

# Syndicat Intercommunal d'Aide à la Gestion des Equipements Publics du Territoire de Belfort

**- SIAGEP -**

**Note de synthèse du  
tableau de bord de concession**

**Exercice 2012**

**Mai 2014**

**Version 2**



# Sommaire

---

<b>1.</b>	<b>Introduction.....</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>Domaine technique.....</b>	<b>3</b>
2.1	Constitution des ouvrages concédés.....	3
2.2	Qualité de l'électricité .....	5
<b>3.</b>	<b>Investissements .....</b>	<b>7</b>
<b>4.</b>	<b>Domaine comptable.....</b>	<b>8</b>
4.1	La valorisation du patrimoine concédé .....	8
4.2	Les provisions pour renouvellement .....	9
4.3	L'origine de financement des ouvrages et les droits du concédant.....	9
<b>5.</b>	<b>Domaine clientèle .....</b>	<b>10</b>
5.1	Domaine clientèle distributeur.....	10
5.2	Domaine clientèle fournisseur .....	13
<b>6.</b>	<b>Conclusion .....</b>	<b>15</b>

# 1. Introduction

---

Le Syndicat Intercommunal d'Aide à la Gestion des Equipements Publics du Territoire de Belfort (SIAGEP) est autorité concédante sur 102 communes du département représentant 76 285 usagers. Le contrat de concession a été signé avec ERDF le 20 juillet 1994 pour une durée de 30 ans.

La plupart des éléments nécessaires à la réalisation de cette mission a été collectée auprès du distributeur d'électricité, Electricité Réseau Distribution France (ERDF), et du fournisseur d'électricité, Electricité De France Branche Commerce (EDF BC). Rappelons en effet, que suite à la reconfiguration structurelle de l'opérateur historique, le contrat de concession est désormais porté d'une part par ERDF sur toute la partie gestion et exploitation des ouvrages concédés et d'autre part par EDF BC pour la partie usagers fournis aux tarifs réglementés de vente.

En tant que concessionnaire, le gestionnaire des réseaux de distribution et le fournisseur des usagers restés au tarif réglementé de vente disposent des éléments nécessaires à la constitution des indicateurs sur l'ensemble des domaines de la concession : domaine technique, domaine comptable et domaine clientèle (distributeur et fournisseur).

De manière à compléter et avoir une lecture partagée des éléments transmis, des entretiens avec EDF BC et ERDF ont été organisés les 3 et 4 février 2014 dans les locaux du concessionnaire afin :

- D'évaluer la qualité et la cohérence des informations transmises ;
- De lever toute ambiguïté par rapport aux données transmises et à leurs interprétations.

Le tableau de bord de concession permet de donner l'image la plus exhaustive possible de la concession du SIAGEP et de rendre compte globalement de la qualité du service rendu à l'utilisateur. Des indicateurs de performance ont été définis sur les plans technique, gestion clientèle et comptable. La plupart des indicateurs de la concession du SIAGEP a été comparée à des références nationales établies à partir des contrôles de concession réalisés l'année précédente dans une vingtaine autres concessions françaises<sup>1</sup>.

Les principaux indicateurs de performance des réseaux de distribution publique d'électricité ont ainsi été recensés et détaillés suivant les principaux axes d'investigation :

- Les caractéristiques techniques de la concession ;
- La continuité d'alimentation et la qualité de tension ;
- La situation patrimoniale de la concession ;
- La qualité des services rendus aux usagers.

Le présent document synthétise les conclusions et les observations concernant l'évaluation globale de l'état de la concession et des performances du concessionnaire.

---

<sup>1</sup> A titre informatif, les moyennes, les minima et les maxima sont obtenus à partir des données de l'exercice 2011 provenant d'un échantillon de 23 concessions regroupant 8 462 communes. Cela représente également plus de 5 764 000 usagers dont 41,9% sont situés dans des zones rurales d'électrification.

## 2. Domaine technique

---

### 2.1 Constitution des ouvrages concédés

La concession est alimentée par 9 postes sources (représentant une puissance totale de 484 MVA, dont 5 se situent sur le territoire de la concession. Les postes sources sont l'interface entre le réseau public de transport d'électricité et le réseau public de distribution d'électricité.

Les ouvrages concédés comprennent principalement :

- Le réseau HTA : le réseau moyenne tension est le maillon qui relie le réseau de transport, à partir des postes sources, au réseau de distribution basse tension (BT), au niveau des postes de transformation HTA/BT ;
- Les postes de transformation HTA/BT : ils assurent l'alimentation des clients raccordés au réseau basse tension. Les transformateurs HTA/BT à l'intérieur des postes assurent la transformation de la tension entre le réseau HTA (généralement 20 kV) et le réseau BT (400 V) ;
- Le réseau BT : le réseau basse tension est le maillon qui relie le réseau HTA, à partir des postes HTA/BT, aux branchements qui alimentent les clients BT ;
- Les branchements : ce sont les ouvrages compris entre le réseau BT et l'origine de l'installation intérieure de l'utilisateur. Pour ces ouvrages, le concessionnaire ne dispose pas d'un inventaire technique ;
- Les appareils de comptage : ils mesurent les flux d'énergie à l'interface d'une installation privée et du réseau public de distribution.

