



## Réseaux

# Rapport sur la régulation incitative de la qualité de service des gestionnaires de réseaux de gaz naturel et d'ERDF

**Rapport 2010-2011**

# Synthèse du rapport

Les tarifs définis par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) pour les gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) de gaz naturel, les gestionnaires de réseaux de transport (GRT) de gaz naturel ainsi que le distributeur d'électricité Électricité Réseau Distribution France (ERDF) comportent une régulation incitative de la qualité de service.

Ce mécanisme est un élément important du cadre de régulation mis en place par la CRE pour inciter les opérateurs à maintenir ou à améliorer la qualité de leur service tout en réalisant des gains de productivité. Ainsi, l'amélioration de l'efficacité économique des gestionnaires de réseaux ne saurait se faire au détriment de la qualité du service offert aux utilisateurs.

La CRE a défini des indicateurs permettant de suivre la performance des opérateurs dans plusieurs domaines jugés pertinents pour évaluer la qualité de leurs services. Certains de ces indicateurs, considérés comme particulièrement importants pour le bon fonctionnement du marché, sont incités financièrement : l'attribution de bonus ou de pénalités aux opérateurs dépend de l'atteinte d'objectifs fixés par la CRE.

D'autres indicateurs, non incités financièrement, complètent le dispositif et permettent d'assurer une surveillance plus large de la qualité de service des opérateurs. Ils pourront faire l'objet ultérieurement d'une incitation financière si la CRE le juge nécessaire.

Les indicateurs de suivi de la qualité de service évoluent en fonction des performances des opérateurs et des attentes du marché. En gaz, ils peuvent être mis à jour chaque année de la période tarifaire. En électricité, les indicateurs sont fixés pour l'ensemble de la période tarifaire en cours, mais pourront être revus à l'occasion de la prochaine révision tarifaire.

Depuis la mise en place du mécanisme de suivi de la qualité de service en 2008, la CRE a constaté une très forte amélioration de la qualité du service rendu aux utilisateurs des réseaux, notamment sur les domaines conditionnant le bon fonctionnement du marché. Ainsi, concernant GrDF, alors que les taux de publication des relèves affichaient des valeurs comprises entre 90 % et 98 % selon la fréquence de relève, ces taux sont aujourd'hui en permanence de l'ordre de 99,8 %. Étant donnés les très bons niveaux atteints par ces indicateurs, la marge d'amélioration est très faible, et c'est le maintien à ce niveau de qualité qui doit être visé à l'avenir. Par ailleurs, la CRE a identifié de nouveaux axes d'amélioration dans les processus de GrDF notamment relatifs à la relation avec les consommateurs finals.

Les analyses des indicateurs de suivi de la qualité de service présentées dans le présent rapport portent sur la période allant du 1<sup>er</sup> juillet 2010 au 30 juin 2011. Elles ont permis d'alimenter les travaux menés dans le cadre de l'élaboration du tarif ATRD<sub>4</sub><sup>(1)</sup> de GrDF sur l'évolution du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service. Les conclusions du rapport seront également utilisées par la CRE pour ERDF dans le cadre des travaux tarifaires TURPE 4<sup>(2)</sup>, pour les entreprises locales de distribution (ELD) de gaz naturel pour l'élaboration de leur tarif ATRD<sub>4</sub><sup>(3)</sup> ainsi que pour GRTgaz et TIGF pour la définition du futur tarif ATRT<sub>5</sub><sup>(4)</sup>.

Engagée en 2009 avec un premier rapport annuel de suivi des opérateurs de gaz GrDF, GRTgaz et TIGF, l'analyse de la qualité de service a intégré en 2010 le distributeur d'électricité ERDF et les

(1) Accès des tiers aux réseaux de Distribution de gaz naturel, entrée en vigueur prévue au 1<sup>er</sup> juillet 2012.

(2) Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité, entrée en vigueur prévue dans le courant du 3<sup>e</sup> trimestre 2013.

(3) Entrée en vigueur prévue au 1<sup>er</sup> juillet 2013.

(4) Accès des tiers aux réseaux de Transport de gaz naturel, entrée en vigueur prévue au 1<sup>er</sup> avril 2013.

ELD de gaz naturel. Le présent rapport présente un bilan de la qualité de service pour les mêmes opérateurs qui s'appuie sur une approche thématique permettant de mettre l'accent sur deux processus à forts enjeux pour chaque énergie :

- la facturation des consommateurs finals pour les GRD de gaz naturel ;
- le raccordement des énergies renouvelables pour ERDF.

