



Concession

Électricité

Rapport de contrôle

de **l'autorité
concedante**

DONNÉES 2020

L'actualité 2020

1

Les chiffres clés

2

Les indicateurs
du contrôle
de concession

3

La qualité de distribution

Continuité de fourniture
Tenue de tension

4

Les travaux

Les investissements
du SIEIL et d'Enedis

5

Le domaine
financier

6

Le domaine clientèle distributeur

Les usagers de la concession
Les producteurs
Les raccordements
La qualité de service

7

Le domaine clientèle fournisseur

Les usagers aux TRV
Les usagers en difficultés
financières
Les mesures d'EDF
pour les usagers TRV
durant la crise sanitaire

Synthèse 2020 et perspectives

Annexes

Les 6 audits complémentaires
La concession en chiffres

Glossaire

Données 2020 - Édition avril 2024
Direction de la publication : Sophie Nicolas
Rédaction : SIEIL - Photographie : SIEIL
Création et réalisation graphique : wam!



L'Édito du Président

En 2020, l'épidémie de Coronavirus a durablement perturbé les esprits toutes générations confondues. La crise économique, sociale et environnementale due à la Covid 19 que nous avons traversée a bouleversé nos modes de vie et de consommation. L'organisation même de nos collectivités s'en est trouvée affectée et le SIEIL comme les concessionnaires Enedis et EDF s'est mobilisé pour préserver les objectifs principaux de notre mission de service public de la distribution d'énergie.

Une nouvelle forme d'organisation du travail, le télétravail, a émergé de façon soudaine durant la crise sanitaire et a permis aux agents du SIEIL de poursuivre leurs missions à domicile.

Le contrôle de la concession Électricité a été maintenu pour garantir un bon niveau de qualité de distribution et une continuité d'alimentation compatible avec le nouveau quotidien des usagers.

Malgré le ralentissement global de toutes les activités durant cette année hors norme, les indicateurs du rapport de contrôle des données 2020 ne montrent pas de rupture significative avec les données des exercices précédents.

Mais la préoccupation majeure demeure l'entretien de nos ouvrages électriques et le maintien d'un niveau élevé d'investissements pour la préservation de notre patrimoine, la sécurisation de nos infrastructures notamment à partir de l'augmentation des risques climatiques.

Jean-Luc Dupont,
Président du SIEIL



Préambule

Marie LEFORT

Agent assermenté du Contrôle des Concessions

Le SIEIL s'appuie sur les données du CRAC pour publier le bilan des actions de contrôle. Il rend compte de l'activité des concessionnaires Enedis et EDF, notamment de la conformité technique des investissements, de la qualité de distribution et de fourniture aux usagers pour une électricité disponible, de qualité et accessible à tous. En outre, le SIEIL analyse les aspects financiers, comptables et patrimoniaux de la concession. Dans le rapport de l'autorité concédante, les indicateurs du contrôle au quotidien sont également restitués, le plus souvent sous forme de graphiques permettant de mieux visualiser les chroniques.

L'année 2020 est gravée dans nos mémoires par la crise sanitaire liée à la Covid 19. Période inédite marquée par les confinements et le bouleversement du quotidien tant personnel que professionnel. L'enjeu majeur ayant été de veiller à la continuité du service public.

Dans ce contexte si particulier, grâce notamment au télétravail, le conseil aux usagers a été maintenu par mail et par téléphone, l'activité de contrôle des concessionnaires poursuivie même si elle a généré moins de courriers pour autant de réclamations.



L'actualité 2020

Les incidents climatiques en Indre-et-Loire

2020

9 et 10 février
Tempête Ciara

1^{er} mars
Tempête Léon

11 mai
Épisode venteux
(vigilance pluies et inondations)

27 décembre
Tempête Bella

Ces aléas climatiques ont pour conséquence majeure de priver les foyers d'électricité et de perturber les activités quotidiennes des usagers. Le temps de coupure dépend de l'importance des dégâts qui mobilisent sur le terrain les équipes techniques d'Enedis pour les diagnostics et les réparations. Il est convenu entre le SIEIL et Enedis que le concessionnaire tienne l'AODE régulièrement informée de l'évolution de la situation, par messagerie électronique ou par téléphone, jusqu'à ce que tout redevienne normal pour la population.

La résistance du réseau de distribution à ces événements météorologiques qui deviennent de plus en plus fréquents et violents est un des indicateurs de sa résilience. A contrario, la survenance de chute et de casse des lignes et de leurs accessoires permet de mieux localiser les zones de vieillissement et d'endommagement du patrimoine du SIEIL.

Le SIEIL insiste chaque année lors du CRAC pour une meilleure prise en compte de la récurrence de ces événements pour anticiper leur impact sur nos réseaux.

Extrait du point situation d'Enedis du 11 mai 2020 à 20:00

Depuis le matin 8h30 quelques incidents sur le département liés au vent venant du Nord combiné à la pluie et aux arbres feuillus offrant une prise au vent plus importante.

À midi, 8 départs HTA concernés avec 900 clients sans électricité liés à des chutes d'arbres, de branches, d'isolateurs cassés, d'oiseaux dans les lignes...

- PS Château/Loir, départ Villebourg, communes Villebourg et Bueil en Touraine
- PS Seigy, départ Orbigny, communes d'Orbigny et Nouans les Fontaines
- PS Loches, départ Vou, communes de Manthelan, La Chapelle Blanche St Martin
- PS Loches, départ St Quentin, commune de Chédigny
- PS Commanderie, départ Chançay, commune de Chançay
- PS Chapelle, départ Villandry, communes de Villandry et Savonnières
- PS Colombier, départ Ferrière, commune de Ligueil
- PS Couesmes, départ Cléré, commune de Cléré les Pins

Le vent a baissé d'intensité en début d'après-midi. À 18h00 seuls les incidents de Chédigny, Nouans les Fontaines et Orbigny étaient encore en cours de traitement avec 65 clients concernés en HTA et 15 en BT sur Nouans les Fontaines. Nous espérons pouvoir les rétablir avant la nuit.

1

Les chiffres clés 2020

Compte Rendu d'Activité de la Concession - CRAC 2020 (2019)



271 communes

(276 au sens du Décret Facé)

270 849 usagers

selon la base clientèle (267 889 en 2019)

Taux d'usagers

en zone rurale **43,3 %** (43,4 % en 2019)

en zone urbaine **56,7 %** (56,6 % en 2019)



174 421 usagers

aux Tarifs Réglementés de Vente (185 623 en 2019)

2 548 GWh

d'énergie acheminée (2 679 GWh en 2019)

3 375 installations

de production (3 184 en 2019)



18 postes sources

(18 en 2019)

10 802 postes

de transformation HTA/BT (10 795 en 2019)

Le réseau HTA

8 334 km (8 316 km en 2019)

- Souterrain **3 401 km / taux d'enfouissement 40,8 %**
(3 353 km / taux d'enfouissement 40,3 % en 2019)
- Aérien **4 933 km dont torsadé 11 km**
et aérien nu 4 922 km (4 963 km en 2019 dont torsadé 10 km et aérien nu 4 953 km)

Le réseau BT

7 310 km (7 284 km en 2019)

- Souterrain **3 197 km/taux d'enfouissement 43,7 %**
(3 126 km / taux d'enfouissement 42,9 % en 2019)
- Aérien **4 113 km dont torsadé 3 386 km et aérien nu 727 km dont fils nus faibles sections 359 km**
(aérien 4 158 km en 2019 dont torsadé 3 385 km et aérien nu 773 km dont fils nus faibles sections 390 km)



Qualité de fourniture

(durée moyenne annuelle de coupure)

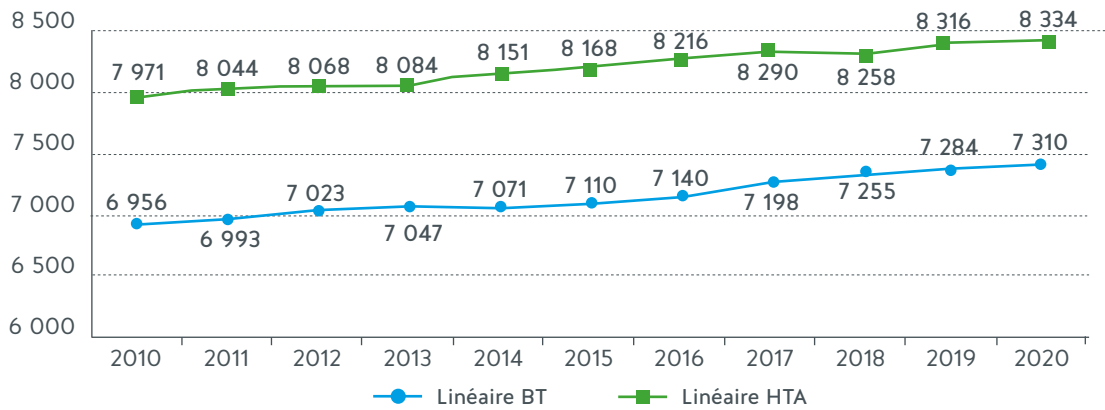
Crit B TCC 66,3 mn (84,9 mn en 2019)

*Enedis est responsable
de la continuité et de la qualité de
desserte en développant, exploitant
et entretenant le réseau public
de distribution*

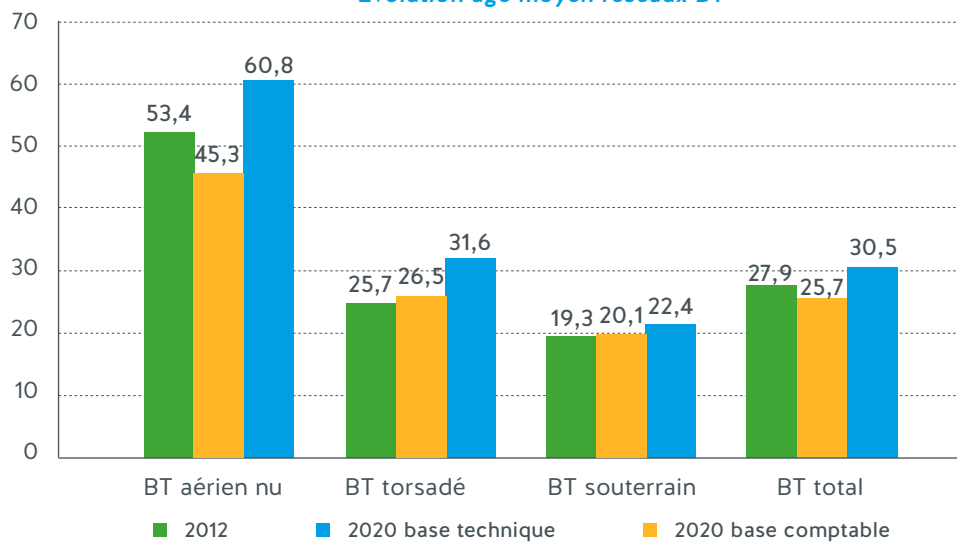
*EDF assure la fourniture
d'électricité aux usagers bénéficiant
des Tarifs Réglementés de Vente*

Les données réseaux en 2020

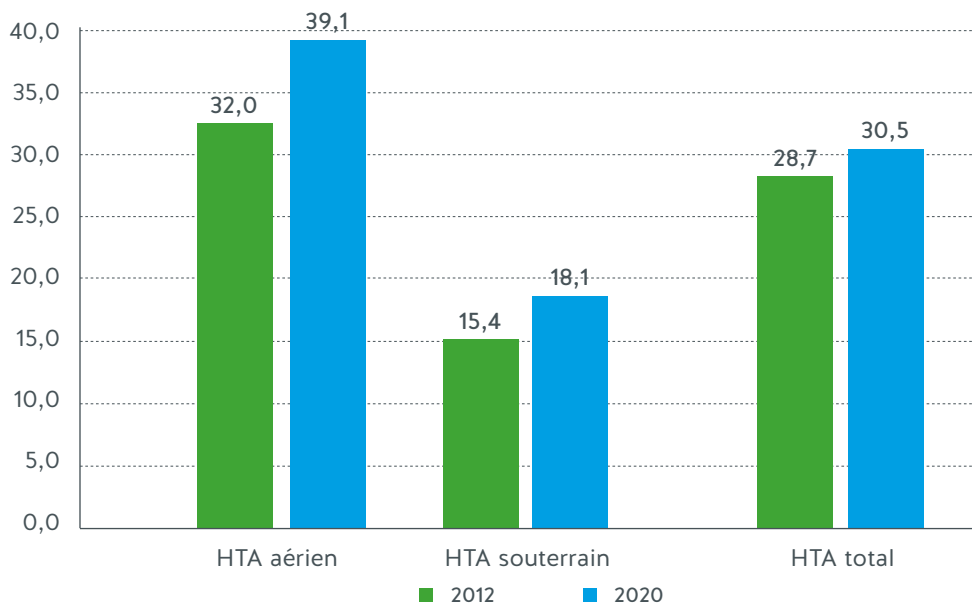
Évolution du linéaire de réseau en km



Évolution âge moyen réseaux BT



Évolution âge moyen réseau HTA



Le réseau HTA de la concession est constitué à 59 % de fil aérien nu qui reste la source majeure de discontinuité de distribution électrique principalement à cause de son exposition aux aléas climatiques.