#### 2.1.1 Le réseau HTA

Sur le territoire du syndicat, le réseau HTA est long de 817 km. Il est constitué de réseau souterrain avec un taux de 56,3% ayant une progression moyenne annuelle de 1,7 point (augmentation moyenne sur les 4 dernières années). En 2012, le réseau aérien est minoritaire avec un taux de 43,7%. Comparé à une vingtaine de concessions départementales, le taux d'enfouissement de la concession se situe dans la fourchette haute des valeurs constatées par AEC (la moyenne en 2011 étant de 36,6%).

Les principaux points faibles du réseau HTA concernent :

- Le réseau aérien nu de faible section : il est très marginal sur la concession (0,43 km) et son taux de 0,1% correspond au minimum observé par AEC en 2011. Depuis 2009, ce type de linéaire est stable ;
- Le réseau souterrain dont l'isolant est en papier (ou CPI) représente 20 km, soit 2,4% du réseau HTA. Le taux de ce linéaire, particulièrement vulnérable aux défaillances, est proche de la moyenne nationale calculée par AEC. Ce linéaire est en baisse de 6 km par rapport à 2009.

La commune de Belfort compte 8,9 km de CPI en 2012, celle de Beaucourt 2,7 km et celle de Delle 2,6 km. Ces 3 villes rassemblent près des 3/4 des linéaires de CPI sur la concession (71,8%) ;

- Les ouvrages âgés de plus de 40 ans : 167 km soit 20,5% du réseau HTA en 2012, est daté antérieurement à 1973. Le taux d'ouvrages de plus de 40 ans est supérieur à la moyenne d'AEC de 16,2% en 2011.

Parmi les 60 départs HTA de la concession, aucune ne présente une longueur supérieure à 70 km. Le départ le plus long alimentant la concession figurant dans les informations communiquées mesurent 58 km en 2012 (Poste source DELLE, départ COURTE), contre 57 km l'année précédente. Ce départ présente une contrainte de tension maximale de 5,5% en 2012 contre 6,4% en 2011.

### 2.1.2 Le réseau BT

Le réseau BT est long de 1 105 km, et il est principalement constitué de réseaux souterrains pour 48,6%. Ainsi le taux d'enfouissement est supérieur à la moyenne relevée par AEC pour l'exercice précédent de 36,1%. Il est de surcroît en hausse moyenne annuelle de 0,7 point par an depuis 2009. Les réseaux aériens nus représentant environ 10,6%.

Les principaux points faibles du réseau BT concernent :

- Le réseau aérien nu : essentiellement sensibles aux aléas climatiques, ces ouvrages représentent 118 km à fin 2012. Le taux de ces ouvrages est de 10,7% et a diminué de 0,6 point par rapport à 2010. Ce taux reste en-dessous de la moyenne relevée lors de l'exercice précédent de 12,3% ;

Le réseau de faible section : environ 15 km de réseau aérien nu de faible section représentent 1,3% du linéaire BT, soit un taux marginal proche des minima relevés. Ces réseaux particulièrement anciens sont quasiment stables depuis 4 ans.

### 2.1.3 Les autres ouvrages

La concession compte 1 059 postes de distribution HTA/BT, dont 98 postes de type cabine, soit un volume inférieur aux autres concessions auditées (260 en moyenne en 2011). A noter que les postes sont majoritairement (plus de 47%) des postes préfabriqués.

Entre 2009 et 2012, le nombre total de cabines hautes a diminué de 3 unités.

Enfin, concernant les comptages, 56,9% des compteurs sont de type électromécanique et 43,1% de type électronique.

*Les données sur les compteurs, tout comme la totalité des informations sur le thème de la clientèle distributeur, n'ont pas été communiquées par le distributeur pour l'exercice 2011, alors que le contrôle portait sur les 2 années. Ainsi aucun historique ne peut être présenté. Ce manquement est préjudiciable à la qualité du contrôle, de plus les données techniques et comptables avaient bien été remises sur 2 ans.*

## 2.2 Qualité de l'électricité

Cette analyse comporte deux volets : la continuité d'alimentation et la qualité de tension.

### 2.2.1 Continuité d'alimentation

La continuité d'alimentation est mesurée principalement par le temps de coupure moyen par usager BT (critère B) et les nombres moyens de coupures longues, brèves et très brèves subies par les usagers.

