibilité du portail internet : 99,5%
- taux de compteurs Linky sans index télé-relevé au cours des 2 derniers mois : 0,25%
- taux de télé-prestations réalisées le jour J demandé par les fournisseurs : 98%
- taux de compteur activés dans les délais : 98%.

1.3.7 Gazel Energie

Ni favorable, ni défavorable

1.3.8 Total Direct Energie

[Réponse confidentielle]

1.3.9 UPRIGAZ

L'UPRIGAZ est favorable aux nouveaux niveaux d'objectifs des 6 indicateurs envisagés par la CRE, d'autant que ces niveaux prennent très largement en compte les performances déjà atteintes par ENEDIS.

L'UPRIGAZ observe en particulier que les objectifs ainsi fixés sont en-deçà des performances réalisées et propose donc :

- soit de rehausser les objectifs au moins au niveau du réalisé,
- soit de supprimer les bonus liés à l'atteinte de ces objectifs.

1.3.10 Vattenfall

N/A

1.4 Gestionnaires d'infrastructure

1.4.1 ADEeF

L'ADEeF remarque que les cibles de la régulation incitative fixées par la Commission de régulation de l'énergie pour les années 2016 à 2019 concernant le déploiement des compteurs communicants et la performance du système de comptage sont atteintes par Enedis et que les nouveaux niveaux envisagés pour 2020 et 2021 sont cohérents avec ces résultats.

Toutefois, les niveaux d'objectifs des indicateurs de performance du système de comptage devraient tenir compte d'une part de l'accroissement du parc pour tous les distributeurs, et d'autre part d'une phase progressive pour les ELD, en lien avec leurs propres calendriers de déploiement.

Par ailleurs, certains événements exogènes (liés au climat ou aux télécommunications...) devraient en être exclus.

1.4.2 Enedis

La qualité du déploiement des compteurs Linky et la performance du système de comptage sont, à date, au rendez-vous des cibles de la régulation incitative qui ont été fixées par la CRE pour les années 2016 à 2019.

Les nouveaux niveaux d'objectifs envisagés par le CRE pour les deux dernières années du projet de déploiement (années 2020 et 2021) prennent en compte les niveaux de qualité et de performance atteints par Enedis.

Dans le cadre de la poursuite du déploiement des compteurs en vue de l'atteinte d'un équipement du parc à 90% à fin 2021, Enedis veillera à maintenir la qualité des interventions de pose de compteurs Linky. Enedis s'efforcera également d'assurer un haut niveau de performance du système communicant dans un contexte d'augmentation du volume de compteurs installés et de progression de l'utilisation par les clients, les fournisseurs et les tiers des services de données offerts par le compteur. Enedis développera, par ailleurs, dans le même temps l'utilisation de la chaîne communicante à des fins de gestion et d'optimisation du réseau.

Cependant, la chaîne de comptage communicante peut être perturbée par des événements externes (aléas climatiques, incidents sur les infrastructures télécom...).

Ainsi, Enedis considère que les niveaux d'objectifs des indicateurs de performance du système de comptage devraient tenir compte de l'accroissement du parc et des utilisations et demande l'exclusion des conséquences d'événements exceptionnels dans le calcul des pénalités. En conséquence, Enedis estime que le niveau des objectifs envisagés par la CRE est, en l'état, trop élevé.

1.4.3 Electricité de Mayotte

Favorable. Cela permet de maintenir une exigence cohérente aux réalisations, qui permettra sans doute de continuer à faire augmenter ces performances.

1.4.4 RTE

N/A

1.4.5 UNELEG

Cette amélioration des résultats d'Enedis est lié à la progressivité des déploiements du compteur Linky et à son retour d'expériences en la matière. Enedis a pu bénéficier d'un apprentissage au fil du temps pour améliorer et stabiliser ses performances. Forte de ce constat, si la CRE fixe des objectifs à la hausse pour Enedis pour la prochaine période de régulation incitative, il faudra que pour les ELD il soit tenu compte également d'une phase d'apprentissage progressif, cohérente avec leurs calendriers de déploiement du compteur Linky.

1.5 Particuliers

1.5.1 Benjamin Fortuit

Ni favorable, ni défavorable

1.5.2 François Lacombe

Favorable

1.5.3 Jérôme Nicolle

Le déploiement à marche forcée de compteurs peu fiables, bien plus fragiles et donc moins durables que leurs ancêtres électromécaniques, mal conçus, indignes de confiance faute de transparence quant aux données techniques (protocole, code source...), et ne sachant même pas compter correctement, est une erreur qu'aucune mesure de contrôle qualitatif ne saurait corriger.

Pire, qu'un système informatique (portail web) puisse être considéré comme acceptablement indisponible est une démission des équipes techniques et/ou un aveu d'incompétence. Ne pas cibler 99,999% de disponibilité, ce qui est relativement standard et facile avec les outils et méthodes de développement et production actuelles, est impensable d'un service relevant d'un domaine d'infrastructure.

La situation actuelle et ces nouveaux indicateurs relèvent donc d'une vaste blague.

