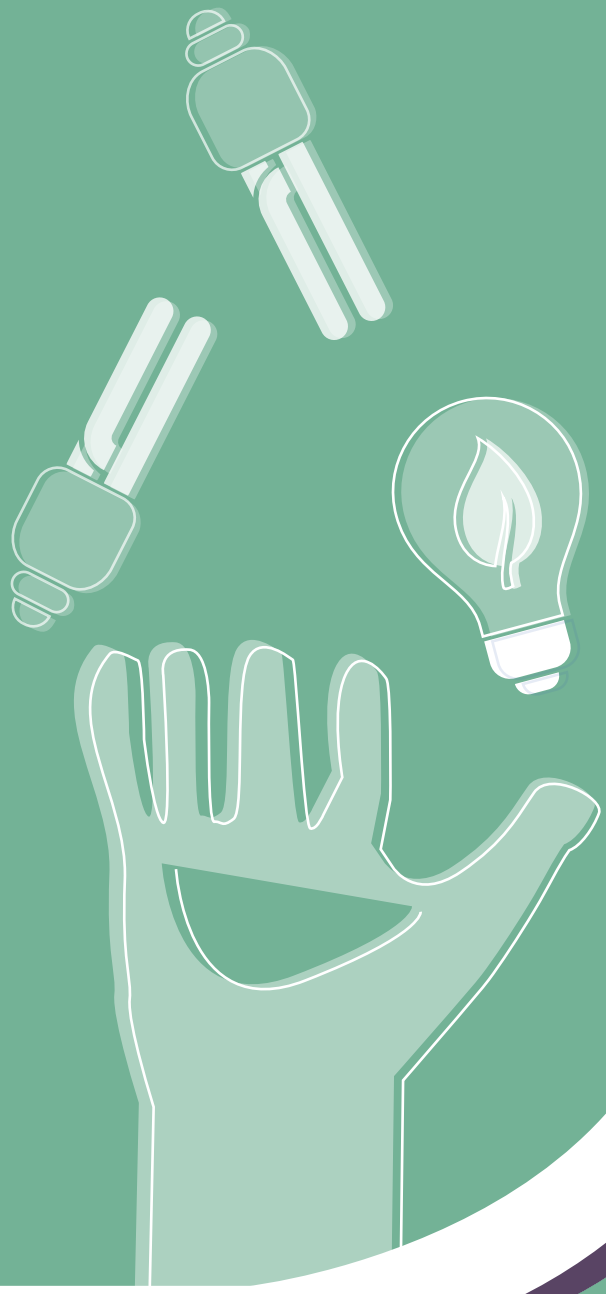
SIGeRLy

Au titre de l'année 2013

RAPPORT DE CONTROLE DE LA CONCESSION ELECTRICITE

13



Information importante

Conformément à l'article 12 de la loi n°78-753 du 17 juillet 1978 portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public et diverses dispositions d'ordre administratif, social et fiscal, « sauf accord de l'administration (l'autorité organisatrice de la distribution publique de gaz et d'électricité SIGERLy), la réutilisation des informations publiques est soumise à la condition que ces dernières ne soient pas altérées, que leur sens ne soit pas dénaturé et que leurs sources et la date de leur dernière mise à jour soient mentionnées ».

Abréviations

- AOD : Autorité Organisatrice de la Distribution
- BT : Basse Tension (50 < BT < ou = 1000 V)
- CGCT : Code Général des Collectivités Territoriales
- CMA : Clients Mal Alimentés
- CMUC : Couverture Maladie Universelle Complémentaire
- CRAC : Compte Rendu Annuel de Concession
- DJU : Degré Jour Unifié
- EDF : Electricité De France
- ERDF : Electricité Réseau Distribution France
- FNCCR : Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies
- FSL : Fonds de Solidarité Logement
- GWh : Gigawattheure (= 1 000 MWh = 1 000 000 kWh)
- HTA : Haute Tension de type A (1000 V < HTA < ou = 50 000 V)
- HTB : Haute Tension de type B (HTB > 50 000 V)
- kWh : Kilowattheure
- MWh : Mégawattheure (= 1000 kWh)
- NC : Non Communiqué
- NiTi : Indicateur du nombre d'incidents par temps de coupure
- PCB : Polychlorobiphényles, produit polluant et nocif pour l'homme et l'environnement
- ppm : Partie pour million, unité de mesure
- PS : Poste Source
- PV : Photovoltaïque
- SIG : Système d'Information Géographique
- TPN : Tarif de Première Nécessité
- TRV : Tarifs Réglementés de Vente
- TURPE : Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité
- USéRA : Union des Syndicats d'Énergies de Rhône-Alpes
- VRG : Valorisation des Remises Gratuites

SOMMAIRE

LE TERRITOIRE DU SIGERLy 5

LE MOT DU PRESIDENT 6

PRÉAMBULE 7

I. PATRIMOINE TECHNIQUE 8

1. Caractéristiques des ouvrages au 31/12/2013 8
2. Réseau HTA 8
3. Réseau BT 11
4. Postes de transformation HTA/BT 15
5. Cartographie des ouvrages 16

Bilan « partie patrimoine technique » 17

II. TRAVAUX 18

1. Les travaux selon le type de réseau 18
2. Les travaux selon le type de chantier 19
3. Les travaux sur les branchements et dérivations 20
4. Les investissements 21
5. L'intégration des ouvrages dans l'environnement 21

Bilan « partie travaux » 22

III. CLIENTS 23

1. Les clients du distributeur ERDF 23
2. La satisfaction des clients du distributeur 25

Bilan « partie clients du distributeur » 27

3. Les clients au tarif réglementé de vente (TRV) du fournisseur EDF 27
4. Les services rendus aux clients par le fournisseur historique 29

Bilan « partie clients du fournisseur » 34

IV. QUALITE 35

1. La tenue de tension 35
2. La continuité d'alimentation 38

Bilan « partie qualité » 45

V. DONNÉES COMPTABLES & FINANCIÈRES 46

1. L'évolution de la valeur brute 48
2. Le renouvellement des ouvrages 50
3. Le financement des ouvrages 51

Bilan « partie patrimoine comptable et financier » 53

4. Le rapprochement des inventaires technique et comptable 54

Bilan « partie cohérence des inventaires » 56

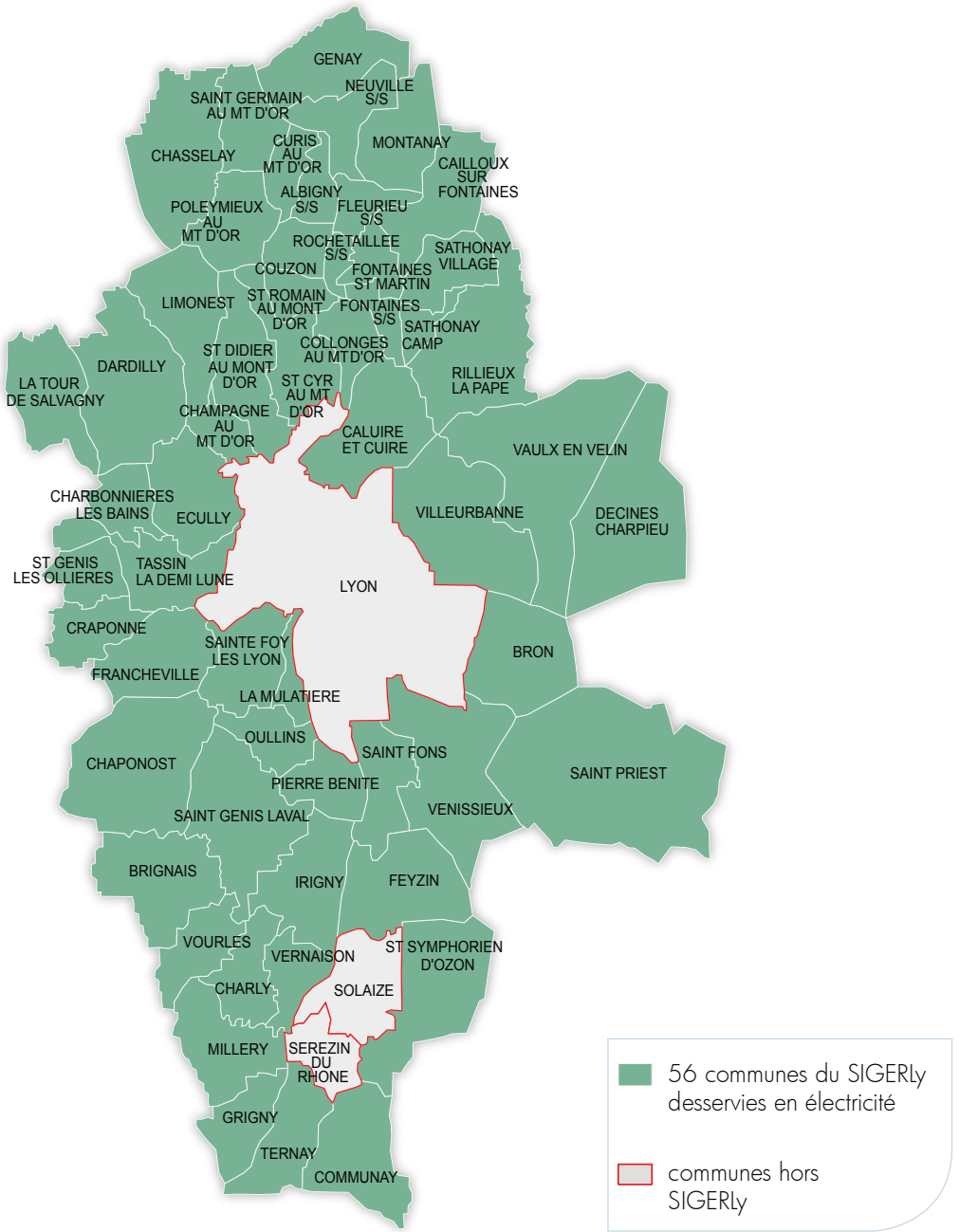
CONCLUSION 57

ANNEXES 58

// 1 - Réponses du distributeur et du fournisseur TRV aux demandes du rapport de contrôle 2012

// 2 - Liste des indicateurs issue du protocole entre la FNCCR, ERDF et EDF

Le territoire du SIGERLy



Le mot du Président

Depuis 1935, le SIGERLy, exerce le pouvoir concédant de la distribution publique d'électricité qui lui a été confié par les communes qui le composent. Ce rôle d'autorité organisatrice est essentiel à la préservation et au développement d'un service public de qualité à l'usager.

A l'occasion du 80ème anniversaire de notre Syndicat d'énergies, je suis particulièrement fier de vous présenter le rapport de contrôle 2013 de la concession élaboré par le SIGERLy. Il entre dans le champ de ses prérogatives et vise à mesurer la performance des concessionnaires pour les 56 communes desservies en électricité.

Je tiens une nouvelle fois à souligner le travail collaboratif qui a été fourni par le distributeur et le fournisseur aux tarifs réglementés de vente, notamment dans l'exhaustivité des réponses qu'ils ont tenu à apporter au précédent rapport de contrôle, mais aussi en termes de données de contrôle transmises au cours de l'année. L'année 2013 s'est avérée très dense en matière de contrôle notamment par l'organisation de deux missions complémentaires de contrôle chez les concessionnaires portant sur des thématiques spécifiques et riches d'enseignements.

Si un certain nombre d'avancées sont constatées, notre riche collaboration ne doit pas masquer des éléments essentiels pour la concession, comme certaines demandes du SIGERLy non satisfaites à ce jour et dans certains cas présentant des enjeux financiers majeurs pour notre patrimoine. Le partenariat étroit au sein de l'USéRA nous permet ainsi de peser collectivement de manière plus efficace auprès des instances nationales de nos concessionnaires pour préserver un service public de l'énergie de qualité.

Comme je le rappelais dans le précédent rapport, la faculté d'exercer le pouvoir de contrôle en toute transparence est essentielle pour mesurer la performance des concessionnaires. C'est, je tiens à le préciser, cette même posture de transparence que le SIGERLy adopte en matière de redevances de concession. Ainsi, je reste confiant sur la production et la communication prochaine des comptes de résultat à la maille de la concession de la part du distributeur et du fournisseur.

La problématique de l'affectation des reprises de provisions reste un sujet préoccupant pour lequel le SIGERLy s'assurera que la jurisprudence du Conseil d'Etat est bien respectée.

A la veille du prochain déploiement des compteurs communicants « Linky », j'attire tout particulièrement l'attention du distributeur afin qu'il mette en œuvre une concertation locale à la mesure des enjeux de ce projet, à l'instar du projet de déploiement du compteur communicant gaz.

Parallèlement, comme je le précisais dans le précédent rapport de contrôle, les autorités concédantes se sont vues récemment confier le rôle de contrôle de la bonne mise en œuvre du Tarif de Première Nécessité pour l'électricité. Cette mission que nous avons menée dès 2014 auprès des fournisseurs d'énergies, a rencontré des difficultés, certains fournisseurs ne transmettant pas l'intégralité des requêtes. Je les appelle ici à se conformer aux décisions législatives entrées en vigueur.

Pierre ABADIE

PRÉAMBULE

La loi du 15 juin 1906 reconnait à l'Etat et aux collectivités territoriales le statut d'autorité concédante pour le service public d'électricité. Nécessitant une connaissance particulière du domaine de l'énergie, les communes se sont regroupées au sein du SIGERLy. Le syndicat gère la concession du réseau de distribution pour le compte de ses 56 communes membres. Ainsi, en 2006, a été signé, entre le syndicat et Electricité de France (EDF), un contrat de concession pour une durée de 25 ans.

La séparation entre EDF et ERDF s'est produite suite aux directives européennes de libéralisation des marchés de l'énergie, ouvrant le marché de l'électricité à la concurrence. La directive du 19 décembre 1996, transposée par la loi n°2000-108 du 10 février 2000 relative à la modernisation et au développement du service public de l'électricité, introduit en droit français la séparation des activités de production, de transport, de distribution et de fourniture. Si les activités de production et de fourniture sont désormais ouvertes à la concurrence, les activités de gestion du réseau de transport et de distribution demeurent sous le régime du monopole.

La deuxième directive européenne du 26 juin 2003 impose la séparation juridique du gestionnaire du réseau de transport et du gestionnaire du réseau de distribution. En application des lois du 9 août 2004 relative au service public de l'électricité et du gaz et aux entreprises électriques et gazières, et du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie, la séparation fonctionnelle et comptable des activités d'EDF est mise en œuvre. L'activité de distribution d'électricité du groupe EDF est filialisée le 1er janvier 2008, avec la création d'ERDF.

Le contrat de concession du SIGERLy signé en 2006 avec EDF intègre depuis le 1er janvier 2008 les concessionnaires ERDF pour la partie distribution et EDF pour la partie fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente.

Propriétaire du réseau de distribution sur son territoire par le transfert de compétence de ses communes membres, le SIGERLy assure la mission de contrôle des concessionnaires, reconnue à l'article L.2224-31 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT). Cette activité se traduit notamment par :

- des contrôles en continu, en fonction des orientations souhaitées par les élus du syndicat, en particulier les réclamations collectées par le syndicat ;
- des réunions d'échange trimestrielles entre le syndicat et les concessionnaires, auxquelles s'ajoutent des réunions thématiques ;
- l'analyse du Compte-Rendu d'Activité de la Concession (CRAC) fourni par les délégataires pour l'activité de l'année précédente ;
- l'analyse de données fournies par les concessionnaires sur demande du SIGERLy.

Informations Importantes :

A la suite du précédent rapport de contrôle au titre de l'année 2012, qui a été notifié officiellement aux deux concessionnaires, le distributeur ERDF et le fournisseur EDF ont répondu par courrier, point par point, aux observations et demandes du SIGERLy respectivement le 29 août 2014 et le 26 mars 2014. Ces deux courriers sont intégrés en annexe de ce rapport de contrôle.

Légende :

Les cryptogrammes insérés dans les commentaires de chaque fin de partie reflètent les situations satisfaisantes ☺ *ou insatisfaisantes pour la concession* ☹.

Les demandes spécifiques de l'autorité concédante aux concessionnaires sont matérialisées par ➔.

EN CHIFFRES

Concession « électricité » 2013

(Source : CRAC)

- 56 communes, 761 003 habitants
- 5 999 kilomètres de réseau concédé
- 3 966 postes de distribution
- 403 366 clients raccordés en soutirage
- 2 126 clients raccordés en injection
- 4 135 040 MWh acheminés

I. PATRIMOINE TECHNIQUE

Le suivi du patrimoine technique par l'autorité concédante contribue au maintien et à la valorisation des ouvrages de la concession. Ce rapport analyse l'année 2013 en référence aux trois années antérieures.

1. Caractéristique des ouvrages au 31/12/2013

Le réseau de distribution se compose d'ouvrages haute tension (HTA) et d'ouvrages basse tension (BT). Il est construit selon deux techniques : l'aérien (nu ou torsadé) et le souterrain. Ce chapitre analyse les données du patrimoine physique de la concession pour l'année 2013. Il reprend les différents indicateurs pluriannuels permettant une meilleure visibilité en lien avec l'action du SIGERLy inscrite sur le long terme.

Linaire de réseaux (en km)

	2010	2011	2012	2013
Réseau Basse Tension (BT)	3 628	3 688	3 739	3 789
Réseau BT aérien	1 059	1 039	1 014	996
Réseau BT souterrain	2 569	2 650	2 725	2 793
Réseau Moyenne Tension (HTA)	2 193	2 191	2 198	2 209
Réseau HTA aérien	154	151	149	147
Réseau HTA souterrain	2 039	2 040	2 049	2 061
TOTAL HTA + BT	5 821	5 879	5 937	5 998
Réseau souterrain (BT+HTA)	4 608	4 690	4 774	4 854
Taux d'enfouissement (%)	79,2	79,8	80,4	80,9
Réseau aérien (BT+HTA)	1 213	1 189	1 163	1 143
% aérien	20,8	20,2	19,6	19,1
Taux d'enfouissement BT (%)	70,8	71,9	72,9	73,7
Taux d'enfouissement HTA (%)	93,0	93,1	93,2	93,3

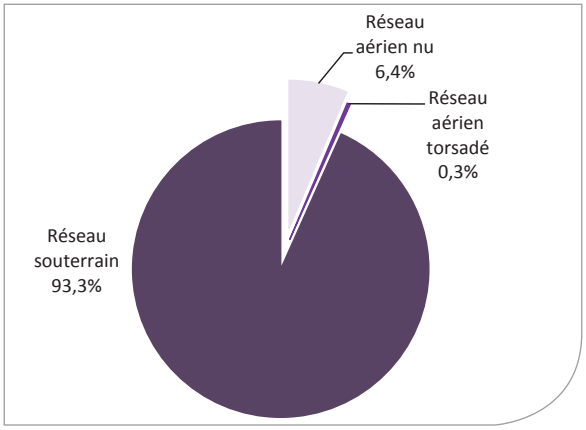
Source : CRAC

Au global, le réseau de la concession progresse en 2013, avec une hausse de 1% (soit + 61 km) pour les réseaux HTA et BT confondus. Le taux d'enfouissement progresse, notamment sur la BT (+0,8 point).

2. Réseau HTA

Le réseau HTA, représente un linéaire de 2 209 km sur le territoire de la concession et n'augmente que de 0,6% (+ 12 km) par rapport à 2012, au profit du réseau souterrain. Ce réseau alimente les postes de transformation HTA/BT publics et privés en 20 000 V.

Nature des réseaux HTA au 31 décembre 2013



Source : CRAC

Les trois types de réseau HTA évoluent peu par rapport aux années précédentes, avec une prédominance du réseau HTA souterrain (2 061 km en souterrain contre 140 km en aérien nu).

En 2013, le réseau aérien nu continue à diminuer (-1,5 km par rapport à 2012).

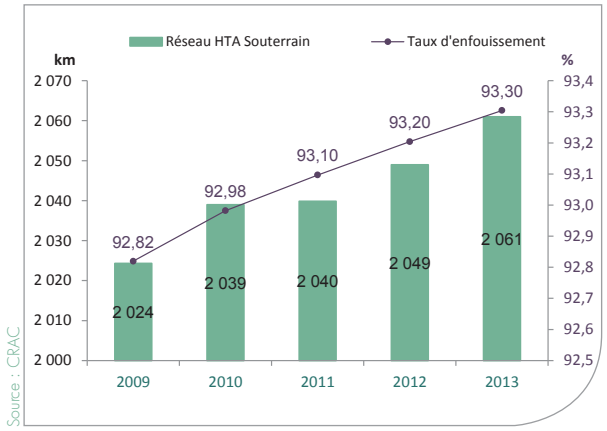
Le linéaire souterrain poursuit sa croissance avec la pose de 23 km de câbles souterrains en 2013.

Les principaux chantiers de réseau HTA en 2013 concernent des travaux de renouvellement de câbles souterrains :

- Bron : 1420 m
- Caluire-et-Cuire : 3250 m
- Décines-Charpieu : 7400 m
- Ecully : 2300 m
- Saint-Genis-Laval : 4300 m
- Saint-Priest : 2133 m
- Vaulx-en-Velin : 1100 m
- Villeurbanne : 1600 m

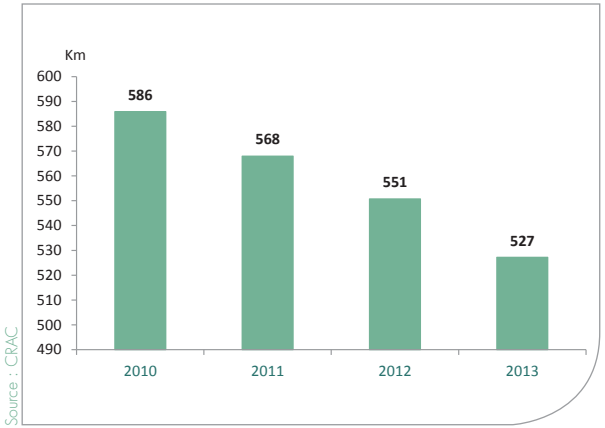
1 Réseau HTA souterrain

Evolution du linéaire de réseau HTA souterrain et du taux d'enfouissement



Moins sensible aux aléas, le réseau souterrain doit être favorisé. La totalité des nouveaux réseaux HTA sont dissimulés. Le taux d'enfouissement est de 93,3%, très supérieur à celui constaté au niveau national établi à 43,8%. Cela s'explique par le côté urbain du territoire et par la forte densité de population où le réseau HTA aérien trouve difficilement sa place.

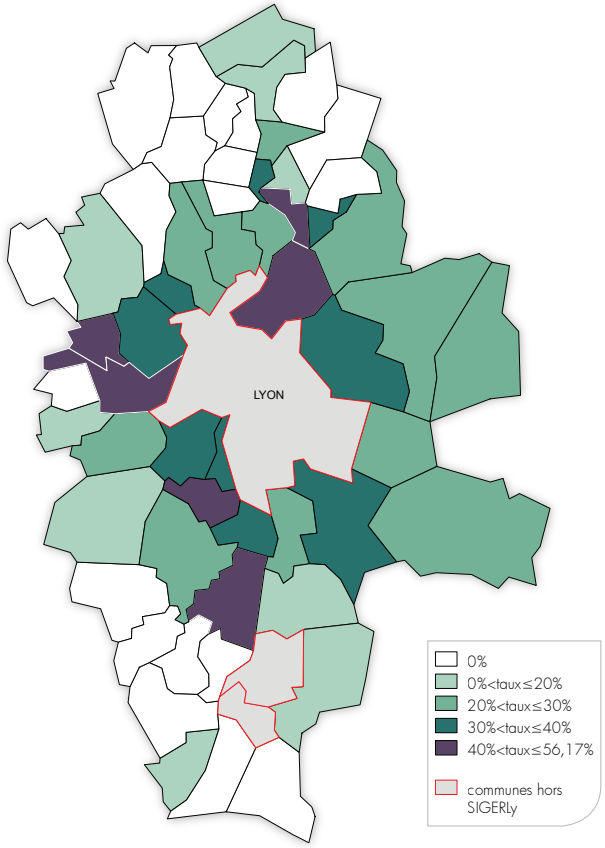
Evolution du linéaire de réseau HTA isolé en papier imprégné (CPI)



Le réseau HTA souterrain isolé en câble papier imprégné (CPI) est plus sensible aux températures élevées et donc au risque d'incidents. Notre concession est particulièrement concernée par ce type de réseau (25% du réseau HTA souterrain en CPI) du fait de l'ancienneté du linéaire HTA souterrain. En 2013, le linéaire de réseau HTA isolé en CPI poursuit sa baisse avec 24 km de moins (-4,26%). Au rythme moyen de 19,6 km par an, il faudrait plus de 25 ans pour le résorber. Le SIGERly sollicite du distributeur d'accélérer sa résorption dans un délai inférieur à 15 ans soit bien avant l'échéance de fin de contrat, prioritairement et de manière conjuguée dans les communes où les taux sont les plus importants et où les taux d'incidentologie sont les plus élevés.

Evolution du taux de réseau HTA isolé en papier imprégné

	Linéaire HTA souterrain isolé en CPI (% du réseau HTA souterrain)
2010	28,74
2011	27,84
2012	26,88
2013	25,71

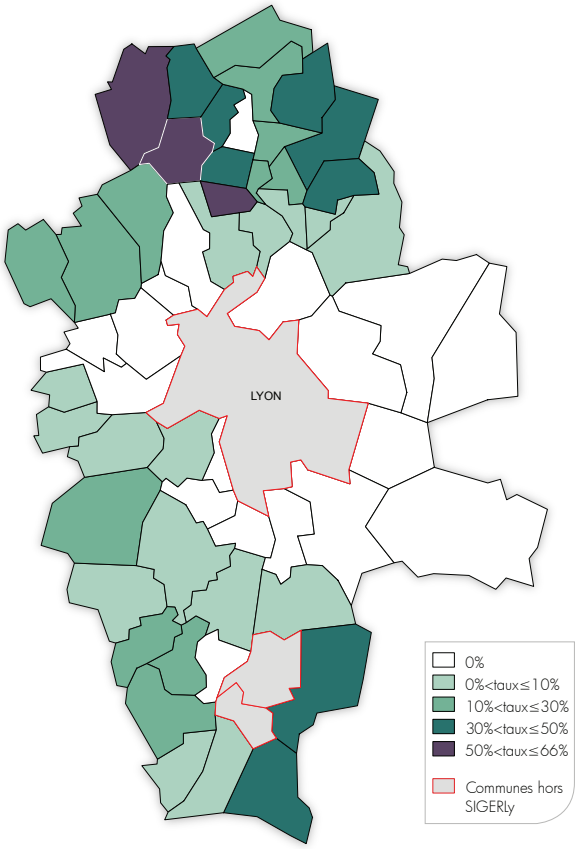


-↑- Taux de réseau HTA souterrain isolé en papier imprégné (%)

Le réseau HTA isolé en câble papier imprégné représente 25,71% du réseau HTA souterrain en 2013, en baisse depuis 2010.

6 communes ont un taux de réseau HTA souterrain isolé en CPI supérieur à 40% : Fontaines-Sur-Saône, Tassin-La-Demi-Lune, Oullins, Charbonnières-Les-Bains, Caluire-et-Cuire et Irigny.

2 Réseau HTA aérien nu



-↑- Taux de réseau HTA aérien nu (%)

Le nombre de kilomètres de réseau HTA aérien nu a diminué de 1,1%, passant de 141,8 à 140,3 kilomètres de 2012 à 2013. Chasselay, Poleymieux-au-Mont-d'Or et Saint-Romain-au-Mont-d'Or restent toujours les trois communes ayant un taux de réseau HTA nu supérieur à 50%.

La commune de Chasselay voit cependant une nouvelle fois diminuer ce type de réseau sur son territoire entre 2012 et 2013. Il représente 65,9% de son réseau total contre 66,6% en 2012 et 69% en 2011.

Dans son courrier de réponse au rapport de contrôle 2012, le distributeur indique qu'ils ont « *été amenés à réaliser des investissements significatifs sur le réseau HTA de la commune de Chasselay pour le restructurer et résoudre des problèmes de tenue de tension et de capacité liés au développement du secteur. Le niveau de qualité d'alimentation de ce secteur est bon, les départs l'alimentant ne subissent que peu de coupures sur incident* ». ERDF est « *vigilant à toute nouvelle évolution qui conduirait à des travaux d'investissement amenant à une diminution de la longueur de réseau HTA aérien* ».

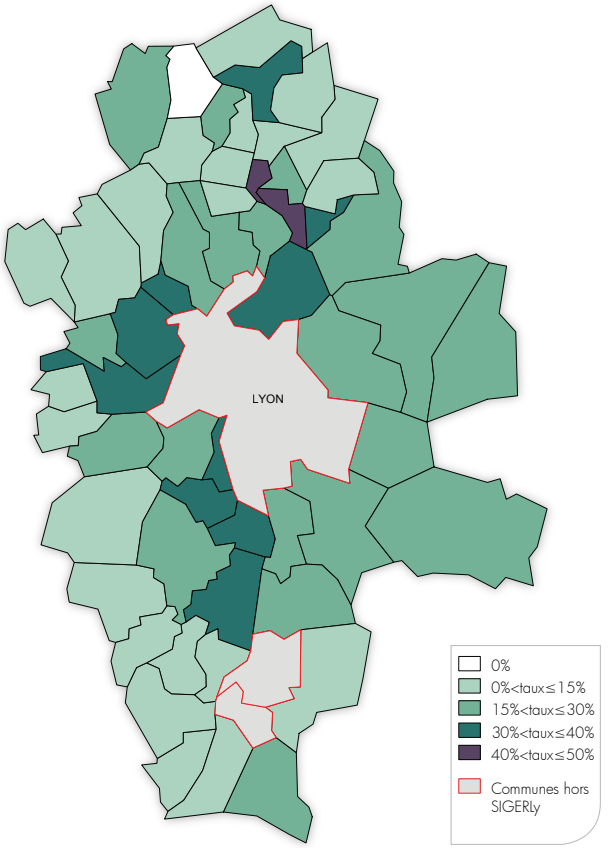
Le SIGERLy sollicite de nouveau le distributeur à poursuivre cette politique d'investissement sur le réseau HTA aérien nu prioritairement sur ces trois communes.

Depuis 2008, un linéaire de réseau HTA aérien nu de faible section de 107 m persiste sur la commune de Rillieux-La-Pape. Le SIGERLy demande au distributeur d'engager des travaux de renforcement sur cette portion afin de résorber ce type de réseau sur la concession.

3 Age du réseau HTA

Le réseau âgé de 40 ans et plus est par nature davantage vulnérable aux aléas climatiques et présente un risque de défaillance plus important.

L'âge moyen du réseau HTA du SIGERLy augmente progressivement depuis 2008 pour atteindre 25,8 ans en 2013 contre 25,1 ans en 2012.

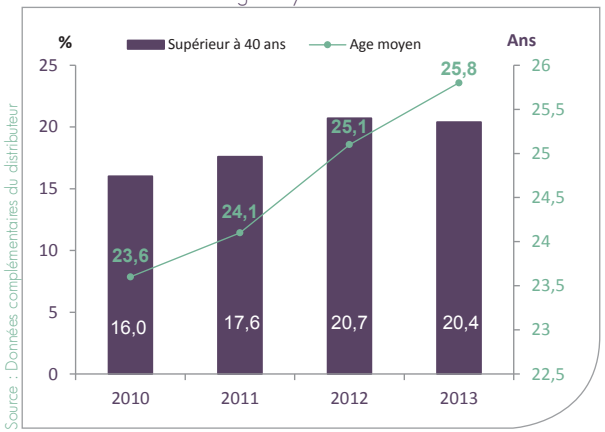


-↑- Taux de réseau HTA de plus de 40 ans (%)

Douze communes, au lieu de dix en 2012, ont un taux de réseau HTA de plus de 40 ans supérieur à 30%, à savoir :

- Caluire-et-Cuire (39,3%)
- Champagne-au Mont-d'Or (32,8%)
- Ecully (32,6%)
- Fontaines-sur-Saône (47,7%)
- Irigny (36%)
- La Mulatière (33,5%)
- Neuville-sur-Saône (35,2%)
- Oullins (35,1%)
- Pierre-Bénite (30,9%)
- Rochetaillée-sur-Saône (45,9%)

Evolution de la part du réseau HTA de 40 ans et plus (en %) et de l'âge moyen du réseau HTA



Source : Données complémentaires du distributeur

Décennie	HTA aérien (km)	HTA aérien (%)	HTA souterrain (km)	HTA souterrain (%)	TOTAL (km)	TOTAL (%)
1940-1950	7,5	5,1	11,4	0,6	18,87	0,9
1950-1960	2,5	1,7	0,3	0,0	2,78	0,1
1960-1970	15,8	10,7	205,3	10,1	221,09	10,1
1970-1980	43,8	29,6	403,2	19,9	447,07	20,5
1980-1990	46,9	31,7	378,9	18,7	425,82	19,5
1990-2000	26,8	18,1	627,4	30,9	654,26	30
2000-2010	4,4	3	304,8	15	309,2	14,2
2010-2013	0,2	0	99,6	4,9	99,8	4,6
Total	147,9	100	2 031	100	2 178,88	100

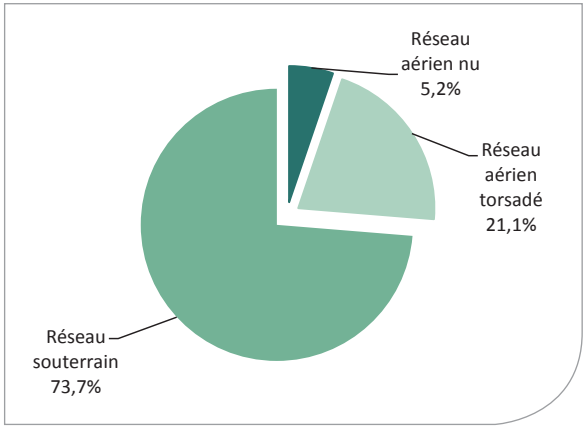
Source : données complémentaires du distributeur

3. Réseau BT

Le réseau de distribution basse tension (BT), long de 3 789 km, dessert les particuliers ou les professionnels ayant une installation dont la puissance est inférieure ou égale à 250 kVA. Les lignes BT fonctionnent sous des tensions nominales de 230 V pour le réseau monophasé ou de 400 V pour le réseau triphasé.

Conformément au décret de décembre 2007 et son arrêté d'application, les tensions au point de livraison BT doivent être comprises entre + ou - 10%.

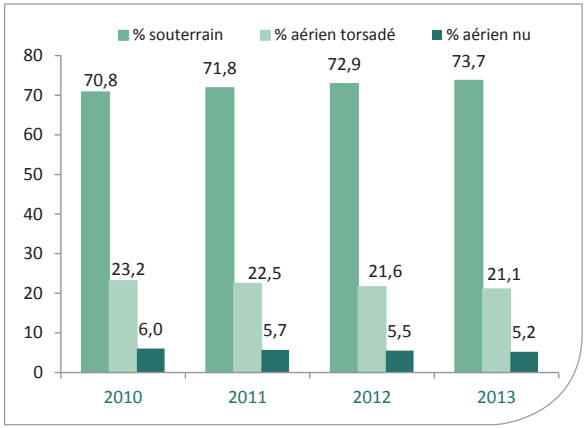
Nature des réseaux BT au 31 décembre 2013



Source : CRAC

La proportion de réseau BT est en grande majorité en souterrain sur le territoire de la concession, avec un taux de 73,7%, très supérieur à la moyenne nationale établie à 41%. Le réseau BT progresse globalement de 1,3% en 2013.