L'analyse croisée entre les deux énergies, introduite dans le précédent rapport, est maintenue et appréhendée sous l'angle de la qualité de la relation entre les GRD et les clients finals.

Compte tenu de leur importance pour le bon fonctionnement du marché, les indicateurs incités financièrement font l'objet d'une analyse spécifique en gaz comme en électricité.

Enfin, les annexes contiennent les définitions et les résultats sur la période de suivi de l'ensemble des indicateurs.

## **La facturation des consommateurs finals pour les GRD de gaz naturel**

La qualité de la facturation des consommateurs finals est un élément important de la confiance des consommateurs dans l'ouverture des marchés à la concurrence. Il s'agit d'une préoccupation majeure pour l'ensemble des acteurs du marché : les consommateurs, les fournisseurs, les opérateurs d'infrastructures et la CRE.

Les données communiquées par les GRD de gaz naturel font apparaître que près d'une réclamation sur deux reçues aujourd'hui a un lien direct avec la qualité de la facturation, par exemple lorsqu'il s'agit des données de comptage des consommations. Aussi, il est important pour la CRE de s'assurer que les meilleurs efforts sont déployés par les GRD afin d'améliorer leurs processus et leurs outils et de permettre une facturation toujours plus fiable des clients finals par leur fournisseur. Cette thématique, qui occupe

une place importante dans le mécanisme actuel de suivi de la qualité service des opérateurs, peut être analysée à travers quatre axes :

- la disponibilité des portails fournisseurs des GRD ;
- la mise à disposition des fournisseurs des données de comptage ;
- la qualité des données de comptage communiquées aux fournisseurs ;
- la qualité de la gestion du périmètre contractuel des fournisseurs par les GRD.

Le bilan est très positif sur la période d'analyse : les bons niveaux déjà constatés sur la période précédente sont confirmés. Pour les indicateurs incités financièrement, les objectifs définis sont régulièrement atteints voire dépassés, générant ainsi des bonus pour les opérateurs concernés.

L'analyse détaillée des indicateurs traduit à la fois le bon fonctionnement des portails fournisseurs des GRD, les bonnes conditions dans lesquelles les données de relève sont mises à disposition des fournisseurs sur ces portails ainsi que la très bonne qualité de la gestion du périmètre contractuel des fournisseurs par GrDF.

Un axe d'amélioration subsiste toutefois sur la qualité des données de relève. Les niveaux atteints par l'indicateur associé, même s'ils sont bons, restent perfectibles.

C'est ce constat qui a amené la CRE à faire évoluer le mécanisme de régulation incitative de la qualité de service de GrDF à l'occasion de l'élaboration du tarif ATRD<sub>4</sub> de l'opérateur. Cela s'est notamment traduit par la mise en place de nouvelles incitations financières portant sur la qualité des données de consommation, ainsi que par un renforcement des incitations financières existantes dans ce domaine.

Cette démarche volontariste, qui prévaudra également dans la définition du tarif ATRD<sub>4</sub> des ELD de gaz naturel, contribue à la mise en place d'un environnement favorable à une amélioration de la qualité de la facturation des consommateurs de gaz naturel.

## Le raccordement des énergies renouvelables pour ERDF

Le raccordement des énergies renouvelables a représenté l'un des principaux défis en matière de qualité de service pour ERDF ces dernières années. En effet, les installations de production d'électricité d'origine renouvelable – en particulier photovoltaïque – ont connu un fort développement depuis 2006 du fait d'un régime d'obligation d'achat particulièrement favorable, ce qui a entraîné une hausse significative du nombre de demandes de raccordements pour ERDF.

Depuis fin 2009, plusieurs décisions ont été prises afin de contenir l'afflux des demandes de bénéfice de l'obligation d'achat. Ainsi, en janvier et août 2010, deux baisses de tarifs d'achat de l'électricité d'origine photovoltaïque ont été décidées. En décembre 2010, un moratoire sur les installations de puissance supérieure à 3 kVA a été instauré, suivi par une nouvelle décision de baisse des tarifs en mars 2011. À court terme, chaque décision de baisse de tarifs a été précédée par un afflux des demandes de raccordement, les producteurs ayant anticipé leurs demandes de raccordement afin de bénéficier de tarifs d'achat plus avantageux. À plus long terme, les tarifs d'achat étant devenus moins attractifs, les demandes de raccordement ont diminué. L'activité a donc fortement varié sur la période d'étude, ce qui a mis à l'épreuve la capacité d'adaptation d'ERDF.

Afin de mesurer la performance d'ERDF, les deux étapes clés du processus de raccordement ont été analysées :

- le délai d'envoi des offres de raccordement ;
- le délai de réalisation des travaux de raccordement.