Le réseau HTA aérien / souterrain et CPI

Parmi les réseaux souterrains, 81 km de **réseau HTA** souterrain à isolation papier (CPI), soit un taux de 1,0 %, situé dans la fourchette basse des valeurs sur une trentaine d'autres AODE à 2,5 %.

80 % des CPI, soit 64 km, sont localisés sur les 10 communes suivantes :

	Longueur CPI	Part commune/ concession
Joué les tours	15 088 m	19 %
Saint Pierre des Corps	13 486 m	17 %
Saint Avertin	8 652 m	11 %
Saint Cyr sur Loire	7 148 m	9 %
Chambray les Tours	5 989 m	7 %
Loches	3 583 m	4 %
Descartes	3 335 m	4 %
Amboise	2 458 m	3 %
Chateau Renault	2 443 m	3 %
La Riche	2 232 m	3 %

Les 2,6 km de renouvellement des câbles CPI relevés sur la concession en 2020, ont eu lieu essentiellement sur les communes de Joué-Lès-Tours (-630 m), Saint-Pierre-des-Corps (-580 m) et Chambray-Lès-Tours (-450 m).

Il existe une incertitude de l'ordre de 25 % sur la nature de certains câbles synthétiques datés antérieurement à 1980 selon Enedis. Cela a pour conséquence une sous-représentation des CPI dans les inventaires par rapport aux présences réelles sur le terrain.

Le réseau HTA de la concession est constitué à 59 % de fil aérien nu, source majeure de discontinuité de distribution électrique, notamment à cause de leur exposition aux aléas climatiques (vents, orages, neige,...), dont 68 km de faible section (FS).

Après des baisses régulières de 2014 à 2018, d'environ 5,6 km par an, la résorption du linéaire de FS HTA s'était ralentie en 2019 avec -0,7 km. En 2020, elle repart à la hausse avec -1,7 km sur les communes d'Orbigny, Panzoult, Chaumussay et Le Grand-Pressigny.

16 communes rassemblent la moitié des réseaux FS HTA. Notamment Le Grand Pressigny (3,5 km), Paulmy (3,1 km) et Channay sur Lathan (2,8 km).

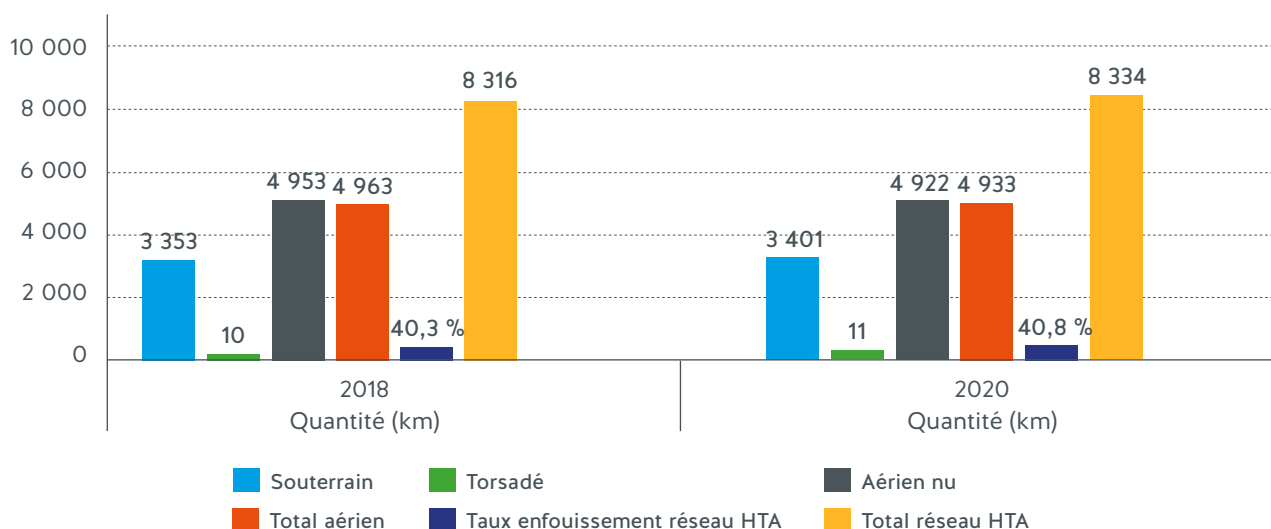
En outre, l'âge moyen des réseaux HTA du SIEIL est au-dessus de la moyenne calculée sur un panel établi au niveau national (moyenne du SIEIL à 30,5 ans contre une moyenne statistique nationale à 30 ans).

Pour les réseaux souterrains, la moyenne d'âge du SIEIL se situe à 18 ans et est en-dessous de la moyenne nationale statistique. Cela signifie que la concession du SIEIL n'a pas bénéficié des premières technologies souterraines.



Un point d'amélioration demeure en attente : le linéaire total des CPI et celui du réseau HTA faible section (FS) n'est toujours pas retranscrit dans le CRAC. S'agissant d'ouvrages ciblés prioritairement dans certains programmes, il devient indispensable que le CRAC en fasse état.

Répartition du réseau HTA (en km)



Le réseau BT aérien/souterrain

Le taux d'enfouissement du **réseau BT** de 44% (en hausse de 0,8 point par rapport à 2019) est inférieur à la moyenne des valeurs observées sur d'autres concessions de l'ordre de 46%. Par ailleurs, en considérant la densité d'utilisateurs, le taux d'enfouissement BT se situe proche de la tendance constatée sur les autres concessions de densité d'utilisateurs comparables.

En outre, ce réseau est constitué à 10 % de lignes aériennes nues (moyenne nationale de 7,8 %) dont le taux d'incidents est 7 fois supérieur aux câbles torsadés et souterrains sur la concession (en moyenne de 2015 à 2020).

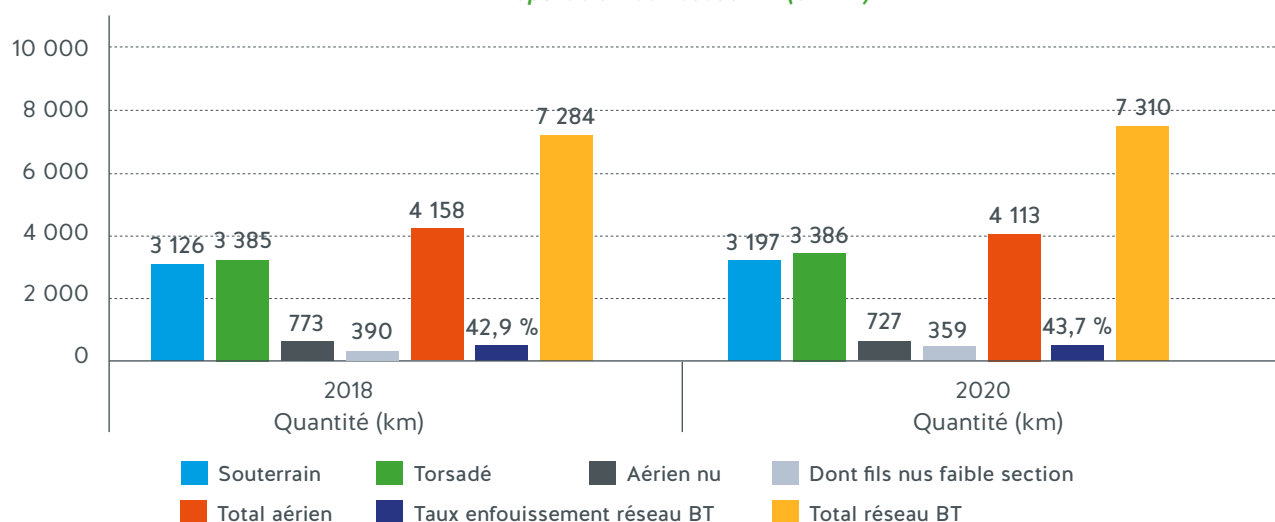
À fin 2020, il restait 727 km de **réseau BT aérien nu**. Entre 2015 et 2020, le rythme de résorption moyen du réseau BT aérien nu s'établit à environ -40 km / an. Plus précisément depuis la publication du décret FACE en 2015, le rythme est de -31 km / an en zone ER, avec 493 km restants, et de -8,9 km / an en zone U avec 234 km restants. En projection de ces rythmes moyens, le stock serait résorbé théoriquement d'ici **26 ans en zone ER et 55 ans en zone U**. Cette estimation théorique paraît relativement lente en zone U

alors que ces réseaux ont déjà un âge moyen de plus de 45 ans selon la base comptable et avec un taux de 25 incidents pour 100 km en moyenne ces 5 dernières années.

Avec 23 km et 13 km, les communes d'Amboise et de Saint-Pierre-des-Corps comptent les linéaires de réseaux BT aériens nus les plus longs parmi les communes de la concession. Avec -1,7 km en 2020, la résorption de la commune de Mosnes est la plus importante durant le dernier exercice.

Parmi ces lignes, le **réseau BT de faible section** (BT FS) présente une fragilité accrue, d'où une attention particulière dans le cadre d'opérations de sécurisation. La concession compte 359 km de réseau BT de faible section à fin 2020. Ce qui représente 4,9 % du réseau BT. Ce taux est très élevé en comparaison de ce qui est constaté par ailleurs avec une moyenne de 2,0 %. Les communes de Saint Patern Racan et de Loches enregistrent les plus grands linéaires de BT faible section (FS) avec respectivement 7,0 et 5,6 km.