Evolution de la nature des réseaux BT



Source : CRAC

Les tendances observées les années précédentes s'accentuent : le réseau aérien, nu ou torsadé, diminue au profit du réseau BT souterrain.

A noter qu'en dehors des extensions du réseau liées aux raccordements, le SIGERLy est financièrement fortement contributeur à la mise en souterrain du réseau BT dans le cadre de la dissimulation réalisée sous sa maîtrise d'ouvrage.

1 Réseau BT aérien nu

La technique de l'aérien nu est la plus ancienne, et donc la plus vétuste. Par conséquent, elle devrait disparaitre progressivement du territoire de la concession.

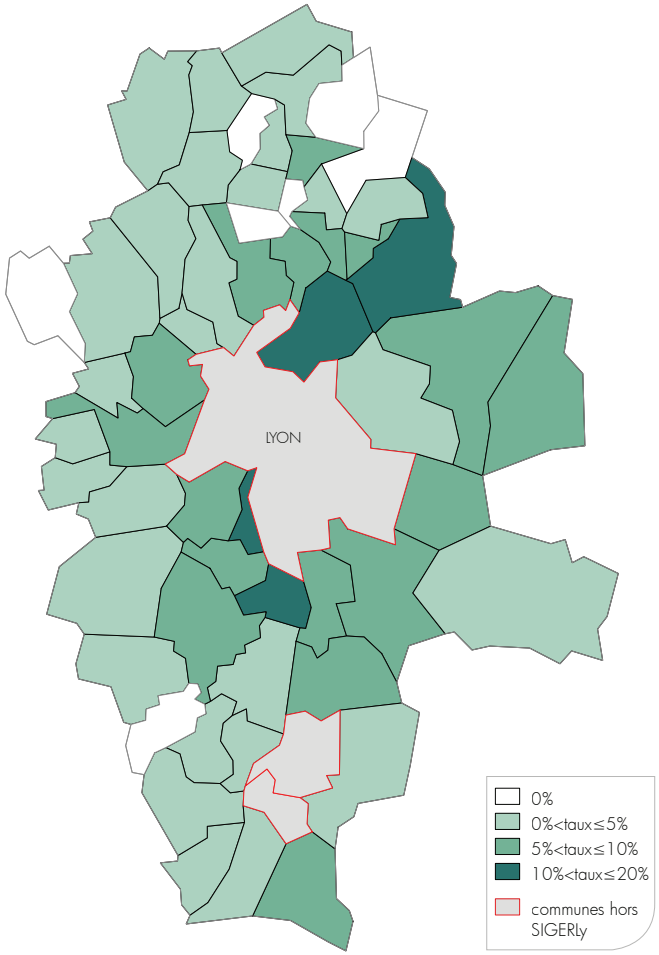
La pose de réseaux souterrains dans le cadre d'extensions et de renforcements est quasi-systématique. En 2013, quatre communes, ont un taux de réseau BT aérien nu supérieur à 10%.

7 communes du territoire de la concession n'ont plus de réseau aérien nu : Cailloux-Sur-Fontaines, Curis-au-Mont-d'Or, La Tour de Salvagny, Montanay, Roche-taillée-sur-Saône, Saint-Romain-au-Mont d'Or, Vourles.

Le réseau aérien nu de faible section est encore plus sensible aux chutes de tension et donc au risque d'incidents. Ce type de réseau est présent dans 45 communes de la concession.

Réseau BT aérien nu de faible section	km	% du réseau BT total
2010	27,48	0,76
2011	26,08	0,70
2012	25,31	0,68
2013	24,44	0,64

Source : données complémentaires du distributeur



-↑- Taux de réseau BT aérien nu (%)

En 2013, il reste seulement 24,44 km de réseau BT aérien nu de faible section (FS) soit 0,64% du linéaire BT total. Cette part est en baisse régulière depuis 2010.

Ce type de réseau BT est supérieur à 1% dans les communes suivantes :

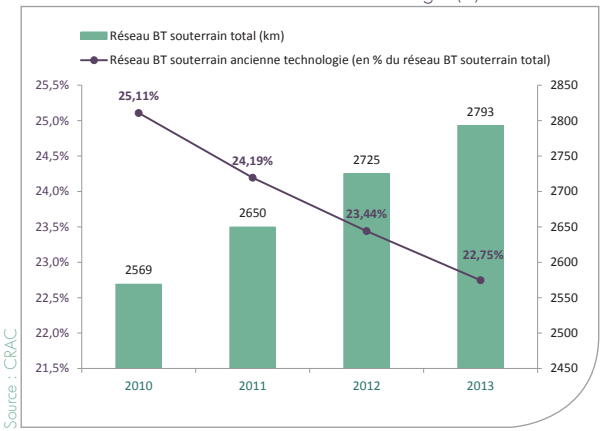
Communes	longueurs FS (m)	Taux FS
Fleurieu-sur-Saône	354	2,37%
Communay	980	2,32%
Rillieux-la-Pape	2348	1,98%
Saint-Fons	964	1,72%
La Mulatiere	322	1,43%
Chaponost	1289	1,38%
Decines-Charpieu	1618	1,16%
Caluire-et-Cuire	1554	1,01%

Source : données complémentaires du distributeur

2 Réseau BT souterrain

La part du réseau BT souterrain augmente de manière continue sur la concession pour atteindre 73,2% du réseau BT total en 2013. Même si ce réseau est nettement moins sensible aux aléas climatiques que l'aérien, sa vétusté, en particulier celle de ses technologies d'isolation, sont sources d'incidents.

Evolution du réseau BT souterrain (km) et du taux de réseau BT isolé avec une ancienne technologie (%)



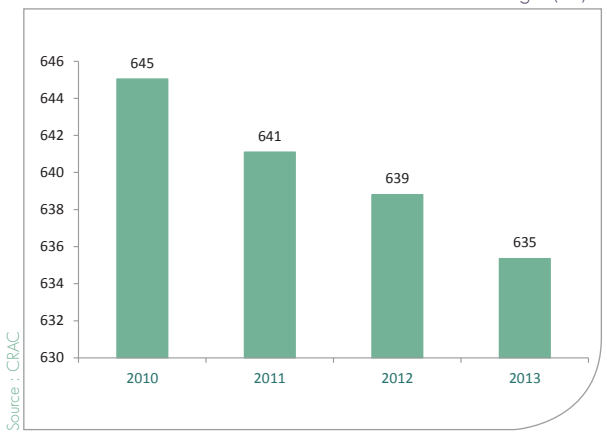
Source : CRAC

En effet, jusqu'en 1969 puis jusqu'en 1977, les câbles souterrains BT sont isolés en papier imprégné puis via la technique du neutre périphérique, plus

incidentogènes que les techniques d'isolation en câble synthétique.

La part du réseau BT souterrain isolé avec une ancienne technologie poursuit sa baisse pour atteindre 22,75% du réseau BT souterrain total en 2013.

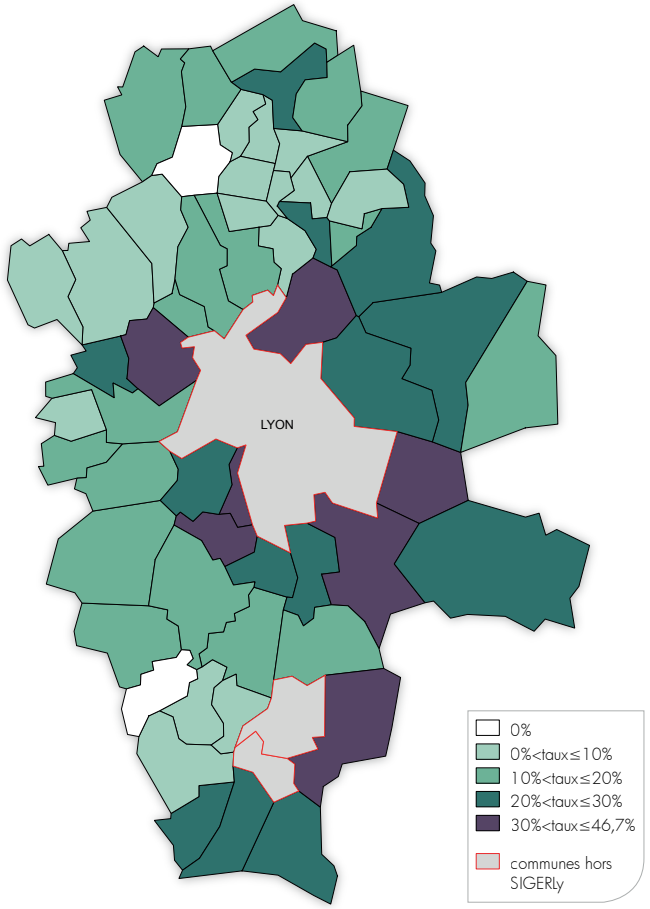
Evolution du réseau BT isolé avec une ancienne technologie (km)



Le réseau BT souterrain isolé avec une ancienne technologie de type papier imprégné ou neutre périphérique est plus exposé au risque d'incidents. Selon une estimation, ce type de réseau BT souterrain représente 635 km en 2013 sur la concession. Au rythme moyen de 3,33 km par an, il faudrait plus d'un siècle pour le résorber.

Même si rien n'oblige le concessionnaire à résorber l'ensemble du câble papier imprégné et du neutre périphérique sur la concession, le SIGERly constate que les conditions pour que ce type de câble dure dans le temps sont nombreuses : « *une bonne qualité de pose* », « *pas de travaux* » et « *une charge modérée* » selon ERDF.

Compte tenu de la situation urbaine de la concession, les risques d'incidents sur ce type de réseau sont donc non négligeables et rendent indispensable une priorisation des investissements BT sur ce type de réseau de la part du distributeur.

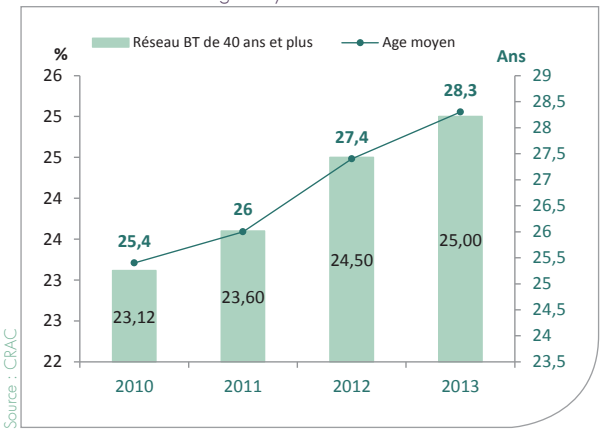


-↑- Taux de réseau BT souterrain isolé avec une ancienne technologie (%)

Sept communes ont un taux de réseau BT souterrain isolé avec une ancienne technologie supérieur à 30% : Saint-Symphorien-d'Ozon, Bron, La Mulatière, Vénissieux, Caluire-et-Cuire, Oullins et Ecully. Il s'agit de câble en papier imprégné ou de câbles synthétiques à périphérique neutre.

3 Age du réseau BT

Evolution de la part du réseau BT de plus de 40 ans (en %) et de l'âge moyen du réseau BT



L'âge moyen du réseau BT augmente, passant de 27,4 ans en 2012 à 28,3 ans en 2013.

En 2013, l'âge moyen pondéré par la longueur du réseau est de 28,3 ans sur l'ensemble du territoire de la concession. C'est toujours la commune de Saint-Symphorien-d'Ozon qui a le réseau le plus ancien, avec un âge moyen pondéré de 44 ans.

La part du réseau BT âgé de plus de 40 ans continue d'augmenter pour atteindre 25%.

Décennie	BT aérien (km)	BT aérien (%)	BT souterrain (km)	BT souterrain (%)	TOTAL (km)	TOTAL (%)
1940-1950	247,86	24,9	96,50	3,8	344,36	9,1
1950-1960	6,74	0,7	24,94	1,0	31,68	0,8
1960-1970	94,43	9,5	231,81	9,1	326,24	8,6
1970-1980	158,45	15,9	348,93	13,8	507,39	13,4
1980-1990	206,67	20,7	512,37	20,1	719,04	19,0
1990-2000	223,17	22,4	731,12	28,6	954,29	25,2
2000-2010	45,56	4,6	559,97	21,7	605,54	16,0
2010-2013	13,50	1,4	287,58	1,9	301,08	7,9
Total	996,4	100	2 793	100	3 790	100

Source : données complémentaires du distributeur

Depuis 2009, le taux de réseau BT de plus de 40 ans est supérieur à 40% sur les 3 mêmes communes, à savoir :

- La Mulatière (49,8% en baisse par rapport à 2012) ;
- Communay (43,4% en baisse par rapport à 2012) ;
- Saint-Symphorien-d'Ozon (55,1% en baisse par rapport à 2012) ;

Pour la deuxième année consécutive, la commune de Vénissieux voit son réseau âgé de 40 ans et plus passer au-dessus des 40%, atteignant 40,9% du réseau total de la commune.

La commune de Poleymieux-au-Mont d'Or est à nouveau en 2013 la seule commune qui ne possède pas de réseau BT de plus de 40 ans.

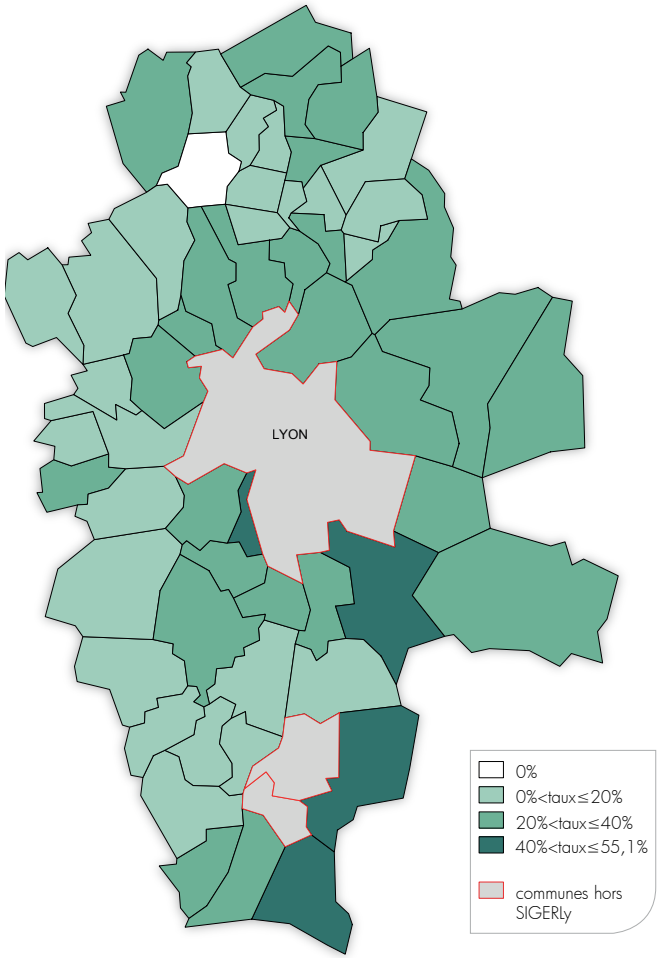
Le réseau de plus de 40 ans est un seuil comptable. Ainsi, l'âge moyen du réseau ne peut pas être déterminé avec certitude car la part du réseau qui date d'avant 1946 n'est pas connue.

En effet, une part non négligeable du réseau est artificiellement datée de 1946.

La part du réseau BT datée de 1946 poursuit sa baisse en 2013 pour atteindre 326,49 km soit 8,62% du réseau BT total.

Part du réseau BT daté de 1946	km	% du réseau BT total
2010	345,88	9,53
2011	338,18	9,17
2012	332,62	8,89
2013	326,49	8,62

Source : données complémentaires du distributeur



-↑- Taux de réseau BT de plus de 40 ans (%)

4. Postes de transformation HTA/BT

Les postes de transformation HTA/BT assurent l'interface entre les réseaux HTA et BT (20 000V/ 400V).

Depuis 2011, le SIGERLy sollicite auprès du distributeur de disposer de données relatives à l'élimination des transformateurs contenant du PCB sur le territoire de la concession. En effet, le décret n° 2013-301 du 10 avril 2013 portant diverses dispositions relatives aux déchets, prévoit, entre le 1er janvier 2017 et le 1er janvier 2023, une seconde phase de décontamination et d'élimination des appareils qui contiennent entre 50 et 500 ppm de PCB.

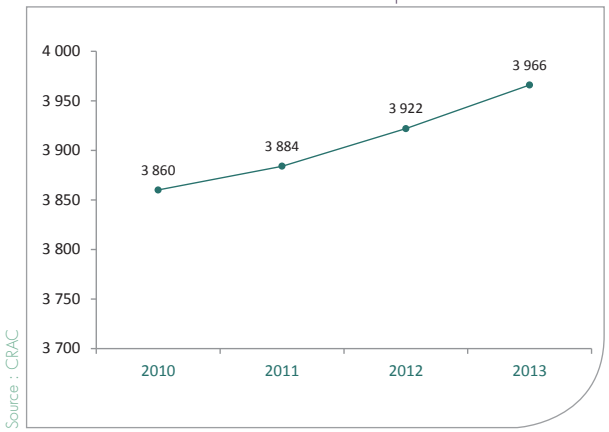
Malgré de multiples sollicitations, le distributeur maintient son refus de transmission pour 2013 au motif que « *le contrôle du respect de cette obligation réglementaire est du ressort exclusif de l'état. Ainsi, un reporting annuel est effectué au niveau national, et auprès de la DREAL Rhône Alpes s'agissant d'ERDF Sillon Rhodanien* ». ERDF n'organise pas un « *suivi détaillé et un plan d'élimination progressive des transformateurs à la maille de chaque concession, mais selon un mode de gestion propre au distributeur ne tenant pas compte des périmètres concessifs* ».

Le SIGERLy sollicitera l'appui de la DREAL pour obtenir ces informations.

1 Evolution du nombre de postes

Sur les 3 966 postes recensés en 2013, 116 sont des postes mixtes c'est-à-dire communs avec un poste « abonné » (privé) et 3 850 postes sont des postes de transformation de distribution publique à part entière.

Evolution du nombre de postes

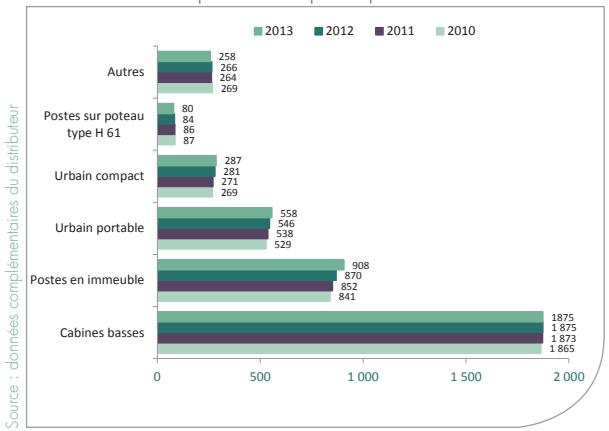


Source : CRAC

Le nombre de postes progresse régulièrement (+1,12% entre 2012 et 2013). En 2013, 42 nouveaux postes HTA/BT ont été créés ou renouvelés (46 en 2012). Les nouveaux postes HTA/BT sont en majorité des postes intégrés en immeuble ou de type urbain.

2 Nature des postes

Répartition des postes par nature



Source : données complémentaires du distributeur

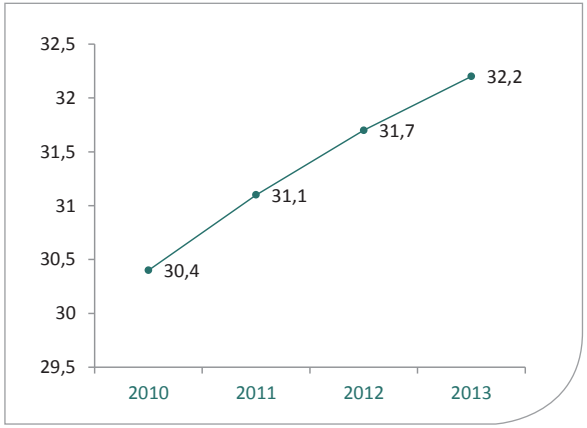
3 Age des postes

Décennie	Nombre de postes	%
1940-1950	255	6,4
1950-1960	47	1,2
1960-1970	714	18
1970-1980	850	21,4
1980-1990	832	21
1990-2000	757	19,1
2000-2010	335	8,4
2010-2013	176	4,4
Total	3 966	100

Source : données complémentaires du distributeur

L'âge moyen des postes progresse, s'établissant à 32,2 ans (contre 31,7 ans en 2012). Le distributeur considère que « *l'âge du génie civil des postes HTA/BT n'est pas un critère de renouvellement. Sur le territoire du SIGERLy, une grande partie des postes sont situés en immeuble et peuvent donc vieillir autant que celui-ci, ou sont des cabines basses maçonnées construites en dur* ». Les cabines basses représentent 47% des postes HTA/BT et les postes en immeuble 23%.

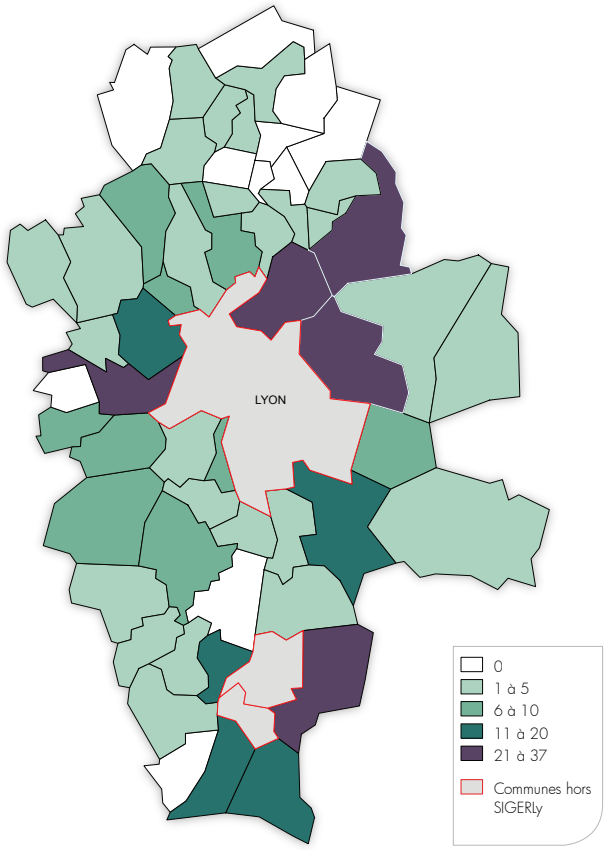
Evolution de l'âge des postes



Source : CRAC

4 Localisation des postes les plus anciens

La répartition des postes installés avant 1960 est quasiment identique à celle de l'année dernière. Seule la commune de Sathonay-Camp n'a plus que 2 postes datant d'avant 1960, au lieu de 3.



-↑- Localisation des postes installés avant 1960

5 Charge des postes

Le distributeur précise dans sa réponse au rapport de contrôle 2012 qu'il ne fournit la charge des postes que pour les communes rurales de la concession sur lesquelles le SIGERLy a conservé une partie de la maîtrise d'ouvrage, c'est-à-dire Chasselay et Poleymieux-au-Mont-d'Or.

Le distributeur refuse de transmettre la charge des postes pour les communes urbaines. Dans son courrier de réponse au rapport de contrôle 2012, le distributeur considère que « *cette donnée est une aide pour exploiter efficacement les réseaux et n'est pas à considérer comme un résultat final entrant dans le champ du contrôle* ».

L'autorité concédante déplore ce manque de transparence du distributeur. Ces données ne pourront donc être obtenues que dans le cadre d'un contrôle in-situ chez le distributeur.

Par ailleurs, le SIGERLy sollicite des données relatives à la contrainte d'intensité sur les départs basse tension de la concession. Ces données permettront de mesurer les contraintes sur le réseau pour la partie en maîtrise d'ouvrage ERDF.

5. Cartographie des ouvrages

Chaque année, conformément à la convention de concession, le distributeur remet au SIGERLy, sous forme informatisée, la cartographie mise à jour des réseaux de distribution publique, propriété de l'autorité concédante, prenant en compte les travaux d'investissement réalisés, mis en exploitation et immobilisés l'année précédente.

Depuis 2010, le SIGERLy fait état au sein de ses rapports de contrôle que le distributeur refuse systématiquement de fournir la numérotation des dipôles.

Le SIGERLy, au travers du courrier de réponse du distributeur constate de nouveau le refus du concessionnaire, au motif de la propriété industrielle de l'outil de gestion. Le SIGERLy déplore une fois de plus cette posture d'ERDF, d'autant plus que ces données étaient auparavant fournies, parce qu'elles permettent de faciliter les échanges entre concédant et concessionnaire notamment lorsqu'il s'agit d'identifier un tronçon de réseau donné.

Comment subitement ERDF pouvait-il classer cette information non accessible à son délégant sous prétexte de protection de la politique industrielle de l'entreprise alors même que le distributeur la fournissait classiquement depuis des années ?

Le distributeur ajoute « *qu'en réponse aux attentes des concédants sur certaines données cartographiques autres que les numérotations des dipôles, l'avenant signé en février 2014 complète, dans son article 4, les données déjà transmises* ». L'autorité concédante ne manquera pas de faire avancer ce dossier auprès de la FNCCR et de veiller à la transmission de l'intégralité des données cartographiques mentionnées dans le protocole.

En outre, le SIGERLy tient à préciser que le nouveau système de référence légal est le RGF93, Réseau Géodésique Français calculé pour l'année 93 avec le Lambert-93 comme projection associée depuis le décret n°2000-1276 du 26 décembre 2000. Ce décret laissait cependant la possibilité d'utiliser les anciennes projections (notamment le Lambert 2 étendu).

Or, le décret n° 2006-272 du 3 mars 2006 rend exclusif l'usage du nouveau système de référence à compter du 3 mars 2009. Au-delà du 10 mars 2009 ce décret impose aux services de l'État, aux collectivités locales et aux entreprises chargées de l'exécution d'une mission de service public de diffuser les données géographiques dans le nouveau système national de coordonnées RGF 93.

ERDF n'a à ce jour pas mis en œuvre une mutation de son système de géo-référencement vers le système de référence légal, conformément aux textes de loi en vigueur. Cela a pour conséquence, pour le SIGERLy comme pour ses entreprises de travaux mandataires, de devoir opérer des manipulations cartographiques complémentaires pour s'adapter à l'ancien système fourni par ERDF.

Le SIGERLy demande au concessionnaire de mettre en conformité son système de géo référencement en adoptant sans délais le système de référence légal RGF93.

Bilan "Partie Patrimoine Technique" /..

Au global, le nombre de kilomètres de réseau HTA aérien nu a diminué de 1,1%, passant de 141,8 à 140,3 km.

Le réseau HTA souterrain isolé en papier imprégné poursuit sa baisse pour atteindre 527 m sur la concession.

La part de réseau HTA et BT âgé de plus de 40 ans augmente par rapport à 2012.

L'âge moyen des réseaux HTA et BT augmentent pour atteindre respectivement 28,3 ans et 25,8 ans en 2013.

L'autorité concédante prend acte une nouvelle fois de la carence du distributeur à lui fournir les données détaillées sur les ouvrages pollués par les PCB à la maille de la concession malgré la publication d'un nouveau décret (n° 2013-301 du 10 avril 2013 portant diverses dispositions relatives aux déchets).

ERDF n'a à ce jour pas mis en œuvre une mutation de son système de géo-référencement vers le système de référence légal, conformément aux textes de loi en vigueur.

Le SIGERLy sollicite du distributeur d'accélérer sa résorption du réseau HTA souterrain isolé en câble papier imprégné dans un délai inférieur à 15 ans dans les communes où les taux sont les plus importants et où les taux d'incidentologie sont les plus élevés.

Le SIGERLy demande au distributeur de poursuivre les investissements sur le réseau HTA aérien nu des communes de Chasselay, Poleymieux-au-Mont-d'Or et Saint-Romain-au-Mont d'Or, dont le taux de réseau HTA nu est supérieur à 50%.

Le SIGERLy demande au distributeur d'engager des travaux de renforcement sur les 107 m de réseau HTA aérien nu de faible section persistant sur la commune de Rillieux-La-Pape.

Le SIGERLy demande au distributeur de prioriser ses investissements basse tension sur le réseau souterrain isolé avec une ancienne technologie de type papier imprégné ou neutre périphérique.

Le SIGERLy réitère sa demande concernant la charge des postes de transformation de la concession et sollicite en complément des données relatives à la contrainte d'intensité des départs BT.

L'autorité concédante renouvelle sa demande d'obtenir des informations précises sur les ouvrages contenant du PCB, qui sont sa propriété et qui engagent sa responsabilité. Elle relancera la DREAL Rhône-Alpes à propos du refus du distributeur de fournir les données nécessaires, entravant le contrôle de l'autorité concédante.

Le SIGERLy demande au concessionnaire de mettre en conformité son système de géo-référencement en adoptant sans délais le système de référence légal RGF93.

II. TRAVAUX

Le contrat de concession précise la répartition de la maîtrise d'ouvrage entre le concédant et le concessionnaire pour les 56 communes du SIGERLy. Ainsi, pour les 54 communes à statut urbain, les travaux sont réalisés sous maîtrise d'ouvrage d'ERDF hors dissimulation. Pour les deux autres communes, soumises au régime rural, le SIGERLy assure pour partie la maîtrise d'ouvrage des travaux notamment celle relative au financement via le Facé (Fonds d'amortissement des charges d'électrification).

Cependant, le décret n° 2013.46 du 14 janvier 2013 relatif aux aides pour l'électrification rurale a modifié les critères d'éligibilité de certaines communes notamment au regard de leur niveau de classement dans les unités urbaines définies au sens de l'INSEE. Ces nouvelles dispositions excluent d'emblée l'éligibilité de la commune de Chasselay aux financements Facé et renvoient la maîtrise d'ouvrage des travaux du concédant vers le concessionnaire. Cette nouvelle donne va conduire le SIGERLy à devoir engager une réflexion sur le statut de la dernière commune qui demeure en régime rural, Poleymieux au Mont d'Or.

Le SIGERLy reste cependant un acteur majeur en matière de dissimulation coordonnée des réseaux secs et croise ses programmes travaux avec ceux du distributeur afin d'en minimiser l'impact auprès des usagers et de mieux préserver les infrastructures routières. Ainsi, chaque début d'année, le distributeur et le SIGERLy se réunissent pour coordonner leurs travaux de l'année à venir sur le territoire de la concession.

Le protocole d'accord FNCCR/ERDF du 18 septembre 2013, prévoit de renforcer cette coordination afin de faire converger les priorités et les programmes d'investissement sur 4 ans. En effet le distributeur ERDF et l'autorité organisatrice de la distribution d'électricité (AODE) devront élaborer un programme prévisionnel coordonné de développement et de modernisation des réseaux (PCDMR) sur 4 ans. Le SIGERLy ne manquera pas de revenir sur les conditions de sa mise en œuvre ainsi que sur le bilan de la première année lors des prochains rapports de contrôle.

Protocole VRG

Le SIGERLy avait mis en relief lors des précédents rapports de contrôle, la sous-valorisation comptable des ouvrages construits sous sa maîtrise d'ouvrage dans les comptes du distributeur. Ces écarts parfois importants, analysés avec ERDF, ont été constatés par d'autres syndicats d'énergies et la FNCCR.

A l'échéance du protocole d'accord national signé en 2009 entre la FNCCR et ERDF, le SIGERLy a saisi officiellement la FNCCR afin de renégocier ce protocole pour obtenir une juste valorisation des travaux qu'elle finance.

Selon l'analyse de l'autorité concédante, cet écart proviendrait d'une sous valorisation liée aux spécificités du milieu urbain (en particulier : techniques de terrassement et règlement de voirie contraignants, nombre d'usagers raccordés pour 100 km supérieur à la moyenne), dont la complexité ne serait pas prise en compte à sa juste valeur.

L'effort d'investissement du SIGERLy pour son patrimoine n'est donc pas pris en compte dans sa globalité dans la comptabilité d'ERDF et conduit à une perte de valeur non négligeable de nos ouvrages.

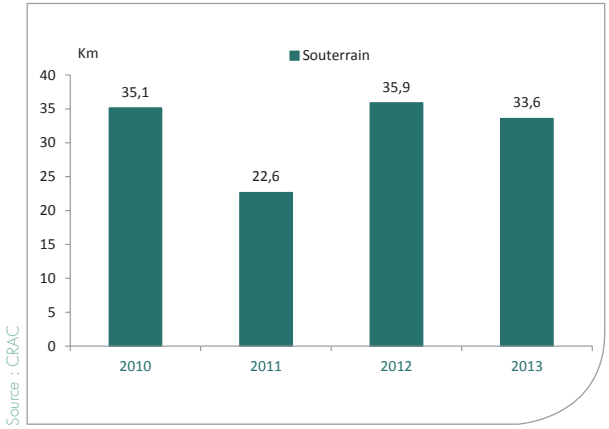
Nous ne manquerons pas de revenir sur ce sujet dans le prochain rapport de contrôle.

1. Les travaux selon le type de réseau

1 Sur le réseau HTA

Depuis 2007, la totalité des nouveaux ouvrages mis en service sur le réseau HTA a été réalisée en souterrain. En 2013, le linéaire de réseau HTA mis en service baisse légèrement par rapport à 2012 (-2,3 km).

Evolution des longueurs d'ouvrage
mis en service sur le réseau HTA (km)

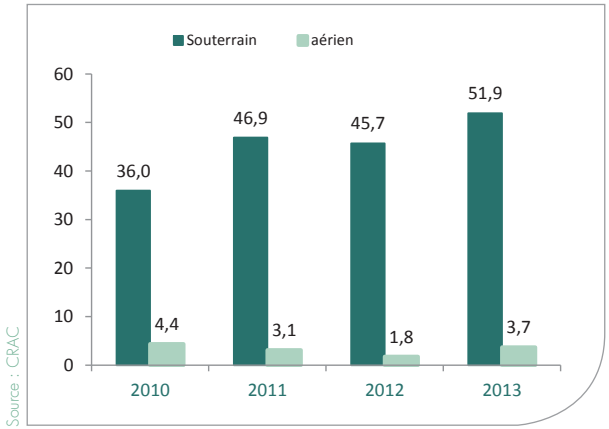


Source : CRAC

2 Sur le réseau BT

En 2013, les longueurs mises en service en basse tension augmentent, aussi bien pour le souterrain (+6,2 km) que pour l'aérien (+1,9 km).