Le critère B de la concession est de 74 minutes (HIX et TCC), il se situe au dessous de la durée de coupure moyenne publiée au niveau national par ERDF en 2012 (77 minutes HIX et 79 minutes TCC).

Tout comme les 3 exercices précédents, aucun évènement exceptionnel n'a été enregistré au cours de l'exercice 2012 sur le territoire de la concession. Et ce critère B a diminué depuis 3 ans, de près de 35 minutes. La part des incidents HTA dans le critère B reste largement prépondérante avec 70%, ce qui représente 52 minutes. Par ailleurs, la part des travaux (HTA et BT) reste contenue (5 minutes soit 7%), et est restée stable par rapport à 2011.

*Le concessionnaire n'a pas communiqué en 2010 et 2011, les histogrammes relatifs à la continuité de fourniture, c'est pourquoi il existe des discontinuités dans les graphiques présentés dans le tableau de bord.*

L'indicateur global de continuité de fourniture<sup>2</sup> est de 82, avec 69,7% des usagers qui bénéficient d'une qualité de fourniture bonne ou très bonne (équivalent à des qualités de type urbain ou suburbain), tandis que 28,4% d'entre eux se situent dans un niveau de continuité de fourniture moyen. Le taux d'usagers dont la qualité de fourniture peut être qualifiée de médiocre voire dégradée est évalué à 2,5%.

*Le concessionnaire n'a pas communiqué en 2010 et en 2011 les fichiers permettant de calculer l'ICS, à savoir le fichier listant les coupures brèves et très brèves par départ HTA. Les autres fichiers sur la continuité en HTA et en BT étaient également manquants, ce qui existe les données qualifiées non disponibles à la page 10.*

*Par ailleurs, il faut souligner que le fichier ETRES 06 permettant de connaître l'alimentation en nombre de départs HTA a perdu en qualité, en effet, des noms de départs sont manquants. Au total, 799 usagers sur les 76 015 de la concession ne sont pas, dans les inventaires fournis, associés à un départ nommé, soit 1,05%. Cela a pour conséquence, que l'ICF de la commune de Fontenelle n'est pas calculable, car les 2 départs qui l'alimentent ne sont pas identifiés dans les fichiers.*

---

<sup>2</sup> Les calculs effectués par AEC ne prennent en compte que les coupures pour incidents intervenues sur le réseau HTA. Par ailleurs, l'hypothèse est prise que lorsqu'un départ subit une coupure longue, tous les usagers de ce départ subissent cette coupure (rappelons qu'une coupure est qualifiée de longue lorsqu'elle dépasse 3 min ; un défaut permanent peut ainsi être ramené à une coupure brève pour une partie des usagers du départ par le jeu des organes de coupure et de bouclages, ce qui n'est pas pris en compte dans l'outil de l'AEC, qui considère qu'un défaut permanent entraîne systématiquement une coupure longue pour l'ensemble des usagers du départ).

## 2.2.2 Qualité de tension

La qualité de tension mesure la tenue des réseaux aux contraintes de puissance. Pour mémoire, les résultats de 2012 résultent d'une méthodologie différente de celles des années antérieures à l'exercice 2010. En effet, la puissance de pointe estimée au niveau des usagers a été impactée à la baisse par la révision des profils de consommation et l'actualisation des températures de références. En outre, afin de tenir compte du passage de la plage de tension de [-10% ; +6%] à [-10% ; +10%], le concessionnaire a mis en place un nouveau plan de tension modifiant la plage de consigne des régulateurs en charge au poste source et qui tient dorénavant compte des prises à vide optimisées (et non réelles) des transformateurs HTA/BT.

Par conséquent, les résultats 2012 ne sont pas comparables avec les résultats d'avant 2010 compte tenu de ces modifications.

### 2.2.2.1 Qualité de tension HTA

Le nombre de départs HTA en contrainte de tension est quasi stable, en restant aux alentours des 4 départs présentant des chutes de tension supérieures à 5%, comme en 2012. En outre, le taux de départs HTA en contrainte (6,7%) est proche de la moyenne observée de 6,4% par AEC en 2011.

### 2.2.2.2 Qualité de tension BT

Les nombres de départs BT mal alimentés et d'usagers BT considérés comme mal alimentés sont de nouveau en baisse en 2012. Ainsi, le nombre de départs mal alimentés à fin 2012 est de 14 contre 19 fin 2009.

Le nombre de clients mal alimentés (CMA) est estimé à 163 usagers, avec également une baisse continue depuis 4 ans.

Rappelons qu'entre 2009 et 2010, la mise en œuvre du nouveau plan de tension avait eu pour conséquence la baisse de 1 009 à 604 du nombre de CMA, soit une baisse relativement importante d'environ 40%.