Répartition du réseau BT (en km)

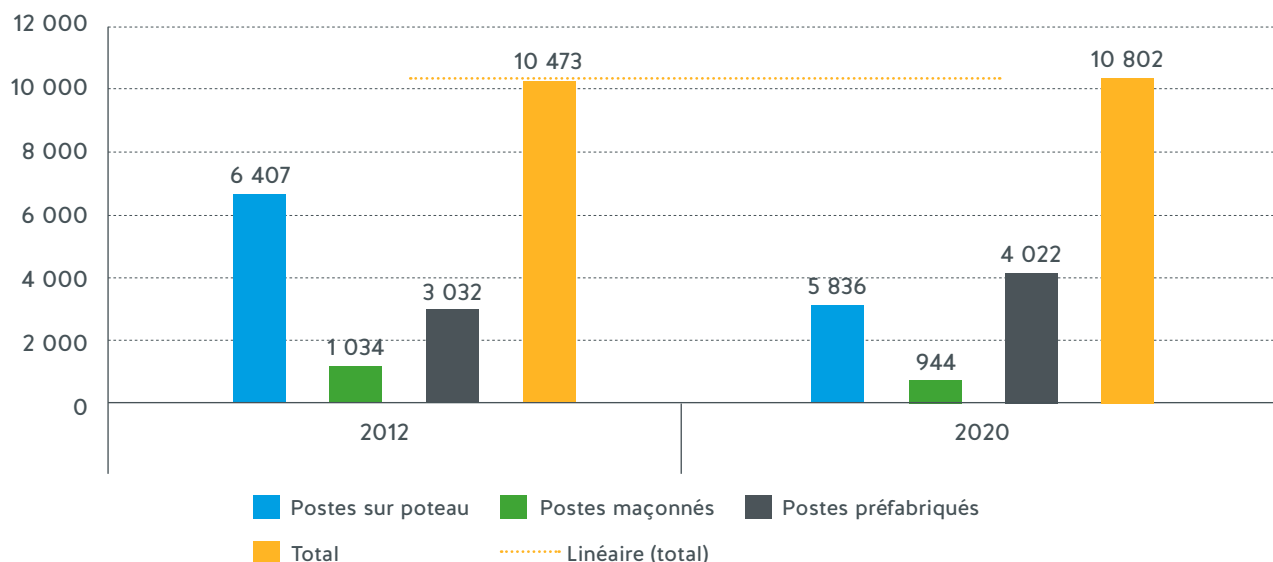


Les postes HTA/BT

Le raccordement des nouveaux usagers et les opérations d'adaptation à la charge ont amené le nombre total de **postes HTA/BT** en exploitation à croître de 7 unités en 2020 par rapport à 2019, toutes maîtrises d'ouvrage

confondues. Plus précisément, en 2020, 137 nouveaux postes HTA/BT ont été mis en service et 130 postes HTA/BT ont été déposés.

Répartition des postes HTA/BAT de 2012 à 2020



Les cabines hautes

Les **cabines hautes** sont en cours de suppression. À fin 2020, il reste 49 ouvrages de ce type, soit environ 0,5 % des postes HTA / BT. Cette valeur a diminué de 46 unités en 7 ans avec notamment la destruction, en 2020, d'un ouvrage en zone urbaine et un ouvrage en zone rurale. En

parallèle, le SIEIL instruit le dossier de régularisation de propriété de parcelles, terrains d'assiette désaffectés de ces cabines hautes. Les terrains de 9 m² environ sont cédés aux communes ou aux riverains intéressés moyennant l'euro symbolique.

LE SIEIL

au titre du contrôle et dans une logique d'amélioration constante du service public

- TRAITE ET GERE les réclamations avec des indicateurs de résultat
- EVALUE la qualité du service rendu à l'utilisateur et celle de l'électricité distribuée
- SUIT les investissements sur les ouvrages de la concession
- ANALYSE les données comptables et financières du CRAC



2

Les indicateurs du contrôle de concession en 2020

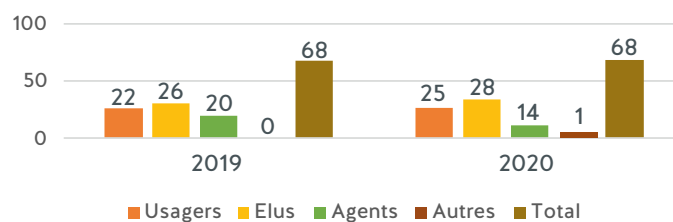
Au titre du contrôle de concession, le SIEIL traite les **réclamations** des élus et des agents des communes ainsi que celles des usagers.

Ce sont les élus, 28 en 2020 (26 en 2019) et les usagers des communes, 25 en 2020 (22 en 2019) qui sont principalement à l'origine des réclamations. Les techniciens du SIEIL constatent aussi le défaut d'entretien des ouvrages lors de leurs déplacements sur les chantiers tout comme les agents des communes pour un total de 14 en 2020 (20

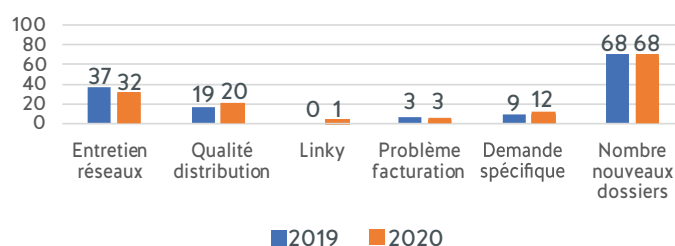
en 2019). Les associations de défense des consommateurs contactent également régulièrement le service de contrôle du SIEIL pour appuyer les démarches des usagers auprès d'Enedis ou d'EDF.

En 2020, sur 68 nouveaux dossiers (68 en 2019) les réclamations concernent en majeure partie l'entretien des ouvrages pour 32 dossiers, soit 47 % (37 dossiers, soit 54 % en 2019) ainsi que la qualité de distribution pour 20 dossiers, soit 29 % des doléances (19 dossiers soit 28 % en 2019).

Origine des nouvelles réclamations en 2020



Comparaison des thèmes de réclamations 2019 et 2020



Il est à noter que les demandes spécifiques répertoriées, 12 en 2020 (9 en 2019), ont concerné principalement des problèmes de convention, de démarchage abusif, de déplacement d'ouvrage, de raccordement ou de propriété de terrain d'assiette d'ouvrages.



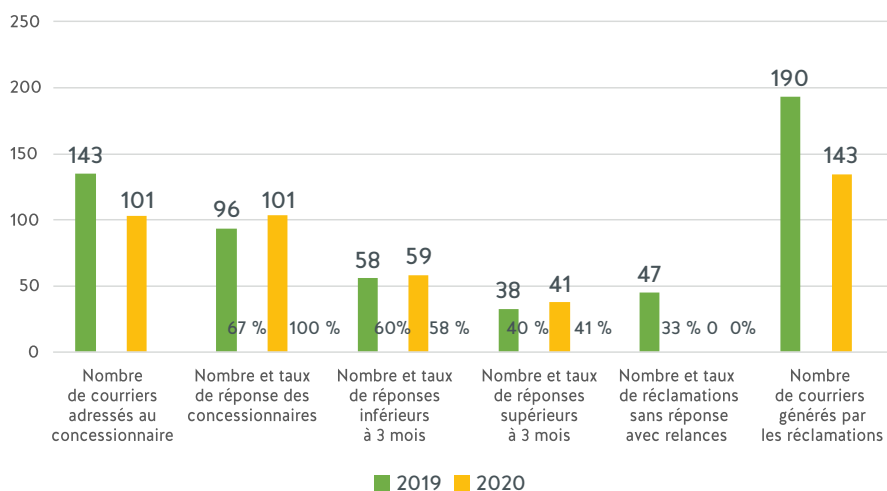
GIZEUX POSTE LA THIBAUDIÈRE
17 MARS 2020



Mais, comme en 2019, l'objet prépondérant des réclamations porte sur le défaut d'entretien des ouvrages et la qualité de distribution.



Comparaison des données liées aux réclamations en 2019 et 2020



Les réclamations ont généré 143 courriers en 2020 contre 190 en 2019, adressés à Enedis ou à EDF selon l'objet de la réclamation. Ecart important dû essentiellement à la période de confinement.

Le nombre de réponses du concessionnaire est en légère

hausse (101) par rapport à 2019 (96). Le fait marquant est que le concessionnaire a un taux de réponse de 100 % aux réclamations adressées par le SIEIL (67 % en 2019). Le SIEIL n'a envoyé aucune relance en 2020. Les taux relatifs aux délais de réponse à 3 mois sont stables entre 2019 et 2020.

L'audit des données 2020 des concessionnaires Enedis et EDF s'est déroulé du 13 au 15 décembre 2021

3

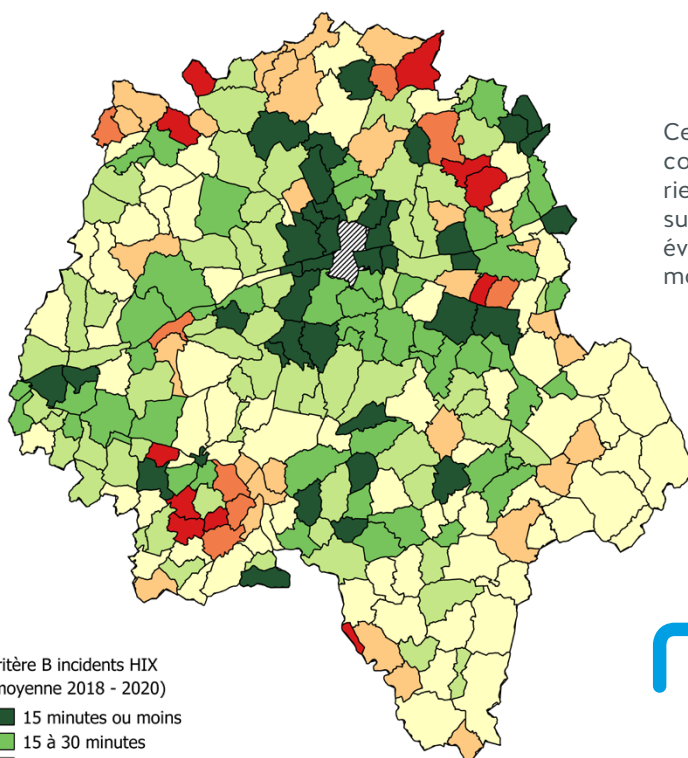
La qualité de distribution en 2020

Continuité de fourniture

En 2020, le **critère B HIX** (hors événements exceptionnels) de la concession s'élève à 66 minutes, soit une durée moyenne de coupure légèrement inférieure de 18 mn à celle de 2019 (84 minutes). Il se situe néanmoins au-dessus de la valeur moyenne nationale à 58 mn.

La part des incidents HTA dans le critère B est majoritaire

avec 56 %, soit 37 minutes de coupure en 2020. Le reste du critère B est réparti principalement entre les coupures pour incidents BT (9 minutes), les coupures pour travaux HTA (13 minutes), les coupures pour travaux BT (5 minutes). Ces 3 dernières valeurs étant relativement stables depuis 3 ans.



Critère B incidents HIX
(moyenne 2018 - 2020)

- 15 minutes ou moins
- 15 à 30 minutes
- 30 minutes à 1 heure
- 1 à 2 heures
- 2 à 3 heures
- 3 à 4 heures
- Plus de 4 heures

Communes hors concession

Cette carte permet de visualiser les grandes zones qui ont connu des temps de coupure moyens par usager supérieur au reste du territoire. Les résultats d'une commune sur une seule année ne peuvent être utilisés en absolu pour évaluer la continuité de fourniture. Seules les analyses de moyennes sur plusieurs années le permettent.



Les données permettant de produire ces cartes sont obtenues depuis peu de la part du concessionnaire.