Evolution des longueurs d'ouvrage
mis en service sur le réseau BT (km)



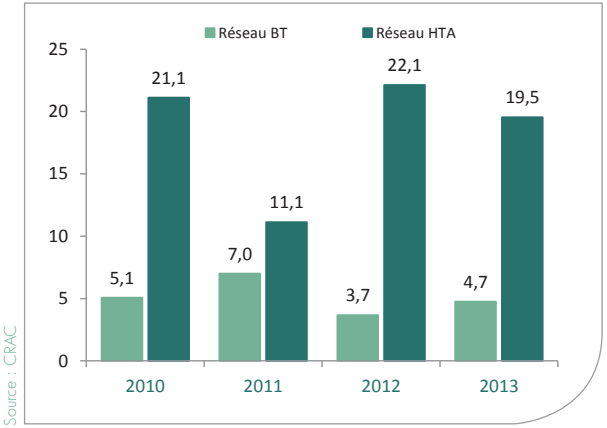
Source : CRAC

2. Les travaux selon le type de chantier

1 Les travaux de renouvellement

En 2013, les investissements en faveur du renouvellement sur le réseau HTA diminuent pour atteindre 19,5 km contre 22,1 km en 2012. En effet, en 2013 le montant total des chantiers de plus de 20 k€ sur le réseau HTA s'élève à 2 376 k€ contre 3 305 k€ en 2012.

Evolution des longueurs d'ouvrage
mis en service en renouvellement (km)



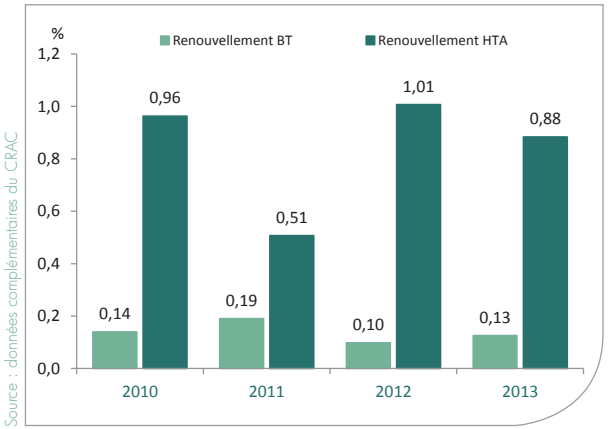
Source : CRAC

Après une forte baisse entre 2011 et 2012, le linéaire BT renouvelé repart à la hausse en 2013 pour atteindre 4,7 km, cela reste moins qu'en 2010 et qu'en 2011.

Les constats précédents se confirment au regard du taux de renouvellement sur les réseaux. Pour le réseau BT, le taux de renouvellement augmente légèrement, illustration de la hausse des investissements du distributeur sur le réseau BT.

A contrario, pour le réseau HTA, le taux de renouvellement baisse.

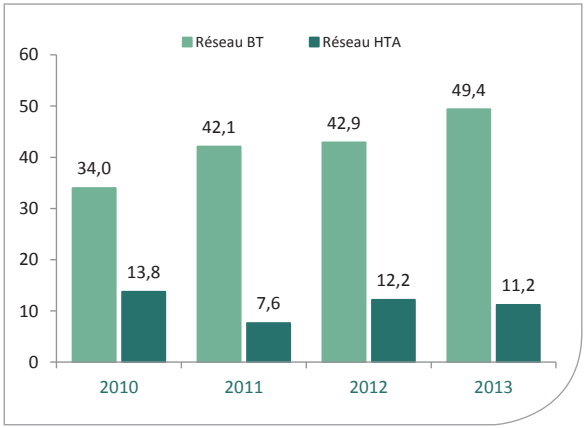
Evolution du taux de renouvellement (%)



Source : données complémentaires du CRAC

2 Les travaux d'extension

Evolution des longueurs d'ouvrage mis en service en extension (km)



Source : CRAC

Contrairement au renouvellement qui concerne majoritairement le réseau HTA, les extensions concernent majoritairement le linéaire BT.

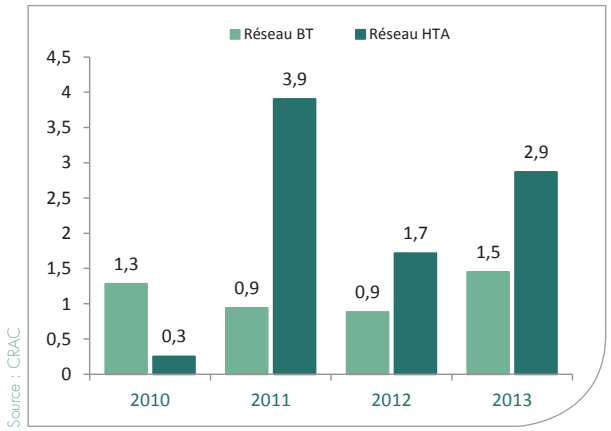
Les tendances révélées sur le renouvellement se retrouvent pour les extensions :

une augmentation sur le réseau BT et un léger recul des extensions pour le réseau HTA.

3 Les travaux de renforcement

Pour les travaux de renforcement, aucune prédominance sur le réseau HTA ou BT ne peut être clairement identifiée. Si le renouvellement recule sur le réseau HTA en 2013, les travaux de renforcement du réseau HTA augmentent (+1,2 km). Sur le réseau BT, les travaux de renforcement repartent à la hausse en 2013.

Evolution des longueurs d'ouvrage mis en service en renforcement (km)



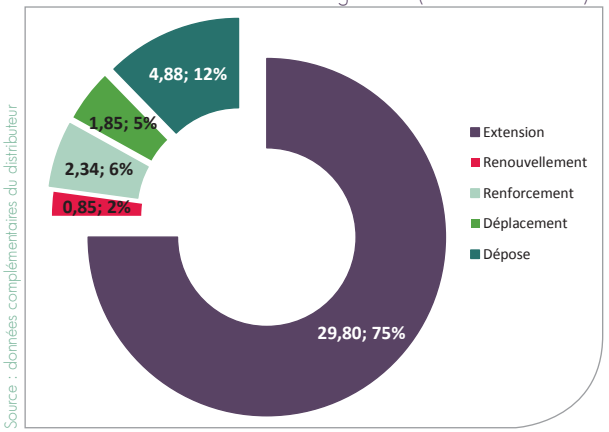
Source : CRAC

4 Suivi des chantiers par le SIGERLy

En 2013, 300 articles 2-II ont été déposés par le distributeur soit 21 dossiers de plus qu'en 2012.

Les travaux d'extension sur le réseau BT représentent toujours la part prépondérante des travaux réalisés en lien avec la dynamique du territoire.

Chantiers BT sous maîtrise d'ouvrage ERDF (km de réseau et %)

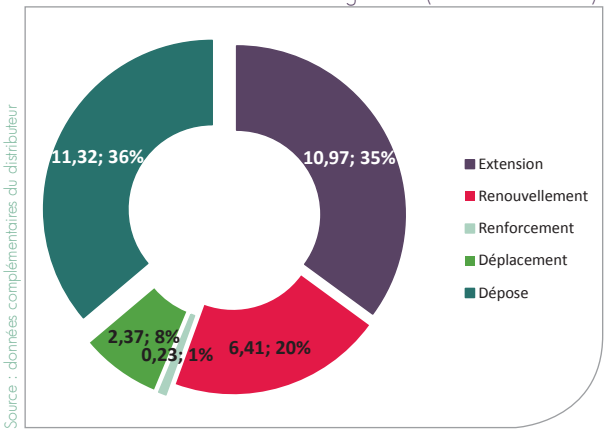


Source : données complémentaires du distributeur

Pour le réseau HTA, les travaux d'extension comme les travaux de dépose représentent une part identique : 10,97 km d'extension en 2013 contre 12,68 en 2012.

Les travaux de renouvellement sont en recul de 9,76 km à 6,41 km.

Chantiers HTA sous maîtrise d'ouvrage ERDF (km de réseau et %)



Source : données complémentaires du distributeur

3. Les travaux sur les branchements et dérivations

Il s'agit des points de livraison BT dont la puissance est inférieure ou égale à 36 kVA. En 2013, le distributeur n'a pas transmis le tableau des branchements et dérivations neufs, modifiés et supprimés.

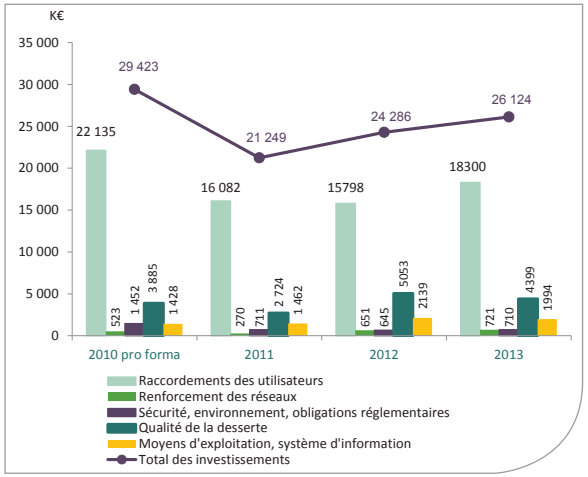
Le distributeur justifie ce retrait par le manque de fiabilité de ces données, en effet, les branchements et colonnes électriques sont gérés de manière comptable en masse financière. Les valeurs de ces biens sont donc réparties selon le nombre de clients ou le nombre d'immeubles en accord avec les commissaires aux comptes (clé de répartition).

Pourtant, des améliorations ont été mises en œuvre par le distributeur pour affecter plus précisément les coûts liés aux branchements à la maille de la concession. Grâce à ces évolutions informatiques, les dépenses relatives à la construction des branchements peuvent être affectées directement à la concession pour les raccordements avec extension de réseau et au prorata des factures de raccordement pour les raccordements sans extension de réseau.

Le SIGERLy regrette ce choix du distributeur, en effet même si ces données restaient sujettes à caution, elles constituaient une estimation de l'inventaire technique des branchements.

4. Les investissements

Evolution des investissement (k€)



Source : CRAC

Les investissements sont en hausse en 2013 (+ 7,57%), tirés par les dépenses liées aux raccordements (+ 15,84%). Après une stagnation de ce type d'investissement en 2011, l'année 2013 s'est révélée plus dynamique mais pas autant que l'année 2010.

A contrario, les investissements en faveur de la qualité de la desserte, qui constituent un enjeu important pour l'autorité concédante, ont diminué de 12,94% en 2013 mais restent supérieurs au niveau constaté en 2011. Ainsi, le SIGERLy ne souscrit pas au constat du concessionnaire selon lequel « *la trajectoire d'investissement d'ERDF est à la hausse depuis maintenant 5 ans, notamment les investissements de modernisation du réseau* ».

Cette baisse des dépenses relatives à la qualité du réseau s'explique par un volume moins important de chantiers à plus de 20 k€ pour le renouvellement du réseau HTA en 2013.

ERDF considère que : « *le niveau de la qualité d'alimentation des clients du SIGERLy est très bon. Le temps moyen de coupure sur incident sur le réseau de distribution est depuis plusieurs années inférieur à 35 min. Le besoin d'investissement pour l'amélioration de cette qualité est faible* ». Malgré tout ERDF a entrepris « *un programme régulier de renouvellement des câbles souterrains moyenne tension* » et cherche à saisir « *les opportunités de coordination avec d'autres travaux dans l'agglomération lyonnaise* ».

Le SIGERLy constate au vu des propos d'ERDF que le concessionnaire définit ses programmes d'investissements en fonction de la fiabilité des ouvrages, notamment au quotidien, sans véritablement tenir compte de l'ancienneté des ouvrages. Il pousse au maximum à prolonger la durée de vie des ouvrages déjà amortis. Cette politique s'apparente plus à une gestion curative que préventive.

La tendance est à la hausse pour les investissements de renforcement du réseau (+10,75%). Ce type d'investissement est privilégié au détriment du renouvellement, en particulier sur le réseau BT.

A noter une baisse de 6,78% des dépenses liées aux « *moyens d'exploitation et système d'information* » qui s'explique par l'achèvement des différentes migrations et mutualisations informatiques engagées les années précédentes.

5. L'intégration des ouvrages dans l'environnement

1 La proportion de travaux réalisés en souterrain

L'enfouissement des réseaux participe à la fois au renforcement des réseaux existants, à l'amélioration de la qualité du service public mais également à l'insertion esthétique et à la sécurisation des réseaux. Il est donc un facteur important dans la protection de l'environnement.

Source : CRAC

Années	2010	2011	2012	2013
% HTA souterrain	100	100	99,56	100
% BT souterrain	89,15	93,75	96,3	93,39

En 2013, la totalité des travaux réalisés sur le réseau HTA a été réalisé en technique souterraine. La part du réseau BT réalisée en souterrain diminue en 2013 ce qui montre que le distributeur a réalisé plus d'opérations en technique aérienne qu'en 2012.

2 L'application de l'article 8

Selon l'article 8 du cahier des charges et de l'article 4 de l'annexe 1, les travaux doivent être réalisés en souterrain ou avec d'autres techniques discrètes dont le taux d'enfouissement, appelé terme T, est fixé selon 3 types de zones :

- La zone « agglomération ». Le taux doit être supérieur à 80%.
- La zone « hors agglomération ». Le taux doit être supérieur à 30%.
- La zone classée. 100% des travaux en technique souterraine.

Seuls les travaux du distributeur sont comptabilisés.

Les seuils définis dans le contrat de concession sont respectés dans chaque zone depuis 2007.

Type de zone	2010	2011	2012	2013
En agglomération	97	98	99	99
Hors agglomération	59	84	99	99
En zone classée	100	100	100	100
TOTAL	96	98	99	99

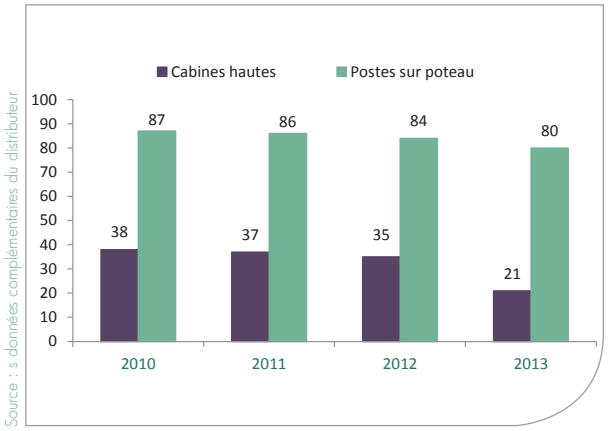
Source : CRAC

En 2013, le taux global de travaux en techniques discrètes est au même niveau qu'en 2012 (99%).

3 La résorption de certains types de postes

La baisse du nombre de postes en cabines hautes est spectaculaire en 2013 (-40%). Le SIGERLy en sollicite la raison auprès du distributeur.

Evolution des postes sur poteau et cabines hautes



En effet, d'un rythme de résorption de 1 à 2 postes par an, il passe subitement à 14 postes pour l'année 2013.

Ce type de poste, bien souvent en antenne et ne permettant pas une réalimentation rapide en cas d'incident, ne contribue pas à l'amélioration de la qualité de l'électricité distribuée.

Bilan de la partie TRAVAUX /..

L'autorité concédante constate une hausse des dépenses d'investissement du distributeur.

La proportion de travaux HTA réalisés en souterrain augmente en 2013.

Les dépenses d'investissement du distributeur relatives à la qualité de la desserte diminuent en 2013.

Le SIGERLy constate que le concessionnaire définit ses programmes d'investissements sans tenir compte de l'ancienneté des ouvrages et en cherchant à prolonger au maximum la durée de vie des ouvrages déjà amortis.

L'évolution du nombre de branchements (neufs, modifiés ou supprimés) n'est plus transmis par le concessionnaire.

La proportion de travaux BT réalisés en souterrain diminue en 2013.

La majorité des travaux réalisés par le SIGERLy et immobilisés dans la comptabilité d'ERDF présentent une sous valorisation variant de 30 à 40%, d'où une perte de valeur non négligeable de nos ouvrages.

Le distributeur refuse désormais de fournir la numérotation des dipôles, sous prétexte de protection de la politique industrielle de l'entreprise alors que le distributeur la fournissait depuis des années.

L'autorité concédante demande la poursuite des investissements de modernisation et de renouvellement, en particulier sur le réseau BT.

Le SIGERLy s'interroge sur les raisons de la forte baisse du nombre de postes en cabines hautes (-14 postes) en 2013.

Le SIGERLy se tournera vers la FNCCR afin de renégocier avec le distributeur le protocole VRG relatif aux immobilisations des travaux réalisés sous maîtrise d'ouvrage du SIGERLy.

Le SIGERLy suivra la réalisation des travaux sur le départ VAISE C31 programmés en 2015.

L'autorité concédante, comme les autres syndicats d'énergies, demande à nouveau au distributeur de lui transmettre la numérotation des dipôles.

III. CLIENTS

Depuis l'ouverture des marchés de l'énergie au 1er juillet 2004 pour les professionnels et au 1er juillet 2007 pour les particuliers, deux catégories de clients existent : les clients aux tarifs réglementés de vente (TRV) et les clients éligibles qui ont opté pour une offre de marché d'un autre fournisseur.

Clients aux TRV	Prestation	Catégorie	Tension	Clients hors TRV	Prestation
Tarif vert P > ou = 250 kVA	Acheminement et fourniture	C1	HTA	CARD	Acheminement
		C2		Contrat unique	Acheminement et fourniture
		C3			
Tarif jaune 36<P<250 kVA		C4	BT		
Tarif bleu P < ou = 36 kVA		C5	BT		

Source : CRAC

Le distributeur segmente les clients en fonction de la puissance souscrite et de la tension de raccordement au réseau de distribution publique d'électricité (BT ou HTA). Jusqu'en 2010, le distributeur produisait les données d'acheminement par tarif réglementé de vente (TRV). Depuis 2011, ERDF ne connaît plus la segmentation par tarif.

Dans le courrier de réponse au rapport de contrôle 2012, le distributeur précise « *qu'au regard du code de bonne conduite, ERDF doit considérer l'acheminement unique et sans distinction entre les tarifs réglementés et tarifs de marché. La transmission de données d'acheminement distinctes par ERDF n'est pas envisagée. ERDF transmet les données clients suivant la segmentation HTA, BT>36kVA et BT<36kVA, cette segmentation correspond à celle dorénavant utilisée dans le cadre du fonctionnement du marché ouvert. Les données transmises par ERDF sont contrôlées et validées dans une logique de processus qualité. Les deux systèmes d'information étant séparés, la mise en cohérence des données issues de ces deux systèmes serait, plutôt de nature à rendre les données d'acheminement moins fiables.* »

Le SIGERLy ne remet pas en cause la logique du distributeur consistant à segmenter ses tarifs d'acheminement par puissance sans distinguer les TRV et les offres de marché qui relèvent du fournisseur. Cela se justifie dans un contexte d'ouverture du marché de l'électricité et de séparation des activités de distribution et de fourniture. Néanmoins, c'est l'incohérence entre les données du distributeur et celles du fournisseur qui interpelle l'autorité concédante.

De son côté, le fournisseur EDF précise « *qu'il n'est pas possible d'établir une cohérence exacte entre le découpage TURPE (C1, C2, C3, C4 et C5) du distributeur et le découpage par TRV (bleu, jaune, vert)* ».

1. Les clients du distributeur ERDF

1 Caractéristiques de la distribution publique d'électricité

	2010	2011	2012	2013
Clients BT ayant une puissance souscrite inf. ou égale à 36 kVA	379 159	385 539	392 852	397 661
Energie acheminée en MWh	1 990 480 119	1 996 212 807	2 060 848 244	2 095 426 750
Recettes d'acheminement en €	80 557 682	84 578 717	90 417 952	92 123 219
Clients BT ayant une puissance souscrite sup. à 36 kVA	4 478	4 579	4 638	4 722
Energie acheminée en kWh	592 612 184	586 176 963	605 384 141	614 044 779
Recettes d'acheminement en €	21 550 557	22 399 762	23 578 777	24 359 120
Clients HTA	1 020	1 008	995	983
Energie acheminée en kWh	1 434 045 415	1 466 645 113	1 431 343 033	1 425 568 488
Recettes d'acheminement en €	24 714 250	25 841 674	26 158 273	26 094 867
Total clients	384 657	391 126	398 485	403 366
Total quantité d'énergie acheminée (kWh)	4 017 137 718	4 049 034 883	4 097 575 418	4 135 040 017
Total recettes acheminement (€)	126 822 489	132 820 153	140 155 002	142 577 206

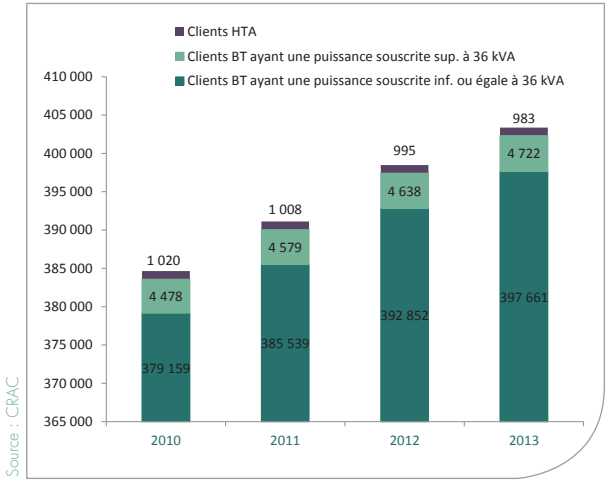
Source : CRAC

Le nombre total de clients raccordés au réseau d'électricité continue d'augmenter en 2013 (+1,2% de clients pour le distributeur) ainsi que l'énergie acheminée (+0,9%). Nous constatons une légère augmentation des recettes d'acheminement en 2013 (+1,7%).

Le nombre de clients

Les clients ayant une puissance souscrite < ou = à 36 kVA augmentent sur la concession en 2013 (+4 809 clients), de même que les clients ayant une puissance souscrite > à 36 kVA (+84 clients). A contrario, le nombre de clients raccordés en HTA poursuit sa baisse en 2013 (-12 clients).

Evolution des clients raccordés au réseau public d'électricité

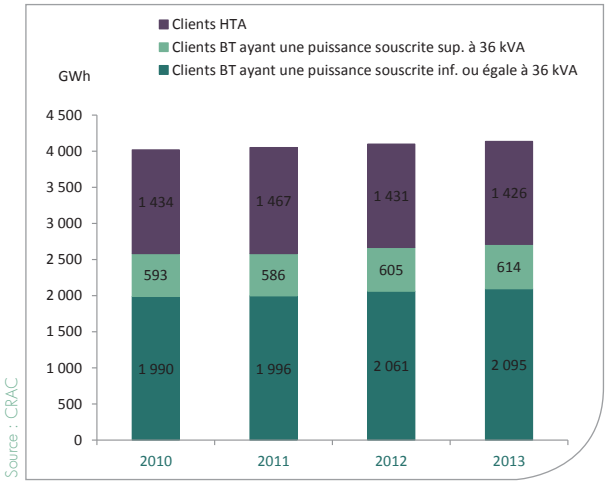


Source : CRAC

Les quantités d'électricité acheminées

La quantité d'énergie acheminée est en hausse entre 2012 et 2013 (+ 0,9%).

Evolution des quantités d'énergie acheminée

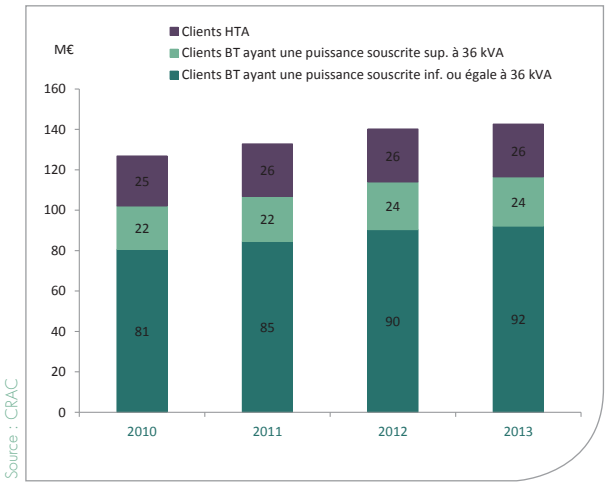


Source : CRAC

Les recettes et coûts d'acheminement

Entre 2012 et 2013, les recettes d'acheminement sont en légère hausse de 1,7%.

Evolution des recettes d'acheminement



Source : CRAC

2 Raccordements réalisés par le distributeur

Depuis 2012, le concessionnaire fournit le détail des raccordements des consommateurs par puissance et par type de raccordement (individuel ou collectif). Il fait aussi la distinction entre les raccordements sans adaptation du réseau et ceux ayant nécessité une adaptation du réseau c'est-à-dire une extension du réseau d'électricité ayant impacté le domaine public. Le SIGERLy tient à rappeler que les communes concernées assument la part extension en domaine public des raccordements avec adaptation du réseau, à hauteur de 60%. Les 40% restant étant financé par ERDF via le TURPE (rémunération du distributeur).

Au global, le nombre de raccordements de consommateurs a diminué entre 2012 et 2013 (-4%). Pourtant, le nombre de clients du distributeur a augmenté cette année. Cet écart pourrait s'expliquer par le décalage entre les dates de raccordements des logements et les dates d'emménagement des habitants, en particulier sur les raccordements collectifs.

Cette tendance s'observait également en 2012. Ce décalage pourrait s'expliquer aussi par les emménagements/déménagements successifs de clients dans des logements déjà raccordés.

Une hausse non négligeable des raccordements de puissance comprise entre 36 kVA et 250 kVA a été constatée en 2013, témoignant du dynamisme du secteur de la construction de grands ensembles immobiliers portés par des promoteurs privés (immeubles de bureaux ou lotissements).

Après 3 années consécutives de baisse, notamment une chute entre 2010 et 2011, les raccordements de producteurs repartent à la hausse en 2013. A voir si la tendance se confirme en 2014.

Les nouveaux raccordements de consommateurs et de producteurs

	2010	2011	2012	2013	Variation 12-13 (%)
Nombre de raccordements neufs BT de puissance <ou = à 36 kVA **sans adaptation du réseau**	887	1086	1009	956	-5,30
Nombre de raccordements neufs BT de puissance <ou = à 36 kVA **avec adaptation du réseau**)	NC	NC	323	283	-12,40
Nombre de raccordements neufs BT de puissance comprise entre 36 kVA et 250 kVA	NC	NC	96	134	39,60
Nombre de raccordement neuf HTA	NC	NC	18	15	-16,70
Nombre de raccordements producteurs (avec et sans adaptation du réseau)	837	299	116	128	10,30
Total	1724	1385	1562	1516	-2,90

Source : CRAC

2. La satisfaction des clients du distributeur

1 Le taux de satisfaction à l'égard du distributeur

Les indicateurs de satisfaction des clients particuliers et des professionnels ayant souscrit une puissance supérieure à 36 kVA ou HTA progressent en 2013. De manière inverse, celui des clients professionnels ayant souscrit une puissance inférieure ou égale à 36 kVA et celui des entreprises raccordées en HTA avec un contrat CARD diminuent en 2013. L'autorité concédante attache une grande importance au maintien d'un niveau de satisfaction élevé et demande au distributeur la communication du taux de satisfaction des collectivités territoriales à la maille de la concession et à la maille nationale, données qui ne sont plus transmises depuis 2010.

		2010	2011	2012	2013
Taux de satisfaction des clients particuliers	Département	88,2%	90,2%	89,4%	90,6%
Taux de satisfaction des clients professionnels (Puissance inférieure ou égale à 36 kVA)	Département	88,1%	87,3%	90,5%	90,1%
Taux de satisfaction des clients professionnels (Puissance > à 36 kVA ou HTA)	Rhône-Alpes Bourgogne	89,4%	80,3%	82,3%	85,6%
Taux de satisfaction des entreprises raccordées en HTA avec un contrat CARD	Rhône-Alpes Bourgogne	89,1%	91,7%	88,2%	84,9%
Taux de satisfaction des collectivités territoriales	Concession	NC	NC	NC	NC
	Nationale	NC	NC	NC	NC

Source : CRAC

2 Les réclamations

Le nombre de réclamations sur la concession

	2009	2010	2011	2012	2013
Concession	NC	NC	2 623	3 922	3 769

Source : CRAC

Sur le périmètre de la concession 3 769 réclamations ont été enregistrées en 2013 contre 3 922 en 2012 soit une baisse de 3,9%. La relève/facturation et la qualité de fourniture demeurent les 2 thématiques les plus importantes des réclamations avec respectivement 50,7% et 25,6% du total des réclamations.

Dans son courrier de réponse au rapport de contrôle 2012, le distributeur indique qu'il n'a pas « mené d'analyse approfondie permettant de définir la part de chacune des causes dans l'augmentation du nombre de réclamations » entre 2011 et 2012.

Le taux de réponse aux réclamations sous 30 jours

	2009	2010	2011	2012	2013
Rhone-Alpes Bourgogne	98,5%	97,9%	98,4%	95,3%	95,6%
Concession	NC	NC	96,1%	93,2%	94,3%

Source : CRAC

A la maille Rhône-Alpes Bourgogne, après une diminution importante (-3,1%) en 2012, le taux de réponse aux réclamations sous 30 jours augmente légèrement (+0,3%) en 2013 pour atteindre 95,6%, toujours un niveau inférieur aux années 2009, 2010 et 2011.

Ce constat se confirme aussi à la maille de la concession avec une hausse (+1,1%) par rapport à 2012.

Le SIGERLy demande au distributeur d'être plus réactif sur les réponses aux réclamations dans les 30 jours.

Dans son courrier de réponse au rapport de contrôle 2012, le distributeur précise qu'une « *organisation adaptée* » a été mise en place. « *Le niveau d'exigence sur cet item augmente, puisque la commission de Régulation de l'Energie a fixé, comme critère de la régulation incitative, le seuil de 85% pour les réponses sous 15 jours à partir de 2014 (à l'exception des réponses pour les questions concernant la qualité de fourniture)* ».

Mission de contrôle du 17/07/2014

Le SIGERLy a réalisé un contrôle sur place le 17 juillet 2014, dans les locaux de la direction territoriale Lyon Métropole d'ERDF et a pu examiner un échantillon de 40 réclamations.

Nos conclusions sont les suivantes :

Le distributeur ERDF a su mettre en place une organisation du traitement des réclamations qui fonctionne. Elle permet aux clients de présenter leurs réclamations à leur interlocuteur habituel ou à un service dédié : la cellule « *Ecoute client* ». Elle permet aussi de respecter les délais de traitement sur lesquelles le distributeur s'est engagé. L'organisation du distributeur ERDF assure, notamment grâce à un système informatique de gestion des échanges, l'enregistrement des réclamations et le suivi de leur traitement. La démarche « *hommes en bleu* », la mise en place d'un numéro unique pour les clients particuliers et le formulaire de réclamation en ligne sur le site Internet d'ERDF ont permis de faciliter la prise de contact avec le distributeur. Enfin l'envoi quasi systématique d'une lettre d'attente et la mention des voies de recours sur les courriers de réponse permettent de garantir l'information et l'accès de la clientèle au système de traitement des réclamations.

Cette organisation du traitement des réclamations peut encore être améliorée.

:: ERDF adresse quasi systématiquement une lettre d'attente au client qui a fait une réclamation. Au-delà, il est important de tenir informé le client du déroulement du traitement de sa réclamation, en particulier lorsque des difficultés surviennent. Dans ce cas, les délais sur lesquels ERDF s'est engagé (30 jours calendaires en 2013 et désormais 15) sont plus difficiles à tenir.

:: Il parait indispensable qu'ERDF applique le même niveau d'exigences avec ses prestataires qu'avec ses propres agents s'agissant du respect des plages de rendez-vous lors de la relève des compteurs et de l'information préalable des clients sur les dates et horaires de passage. Sachant que la thématique « *relève et facturation* » représente sur la concession 51% des réclamations totales, le SIGERLy s'interroge sur les actions correctrices mises en œuvre par ERDF. Il est urgent que le distributeur engage une démarche qualité fiable avec ses prestataires.

:: Le distributeur doit veiller à signer nominativement toutes les lettres de réponse, en particulier les lettres types du service relève et à mentionner les voies de recours sur tous les courriers de réponse, y compris les courriers favorables à la requête du client.

:: ERDF doit également veiller à améliorer le suivi de l'achèvement des chantiers de voirie suite à raccordement afin de réduire les délais parfois excessifs (6 mois voire 3 ans après le raccordement). De même le distributeur devrait être plus exigeant à l'égard des entreprises prestataires sur la qualité des travaux réalisés.

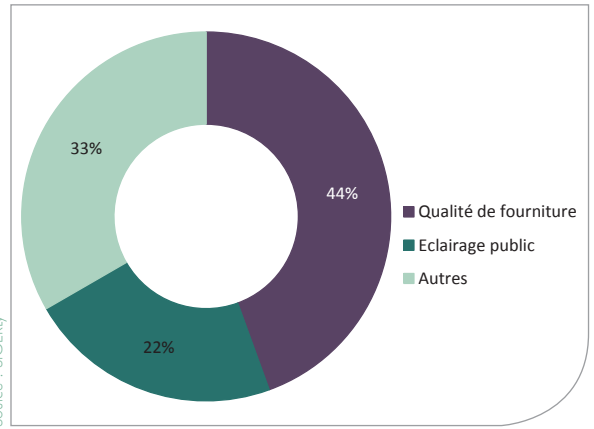
:: Enfin, le distributeur doit davantage prendre en compte les manquements ou mauvaises pratiques identifiés à travers le traitement des réclamations. A ce titre, nous préconisons la mise en place d'un suivi des causes des réclamations et d'en effectuer une restitution aux services métiers concernés afin d'élaborer des actions correctrices communes.

Les réclamations reçues par le SIGERLy

Le SIGERLy a pris en charge 9 réclamations au cours de l'année 2013 à la demande des communes, des clients ou des services internes du syndicat.

La qualité de la fourniture d'électricité constitue l'enjeu prépondérant pour le syndicat, avec près de la moitié des réclamations.

Répartition des réclamations selon leurs thématiques



Source : SIGERLy

Bilan de la partie CLIENTS du distributeur /..

Le distributeur fournit désormais le détail des raccordements des consommateurs réalisés dans l'année.

Le nombre de réclamations écrites auprès du distributeur ERDF diminue en 2013 à la maille de la concession et son taux de réponse sous 30 jours aux réclamations s'améliore en parallèle.

Les indicateurs de satisfaction des clients particuliers et des professionnels ayant souscrit une puissance supérieure à 36 kVA ou HTA à l'égard du distributeur progressent en 2013.

Le taux de satisfaction des collectivités territoriales à l'égard du distributeur ERDF n'est plus transmis depuis 2010.

L'autorité concédante demande que le distributeur veille à la cohérence de ses données clientèles avec celles du fournisseur pour les clients aux TRV.

Le SIGERLy demande au distributeur ERDF la communication du taux de satisfaction des collectivités territoriales, à la maille de la concession et à la maille nationale.

Le SIGERLy sollicite la mise en œuvre par le distributeur, des recommandations formulées dans le rapport final issu de la mission de contrôle sur place du 17/07/2014.