1.5.4 JP Camus

Ni favorable, ni défavorable

1.5.5 Anonyme 1

Ni favorable, ni défavorable

1.5.6 Anonyme 2

Ni favorable ni défavorable

1.6 Producteurs

1.6.1 Syndicat des Energies Renouvelables (SER)

N/A

1.6.2 Total Quadran

N/A

1.7 Syndicats

1.7.1 CFE CGC

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.

1.7.2 FNME CGT

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).

2. Y A-T-IL DES INDICATEURS NON PERTINENTS OU AYANT PERDU DE LEUR INTÉRÊT À CE STADE DU DÉPLOIEMENT DE LINKY ET SON ENVIRONNEMENT ASSOCIÉ ?

2.1 Autorités Organisatrice de la distribution d'électricité

2.1.1 PEBreizh

N/A

2.1.2 SIPPAREC

La multiplication des indicateurs tend à forcer le gestionnaire à suivre ses missions avec rigueur et à garantir un meilleur contrôle de la qualité du service pour la CRE et les autorités concédantes.

De même, le maintien d'objectifs dans la durée permet au GRD de mettre en place les moyens et les processus nécessaires pour consolider dans la durée le niveau de qualité sollicité.

Cependant, dans un schéma actuel versant des primes pour l'atteinte de ces objectifs, cette multiplication ne doit pas être une opportunité pour le gestionnaire d'augmenter sa rémunération.

Le SIPPAREC est ainsi favorable au maintien des indicateurs tout en supprimant la prime du GRD en cas d'atteinte des objectifs.

2.1.3 Sydela

N/A

2.2 Associations professionnelles

2.2.1 AFIEG

[Réponse confidentielle]

2.2.2 CSEEE

Non

2.2.3 Fédération Française des Entreprises de Génies Electrique et Energétique

N/A

2.2.4 LUCIOLE

N/A

2.2.5 Union Française de l'Electricité (UFE)

N/A

2.3 Fournisseurs

2.3.1 ANODE

Il est bien entendu que certains indicateurs sont plus importants que d'autres. Néanmoins, tous les indicateurs continuent d'avoir un intérêt à ce stade du déploiement des compteurs communicants.

2.3.2 EDF

N/A

2.3.3 ekWateur

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.

2.3.4 ENERCOOP

N/A

2.3.5 Energy Pool

N/A

2.3.6 ENGIE

ENGIE pense qu'il est trop tôt pour supprimer les indicateurs garantissant la pertinence et la fiabilité des données transmises. Il serait plutôt pertinent d'ajouter des indicateurs permettant de mesurer la complétude des données fournies et leur exactitude. De même que le respect du délai de transmission convenu. Par contre, une fois le déploiement Linky achevé et les prestations associées stabilisées, nous sommes favorables à un allègement.

2.3.7 Gazel Energie

N/A

2.3.8 Total Direct Energie

[Réponse confidentielle]

2.3.9 UPRIGAZ

Dans l'esprit de notre propos liminaire, l'UPRIGAZ estime pertinents tous les indicateurs relatifs au déploiement du compteur Linky.

2.3.10 Vattenfall

N/A

2.4 Gestionnaires d'infrastructure

2.4.1 ADEeF

Les indicateurs existants peuvent être considérés comme pertinents, sous réserve de certaines précisions qu'il appartient aux GRD d'apporter.

2.4.2 Enedis

Enedis considère que les six indicateurs existants restent pertinents.

Du point de vue de la performance du système communicant, l'indicateur « taux de publication par Ginko des index réels mensuels » pourrait cependant être considéré comme redondant avec l'indicateur « taux de télé-relevés journaliers réussis ».

2.4.3 Electricité de Mayotte

N/A

2.4.4 RTE

N/A

2.4.5 UNELEG

N/A

2.5 Particuliers

2.5.1 Benjamin Fortuit

N/A

2.5.2 François Lacombe

N/A

2.5.3 Jérôme Nicolle

La vitesse de déploiement est un critère inutile alors qu'il faudrait l'interrompre, repenser le projet, développer une version robuste et fiable du système, et le recommencer.

La reprise de relèves "à pied" est nécessaire en vue d'inspecter tous les éléments du réseau de façon plus régulière afin de les inventorier avec précision et d'en surveiller la détérioration. Ces relèves doivent être assurées par des personnels internes formés, pas par une cascade de sous-traitance ne remontant pas les informations utiles.

2.5.4 JP Camus

N/A

2.5.5 Anonyme 1

N/A

2.5.6 Anonyme 2

Ni favorable, ni défavorable

2.6 Producteurs

2.6.1 Syndicat des Energies Renouvelables (SER)

N/A

2.6.2 Total Quadran

N/A

2.7 Syndicats

2.7.1 CFE CGC

Parce que les usages de l'électricité sont au cœur de la stratégie nationale bas carbone en France, les actions de promotion et de communication des possibilités offertes par Linky auprès des clients devraient pouvoir être financés par le TURPE en toute transparence.

2.7.2 FNME CGT

"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.

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 ?