Tenue de tension

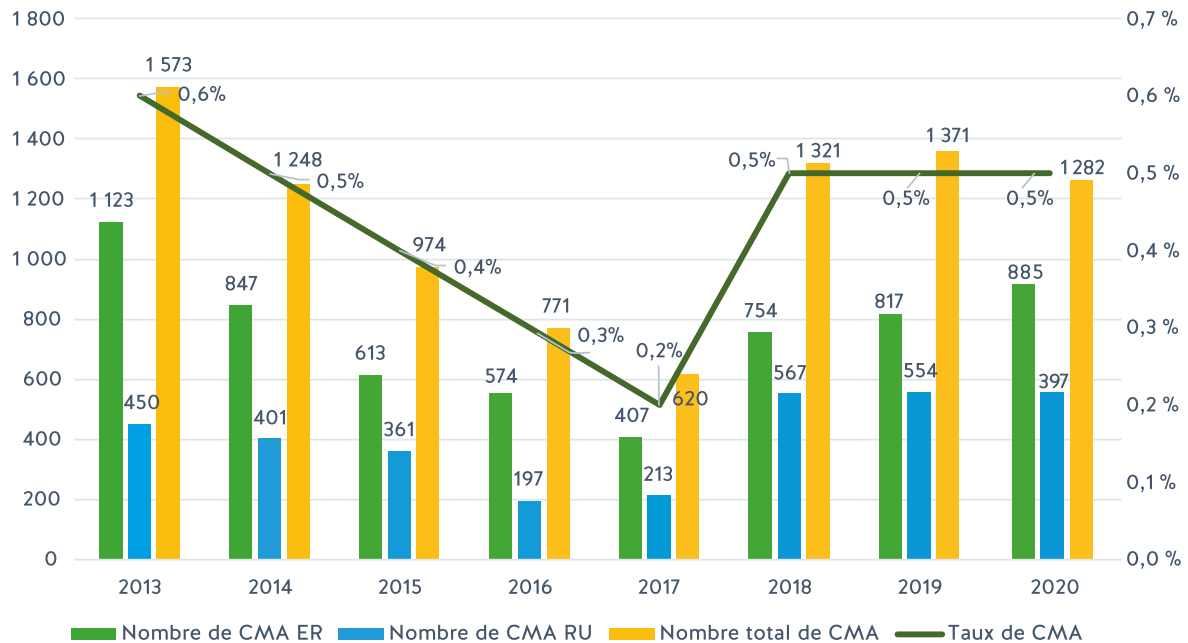
Un seul départ HTA en contrainte de tension en 2020, identique à l'année précédente.

Le nombre de **Clients Mal Alimentés (CMA)** est de 1 282 (- 6,5 % par rapport à 2019).

Le taux de CMA de la concession est à 0,5 %, en dessous de la moyenne de 0,7 %.

Le nombre de Départs Mal Alimentés (DMA) passe de 254 à 215 entre 2019 et 2020.

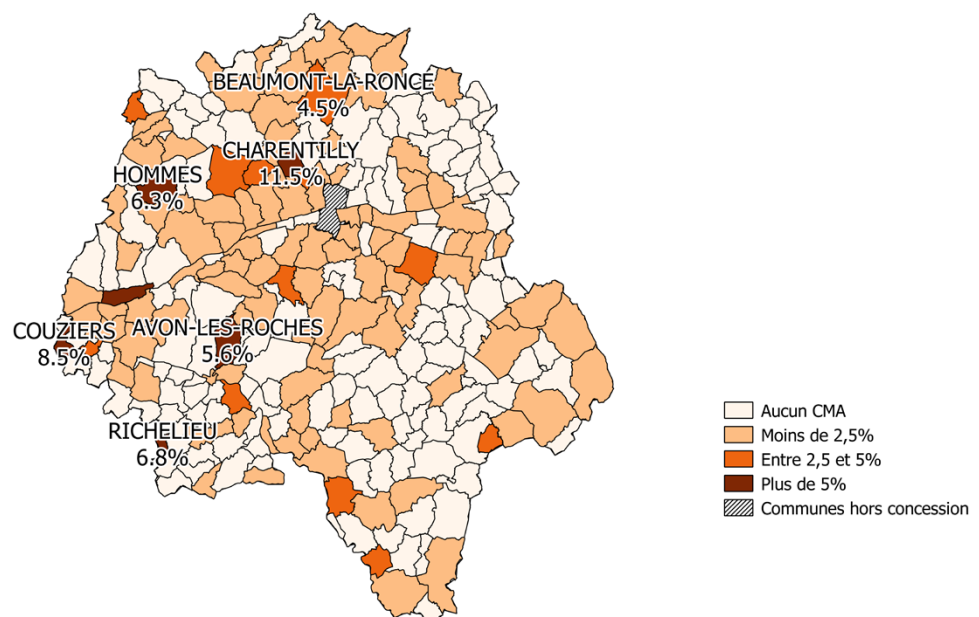
Évolution du nombre et du taux de CMA selon les zones



Pour rappel, l'augmentation entre 2017 et 2018 provient d'un ajustement des paramètres utilisés par la méthode d'évaluation des CMA : croissance significative de la production décentralisée sur le réseau BT, données de

consommation et amélioration des profils de charges pour la méthode statistique grâce au compteur Linky. Nouvel ajustement en 2019 moins sensible pour affiner les paramètres climatiques.

Répartition des CMA sur la concession



4

Les travaux 2020

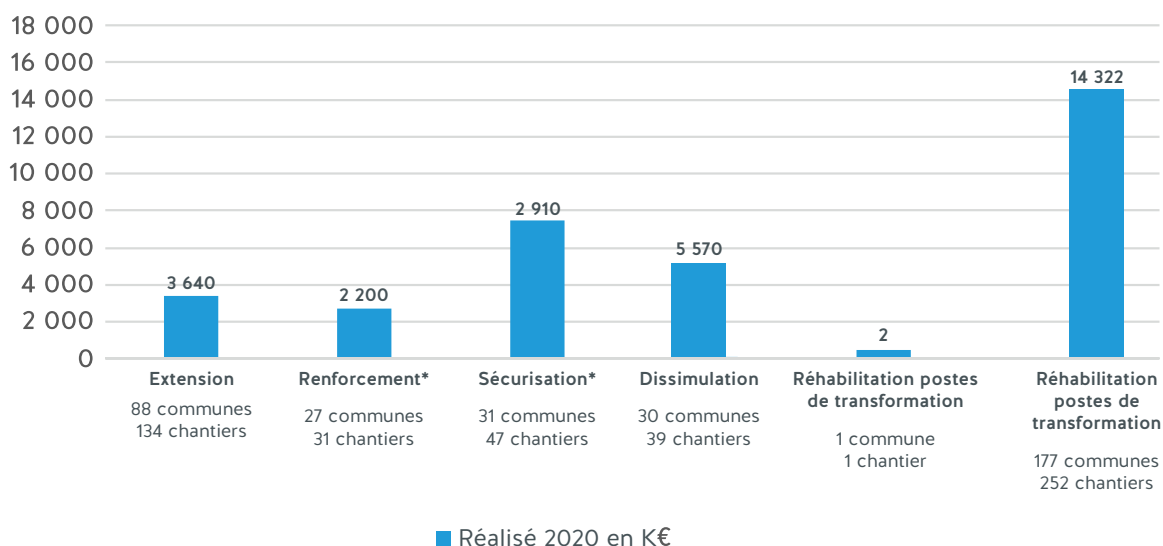
Les échanges sur la coordination des investissements ont été maintenus malgré l'absence de Conférence Départementale sur les Investissements, dite Loi NOMÉ, due à la période post confinement

La mise en commun des informations et des besoins en matière d'investissements entre le SIEIL et Enedis sont indispensables pour optimiser l'efficacité des actions

entreprises en application de la répartition de maîtrise d'ouvrage fixée par le cahier des charges de concession.

SIEIL

2020 - 252 chantiers pour 134 communes



*Sur certaines communes, chantiers groupés (renforcement et sécurisation)

	Investissements 2020 en K€
Raccordements consommateurs et producteurs	6 409
Amélioration du patrimoine	13 197
Dont performance et modernisation réseau	10 597
Dont exigences environnementales et contraintes externes	2 600
Logistique	100
Autres	1
Total en K€	19 707

En vue d'améliorer la qualité de la desserte électrique sur le territoire de la concession, le concessionnaire a délibérément investi 13,2 M€ dont 2,0 M€ imposés par le dé-

ploiement des compteurs Linky, auxquels s'ajoutent 6,4 M€ pour les opérations de raccordement.

Raccordements d'installations de production individuelles neuves en 2020

	2019	2020	Variation en %
Raccordements BT ≤ à 36 kVA sans adaptation de réseau	142	150	5,6 %
Raccordements BT ≤ à 36 kVA avec adaptation de réseau	3	1	-66,7 %
Raccordements BT compris entre 36 et 250 kVA	40	49	22,5 %
Raccordements HTA ≥ 250 kVA	2	1	-50,0 %

Travaux de maintenance réalisés sur les réseaux HTA et BT en 2020

		Quantité	Montants en k€
Réseau HTA	Elagage	110 km	291
	Visite de lignes	1 384 km	37
Réseau BT	Elagage	89 km	221
Postes HTA/BT	Mesures de terre	1 231 u	29

La politique d'élagage d'Enedis est basée sur une expertise complète de la moitié du réseau HTA par an permettant ainsi une localisation précise des zones boisées à proximité des réseaux.

Dans le cadre de sa maintenance préventive, Enedis déclare effectuer des visites régulières des lignes électriques

aériennes HTA. Environ 1/3 des longueurs de réseau est inspecté chaque année. Un rapport est établi à l'issue des visites pour recenser les anomalies avec leur localisation et leur qualification. Les techniciens interviennent également pour réparer les défauts localisés au titre du contrôle de concession sur réclamation des élus ou des usagers.



Entre 2005 et 2020, les investissements délibérés d'Enedis varient entre 11 et 15 M€. Ramené au nombre d'usagers, le montant des investissements délibérés du concessionnaire, de l'ordre de 42 € par usager, est inférieur au ratio national d'un montant de 48 € par usager.

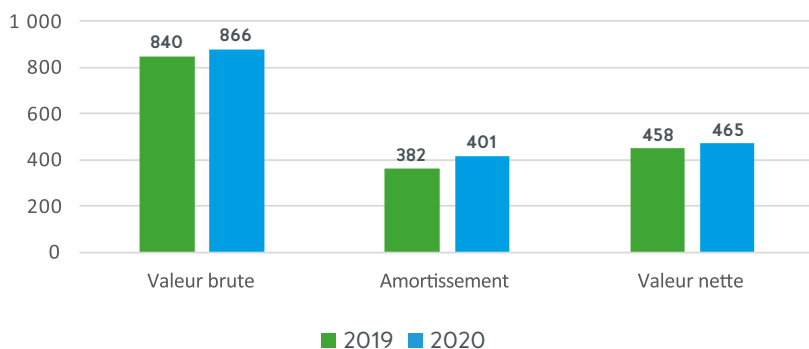
5

Le domaine financier en 2020

Le patrimoine comptable de la concession

Évolution des immobilisations en concession en 2020 (M€)

La valeur nette comptable des immobilisations en concession correspond à la valeur brute diminuée des amortissements.



Le patrimoine concédé était valorisé à 866 M€ à fin 2020 en valeur brute. Soit une augmentation de 26 M€ sur un an. La valeur brute par usager est égale à 3 199 € et se situe au-dessus des ratios moyens constatés lors de l'exercice précédent (2 906 € par usager).

La proportion des ouvrages non localisés est en diminution en 2020 mais représente encore 18 % de ce patrimoine, essentiellement des compteurs et des branchements.

Les compteurs Linky sont des ouvrages localisés, comptablement immobilisés par commune et par mois de mise en service. Fin 2020, ils totalisent une valeur brute de 25,8 M€ pour 248 747 compteurs posés et immobilisés.

D'autre part, en application de l'article 176 de la loi Elan, depuis le 25 novembre 2020, toutes les **colonnes montantes** dont la propriété n'a pas été revendiquée par ailleurs ont basculé dans le régime concessif. Cela représente au total 2 629 colonnes montantes à fin 2020, desservant 25 417 dérivations individuelles pour un total de 1,5 M€ en valeur brute.

Le **taux d'amortissement** des ouvrages continue d'augmenter passant de 45,5 % en 2019 à 46,3 % en 2020 et s'établit au-dessus de la moyenne des valeurs constatées par le prestataire (43,8 %).