**La collectivité doit rester vigilante sur l'évolution de ces indicateurs, ainsi que sur la modification des hypothèses de calcul sans concertation préalable avec l'autorité concédante.**

*Les données des chutes de tension BT (ETQUAL 03) n'ont pas remises par le concessionnaire en 2010 et en 2011. Par ailleurs, les nombres de CMA présentés dans le tableau de bord ces années là sont issus des CRAC.*

### 3. Investissements

---

De 2009 à 2012, les investissements du concessionnaire ont progressé de 35%, pour atteindre plus de 5,9 M.

En 2012, comme pour les 3 années précédentes, le principal poste de dépenses concerne la catégorie des raccordements avec près de 3,2 M€ soit 54%. Pour ces investissements, le concessionnaire perçoit conformément aux lois et réglementations en vigueur une contribution, équivalent dans la majorité des cas à 60% du coût d'investissement. Entre 2009 et 2012, ces investissements ont augmenté de +55%, soit +1,2 M€.

Les autres investissements avec 2,1 M€, soit 35% du total, sont le second poste de dépense du concessionnaire en 2012. Cette catégorie comprend les investissements climatiques, la modernisation et les moyens d'exploitation. Ils ont augmenté de +1,1 M€ entre 2009 et 2012 soit +108%.

Les investissements sur la sécurité, l'environnement et les modifications d'ouvrages évoluent irrégulièrement depuis 4 ans, ils représentent en 2012 environ 6% du total.

Enfin, les investissements liés aux renforcements sur la concession représentent 8% du total des investissements et sont irréguliers également depuis 4 ans, pour atteindre 0,5 M€ en 2012.

En termes de mises en service durant l'année 2012, ERDF privilégie à 100% les techniques souterraines pour ses investissements HTA et à 74% les techniques souterraines pour ses investissements BT. Les réseaux BT torsadés représentant ainsi près de 26%.

En termes de longueurs de linéaires de réseaux, les extensions BT représentent 53% des longueurs mises en service en 2012 par le concessionnaire. Les renouvellements de réseaux représentent 36% des réseaux mis en service par ERDF. Les quantités de réseaux BT mis en service annuellement par le distributeur ont doublé entre 2011 et 2012.

Côté HTA, la répartition entre les différents travaux mis en service par ERDF en 2012 est de 59% en renouvellement et 28% en extension. La quantité annuelle mise en service par le concessionnaire de réseaux HTA est très variable depuis 4 ans, l'année 2010 étant l'année où les mises en service ont été les plus importantes, avec notamment des renforcements importants.



## 4. Domaine comptable

---

*Au cours de l'exercice 2011, la durée de vie comptable des réseaux BT aériens torsadés avait été allongée de 40 à 50 ans. Durée l'année 2012, ce fut également le cas pour les transformateurs avec un allongement de 30 à 40 ans. Ces modifications impactent à la baisse le stock de provisions pour renouvellement et diminuent mécaniquement les droits du concédant.*

### 4.1 La valorisation du patrimoine concédé

Le patrimoine concédé comprend l'ensemble des réseaux HTA et BT, postes de transformation HTA/BT, transformateurs, branchements, compteurs et leurs accessoires. A la fin de l'exercice 2012, le patrimoine de la concession était valorisé à 116 M€. Ainsi, les immobilisations en concession ont augmenté de +3,7% entre 2011 et 2012, soit +4,1M€.

Cette hausse de la valeur d'actif est composée d'une part des mises en service annuelle pour +5,1 M€ et diminuée d'autre part par les retraits annuels des ouvrages pour -1 M€ (retraits annuels systématiques des ouvrages non localisés et déposes des ouvrages concédés).

La valeur brute par usager, de 1 514 € à la fin 2012, est inférieure à la moyenne établie par AEC, s'établissant à 2 361 €.

Les réseaux HTA et BT représentent plus de la moitié du patrimoine concédé (54,1%). Les branchements sont les ouvrages non localisés ayant le poids le plus important (26,5%).

Entre 2011 et 2012, le taux d'amortissement des ouvrages est en hausse de 0,5 point et s'établi à 41,4%, soit une valeur supérieure à la moyenne constatée par AEC (40,3%). Cet indicateur reflète le vieillissement du réseau. Il faut noter que les ouvrages présentant un taux d'amortissement important sont les postes HTA/BT avec 57,2% et les compteurs avec 61,2%.

Le concessionnaire est actuellement en train de modifier les immobilisations des transformateurs. En effet il est prévu qu'au 1<sup>er</sup> janvier 2014 ces ouvrages deviennent localisés avec un code INSEE dans les bases comptables. Cela concerne environ 730 000 appareils au niveau national. En revanche, peu d'informations sont jusqu'à présent transmises à propos des immobilisations des transformateurs stockés dans les magasins du concessionnaire. La collectivité devra être vigilante sur la qualité de ces inventaires dès leurs mises en place, et sur les impacts comptables en lien avec l'arrêt des clés de répartition.

