



électricité




2017 Synthèse
de concession

ÉDITION 2019



SYNDICAT
INTERCOMMUNAL
D'ÉNERGIE
D'INDRE-ET-LOIRE



territoire
d'énergie
INDRE-ET-LOIRE

Les chiffres clés 2017

260 087 usagers

Taux d'usagers **en zone rurale 43,3 %**
Taux d'usagers **en zone urbaine 56,7 %**



206 248 usagers

aux tarifs réglementés de vente

2 732 GWh

d'énergie acheminée



2 972 installations

de production

LE RÉSEAU HTA

8 290 km

de réseau HTA



3 199 km

en souterrain (taux d'enfouissement 38,6 %)

5 091 km

en aérien (torsadé 13 km + aérien nu 5 078 km)

LE RÉSEAU BT



7 198 km

de réseau BT

2 971 km

en souterrain (taux d'enfouissement 41,3 %)

4 227 km

en aérien (torsadé 3 370 km + aérien nu 857 km
dont fils nus faibles sections 444 km)

17 postes-sources



10 752 postes

de transformation HTA/BT



135 mn

Qualité de fourniture Crit B
(durée moyenne annuelle de coupure)

29 %

Taux de réponse Enedis aux lettres de contrôle

80,5 %

Taux de satisfaction usagers
Enedis Particuliers



83,9 %

Taux de satisfaction usagers
Enedis Professionnels

**2 701
réclamations**

des usagers Enedis
(relève et facturation, qualité fourniture, ...)

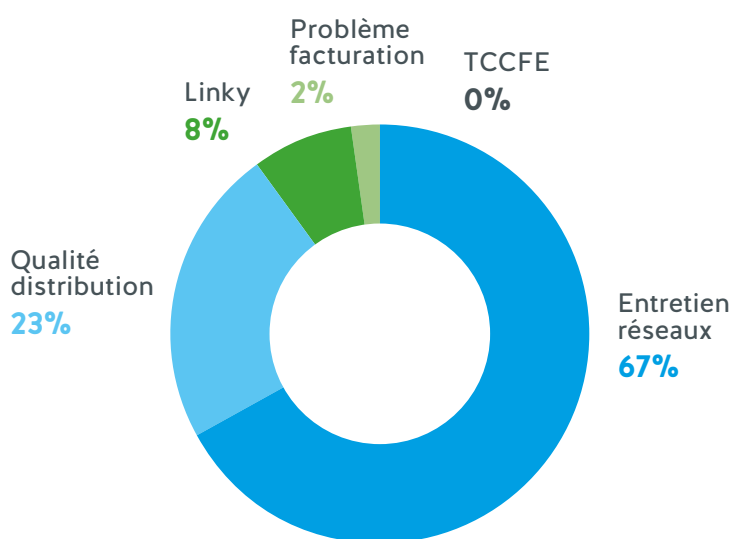
**4 342
réclamations**

des usagers EDF
(recouvrement, facturation, ...)

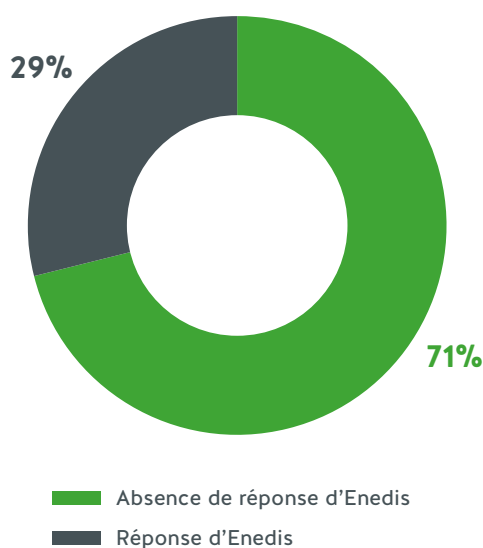
Le contrôle de la concession en 2017

Les réclamations des élus des communes et des usagers concernent en majeure partie l'entretien des ouvrages (67 %) ainsi que la qualité de fourniture pour 23 % des doléances.