L'analyse des résultats fournis par les indicateurs disponibles pour ces deux étapes fait apparaître que les changements de réglementation ont affecté la performance d'ERDF. Concernant les délais d'envoi des offres de raccordement, on observe une augmentation de

la part d'offres envoyées hors délais avec les plus hauts niveaux atteints aux premier et quatrième trimestres de 2010, c'est-à-dire après chaque afflux de demandes de raccordements précédant les décisions de baisse des tarifs d'achat. Concernant les délais de réalisation des travaux de raccordement, ERDF a réussi à maintenir un bon niveau de performance pour les opérations les plus simples : le raccordement sans extension des utilisateurs raccordés en BT  $\leq$  36 kVA. Cependant, les délais de réalisation des travaux de raccordement plus complexes, notamment ceux nécessitant des extensions ou des renforcements de réseaux, se sont allongés.

L'évolution de la performance d'ERDF devra être suivie avec attention au cours des prochains trimestres afin d'analyser les conséquences de la baisse du nombre de demandes de raccordements sur la performance d'ERDF après l'instauration de tarifs d'achat moins attractifs.

Par ailleurs, une évolution des mécanismes incitatifs concernant les raccordements pourra être envisagée dans le cadre de TURPE 4, notamment concernant les délais d'envoi des offres de raccordement et les délais de réalisation des travaux de raccordement.

## La qualité de la relation entre les GRD de gaz naturel et d'électricité et les clients finals

L'analyse croisée entre gaz et électricité porte principalement sur la relation entre les GRD et les clients finals. Même si, du fait du contrat unique, le fournisseur est le principal interlocuteur du client final, certaines opérations ou situations impliquent une relation directe entre le GRD et le client final. Les indicateurs permettant d'évaluer la qualité du service offert aux utilisateurs par les GRD sont notamment :

- le nombre de rendez-vous planifiés et non respectés par les GRD ;
- le nombre de réclamations reçues par les GRD ;

- le taux de réponse des GRD aux réclamations dans les délais impartis ;
- le taux d'accessibilité des centres d'appel.

Les niveaux atteints par les indicateurs reflètent une bonne performance d'ensemble. On note toutefois sur la période d'analyse une légère dégradation du niveau de certains indicateurs, comme par exemple l'augmentation du nombre de réclamations reçues par ERDF et GrDF.

Par ailleurs, on peut noter le nombre particulièrement faible de rendez-vous non respectés par les GRD ayant donné lieu au versement d'une compensation financière, par rapport au nombre total d'interventions réalisées par chaque opérateur. Ce résultat ne reflète pas nécessairement une bonne performance des gestionnaires de réseaux, dans la mesure où seuls les rendez-vous non respectés ayant fait l'objet d'une réclamation par les fournisseurs sont comptabilisés par cet indicateur. Ce constat a amené la CRE à faire évoluer le mécanisme incitatif relatif à cet indicateur dans le cadre du tarif ATRD<sub>4</sub> de GrDF vers une détection automatique des rendez-vous non respectés par l'opérateur, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2013. Cette évolution est également envisagée pour les ELD de gaz naturel ainsi que pour ERDF dans le cadre des nouveaux tarifs de distribution.

Des écarts sensibles sont constatés sur certains indicateurs entre gaz et électricité : le nombre de rendez-vous manqués, le nombre de réclamations et le taux de réponses aux réclamations dans les délais impartis. Pour les deux premiers indicateurs, l'écart s'explique en partie par un nombre de clients environ trois fois supérieur en électricité par rapport au gaz. Pour le dernier indicateur, le niveau d'exigence plus contraignant en gaz explique la meilleure performance réalisée par ERDF.

Un effort d'amélioration de la pertinence des indicateurs relatifs à la qualité de la relation entre GRD et clients finals sera poursuivi dans les deux énergies afin d'assurer une meilleure représentativité de la qualité de service offerte par les opérateurs dans ce domaine.

## **Indicateurs incités financièrement : gaz naturel**

### **Opérateurs de distribution de gaz naturel**

Douze des trente-six indicateurs suivis par GrDF sur la période d'analyse sont incités financièrement. Ces indicateurs relèvent principalement des trois domaines suivants :

- la relation avec les fournisseurs ;
- les données échangées avec les GRT ;
- la relève et la facturation.

Ces indicateurs, essentiels au bon fonctionnement du marché, ont atteint d'excellents niveaux sur la période d'analyse, générant ainsi un total de 1 280 k€ de bonus pour l'opérateur, qui se décomposent de la manière suivante :

- 1 498 k€ de bonus ;
- 218 k€ de pénalités.