Par ailleurs, en 2012, le concessionnaire a modifié les clés de répartition comptables des branchements et des colonnes montantes, qui étaient auparavant réparties par territoire selon les nombres d'usagers. Désormais cette clé prend en compte les flux annuels de raccordements mis en service afin de mieux traduire les dynamismes spécifiques de chaque territoire.

Concrètement, les dépenses relatives à la construction des branchements sont désormais 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.

Jusqu'en 2011, les dépenses annuelles de construction étaient affectées par concession sur la base du stock de branchements, ce qui reflétait plus l'historique de la concession que le flux actuel de travaux sur la concession. Ce changement est appliqué à compter des flux de l'année 2012.

## 4.2 Les provisions pour renouvellement

Les provisions pour renouvellement s'élevaient fin 2012 à 24,8 M€, et sont en baisse par rapport à la fin 2011 de -4,8%. Suite à de multiples modifications et à des corrections appliquées rétroactivement par le concessionnaire, l'évolution du stock des provisions pour renouvellement est difficilement interprétable. En effet, il faut souligner les points suivants :

- En 2011, les données du concessionnaire présentaient un total des provisions pour renouvellement qui ne prenait pas en compte les modifications des probabilités de renouvellement des ouvrages de 2011. Au final, ces modifications de probabilités ont réduit les provisions pour renouvellement, sous forme de reprises ;
- En 2012, la durée d'amortissement des transformateurs est passée de 30 à 40 ans, ce qui a eu pour impact également une reprise de provisions pour renouvellement de 161 k€ ;
- En 2011, la durée d'amortissement des réseaux BT torsadés a été allongée de 40 à 50 ans, provoquant une 1<sup>ère</sup> reprise des provisions de 1,7 M€.

Les provisions sont majoritairement affectées aux réseaux BT (38%). Les réseaux HTA représentent une proportion plus faible des provisions pour renouvellement, 24%. Notons également que le concessionnaire ne constitue plus de provisions pour renouvellement sur les compteurs depuis 2007.

## 4.3 L'origine de financement des ouvrages et les droits du concédant

Le concessionnaire n'a pas transmis un inventaire des ouvrages précisant ouvrage par ouvrage la décomposition du financement entre son financement propre et le financement externe (tiers ou collectivités). Il n'a donc pas été possible de vérifier les valeurs contenues dans les fichiers relatifs aux mises en immobilisation ni aux droits du concédant, qui indiquent de manière agrégée l'origine de financement des ouvrages. Enfin, le concessionnaire n'immobilise pas en financement de tiers la participation financière au raccordement des pétitionnaires ou des communes. En d'autres termes, la participation estimée à 60% du coût du raccordement est considérée comme du financement concessionnaire.

A partir des éléments disponibles, la valeur nette des ouvrages financés par le concessionnaire représente 67,3 M€, soit 55% de la valeur nette des ouvrages de la concession.

En 2012, les immobilisations des tiers et de la collectivité représentent près de 9% des ouvrages mis en service (0,5 M€), ces ouvrages sont valorisés avec l'outil VRG. Par conséquent, la part des ouvrages financés par ERDF représente 91% (soit 4,6 M€).

Les droits du concédant s'élevaient à fin 2012 à 50 M€, en augmentation de 4% par rapport à l'exercice 2011. Ils étaient constitués à hauteur de 67,7 M€ de la valeur nette des ouvrages additionnés de 19,7 M€ de l'amortissement des ouvrages financés par le concédant et soustraits de -37,3 M€ de la valeur nette des ouvrages financés par le concessionnaire.

## 5. Domaine clientèle

---

*Depuis 2007 et la création d'une filiale dédiée à la distribution (ERDF), les relations entre usagers, fournisseurs et distributeur ont été redéfinies, suite à la séparation effective des activités de fourniture et de distribution.*

*Le concessionnaire du service public est dorénavant constitué de deux entités bien distinctes : Electricité Réseau Distribution France (ERDF) pour la distribution, et EDF Branche Commerce (EDF BC) pour la fourniture aux tarifs régulés. L'enjeu pour la Collectivité est donc de s'assurer que les engagements du cahier des charges sont bien respectés par ces deux acteurs co signataires.*

### 5.1 Domaine clientèle distributeur

#### 5.1.1 Les usagers de la concession

La concession compte 76 285 usagers à fin 2012, en augmentation de 0,86% par rapport à 2011. Ce sont les usagers BT ayant souscrit une puissance inférieure ou égale à 36 kVA qui représentent la majorité des usagers (75 413). Le nombre d'usagers HTA de la concession a diminué de 3 unités entre 2011 et 2012. La part des usagers ayant souscrit une offre de marché est de 10,4% à fin 2012.