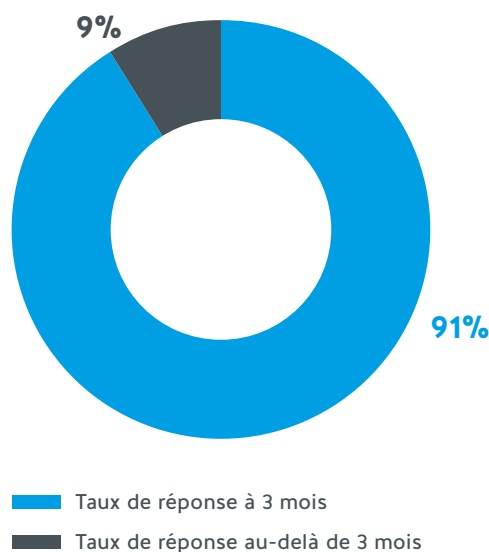
Thèmes des réclamations 2017



Taux de réponse d'Enedis en 2017



Délai de réponse d'Enedis en 2017



Le taux de réponse du concessionnaire aux lettres de contrôle est de 29 %

Ces réponses sont adressées au SIEIL généralement dans un délai de 3 mois après l'envoi du SIEIL (91 %)

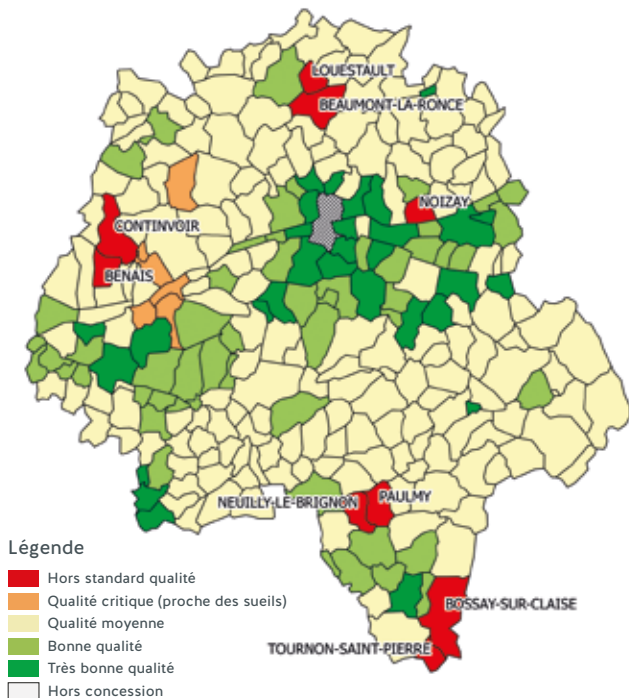
La qualité de distribution en 2017

En 2017, le critère B TCC s'élève à 135 minutes, soit une durée moyenne de coupure légèrement inférieure à celle de 2016 (143 minutes TCC)