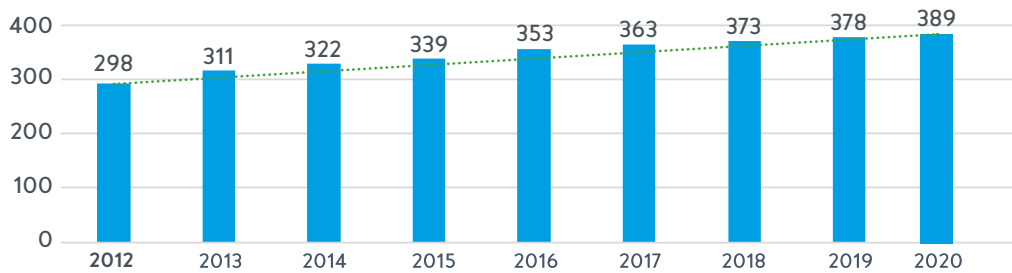
Les **provisions pour renouvellement** (PR) sont constituées par le concessionnaire pour les ouvrages renouvelables avant la fin de la concession. Elles doivent couvrir la différence entre la valeur d'origine du bien et son coût futur de remplacement à l'identique. Elles ne peuvent être utilisées que pour renouveler l'ouvrage pour lequel elles ont été constituées.

Depuis 2010, le stock des PR est en baisse. En 2020, les PR ont diminué de 0,3 M€, passant de 64,3 M€ en 2019 à 64,0 M€ en 2020. Plus de la moitié (54 %) du stock de PR de la concession a été constitué pour les ouvrages HTA. Pour mémoire, en 2011, l'impact sur le flux annuel de PR de la modification des modalités de calcul de la PR est de -854 k€. Les effets de cette modification se feront sentir jusqu'à la fin du contrat de concession.

Le niveau conséquent d'investissements du concessionnaire sur l'exercice 2020 a pour effet mécanique d'augmenter fortement la **dette potentielle du concédant envers le concessionnaire**. De 9 M€ en 2016, celle-ci est passée à 12 M€ en 2020. À noter que cette dette potentielle du SIEIL envers le concessionnaire s'élevait à 2 M€ fin 2009.

Les droits du concédant qui représentent la valeur des biens mis gratuitement dans la concession par le concédant, continuent quant à eux d'augmenter pour s'établir à 389 M€, soit une hausse de 3 % sur 2020.

Évolution des droits du concédant en 2020 (en M€)



Le résultat d'exploitation de la concession en 2020

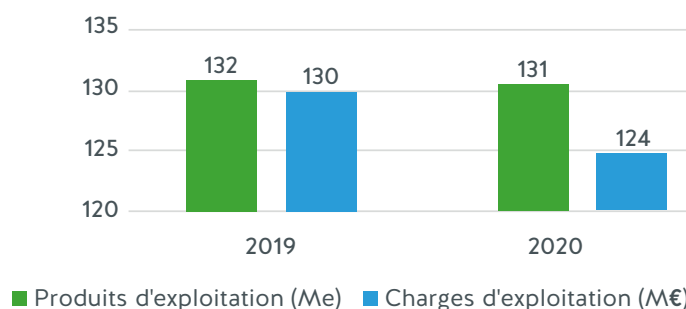
À la suite de la restructuration du concessionnaire en Direction Régionale (DR), en 2015, **le compte d'exploitation** présente une rupture de chronique. En effet, pour le SIEIL, environ 74 % des charges d'exploitation et 11 % des produits sont calculés via des clés de répartition appliqués à des montants collectés à un périmètre supra concessif, soit la DR Centre.

Le résultat d'exploitation constaté de la concession est bénéficiaire mais avec un taux largement inférieur (5,4 %) au taux de marge national (8,3 %). En 2020, le total des produits a très légèrement diminué (-0,8 M€, soit -0,6 %) tandis que les charges totales ont plus fortement diminué (-5,6 M€, soit -4,3 %).

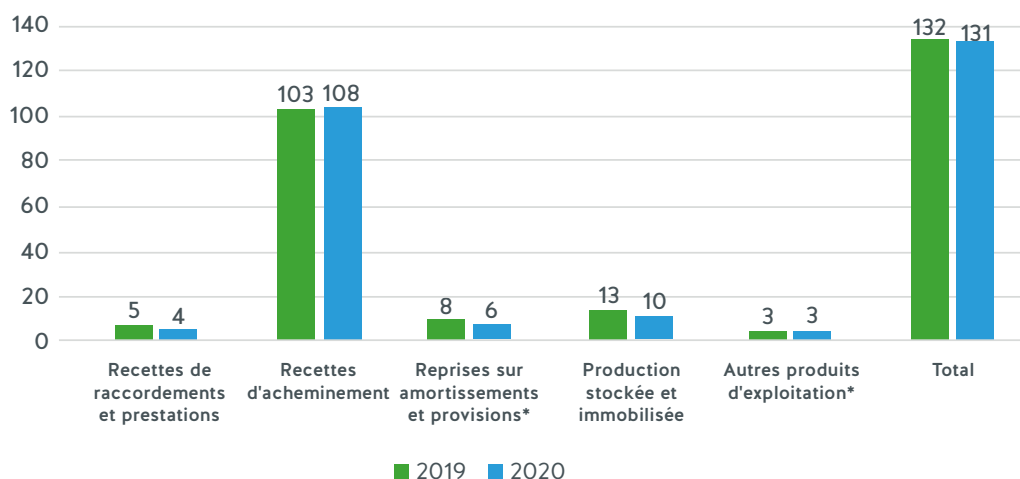


La volatilité des résultats et la sensibilité des méthodes d'estimation des postes du compte d'exploitation amènent à une certaine prudence dans leur lecture. En particulier, le coût de l'accès au réseau amont et la distinction entre production stockée et immobilisée pourraient être précisés.

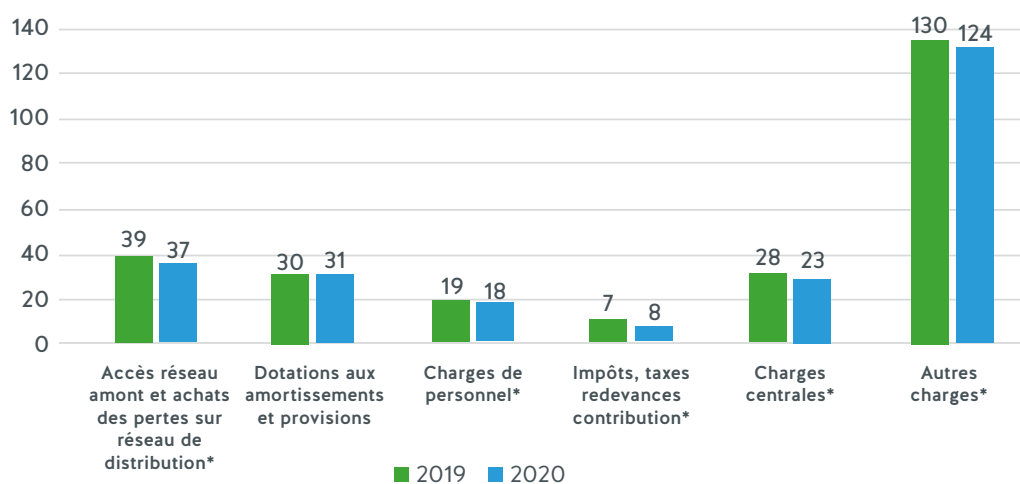
Résultats d'exploitation en 2020



Évolution des produits d'exploitation en 2020 (en M€)



Évolution des charges d'exploitation en 2020 (en M€)



*Ces données sont issues d'une clé de répartition appliquée à des montants collectés à un périmètre supra concessif.

Redevances et participations en K€ perçues en 2020 au titre de la concession électricité

Fonctionnement	
R1	619,8
TCCFE	10 493,7
Investissement	
R2	1 918,6
« Article 8 »	340,0
FACé	4 704,0

6

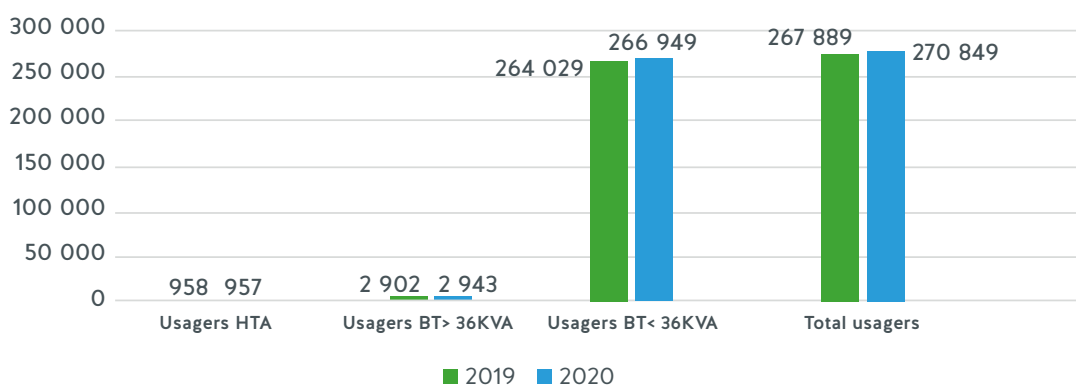
Le domaine clientèle distributeur en 2020

Les usagers de la concession en 2020

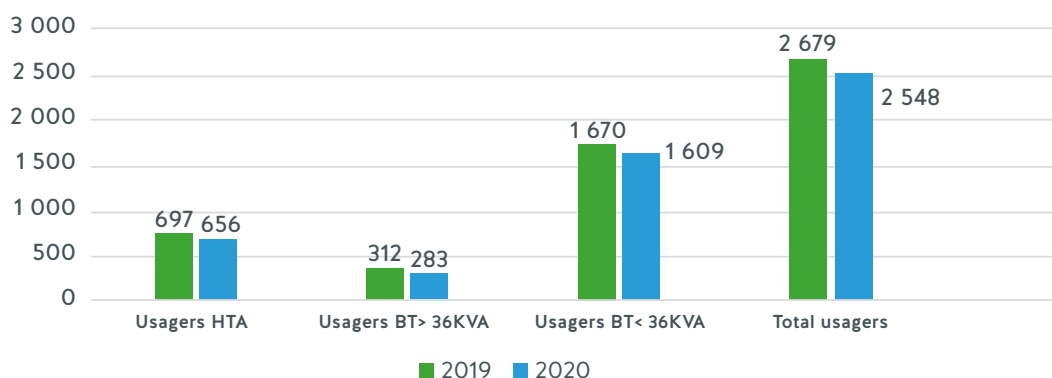
Le nombre **d'usagers** de la concession continue sa progression (+1,1%) pour atteindre 270 849 usagers tandis que la consommation électrique est en baisse en 2020 avec -4,9 % par rapport à celle de 2019. Cela est dû à un hiver moins froid mais aussi à la crise sanitaire Covid 19 qui

a généré une baisse des activités économiques avec notamment -5,9 % de consommations pour les usagers HTA. Les usagers Compteurs C5 représentent 63 % de cette consommation totale en 2020 et les 957 usagers HTA 26 %.