En outre, les producteurs raccordés au réseau public de distribution sont comptabilisés par le concessionnaire. Ils représentent 644 installations, en augmentation annuelle de 12,6%, et sont composés essentiellement des producteurs photovoltaïques à 99,5%.

Les éléments du concessionnaire classés « ICS » ne permettent pas de connaître le type de production exact entre le biogaz, la biomasse ou la cogénération, rassemblées dans « autres ». Ces informations sont un manque pour la collectivité, qui doit pouvoir accéder à ces données.

*Le concessionnaire indique les nombres de contrat en injection et non réellement les nombres d'installations. C'est pourquoi entre 2011 et 2012, le nombre d'installations « autres » a diminué de 4 à 2, diminuant de manière importante la puissance installée. En effet, selon le concessionnaire, ce contrat étant arrivé à termes, l'utilisateur doit effectuer des investissements avant de pouvoir obtenir un nouveau contrat d'injection.*

En termes de consommation, la consommation totale est 748 GWh, en hausse de 2,9% par rapport à 2011. Les 203 clients HTA représentent 37% de la consommation totale de la concession, compte tenu d'une consommation moyenne par site de 1 378 MWh sur l'année 2012.

En termes de recettes d'acheminement, le montant total sur la concession est de 25 M€, en augmentation de 7,8%. Les usagers BT ayant souscrit une puissance inférieure ou égale à 36 kVA représentent environ 67% des recettes d'acheminement.

### 5.1.2 Raccordements des usagers

*L'avenant du 11 mai 2011, au protocole d'accord entre la FNCCR, ERDF et EDF du 26 mars 2009 relatif aux indicateurs « acheminement » à produire par les concessionnaires a permis d'élargir les indicateurs à transmettre à l'autorité concédante, notamment sur les thèmes des raccordements en soutirage et en injection des usagers. Toutefois cet accord prévoit le transfert de données qu'à partir de l'exercice 2012, ce qui explique certains manques d'historique.*

Le taux de respect en 2012 du délai de production de devis de raccordement est de 96% en soutirage, et est inférieur en injection avec 92%. Ces taux sont supérieurs au taux nationaux d'ERDF en 2012 respectivement de 81% et de 83% (selon le bilan établi par la CRE).

Le taux de mise en service sur installations existantes en soutirage dans les délais est proche de 95% à la maille de la région, alors que le taux de mise en service sur installations neuves en soutirage est de 90%, à maille identique.

*Le concessionnaire explique que depuis fin 2011, un changement est intervenu pour faciliter l'accueil raccordement : un interlocuteur a été identifié pour chaque nouveau demandeur. Le rapprochement entre le client et cet interlocuteur dédié permet de convenir de la réalisation du raccordement et de sa mise en service dans un délai convenu. Au final, le client dispose du raccordement et de sa mise en service au moment où il en a besoin.*

En 2012, à la maille Alsace Franche Comté, le délai moyen de production de devis (BT < 36 kVA) de raccordement en soutirage est de 4,5 jours, et de près de 11,1 jours en injection.

Pour rappel, les délais prévus sont de 10 jours en soutirage sans extension et de 6 semaines en injection sans extension.

*Le TURPE 4 rappelle que depuis le 1<sup>er</sup> août 2009, toutes les propositions de raccordement (injection et soutirage) envoyées hors délais peuvent déclencher le paiement de pénalités sur réclamation du demandeur. Ces pénalités sont de 30 € pour les BT ≤ 36 kVA, 100 € pour les BT > 36 kVA et les BT collectifs et 1 000 € pour les raccordements HTA.*

*La CRE indique qu'en 2012, plus de 34 000 propositions ont été envoyées hors délais, mais que seulement 20 indemnisations ont été versées au niveau national.*

En 2012, 70 raccordements en injection ont été réalisés, soit plus de 2 fois moins qu'en 2011. Egalement 483 raccordements en soutirage (BT < 36 kVA individuels) ont été mis en service en 2012.

### 5.1.3 Services aux usagers

Le nombre de réclamations des clients faites au distributeur est de 712 en 2012. Elles concernent principalement la relève et la facturation pour 50% puis la qualité de fourniture pour 22%, et les interventions techniques pour 19%. Le taux de réponse sous 30 jours est quasi stable depuis 3 ans avec 99% en 2012.