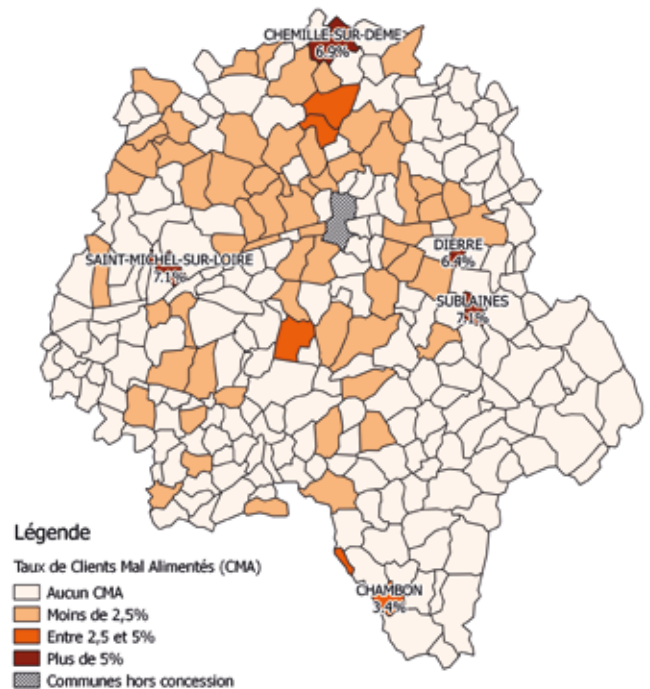
Continuité de fourniture

Baisse significative du taux d'usagers au-delà des seuils 3,6 % (5,8 % en 2016)

Indice de continuité de fourniture 2017 (HIX)



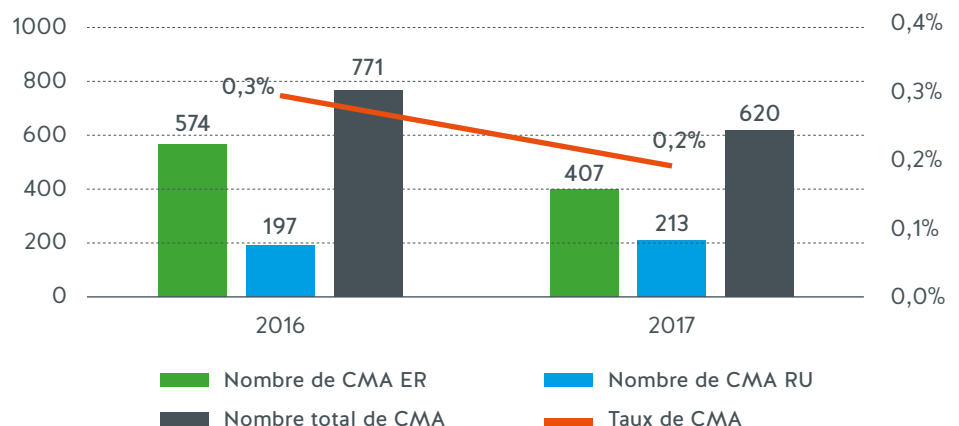
Taux de clients mal alimentés (CMA) sur la concession en 2017