3.1 Autorités Organisatrice de la distribution d'électricité

3.1.1 PEBreizh

N/A

3.1.2 SIPPAREC

La généralisation des compteurs communicants faisant suite à un objectif de maîtrise de la consommation par les usagers, il semble primordial de stimuler son intérêt dans le dispositif en lui donnant accès au service le plus rapidement possible. En effet, un utilisateur qui doit attendre plusieurs mois pour accéder à ses courbes de consommation a plus de chance de ne pas les consulter une fois celles-ci disponibles.

Pour effectuer la migration des compteurs dans le système d'information Ginko et les rendre communicants, Enedis attend d'avoir équipé la totalité des usagers d'un poste HTA BT (grappe d'une moyenne de 100 usagers). Ainsi compte tenu du temps moyen de pose d'un compteur de 30 minutes, il faut au maximum 20 jours pour équiper l'ensemble des points de livraison d'une grappe.

Le SIPPAREC est donc favorable aux orientations de la CRE s'agissant de la régulation de la migration des compteurs dans le système d'information Ginko mais propose de réduire l'objectif à 30 jours. Le délai d'un mois permet par ailleurs pour un usager équipé du compteur LINKY de rester intéressé à exploiter les données de sa consommation. Un délai trop long, supérieur à un mois, conduit l'utilisateur à considérer que LINKY ne présente pas d'intérêt : l'utilisateur passe à autre chose.

3.1.3 Sydela

N/A

3.2 Associations professionnelles

3.2.1 AFIEG

[Réponse confidentielle]

3.2.2 CSEEE

Favorable

3.2.3 Fédération Française des Entreprises de Génies Electrique et Energétique

N/A

3.2.4 LUCIOLE

N/A

3.2.5 Union Française de l'Electricité (UFE)

N/A

3.3 Fournisseurs

3.3.1 ANODE

L'Association A.N.O.D.E estime que les orientations de la CRE sont intéressantes. La question du délai important entre la pose d'un compteur communicant et son activation in fine dans Ginko doit être adressée car elle pose un réel problème de communication auprès des consommateurs qui ne comprennent pas les délais parfois très importants entre la pose du compteur communicant et les bénéfices associés.

Dans le schéma proposé par la CRE, la pénalité semble libératoire, et n'incite par conséquent pas à régler la situation des compteurs dès lors qu'ils ont été posés il y a plus de 2 mois.

Proposition

- Fixer un second objectif de 99% à 6 mois en plus de l'objectif à 2 mois.
- Introduire une surpénalité pour les compteurs dans cette situation.

3.3.2 EDF

EDF partage l'analyse de la CRE selon laquelle la fin programmée du système DISCO permettra d'améliorer le nombre de compteurs transférés dans Ginko.

EDF est cependant réservée sur les niveaux très ambitieux des objectifs envisagés par la CRE pour le taux de compteurs posés en masse communicants dans Ginko en moins de 60 jours (75% en 2020 et 85% en 2021, le taux étant de 63,9% en 2019) et sur le fait que seul un malus soit envisagé sans bonus associé.

3.3.3 ekWateur

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.

3.3.4 ENERCOOP

Enercoop est favorable aux orientations de la CRE s'agissant de la régulation de la migration des compteurs dans le système d'information Ginko, en effet les compteurs Linky doivent devenir communicant rapidement après leur pose afin de bénéficier de l'ensemble des avantages procurés par ces compteurs.

3.3.5 Energy Pool

N/A

3.3.6 ENGIE

ENGIE est favorable à la proposition d'inciter le taux de compteurs posés et ouverts aux services en moins de 60 jours et au fait de fixer des objectifs plus ambitieux que le résultat atteint en 2018. Par contre, les niveaux d'ambitions proposés, associés aux niveaux de pénalité par point non atteint nous semblent trop orienter les moyens sur ce sujet, qui est certes important, mais pas plus que de délivrer avec qualité les prestations associées aux compteurs (fiabilité, délais...).

3.3.7 Gazel Energie

N/A

3.3.8 Total Direct Energie

[Réponse confidentielle]

3.3.9 UPRIGAZ

L'UPRIGAZ partage le souci exprimé par la CRE de raccourcir le délai entre la pose d'un compteur Linky et son passage au statut de compteur communicant. L'acceptabilité par les consommateurs du compteur Linky ne peut qu'être facilitée par le sentiment d'un changement positif lié à l'installation de ce compteur.

3.3.10 Vattenfall

N/A

3.4 Gestionnaires d'infrastructure

3.4.1 ADEeF

La migration des compteurs communicants dans les systèmes d'information est une condition nécessaire pour mettre en œuvre des services liés mais la régulation doit également prendre en compte l'environnement exogène du déploiement local (insuffisance des télécommunications, démographie, etc.) et le rythme de déploiement propre à chaque GRD.

3.4.2 Enedis

La migration des compteurs Linky dans le système d'information Ginko est une condition nécessaire à leur ouverture à l'ensemble des services offerts par la chaîne communicante, à savoir :

- la télé-relève,
- les télé-prestations,

- l'accès pour les fournisseurs/clients/tiers autorisés aux données de consommation horaires (ou semi-horaires),
- la possibilité de proposer/souscrire de nouvelles offres tarifaires via les calendriers fournisseur proposés par Linky.