3. Les clients aux tarifs réglementés de vente (TRV) du fournisseur EDF

1 Caractéristiques de la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente

Le nombre de clients aux tarifs bleus (puissance souscrite < ou = à 36 kVA) diminue en 2013 (-124 abonnés) alors que l'électricité consommée augmente de 6,1 GWh, permettant de maintenir les recettes du fournisseur à 178,1 M€ pour les tarifs bleus, en hausse par rapport à 2012. Le coût de l'énergie augmente en 2013 de 6,46%. La part des recettes du fournisseur liée à l'acheminement s'établit à 78,5 millions d'euros en 2013. Le coût de l'acheminement augmente pour atteindre 43,5 € du MWh, tiré par la hausse du TURPE.

La baisse du nombre d'abonnés au tarif bleu peut s'expliquer par une baisse de l'activité économique chez les clients professionnels et, de manière générale, par un attrait des clients pour les offres de marché, notamment depuis que de nombreux fournisseurs proposent des abonnements biénergie.

Tarifs bleus	2010	2011	2012	2013
Nb contrats	340 334	342 718	342 718	342 594
Energie (GWh)	1 881	1 843	1 797,7	1803,8
Recettes (M€)	168,1	171,4	166,8	178,1
Coût énergie (€/MWh)	89,4	93	92,8	98,7
Acheminement (M€)	71,9	NC	NC	78,5
Coût acheminement (€/MWh)	38,2	NC	NC	43,5
Part acheminement dans recettes totales (%)	42,8	NC	NC	44,1

Source : données complémentaires du fournisseur

Le nombre de clients aux tarifs jaunes (puissance souscrite > à 36 kVA et < à 250 kVA) augmente en 2013 (+75 abonnés). L'énergie et les recettes suivent la même tendance pour les tarifs jaune. Le coût de l'énergie augmente légèrement en 2013 de 0,8%. La part des recettes liée à l'acheminement s'établit à 20,4 millions d'euros. Ainsi le coût de l'acheminement augmente pour atteindre 38,4 € du MWh.

Tarifs jaunes	2010	2011	2012	2013
Nb contrats	4 033	4 129	4 213	4 288
Energie (GWh)	506,0	494,6	520,6	531,8
Recettes (M€)	47,0	48,4	48,2	49,6
Coût énergie (€/MWh)	92,9	97,9	92,5	93,3
Acheminement (M€)	18,3	NC	NC	20,4
Coût acheminement (€/MWh)	36,2	NC	NC	38,4
Part acheminement dans recettes totales (%)	38,9	NC	NC	41,2

Source : données complémentaires du fournisseur

Le nombre de clients aux tarifs verts (puissance souscrite > à 250 kVA) diminue en 2013 (-17 abonnés). L'énergie consommée a augmenté légèrement de 1,7 GWh. Les recettes du fournisseur diminuent sur ce type de tarif, de même que le coût de l'énergie qui chute de près de 5%. La part des recettes liée à l'acheminement diminue également ainsi que le coût de l'acheminement qui s'établit à 18,9€ du MWh en 2013.

Depuis 2010, le fournisseur EDF n'est plus en mesure de nous transmettre la part acheminement de ses recettes totales à la maille de la concession. Selon le fournisseur, l'acheminement n'est pas comptabilisé par leurs applications facturières, il est comptabilisé en tant que charges à un niveau national et selon la segmentation du distributeur ERDF et non par TRV.

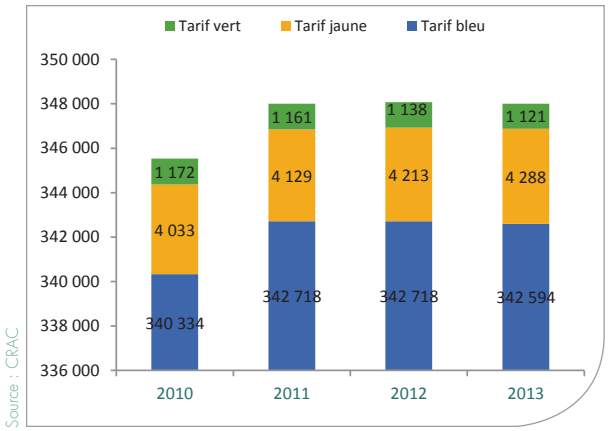
Néanmoins, le fournisseur nous a transmis la part nationale en % du TURPE dans les TRV. Ceci nous permet d'estimer au niveau de la concession les recettes d'acheminement par tarif.

Tarifs verts	2010	2011	2012	2013
Nb contrats	1 172	1 161	1 138	1 121
Energie (GWh)	975,0	974,6	970,2	971,9
Recettes (M€)	66,8	73,1	70,0	66,6
Coût énergie (€/MWh)	68,5	75,0	72,1	68,5
Acheminement (M€)	19,1	NC	NC	18,4
Coût acheminement (€/MWh)	19,6	NC	NC	18,9
Part acheminement dans recettes totales (%)	28,6	NC	NC	27,6

Source : données complémentaires du fournisseur

Le nombre de clients aux TRV

Evolution des contrats aux tarifs réglementés



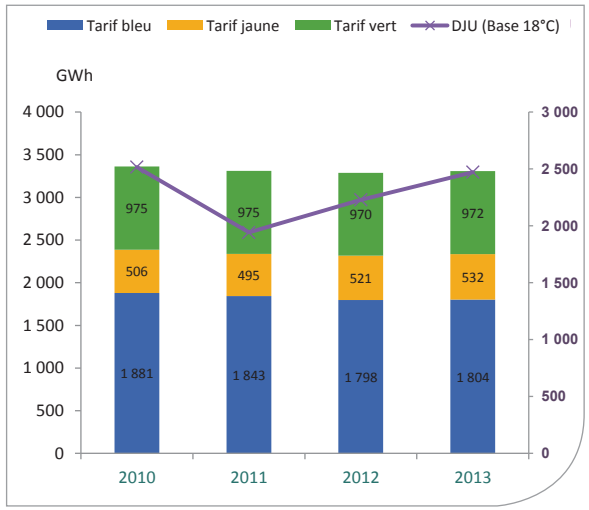
Source : CRAC

Le nombre de clients « tarif bleu » baisse légèrement par rapport à 2012. L'année 2013 montre toutefois une stabilisation du nombre de clients aux TRV.

La quantité d'électricité fournie aux TRV

L'année 2013 présente au global une légère hausse de la consommation d'énergie électrique des clients aux tarifs réglementés du territoire de la concession (+0,58% entre 2012 et 2013).

Evolution de l'énergie consommée des clients aux tarifs réglementés



Source : CRAC

Même si nous avons pu l'estimer, la part des recettes liées à l'acheminement n'apparait plus par tarif. EDF justifie l'absence de ces données par le fait qu'aucun système d'information n'est capable de fournir les données d'acheminement à la maille de la concession et par tarif. Quant au distributeur, il avance qu'il ne connait plus la segmentation par TRV.

En conséquence, l'autorité concédante n'est pas en possession de données précises permettant de calculer le coût de l'acheminement pour les clients aux TRV et les clients en offres de marché.

◢ Les clients en offres de marché

La baisse du nombre d'abonnés au tarif bleu et la hausse des clients ayant souscrit une puissance inférieure à 36 kVA en 2013, témoignent de l'attrait des clients BT pour les offres de marché proposées par les fournisseurs historiques et alternatifs.

En faisant la différence entre le nombre de clients ayant souscrit une puissance < ou = à 36 kVA (chiffre d'ERDF) et le nombre de clients au tarif bleu (chiffre d'EDF), on obtient 55 067 clients en offres de marché en 2013.

Mais comme le confirme le fournisseur dans son document de contrôle, « *la couleur du tarif n'augure en rien de la puissance souscrite par le client : il y a des verts BT, des bleus supérieurs à 36 kVA et des jaunes < à 36 kVA. Il n'est donc pas possible d'établir une correspondance entre découpage TURPE et tarifaire* ».

En effet, la différence entre les clients raccordés en HTA (chiffre ERDF) et le nombre de client au tarif vert (chiffre EDF), donne toujours un résultat négatif (-138 clients en offre de de marché).

Comme les années précédentes, les données clientèles manquent de fiabilité et l'autorité concédante sollicite une méthodologie fiable pour confronter les données clientèles du distributeur et du fournisseur.

2 Les installations de production

Installations de production d'énergie	2010	2011	2012	2013
d'origine photovoltaïque	1 500	1 876	1 973	2105
d'origine éolienne	1	0	0	0
d'origine hydraulique	3	6	5	5
autres (biomasse, biogaz, cogénération…)	22	19	15	16
Total	1526	1901	1993	2126

Source : CRAC

Le nombre de producteurs d'énergies renouvelables augmente en 2013, avec une hausse de 6,7%, toujours tirée par la filière photovoltaïque, conformément à la tendance à la hausse du nombre de raccordement des producteurs côté distributeur.

4. Les services rendus aux clients par le fournisseur historique

1 Souscription et facturation des contrats au tarif bleu

◢ Souscription d'un contrat de fourniture au tarif bleu

Le nombre de mise en service (MES) augmente de 5,89% en 2013, tiré par les MES sur les points de livraison (PDL) existants (mutations de logements), qui progressent de 12,62% en 2013.

A contrario, le nombre de MES sur branchements neufs de clients au tarif bleu a diminué de 13% en 2013. Même si nous ne disposons pas de cette donnée pour les autres TRV et les clients en offres de marché, la baisse est cohérente avec la baisse du nombre de raccordements neufs réalisés par ERDF en 2013.

L'alimentation en libre-service (ALS) correspond à la période entre la résiliation d'un contrat de fourniture et la souscription d'un nouveau contrat, période au cours de laquelle le distributeur maintient pendant 1 mois l'alimentation électrique du PDL afin de faciliter les mutations. Au-delà de ce délai, l'alimentation électrique du PDL est coupée.

Ainsi, le nombre de nouveaux contrats au tarif bleu sans interruption de fourniture (mise en service sans déplacement du distributeur suite à un réabonnement sur le PDL) reste stable en 2013.

En 2013, 36,67% des MES sur PDL existants ont nécessité le déplacement du distributeur ERDF contre 28,6% en 2012.

	Nb de MES (branchements neufs)	Nb de MES (branchements existants)	Dont nb d'accès en libre-service (ALS)
2010	NC	32 302	20 107
2011	4 562	39 162	18 609
2012	4 307	33 425	23 864
2013	3 746	37 643	23 838
Variation 12-13	-13,03%	12,62%	-0,11%

Source : données complémentaires du fournisseur

◢ Les factures des clients au tarif bleu

Le nombre de clients prélevés automatiquement et le nombre de clients mensualisés poursuivent leur augmentation en 2013.

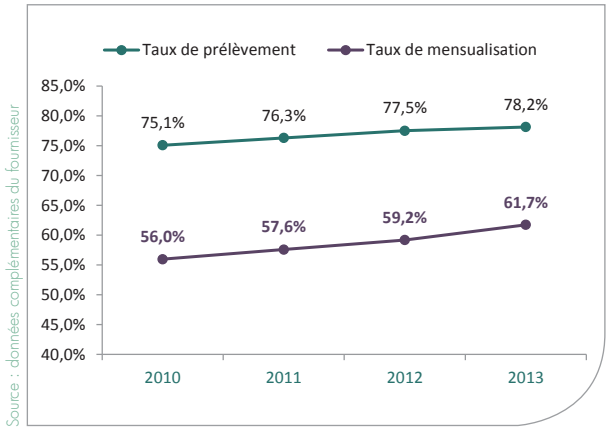
	2010	2011	2012	2013	Variation 12-13
Nb de contrats au tarif bleu (résidentiels et non résidentiels)	308 810	313 225	305 363	303 274	-0,68%
Dont nb de contrats prélevés	231 863	239 017	236 717	237 016	0,13%
Dont nb de contrats mensualisés	172 828	180 396	180 757	187 222	3,58%
Taux de prélèvement	75,08%	76,31%	77,52%	78,15%	
Taux de mensualisation	55,97%	57,59%	59,19%	61,73%	
Nb de factures (résidentiels)	1 005 582	960 585	779 991	912 808	17,03%
Dont arrêtées sur la base d'un auto-relevé	23 547	25 362	31 724	47 329	49,19%

Source : Données complémentaires du fournisseur

Le taux de clients au tarif bleu prélevés automatiquement (78,15%) est supérieur au taux de clients au tarif bleu mensualisés (61,73%), mais ce dernier augmente plus vite.

Le nombre de factures augmente de 17% en 2013 mettant fin à la tendance baissière constatée depuis 2010, cette hausse peut être corrélée à celle du taux de mensualisation des clients. Le taux de factures arrêtées sur la base d'un auto-relevé poursuit son augmentation pour atteindre 5,18% en 2013 (contre 4,07% en 2012).

Evolution du taux de prélèvement automatique et du taux de mensualisation



EDF n'a pas transmis le nombre de redressements de factures réalisés au cours d'une année. Ce serait pourtant un bon indicateur de la qualité des relèves effectuées par le distributeur ERDF. Le fournisseur EDF renvoie vers le distributeur pour l'obtention de cette donnée. Le SIGERLy ne manquera pas de la lui réclamer en sachant d'avance, que le distributeur renverra, à son tour, vers le fournisseur car c'est lui qui est compétent en matière de facturation.

Le conseil tarifaire et le relevé confiance

Nombre de conseils tarifaires (maille concession)				
2010	2011	2012	2013	Variation12-13
43 299	40 947	42 869	47 623	11%

Source : CRAC

Entre 2012 et 2013, le nombre de contrats résidentiels ayant bénéficié d'un conseil tarifaire augmente de 11%. Cette donnée n'a pas été transmise par le fournisseur pour les contrats non résidentiels.

Le conseil tarifaire est un engagement d'EDF vis-à-vis des clients résidentiels : il est gratuit, réalisé à la demande du client et proposé systématiquement pour toute nouvelle souscription d'un contrat de fourniture. En fonction des équipements des clients, de leurs habitudes de consommation et du niveau de confort qu'ils souhaitent, EDF les oriente vers le tarif le plus adapté. Si le conseil tarifaire est un service gratuit, le coût du recalibrage de puissance, prestation réalisée par le distributeur ERDF, est élevé et donc dissuasif, en particulier pour les usagers en situation de précarité énergétique, et ce, malgré les économies générées à plus long terme.

Un service équivalent existe pour les clients professionnels, mais les données correspondantes n'ont pas été transmises par le fournisseur.

Le service « relevé confiance » permet à EDF d'établir les 4 factures intermédiaires des clients non mensualisés à partir des index relevés par eux puis transmis au fournisseur. Deux fois par an, le relevé est assuré par le distributeur ERDF.

Le fournisseur EDF ne nous a pas transmis le nombre de clients ayant souscrit à ce service gratuit sur l'année 2013, ni le nombre total de clients en bénéficiant sur la concession.

2 Actions en faveur des personnes en situation de précarité énergétique

Selon, l'INSEE, un ménage est considéré en situation de précarité énergétique dès lors qu'il consacre plus de 10% de son revenu à l'énergie. 3,8 millions de ménages seraient dans cette situation en France (chiffre de 2008). Le fournisseur EDF est un acteur de la prévention et de la lutte contre la précarité énergétique grâce au versement

d'aides au paiement des factures : contribution au fond de solidarité logement versé par les départements et application du tarif dit de première nécessité, mais aussi grâce à l'accompagnement des clients les plus démunis.

Evolution de la participation d'EDF au FSL

	2010	2011	2012	2013
Nombre de bénéficiaires Fonds de solidarité logement (FSL)	2 681	2 507	2 486	2 415
Montants versés par EDF au FSL du département (€)	515 000	525 000	560 000	560 000

Source : CRAC et données complémentaires du fournisseur

Le nombre de bénéficiaires du FSL continue de diminuer en 2013, confirmant la tendance depuis 2008. L'octroi des aides est déterminé par le Conseil Général. Les conditions d'attribution ainsi que les modalités de fonctionnement du dispositif sont fixées par chaque département dans un règlement intérieur. L'aide n'est pas systématique. Elle est décidée au regard des critères définis par le règlement intérieur du FSL. L'attribution des aides du FSL tient compte notamment des ressources des ménages sur la base d'un quotient familial, mais aussi de l'évaluation sociale de la situation des personnes.

En 2013 la contribution du fournisseur EDF au FSL s'est stabilisée après plusieurs années de hausse. Cette participation est couverte par la contribution au service public de l'électricité (CSPE).

Evolution du nombre de bénéficiaires du TPN

	2010	2011	2012	2013
Nombre de bénéficiaires TPN sur la concession	8 272	7 984	14 328	20 425
Nombre de contrats TPN souscrits	NC	NC	9 693	9 892
Nombre de contrats résiliés	NC	NC	2 884	4 387

Source : CRAC et données complémentaires du fournisseur

Même si la loi Brottes du 15 avril 2013 et son décret d'application du 15 novembre 2013 prévoit que le TPN est une activité désormais exercée en dehors du cadre de la concession et ouverte à la concurrence (tous les fournisseurs d'énergie doivent désormais proposer des tarifs sociaux de l'énergie), le législateur a explicitement maintenu le contrôle des collectivités concédantes sur la mise en œuvre des tarifs sociaux au niveau local.

Le tarif de première nécessité (TPN) a été mis en place par le décret du 8 avril 2004. Il bénéficie aux personnes physiques titulaires d'un contrat de fourniture d'électricité :

- dont les revenus leur donnent droit à la couverture maladie universelle complémentaire (CMUC) ou à l'aide au paiement d'une assurance complémentaire de santé (ACS). Soit 893€/mois pour une personne seule ;
- ou dont le revenu fiscal de référence annuel est inférieur à 2 175 € par part fiscale.

Depuis un décret de mars 2012, l'attribution du TPN est automatique. La liste des bénéficiaires potentiels est communiquée par les organismes d'assurance maladie, en leur qualité de gestionnaires de la CMUC et de l'ACS et par l'administration fiscale, le tarif étant attribué par tous les fournisseurs d'électricité depuis la loi du 15 avril 2013 et son décret d'application de novembre 2013. Le TPN est attribué pour une durée d'un an. Un délai supplémentaire de 6 mois est accordé aux bénéficiaires le temps de faire reconduire leurs droits à la CMUC par les organismes d'assurance maladie. Le TPN consiste en une déduction forfaitaire annuelle imputée sur la facture individuelle prorata temporis et qui varie de 71 à 140 € en fonction de la puissance souscrite et du nombre de personnes dans le foyer.

En 2013 sur la concession SIGERLy, 20 425 bénéficiaires du TPN sont dénombrés, c'est 42,5% de plus qu'en 2012. Cette hausse s'explique essentiellement par l'élargissement des bénéficiaires du TPN aux personnes éligibles à l'ACS qui a entraîné un relèvement du plafond du TPN de près de 35%. Pourtant, le nombre de contrats TPN souscrits n'a augmenté que de 2% entre 2012 et 2013. Ce chiffre prend en compte non seulement les nouveaux abonnés au TPN mais aussi les anciens abonnés renouvelés. Cet écart peut s'expliquer en partie par le temps nécessaire à la mise en œuvre informatique du croisement des fichiers entre les différents organismes. Les refus express des clients TPN étant très limités, ils ne peuvent pas expliquer un tel écart.

Par ailleurs, le nombre de contrats TPN résiliés a été multiplié par presque 2, ceci s'explique par le fonctionnement normal de ces contrats qui sont résiliés automatiquement au bout de 18 mois puis renouvelés.

3 Résiliations et coupures pour impayés

En 2013, le nombre de contrats au tarif bleu résiliés augmentent de 4,54%, venant confirmer la tendance à la baisse du nombre de clients au tarif bleu sur la concession. Seulement 1,3% de ces résiliations sont à l'initiative du fournisseur à la suite d'une coupure pour impayés de factures.

La procédure d'impayés mise en place par le fournisseur est favorable aux clients qui ne seront effectivement coupés qu'au-delà d'un certain seuil de dette et qu'après une durée minimum de 44 jours après la date limite de paiement de la facture. Au cours de cette période, le client est averti à 2 reprises par courrier (lettre de relance et lettre de relance valant mise en demeure) et à 2 reprises par téléphone. Des délais sont également nécessaires à la réalisation de l'interruption d'alimentation côté distributeur. Par ailleurs, le fournisseur ne demande jamais de coupure ferme au distributeur ERDF lors de son premier déplacement chez le client. Des précautions sont prises tout au long de la procédure afin de protéger les clients en situation de précarité énergétique qui bénéficient de délais supplémentaires et d'un suivi renforcé. Par ailleurs, plus aucun client ne peut être coupé pour impayés du 1er novembre au 15 mars, trêve hivernale oblige.

	2010	2011	2012	2013	Variation 12-13
Nb de contrats au tarif bleu résiliés	**NC**	**47 659**	**42 600**	**44 536**	**4,54%**
A l'initiative du client	22 535	47 363	42 186	43 965	4,22%
A l'initiative du fournisseur	NC	296	414	571	37,92%

Source : données complémentaires du fournisseur

En 2013, le nombre de lettre unique de relance (ou première lettre de relance) poursuit son augmentation (+4,48% par rapport à 2012) :

	2010	2011	2012	2013	Variation 12-13
Coupures demandées par EDF à ERDF	**4 713**	**5 109**	**4 433**	**2 292**	**-48,30%**
Dont coupures effectives	1 357	1 308	1 348	1 567	16,25%
Nb de lettres uniques de relance envoyées	111 931	90 535	154 550	161 469	4,48%

Source : données complémentaires du fournisseur

En 2013, le nombre de coupures demandées au distributeur par EDF a quasiment diminué de moitié, pourtant, le nombre de coupures effectives a nettement augmenté (+ 16,25%). Même si le fournisseur prend davantage de précaution dans le traitement des coupures pour impayés, le contexte économique et social tendu se confirme.

36,4% de ces coupures effectives se sont suivies d'une résiliation définitive du contrat de fourniture d'électricité, c'est plus qu'en 2012.

4 Taux de satisfaction à l'égard du fournisseur historique pour les clients aux TRV

Type de clients	Maille	2010	2011	2012	2013
Particuliers	Rhône-Alpes Auvergne	84,2%	84,7%	89,3%	90,6%
	National	NC	85,9%	88,5%	NC
Clients professionnels	Rhône-Alpes Auvergne	82,5%	85,6%	87,4%	NC
	National	NC	86,9%	89%	NC
Entreprises	Rhône-Alpes Auvergne	73%	NC	NC	NC
	National	73%	74,2%	77%	77,0%
Collectivités territoriales	Rhône-Alpes Auvergne	82%	82%	80%	83,0%

Source : CRAC

En 2013 et à la maille de la région Rhône-Alpes Auvergne, les taux de satisfaction pour la fourniture aux TRV augmentent pour les clients particuliers et les collectivités territoriales. Le taux de satisfaction national des clients « *entreprises* » est resté stable.

A noter que le taux de satisfaction national et à la maille de la concession pour les clients professionnels n'est plus fourni. Le taux de satisfaction national des clients particuliers n'a pas été fourni cette année. Il n'est ainsi plus possible de situer notre concession par rapport aux autres ni pour les clients particuliers ni pour les clients professionnels.

Par ailleurs, le taux de satisfaction des entreprises n'est pas fourni à la maille de la région Rhône-Alpes Auvergne. Dans son courrier de réponse au rapport de contrôle 2012, le fournisseur précise qu'afin de « *garantir la pertinence de l'échantillon et donc la fiabilité des résultats, le taux de satisfaction des entreprises est mesuré au niveau national. La production de cet indicateur à une maille plus fine reviendrait*

à analyser les résultats de satisfaction sur une population de clients plus faible, non représentative, et conduirait à produire des résultats erronés avec un niveau d'incertitude important. Par ailleurs, une forte proportion d'entreprises interrogées pour l'enquête de satisfaction a des sites répartis sur le territoire national et non pas régional ».

Même si les taux de satisfaction sont élevés sur la concession, le SIGERLy constate en 2013 une nette baisse des données transmises, rendant difficile le suivi.

5 Réclamations

Nb total de réclamations écrites des clients particuliers

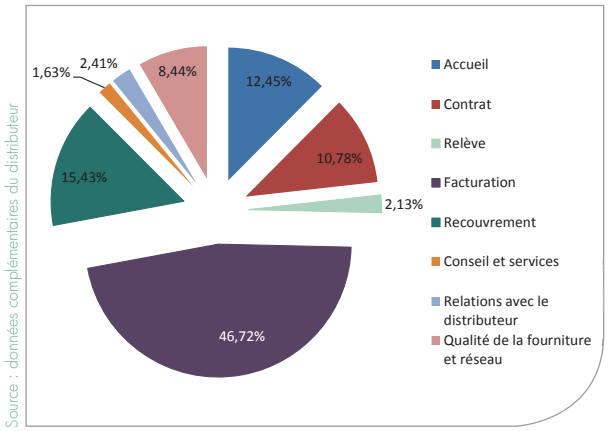
2010	2011	2012	2013	Variation 12-13
Rhône-Alpes Auvergne				
20 035	21 114	33 962	33 295	-2%
Concession				
NC	NC	NC	2 819	

Source : CRAC

En 2013, le nombre de réclamations écrites de clients particuliers en région Rhône-Alpes-Auvergne a diminué de 2% par rapport à 2012. Depuis 2012, les réclamations ont nettement progressé en volume. Le fournisseur confirme cette hausse qu'il explique par « *le niveau d'exigence global des clients qui continue de s'accroître rapidement et d'autre part par la crise économique qui génère une forte augmentation des réclamations concernant les factures et les paiement. Par ailleurs, depuis fin 2011, une meilleure caractérisation des réclamations écrites a été mise en place* ».

Les données réclamations à la maille concession ont été fournies pour le contrôle de l'exercice 2013. Ainsi, 2819 réclamations écrites ont été traitées en 2013 par le fournisseur à la maille de la concession SIGERLy. 185 instances d'appel ont également été traitées en 2013. Ces dernières sont des réclamations de premier niveau qui ont fait l'objet d'un recours de la part du client soit auprès du service consommateurs du fournisseur soit auprès du médiateur national de l'énergie ou encore du médiateur d'EDF (instance interne à l'entreprise).

Répartition des réclamations par motif sur la concession en 2013



Le volume important de réclamations classées en catégorie « *accueil* » s'explique par un dysfonctionnement des outils informatiques. Entre octobre et décembre 2013, toutes les réclamations ont été classées dans cette catégorie.

La facturation représente près de la moitié des réclamations sur la concession du SIGERLy (46,72%). Ces réclamations ont notamment pour objet la contestation d'estimatifs de consommations ou de consommations réelles, la lisibilité ou la clarté de la facture, la mensualisation, ou encore la facturation de frais supplémentaires (de la part du fournisseur ou du distributeur).

Le motif recouvrement représente 15,43% des réclamations. Relatives aux impayés, ces réclamations ont pour causes principales les modes de paiement, les courriers de relance, les relances par appels téléphoniques automatiques et les délais d'attente pour les remboursements. C'est la seconde thématique de réclamation sur la concession.

Le motif « *relations avec le distributeur* » regroupe désormais les réclamations relatives aux interventions techniques du distributeur (délais et qualité de la réalisation, absence du technicien lors du rendez-vous) et aux raccordements.

6 Mission de contrôle du 04/09/2014

Le 4 septembre 2014, le SIGERLy a réalisé un contrôle sur place dans les locaux d'EDF commerce à Lyon portant sur 3 thématiques. L'examen d'un échantillon de 15 réclamations, de 10 dossiers au tarif de première nécessité et de 10 dossiers coupures pour impayés.

Nos conclusions sont les suivantes :

:: S'agissant des réclamations, une procédure de traitement des réclamations claire, accessible aux clients et respectée par les services clients et consommateurs a été mise en place. De manière générale, le fournisseur EDF respecte son engagement de répondre systématiquement aux réclamations dans un délai de 30 jours calendaires. L'outil informatique « Système

de gestion des échanges » (SGE) permet de tracer de manière fiable les échanges avec le distributeur ERDF.

Néanmoins, les réclamations des clients professionnels ne sont pas prises en compte dans l'indicateur de suivi des réclamations à la maille concession. Un écart de 204 réclamations entre les 2 fichiers réclamations de l'année 2013 transmis par le fournisseur EDF respectivement le 31/12/2013 et le 01/06/2014 a été constaté. L'accès au formulaire de réclamation en ligne, très encadré, peut être perçu comme contraignant par le client qui ne peut pas formuler librement sa réclamation. Si les délais de réponse sont respectés, les délais de clôture des réclamations sont parfois longs du fait des relances/retours/recours sur une même réclamation.

Le SIGERLy a constaté un dysfonctionnement au moment du transfert informatique QE vers SIMM sur 2 réclamations de l'échantillon.

Par ailleurs, le SIGERLy recommande davantage de vigilance lors de l'établissement des factures basées sur des estimatifs de consommations et des index réels afin d'éviter les régularisations trop importantes à la charge des clients. Une meilleure information des clients sur les changements HP/HC paraît utile, par exemple en multipliant les envois de courriers, voire en utilisant des canaux de communication complémentaires. Le SIGERLy recommande vivement au fournisseur EDF de faire figurer sur l'ensemble de ses courriers de réponse aux réclamations, en plus des voies de recours internes à EDF, les voies de recours classiques devant les tribunaux. Enfin, le SIGERLy demande au fournisseur EDF de rester vigilant sur les modalités de souscription des contrats de fourniture afin de garantir la sécurité juridique des contrats.

:: S'agissant du traitement des dossiers TPN, le nombre de clients bénéficiant de ce tarif a beaucoup augmenté entre 2011 et 2013 suite aux lois et décrets élargissant son champ d'application, en particulier le décret de mars 2012 prévoyant son attribution automatique et le décret du 15 novembre 2013 prévoyant son élargissement aux ayants droit à l'assurance complémentaire santé. Un travail important et de qualité est mené auprès des clients en situation de précarité énergétique grâce à des contacts réguliers avec les travailleurs sociaux du département.

Néanmoins, les modalités d'attribution du TPN aux résidants des résidences sociales ne sont pas connues du fournisseur. De manière générale, le fournisseur n'a pas de visibilité sur la situation des clients au TPN et son action est limitée à un traitement informatique : souscription, renouvellement et résiliation du contrat.

:: S'agissant du traitement des clients en situation de coupures pour impayés, le SIGERLy a constaté la mise en place d'une procédure de traitement intégralement tracée par les outils informatiques SIMM et SGE et globalement favorable aux clients. En effet, des précautions sont prises tout au long de la procédure afin de protéger les clients les plus démunis.

Néanmoins, les rappels téléphoniques de l'automate peuvent être mal perçus par les clients, or l'article 8-4 des conditions générales de vente de l'électricité aux tarifs réglementés prévoit uniquement une relance par courrier. Le fournisseur EDF précise qu'il n'est pas en capacité de fournir aux autorités organisatrices de la distribution d'électricité des statistiques sur les impayés, arguant de la complexité et des volumes liés à cette procédure.

Le SIGERLy demande la transmission du nombre de factures de plus de 30 jours impayées au 31décmbre ainsi que leur montant correspondant à la maille de la concession, du taux d'interruption de fourniture à la demande du fournisseur dont l'issue est le paiement de sa dette par le client, du taux d'interruption de fourniture à la demande du fournisseur dont l'issue est la résiliation du contrat.

BILAN de la partie CLIENT du fournisseur /..

☺ Le nombre de réclamations écrites auprès du fournisseur EDF diminuent en 2013 à la maille de la région Rhône-Alpes Auvergne.

☺ Les réclamations écrites auprès du fournisseur EDF ainsi que les instances d'appel ont été transmises à la maille concession dans le cadre du contrôle 2013.

☺ Le nombre de coupures demandées par EDF au distributeur a diminué de moitié en 2013.

☹ Le nombre de conseils tarifaires pour les clients professionnels (« Watt Pro ») n'est pas fourni, ni le nombre de clients ayant souscrit au « relevé confiance ».

☹ Le taux de satisfaction des clients professionnels à l'égard du fournisseur n'est plus fourni à la maille de la région Rhône-Alpes Auvergne depuis 2013.

Le nombre de contrats TPN souscrits dans l'année auprès d'EDF augmente moins vite que le nombre de bénéficiaires identifiés sur la concession.

L'autorité concédante demande au fournisseur EDF, la transmission du taux de satisfaction des clients professionnels à la maille nationale et à la maille de la région Rhône-Alpes Auvergne.

La transmission du taux de satisfaction des clients particuliers à la maille nationale et du taux de satisfaction des clients entreprises à la maille de la région Rhône-Alpes Auvergne.

L'autorité concédante demande au fournisseur EDF, des explications complémentaires sur l'écart entre le nombre de bénéficiaires du TPN et le nombre de contrats TPN souscrits sur la concession.

L'autorité concédante demande que le fournisseur veille à la cohérence de ses données clientèles avec celles du distributeur pour les clients aux TRV.

Le SIGERLy demande au distributeur ou au fournisseur de lui transmettre le nombre de redressements de factures réalisés au cours d'une année.

Le SIGERLy demande au fournisseur la mise en œuvre des recommandations formulées dans le rapport final suite à la mission de contrôle du 04/09/2014.

IV. QUALITÉ

La qualité de fourniture est un enjeu fondamental pour l'autorité concédante et son distributeur. Elle s'apprécie à partir de deux critères : la tenue de tension et la continuité de fourniture.

Des évolutions importantes ont été introduites par le décret et son arrêté d'application datés du 24 décembre 2007, modifié par l'arrêté du 18 février 2010. Cet arrêté a été modifié par l'arrêté du 7 janvier 2013. Ces textes en vigueur redéfinissent la tension et la continuité d'alimentation.

Conformément aux dispositions de l'article 3 de l'arrêté du 24 décembre 2007, le distributeur utilise une méthode générale type d'analyse globale de la tenue de tension sur les réseaux de distribution dont il est exploitant. L'inscription de cette méthode à titre provisoire dans l'arrêté du 24 décembre 2007 doit être prolongée jusqu'au 31 décembre 2013 dans l'attente de l'évaluation complète de la profession.

En vue de cette évaluation, un séminaire a été organisé par ERDF, sous l'égide de l'Etat, au premier semestre 2012, réunissant la FNCCR, plusieurs AODE dont le SIGERLy et les gestionnaires du réseau de distribution (ERDF et les ELD). Il a permis de constater que la méthode GDO (Gestion des Ouvrages) n'était pas suffisante pour rendre compte de la tenue globale de la tension à l'échelle d'un département, au sens de la réglementation.

Ainsi, la recherche conjointe d'une méthode commune a été privilégiée à la réévaluation complète de la méthode GDO. A l'issue d'une année d'échanges (de septembre 2012 à septembre 2013), la FNCCR et ERDF ont ainsi conçu une nouvelle méthode d'évaluation de la tenue globale de tension sur les réseaux publics de distribution d'électricité. Cette dernière a été présentée aux services de l'Etat comme pouvant être reconnue en tant que « *méthode générale type d'évaluation de la tenue globale de la tension sur les réseaux publics de distribution d'électricité communément admise par la profession* » au sens du décret précité.