Tenue de tension

Nombre de CMA 620 (- 20 % par rapport à 2016)
Taux de CMA de la concession 0,2 %

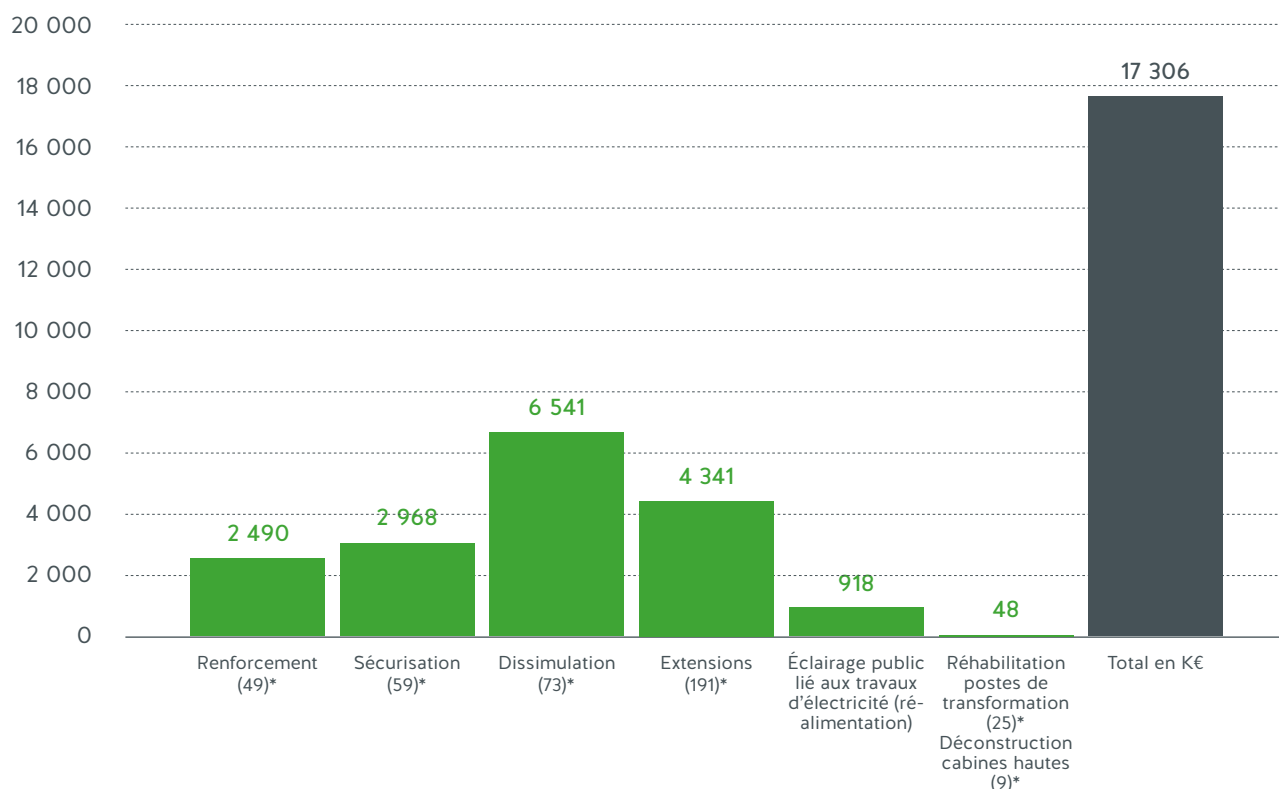
Évolution du nombre et du taux de CMA selon les zones urbaines/rurales



Les travaux 2017

Les échanges ont été constructifs lors du travail préparatoire de la Conférence Départementale sur les Investissements, dite Loi NOMÉ.

SIEIL, 406 chantiers pour 160 communes en 2017
(réalisé en K€)



*nombre de chantiers

Enedis	Investissements 2017 en K€
Raccordements consommateurs et producteurs	5 215
Amélioration du patrimoine	10 895
Dont performance réseau	9 239
Dont exigences environnementales et réglementaires	1 656
Linky	6 594
Logistique dont immobilier	14
TOTAL EN K€	22 718

Les raccordements de la concession en 2017

BT et de puissance ≤ à 36 kVA	1 859
BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	89
HTA	5

Le domaine financier en 2017

La valeur comptable des ouvrages concédés	Valeur brute		Valeur nette		Valeur de remplacement		Provisions de renouvellement	
Canalisations HTA/BT	512 870	65,0%	294 186	66,4%	678 024	66,4%	47 113	71,1%
Postes HTA/BT et transformateurs	92 299	11,7%	38 968	8,8%	124 721	12,2%	11 145	16,8%
Branchements et comptages	169 396	21,5%	102 493	23,1%	202 732	19,9%	7 854	11,9%
Autres biens	14 295	1,8%	7 438	1,7%	15 302	1,5%	137	0,2%
Total en K€	788 860	100%	443 085	100%	1 020 779	100%	66 249	100%

Redevances et participations en K€

Fonctionnement	
R1	587,7
TCCFE	11 158,4
Investissement	
R2	1 018,3
« Article 8 »	340,0
FACé	4 714,0

Droits du concédant
363 145 K€

Les points de vigilance 2017 et les perspectives 2018

Les données du CRAC 2017 et la restitution des audits de contrôle sur cet exercice ont certes montré des progrès dans l'effectivité des obligations contractuelles du concessionnaire, particulièrement visibles au niveau de la tendance à la baisse du critère B TCC et du taux d'usagers au-delà des seuils, mais aussi d'un effort significatif dans le détail des données CAPEX. Il convient toutefois d'être optimiste et réaliste à la fois en privilégiant une attention soutenue de l'AODE.