Évolution du nombre d'usagers BT et HTA sur la concession



Évolution des consommations des usagers (en GWh)



Les producteurs en 2020

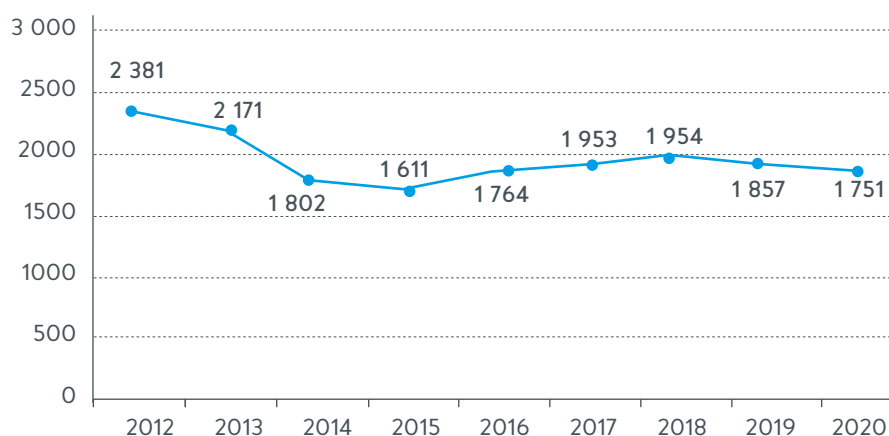
Les **producteurs** représentant 3 375 installations sont en forte augmentation en nombre (+6 %) et en très forte augmentation en puissance (133,7 MVA, soit +56 %). Les producteurs photovoltaïques représentent 99 % des ins-

tallations raccordées au réseau de distribution HTA ou BT. Le taux est pratiquement identique depuis 2012, date à laquelle le nombre d'installations était de 2 245.

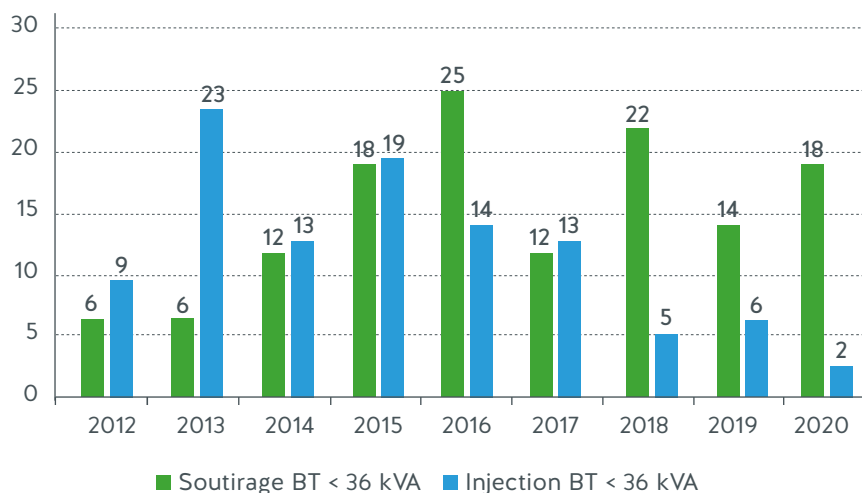
Les raccordements* en 2020

Le volume de **raccordements** est en baisse : -5,7 % en 2020 par rapport à 2019 avec 1 751 réalisations.

Évolution du nombre de raccordements HTA et BT en soutirage



Évolution du délai moyen de production d'un devis de raccordement sans adaptation (en jours)



La tendance est inversée pour les raccordements en injection (uniquement pour les usagers BT <36kVA car les CRAC n'indiquent pas les segments) avec +4 % en 2020 par rapport à 2019 et 151 nouvelles installations de production raccordées recensées.

Courant 2019, la loi ESSOC, pour un État au service d'une Société de Confiance et son décret d'application permettent aux consommateurs ou producteurs de réaliser eux-mêmes leur raccordement en maîtrise d'ouvrage déléguée avec un contrat de mandat. Toutefois, Enedis a indiqué que les sollicitations ont été très rares en 2020, comme en 2019.



Les délais moyens de réalisation des travaux de raccordement sont un sujet majeur car la direction nationale d'Enedis a annoncé vouloir diviser par deux les délais de raccordement d'ici à 2022 alors que la CRE envisage d'élargir les indicateurs relatifs aux raccordements dans la régulation incitative du TURPE 6.

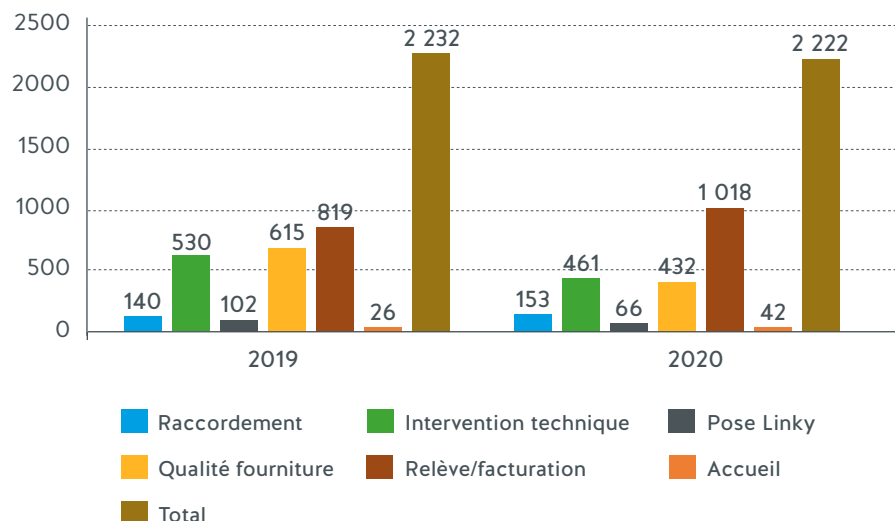
*Les mailles « injection » et « soutirage » ne sont pas communiquées.

La qualité de service en 2020

Le nombre de **réclamations** des usagers est en très légère baisse de -0,4 % en 2020, soit 10 réclamations de moins qu'en 2019, portant le nombre à 2 222 réclamations.

La thématique de réclamation « relève et facturation » rassemble toujours la plus grande proportion de sollicitations avec 46 % du total, soit 1 018 réclamations.

Évolution de la répartition des réclamations (écrites et orales) par item



Avec près de 12 754 compteurs Linky posés en 2020, cela représente un taux de réclamation de 0,5 %. Ce qui est conforme à l'objectif interne d'Enedis à l'échelle nationale qui est d'être inférieur à 1 %.



Les réponses aux réclamations sont visées sous 15 jours maximum depuis 2014. En 2020 le taux de réponse dans le délai est de 96,2 %, en hausse de + 1,6 point. Enedis a expliqué ne pas avoir subi les effets secondaires de la pandémie en raison d'un basculement rapide et efficace des activités en travail à distance.

Dans le volume de réclamations Linky, Enedis a fait le choix depuis 2016 de ne plus prendre en compte les refus des compteurs Linky. En 2020, le déploiement des compteurs Linky a, quant à lui, généré 66 réclamations. Parmi elles, 42 % avaient pour sous-type « non qualité des interventions » principalement pour des problèmes d'eau chaude sanitaire (25 %) nécessitant un second passage de l'entreprise de pose.

Depuis la loi dite « Brottes » de 2013 qui a modifié le processus de gestion des impayés, plus aucun usager ne peut être coupés durant la trêve hivernale du 1er novembre au 31 mars. Durant cette période, en cas d'impayés, les usagers non-protégés, c'est-à-dire non-bénéficiaires d'une

aide FSL ou du Chèque Énergie, voient leur puissance réduite à 2 000 ou 3 000 W selon la puissance initialement souscrite. Pour les usagers protégés, le processus de gestion des impayés est à l'arrêt jusqu'à la sortie de trêve hivernale.



D'après les données du distributeur, le nombre de coupures effectives, pour le compte de tous les fournisseurs, a diminué de -32 % environ en 2020 par rapport aux chiffres de 2019. Celles-ci sont passées de 1 415 à 959 pour les usagers C5.

7

Le domaine clientèle fournisseur en 2020

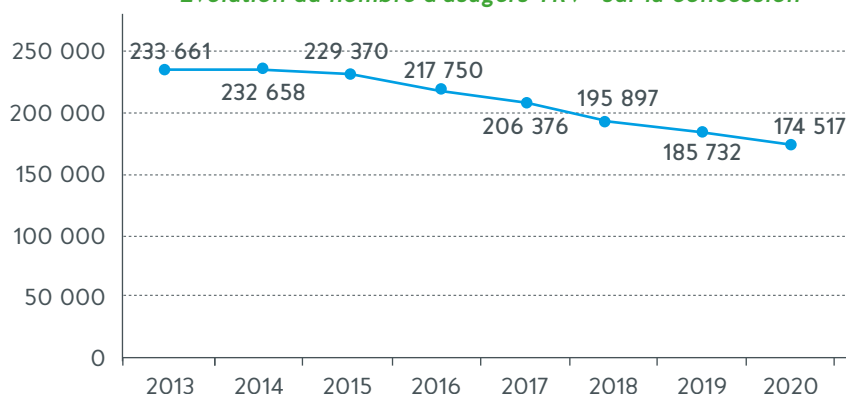
Les usagers aux TRV en 2020

Le nombre d'usagers bénéficiant d'un TRV a diminué en 2020 avec -0,6 % pour les tarifs bleus (résidentiels et non résidentiels confondus). La consommation totale a baissé de -8,4 %.

En revanche, la recette totale de fourniture a augmenté

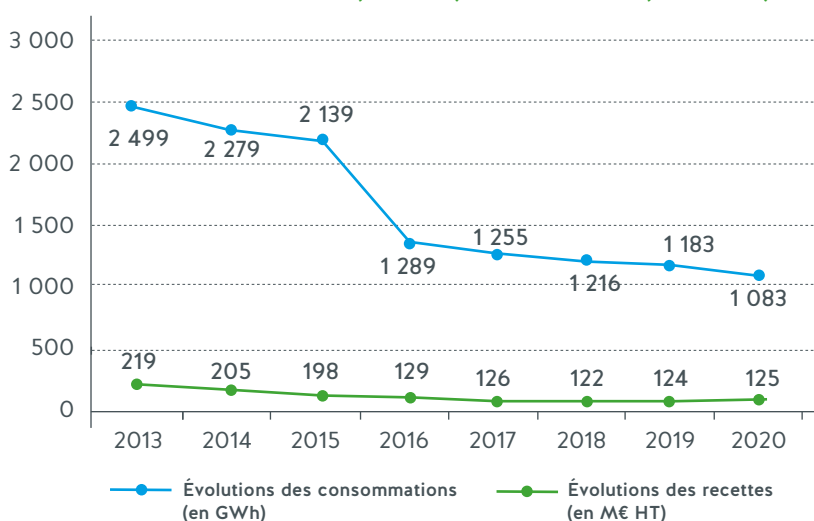
de +0,5 % en 2020 notamment par suite des hausses de grilles tarifaires des TRV. Selon les ratios calculés pour la concession, le kWh d'électricité d'un Tarif Bleu s'élève à plus de 11,5 € HT en 2020, contre 9,5 € en 2013, soit une hausse de +21 % en 7 ans.

Évolution du nombre d'usagers TRV* sur la concession



*Depuis 2016, les tarifs réglementés des usagers BT > 36 kVA ayant été supprimés (Loi NOME), ces usagers ont souscrit des offres de marché.