Enedis s'est efforcée depuis 2016 à réduire les délais d'ouverture à tous les services des compteurs Linky posés. Comme le précise la CRE dans sa consultation publique du 17 octobre 2019, le taux de compteurs posés en masse ouverts aux services en moins de 60 jours a ainsi significativement progressé entre 2016 et 2018. Enedis s'efforcera d'augmenter encore ce taux dans les années à venir.

3.4.3 Electricité de Mayotte

Favorable. Il est judicieux de veiller à la compatibilité entre toutes les générations de compteurs communicants installés, cette question perdurera.

3.4.4 RTE

N/A

3.4.5 UNELEG

Le délai entre la pose d'un compteur et son caractère communicant peut être fortement impacté par des facteurs exogènes (zones blanches GPRS, saturation insuffisante de la grappe de compteurs liée par exemple à la combinaison d'un faible nombre de compteurs sur le poste et de refus de pose de certains clients) ou liés à la stratégie de déploiement du GRD (déploiement en masse ou en diffus). Il est important de fixer des objectifs en cohérence.

3.5 Particuliers

3.5.1 Benjamin Fortuit

Favorable

3.5.2 François Lacombe

Favorable

3.5.3 Jérôme Nicolle

Le système Ginko n'est pas digne de confiance tant que son code-source n'aura pas été rendu public et audité par un large panel d'experts. Inutile donc d'ajouter une contrainte tant que ce n'est pas le cas.

3.5.4 JP Camus

Ni favorable ni défavorable

3.5.5 Anonyme 1

Ni favorable ni défavorable

3.5.6 Anonyme 2

Favorable. Un grand OUI !!!!!!!!!!!!!

3.6 Producteurs

3.6.1 Syndicat des Energies Renouvelables (SER)

N/A

3.6.2 Total Quadran

N/A

3.7 Syndicats

3.7.1 CFE CGC

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.

3.7.2 FNME CGT

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.

4. ÊTES-VOUS FAVORABLE AUX NIVEAUX DES INCITATIONS ENVISAGÉES PAR LA CRE ?

4.1 Autorités Organisatrice de la distribution d'électricité

4.1.1 PEBreizh

N/A

4.1.2 SIPPAREC

Le déploiement des compteurs communicants fait l'objet de contestations de la part des usagers, visant notamment la qualité de l'intervention de pose ou l'utilité du dispositif pour la maîtrise de la consommation. Il apparaît important de replacer l'utilisateur au centre du dispositif et d'inciter plus fortement le gestionnaire sur les indicateurs relevant de la qualité du service rendu aux usagers, de l'intervention de pose à la mise à disposition des outils de gestion de la consommation.

L'augmentation du niveau des objectifs et du montant des pénalités envisagées par la CRE permettra d'inciter le GRD à se tourner davantage dans une démarche de qualité jusqu'alors secondaire face aux objectifs de volumes de poses. Cette démarche ne sera efficace que si les malus en cas de défaillance sur l'atteinte de ces objectifs ont un impact significatif sur la rémunération du GRD.

Le SIPPAREC propose ainsi de retirer les bonus associés au taux de réintervention suite à la pose d'un compteur et de ne pas plafonner les malus liés au déploiement des compteurs Linky.

4.1.3 Sydela

N/A

4.2 Associations professionnelles

4.2.1 AFIEG

[Réponse confidentielle]

4.2.2 CSEEE

Favorable

4.2.3 Fédération Française des Entreprises de Génies Electrique et Energétique

N/A

4.2.4 LUCIOLE

N/A

4.2.5 Union Française de l'Electricité (UFE)

N/A

4.3 Fournisseurs

4.3.1 ANODE

Si les objectifs sont révisés à la hausse tels que mentionnés dans les réponses aux questions 2 et 3 et que les modes de calcul des indicateurs sont adaptés, les niveaux de malus sont cohérents. En revanche, si les niveaux d'objectif n'étaient pas révisés, alors il conviendrait d'augmenter les malus. Par ailleurs, l'Association A.N.O.D.E considère qu'il n'est pas légitime d'appliquer des bonus en dehors de la période d'amorçage d'un nouveau projet dès lors que les indicateurs portent sur un service minimum attendu du GRD.

Proposition

- Supprimer le bonus pour le taux de ré-interventions à la suite de la pose d'un compteur communicant lors du déploiement.

4.3.2 EDF

EDF émet des réserves sur les niveaux des incitations qui augmentent toutes significativement, notamment la multiplication de la force des pénalités (par 2 en 2020 et 3 en 2021). Le délai d'application proposé par la CRE est très

court puisque la CRE annonce une délibération pour fin 2019, début 2020 ce qui ne laissera que peu de temps à Enedis pour mettre en place les moyens Opérationnels d'atteindre les nouveaux objectifs.

4.3.3 ekWateur

Comme rappelé dans le propos liminaire il faut voir la chaîne dans son ensemble : un indicateur comme celui-ci : « Taux de télérelevés 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 !