Autrement dit, une alimentation électrique de qualité pour tous les usagers implique inévitablement la désensibilisation des réseaux HTA et BT aux aléas climatiques, la modernisation des réseaux, conséquence d'une maintenance performante de la part d'Enedis.

Par ailleurs, le SIEIL est spécifiquement en attente des données individualisées du concessionnaire pour une gestion préventive des réclamations des usagers, et d'une meilleure réactivité offerte par Linky en fonction bien évidemment de l'avancée des négociations avec la FNCCR au sujet de la transmission des données du compteur communicant.

Le SIEIL garant de la qualité du service public de la distribution d'électricité en Indre et Loire

Depuis 1906, l'organisation de la distribution publique de l'énergie électrique relève de la compétence des communes. L'ensemble des communes du département, sauf Tours, transfère cette compétence au SIEIL qui en confie lui-même l'exploitation au concessionnaire Enedis pour la distribution et à EDF pour la fourniture aux tarifs réglementés de vente. Il revient au SIEIL en tant qu'autorité concédante d'exercer, pour le compte de ces communes, le contrôle du bon accomplissement des missions de service public fixées par le cahier des charges de concession.

L'atteinte de tous ces objectifs ne peut que résulter d'un travail partenarial de qualité entre le SIEIL et son concessionnaire au service des communes et de leurs usagers.

Zoom Contrôle 2017



- La PDV comme démarche d'Enedis technico-optimale mais vieillissement du réseau aérien HTA
- Un taux d'incident des lignes aériennes nues 8 et 6 fois supérieur aux autres technologies
Un taux de fils nus de presque 4 points de plus que la moyenne de l'échantillonnage*
- Un nombre de CMA en baisse de 20%
- L'augmentation à 14 M€ de la dette potentielle du SIEIL envers Enedis du fait de l'augmentation des investissements globaux
- Les concentrateurs, ouvrages essentiels au fonctionnement des compteurs Linky, non immobilisés comme du patrimoine concédé et considérés « hors concession » par le concessionnaire
- Les droits du concédant continuent d'augmenter avec une hausse de 10 M€



LES -

- **Taux de réponse** aux lettres de contrôle du concessionnaire dans les 3 mois à 29 %
- **Datation arbitraire et fictive** à 1946 de l'inventaire technique
- **Impossibilité** de contrôler le respect des modalités du **plan tension et CMA sous-évalués**
- **Baisse des investissements** du concessionnaire de 15 % (10,9 M€)
- **Dépenses** d'entretien et de maintenance sur les réseaux et **actes de maintenance non transmis**
- **Pas d'origine de financement** des ouvrages (financement propre/externe)
- **Baisse du résultat** d'exploitation (2,3 M€) avec un taux de marge très inférieur au taux de marge national
- **Volume de réclamations élevé** par rapport au nombre d'utilisateurs
- **Augmentation** du volume total de **réclamations** traitées par EDF, très au-dessus de la moyenne
- **Pas de communication** du fournisseur sur les volumes de réclamations **orales** et réclamations **écrites incomplètes**



LES +

- Légère baisse du critère B TCC
- Baisse significative du taux d'utilisateurs au-delà des seuils sur la continuité de fourniture
- Bonne qualité de tension HTA et de la proportion de départs HTA dont la chute de tension maximale excède 5 %, dans la fourchette basse des valeurs constatées avec une baisse continue depuis 2012
- Données CAPEX détaillées par postes sources et départs HTA et dépenses réparties par grande catégorie y compris celles sur les ouvrages non localisés
- Patrimoine concédé valorisé à 789 M€, en augmentation de 29 M€ qui traduit l'impact du déploiement des compteurs Linky
- Diminution du nombre de **coupures effectives pour impayé**