Évolution des consommations (en GWh) et des recettes (en M€ HT)

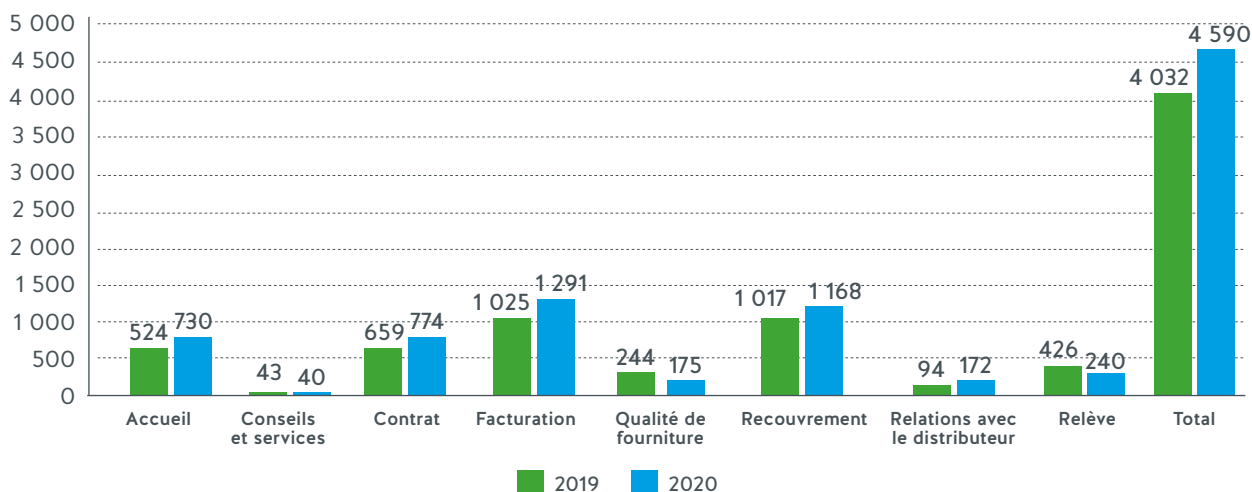


Le volume total **des réclamations traitées** par EDF est une nouvelle fois en forte augmentation en 2020 par rapport à 2019 avec +14 % pour atteindre un niveau record sur la période 2014-2020 avec 4 590 réclamations. Le périmètre des réclamations s'est élargi des mails en 2016 et des réclamations internet en 2017.

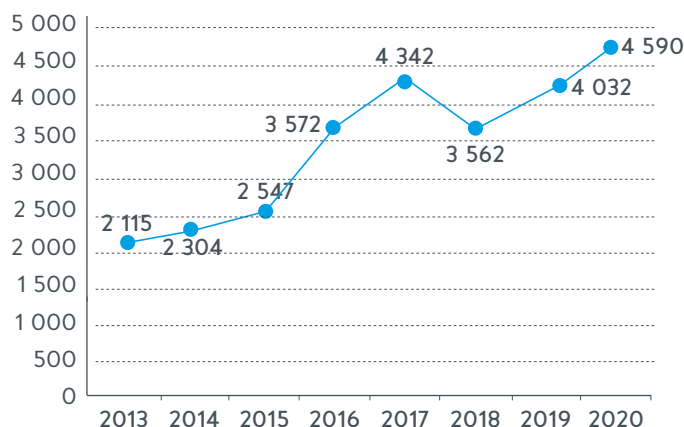


Les canaux digitaux facilitent largement le passage à l'acte pour des usagers en quête d'immédiateté.

Évolution de la répartition des réclamations écrites par item (usagers Bleu Résidentiel)



Évolution du nombre de réclamations écrites traitées par EDF (tarifs Bleu Résidentiel)



Depuis 2016, les réclamations par mail ont été ajoutées dans le périmètre de mesures, suivies, en 2017, par les réclamations internet.

En 2020, 82 % des réclamations sont faites par mail ou internet, soit une hausse rapide de +21 points en 3 ans.

Les usagers en difficultés financières en 2020

Le **Chèque Énergie** remplace le Taif de Première Nécessité (TPN) depuis le 1^{er} janvier 2018. Il est envoyé aux ayants-droits sous conditions de ressources. Le Fonds Solidarité Logement (FSL) qui traite des difficultés de paiement liées au logement, à l'eau, à l'énergie et au téléphone, est cofinancé par EDF.

À fin 2020, EDF a reçu 13 289 Chèques Énergie alors que le dernier volume relevé avant la réforme comptabilisait 12 198 usagers bénéficiaires du TPN. Des études nationales confirment que le taux d'utilisation des Chèques Énergie est d'environ 80 %. Le montant moyen du Chèque Énergie en 2020 est de 136 € contre 114 € en moyenne pour les tarifs sociaux de 2017 à la maille nationale.

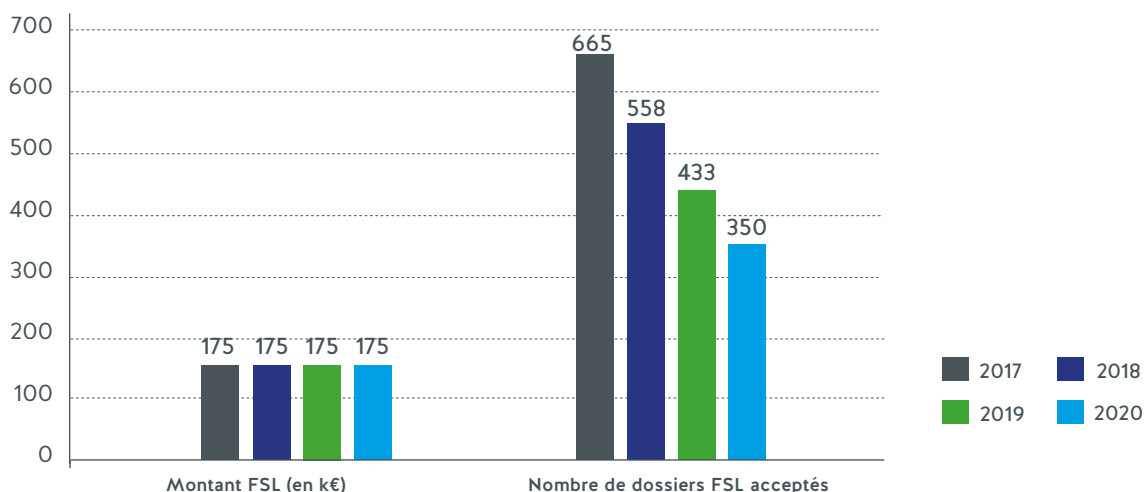
Le montant du FSL est stable depuis 4 ans, soit 175 k€ par an. EDF a principalement pour rôle de financer en

partie ce Fonds et de communiquer des informations à la demande des travailleurs sociaux rattachés au Conseil Départemental qui décide des attributions des aides.



En 5 ans, le nombre de dossiers FSL pour les usagers d'EDF a été divisé par près de 2. Cette évolution est difficilement interprétable car les chiffres relatifs aux volumes de dossiers aidés pour les usagers partis à la concurrence ne sont pas connus.

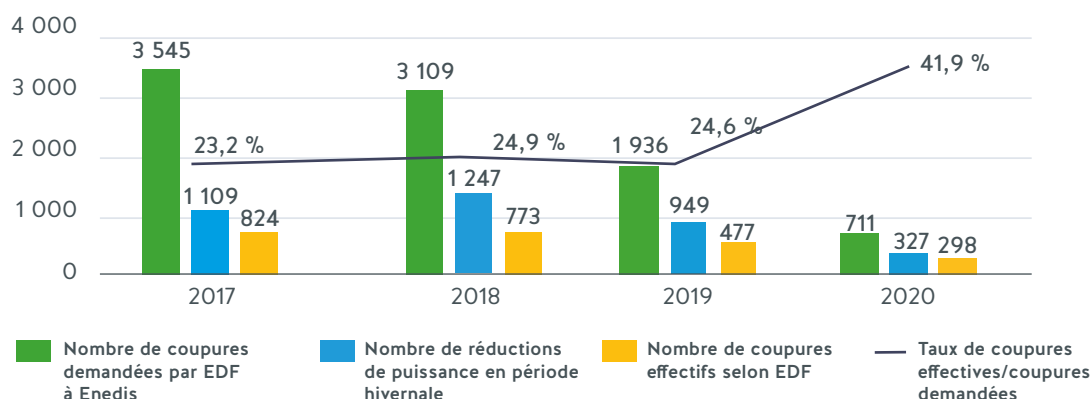
Évolution du montant alloué par EDF au FSL et du nombre de dossiers aidés



EDF a formulé 711 demandes d'intervention pour **impayés** qui ont abouti à 298 **coupsures effectives** ainsi que 1 038 réductions de puissance dont 327 réductions de puissance hivernale de 2 ou 3 kVA durant la trêve hivernale qui s'étend exceptionnellement du 1^{er} novembre

2019 au 1^{er} juillet 2020 en raison de la crise sanitaire. Le nombre de coupures effectives a diminué de -38 % en 2020, en passant de 477 à 298. Celles-ci concernent au total 0,2 % des clients au « tarif bleu » de la concession.

Évolution des demandes d'intervention pour impayés



Les mesures d'EDF pour les usagers TRV durant la crise sanitaire

Durant l'audit, EDF a présenté les mesures prises au niveau national durant l'année 2020 afin d'aider les usagers impactés par la **crise sanitaire** majeure qu'a connue la France avec la COVID. En particulier pour aider celles et ceux qui ont pu perdre leurs sources de revenus et pour qui les factures d'énergie pouvaient devenir délicates à régler.

À partir du 17 mars 2020, EDF a appliqué la trêve hivernale réglementaire qui a été prolongée dans un premier temps jusqu'au 31 mai 2020 puis jusqu'au 10 juillet 2020. Ensuite, EDF a mis en place un dispositif « exceptionnel » pour tous les particuliers (« cas général » et « usagers solidarité » compris) jusqu'au 1^{er} septembre 2020, avec la suspension des coupures, des réductions de puissance et des pénalités de retard.

Puis, à partir du 30 octobre 2020, c'est-à-dire pour le reconfinement, en supplément des dispositions applicables

durant la trêve hivernale prolongée précédente, EDF a pris les décisions suivantes :

- Suspension jusqu'au 15 janvier 2021 de toute demande de réduction de puissance au distributeur et de toute pénalité de retard sur les factures émises pendant cette période ;
- Assouplissement des modalités et échéanciers de paiement pour tout usager en situation difficile et orientation des usagers les plus modestes vers les travailleurs sociaux pour que ces derniers contactent le Pôle Solidarité d'EDF.

En parallèle des dispositifs exceptionnels décrits ci-dessus, EDF a indiqué avoir adapté les courriers de relance et avoir mis en place un programme relationnel à destination des usagers en difficulté.

Au final, en 2020, les usagers particuliers d'EDF ont bénéficié de mesures exceptionnelles 8 mois sur 12.



Synthèse des points de vigilance 2020 et perspectives



- Les données permettant de produire ces cartes (Critère B sur incidents HIX par commune) sont obtenues depuis peu.
- Avec près de 12 754 compteurs Linky posés en 2020, cela représente un taux de réclamation de 0,5 %. Ce qui est conforme à l'objectif interne d'Enedis à l'échelle nationale qui est d'être inférieur à 1 %.
- Les réponses aux réclamations sont visées sous 15 jours maximum depuis 2014. En 2020, le taux de

réponse dans le délai est de 96,2 %, en hausse de +1,6 point. Enedis a expliqué ne pas avoir subi les effets secondaires de la pandémie en raison d'un basculement rapide et efficace des activités en travail à distance.

- D'après les données du distributeur, le nombre de coupures effectives, pour le compte de tous les fournisseurs, a diminué de -32 % environ en 2020 par rapport aux chiffres de 2019. Celles-ci sont passées de 1 415 à 959 pour les usagers C5.



- Le réseau HTA de la concession est constitué à 59 % de fil aérien nu qui reste la source majeure de discontinuité de distribution électrique principalement à cause de son exposition aux aléas climatiques.
- Un point d'amélioration demeure en attente : le linéaire total des CPI et celui du réseau HTA FS n'est toujours pas retranscrit dans le CRAC. S'agissant d'ouvrages ciblés prioritairement dans certains programmes, il devient indispensable que le CRAC en fasse état.
- Comme en 2019, l'objet prépondérant des réclamations porte sur le défaut d'entretien des ouvrages et la qualité de distribution.
- Entre 2005 et 2020, les investissements délibérés d'Enedis varient entre 11 et 15 M€. Ramené au nombre d'usagers, le montant des investissements délibérés du concessionnaire, de l'ordre de 42 € par usager, est inférieur au ratio national d'un montant de 48 € par usager.