1. La tenue de tension

Depuis le décret du 24 décembre 2007 et ses arrêtés d'application du 24 décembre 2007, du 18 février 2010 et du 7 janvier 2013, la plage de variation admise est de plus ou moins 10% par rapport à la tension nominale, soit une tension admissible comprise entre 207 et 253 volts en basse tension et entre 360 et 440 volts en moyenne tension.

Un utilisateur est réputé mal alimenté lorsqu'au moins une mesure met en évidence une tension efficace, moyennée sur 10 minutes, hors de la plage de tension nominale de + ou – 10%.

Un dysfonctionnement est également réputé constaté en un point du réseau lorsque le gradient de tension dépasse 2%.

C'est le distributeur qui évalue le % d'utilisateurs mal alimentés. La consolidation de l'évaluation de la tenue globale de tension est constituée de 2 volets :

- le volet a : % de clients brut mal alimentés ;
- le volet b : % de clients mal alimentés dans le département ;

Le niveau de qualité du réseau public de distribution d'électricité est réputé non respecté lorsque la consolidation fait ressortir pour les volets a et b, un % d'utilisateurs mal alimentés excédant 3%.

	Tenue de tension			
	2010	2011	2012	2013
Taux de CMA	0,12	0,2	0,1	0,1

Source : CRAC

Selon le concessionnaire, le taux de client mal alimenté (CMA) se stabilise en 2013 à 0,10%. Sans tenir compte de la règle d'arrondi, en rapportant le nombre de CMA au nombre de clients BT de la concession, le taux CMA obtenu est de 0,06%, en baisse par rapport à 2012.

La nouvelle méthode d'évaluation de la tenue globale de tension élaborée par le distributeur et la FNCCR se compose de 2 volets :

une évaluation statistique qui est issue de l'outil traditionnel GDO-SIG et qui détermine le % de CMA (cf. ci-dessus) et une analyse locale qui prend en compte 4 facteurs d'influence :

- les chutes de tension sur les réseaux HTA c'est-à-dire la part des postes HTA/BT en chute de tension HTA supérieure à 5% ;
- les prises des transformateurs c'est-à-dire la part de transformateurs HTA/BT dont la prise optimisée est à 5%, dite haute (cas où l'écart peut être important entre le terrain et le plan de tension optimisé) ;
- les résidences secondaires c'est-à-dire l'écart de recensement entre les donnée INSEE et les données du distributeur ;
- les réclamations c'est-à-dire le nombre de réclamations avérées et non identifiées par l'outil GDO-SIG relatives à la tenue de tension.

Ces 4 facteurs d'influence sont pondérés, respectivement 70% pour l'évaluation statistique, 10% pour les postes HTA/BT en chute de tension supérieure à 5%, 10% pour les prises de transformateurs, 5% pour les résidences secondaires et 5% pour les réclamations, afin de déterminer un indice local.

Dès lors que cet indice est supérieur à 8, un programme d'amélioration de la tenue de tension doit être déployé sur le territoire par le distributeur.

L'indice local sur le département du Rhône est de 1,5, largement en dessous du seuil. Cette nouvelle méthode d'évaluation représente donc un intérêt très limité pour le SIGERLy, qui ne pourra pas bénéficier d'un tel programme d'amélioration.

A noter que cet indice local n'est pas disponible à la maille de la concession du SIGERLy. Pourtant le distributeur s'est engagé à transmettre la valorisation des facteurs d'influence au périmètre de la concession dès lors que cette dernière représente au moins la moitié de la population desservie par ERDF dans le département.

1 Les départs et postes HTA/BT en contrainte de tension

	Taux de départs BT en contrainte de tension >10%	Taux de départs HTA en contrainte de tension >5%
2010	0	2
2011	0,2	1,2
2012	0,1	0,8
2013	0,1	0,1

Source : CRAC

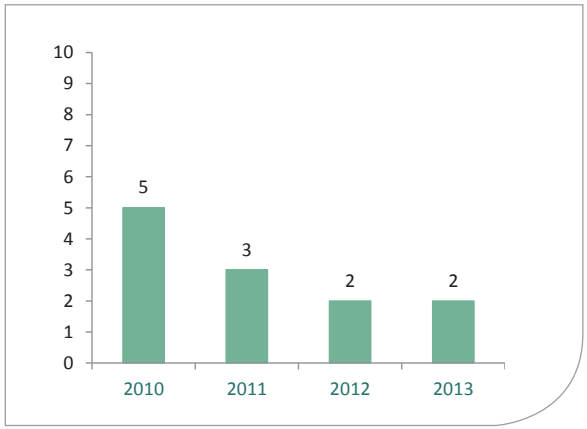
Le taux de départs HTA en contrainte de tension supérieure à 5% s'est amélioré pour s'établir à 0,1%.

La contrainte de tension correspond à la chute de tension admissible en tout point du réseau de distribution publique d'électricité : > 10% en basse tension et 5% en moyenne tension (HTA).

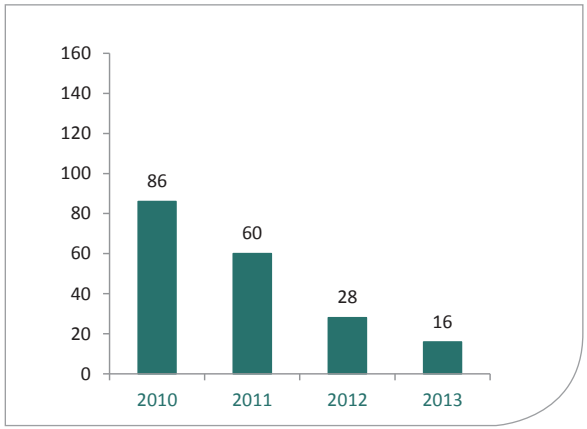
- Un départ BT est en contrainte de tension lorsqu'il comporte au moins un usager pour lequel le niveau de tension à son point de livraison est en dehors de la plage de variation admise de la tension nominale (+/- 10%).
- Un départ HTA est en contrainte de tension lorsqu'il comporte au moins un usager ou un poste HTA/BT pour lequel la chute de tension est supérieure à 5% de sa tension contractuelle.

En 2013, le nombre de départs HTA en chute de tension supérieure à 5% se stabilise alors que le nombre de postes associés poursuit sa baisse.

Evolution des départs HTA en chute de tension > 5%



Evolution des postes en chute de tension, en fonction des départs HTA en chute de tension



Source : données complémentaires du distributeur

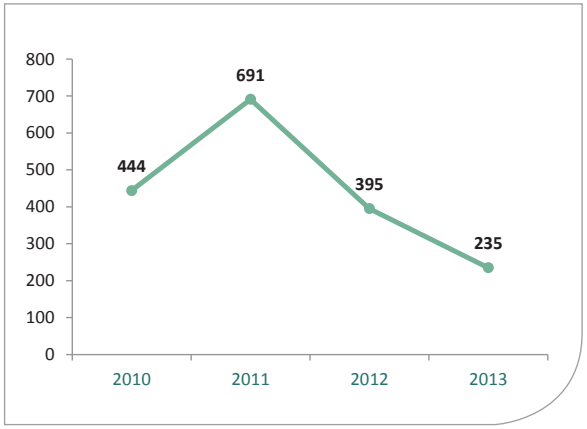
En 2013, les 2 départs Saint-Anin (poste source BELLE ETOILE) et Seyssu (poste source ESTRESSIN) sont de nouveau en chute de tension supérieure à 5%.

2 Les clients mal alimentés au regard de la tenue de tension

Le nombre de clients mal alimentés

En 2013, le nombre de clients mal alimentés continue de diminuer avec une baisse de près de 41% par rapport à 2012.

Evolution du nombre de clients mal alimentés au regard de la tenue de tension



Source : CRAC

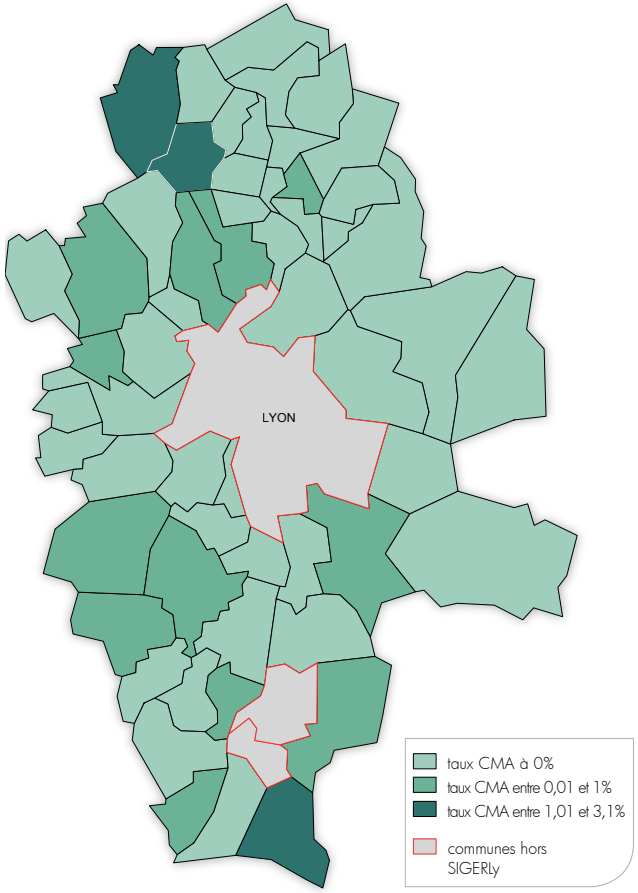
Le taux de clients mal alimentés par commune

Le taux de client mal alimenté pour la concession s'établit à 0,06% (contre 0,10% en 2012). Cette diminution s'explique par une baisse du taux de client mal alimenté sur les communes dites urbaines qui passe de 0,10% à 0,05%. En 2013, Communay demeure la seule commune urbaine dont le taux de clients mal alimentés est supérieur à 3%.

Même si une baisse s'est amorcée depuis 2012, avec un taux de clients mal alimentés passant de 3,70% à 3,01%, l'autorité concédante restera attentive à son évolution.

La commune de Feyzin est passée en dessous des 1% de CMA en 2013.

Pour les 2 communes rurales de la concession, cet indicateur se détériore : le taux de client mal alimenté était de 0,94% en 2012, il remonte à 1,67% en 2013.



-↑- Taux de clients mal alimentés par commune en 2013

Sur Chasselay, le taux de clients mal alimentés remonte en 2013, au-delà du niveau atteint en 2011. Il est passé de 1,29% en 2012 à 1,91% en 2013, et ce, malgré des travaux réalisés en 2011 sur le départ HTA « Germai » de la commune (poste source Genay). Le constat est le même sur la commune de Poleymieux où le taux de CMA a bondi à 1,05% en 2013, alors que cette commune avait un indicateur satisfaisant jusqu'en 2012.

2. La continuité d'alimentation

Le concessionnaire mesure la continuité d'alimentation grâce à plusieurs indicateurs :

- Le nombre ou taux de CMA au regard de la continuité d'alimentation : 3 critères définis par le décret qualité ;
- Le critère B : c'est-à-dire le temps moyen de coupure par usager, que ce soit pour des travaux ou des incidents sur le réseau. La coupure peut intervenir sur les réseaux BT et HTA, mais également sur le réseau de transport ou les postes sources ;
- Les caractéristiques des coupures (nombre, causes, sièges...).

1 Le respect des 3 critères du décret « qualité »

Les 3 critères du décret qualité

Au titre du décret, la continuité d'alimentation est vérifiée à partir de trois critères :

- le nombre de coupures longues (supérieures à 3 minutes) ;
- le nombre de coupures brèves (comprises entre 1 seconde et trois minutes) ;
- la durée cumulée de coupure.

Un client est dit mal alimenté au titre de la continuité d'alimentation s'il subit plus de 6 coupures longues ou plus de 35 coupures brèves par an ou plus de 13 heures de durée cumulée annuelle. Ainsi, est réputé mal alimenté tout utilisateur pour lequel l'un au moins des 3 critères est dépassé.

C'est le distributeur qui évalue le % d'utilisateurs mal alimentés. La consolidation de l'évaluation de la continuité globale est constituée des 2 volets suivants :

- le volet a : pourcentage de clients brut mal alimentés ;
- le volet b : pourcentage de clients mal alimentés dans le département ;

Le niveau de qualité du réseau public de distribution d'électricité est réputé non respecté lorsque la consolidation fait ressortir pour les volets a et b, un % d'utilisateurs mal alimentés excédant 5%.

		2009	2010	2011	2012	2013
Nb de clients ayant subi plus de	6 coupures longues	2 976	1 173	34	0	1
	Taux (%)	0,8	0,3	0	0	0
	35 coupures brèves	0	0	0	0	0
	Taux (%)	0	0	0	0	0
	13h de coupures	13	388	252	185	365
	Taux (%)	0	0,1	0,1	0	0
	Total	2 989	1 561	286	185	366
	Taux (%)	0,8	0,4	0,1	0	0

Source : données complémentaires du distributeur

Conformément au décret qualité, le distributeur ERDF a adressé officiellement au SIGERLy l'évaluation de la qualité de l'électricité pour la concession qui détermine le nombre de clients mal alimentés au sens du décret qualité, c'est-à-dire : le nombre de clients BT (sont exclus les clients HTA), coupés sur incident (sont exclus les coupures pour travaux) d'origine HTA (sont exclus les origines BT et amont).

Selon le courrier du distributeur, reçu le 13 mai 2014, le nombre de clients mal alimentés de la concession, s'élève à 324 en 2013 pour les 402 048 clients BT de la concession, en hausse par rapport à 2012 (164 CMA au regard des critères du décret qualité en 2012).

A noter que selon les données de contrôle transmises par le distributeur, le nombre de clients mal alimentés s'élève à 366 en 2013, même si l'écart est faible, le chiffre n'est pas cohérent, comme en 2012 (186 au lieu de 164).

Les critères complémentaires du contrat de concession

L'article 13 de l'annexe 1 du cahier des charges de la concession SIGERLy a fixé des objectifs en matière de continuité d'alimentation plus ambitieux que le décret qualité.

D'abord, sur incident ayant pour siège le réseau HTA ou amont et hors évènement exceptionnel, aucun client BT ne doit subir par an :

- plus de 70 coupures très brèves ;
- plus de 30 coupures brèves ;
- plus de 6 coupures longues ;
- plus de 3h cumulées de coupures (par départ HTA) ;

consécutives diminue. Le nombre de clients ayant subi plus de 6 heures de coupures cumulées diminue fortement avec 3 060 clients coupés de moins en 2013.

L'autorité concédante ne remet pas en cause le fait que la concession soit plutôt mieux dotée que d'autres en termes de continuité de l'alimentation électrique, cependant, le SIGERLy souhaite connaître les raisons de la nette amélioration en 2013 mais

		2010	2011	2012	2013	Variation (%) 12-13
Nb de clients ayant subi plus de	6 coupures longues	1 432	233	18	58	222
	30 coupures brèves	0	0	0	0	0
	70 coupures très brèves	0	0	0	0	0
	3h de coupures	24 040	23 023	17 596	16 522	-6
	6h de coupures	7 758	4 454	6 377	3 317	-48

Source : CRAC et données complémentaires du distributeur

Le nombre de clients ayant subi plus de 6 coupures longues augmente avec +40 clients coupés entre 2012 et 2013. Dans son courrier de réponse au contrôle 2012, le distributeur juge pour sa part, que le niveau de la qualité est bon. Il considère que ce nombre, ramené au nombre de clients BT de la concession perd de son importance. Il prend l'exemple de la baisse du nombre d'usagers ayant subi plus de 6 coupures longues entre 2011 et 2012 : « *Ce nombre passe de 233 clients en 2011 (0,059% des clients de la concession) à 18 en 2012 (0,004% des clients de la concession). L'évolution, si elle parait significative en nombre, ne l'est plus lorsque l'on ramène en % de clients par rapport au nombre total de clients BT* ».

Le nombre de clients coupés plus de 3 heures aussi et surtout en 2012, du nombre d'usagers ayant subi plus de 6 coupures longues.

Ensuite, le concessionnaire s'est engagé à rechercher un temps moyen d'interruption BT pour travaux HTA et BT inférieur à 30 minutes.

Temps moyen global d'interruption BT pour travaux (mn)			
2010	2011	2012	2013
13,6	9,4	6,4	6,5

Source : CRAC

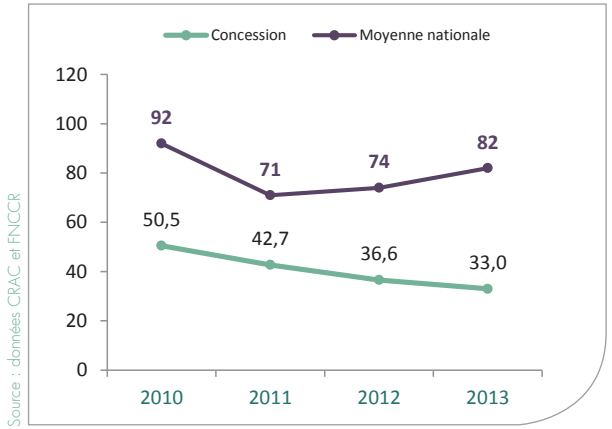
Le temps moyen global d'interruption BT pour travaux est de 6,5 minutes en 2013, plutôt stable par rapport à 2012 (6,4 minutes en 2012).

S'agissant de cet indicateur par commune, en 2013, il est supérieur à 30 minutes sur les 2 communes suivantes : Millery (45 minutes) et Rochetaillée-sur-Saône (1h et 6 minutes).

2 Le critère B global et son évolution

A la maille de la concession, le critère B continue de s'améliorer pour atteindre 33 minutes en 2013 (-3,6 minutes par rapport à 2012), c'est au-dessus de la moyenne nationale de 82 minutes (en nette hausse par rapport à 2012) et au-dessus de la moyenne des AOD urbaines qui s'établit à 40 minutes. En 2013, 4 évènements climatiques d'importance « *majeure* » ont engendré un temps de coupure de 40 minutes. Le SIGERLy n'a pas été touché par ces évènements exceptionnels qui ne pèsent que pour 2 minutes dans le critère B.

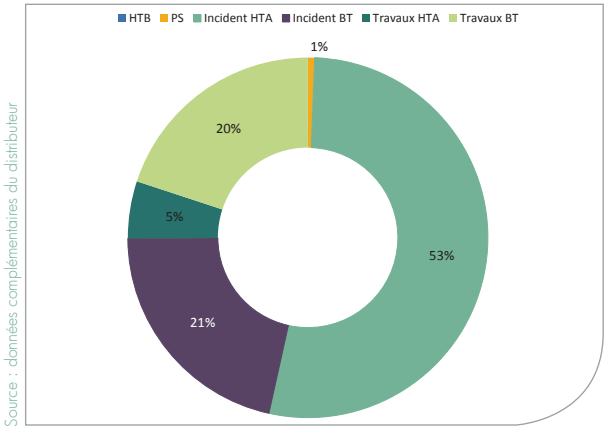
Evolution du critère B, toutes causes confondues (mn)



La composition du critère B évolue peu en 2013, les incidents sur le réseau HTA demeurent le composant principal du critère B global (à hauteur de 53% et de 74% si on tient compte aussi des incidents sur le réseau BT). A noter que la part des incidents sur les postes source dans le critère B est en baisse en 2013.

Les incidents sur les postes source ne contribuent plus qu'à hauteur de 1% au critère B global contre 11% en 2012.

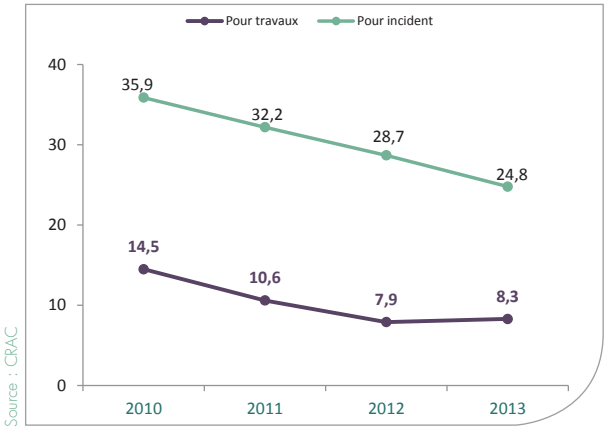
Composition du critère B en 2013



Evolution du critère B pour travaux et pour incident

Le graphique suivant permet de différencier, dans le critère B global, la part incidents et la part travaux.

Evolution du critère B pour travaux et incidents (mn)

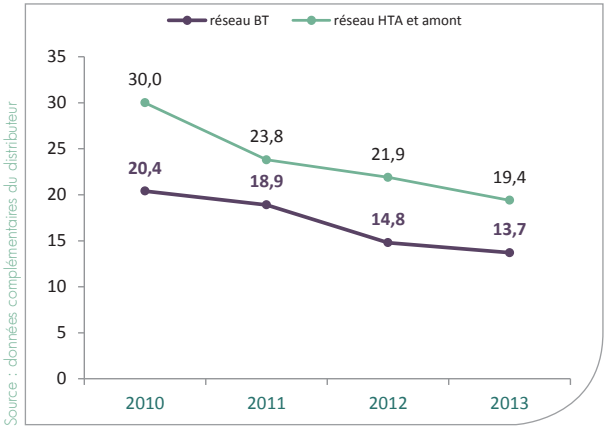


Le critère B incident baisse entre 2012 et 2013 (de -3,9 minutes) alors que le critère B travaux augmente de 0,4 minutes. La baisse du critère B global est donc tirée par la baisse du temps moyen de coupure lié à des incidents.

Evolution du critère B selon le type de réseau (pour travaux et incidents réseaux)

La baisse du critère B est constatée sur les 2 types de réseaux.

Critère B selon le type de réseau (mn)

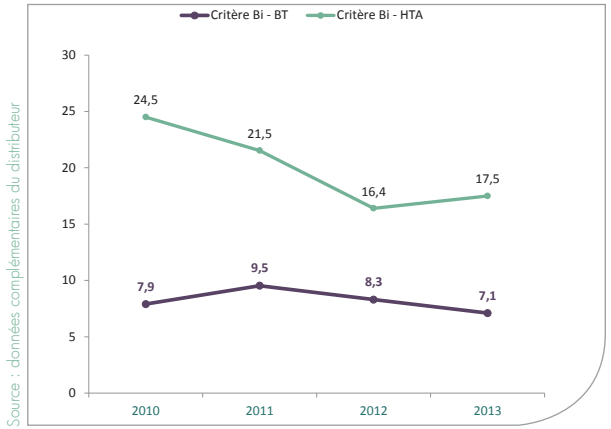


Sur le réseau HTA et amont comme sur le réseau BT, la baisse amorcée en 2011 se poursuit en 2013, à l'avantage du réseau HTA et amont avec - 2,5 min par rapport à 2012.

Zoom sur le critère B – incident (Bi)

Sur le réseau HTA, le critère B incident augmente en 2013 (+1,1 min) malgré une priorisation des investissements du distributeur sur ce type de réseau.

Evolution du critère B incident, sur le réseau HTA et BT (mn)

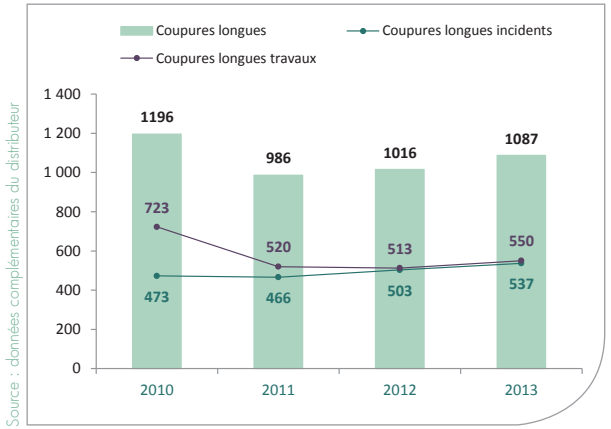


3 Les caractéristiques des coupures

Evolution du nombre de coupures longues

Les coupures longues sont les interruptions de fourniture d'électricité supérieures à 3 minutes.

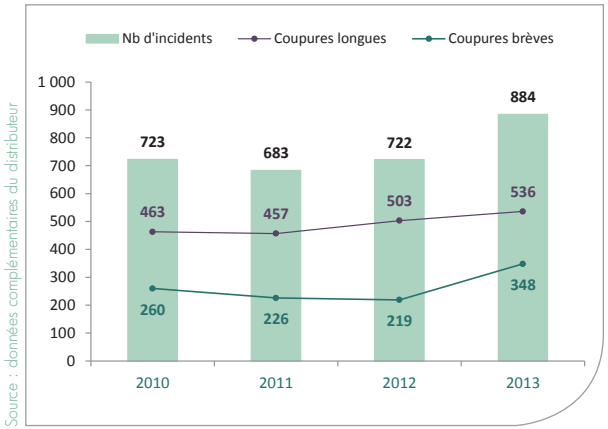
Evolution des coupures longues en fonction de leur nature (incident ou travaux)



En 2013, 1087 coupures sont dénombrées confirmant la tendance à la hausse amorcée en 2011.

Les coupures pour travaux repartent à la hausse en 2013 (+7,2%) de même que les coupures pour incidents. Ces dernières restent cependant à un niveau inférieur à celles des coupures pour travaux.

Evolution des incidents selon le type de coupures



Source : données complémentaires du distributeur

Les coupures pour incidents augmentent nettement en 2013 (+22,43%) tirées par les coupures brèves qui ont augmenté de près de 60% en 2013, mettant fin à la tendance baissière constatée depuis 2010.

En 2010, le distributeur ERDF et le SIGERLy avaient défini ensemble un seuil d'incidents basé sur le NiTi, au-delà duquel, le distributeur devait systématiquement informer le SIGERLy.

Dans son courrier de réponse au rapport de contrôle 2012, le distributeur indique que « *la mise en place d'une démarche systématique de remontées d'informations est complexe, car les systèmes d'information utilisés ne prévoient pas d'alertes systématiques de dépassement de seuil, notamment pour les coupures sur le réseau basse tension.* »

ERDF cherche « *à progresser pour une transmission encore plus régulière* ».

Le SIGERLy a constaté une transmission des coupures pour travaux plus régulière en 2013 mais toujours plus aléatoire pour les incidents. L'autorité concédante demande au distributeur de redéfinir en commun un seuil lui permettant d'assurer une communication plus régulière sur les coupures pour incidents.

Top 15 des départs HTA de la concession

Le « *Top 15* » des départs HTA est réalisé à la maille du département par le distributeur et non à la maille de chaque concession. Il permet de déterminer les 15 départs HTA les plus impactés au regard du nombre d'incidents et au regard du NiTi.

Après analyse des départs les plus impactés à partir du nombre d'incidents pour 2009, 2010, 2011 et 2012, le départ VAISE C31 est le plus affecté pour ces 4 années : 6 incidents en 2009, 8 en 2010, 5 en 2011 et 5 en 2012. Ce départ apparait à nouveau dans les données incidents 2013. Au regard du classement NiTi, ce départ a disparu en 2013, contrairement en 2012 où il était en première position.

L'autorité concédante constate que les travaux programmés sur le départ VAISE C31 en 2013 n'ont pas été réalisés. Ils sont planifiés entre mars et septembre 2015 suite aux derniers échanges entre ERDF et la commune de Tassin-la-Demi-Lune.

Le SIGERLy avait demandé au distributeur dans son précédent rapport d'étudier d'autres possibilités de passage afin de réaliser sans délais ces travaux. Dans le courrier de réponse au rapport de contrôle 2012, le distributeur précise que « *des passages dans des rues parallèles à celles où se situent le réseau existant auraient pu être envisagés, mais ces rues avaient aussi été refaites en même temps* ».

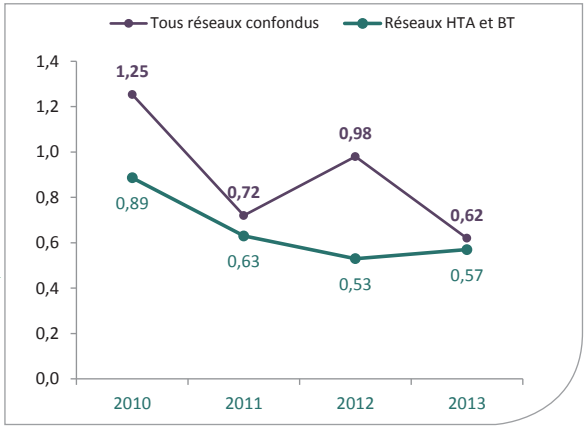
Au regard du NiTi et du nb d'incidents, les départs HTA a surveillé sont les suivants :

- BRINDA (poste source de Craponne)
- BONC51 (poste source de Bonneterre)
- ILEBAN (poste source Givors-Bans)
- LIMONE (poste source de Dardilly)
- PERC03 (poste source de Perrache)
- SABLA (poste source de Givors-Bans)

Fréquence des coupures longues

La fréquence des coupures longues mesure le nombre moyen de coupures perçu pas les usagers BT de la concession.

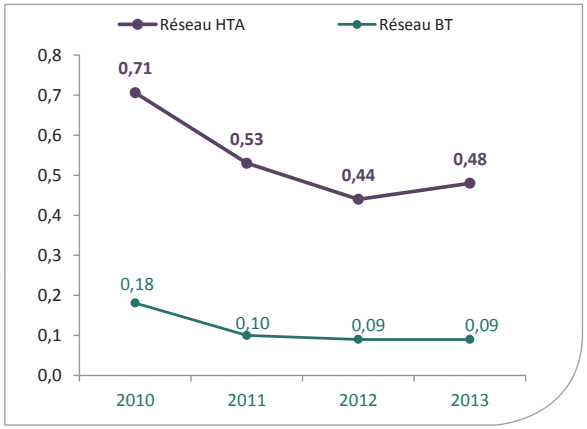
Evolution de la fréquence des coupures longues



Source : données complémentaires du distributeur

En 2013, la fréquence des coupures longues diminue fortement, notamment grâce à la baisse du nombre moyen de coupures perçu par usager BT sur les postes source qui était élevé en 2012 (0,44 en 2012 contre 0,05 en 2013). Cependant, sur le réseau BT et HTA uniquement, le nombre moyen de coupures longues perçu par usager BT augmente, mettant fin à la tendance baissière constatée depuis 2008.

Evolution de la fréquence des coupures longues selon le type de réseaux (HTA ou BT)



Source : données complémentaires du distributeur

C'est le réseau HTA qui est le plus impacté par la hausse de la fréquence des coupures longues, puisque le nombre moyen de coupures perçu par usager BT reste stable sur le réseau BT.

A partir de l'analyse des données de contrôle, et notamment à partir du calcul de la fréquence des coupures par commune sur le réseau BT (nombre d'usagers coupés de la concession rapportés au nombre d'usagers BT de la commune), 10 communes ont une fréquence de coupure supérieure à la moyenne du SIGERLy en 2012 et en 2013. Cet indicateur est à surveiller.

Communes	Fréquence coupures BT
Rochetaillée-sur-Saône	0,26
Collonges-au-Mont-d'Or	0,21
Chaponost	0,18
Sathonay-Village	0,15
Champagne-au-Mont-d'Or	0,15
Poleymieux-au-Mont-d'Or	0,14
Ecully	0,13
Fontaines-Saint-Martin	0,13
Venissieux	0,11
Bron	0,11
Moyenne 2012	0,10
Moyenne 2013	0,09

Source : données complémentaires du distributeur

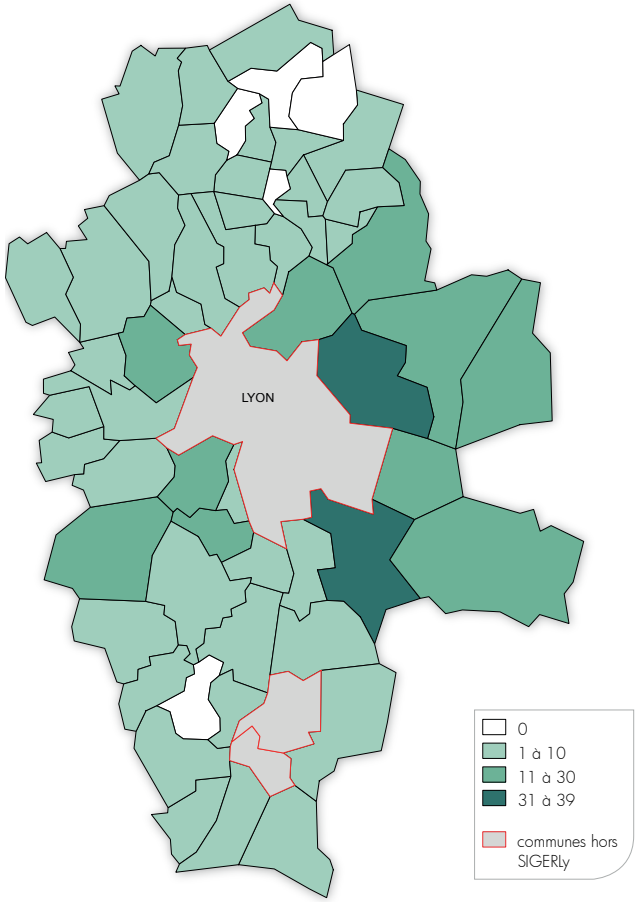
La situation sur la commune de Sathonay-Camp s'est nettement améliorée en 2013 après 4 années de fréquence de coupures BT nettement supérieure à la moyenne.

Sur le réseau HTA, en 2013, 56 départs connaissent une fréquence de coupure supérieure à 0,70, fréquence moyenne constatée au niveau de la concession. Le nombre moyen de coupures perçu par les clients BT est supérieur à 3,5 sur 4 départs :

- CHASSA (poste source de Millery)
- PERC03 (poste source de Perrache)
- RILC10 (poste source de Rilleux)
- VENC13 (poste source de Vénisseux)

Localisation des coupures pour incidents

En 2013, Villeurbanne et Vénissieux ont connu plus de 30 incidents. Le nombre d'incidents pour Villeurbanne est en hausse par rapport à 2012 avec 36 coupures en 2013 contre 33 en 2012. La situation pour Vénissieux continue de se détériorer avec 39 coupures en 2013 contre 34 en 2012. Cette analyse se confirme par l'étude de la fréquence des incidents sur la commune de Vénissieux. La fréquence des coupures BT pour incident s'est aggravée en 2013 où elle dépasse la moyenne de la concession (0,04) pour atteindre 0,09 Incidents perçus en 2013.



-↑- Nombre d'incidents sur le réseau BT en 2013

En revanche, Fleurieu-sur-Saône connait seulement 2 incidents sur son réseau mais la fréquence est la plus élevée sur le territoire de la concession : elle s'élève en 2013 à 0,34 pour une moyenne de la concession à 0,04. Même constat pour la commune de Cailloux-sur-Fontaines avec seulement 3 incidents mais avec en moyenne par habitant, 0,15 incidents perçus.