Objectif Contrôle 2018



- Obtenir un bilan précis des diagnostics terrains et des travaux réalisés dans le cadre de la PDV, un inventaire des compteurs Linky par commune et par millésime, l'inventaire des tableaux HTA/BT
- Suivre en parallèle l'évolution des investissements et du critère B HIX pour mesurer leur efficacité dans l'amélioration de la continuité d'alimentation sur les réseaux
- Intégrer les concentrateurs, ouvrages essentiels au fonctionnement des compteurs Linky, dans le patrimoine concédé, selon les modalités du nouveau modèle de cahier des charges
- Identifier les dépenses de maintenance curative de façon claire afin de s'assurer que le vieillissement du patrimoine n'amène pas à une hausse trop importante des dépenses
- Suivre les actions promises par Enedis pour adapter l'organisation du service et rétablir un taux d'accessibilité supérieur à 85 % pour 2018

Déploiement Linky et données associées

L'objectif de l'audit complémentaire est de réaliser, à la maille de la concession, une synthèse des données Linky, issues de celles du contrôle de l'année 2017, sur le thème du déploiement, comprenant un zoom sur le traitement des réclamations des usagers.

Tableau du CRAC 2017

Répartition des réclamations		
Raccordements	99	3,7%
Relève et facturation	870	32,2%
Accueil	24	0,9%
Interventions techniques	877	32,5%
Qualité de fourniture	831	30,8%
TOTAL	2 701	100%



Les données Linky sont peu nombreuses et souvent imprécises

Comme en 2016, le CRAC 2017 ne comporte pas d'indicateur dédié aux réclamations Linky qui sont catégorisées avec les interventions techniques. Ce n'est que sur demande explicite qu'Enedis indique que 444 réclamations sur 877 concernent la pose Linky, soit un taux de 51%. **Sans contrôle sur site ni demande complémentaire, le SIEIL perdrait la vision de ce détail.**

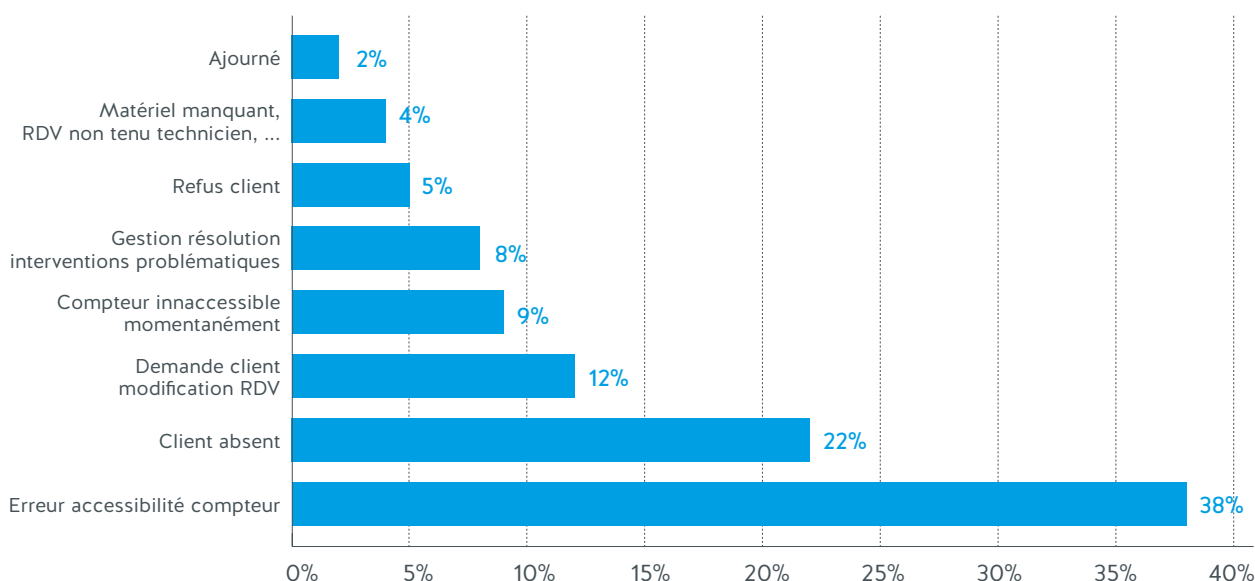
État d'avancement du déploiement 172 319 compteurs Linky posés à fin 2017