4.3.4 ENERCOOP

Favorable

4.3.5 Energy Pool

N/A

4.3.6 ENGIE

ENGIE est favorable au principe général de l'augmentation de la force des pénalités (x2 en 2020, x3 en 2021). ENGIE estime qu'une hausse moins importante pourrait être appliquée aux 3 indicateurs dont l'incitation dépasse ainsi 500k€ par point d'écart à l'objectif. ENGIE est favorable à des incitations plus équilibrées entre indicateurs. Pour ne pas favoriser certains sujets au détriment d'autres, qui nous semblent tout aussi importants pour l'avenir, et pour développer un usage performant et pérenne des fonctionnalités associées aux compteurs déployés.

4.3.7 Gazel Energie

N/A

4.3.8 Total Direct Energie

[Réponse confidentielle]

4.3.9 UPRIGAZ

Dans l'esprit de nos réponses aux questions précédentes, l'UPRIGAZ est favorable à l'augmentation des pénalités associées aux indicateurs de qualité de service spécifiques au projet Linky d'autant que ces actions font désormais l'objet d'un retour d'expérience suffisant.

4.3.10 Vattenfall

N/A

4.4 Gestionnaires d'infrastructure

4.4.1 ADEeF

L'ADEeF considère qu'une certaine mesure doit être observée pour tenir compte de la réalité industrielle.

4.4.2 Enedis

Enedis considère qu'il n'est pas approprié d'augmenter à la fois les objectifs et la force des incitations dans un contexte de forte augmentation du parc et de sollicitation des infrastructures.

4.4.3 Electricité de Mayotte

Ni favorable, ni défavorable

4.4.4 RTE

N/A

4.4.5 UNELEG

N/A

4.5 Particuliers

4.5.1 Benjamin Fortuit

Ni favorable ni défavorable

4.5.2 François Lacombe

Ni favorable ni défavorable

4.5.3 Jérôme Nicolle

Défavorable. Pénaliser l'exploitant du réseau pour de telles futilités est contre-productif. Lui donner les moyens de faire son vrai travail (déploiement, entretien, consolidation), par contre, serait intelligent.

4.5.4 JP Camus

Favorable

4.5.5 Anonyme 1

Favorable

4.5.6 Anonyme 2

Ni favorable ni défavorable

4.6 Producteurs

4.6.1 Syndicat des Energies Renouvelables (SER)

N/A

4.6.2 Total Quadran

N/A

4.7 Syndicats

4.7.1 CFE CGC

N/A

4.7.2 FNME CGT

N/A

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 ?

5.1 Autorités Organisatrice de la distribution d'électricité

5.1.1 PEBreizh

N/A

5.1.2 SIPPEREC

Dans l'objectif d'améliorer les échanges entre les usagers et le GRD et assurer la prise en compte des besoins des utilisateurs du réseau de distribution, le SIPPEREC propose d'inciter également le GRD sur le taux de réclamations liées au déploiement, indicateur déjà calculé mensuellement par le GRD.

Le GRD sera tenu de mettre en place une démarche de réassurance auprès des usagers dans les jours qui suivent le déploiement, plus élaborée que la démarche actuelle reposant sur :

- une explication portée par l'agent en charge de la pose, souvent peu disert (c'est avant tout un technicien) ;
- l'envoi d'un courrier par Enedis.

5.1.3 Sydela

N/A

5.2 Associations professionnelles

5.2.1 AFIEG

[Réponse confidentielle]

5.2.2 CSEEE

Non

5.2.3 Fédération Française des Entreprises de Génies Electrique et Energétique

N/A

5.2.4 LUCIOLE

N/A

5.2.5 Union Française de l'Electricité (UFE)

N/A

5.3 Fournisseurs

5.3.1 ANODE

L'Association A.N.O.D.E est favorable la mise en place d'un indicateur sur la publication des courbes de charges à J+1. Le rythme et la qualité de publication de ces données sont essentiels pour proposer des services de suivi de consommation performants.

Proposition

- Inciter financièrement le rythme et la qualité de publication des données de consommation à J+1.

5.3.2 EDF

L'introduction d'un nouvel indicateur mesurant le taux de transmission des données quotidiennes permettrait de vérifier que le service est correctement rendu aux clients qui accèdent à leurs données quotidiennes par le biais de l'espace Enedis ou par les applications des fournisseurs.

De plus, nous souhaitons ce même indicateur pour les données quotidiennes relatives aux sites raccordés en HTA et en BT > 36 kVa d'une part, pour les courbes de charges et d'autre part, pour les index et autres données du compteur. Aujourd'hui nous utilisons largement le service de transmission récurrente de la courbe de charge a une fréquence quotidienne et nous constatons des dysfonctionnements que nous déclarons à l'Opérateur Informatique (OI) d'Enedis. Ne faudrait-il pas suivre le nombre d'incidents déclarés a l'OI ayant trait aux problèmes relatifs à l'accès aux données ?

5.3.3 ekWateur

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 !

5.3.4 ENERCOOP

N/A

5.3.5 Energy Pool

N/A

5.3.6 ENGIE

Le suivi fin des consommations devient fondamental, il faudrait donc également inciter les indicateurs permettant de monitorer la complétude des courbes de charge elles-mêmes ainsi que de leur publication. La construction d'un taux basé sur le nombre de points de courbes reçues par an par client / nombre cible (365 *48), agrégé à la maille du portefeuille et par segment/fréquence de publication nous semble essentiel. Cet indicateur pourrait être suivi par Enedis dès à présent, afin de pouvoir être incité financièrement lors du TURPE 6.