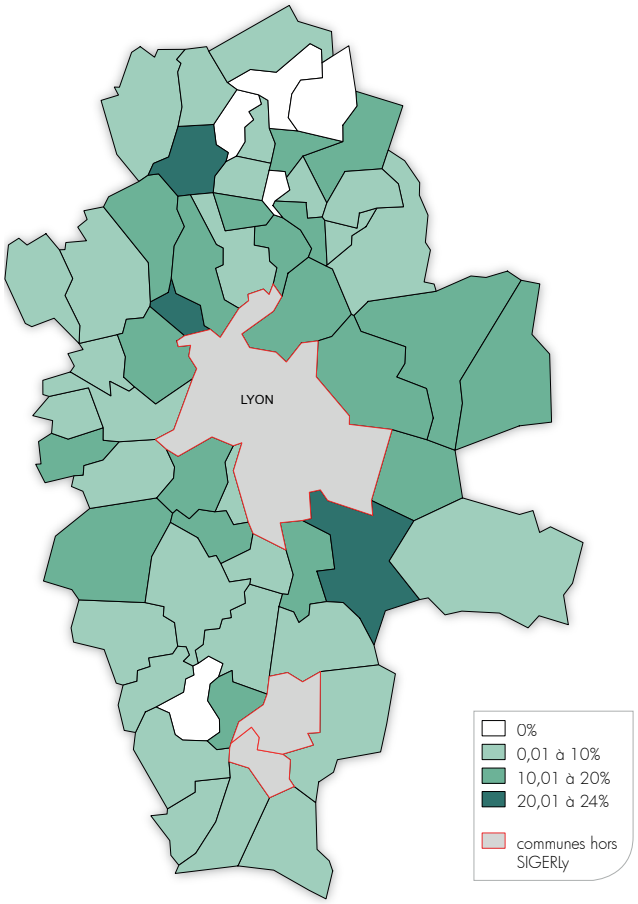
Taux d'incidents pour 100 km de réseau

	2010	2011	2012	2013
Taux d'incidents pour 100 km BT	**6,8**	**7,8**	**7,8**	**10,2**
↘ Dont réseau aérien	1,7	1,0	1,0	1,7
↘ Dont réseau souterrain	3	4,6	4,6	4,5
Taux d'incidents pour 100 km HTA	**9,9**	**7,7**	**7,7**	**6,8**
↘ Dont réseau aérien	0,8	0,5	0,5	1,4
↘ Dont réseau souterrain	6,7	5,2	5,2	4,3

Source : CRAC

Sur les réseaux HTA, le taux global d'incident pour 100 km de réseau continue de diminuer en 2013 (-0,4 point). Le taux d'incident sur le réseau HTA souterrain baisse aussi entre 2012 et 2013 (-0,9 point). A contrario, le taux d'incident sur le réseau HTA aérien augmente fortement sur la même période (+0,9 point). Cette hausse s'explique par des raisons climatiques. En effet, 8 incidents sur le réseau HTA aérien sont survenus le 24 et 25 décembre 2013, suite à des pluies abondantes accompagnées de fortes rafales de vent (jusqu'à 123 km/h).

Sur les réseaux BT le taux global continue d'augmenter. Il faut noter une augmentation de 0,7 point du taux d'incident sur le réseau BT aérien. Sur le réseau HTA aérien, le taux d'incidents augmente de 0,9 point.

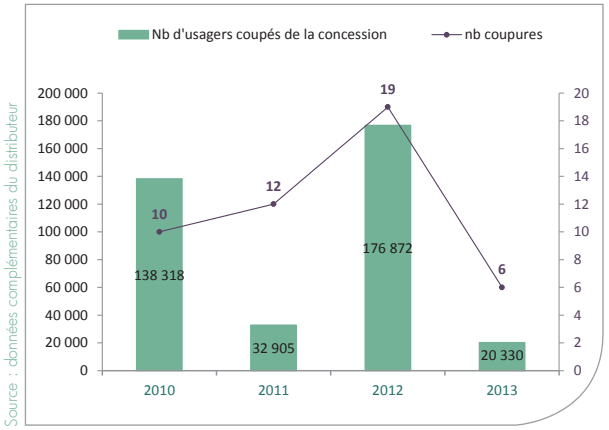


-↑- Taux d'incidents pour 100 km de réseau BT en 2013

En 2013, aucune commune ne connait un taux d'incident supérieur à 30%. Les communes de Vénissieux, Champagne-au-Mont-d'Or et Poleymieux-au-Mont-d'Or ont un taux d'incident au 100 km de réseau BT compris entre 20 et 30%. Le nombre de communes ayant un taux d'incident inférieur ou égal à 10% s'établit à 34, soit 3 communes de plus qu'en 2012.

Coupures sur le réseau amont

Evolution des coupures et des usagers coupés sur le réseau amont



Source : données complémentaires du distributeur

Le réseau amont englobe le domaine de puissance supérieure à la moyenne tension (HTA), c'est-à-dire les postes source (ou de transformation haute tension) et le réseau de transport.

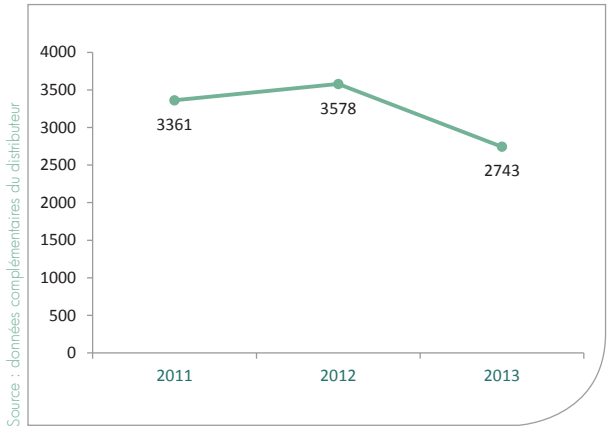
Le nombre de coupures sur le réseau amont diminue fortement en 2013 : seulement 6 coupures pour 20 330 usagers coupés. Le SIGERLy constate néanmoins qu'un incident survenu sur le transformateur du poste source de Vénissieux en août 2013, dont la cause n'est pas connue, a entrainé l'interruption de fourniture de plus de 18 000 clients de la concession.

A noter qu'en 2013, un incident sur le réseau de transport a entraîné l'interruption de fourniture de 718 clients BT sur le territoire de la concession.

Coupures sur les branchements

En 2013, les coupures sur branchement ont nettement diminué (-23%). Les 2 sièges principaux des incidents sur les branchements demeurent le coffret coupe circuit individuel et le disjoncteur avec respectivement 27% et 40% des incidents.

Evolution des coupures sur les branchements



Source : données complémentaires du distributeur

A noter qu'en 2013, les incidents sur branchements classés sans siège ne représentent plus que 3,4% de ces incidents contre 25% en 2012. Cette baisse est corrélée à la hausse des incidents sur branchement ayant pour siège le disjoncteur.

Incidents sur le réseau HTA

Les incidents sur le réseau HTA poursuivent leur baisse en 2013 pour atteindre 150 incidents (-5,6%).

:: Les sièges des incidents HTA

En 2013, les tendances se confirment au niveau de la répartition des sièges des incidents sur le réseau HTA.

En effet le réseau souterrain reste le siège principal (64% des incidents en 2013) devant le réseau aérien dont la part augmente à 21% contre 8% en 2012.

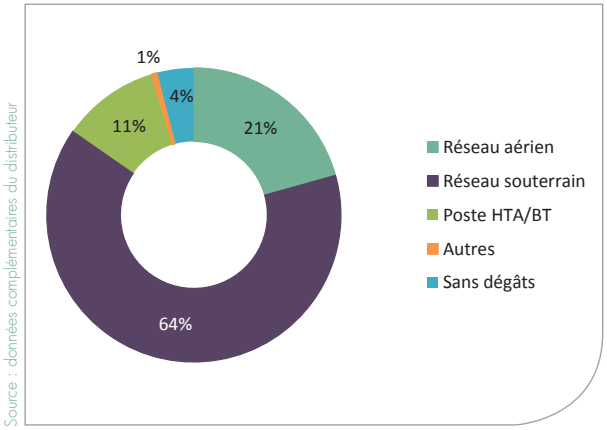
Les tendances sur les autres sièges restent stables.

Siège des incidents HTA	2010	2011	2012	2013
Réseau aérien	17	12	13	31
Réseau souterrain	150	116	110	96
Poste HTA/BT	36	29	16	16
Autres	0	5	5	1
Sans dégâts	14	6	15	6
Total	217	168	159	150

Source : données complémentaires du distributeur

:: Les causes des incidents HTA

Répartition des 150 incidents HTA en 2013 selon leurs sièges



Source : données complémentaires du distributeur

La défaillance du matériel comme cause des incidents HTA chute en 2013. En parallèle, le SIGERLy constate que l'usure explique désormais 55% des incidents sur le réseau HTA (contre seulement 4% en 2012).

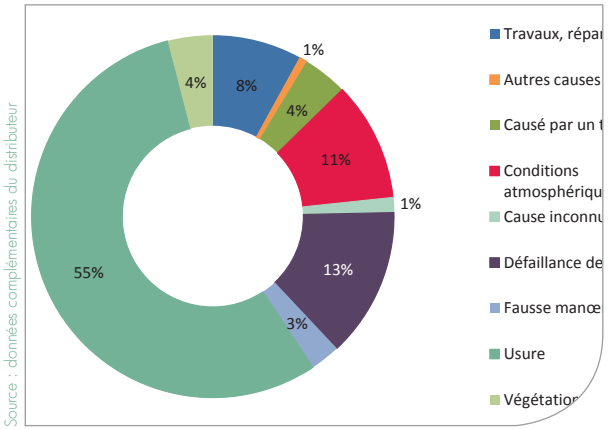
Cause des incidents HTA	2010	2011	2012	2013
Travaux, réparations	24	19	18	12
Autres causes	18	6	3	1
Causé par un tiers	6	4	3	6
Conditions atmosphériques	9	2	9	16
Cause inconnue	10	5	6	2
Défaillance de matériel	137	128	107	20
Fausse manœuvre	7	1	0	4
Usure	0	0	6	83
Végétation	6	3	7	6
Total	217	168	159	150

Source : données complémentaires du distributeur

Ces variations s'expliquent essentiellement par des inconstances dans la saisie des causes par les agents du concessionnaire.

Le SIGERLy voit positivement la poursuite de la baisse des incidents HTA liés à « *une autre cause* ».

Répartition des 150 incidents HTA en 2013 selon leurs causes



Source : données complémentaires du distributeur

Les incidents sur le réseau BT

Les incidents sur le réseau BT poursuivent leur augmentation en 2013 pour atteindre 387 incidents (+12,5%).

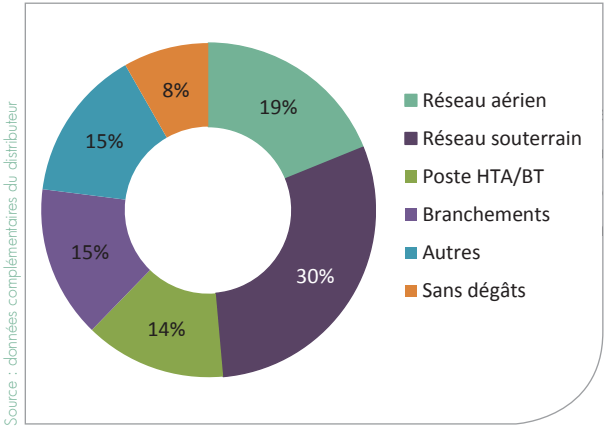
:: Les sièges des incidents BT

Siège des incidents BT	2010	2011	2012	2013
Réseau aérien	60	38	52	73
Réseau souterrain	116	182	155	115
Poste HTA/BT	27	29	83	53
Branchements	20	24	21	57
Autres	0	0	10	57
Sans dégâts	23	18	23	32
Total	246	291	344	387

Source : données complémentaires du distributeur

En 2013, le réseau souterrain demeure le principal siège des incidents BT, en baisse par rapport à 2012 (30% des sièges en 2013 contre 45% en 2012). Les incidents sur le réseau aérien sont également en hausse par rapport à 2012 (+40%).

Répartition des 387 incidents BT en 2013 selon leurs sièges



Source : données complémentaires du distributeur

Il faut noter que les postes HTA/BT ne représentent plus que 14% des sièges des incidents BT en 2013 contre 24% en 2012. En 2013 les incidents sur les branchements ont plus que doublé par rapport à 2012, pour atteindre leur plus haut niveau depuis 2010 à savoir 15%.

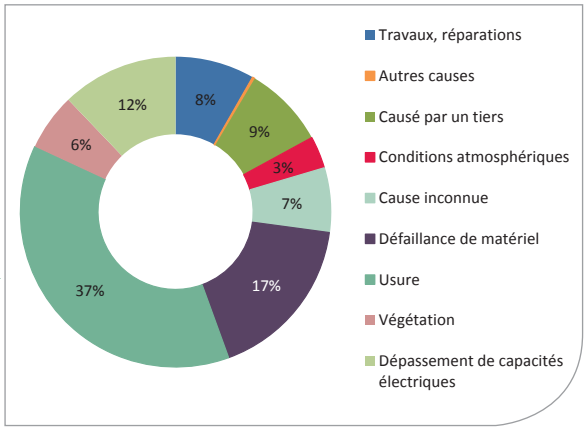
:: Les causes des incidents BT

Cause des incidents BT	2010	2011	2012	2013
Travaux, réparations	11	23	21	32
Autres causes	7	10	16	1
Causé par un tiers	10	19	7	33
Conditions atmosphériques	11	7	14	13
Cause inconnue	133	131	85	26
Défaillance de matériel	42	74	126	67
Fausse manœuvre	1	0	0	0
Usure	0	0	12	145
Végétation	20	10	14	23
Dépassement de capacités électriques	11	17	49	47
Total	246	291	344	387

Source : données complémentaires du distributeur

La défaillance du matériel comme cause des incidents BT revient à un niveau similaire aux années antérieures à 2012 (17% des incidents BT). En parallèle, le SIGERLy constate, comme sur le réseau HTA, que l'usure explique désormais 37% des incidents sur le réseau BT (contre seulement 3% en 2012). Comme pour le réseau HTA, cet écart s'explique essentiellement par des inconstances dans la saisie des causes par les agents du concessionnaire. L'autorité concédante constate avec satisfaction la baisse des coupures pour « *cause inconnue* » ou « *autres causes* ».

Répartition des 387 incidents BT en 2013 selon leurs causes



Source : données complémentaires du distributeur

Bilan de la partie QUALITÉ /..

Le nombre de CMA au regard de la tenue de tension diminue en 2013 et le taux de CMA correspondant se stabilise.

Au regard du critère B, la situation de la concession reste meilleure que celle observée au niveau national sur les réseaux BT, HTA, et amont, amélioration tirée par la baisse du critère B incident (-3,9 minutes).

La situation s'est améliorée sur la commune de Sathonay-Camp après 4 années de fréquence de coupures BT supérieure à la moyenne du SIGERLy.

Les coupures sur le réseau amont (poste source et réseau de transport) ainsi que sur les branchements ont diminué en 2013.

L'autorité concédante a reçu de manière régulière les informations sur les coupures pour travaux.

☹ Le départ St Anin est en chute de tension supérieure à 5% depuis 2009.

☹ Le nombre de clients mal alimentés au regard des critères du décret qualité a presque doublé en 2013.

☹ Les incidents HTA continuent d'augmenter en 2013, le réseau aérien est le plus concerné, principalement à cause des travaux du distributeur.

☹ Les incidents BT augmentent en 2013, le réseau souterrain est le plus concerné, principalement à cause des travaux du distributeur.

☹ Le taux d'incident au 100 km sur le réseau HTA aérien augmente après plusieurs années consécutives de baisse, quant au taux d'incident au 100 km de réseau BT, il continue d'augmenter en 2013, sur l'aérien comme le souterrain.

☹ L'autorité concédante constate que les travaux programmés sur le départ VAISE C31 en 2013 n'ont pas pu être réalisé.

☹ Les retours sur l'indicateur des incidents à partir du seuil Niti défini conjointement ne sont toujours pas probants.

➔ Le SIGERLy souhaite connaître les raisons de la nette amélioration en 2013, mais aussi et surtout en 2012, du nombre d'usagers ayant subi plus de 6 coupures longues.

➔ L'autorité concédante demande au distributeur de redéfinir en commun un seuil lui permettant d'assurer une communication plus régulière des coupures pour incidents.

V. DONNEES COMPTABLES ET FINANCIERES

Le réseau concédé est la propriété du SIGERLy par transfert de la compétence d'autorité organisatrice de la distribution d'électricité des communes membres. Il revient donc dans son patrimoine lorsque le contrat de concession prend fin. Tous les ouvrages réalisés par le distributeur sur le réseau entrent dans l'actif de l'autorité concédante. Le distributeur doit donc réaliser l'amortissement des ouvrages concédés. Il doit communiquer chaque année, la valeur brute, la valeur nette comptable et la valeur de remplacement des ouvrages concédés, ainsi que le compte d'exploitation, à la maille de la concession.

DÉFINITIONS

:: Valeur brute

La valeur d'origine de l'ouvrage enregistrée par le concessionnaire lors de la mise en concession.

:: Amortissement de dépréciation

La perte de la valeur d'origine des ouvrages liée à l'usure ou à l'obsolescence calculée sur la durée d'utilité des ouvrages (45 ans pour les canalisations et les branchements).

:: Valeur nette comptable

La valeur brute minorée des amortissements de dépréciation.

:: Taux d'amortissement

L'amortissement de dépréciation rapporté à la valeur brute. Il est un indicateur du vieillissement des ouvrages.

:: Valeur de remplacement

La valeur de renouvellement future estimée de l'ouvrage. Elle est égale à la valeur brute multipliée par des indices spécifiques à la profession issus de publications officielles.

:: Provision pour renouvellement

Elle permet de financer le remplacement des ouvrages qui devront être renouvelés avant le terme du contrat de concession. C'est la différence entre la valeur de remplacement de l'ouvrage et sa valeur brute.

Le SIGERLy sollicite du distributeur et du fournisseur la production des comptes de résultat à la maille de la concession afin de lui permettre de contrôler pleinement la qualité du service public de la distribution d'électricité.

Dans son courrier de réponse au rapport de contrôle 2012, le distributeur précise que :

« *L'article 32 du cahier des charges prévoit de fournir les principaux éléments du compte d'exploitation au niveau géographique compatible avec l'obtention de données comptables et financières significatives.*

S'agissant de la transmission d'un compte de résultat à la maille de la concession, de plus amples explications sont apportées sur le sujet dans le CRAC 2012. Il est rappelé que la plupart des charges, et certains produits, sont enregistrés à un périmètre géographique plus étendu que celui de la concession (région ERDF). Par exemple, les agences maintenance-exploitation des postes sources et les agences de conduites des réseaux interviennent sur plusieurs départements.

La Cour des comptes a d'ailleurs relevé ce point dans son rapport public annuel 2013, indiquant que l'organisation technique du réseau est indépendante de celle des concessions.

Pour ces raisons, la restitution d'éléments financiers d'exploitation au périmètre de la concession impose la répartition de certains montants collectés à un périmètre plus large que celui de la concession. Les charges ou les produits concernés sont alors ventilés sur la concession grâce à une clé conventionnelle.

Pour autant, les CRAC ont évolué en fonction des demandes des autorités concédantes, des évolutions règlementaires, structurelles (filialisation d'ERDF en 2008) et de la prise en compte des recommandations des juridictions financières émises ces dernières années. Ces changements, qui peuvent parfois altérer la permanence des méthodes ou la comparaison des exercices, apportent plus de précisions.

ERDF souhaite progresser dans la présentation des comptes rendus aux collectivités concédantes, en recherchant une répartition des charges d'exploitation au plus près du périmètre de la concession.

Enfin, à travers le récent protocole FNCCR-ERDF, signé en septembre 2013, un certain nombre d'engagements ont été pris, allant vers davantage de transparence et de communication, notamment en matière financière et comptable ».

Le fournisseur a précisé dans son courrier de réponse au rapport de contrôle 2012 qu'il n'était pas en mesure de communiquer ces éléments à la maille de la concession compte tenu « *du caractère péréqué des Tarifs Réglementés de Ventes, l'organisation des ressources humaines et techniques d'EDF repose sur un certain nombre de moyens mutualisés à l'échelle nationale et qui ne sont pas directement affectés en coûts au périmètre d'une concession. Aucun des moyens, et donc aucun bien, n'est en conséquence affecté exclusivement à la réalisation de la mission de fourniture d'électricité propre à une concession particulière.*

C'est pour tenir compte de la spécificité de cette organisation que le Conseil national de la comptabilité a admis, dans un avis de conformité du 19 décembre 2004, qu'EDF n'a pas à établir de compte de résultats concession par concession, en considérant qu'en tout état de cause, ces comptes ne seraient pas significatifs, du fait de la fixation des tarifs au plan national et non au niveau de la concession.

Ni les stipulations du cahier des charges, ni la réglementation ne mettent EDF dans l'obligation de fournir des éléments comptables au périmètre de la concession. Ainsi la construction de bilans est-elle réalisée à la maille nationale, niveau de pertinence économique, mais n'est pas déclinée au périmètre de chaque concession. »

L'autorité concédante note la démarche d'amélioration engagée pour la production de notes explicatives sur les éléments financiers de la concession dans le CRAC 2013. Elle prend acte de l'incapacité du distributeur et du fournisseur à communiquer le compte de résultat à la maille de la concession. Elle ne se satisfait pas pour autant de cette réponse qui ne lui permet pas de réaliser son contrôle en toute transparence. Ces demandes récurrentes des autorités concédantes étaient destinées à faire évoluer progressivement les outils informatiques du concessionnaire vers une meilleure transparence financière. Le SIGERLy sollicite à nouveau la transmission du compte de résultat du distributeur et du fournisseur à la maille de la concession.

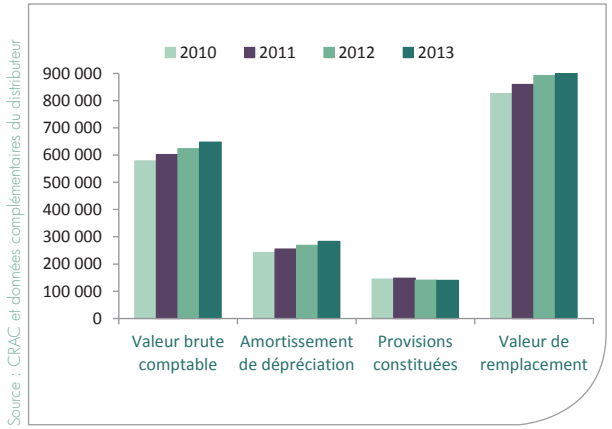
Evolution des principales données comptables (k€)

	2009	2010	2011	2012	2013
Valeur brute comptable (k€)	546 504	578 333	601 361	623 101	647 141
Valeur nette comptable (k€)	318 167	336 533	346 405	354 617	364 359
Amortissement de dépréciation (k€)	228 337	241 801	254 956	268 484	282 783
Taux d'amortissement (%)	41,78	41,81	42,40	43,09	43,70
Provisions constituées (k€)	139 612	144 206	147 270	140 165	139 625
Valeur de remplacement (k€)	795 173	825 817	859 186	891 834	917 956

Source : CRAC et données complémentaires du distributeur

Les différentes données comptables augmentent entre 2012 et 2013 sauf pour les provisions constituées qui diminuent de 0,39% entre 2012 et 2013. Ces dernières ne sont constituées que pour les ouvrages renouvelables sur la durée résiduelle du contrat de concession, soit 18 ans (jusqu'en 2031).

Evolution des principales données comptables (k€)



Source : CRAC et données complémentaires du distributeur

En 2011, le distributeur ERDF a modifié les modalités de calcul de la dotation aux provisions pour renouvellement.

En effet, la durée de vie de certains ouvrages électriques a été prolongée : les canalisations aériennes BT en 2011 (qui sont passées de 40 à 50 ans) et les transformateurs HTA/BT en 2012 (passés de 30 à 40 ans). Des études sont en cours pour les canalisations souterraines BT et HTA depuis 2013 et l'expérimentation LINKY aura probablement des conséquences sur le plan d'amortissement des compteurs. Avec le prolongement de leur durée de vie, certains ouvrages électriques sont devenus non-renouvelables sur la durée résiduelle du contrat de concession.

Ceci a eu 2 conséquences :

- une moindre dotation aux PR jusqu'à la fin du contrat de concession ;
- une reprise de provisions à la fin de l'exercice dans le résultat du distributeur.

Le SIGERLy a sollicité auprès du distributeur les études détaillées ayant conduit à prolonger la durée de vie de certains ouvrages sans avoir pu à ce jour les obtenir.

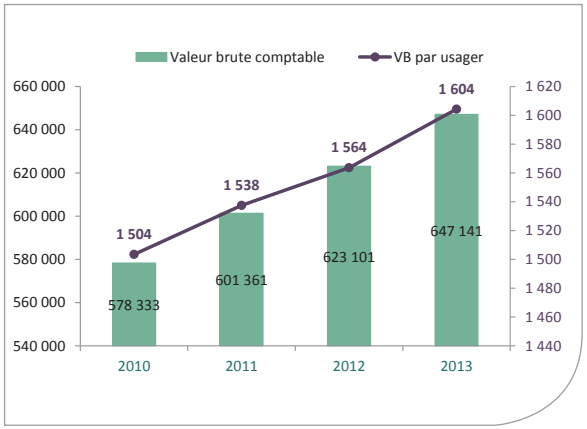
Il s'agissait pour l'autorité concédante d'en vérifier leur bien-fondé.

Or ces reprises de provisions, en tant que sommes apportées par les utilisateurs (TURPE), n'avaient pas à être portées au compte de résultat d'ERDF mais devaient être affectées en droits du concédant (Arrêt du Conseil d'Etat du 28 novembre 2012, « *Société Direct Energie et autres* », pour rappel les propos du Rapporteur public : « *ces dotations ne sont pas assimilables à des réserves car ce n'est pas ERDF qui en bénéficiera mais les autorités concédantes soit par l'augmentation de leurs droits sur les actifs de la concession soit par la remise des provisions non-utilisées en fin de concession de manière certaine en cas de reconduction, mais à mon sens aussi en cas de non-reconduction* »).

Le SIGERLy demande expressément au distributeur de réaffecter ces reprises de provisions au compte « *Droit du concédant* ».

1. L'évolution de la valeur brute et flux financiers

Evolution de la valeur brute (k€) et la valeur brute par usager (€)

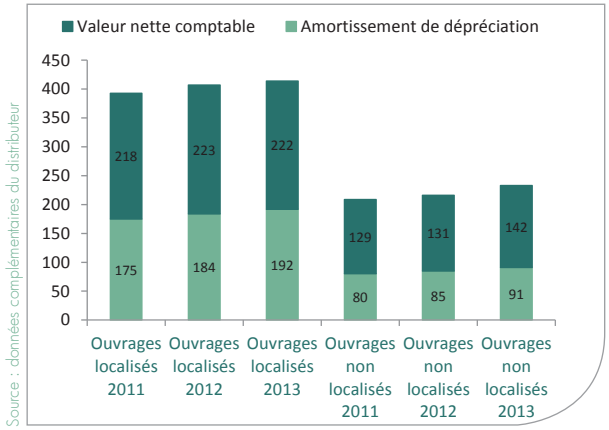


Source : CRAC

Entre 2012 et 2013, la valeur brute, selon les données du CRAC, augmente de près de 3,86% traduisant l'investissement consenti par le concessionnaire mais aussi par les tiers, notamment les collectivités territoriales. La valeur brute par usager poursuit son augmentation en 2013 (+2,6%).

La valeur brute des ouvrages non-localisés représente 36% de la valeur brute totale en 2013, en hausse par rapport à 2011 (34%). Le SIGERLy est donc fortement impacté par l'absence d'inventaire de ce type d'ouvrages qui regroupe notamment les branchements, les compteurs et les colonnes montantes.

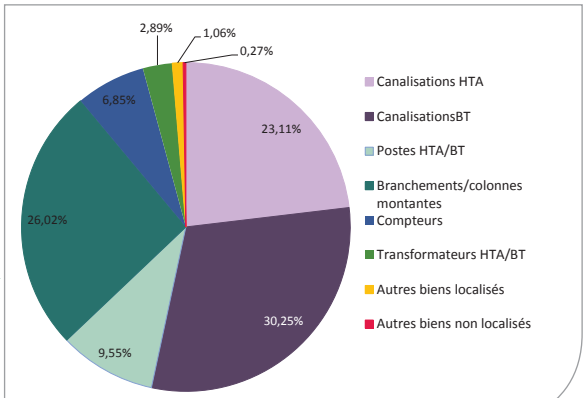
Répartition de la valeur brute selon le type d'ouvrages (M€)



Source : données complémentaires du distributeur

En 2011, une canalisation HTA a été répartie sur l'ensemble des concessions de la plaque Rhône-Alpes Bourgogne, selon une clé de répartition du distributeur. Toutefois, les réseaux sont considérés comme des ouvrages localisés. Le distributeur avait pris en compte la remarque de l'autorité concédante et devait achever cette correction en 2013. Dans son courrier de réponse au rapport de contrôle 2012, le distributeur précise qu'il subsiste « *une immobilisation canalisation HTA non localisée en 2012 pour environ 15% de la valeur initiale de 2012. Cette correction devrait être achevée en 2014* ».

Répartition de la valeur brute des douvrages en 2013



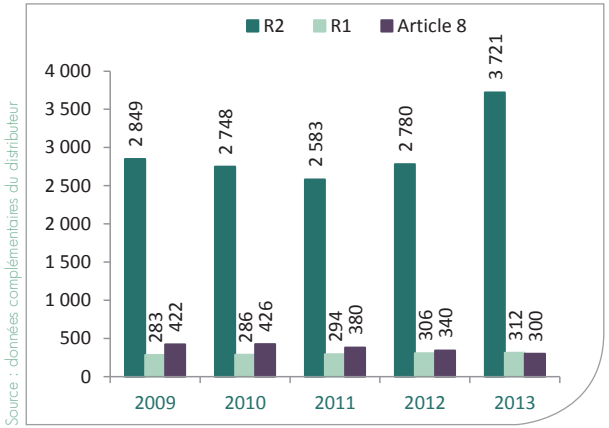
Source : données complémentaires du distributeur

Les postes sources n'apparaissent pas dans la répartition par type d'ouvrage de la valeur brute. En effet, les différentes données relatives aux immobilisations des postes source ne sont pas communiquées par le distributeur ERDF, au motif que ces ouvrages ne font pas partie du périmètre de la concession (cf. réponse du concessionnaire au rapport de contrôle 2011). Le SIGERLy avait cependant précisé dans son rapport 2012, qu'en vertu du décret du 22 février 2005 fixant les modalités de classement des ouvrages dans les réseaux publics de transport et de distribution d'électricité, les postes source relèvent partiellement de la propriété de l'autorité concédante. (cf. rapport d'observations définitives 2012 de la Chambre Régionale des Comptes d'Ile de France sur la gestion du SIPPEREC). Une part non négligeable des investissements du concessionnaire porte sur les postes source de la concession (2,33% des investissements totaux, en hausse par rapport à 2012, cf. page 27 du CRAC 2013).

Or, ces ouvrages sont indispensables à l'exercice du service concédé. Ainsi, le SIGERLy constate que la posture d'ERDF va à l'encontre de l'arrêt du Conseil d'Etat Ville de Douai du 21 décembre 2012 qui définit les biens de retour d'une délégation de service public comme l'ensemble des immobilisations indispensables au service.

Le SIGERLy demande au concessionnaire, pour la partie concessive des postes sources, de prendre en compte cette décision d'Assemblée du Conseil d'Etat et sollicite de nouveau les données relatives aux immobilisations des postes sources.

Flux financiers de la concession (k€)



Source : données complémentaires du distributeur

La redevance R2 augmente de 34% en 2013, reflétant le niveau d'investissement du SIGERLy. La redevance R1 augmente de 1,5% en 2013 (hausse du linéaire de réseaux, de la population et de l'index d'ingénierie). L'article 8 continue de diminuer en 2013 (-11,76%).

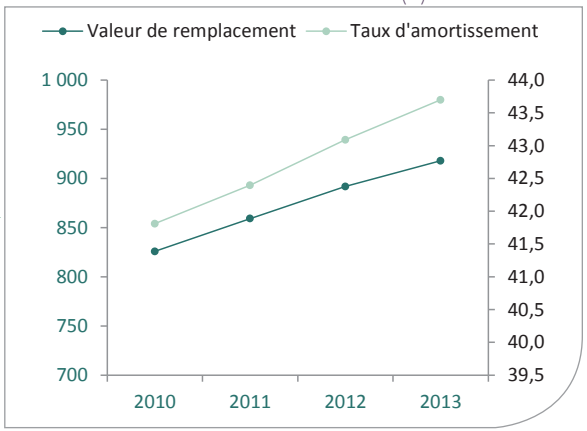
2. Le renouvellement des ouvrages

1 Le vieillissement des ouvrages

Le rapport entre l'amortissement de dépréciation et la valeur brute d'un ouvrage qui détermine son taux d'amortissement permet de définir de manière comptable le degré de vieillissement de l'ouvrage.

Le taux d'amortissement augmente et par conséquent le vieillissement des ouvrages se poursuit. Le SIGERLy présente un taux d'amortissement en 2013 légèrement inférieur à la moyenne des autres autorités concédantes urbaines.

Evolution de la valeur de remplacement (M€) et du taux d'amortissement (%)



Source : CRAC et données complémentaires du distributeur

2 Les provisions pour renouvellement et leur capacité de financement du renouvellement des ouvrages

Les provisions pour renouvellement sont enregistrées sur les seuls ouvrages renouvelables avant la fin du contrat de concession et pour lesquels le distributeur ERDF assure la maîtrise d'ouvrage du renouvellement. Or le réseau BT et les transformateurs ont vu leur durée de vie prolongée, rendant une part de ces ouvrages non renouvelables sur la durée de vie résiduelle du contrat et entraînant des reprises de provisions et une forte baisse des provisions entre 2011 et 2012.

Par ailleurs, les biens renouvelables sur la durée de vie du contrat ne sont plus provisionnés à 100% depuis 2011, au motif qu'il existe une probabilité que leur durée de vie en bon état excède la fin du contrat. C'est ce changement de méthode statistique par ERDF qui explique, à titre principal, la chute des provisions pour renouvellement entre 2011 et 2012.

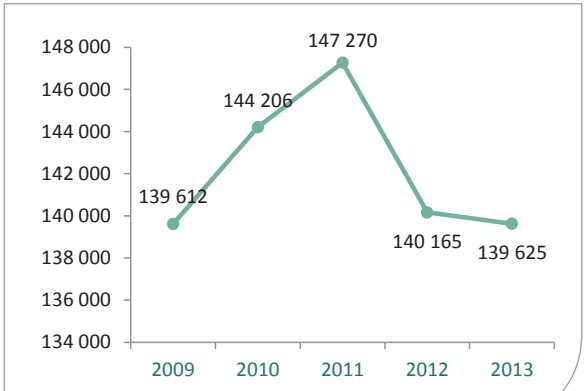
Par contre le distributeur passe sous silence les biens dont le plan d'amortissement s'étend au-delà du terme de la concession et qui ont aussi une probabilité de devoir être renouvelés avant le terme du contrat.