	Volumes de compteurs Linky
Amboise	7 405
Ballan-Miré	3 608
Bléré	2 928
Château-Renault	3 083
Chinon	5 528
Esvres	2 514
Fondettes	4 446
Loches	3 436

	Taux d'avancement > 90%
Richelieu	100%
Amboise	99%
Bléré	98%
Anché	94%
Lerné	94%
Cléré les Pins	93%
Neuville sur Brenne	93%
Huismes	92%
Larçay	92%
Maillé	92%
Bourgueil	91%
Bridoré	91%
Château la Vallière	91%
Ligueil	90%
Montreuil en Touraine	90%
Villandry	90%

Le SIEL a bénéficié d'un fichier qui est encore trop rarement communiqué aux AODE concernant les motifs des échecs de pose du compteur Linky et dont le graphique suivant détaille la répartition :

Répartition des 3 580 motifs de non-pose du compteur Linky (données Enedis)



La synthèse du déploiement à fin 2017

172 319 compteurs déployés sur la concession du SIEIL dont plus de 90 000 avant le déploiement en masse qui représentent 52% du volume total

Avec 67%
le SIEIL fait toujours partie des territoires aux taux les plus avancés

Plus de 90% des compteurs déployés sont communicants – la moyenne de l'échantillonnage* est de 78 %.

Plus de 43 communes ont déjà des taux de déploiement dépassant les 90% et 22 autres ont plus de 95%

Enedis n'a pas communiqué d'inventaire technique des compteurs Linky, considère que les concentrateurs sont « hors concession » et n'indique pas les quantités et les valeurs comptables associées. Le concessionnaire a seulement précisé que 3 610 concentrateurs avaient été installés soit l'équivalent d'un concentrateur pour 31 compteurs Linky

Le taux des comptes clients ouverts sur le site internet d'Enedis est relativement bas avec 2,2% et fait partie de la fourchette basse de l'échantillonnage* dont les valeurs sont comprises entre 1,3% et 5,4%. Il serait intéressant de connaître le nombre d'utilisateurs qui utilisent l'espace client chez leur fournisseur d'électricité

Selon la base comptable, le rythme moyen mensuel de pose de compteurs est de 4 400, dont 4 080 en novembre et 1 950 en décembre (donnée provisoire)

Le coût moyen depuis le début du déploiement est d'environ 113 € par Linky (valeur de l'échantillonnage* comprise entre 72 € et 96 €) et s'explique par les montants importants immobilisés au cours de l'expérimentation de 2010 à 2014. Sur l'exercice 2017, ce ratio est ramené à 84 € et correspond à celui du panel

Le volume d'utilisateurs ayant refusé la pose du Linky n'est pas connu car Enedis exclut ces refus des enquêtes de satisfaction et les informations transmises au SIEIL sont difficilement exploitables à ce sujet. Cependant, le concessionnaire comptabilise 3 580 échecs de pose, soit 38% pour des erreurs de qualification d'accessibilité des compteurs, 22% en raison de l'absence des utilisateurs, 12% pour des demandes de modifications de RDV et 5% pour des refus de pose