Deux échéances nous semblent particulièrement à suivre et inciter au plus tôt : la disponibilité à J+1 à 98% pour l'équilibrage et disponibilité à M+1 à 99,9% pour la facturation, en cible les taux de re-publication devront tendre vers zéro. Compte tenu de l'importance de ces sujets, une incitation de 100k€ par point en dessous de l'objectif par mois sur chacun de ces 2 échéances nous semble pertinente.

Dans la mesure où la réception de ces informations dans les temps conditionne la correcte exécution des services dus à nos clients, il est également important de mieux monitorer la qualité et la réactivité de la transmission des flux intra-journalier de relèves et de consommations dans le délai convenu en incitant :

- L'indicateur mensuel Tn permettant de suivre la proportion de fichiers envoyés de façon nominale (sans qu'une intervention soit nécessaire) : nombre de fichiers émis vers les partenaires sans intervention manuelle le jour k / nombre total de fichiers produits par Enedis un jour k
- L'indicateur mensuel Tr permettant de suivre la proportion de fichiers envoyés avant 13h00, après intervention si nécessaire : nombre de fichiers émis vers les partenaires envoyés avant 13h00, après intervention si nécessaire le jour k / nombre total de fichiers produits par Enedis un jour k

Dans le cas où l'absence de réception d'un fichier nécessite une intervention, il nous semble important qu'un indicateur incite à une réponse dans la journée dans 95% des cas.

5.3.7 Gazel Energie

N/A

5.3.8 Total Direct Energie

[Réponse confidentielle]

5.3.9 UPRIGAZ

L'UPRIGAZ est favorable à la mise en place d'un indicateur sur la publication des courbes de charge à J+1.

5.3.10 Vattenfall

N/A

5.4 Gestionnaires d'infrastructure

5.4.1 ADEeF

A partir des retours obtenus, l'ADEeF considère que les indicateurs proposés répondent aux enjeux.

5.4.2 Enedis

Enedis constate depuis septembre 2018 une progression sensible des demandes d'accès aux données de consommation formulées par les clients (directement ou via des fournisseurs ou des tiers).

En l'état actuel du déploiement et de l'utilisation des services offerts, Enedis estime que les indicateurs proposés répondent aux enjeux de qualité et de performance.

5.4.3 Electricité de Mayotte

N/A

5.4.4 RTE

N/A

5.4.5 UNELEG

N/A

5.5 Particuliers**5.5.1 Benjamin Fortuit**

N/A

5.5.2 François Lacombe

N/A

5.5.3 Jérôme Nicolle

Le service rendu, c'est la distribution d'une énergie de qualité.

Se focaliser sur le comptage volumétrique sans parler un instant de la qualité de l'électricité fourni est une farce. Quitte à avoir des compteurs communicants, qu'il s'agisse des erreurs actuelles que sont ces boites en plastique fragiles et ne sachant pas compter, ou d'un véritable équipement robuste, durable, fiable et digne de confiance (code source et conception ouvertes), ce qu'il faut mesurer sont :

- Les micro-coupures
- Les variations de tension
- Par zone aval de transformateur, le rendement du réseau de distribution finale (taux de perte d'énergie)

Avec ces éléments, rendus publics à l'utilisateur final et aux collectivités, là on peut faire de la qualité et cibler les optimisations en terme de coût.

5.5.4 JP Camus

N/A

5.5.5 Anonyme 1

N/A

5.5.6 Anonyme 2

Il faut absolument responsabiliser ENEDIS sur la lenteur des litiges résolus et rendre contractuel la mise à disposition des consommations pour les utilisateurs à savoir :

- Pourcentage litiges non résolus à plus de 180 Jours
- Nombre de compteurs Linky non communicants y compris dans l'analyse des consommations par l'utilisateur

5.6 Producteurs**5.6.1 Syndicat des Energies Renouvelables (SER)**

N/A

5.6.2 Total Quadran

N/A

5.7 Syndicats**5.7.1 CFE CGC**

N/A

5.7.2 FNME CGT

N/A

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 ?

6.1 Autorités Organisatrices de la Distribution d'Electricité (AODE)

6.1.1 PEBreizh

N/A

6.1.2 SIPPAREC

N/A

6.1.3 SYDELA

N/A

6.2 Associations professionnelles

6.2.1 AFIEG

[Réponse confidentielle]

6.2.2 CSEEE

Favorable

6.2.3 Fédération Française des Entreprises de Génie Electriques et Energétique (FFIE)

N/A

6.2.4 LUCIOLE

N/A

6.2.5 Union Française de l'Electricité (UFE)

N/A

6.3 Fournisseurs

6.3.1 ANODE

Ne se prononce pas.

6.3.2 EDF

Concernant le taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours :

Les résultats sur le taux de réponse dans les 15 jours enregistrés à date se situent sur le périmètre complet couvert par l'activité d'EDF SEI en tant que gestionnaire de réseau et fournisseur à 85%.