### 5.1.4 Les coupures pour impayés

Sur l'exercice 2012, le nombre de coupures effectives s'établit à 1 211 coupures pour impayés réalisées par le distributeur à la maille de la concession ce qui correspond à 147 coupures pour 10 000 usagers. Le catalogue des prestations prévoit que le distributeur doit réaliser l'intervention (F200a) suite à demande de coupure pour impayés sous 10 jours (avec ou sans coupure ferme). En 2012, selon le concessionnaire 97% des interventions ont été réalisées dans les délais prévus. Par ailleurs, ce catalogue indique également que la réalimentation suite à coupure pour impayés est prévue dans un délai d'un jour ouvré. Le distributeur précise que 25% de ces réalimentations suite à coupure sont faites dans la journée (maille AFC).

En 2012, EDF a compté 388 coupures effectives à la maille de la concession.

*Il faut relativiser ces informations car la comparaison du nombre de coupures effectives entre les données du distributeur et celles du fournisseur historique reste toujours délicate. Les mailles de comptabilisations et surtout les processus de comptabilisation ne sont pas semblables, toutefois le contrôle de l'exercice 2012 a montré des signes d'amélioration, mais le suivi des chroniques n'est pas réalisable correctement. La collectivité doit maintenir son niveau d'exigence pour obtenir des données plus fiables sur ce thème sensible.*

## 5.2 Domaine clientèle fournisseur

Depuis plusieurs années le fournisseur EDF effectue une migration de sa base clientèle de l'outil informatique QE (Quittance Elaborée) vers l'outil SIMM (Système d'Informations Marchés de Masse). Cette migration a par ailleurs des conséquences préjudiciables sur les indicateurs du contrôle. En effet, ce basculement a impliqué des modifications sur les méthodologies de calculs des indicateurs et également des suppressions. Cette migration devrait s'achever fin 2013.

Les principales modifications sont les suivantes :

- Mensualisation : au sens du QE, le terme domicilié indiquait que le client était prélevé sans être mensualisé et au sens de SIMM le terme domicilié indique que le client est prélevé (mensualisé ou pas) ;
- L'outil SIMM ne permet pas de suivre le nombre de redressements de facture ou le nombre de clients bénéficiant de l'option « Tempo » ni les relevés confiance.

**Cette migration rend difficile le suivi annuel par l'autorité concédante des indicateurs de contrôle. Elle doit donc veiller à ne pas perdre en qualité d'information de la part de son concessionnaire.**

### 5.2.1 Les usagers au tarif réglementé de vente

La concession compte 68 381 usagers bénéficiant d'un tarif réglementé, en baisse de -0,39%, et cela représente environ 89,6% des usagers de la concession. La majorité des usagers sont des clients au tarif bleu (98,8%). A noter, que la consommation globale des usagers au tarif réglementé a diminué de -1,3% par rapport à 2011. Les recettes de fourniture ont diminué de près de -4,3% entre 2011 et 2012.

### 5.2.2 Service aux usagers

Le pourcentage de contrats optimisés, c'est-à-dire le rapport entre le nombre de conseils tarifaires simplifiés et le nombre d'usagers « tarif bleu », est stable par rapport à 2011. Il s'élève à 13% sur le dernier exercice, ce taux correspond au maximum enregistré par AEC.

Les réclamations des clients faites au fournisseur, atteignant 23 974 en 2012 (maille régionale Est regroupant 18 départements) sont en forte hausse de 30% par rapport à 2011. Elles concernent principalement la relève et la facturation (51%). Par ailleurs, les réclamations en lien avec le recouvrement ont presque doublé en un an, passant de 2 164 en 2011 à 4 131 en 2012. Le fournisseur explique que certaines de ces réclamations étaient auparavant collectées sous l'item « accueil », ce qui brouille les analyses. En parallèle à cette augmentation du volume total de réclamations enregistrées, le taux de réponse sous 30 jours a diminué de 78,4% en 2011 à 75,5% en 2012 à la maille régionale.

*AEC rappelle que la présentation des données des réclamations à la maille de la Région n'est toujours pas satisfaisante, d'autant plus lorsque des items comme la relève qui présente des spécificités départementales, représentent une part aussi importante du volume total. La collectivité doit poursuivre ses demandes de données à minima départementales pour les réclamations et doit rester attentive aux annonces faites par le fournisseur de fournir prochainement les données à « une autre maille » afin de contrôler la réalité de ce changement attendu.*

### 5.2.3 Usagers en difficulté financière

La gestion des usagers en difficulté financière est dorénavant de la responsabilité du fournisseur. Un Pôle Solidarité régional est dédié à ce sujet.