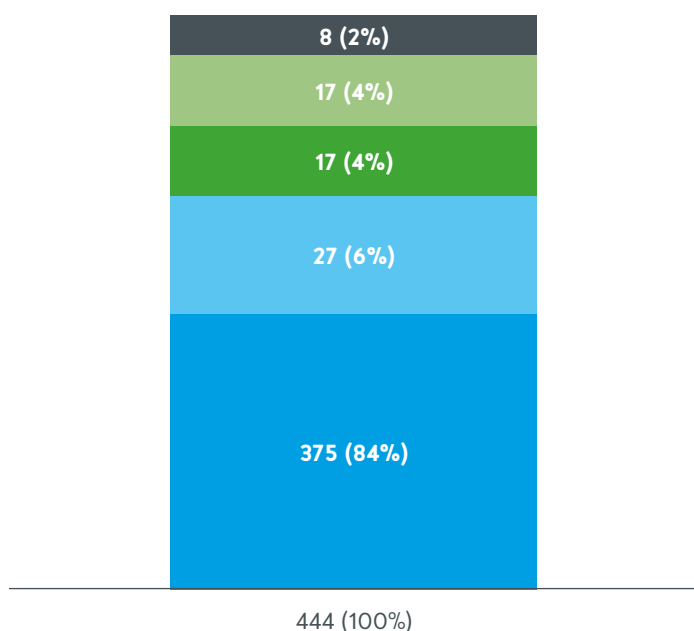
La synthèse des réclamations à fin 2017

Par souci de transparence, il est indispensable qu'Enedis affiche les volumes de réclamations Linky dans les CRAC remis au SIEIL au lieu de les confondre avec les réclamations de la catégorie « interventions techniques »

Contrairement aux années précédentes, Enedis ne considère plus le refus de pose comme une réclamation. Cela n'est pas satisfaisant car cela diminue les volumes de réclamations et limite la possibilité de suivre la tendance de ce sujet

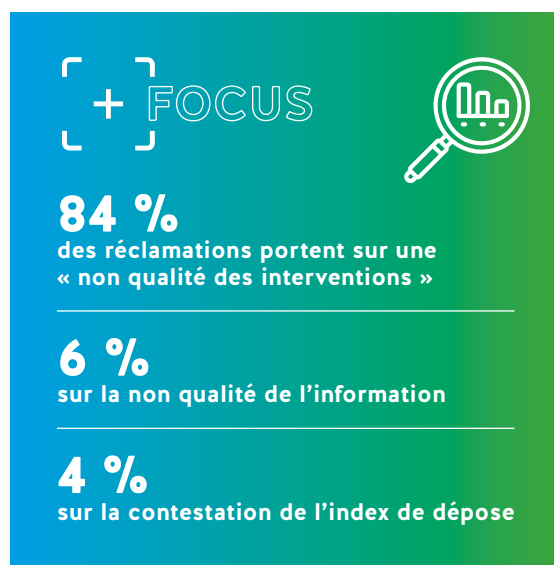
Il existe 5 sous-types pour les réclamations « Pose Linky » :

5 sous-types pour les 444 réclamations Linky 2017



- Non accessibilité des interlocuteurs
- Demande indemnité pour RDV non respecté
- Contestation d'index
- Non qualité de l'information
- Non qualité des interventions, relationnel, travail réalisé

444 réclamations
« pose Linky »
sont enregistrées sur la concession



Les réclamations « pose Linky » représentent 16% des réclamations traitées par Enedis contre 15% en 2016, pour un volume total de réclamations en forte baisse : de 3 260 à 2 701, toutes catégories confondues

Malgré les relances, Enedis n'a pas communiqué le détail des motifs de réclamations « pose Linky » notamment concernant la non qualité de l'intervention qui représente les ¾ des sollicitations. De même pour les problèmes d'eau chaude sanitaire qui sont souvent évoqués au cours des audits de l'échantillonnage*.

*Échantillonnage : autres syndicats d'énergie audités par le prestataire AEC.

Retrouvez le Rapport du contrôle de concession
électricité sur notre site internet :
www.sieil37.fr/publications