La perte de provisions entre 2011 et 2012 s'élève à 7 150 k€.

Le cumul des reprises de provisions liées à l'allongement de durée de vie des transformateurs (- 1 869 k€) et du génie civil des postes (- 207 k€) s'élève à 2 076 k€. Ainsi la reprise de provisions liée à la mise en place par ERDF du provisionnement statistique s'élève à 5 074 k€, montant encore bien supérieur aux reprises de provisions liées aux transformateurs et au génie-civil des postes.

Malgré un vieillissement constaté des ouvrages, les provisions pour renouvellement ont encore légèrement diminué entre 2012 et 2013 (- 0,39%), toujours sous l'effet de l'application de cette nouvelle méthode statistique. En effet, les ouvrages, qui ne sont pas renouvelables sur la durée résiduelle du contrat, ne donnent pas lieu à la constitution de provisions pour renouvellement.

Evolution des provisions constituées (k€)



Source : CRAC

L'inventaire des provisions constituées à la fin 2013 fait encore apparaitre une provision négative (signalée dans le rapport 2012). Cette provision négative concerne une canalisation HTA souterraine dont le début d'amortissement date de 1978.

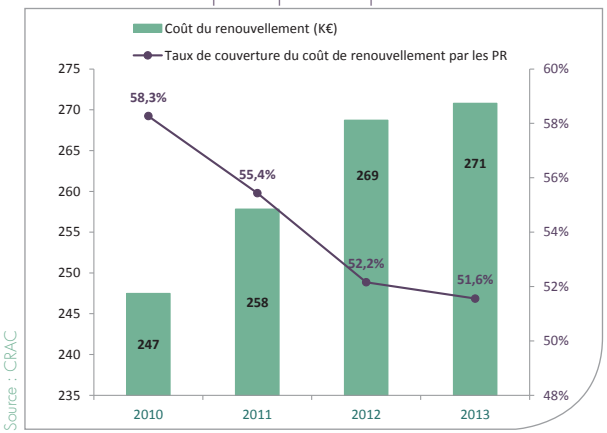
Ce graphique montre l'évolution du surcoût du renouvellement des ouvrages lié à l'inflation et la capacité du concessionnaire à le financer. Il correspond à la différence entre leur valeur de remplacement et leur valeur d'origine (valeur brute). Ainsi les provisions pour renouvellement dotées par le concessionnaire sont normalement destinées à couvrir ce différentiel de valeur de renouvellement. Or, les provisions constituées sont très loin de couvrir ce surcoût et de surcroît continuent de diminuer. Ce

constat pose la question de la capacité du distributeur à renouveler nos ouvrages.

Ce surcoût de renouvellement augmente moins vite en 2013 (+0,77%) comparé aux années précédentes (en moyenne +4,5%).

Le SIGERLy sollicitera ERDF afin d'en analyser les causes réelles.

Evolution du coût de renouvellement des ouvrages et de son taux de couverture par les provisions pour renouvellement



Source : CRAC

3. Le financement des ouvrages

1 La répartition de la maîtrise d'ouvrage

A partir des fichiers de mise en service 2013 fournis par ERDF, nous souhaitions présenter un tableau sur l'origine et la répartition des financements entre le concédant et le concessionnaire.

Cette analyse annuelle aurait permis de suivre précisément par opération, l'affectation réelle des provisions pour renouvellement et des amortissements de financement du concédant, justifiant au passage l'effort réel d'investissement de chacun. A ce jour, ERDF ne souhaite pas transmettre ces informations, arguant que ses outils actuels ne permettent pas de requêter ces données. Reste donc la solution d'organiser un contrôle par échantillonnage chez le distributeur mais elle ne permet pas d'assurer le contrôle annuel du concédant dans la durée.

Le SIGERLy sollicite ERDF afin de disposer annuellement, en toute transparence, des données détaillées par opération des origines de financements.

		Financements ERDF (€)	Apports externes : collectivités (€)	Apports externes : tiers (€)
Ouvrages localisés	Autres ouvrages	144 470,35		
	BT-aérien	291 133,5	750	
	BT-souterrain	7 253 399,56	2 161 368	29 142
	HTA-aérien	0		
	HTA-souterrain	5 541 183,55	59 515	
	Poste HTA/BT	1 960 027,29	20 004	
	Total ouvrages localisés	15 190 214,25	2 241 637	29 142
Ouvrages non localisés	Branchements/CM	6 358 306,02	968 229	307 155
	HTA-souterrain	-10 739,03	-591,94	
	Comptage	195 9719,39	0	0
	Divers	166 815,00	0	0
	Transformateur	408 202,23	47 487,07	
	Total ouvrages non localisés	8 882 303,61	1 015 124,12	307 155
	Total général	24 07 517,86	3 256 761,12	336 297
	Part du financement (%)	87	11,8	1,2

Source : données complémentaires du distributeur

Pour l'heure, en l'absence de ces données le tableau présenté se bornera à présenter la répartition de la maîtrise d'ouvrage.

Remarque : dans le fichier transmis, la part affectée aux apports externes comprend, sans distinction, les financements du concédant (dissimulations du réseau de distribution) et les participations des tiers au financement des déplacements d'ouvrages. Le SIGERLy sollicite un détail clair de ces flux.

Comme en 2011 et en 2012, la canalisation HTA située dans les biens non localisés apparait à nouveau dans ce tableau. ERDF précise dans sa réponse que les corrections seront réalisées au cours de l'année 2014.

2 Le droit du concédant

Le droit du concédant représente le montant des ouvrages que le concessionnaire doit remettre au concédant en fin de contrat et matérialise ainsi le montant de la dette du concessionnaire à l'égard du concédant.

• Le compte « *droit du concédant* » correspondra en fin de concession à la valeur des biens remis gratuitement à l'autorité concédante.

• Droits en nature : ils correspondent aux financements directs de l'autorité concédante et à la provision pour renouvellement affectée.

• Dépréciation du droit en nature : elle correspond à la quote-part d'amortissement du bien correspondant au financement du concédant.

• Réévaluations de 1959 et 1976 : la diminution des montants de ce compte, au cours du temps, est logique puisqu'elle traduit les retraits opérés progressivement sur les ouvrages les plus anciens en concession.

• La créance vis-à-vis du concédant correspond aux biens financés non amortis par le concessionnaire.

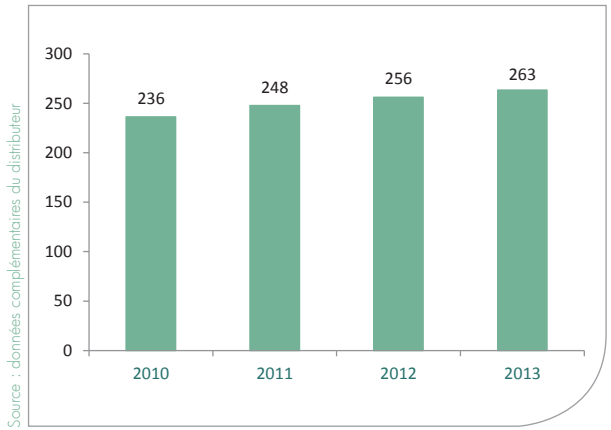
• La dette vis-à-vis du concédant est l'amortissement du financement de l'autorité concédante.

	Ouvrages localisés (€)	Ouvrages non localisés (€)	Ensemble des ouvrages (€)
Droit en nature	423 088 830,16	224 023 225,81	647 112 055,97
Dépréciation du droit en nature	193 242 831,45	89 539 725,60	282 782 557,05
Réévaluation de 1959 nette	595,44	0,00	595,44
Réévaluation de 1976 nette	23 607,06	4 412,29	28 019,35
Total droit en nature	**229 870 201,21**	**134 487 912,50**	**364 358 113,71**
Total contre valeurs en nature	122 146 519,77	17 478 498,43	139 625 018,20
Créance en espèce vis-à-vis du concédant	-147 040 342,65	-64 776 659,45	-211 817 002,10
Dette en espèce vis-à-vis du concédant	64 845 334,61	46 002 148,49	110 847 483,10
Total droit du concédant	**147 675 193,17**	**115 713 401,54**	**263 388 594,71**

Source : CRAC et données complémentaires du distributeur

En 2013, le droit du concédant poursuit son augmentation.

Evolution du droit du concédant (M€)



3 L'estimation du ticket de sortie pour 2013

Le ticket de sortie calculé ci-dessous est celui qui assurerait la neutralité économique. Ainsi, en fin de contrat de concession, le distributeur ERDF récupère la valeur des biens qu'il n'a pas eu le temps d'amortir (c'est la créance du concédant qui correspond aux biens financés non amortis par le concessionnaire). L'autorité concédante récupère ses amortissements de financements (dette du concessionnaire) ainsi que les provisions non encore utilisées par ERDF pour le renouvellement des ouvrages.

A partir des données transmises par le concessionnaire, l'estimation du ticket de sortie se décomposerait de la manière suivante :

	Ouvrages localisés	Ouvrages non localisés	Total
Créance en espèce vis-à-vis du concédant (€)	147 040 342,65	64 776 659,45	211 817 002,10
Dette en espèce vis-à-vis du concédant (€)	64 845 334,61	46 002 148,49	110 847 483,10
Provisions (€)	122 146 519,77	17 478 498,43	139 625 018,20
Ticket de sortie (€)	-39 951 511,73	1 296 012,53	-38 655 499,20

Source : données complémentaires du distributeur

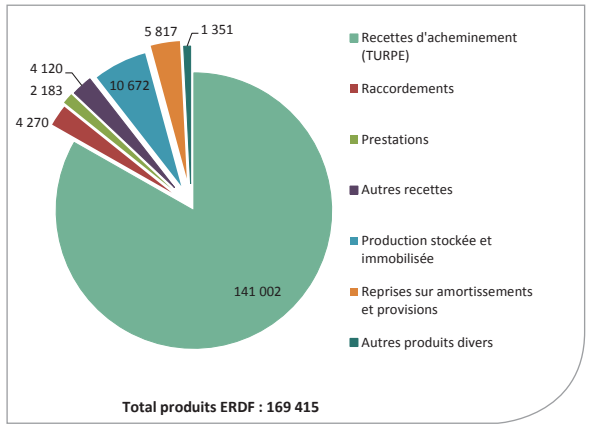
En 2013, l'estimation du ticket de sortie reste négative mais la dette du concessionnaire ERDF à l'égard de l'autorité concédante continue de diminuer

(- 3 millions par rapport à 2012). Le distributeur devrait verser une indemnité de 38 M€ si la concession se terminait au 31 décembre 2013.

4 Le compte d'exploitation du distributeur ERDF

En 2013, le distributeur ERDF a fourni « *les principaux éléments du compte d'exploitation au niveau géographique compatible avec l'obtention des données comptables et financières significatives* ». ERDF ne nous a donc pas transmis le compte de résultat (pas d'éléments financiers).

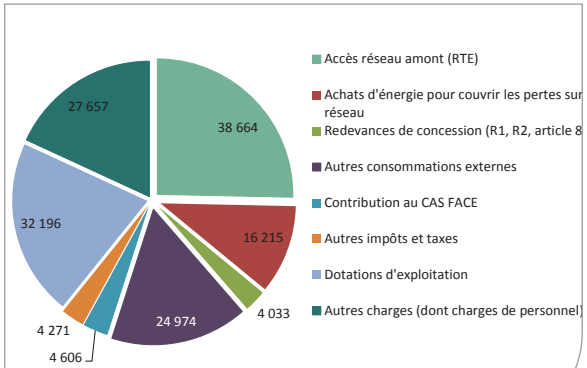
Répartition des produits d'ERDF en 2013 (k€)



Source : CRAC

Ces éléments d'exploitation sont enrichis par rapport à 2012 avec des notes explicatives plus détaillées. Si les éléments transmis en 2012 étaient très limités, les éléments transmis en 2013 sont en fait les mêmes qu'en 2010 et 2011. De nouveau en 2013, l'autorité concédante ne constate aucune progression dans la transmission des éléments du compte d'exploitation. Par ailleurs, la plupart des charges et certains produits sont enregistrés à un périmètre géographique plus étendu que la concession puis répartis sur la concession au moyen de clés conventionnelles. Les éléments du compte d'exploitation transmis par le distributeur ERDF ne sont donc pas suffisamment détaillés pour permettre une analyse financière fine de l'activité du distributeur.

Répartition des charges d'ERDF en 2013 (k€)



Source : CRAC

Bilan « partie patrimoine comptable et financier » /..

☺ L'autorité concédante note la démarche d'amélioration engagée pour la production de commentaires sur les éléments financiers de la concession dans le CRAC 2013.

☺ La redevance R1 et la R2 augmentent en 2013.

☹ A ce jour, ERDF ne souhaite pas transmettre les affectations réelles des provisions pour renouvellement et des amortissements de financement du concédant, arguant que ses outils actuels ne permettent pas de requêter ces données.

☹ Les provisions constituées sont très loin de couvrir le surcoût du renouvellement et continuent de diminuer.

☹ Le taux d'amortissement augmente et par conséquent le vieillissement des ouvrages se poursuit.

➔ Le SIGERLy sollicite du distributeur et du fournisseur, la production des comptes de résultat à la maille de la concession afin de lui permettre de contrôler pleinement la qualité du service public de la distribution d'électricité.

➔ L'autorité concédante demande également de terminer les corrections pour la canalisation HTA comptabilisée parmi les biens non localisés.

➔ Le SIGERLy demande expressément au distributeur de réaffecter les reprises de provisions au compte « Droit du concédant ».

➔ Le SIGERLy sollicite une analyse d'ERDF sur les causes de l'augmentation moins rapide du surcoût du renouvellement entre 2012 et 2013 (+0,77% contre une moyenne de 4,5% sur 3 ans).

➔ Le SIGERLy sollicite ERDF afin de disposer annuellement, en toute transparence, des données détaillées par opération des origines de financements.

➔ Le SIGERLy demande au concessionnaire, pour la partie concessive des postes sources, de prendre en compte la décision d'Assemblée du Conseil d'Etat du 21 décembre 2012, « *commune de Douai* », précisant le régime des « *biens de retour* » dans le cadre des délégations de service public.

➔ Le SIGERLy sollicite de nouveau les données relatives aux immobilisations des postes sources.

4. Le rapprochement des inventaires technique et comptable

1 Exposé de la démarche

Le distributeur tient à jour deux bases de données :

- un inventaire technique qui permet un suivi de l'exploitation des ouvrages ;
- un inventaire comptable qui enregistre les flux financiers.

Un des enjeux importants du suivi de la concession consiste à obtenir une description fidèle du patrimoine technique de la concession dans la base comptable permettant de faire un bilan comptable fiable (calcul des provisions, des dotations d'amortissement, du droit du concédant). L'objectif de ce contrôle est de rapprocher les inventaires technique et comptable afin de mettre en évidence d'éventuelles divergences pour les ouvrages en concession.

L'étude est réalisée par type d'ouvrages pour une analyse plus fine. Seuls les ouvrages qui bénéficient d'un suivi détaillé peuvent être étudiés : il s'agit des réseaux HTA et BT ainsi que des postes HTA/BT. L'analyse s'appuie sur les écarts absolus[1] entre le linéaire de la base technique et celui de la base comptable évitant les compensations entre les linéaires.

Il est intéressant d'étudier les évolutions pour mesurer si les divergences se sont accentuées au cours de l'année écoulée.

Il est important de signaler que les écarts peuvent s'expliquer par la procédure d'immobilisation effectuée par le distributeur, dont le délai est au maximum de trois mois. En ce sens, une marge d'appréciation sur les divergences constatées doit être respectée.

2 L'analyse du rapprochement des bases technique et comptable pour le réseau HTA

La situation sur la concession s'améliore en 2013. Cette situation s'explique par une diminution de l'écart absolu pour le réseau HTA souterrain.

1| L'écart absolu est la valeur absolue de la différence entre les longueurs comptable et technique pour chaque commune. Les différences négatives et positives se cumulent, au lieu de se compenser.

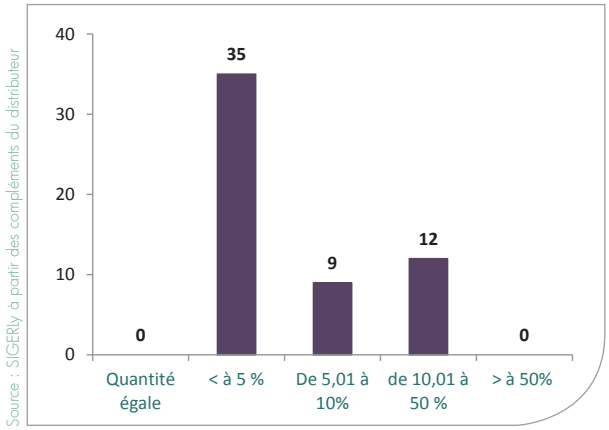
Pour le réseau HTA torsadé, l'écart reste une nouvelle fois stable. Le réseau aérien nu connait une légère détérioration et reste toujours à un niveau élevé.

	Type de canalisation			
	Aérien nu	Torsadé	Souterrain	TOTAL
Longueur technique (km)	140,30	7,60	2 061,66	2 209,57
Longueur comptable (km)	142,49	7,94	2 103,88	2 254,31
Ecart relatif en km / %	2,19 / 1,55	0,34 / 4,33	42,22/ 2,03	44,75 / 2
Ecart absolu en km / %	19,51 / 13,80	0,50 / 6,47	68,01 / 3,27	88,02 / 3,94

Source : données complémentaires du distributeur

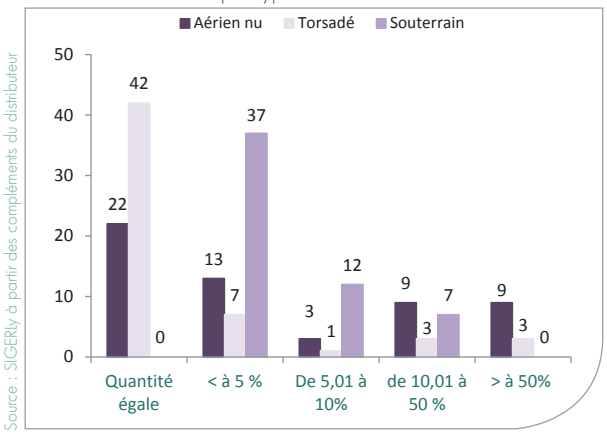
L'autorité concédante a également analysé le rapprochement des inventaires technique et comptable à la maille des 56 communes du syndicat. Les communes sont alors classées selon des plages d'écart, c'est-à-dire en fonction du pourcentage d'écart absolu entre leur inventaire technique et leur base comptable.

Distribution des communes par plage d'écart
réseau HTA - 2013



Au global, aucune commune n'a d'inventaires technique et comptable identiques comme pour les années précédentes. Les catégories restent stables par rapport à 2012. L'écart le plus important, porté à 25,08%, n'a pas évolué et concerne toujours la commune de Fontaines-Saint-Martin.

Distribution des communes par plage d'écart
et par type de réseau HTA



Source : SIGERly à partir des compléments du distributeur

Pour le réseau aérien torsadé, les écarts restent stables pour la cinquième année consécutive.

Pour le réseau souterrain, l'autorité concédante constate une évolution positive puisque le nombre de communes ayant un écart inférieur à 5% passe de 35 communes en 2012 à 37 communes en 2013, le nombre de communes ayant un écart compris entre 5 et 10% augmente passant de 11 communes en 2012 à 12 communes en 2013 et le nombre de communes ayant un écart compris entre 10 et 50% diminue passant de 10 communes en 2012 à 7 communes en 2013.

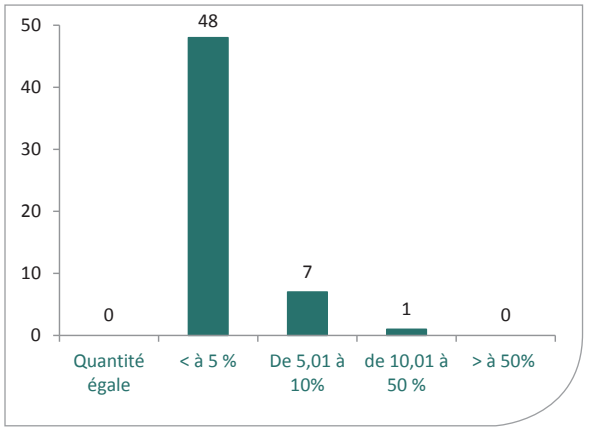
Enfin, l'autorité concédante note une détérioration de la situation sur le réseau aérien nu. En effet, seulement 13 communes ont un écart inférieur à 5% en 2013 contre 15 en 2012. On constate une commune de plus dans la catégorie « *supérieur à 50%* » (9 en 2013 contre 8 en 2012) et une commune de plus dans la catégorie « *de 5,01% à 10% d'écart* » (3 en 2013 contre 2 en 2012).

L'autorité concédante constate une nouvelle fois le non référencement de 3 communes dans l'une ou l'autre des bases de données (signalé depuis 2011) et appelle à une réaction de la part du distributeur. Sur ce point et de manière générale sur le rapprochement des bases techniques et comptables, le distributeur précise, dans son courrier de réponse au rapport de contrôle 2012, que « *cette démarche d'amélioration engagée, notamment sur le stock, est une démarche de longue haleine et elle ne devrait porter de résultats vraiment tangibles que progressivement. Les contrôles à venir permettront de constater les améliorations apportées.*

Le traitement des écarts SIG/IRIS reste un chantier patrimonial intégré au protocole FNCCR de septembre 2013. Une étude sur le sujet a été présentée à la FNCCR le 30/04/2014. Un indicateur de suivi des écarts pour les canalisations est désormais communiqué 2 fois par an, et l'a été pour la première fois, le 31 mars 2014, témoignant de progrès visibles ».

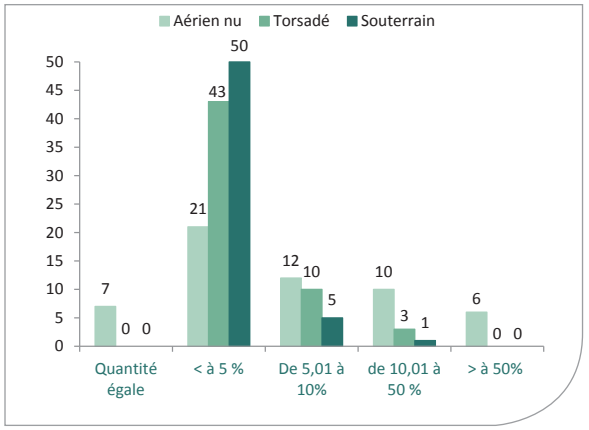
3 Analyse du rapprochement des bases technique et comptable pour le réseau BT

Distribution des communes par plage d'écart
Réseau BT - 2013



Source : données complémentaires du distributeur

Distribution des communes par plage d'écart
et par type de réseau BT



Type de canalisation

	Aérien nu	Torsadé	Souterrain	TOTAL
Longueur technique (km)	198,13	798,26	2 793,23	3 789,61
Longueur comptable (km)	204,11	794,78	2 781,24	3 780,13
Ecart relatif en km/%	5,98 / 2,97	- 3,48 / - 0,44	- 11,99/ - 0,43	- 9,49 / - 0,25
Ecart absolu en km/%	10,85 / 5,40	21,88 / 2,75	44,13/ 1,58	76,86 / 2,03

Source : données complémentaires du concessionnaire

La situation sur le réseau basse tension s'améliore en 2013 par rapport à 2012. Le nombre de communes dont l'écart entre la base comptable et la base technique est de moins de 5% s'établit à 48 (contre 46 en 2012).

De manière plus détaillée par type de réseau BT, l'autorité concédante observe une situation davantage contrastée.

Sur le réseau aérien nu, la situation s'améliore avec une commune supplémentaire dans la catégorie « *Quantité égale* » *soit 7 en 2013, deux communes de plus dans la catégorie « inférieur à 5% »* et une de moins dans la catégorie « *de 10,01 à 50%* ».

Sur ce même réseau, le linéaire de Poleymieux-au-Mont-d'Or n'est pas référencé dans la base comptable et le linéaire de Vourles n'est pas référencé dans la base technique.

Sur le réseau aérien torsadé, la situation se détériore. Le nombre de communes dont l'écart est inférieur à 5% diminue et passe à 43 communes en 2013 contre 44 en 2012. La catégorie « *de 5% à 10%* » comptabilise une commune de plus par rapport à 2012.

Pour le réseau souterrain, la situation des écarts s'améliore. Le nombre de communes ayant moins de 5% d'écart augmente et s'établit à 50 en 2013 contre 47 en 2012. Une commune a une différence de linéaire comprise entre 10 et 50% (au lieu 2 en 2012). En 2013, 5 communes ont un écart compris entre 5% et 10% contre 7 en 2012.

Dans le protocole ERDF/FNCCR du 18 septembre 2013 destiné à « *renforcer les relations entre les autorités concédantes et le concessionnaire ERDF au service de la qualité du service concédé* », et intégré au contrat de concession via un avenant en date du 28 février 2014, le concessionnaire ERDF s'est engagé à résorber les écarts les plus significatifs s'agissant des canalisations d'ici fin 2014. En effet, pour les concessions ayant un réseau HTA supérieur à 1000 km (le SIGERLy compte 2209 km de réseau HTA en 2013), « *ERDF se fixe comme objectif à fin 2014, une résorption des écarts supérieurs à 2% (à l'échelle de la concession)* ». S'agissant des concessions ayant plus de 1000 km de réseau BT (le SIGERLy compte 3789 km de réseau BT), « *l'objectif est de résorber les écarts supérieurs à 5% d'ici fin 2014 et les écarts supérieurs à 1% d'ici fin 2015* ». Sur la concession SIGERLy, l'écart entre l'inventaire technique et comptable est supérieur à 2% pour le réseau HTA et compris entre 2 et 5% pour le réseau BT. L'autorité concédante sera donc particulièrement attentive à l'effectivité de la réduction des écarts dans les rapports de contrôle 2014 et 2015.

4 Etude des bases technique et comptable des postes

Pour les postes, il n'est pas possible de faire un rapprochement, les catégories de l'inventaire comptable ne correspondant pas à celles de l'inventaire technique.

Dans son courrier de réponses au rapport de contrôle 2012, le distributeur indique que « *les modalités d'immobilisation du génie civil d'une part, de l'équipement électrique d'autres part, sont pérennes. Le rapprochement des bases techniques et comptables restera donc plus complexe que les rapprochements des données lignes.* »

Bilan « partie cohérence des inventaires » /..

L'autorité concédante note la démarche d'amélioration engagée par le distributeur pour le rapprochement des bases technique et comptable mais restera très attentive à son évolution à court terme.

La situation au regard de l'écart base technique/ base comptable sur le réseau basse tension s'améliore en 2013.

Pour le réseau souterrain, la situation des écarts s'améliore.

Sur le réseau HTA aérien nu, l'écart entre les bases technique et comptable se creuse à nouveau sur la concession en 2013.

Au global, aucune commune n'a d'inventaires technique et comptable identiques comme pour les années précédentes.

L'écart le plus important, porté à 25,08%, n'a pas évolué et concerne toujours la commune de Fontaine-Saint-Martin.

Sur le réseau aérien nu BT, le linéaire de Poleymieux-Au-Mont d'Or n'est pas référencé dans la base comptable et le linéaire de Vourles n'est pas référencé dans la base technique.

L'autorité concédante constate une nouvelle fois le non référencement de 3 communes dans l'une

ou l'autre des bases de données et appelle à une réaction de la part du distributeur.

☹ Il n'est pas possible de faire un rapprochement pour les postes, les catégories de l'inventaire comptable ne correspondant pas celles de l'inventaire technique.

➔ Le SIGERLy demande au distributeur de poursuivre sa démarche en faveur de la cohérence des bases technique et comptable.

➔ L'autorité concédante demande la justification que les communes non référencées dans l'une des bases ont été intégrées.

Conclusion

A l'issue de ce rapport de contrôle réalisé par l'autorité concédante SIGERLy à partir des données fournies par les concessionnaires ERDF et EDF, complétées des réponses au rapport de contrôle 2012, nous souhaitons apporter les conclusions suivantes :

Le SIGERLy souhaite souligner l'étroite collaboration des concessionnaires, que ce soit dans la transmission des données et les échanges avec le SIGERLy, que lors des missions de contrôle qui se sont déroulées dans les locaux du distributeur et du fournisseur aux TRV.

Si l'on peut saluer la démarche de progrès affichée des concessionnaires dans l'enrichissement progressif de leur compte rendu d'activité annuel de concession, il reste des demandes récurrentes du SIGERLy non satisfaites dans divers domaines. Elles sont spécifiquement consignées au bilan de l'analyse de chaque domaine de ce rapport et s'ajoutent aux nouvelles demandes.

La situation de la concession du SIGERLy, si elle apparait globalement de bonne qualité aux yeux du distributeur, ne constitue pas véritablement un acquis vu de l'autorité concédante. Le risque d'une dérive des investissements à la baisse et ses conséquences en matière de qualité de distribution et de fourniture, se répercuteraient rapidement à l'usager. Ainsi certains ouvrages de technologies fragiles et anciennes dont les plans de renouvellement complets sont supérieurs à 15 ans ne peuvent satisfaire le SIGERLy. D'où une vigilance accrue de l'autorité concédante sur ces problématiques.

L'autorité concédante demande au distributeur de se conformer sans délais au décret relatif au géo-référencement des ouvrages en adoptant le système légal.

Les missions de contrôles diligentées auprès des concessionnaires ont montré un bon niveau des procédures dans les thématiques contrôlées, le SIGERLy suggère toutefois quelques préconisations pour en améliorer la qualité.

D'un point de vue comptable et financier, l'autorité concédante renouvelle sa demande de disposer d'un compte de résultat à la maille de la concession, lui permettant de mieux évaluer la performance des concessionnaires.

La sous-valorisation financière constatée dans la comptabilité du concessionnaire ERDF des ouvrages construits sous maîtrise d'ouvrage du SIGERLy reste toujours un sujet préoccupant en termes de patrimoine. Les instances nationales ont été saisies sur ce dossier.

La problématique des reprises de provisions non réaffectées au compte « Droit du concédant » mais au résultat d'ERDF est clairement exposée dans ce rapport, comme contraire aux conclusions du conseil d'Etat. De même la baisse brutale du stock de provisions liée entre autres, à la méthode de provisionnement statistique, pose la question de la capacité du distributeur à financer le différentiel d'actualisation du coût de renouvellement des ouvrages.

Le SIGERLy sollicite également les données de contrôle nécessaires au suivi comptable des investissements par affaire et notamment de l'origine du financement de manière à en visualiser les composantes amortissements et provisionnement.

Enfin, indépendamment du distributeur, le SIGERLy déplore le manque d'exhaustivité et de cohérence des données relatives au Tarif de Première nécessité remises par les fournisseurs dans le cadre du contrôle dévolu aux autorités concédantes par le législateur.

V. ANNEXE 1 Réponse d'ERDF et EDF aux demandes du rapport de contrôle 2012

Réponses aux demandes de l'autorité concédante au titre du rapport de contrôle 2012

1 – Transmission de la numérotation des dipôles

Nous vous confirmons la réponse faite au titre du rapport de contrôle 2010.

« Notre système d'information géographique est un outil de gestion des réseaux qui relève de notre propriété industrielle et représente un investissement important pour le distributeur. Certaines informations contenues dans ce SIG sont des données que nous ne souhaitons pas communiquer car elles représentent le savoir faire de l'entreprise. Les codes dipôles, issus de l'ancienne application de Gestion Des Ouvrages (GDO) identifiaient les dipôles afin de permettre une lecture aisée des calculs sur le réseau et le rattachement des clients, lorsque nous ne disposions pas de visualisation géographique. Les données transmises aujourd'hui dans le cadre de la convention d'échanges cartographiques permettent une visualisation géographique directe, grâce au référencement en coordonnées géographiques des dipôles. Bien sûr, comme nous l'avons indiqué, cette position ne fait pas obstacle à la transmission ponctuelle de données détaillées sur le réseau, dès lors qu'elles vous sont indispensables pour assurer vos responsabilités de maître d'ouvrage. »

Il est aussi à noter qu'en réponse aux attentes des concédants sur certaines données cartographiques autres que les numérotations des dipôles, l'avenant signé en février 2014 complète, dans son article 4, les données déjà transmises

2 – Etude d'autres possibilités de passage afin de réaliser sans délai les travaux sur le départ Vaise C31

Le tracé envisagé pour le passage du réseau renouvelé tient compte de la nécessité de se raccorder aux postes de distribution existants. Des passages dans des rues parallèles à celles où se situent le réseau existant auraient pu être envisagés, mais ces rues avaient aussi été refaites en même temps.

Suite à nos derniers échanges avec la municipalité de Tassin, nous planifions une réalisation des travaux de mars à septembre 2015.

3 – Demande d'informations précises sur les ouvrages contenant du PCB

Nous maintenons la position exprimée en réponse à vos sollicitations passées sur ce thème. Le contrôle du respect de cette obligation réglementaire est du ressort exclusif de l'Etat. Ainsi, un reporting annuel est effectué au niveau national, et auprès de la DREAL Rhône Alpes s'agissant d'ERDF Sillon Rhodanien. Fort de ce principe, nous n'avons pas organisé notre suivi détaillé et notre plan d'élimination progressive des transformateurs à la maille de chaque concession, mais selon un mode de gestion propre au distributeur ne tenant pas compte des périmètres concessifs.

4 – Communication régulière et précise de tous les incidents selon le seuil NiTi

La mise en place d'une démarche systématique de remontées d'informations est complexe, car les systèmes d'information utilisés ne prévoient pas d'alertes systématique de dépassement de seuil, notamment pour les coupures sur le réseau basse tension. Nous cherchons à progresser pour une transmission encore plus régulière.

4 – Fournitures des indicateurs manquants, prévus par le protocole FNCCR/ERDF/EDF, à la maille de la concession

Nous confirmons la réponse faite pour le rapport de contrôle 2011 : « Pour ce qui concerne ERDF, l'ensemble des indicateurs prévus par le protocole a été transmis, comme le fait apparaître le tableau de suivi des indicateurs page 56 du rapport. Même si le protocole ne définit pas de maille pour la transmission des indicateurs, 47 indicateurs sur les 50 prévus sont transmis à la maille de la concession. »

S'agissant de l'indicateur sur les investissements et plus particulièrement de la distinction branchements / extensions, le système d'information en vigueur à ce jour ne permet pas à ERDF d'opérer ce distinguo, les premiers étant gérés en masse financière. Pour autant, des informations sont communiquées **via le fichier « travaux ».**

5 – Poursuivre les investissements pour le renforcement du réseau et la qualité de la desserte

La trajectoire d'investissement d'ERDF est à la hausse depuis maintenant 5 ans, notamment les investissements de modernisation du réseau.

Comme nous l'avions indiqué en réponse aux 2 rapports de contrôle précédents, mais aussi à l'occasion des présentations de programme de travaux et de la conférence départementale, nous définissons nos programmes d'investissement de renforcement et de renouvellement en fonction de la fiabilité des ouvrages (fiabilité au quotidien, fiabilité vis-à-vis d'aléas climatiques majeurs, …) et de leur importance dans le système électrique. Cette approche conjuguée à une vision locale sur la situation des réseaux et la qualité, nous amène à faire des arbitrages au sein de l'enveloppe octroyée par le tarif et donc, à prioriser les travaux.