Les principaux indicateurs caractérisant la gestion des usagers en difficulté financière sont les suivants :

- Le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) : le montant alloué par EDF est stable entre 2011 et 2012 et s'établit à 47 k€ en 2012, et le nombre de dossiers aidés par le FSL du Conseil Général, pour le règlement de factures d'électricité a diminué de 465 à 405 ;
- Le taux de Service Minimum « 1 000 Watts » (SMI) : ce taux a augmenté de 66 à 83 SMI pour 10 000 clients au tarif bleu entre 2011 et 2012 ;
- Le nombre de coupures pour impayés : au cours de l'année 2012, le taux de coupures effectives pour 10 000 usagers s'établit à 57 (pour 388 coupures), et est inférieur à la moyenne observée de 70 coupures pour 10 000 usagers en 2011. Ce taux est en forte baisse par rapport à 2011. Mais il faut rappeler l'imprécision des données fournisseur/distributeur évoquée précédemment (cf. page 12) ;
- Le taux de clients bénéficiant du Tarif Première Nécessité (TPN) : attribué sous conditions de ressources, ce tarif permet d'obtenir une diminution sur le prix de l'abonnement et sur les 100 premiers kWh mensuels consommés. Ce taux s'établit à hauteur de 427 pour 10 000 usagers en 2012 contre 263 pour 10 000 usagers en 2011. L'automatisation du dispositif d'attribution du TPN de mars 2012 permet désormais d'appliquer aux ayants-droits ce tarif sauf refus exprimé de leur part. Elle a ainsi permis d'augmenter de 62% le nombre de bénéficiaires sur la concession en une année. Selon EDF au niveau national, environ 13 000 clients ont refusé volontairement l'attribution de ce tarif social, soit environ 0,4%.

## 6. Conclusion

---

L'analyse des éléments collectés attire essentiellement l'attention sur :

- Des taux d'enfouissement HTA et BT supérieurs aux moyennes de l'AEC, mais avec aussi des taux de réseaux BT et HTA de faible section proches des minimas observés ;
- Plus d'un cinquième du réseau HTA a plus de 40 ans ;
- La continuité d'alimentation s'améliore depuis 3 ans, avec 36 minutes de critère B de moins par rapport à 2010, et ce critère est au-dessous la moyenne nationale de 2012. Les coupures pour incidents HTA impacte majoritairement le critère B de la concession du SIAGEP ;
- L'évolution au cours de l'exercice 2010 du modèle de calcul pour évaluer la tenue de la tension ne permet pas de suivre l'évolution par rapport aux exercices antérieurs. Les modifications du modèle ont eu pour conséquence de diminuer de manière significative le nombre d'utilisateurs considérés comme mal alimentés. Il est donc important de pouvoir suivre la mise en œuvre concrète de certaines actions induites par le nouveau plan de tension : réglage de la tension de consigne des postes sources et optimisation des prises à vide des postes HTA/BT. Depuis cette modification, le nombre de clients mal alimentés est en baisse régulière ;
- Après avoir fortement diminué entre 2009 et 2011, le nombre d'utilisateurs aux tarifs réglementés de vente bénéficiant du Tarif de Première Nécessité a fortement augmenté en 2012 et l'automatisation du processus mise en place en mars 2012 a permis d'augmenter le nombre de bénéficiaires ;
- La migration clientèle de l'outil QE vers SIMM provoque des discontinuités dans les chroniques des indicateurs. La collectivité doit exiger d'obtenir des indicateurs fiables dans le temps ;
- Un changement de méthode comptable significatif sur l'année 2012 : en effet, la durée de vie comptable des transformateurs a été allongée de 30 à 40 ans. **Outre l'impact à la baisse sur les dotations aux amortissements et sur les dotations aux provisions pour renouvellement sur cette catégorie d'ouvrage, modifiant l'équilibre économique de la concession, cette modification comptable unilatérale a un impact non négligeable sur les droits du concédant et donc sur les dettes et créances réciproques en fin de contrat.**
- Un changement de méthode comptable, opéré unilatéralement par le concessionnaire, en 2011 : **le calcul de la dotation aux provisions pour renouvellement intègre désormais la probabilité de retrait des ouvrages.** Ce nouveau mécanisme réduit le flux annuel de dotation à la provision pour renouvellement, et ce jusqu'à l'échéance du contrat de concession. **Et désormais le rythme de constitution des provisions sera plus faible jusqu'à la fin du contrat.**
- **Les concessionnaires n'ont pas communiqué l'ensemble des données attendues sur les 2 exercices audités.** Ainsi de nombreuses informations sont manquantes en ce qui concerne l'exercice 2011, notamment en clientèle et en technique. Ces manquements ne peuvent satisfaire la collectivité, car le contrôle est ainsi que partiel, et les chroniques présentées dans le tableau de bord sont incomplètes. **Il est ainsi fortement recommandé au SIAGEP d'effectuer des demandes de données annuelles sur l'ensemble des thèmes du contrôle,** et de décider ensuite si les audits sur site annuels sont nécessaires. Cela permettra d'inciter les concessionnaires à produire correctement les requêtes attendues et de manière régulière.