La proposition de révision des taux à 90% pour 2020 et 93% pour 2021 versus 78% et 83% initialement constitue donc une forte progression.

EDF propose une trajectoire plus progressive sur l'ensemble du périmètre d'EDF-SEI de : 87% en 2020 et 90% en 2021.

Concernant le taux de respect de la date de raccordement :

Au regard des résultats atteints sur les dernières années, la proposition de révision des taux cibles de respect de la date de mise en service convenue pour EDF SEI est pertinente et conforme à la logique vertueuse de la régulation incitative.

Concernant le critère B :

Au regard des résultats enregistrés par EDF-SEI sur ces dernières années sur le critère B, le niveau de l'objectif actuellement fixe (329 mn avec la méthodologie issue du TURPE 5) peut sembler en effet peu ambitieux, les résultats atteints en 2017 et 2018 étant largement meilleurs que ce niveau. Toutefois EDF attire l'attention sur le fait que, quelle que soit la méthodologie retenue, les fluctuations annuelles liées aux aléas climatiques et sociaux sont

importantes car la petite taille des territoires ne permet pas le foisonnement statistique d'évènements naturels impactant mais non catégorisés comme exceptionnels ; EDF souligne que sur ce point, les années 2018 et 2019 ont été favorables.

Aussi, afin de mieux lisser ces fluctuations annuelles, EDF propose que le niveau d'objectif soit calculé sur la moyenne des quatre années 2015-2018 donnant une valeur de 224,6 minutes selon les nouvelles modalités envisagées. La réduction de l'indicateur qui en résulterait devrait alors s'accompagner d'une réduction de l'amplitude de l'impact maximal de ce critère, pour tenir compte de cet effet de forte variabilité annuelle exogène qui ne devrait légitimement apporter ni effet d'aubaine ni pénalisation excessive. En cohérence avec la réduction de moitié de l'incitation, le plafond et le plancher maximal associés à ce critère devraient être ramenés à +/- 1,75 M€/an.

6.3.3 ekWateur

Ni favorable, ni défavorable

Non concerné.

6.3.4 ENERCOOP

Ni favorable, ni défavorable.

Ne se prononce pas.

6.3.5 Energy Pool

N/A

6.3.6 ENGIE

ENGIE n'a pas de commentaires.

6.3.7 Gazel Energie

N/A

6.3.8 Total Direct Energie

[Réponse confidentielle]

6.3.9 UPRIGAZ

L'UPRIGAZ observe avec satisfaction que les performances en matière de qualité de service d'EDF SEI ont été nettement supérieures aux objectifs fixés.

L'UPRIGAZ adhère à la proposition de la CRE d'ajuster les niveaux des indicateurs de performance touchant aux délais de règlement des réclamations, au respect des dates de mise à disposition des raccordements et aux durées moyennes de coupure en BT pour les rapprocher des performances effectivement observées. L'UPRIGAZ n'a pas d'observations particulières sur les niveaux envisagés des objectifs et des incitations des indicateurs existants. Les propositions de la CRE semblent cohérentes.

6.3.10 Vattenfall

N/A

6.4 Gestionnaires d'infrastructure

6.4.1 ADEeF

Pas de commentaire.

6.4.2 Enedis

Pas de commentaire par Enedis.

6.4.3 Electricité de Mayotte

Favorable.

Oui, de la même manière que pour la question 1, cela permet au gestionnaire de réseau de continuer à progresser.

6.4.4 RTE

N/A

6.4.5 UNELEG

N/A

6.5 Particuliers

6.5.1 Benjamin Fortuit

Favorable.

Taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires: OK

Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements pour les utilisateurs BT ≤ 36 kVA : objectif devrait être relevé à 95% cf. réalisé 2018

Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements pour les utilisateurs BT > 36 kVA, collectifs en BT et HT A: OK

6.5.2 François Lacombe

Ni favorable, ni défavorable.

6.5.3 Jérôme Nicolle

Favorable.

Les nouveaux objectifs semblent peu ambitieux, il serait préférable de placer la barre plus haut vu les moyens offerts par les bonus actuels.

6.5.4 JP Camus

Favorable.

6.5.5 Anonyme 1

Favorable.

6.5.6 Anonyme 2

Ni favorable, ni défavorable.

Il faut absolument responsabiliser ENEDIS sur la lenteur des litiges résolus et rendre contractuel la mise à disposition des consommations pour les utilisateurs à savoir :

- Pourcentage litiges non résolus à plus de 180 Jours
- Nombre de compteurs Linky non communicants y compris dans l'analyse des consommations par l'utilisateur

6.6 Producteurs

6.6.1 Syndicat des Energies Renouvelables (SER)

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).

6.6.2 Total Quadran

N/A

6.7 Syndicats

6.7.1 CFE CGC

N/A

6.7.2 FNME CGT

N/A

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 ?