Le niveau de qualité d'alimentation des clients du SIGERLy est très bon : le temps moyen de coupure sur incident sur le réseau de distribution est depuis plusieurs années inférieur à 35 minutes, et de 29 minutes en 2012 et de 26 minutes en 2013. Le besoin d'investissements pour l'amélioration de cette qualité est donc faible. Malgré tout, nous avons entrepris un programme régulier de renouvellement des câbles souterrains moyenne tension et cherchons à saisir les opportunités de coordination avec d'autres travaux dans l'agglomération lyonnaise. Selon les années, ces opportunités fluctuent sur les territoires des communes du SIGERly ou sur celui des communes hors SIGERLy.

Ces arbitrages, conjugués à la variation à la hausse ou à la baisse des investissements à caractère imposé (raccordements et déplacements d'ouvrages), ne nous permettent pas de garantir de manière certaine une hausse régulière des investissements réalisés sur le territoire du SIGERLy.

L'essentiel reste de maintenir le très bon niveau de qualité d'alimentation; nous y travaillons comme le montrent les volumes de travaux présentés chaque année et réalisés pour le renouvellement des ouvrages.

6 – Poursuite de la démarche en faveur de l'abandon des clés de répartition et de la gestion en masse financière

C'est tout l'objet de l'article 3 de l'avenant au contrat de concession signé le 28 février 2014 par le SIGERLy, ERDF et EDF.

En effet, celui-ci définit précisément les actions d'amélioration prévues tant pour la présentation des données financières produites dans le compte-rendu d'activité de concession que pour l'élaboration et la présentation des données patrimoniales, notamment :

- la mise en place progressive d'un suivi détaillé des colonnes montantes, à compter du 1er janvier 2014, au travers de l'enregistrement de la totalité des flux entrants (nouvelles colonnes ou colonnes rénovées et intégrées dans la concession),
- la mise en place d'un inventaire localisé et valorisé de l'ensemble des transformateurs HTA/BT en exploitation à la maille de la commune au 1er janvier 2015,
- une étude sur les modalités d'inventaire des branchements et les coûts associés, et une étude pour définir les besoins et spécifications d'un outil technique qui permettrait de décrire individuellement les flux de nouveaux branchements.

7° - Poursuite de la politique d'investissement sur le réseau aérien nu des communes de Chasselay, Poleymieux au Mont d'Or et Saint Romain au Mont d'Or

Nous avons été amenés à réaliser des investissements significatifs sur le réseau HTA de la commune de Chasselay pour le restructurer et résoudre des problèmes de tenue de tension et de capacité liés au développement du secteur. Le niveau de qualité d'alimentation de ce secteur est bon, les départs l'alimentant ne subissant que peu de coupures sur incident.

Nous sommes vigilants à toute nouvelle évolution qui conduirait à des travaux d'investissement amenant à une diminution de la longueur de réseau HTA aérien.

8 –Programmation triennale des investissements

Afin de répondre aux attentes du SIGERLy sur ce thème, le SIGERLy et ERDF ont convenu « d'établir un programme prévisionnel coordonné de développement et de modernisation des réseaux (PCDMR) dans le cadre de l'avenant au contrat de concession du 28 février 2014. Ce programme porte sur quatre ans, couvrant ainsi la période 2014 – 2017 ».

8 ° La transmission de la charge des postes de transformation de la concession et les données des départs basse tension

Nous confirmons la réponse faite aux demandes complémentaires suite au rapport de contrôle 2010 et 2012 : « Cette donnée est utile dans le cadre de la gestion interne du concessionnaire pour adapter le réseau à la demande : ERDF considère que cette donnée est une aide pour exploiter efficacement les réseaux et n'est pas à considérer comme un résultat final entrant dans le champ du contrôle. Dès lors que le SIGERLy doit exercer son rôle de maîtrise d'ouvrage des extensions et des renforcements sur les communes de Chasselay et de Poleymieux au Mont d'Or, cette donnée sera communiquée par ERDF ».

Les données des départs basse tension relatives aux chutes de tension et aux intensités appelées vous ont été transmises dans le fichier ETQUAL03 par remise directe lors de la rencontre SIGERLy - ERDF du 17 juillet 2013.

11 – Segmentation des clients tenant compte de la différence entre les clients au TRV et les clients en offre de marché et mise en cohérence des données clientèle avec celles du fournisseur ERDF

Au regard du code de bonne conduite, ERDF doit considérer l'acheminement « unique » et sans distinction entre tarifs réglementés et tarifs de marché. La transmission de données d'acheminement distinctes par ERDF n'est donc pas envisagée.

ERDF transmet les données clients suivant la segmentation HTA, BT > 36 kVA et BT < 36 kVA, cette segmentation correspond à celle dorénavant utilisée dans le cadre du fonctionnement du marché ouvert.

Les données transmises par ERDF sont contrôlées et validées dans une logique de processus qualité. Les deux systèmes d'information étant séparés, la mise en cohérence des données issues de ces deux systèmes serait, de notre point de vue, plutôt de nature à rendre les données d'acheminement moins fiables.

9 – Définition claire et conjointe de la méthodologie utilisée pour déterminer les critères de qualité

Cette demande fait suite à l'analyse faite par le SIGERLy et rapportée page 27 et 28 du contrôle pointant un écart entre les données relatives au CRAC et au contrôle et celles relatives au décret qualité.

L'arrêté du 24 décembre 2007 pris en application du décret N°2007-1826 du 24 décembre 2007, relatif aux niveaux de qualité et aux prescriptions techniques en matière de qualité des réseaux publics de distribution et de transport d'électricité, prévoit, dans son article 18, que « Les méthodes générales types d'évaluation de la continuité globale de l'alimentation électrique sur les réseaux publics de distribution d'électricité, communément admises par la profession, reposent sur le relevé des coupures longues et brèves enregistrées aux départs HTA des postes sources alimentant le réseau ou par tout autre moyen mis en oeuvre par le gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité, ainsi que sur le comptage des points de connexion affectés par ces coupures. Aussi, les données relatives au décret qualité sont établies sur la base des coupures affectant le réseau moyenne tension.

Les requêtes établies pour l'élaboration de la réponse au décret qualité diffèrent légèrement de celles réalisées pour le contrôle, ce qui explique l'écart constaté.

Nous sommes à votre disposition pour préciser les données transmises lors de nos échanges dans le cadre du contrôle.

9 – Information sur les évolutions des travaux sur les départs les plus impactés de la concession

C'est tout l'objet de la présentation du programme de travaux réalisée chaque début d'année et de la transmission dans le CRAC des chantiers réalisés d'un montant supérieur à 20 000 euros.

Cette information s'accompagne de la transmission de l'étude d'exécution en application des articles 2 et 3 du décret 2011-1697 du 1er décembre 2011.

Bien sûr, nous sommes disposés à étudier avec vous une adaptation de cette présentation à vos souhaits en la matière.

10 - La raison de la forte baisse des coupures longues en 2012

L'analyse faite dans le rapport de contrôle pointe en nette amélioration le nombre de clients ayant subi plus de 6 coupures longues, alors que le nombre global de coupures est en augmentation.

Ce nombre passe de 233 clients en 2011 (0,059% des clients de la concession) à 18 en 2012 (0,004% des clients de la concession). L'évolution, si elle paraît significative en nombre, ne l'est plus lorsque l'on ramène en % de clients par rapport au nombre total de clients BT. Ceci confirme le bon niveau global de qualité d'alimentation.

11° - Analyse de l'évolution du nombre de coupures sur le réseau amont

En 2013, les postes concernés par les coupures en amont du réseau de distribution publique sont :

- Bonneterre, avec 4 coupures : le 22 janvier, le 26 juin, le 8 aout et le 6 novembre,
- Cusset, avec 3 coupures : le 12 février, les 26 et 27 mars,
- Dardilly le 21 mars,
- Rochetaillée le 2 août,

soit 9 coupures.

Chaque incident a pu concerner un ou plusieurs départs, avec des délais de réalimentation parfois différents selon les départs, ce qui conduit à indiquer des coupures différenciées dans le fichier des incidents poste source et à aboutir, en 2013, à un total de 19. Nous avons effectivement eu en 2013 deux incidents suite à des fausses manœuvres, liées à des travaux dans les postes sources.
En 2012 , les postes sources affectés ont été Perrache le 10 février, Vénissieux le 13 février, Cusset le 23 septembre et le 17 novembre, Mermoz (poste-source de Lyon 8 alimentant des communes du SIGERLy) le 10 octobre et Craponne le 23 novembre, soit 6 coupures (dont 2 coupures suite à fausse manœuvre).
Le nombre de clients coupés, le type d'incident et la durée permettent de mesurer l'ampleur de l'incident. Compte tenu de l'impact d'un incident poste source, nous sommes attentifs à analyser l'évolution de la qualité de ces équipements, et vous informons des travaux réalisés dans le compte rendu d'activité de concession.

12 – Réactivité sur les réponses aux réclamations dans les 30 jours

Nous avons mis en place une organisation adaptée pour améliorer ce résultat.

Le niveau d'exigence sur cet item augmente, puisque la Commission de Régulation de l'Energie a fixé, comme critère de la régulation incitative, le seuil de 85% pour des réponses sous 15 jours à partir de 2014 (à l'exception des réponses pour les questions concernant la qualité de fourniture).

Ces éléments ont été exposés à l'AODE le 17/07/2014 dans le cadre d'un contrôle spécifique portant sur les réclamations, au titre de l'année 2013.

13 – La démonstration de l'argumentaire avancé par le distributeur pour l'augmentation du nombre de réclamations

L'augmentation du nombre de réclamations indiquée dans le CRAC 2012 repose sur un constat des causes de cette augmentation, il est vrai qu'il aurait donc été préférable d'écrire « Plusieurs éléments expliquent… » plutôt que « Plusieurs éléments peuvent expliquer… » dans la phrase relative aux réclamations page 34 du CRAC 2012. Nous n'avons pas mené d'analyse approfondie permettant de définir la part de chacune des causes dans l'augmentation du nombre de réclamations.

14 – La production du compte de résultat à la maille de la concession

L'article 32 du cahier des charges prévoit de fournir *« les principaux éléments du compte d'exploitation au niveau géographique compatible avec l'obtention de données comptables et financières significatives ».*

S'agissant de la transmission d'un compte de résultat à la maille de la concession, de plus amples explications sont apportées sur le sujet **en page 83 du CRAC 2012**. Il est rappelé que la plupart des charges, et certains produits, sont enregistrés à un périmètre géographique plus étendu que celui de la concession (région ERDF). Par exemple, les agences maintenance-exploitation des postes sources et les agences de conduite des réseaux interviennent sur plusieurs départements.

La Cour des Comptes a d'ailleurs relevé ce point dans son rapport public annuel 2013, indiquant que *« l'organisation technique du réseau est indépendante de celle des concessions ».*

Pour ces raisons, la restitution d'éléments financiers d'exploitation au périmètre de la concession impose la répartition de certains montants collectés à un périmètre plus large que celui de la concession. Les charges ou les produits concernés sont alors ventilés sur la concession grâce à une clé conventionnelle.

Pour autant, les CRAC ont évolué en fonction des demandes des autorités concédantes, des évolutions règlementaires, structurelles (filialisation d'ERDF en 2008) et de la prise en compte des recommandations des juridictions financières émises ces dernières années. Ces changements, qui peuvent parfois altérer la permanence des méthodes ou la comparaison des exercices, apportent plus de précisions.

ERDF souhaite progresser dans la présentation des comptes-rendus aux collectivités concédantes, en recherchant une répartition des charges d'exploitation au plus près du périmètre de la concession.

Enfin, à travers le récent protocole FNCCR-ERDF, signé en septembre 2013, un certain nombre d'engagements ont été pris, allant vers davantage de transparence et de communication, notamment en matière financière et comptable

15 – La mise à jour de l'inventaire comptable avec le retrait des compteurs physiquement déposés lors de l'expérimentation Linky

La généralisation de Linky n'ayant pas été décidée en fin 2011 comme envisagé, les modalités de traitement comptable n'ont pas fait l'objet d'une adaptation pour tenir compte de manière spécifique des retraits des compteurs sur les zones d'expérimentation, cette adaptation s'avérant complexe et nécessitant d'importantes évolutions de notre système d'information. Il n'est donc pas possible de déterminer une « valeur de retrait ».

A la fin du déploiement, sur un plan comptable, l'ensemble du stock de compteurs sera suivi en quantités et en euros par commune, ce qui permettra d'alimenter annuellement les CRAC.

Des analyses ont été menées en 2012 pour identifier les canalisations HTA non réparties, puis les répartir dans les communes concernées. Tout n'est pas encore traité à ce jour, il subsistera une immobilisation « Canalisation HTA » non localisée en 2012, pour environ 15% de la valeur initiale de 2012. Cette correction devrait être achevée en 2014.

17 – Poursuite de la démarche en faveur de la cohérence des bases techniques et comptables

Et

18 – Justification que les communes non référencées dans l'une ou l'autre base (technique ou comptable) ont bien été intégrées

La démarche d'amélioration engagée, notamment sur le stock, est une démarche de longue haleine et elle ne devrait porter de résultats vraiment tangibles que progressivement. Les contrôles à venir permettront de constater les améliorations apportées.

Le traitement des écarts **SIG/IRIS** reste un chantier patrimonial intégré au protocole FNCCR de septembre 2013. Une étude sur le sujet a été présentée à la FNCCR le 30/04/2014. Un indicateur de suivi des écarts pour les canalisations est désormais communiqué 2 fois par an, et l'a été pour la première fois, le 31 mars 2014, témoignant de progrès visibles.

Un axe de progrès partagé entre la FNCCR et ERDF porte sur la mise à jour des correctifs IRIS.

L'ensemble du chantier nécessite la mobilisation des différents métiers d'ERDF : cartographie, patrimoine, comptabilité, ingénierie, …

S'agissant des postes, les modalités d'immobilisation du génie civil d'une part, de l'équipement électrique d'autre part, sont pérennes. Le rapprochement des bases techniques et comptables restera donc plus complexe que les rapprochements des données lignes.

Pour les transformateurs, le chantier engagé permettra une mise en cohérence des bases techniques et comptables.

10/01/2014

Réponses du fournisseur EDF aux demandes du SIGERLy au titre du rapport de contrôle 2012

Pour le domaine « Rôle du SIGERLy » :

1. **La communication des indicateurs manquants à la maille de la concession, prévus dans le protocole FNCCR/ERDF/EDF.**

   Dans le rapport de contrôle, le SIGERLy demande au fournisseur que soient fournies les données réclamation à la maille concession ainsi que le taux de satisfaction Entreprises à la maille de la Région Rhône-Alpes Auvergne. Nous répondons à ces deux sollicitations respectivement aux paragraphes 5 et 6.

   Par ailleurs, pour être complet, nous vous informons que la FNCCR et EDF viennent de lancer des groupes de travail pour mettre en place un nouveau protocole FNCCR / EDF en remplacement de celui de 2009.
   Nous espérons beaucoup de ce futur protocole qui nous l'espérons permettra, d'établir une liste des indicateurs et du périmètre associé à fournir lors des contrôles, de définir une terminologie partagée et cohérente avec les nouvelles pratiques (mise en place de SIMM, suppression du QE, ouverture à la concurrence, l'évolution des services,...) et d'intégrer les conséquences de la loi Brottes (TPN, coupures,...).

Pour le domaine « Services rendus aux usagers » :

2. **La mise en cohérence des données clientèles avec celles du distributeur ERDF**

   Il n'est pas possible d'établir une correspondance exacte entre le découpage TURPE (C1, C2, C3, C4, C5) et tarifaire (bleu, jaune, vert), cependant en première approximation, et ce sans faire trop d'erreur, nous pouvons établir les correspondances suivantes :

   - *Tarif bleu <==> C5*
   - *Tarifs jaune + vert <==> C1 + C2 + C3 + C4*

   A partir de ce postulat, nous pouvons bâtir le tableau ci-après :

Tarif bleu <==> C5	C5	Bleu	Taux concurrence
Nombre de clients	392 852	342 718	**12,8%**
Consommations en GWh	2 060,8	1 797,7	**12,8%**

Tarifs jaune + vert <==> C1 + C2 + C3 + C4	C1 à C4	Jaune + Vert	Taux concurrence
Nombre de clients	5 633	5 351	**5,0%**
Consommations en GWh	2 036,7	1 490,8	**26,8%**

3. La vérification du nombre déclaré de tarifs bleus en 2012

Après vérification, nous vous confirmons le nombre de tarifs bleus déclaré en 2012.

Nous reprenons ci-après, le tableau rectificatif que nous vous avons fait parvenir à M. Alain DESBOUIS le 12 janvier 2014 :

Proportion de la concession par rapport aux entités BC				
BC 1.2	**2012**	**2011**	**2012**	**2012 / 2011**
Tarif	Prorata concession	Nombre de sites desservis sur la Concession		
	B / A		B	
Total Bleu	8,6%	**342 718**	**342 718**	0,0%
Bleu résidentiel	8,6%	**301 749**	**300 713**	-0,3%
Bleu non résidentiel	8,1%	**40 969**	**42 005**	2,5%
Jaune	9,6%	**4 129**	**4 213**	2,0%
Vert	7,3%	**1 161**	**1 138**	-2,0%
Total (Bleu + Jaune + Vert)	8,6%	**348008**	**348069**	0,0%

4. La justification de la baisse de la consommation pour le segment « tarif bleu »

La baisse de la consommation pour le segment « tarif bleu » s'explique par un hiver moins rigoureux et très certainement une baisse de l'activité économique chez les professionnels.

Nous reprenons ci-après, le tableau que nous vous avons fait parvenir au titre du contrôle 2012 :

Contrats, puissances, consommations et ventes d'énergie aux clients au TRV sur la concession				
BC 2.2	**2012**	**2011**	**2012**	**2012 / 2011**
Tarif	Conso unitaire en MWh	Consommations en GWh		
Total Bleu	5,2	**1 843**	**1 798**	-2,5%
Bleu résidentiel	4,7	**1 457,2**	**1 413,3**	-3,0%
Bleu non résidentiel	9,2	**385,8**	**384,4**	-0,4%
Jaune	123,6	**494,6**	**520,6**	5,3%
Vert	852,6	**974,6**	**970,2**	-0,4%
Total (Bleu + Jaune + Vert)	9,4	**3 312,1**	**3 288,5**	-0,7%

5. Le nombre de réclamations à la maille de la concession

Le fournisseur EDF est favorable à la production de ces données à la maille concession. Afin de répondre positivement à votre demande, un chantier au niveau national est ouvert afin d'arriver à lever les difficultés informatiques et à obtenir une production fiabilisée dans le temps de ces données.
Sans pouvoir nous engager définitivement, nous espérons cependant être en mesure de vous fournir ces données réclamations à la maille concession pour le Contrôle de l'exercice 2013, et cela pour tous les motifs réclamations (accueil, contrat, intervention technique, qualité de fourniture et du réseau, raccordement, recouvrement, relevé / facture, vente / conseil / service).

6. La transmission du taux de satisfaction des entreprises au moins à la maille de la région Rhône-Alpes Auvergne

Deux enquêtes de satisfaction réalisées par des instituts de sondage permettent de mesurer la satisfaction des entreprises ayant eu des contacts lors des douze derniers mois avec EDF : la première est réalisée par téléphone auprès des petites et grandes entreprises et la seconde fait l'objet de rendez-vous en face à face avec les grands comptes. Les sujets de l'enquête concernent notamment les contacts avec EDF, le suivi du client, les informations et les conseils, la facturation, les réclamations et la satisfaction globale.

L'indicateur synthétique de satisfaction des entreprises présenté dans le CRAC et le contrôle est calculé sur la base du pourcentage des clients entreprises qui donnent globalement une note supérieure ou égale à 6 sur 10 à EDF.

Afin de garantir la pertinence de l'échantillon et donc la fiabilité des résultats, cet indicateur est mesuré au niveau national.

La production de cet indicateur à une maille plus fine reviendrait à analyser les résultats de satisfaction sur une population de clients plus faible, non représentative, et conduirait à produire des résultats erronés avec un niveau d'incertitude important. Par ailleurs, une forte proportion d'entreprises

interrogées pour l'enquête de satisfaction ont des sites réparties sur le territoire national et non pas régional.

7. La démonstration de l'argumentaire quant à la hausse des réclamations

Nous confirmons les chiffres et la progression de l'activité réclamation. Le niveau d'exigence global des clients continue de s'accroître rapidement et d'autre part la crise économique génère une forte augmentation des réclamations concernant les factures et les paiements.
Par ailleurs, depuis fin 2011, une meilleure caractérisation des réclamations écrites a été mise en place. Cette amélioration a engendré une augmentation naturelle de nombre de réclamations.
L'évolution du taux de réclamations ne constitue pas à lui seul un élément permettant de jauger la qualité de traitement des demandes de nos clients. Il s'avère d'ailleurs que, dans le même temps, le taux de satisfaction continue de progresser (+ 4.6% en 2012).

Pour le domaine « comptable et financier » :

8. La production du compte de résultat à la maille de la concession afin de contrôler pleinement la qualité du service public de la distribution d'électricité

Comme nous vous l'avions annoncé le 3 juin 2013 lors de la réunion des Présidents et Directeurs de l'USéRA, nous vous confirmons qu'EDF n'est pas en mesure actuellement de produire les principaux éléments du compte d'exploitation à la maille de votre concession.

A ce jour, nous vous fournissons les données financières dont nous disposons au périmètre de la concession (ventes d'électricité hors taxes et hors contributions).

Comme vous le savez, le service public de la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente, est spécifique. Il est en effet organisé dans le cadre de concessions locales, mais les tarifs sont fixés par l'Etat et péréqués au niveau national.

Compte tenu du caractère péréqué des Tarifs Réglementés de Vente, l'organisation des ressources humaines et techniques d'EDF repose sur un certain nombre de moyens mutualisés à l'échelle nationale et qui ne sont pas directement affectés en coûts au périmètre d'une concession. Aucun des moyens, et donc aucun bien, n'est en conséquence affecté exclusivement à la réalisation de la mission de fourniture d'électricité propre à une concession particulière.

Ces principes et l'organisation qui en découle permettent de garantir la cohésion du service public de la fourniture auquel les clients sont attachés.

C'est pour tenir compte de la spécificité de cette organisation que le Conseil National de la Comptabilité a admis, dans un avis de conformité du 19 décembre 2004, qu'EDF n'a pas à établir de comptes de résultats concession par concession, en considérant qu'en tout état de cause, ces comptes ne seraient pas significatifs, du fait de la fixation des tarifs au plan national et non au niveau de la concession.

Ni les stipulations du cahier des charges, ni la réglementation ne mettent EDF dans l'obligation de fournir des éléments comptables au périmètre de la concession. Ainsi la construction de bilans est-elle réalisée à la maille nationale, niveau de pertinence économique, mais n'est pas déclinée au périmètre de chaque concession.

En outre, tout ce qui concerne la dissociation comptable relève du contrôle de la Commission de Régulation de l'Energie, conformément aux dispositions des articles L111-84 et suivants, du code de l'énergie.

ANNEXE 2 Liste des indicateurs issus du protocole entre la FNCCR, ERDF et EDF

En 2009, la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR), ERDF et EDF ont signé un protocole d'accord relatif « *aux indicateurs fourniture et acheminement* ».

L'autorité concédante note les efforts entrepris par le distributeur et le fournisseur aux tarifs réglementés de vente d'électricité pour transmettre ces indicateurs.

En 2013, 4 indicateurs n'ont pas été transmis :

• 2 pour la partie acheminement :
le détail des investissements (branchement et dérivation, extension, renforcement, renouvellement) et le flux des nouveaux branchements.

Dans son courrier de réponse au rapport de contrôle 2012, le distributeur indique que « *s'agissant de l'indicateur sur les investissements et plus particulièrement de la distinction branchements/extensions, le système d'information en vigueur à ce jour ne permet pas à ERDF d'opérer ce distinguo, les premiers étant gérés en masse financière.*

Pour autant, des informations sont communiquées via le fichier travaux ».

• 2 pour la partie fourniture :
les recettes d'acheminement par tarifs réglementés de vente et le taux d'interruption de fourniture à la demande du fournisseur ;

2 indicateurs ont été transmis selon un libellé différent pour la partie fourniture :

- Le taux d'interruption de fourniture à la demande du fournisseur dont l'issue est le paiement des dettes par le client devient le taux de coupures effectives par rapport à celles demandées par le fournisseur à ERDF.

- Le taux d'interruption de fourniture à la demande du fournisseur dont l'issue est la résiliation du contrat devient le taux de contrats résiliés à l'initiative du fournisseur/nombre de coupures (pour non-paiement) demandées à ERDF par le fournisseur.

Enfin, 3 indicateurs n'ont pas été transmis à la maille de la concession :

• 2 pour la partie acheminement :
le taux de mise en service sur installation existante et le taux de résiliation dans les délais standards ou convenus et le taux de résiliation dans les délais standards ou convenus.

• et 1 pour la partie fourniture :
le taux de réclamations traitées dans les 30 jours.

Par ailleurs, la FNCCR et EDF ont lancé des groupes de travail dans la perspective de la renégociation du protocole d'accord relatif aux indicateurs fourniture et acheminement en remplacement de celui de 2009. Le SIGERLy a d'ailleurs été consulté sur une liste d'indicateurs à enrichir.

La liste détaillée des indicateurs est disponible en annexe du présent rapport.

Indicateur non transmis

Indicateur transmis mais insatisfaisant

Indicateur transmis

ACHEMINEMENT			Commentaires
Indicateurs descriptifs physiques des ouvrages			
	Nombre de kilomètres de réseau	CRAC 2013	
	Longueur moyenne des 10% de départs les plus longs (km)	CRAC 2013	
	Taux d'enfouissement HTA	CRAC 2013	
	Taux d'enfouissement BT	CRAC 2013	
	Longueur des fils nus de faibles sections (<= 14 mm² CU et <= 22 mm² Alu)	CRAC 2013	
	Répartition par tranche d'âge de 10 ans des différents types d'ouvrage (histogramme)	CRAC 2013	Tableau mais pas d'histogramme
	Flux de nouveaux branchements		non disponible en 2013
	Nombre de postes HTA/BT : - postes sur poteau H61 - postes cabine haute - postes cabine basse	CRAC 2013	
	Nombre moyen d'Organe de Manœuvre Télécommandé/départ HTA aérien	CRAC 2013	
	Nombre de raccordements neufs BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVA individuels (sans adaptation du réseau)	CRAC 2013	
	Nombre de raccordements neufs BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVA en raccordement collectif (sans adaptation du réseau)	CRAC 2013	
	Nombre de raccordements producteurs BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVA individuels mis en exploitation (sans adaptation de réseau)	CRAC 2013	
Indicateurs de performance : qualité de la distribution et continuité d'alimentation			
	Durée moyenne annuelle de coupure pour un usager (min) : - dont part travaux - dont part incident - dont amont (origine RTE)	CRAC 2013	
	Durée moyenne annuelle de coupure hors incident exceptionnel (min)	CRAC 2013	
	Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau : - dont aérien - dont souterrain	CRAC 2013	
	Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau : - dont aérien - dont souterrain	CRAC 2013	
	Fréquence de coupure longue	CRAC 2013	
	Fréquence de coupure brève	CRAC 2013	
	Nombre d'usagers dépassant le seuil de 6 coupures longues	CRAC 2013	
	Nombre d'usagers dépassant le seuil de 30 coupures brèves	CRAC 2013	
	Taux d'usagers subissant plus de 3 heures de coupure	CRAC 2013	
	Nombre d'usagers coupés plus de 6 heures	CRAC 2013	
	Taux d'usagers mal alimentés	CRAC 2013	

☺	Taux de départs HTA en contrainte de tension > 5 %	CRAC 2013	
☺	Taux de départs BT en contrainte de tension > 10 %	CRAC 2013	
Indicateurs de la qualité de service à l'usager			
😐	Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus	CRAC 2013	Ces 2 indicateurs ne sont pas fournis à la maille de la concession, mais à la maille Lyon Métropole.
😐	Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus	CRAC 2013	
☺	Délai moyen de réalisation des travaux (entre date de réception de l'accord sur la proposition de raccordement et date réelle de mise en exploitation), pour les branchements simples C5	CRAC 2013	
☺	Taux de réponse aux réclamations sous 30 jours	CRAC 2013	
☺	Vision plus fine des réclamations selon 5 items : accueil, interventions, qualité des réseaux publics, raccordement, relève et facturation	CRAC 2013	
Indicateurs de gestion financière et patrimoniale			
☺	Valeur brute (k€)	CRAC 2013	
☺	Valeur nette (k€)	CRAC 2013	
☺	Valeur de remplacement (k€)	CRAC 2013	
☺	Amortissement (k€)	CRAC 2013	
☺	Montant des provisions pour renouvellement (k€)	CRAC 2013	
☺	Montant des droits du concédant (k€)	CRAC 2013	
☹	Montant des investissements (k€) : - dont branchement et dérivation - dont extension - dont renforcement - dont renouvellement		Non disponible
☺	Valorisation en fin d'exercice des ouvrages concédés	CRAC 2013	
☺	Variation des actifs de la concession au cours de l'exercice	CRAC 2013	

FOURNITURE			Commentaires
☺ 😐	Nombre de clients aux tarifs réglementés par tarifs : - consommation (kWh) - recettes d'acheminement (k€)	CRAC 2013 CRAC 2013	Les recettes totales sont disponibles mais pas les recettes d'acheminement
☺	Présentation ou informations sur le correspondant privilégié du fournisseur EDF pour l'autorité concédante	CRAC 2013	
☹	Taux d'interruption de fourniture à la demande du fournisseur		Non disponible
😐	Taux d'interruption de fourniture à la demande du fournisseur dont l'issue est le paiement des dettes par le client	Contrôle 2013	Le fournisseur propose de le remplacer par : Taux de coupures effectives par rapport à celles demandées par le fournisseur à ERDF
😐	Taux d'interruption de fourniture à la demande du fournisseur dont l'issue est la résiliation du contrat	Contrôle 2013	Le fournisseur propose de le remplacer par : Taux de contrats résiliés à l'initiative du fournisseur/ nombre de coupures (pour non paiement) demandées à ERDF par le fournisseur
☺	Nombre total de réclamations écrites	CRAC 2013 et contrôle 2013	Maille Rhône-Alpes Auvergne dans le CRAC et maille concession dans les données du contrôle
☺	Nombre de réclamations écrites au titre de l'item « accueil »	Contrôle 2013	
☺	Nombre de réclamations écrites au titre de l'item « contrat »	Contrôle 2013	
☺	Nombre de réclamations écrites au titre de l'item « relève »	Contrôle 2013	
☺	Nombre de réclamations écrites au titre de l'item « facturation »	Contrôle 2013	
☺	Nombre de réclamations écrites au titre de l'item « qualité de fourniture et de réseau »	Contrôle 2013	
☺	Nombre de réclamations écrites au titre de l'item « recouvrement »	Contrôle 2013	

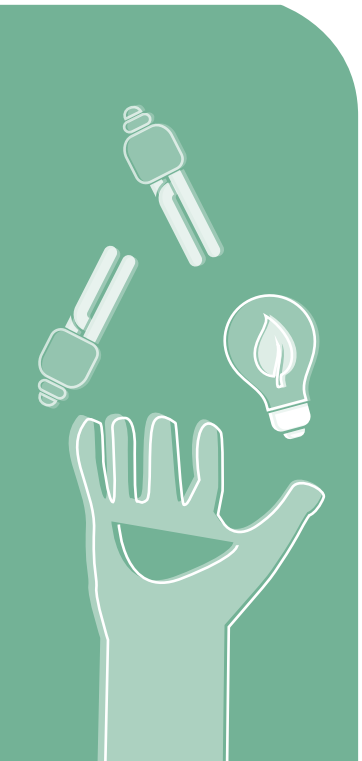
	Nombre de réclamations écrites au titre de l'item « relations avec le distributeur »	Contrôle 2013	
	Nombre de réclamations écrites au titre de l'item « conseil et service »	Contrôle 2013	
	Taux de réclamations traitées dans les 30 jours	Contrôle 2013	Détails donnés pour les particuliers et pour les professionnels Maille Rhône-Alpes-Auvergne
	Nombre de réclamations en instance d'appel	Contrôle 2013	
	Nombre de réabonnements	Contrôle 2013	
	Nombre de réabonnements sans interruption de fourniture	Contrôle 2013	
	% de factures arrêtées sur la base d'un auto-relevé (données confidentielles)	Contrôle 2013	
	% de factures arrêtées sur la base d'un télé-relevé (données confidentielles)		Pas encore disponible
	Nombre de lettres unique de relance envoyées	Contrôle 2013	
	Nombre de coupures demandées par EDF à ERDF	Contrôle 2013	Données fournies seulement pour les clients aux tarifs bleus et pour non paiement
	Nombre de coupures effectives par ERDF à la demande d'EDF	Contrôle 2013	Données fournies seulement pour les clients aux tarifs bleus
	Nombre de pénalités liées aux impayés (données confidentielles)	Contrôle 2013	Pour les professionnels, la donnée est disponible pour 2013, seulement pour les tarifs bleus Pour les particuliers, EDF n'applique pas de pénalité pour retard de paiement
	% de clients domiciliés - ex : bénéficiant du prélèvement automatique - (données confidentielles)	Contrôle 2013	Données fournies seulement pour les clients aux tarifs bleus
	% de clients mensualisés (données confidentielles)	Contrôle 2013	Données fournies seulement pour les clients aux tarifs bleus

	Nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF	CRAC 2013 et contrôle 2013	
	Nombre de points d'accueil fournisseur et coordonnées, jours et horaires d'ouverture	Contrôle 2013	
	Nombre de dossiers acceptés par le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) pour une aide électricité au tarif bleu	CRAC 2013 et contrôle 2013	
	Montant versé par EDF au FSL du département	CRAC 2013 et contrôle 2013	
	Nombre de bénéficiaires du Tarif de Première Nécessité (TPN)	CRAC 2013 et contrôle 2013	
	Nombre de contrats du Tarif de Première Nécessité (TPN) souscrits dans l'année	Contrôle 2013	
	Nombre de contrats TPN résiliés dans l'année	Contrôle 2013	

> Au total :

- **4 données** n'ont pas été transmises : 2 pour la partie acheminement et 2 pour la partie fourniture.
- **2 indicateurs** ont été transmis selon un libellé différent : 2 pour la partie fourniture.
- **3 indicateurs** n'ont pas été transmis à la maille de la concession : 2 pour la partie acheminement et 1 pour la partie fourniture.

Notes



SIGERLy

Syndicat intercommunal de gestion des énergies de la région lyonnaise • 28 rue de la Baïsse 69627 Villeurbanne cedex
Tél. 04 78 84 98 27 • Fax 04 78 84 69 99 • info@sigerly.fr • **www.sigerly.fr**

Réalisation : SIGERLy • Crédit photos : Fotolia • Edition : 1er trimestre 2015