On constate que le niveau de bonus perçu par GrDF est en augmentation par rapport aux périodes précédentes (173 k€ sur la période allant de mi-2008 à mi-2009 et 1 099 k€ sur la période allant de mi-2009 à mi-2010). Cela traduit l'amélioration régulière de la performance de l'opérateur, d'autant plus significative que les objectifs ont été progressivement durcis depuis la mise en place du mécanisme de suivi de la qualité de service de GrDF au 1<sup>er</sup> juillet 2008.

Ce bonus est principalement lié aux bons niveaux atteints par GrDF pour les indicateurs relatifs aux taux de publication des relèves (bonus de 380 k€), à la bonne qualité de transmission des données communiquées aux GRT pour les calculs d'allocation (bonus de 508 k€) et à la qualité de la gestion du périmètre contractuel des fournisseurs (bonus de 500 k€).

Les ELD suivent entre un (pour les opérateurs au tarif commun) et six indicateurs incités financièrement (pour Régaz). Le montant total de bonus perçu par l'ensemble des ELD sur la période

d'analyse s'élève à 36 k€, qui se décompose de la manière suivante :

- 38 k€ de bonus ;
- 2 k€ de pénalités.

Le montant total (bonus ou pénalité) perçu par les ELD au titre des incitations financières liées à la qualité de service sur la période d'analyse est très sensiblement supérieur au montant relatif à la période précédente. Régaz et Réseau GDS sont les deux seuls opérateurs à avoir bénéficié de bonus (respectivement 17 k€ et 21 k€). Les indicateurs ayant généré les montants de bonus les plus importants pour ces deux ELD sont respectivement le « taux de disponibilité du portail fournisseurs » pour Régaz (10 k€) et la « qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PILD » pour Réseau GDS (21 k€).

### Opérateurs de transport de gaz naturel

Depuis 2009, GRTgaz et TIGF ont réalisé des progrès importants en matière de qualité de service. Cette progression a permis à GRTgaz et à TIGF de percevoir des bonus respectifs d'un montant de 3 880 k€ et de 626 k€ en 2010. Les objectifs de GRTgaz ont été revus à la hausse et ont conduit à une diminution de moitié du bonus entre le premier semestre 2010 (2 120 k€) et le premier semestre 2011 (997 k€). Concernant TIGF, le relèvement de certains objectifs, d'une part, et la faible performance de juin 2011 liée à des problèmes de système d'information, d'autre part, ont conduit à une pénalité de 34 k€ pour le premier semestre 2011. Le problème rencontré en juin par TIGF a été résolu rapidement et n'a pas eu d'effet sur la performance de juillet.

La mise à jour tarifaire d'avril 2012 prévoit une réévaluation des objectifs de certains indicateurs pour tenir compte des performances récentes des GRT. Elle définit également une incitation financière pour GRTgaz pour l'indicateur de suivi de la qualité des données de consommation des industriels raccordés au réseau de transport,

relevées en cours de journée. Les prochains tarifs ATRT5, prévus pour entrer en vigueur en avril 2013, devraient intégrer un indicateur similaire pour TIGF et renforcer d'avantage la régulation incitative relative aux données mises à disposition des expéditeurs pour faciliter leur équilibrage.

### Indicateurs incités financièrement : électricité

Parmi les 21 indicateurs relatifs à la qualité de service suivis pour ERDF, cinq sont incités financièrement :

- le nombre de rendez-vous planifiés non respectés par ERDF ;
- le taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours ;
- le nombre de propositions de raccordement non envoyées dans les délais ;
- le délai de transmission à RTE des courbes de mesure demi-horaires de chaque responsable d'équilibre ;
- le taux de disponibilité du portail fournisseurs.

Seuls les indicateurs relatifs aux rendez-vous manqués par ERDF et aux propositions de raccordement envoyées hors délais donnent lieu au versement d'une compensation directe aux utilisateurs. Les autres font l'objet d'une incitation financière versée au compte de régularisation des charges et des produits (CRCP). Les incitations versées au CRCP sont calculées sur une année calendaire.

Sur la période allant du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2010, ERDF a obtenu un bonus net de 148 k€. Seul l'indicateur lié aux rendez-vous planifiés non respectés par ERDF a donné lieu au versement d'un malus d'un montant de 42 k€. Les autres indicateurs – excepté celui relatif aux propositions de raccordement qui n'est suivi que depuis 2011 – ont donné lieu au versement d'un bonus global de 190 k€, reflétant ainsi une bonne performance d'ensemble.