7.1 Autorités Organisatrices de la Distribution d'Electricité (AODE)

7.1.1 PEBreizh

N/A

7.1.2 SIPPEREC

N/A

7.1.3 SYDELA

N/A

7.2 Associations professionnelles

7.2.1 AFIEG

[Réponse confidentielle]

7.2.2 CSEEE

Oui

7.2.3 Fédération Française des Entreprises de Génie Electriques et Energétique (FFIE)

N/A

7.2.4 LUCIOLE

N/A

7.2.5 Union Française de l'Electricité (UFE)

N/A

7.3 Fournisseurs

7.3.1 ANODE

Ne se prononce pas.

7.3.2 EDF

EDF est favorable à la modification proposée de la méthode utilisée pour calculer le critère B, qui correspond à un retour à la méthode qu'elle utilisait jusqu'à 2017. En effet cette méthode permet un meilleur filtre des phénomènes naturels même si, comme indiqué ci-dessus, aucune approche ne permet de gommer la forte variabilité annuelle.

En outre, pour les quatre territoires dont le nombre de clients dépassaient les 100 000 clients, définir le seuil de qualification des événements exceptionnels à la valeur fixe de 100 000 clients coupés et non à une proportion du nombre de clients du territoire introduisait une importante inégalité de traitement entre ces territoires. En effet ce seuil de 100 000 clients coupés représentait à fin 2018 26% du nombre total de clients BT de la Réunion, mais plus de 54% du nombre total de clients BT de la Martinique (Corse 39%, Guadeloupe 43%, Guyane et COM seuil fixé par défaut à 50%).

7.3.3 ekWateur

Ne se prononce pas.

Non concerné.

7.3.4 ENERCOOP

Ne se prononce pas.

7.3.5 Energy Pool

N/A

7.3.6 ENGIE

ENGIE n'a pas de commentaires.

7.3.7 Gazel Energie

N/A

7.3.8 Total Direct Energie

[Réponse confidentielle]

7.3.9 UPRIGAZ

L'UPRIGAZ ne voit aucune objection à la prise en compte des événements climatiques exceptionnels pour le calcul du critère B (durée moyenne de coupure des utilisateurs BT).

7.3.10 Vattenfall

N/A

7.4 Gestionnaires d'infrastructure

7.4.1 ADEeF

L'ADEeF considère que des ajustements des seuils proposés peuvent être rendus nécessaires par le faible nombre de clients pour certains GRD.

7.4.2 Enedis

Pas de commentaire par Enedis.

7.4.3 Electricité de Mayotte

Oui.

Cette méthode est en effet plus adaptée aux climats et au nombre de clients des territoires de EDF SEI.

7.4.4 RTE

N/A

7.4.5 UNELEG

Les ELD constatent comme la CRE, que la définition utilisée dans la délibération du 22 mars 2018 pour caractériser les événements atmosphériques exceptionnels, n'est pas adaptée à EDF SEI et aux ELD en général. Le seuil de 100 000 clients est beaucoup trop élevé pour les ELD qui comptent presque toutes moins de 200 000 clients.

Les ELD estiment que la définition proposée pour EDF SEI est pertinente dans son principe mais le seuil de 25% retenu est sensiblement trop élevé.

Une autre règle doit être élaborée, basée par exemple sur un pourcentage des départs HTA touchés lors d'un événement.

7.5 Particuliers

7.5.1 Benjamin Fortuit

Oui

7.5.2 François Lacombe

Ne se prononce pas.

7.5.3 Jérôme Nicolle

Non.

Les "catastrophes naturelles" d'aujourd'hui vont devenir la norme au fil de quelques décennies. C'est le GIEC qui le dit.

La contrainte devrait donc au contraire être accrue afin d'inciter la consolidation du réseau (enfouissement, redondance, meilleure cartographie...).

7.5.4 JP Camus

Oui.

7 mai 2019

7.5.5 Anonyme 1

Oui.

7.5.6 Anonyme 2

Ne se prononce pas

7.6 Producteurs

7.6.1 Syndicat des Energies Renouvelables (SER)

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.

7.6.2 Total Quadran

N/A

7.7 Syndicats

7.7.1 CFE CGC

N/A

7.7.2 FNME CGT

N/A

LISTE DES PARTICIPANTS

- **Autorité Organisatrices de la Distribution d'Electricité (AODE) (3)**
 - PEBreizh
 - SIPPAREC
 - Sydela
- **Associations professionnelles (5)**
 - AFIEG [Confidentielle]
 - CSEEE
 - Fédération Française des Entreprises de Génies Electriques et Energétique (FFIE)
 - LUCIOLE
 - UFE
- **Fournisseurs (10)**
 - ANODE
 - EDF
 - ekWateur
 - Enercoop
 - Energy Pool
 - ENGIE
 - Gazel Energie
 - Total Direct Energie [Confidentielle]
 - UPRIGAZ
 - Vattenfall
- **Gestionnaires d'infrastructures (4)**
 - Enedis
 - Electricité de Mayotte
 - RTE
 - UNELEG
- **Particuliers (6)**
 - Benjamin Fortuit
 - François Lacombe
 - Jérôme Nicolle
 - JP Camus
 - Anonyme 1
 - Anonyme 2
- **Producteurs (2)**
 - Syndicat des Energies Renouvelables (SER)
 - Total Quadran
- **Syndicats (2)**
 - CFE CGC
 - FNME CGT