- La volatilité des résultats et la sensibilité des méthodes d'estimation des postes du compte d'exploitation amènent à une certaine prudence dans leur lecture. En particulier, le coût de l'accès au réseau amont et la distinction entre production stockée et immobilisée pourraient être précisés.
- En 5 ans, le nombre de dossiers FSL pour les usagers d'EDF a été divisé par près de 2. Cette évolution est difficilement interprétable car les chiffres relatifs aux volumes de dossiers aidés pour les usagers partis à la concurrence ne sont pas connus.
- Présence de filtres DCP (Données à Caractère Personnel) sur les données producteurs qui ne permet pas d'observations détaillées sur les puissances des injections par commune ou sur l'énergie annuelle produite par commune.
- Pas de communication sur les volumes de réclamations orales ni sur celles des usagers Bleu non Résidentiel.



OBJECTIF CONTRÔLE

- Obtenir une investigation plus poussée des présentations nouvelles du compte d'exploitation pour avancer notamment sur les méthodes d'enregistrement des charges de maintenance préventive et curative ainsi que sur les flux des provisions et des amortissements.
- Obtenir d'EDF la communication des volumes de réclamations orales sur tous les usagers Bleu Résidentiel / Non Résidentiel
- En marge du contrôle de concession, il serait opportun pour le SIEIL de se rapprocher du Conseil départemental afin de connaître les observations

sur la baisse sans fin du nombre de dossiers aidés au titre du FSL, constatée dans les chiffres d'EDF, et de savoir s'il existe une difficulté plus globale de cette aide ou s'il s'agit de redirection des aides vers d'autres sujets du logement que l'électricité.

- Les délais moyens de réalisation des travaux de raccordement sont un sujet majeur car la direction nationale d'Enedis a annoncé vouloir diviser par deux les délais de raccordement d'ici à 2022 alors que la CRE envisage d'élargir les indicateurs relatifs aux raccordements dans la régulation incitative du TURPE 6.

AUDIT COMPLÉMENTAIRE N°1

ÉVALUATION DES OPÉRATIONS CONDUISANT À UNE PROLONGATION DE LA DURÉE DE VIE DES OUVRAGES* (PDV)

La concession du SIEIL est alimentée par un réseau HTA composé à 59 % de technologie aérienne. Ces linéaires sont vulnérables par nature aux aléas climatiques. Dans ce contexte, le concessionnaire procède à des opérations d'enfouissement de ces lignes aériennes avec un taux de souterrain en augmentation chaque année.

Par ailleurs, le temps de coupure filtré des aléas climatiques les plus importants présente un niveau inférieur au critère B HTA HIX non filtré depuis 2014. La survenue de fortes rafales de vents les jours ayant recensé des coupures de plus de trois minutes illustre que les aléas climatiques majeurs sont une des causes à l'origine des incidents HTA les plus impactants sur le critère B. Cette tendance prouve la nécessité pour le concessionnaire de poursuivre les efforts pour garantir la qualité et la continuité de la fourniture via les réseaux HTA, hors événements climatiques majeurs.

L'étude des sièges des incidents HTA a permis de déterminer les taux d'incidents souterrains et aériens et de conclure que les réseaux HTA souterrains présentent une moyenne de taux d'incidents bien inférieure à celle du réseau aérien sur la période 2010-2020. En outre, l'analyse croisée des réseaux aériens HTA par tranche d'âge et du taux d'incidents aérien associé n'a pas conclu à un impact net de l'âge des réseaux sur l'incidentologie.

Depuis 2012, pour fiabiliser le réseau de distribution électrique, Enedis a mis en place, sur le plan national, une politique complémentaire à celles déjà existantes : la Prolongation de la Durée de Vie des Ouvrages (démarche PDV).

À l'horizon 2025, ce sont près de 52 000 km qui seront concernés sur l'ensemble du réseau de distribution élec-

trique français ; soit 15 % des 346 000 km de HTA nus existants à fin 2012 ou 17 % des 300 000 km de HTA nus restants en 2025.

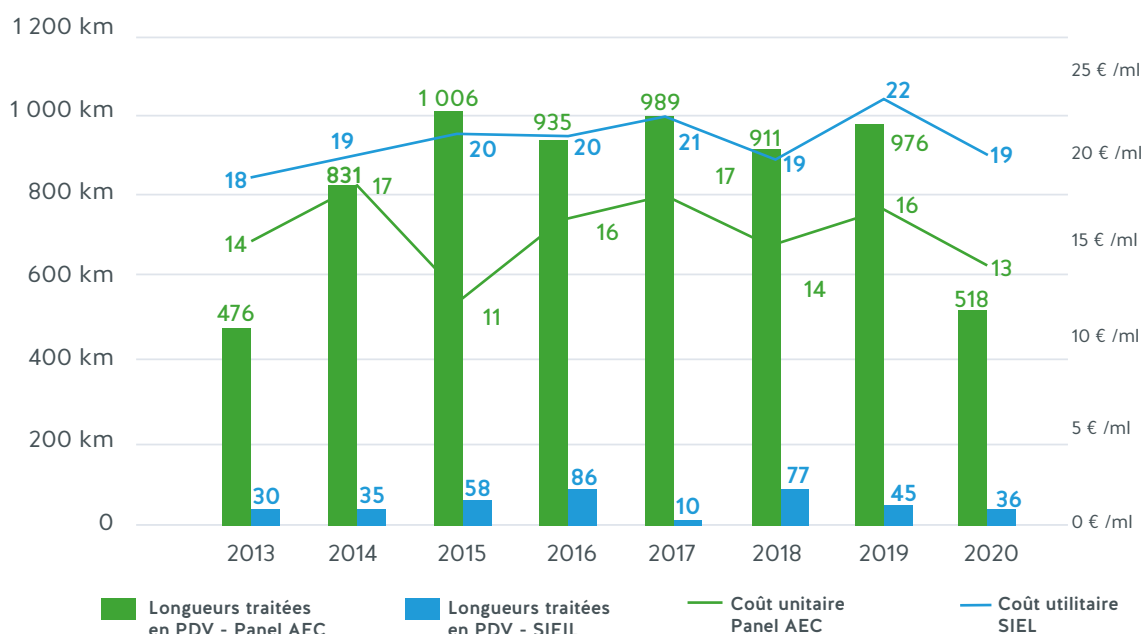
La PDV permet donc, selon Enedis, de prolonger la durée de vie de l'ouvrage traité de 15 ans au minimum. De ce fait, elle constitue un investissement CAPEX « Qualité » considéré comme un intermédiaire entre le renouvellement total d'un tronçon aérien HTA pérenne et de simples actions de maintenance préventive sur OPEX. Cette politique industrielle est présentée par Enedis comme étant la démarche la plus optimale technico-économiquement.

Le coût unitaire annuel le plus faible pour le SIEIL est de 11 €/m en 2015 et le maximum est recensé en 2014 et 2017 avec 17 €/m. Le coût unitaire sur la période 2012-2020 n'a donc jamais dépassé le seuil maximal théorique de 50 €/m calculé sur la concession.

Cette analyse comparative montre un coût unitaire moyen sur le panel de 19 €/m et donc, avec une valeur moyenne de 15 €/m, les coûts enregistrés sur la concession du SIEIL sont inférieurs aux coûts moyens constatés sur le panel (se reporter au graphique ci-dessous).

Le concessionnaire est en train de redéfinir le contenu et les règles de ce programme PDV. Ce changement se matérialise par un nouveau nom : la Rénovation Programmée (RP). Au cours des différents audits menés sur les données 2019 et 2020, les informations communiquées par les interlocuteurs d'Enedis ont varié en fonction des régions. Certains ont notamment évoqué une prolongation de 25 ans et non plus de 15 ans de durée d'immobilisation des ouvrages traités et un élargissement du panel des opérations menées dans le cadre de ces programmes.

Coûts unitaires des opérations de PDV (SIEIL vs. benchmark panel AEC - 26 AODE)
(source : inventaires comptables données de contrôle disponibles)



*L'ensemble des chantiers étudiés dans le cadre de cet audit correspondent à la définition historique de la PDV.



Cette tendance à la baisse sur le panel de concessions auditées par le prestataire du SIEIL confirme l'absence d'une incidentologie plus forte sur des causes climatiques lorsque les réseaux sont âgés.

La PDV permet, selon Enedis, de prolonger la durée de vie de l'ouvrage traité de 15 ans minimum. De ce fait, elle constitue un investissement CAPEX « Qualité » considéré comme un intermédiaire entre le renouvellement total d'un tronçon aérien HTA pérenne et de simples actions de maintenance préventive sur OPEX. Cette

politique industrielle est présentée par Enedis comme étant la démarche la plus optimale technico-économiquement.

Les règles technico-économiques affichées par le concessionnaire sont bien respectées globalement. De plus, le coût unitaire moyen global de la PDV du SIEIL est inférieur au seuil maximal estimé sur la concession bien qu'il y ait une disparité forte des coûts par commune et a fortiori selon l'affaire.



Les variations de durée d'immobilisation des ouvrages traités portent à confusion et sont préjudiciables à la qualité du suivi de l'AODE. Il est donc indispensable que les interlocuteurs d'Enedis précisent la définition à appliquer sur le territoire de la concession.

Sur la base de l'inventaire comptable du concessionnaire à fin 2020, les coûts unitaires moyens de PDV immobilisés sur la concession du SIEIL ressortent par commune, à défaut de pouvoir le faire par chantier sur la totalité des affaires (la requête PDV comptable n'ayant pas été transmise pour les affaires PDV liquidées).

A ce jour, le concessionnaire ne communique aucune information permettant de relier les numéros d'affaires des listes CAPEX et les fiches d'immobilisation. Cela malgré de multiples relances. Ce qui ne permet pas un audit exhaustif.

Il conviendra de poursuivre cette analyse « à la maille chantier » sur l'ensemble des éléments comptables que l'AODE obtiendra dans le cadre des futurs contrôles de concession. Cela implique notamment que le concessionnaire transmette la requête comptable PDV de toutes les affaires liquidées dans le format sollicité lors de la demande de documents.



AUDIT COMPLÉMENTAIRE N°2 RAPPORT SUR LES INCIDENTS MAJEURS

Synthèse et conclusions des analyses du critère B global de la concession

Pour rappel, le critère B mesure la durée moyenne de coupure par usager BT. Cet indicateur vaut 66,3 minutes en 2020 (hors incidents exceptionnels), soit un critère B HIX au-dessus du critère B HIX national (58 minutes).

Le critère B trouve majoritairement son origine dans les incidents survenus sur le réseau HTA (37,4 minutes, soit 57% du critère B HIX total en 2020). Cette partie est en baisse de 17 minutes par rapport à l'exercice 2019. La seconde cause de coupure provient des travaux HTA (12,7 minutes, soit 19 % du critère B HIX total), en légère hausse de +0,7 minute par rapport à 2019.

Sur la période 2017-2020, l'analyse à la maille communale du critère B HIX sur incidents HTA a permis d'identifier que les secteurs régulièrement en écart se localisent aux zones sud-est et sud-ouest, nord-est et nord-ouest de la concession.

Synthèse et conclusions des analyses par siège et causes des incidents HTA et BT

Les incidents HTA et, dans une moindre mesure, BT, représentent les sources les plus importantes du critère B des communes de la concession :

Incidents HTA : La concession présente une proportion élevée de linéaires HTA aériens sur lesquels sont enregistrés la majorité des incidents et des temps de coupures (ligne, accessoire et support confondus) avec 59,4% du nombre de coupures et 70,2 % du temps de coupure. Les aléas climatiques sont à l'origine de la majorité du temps de coupure (65 %).

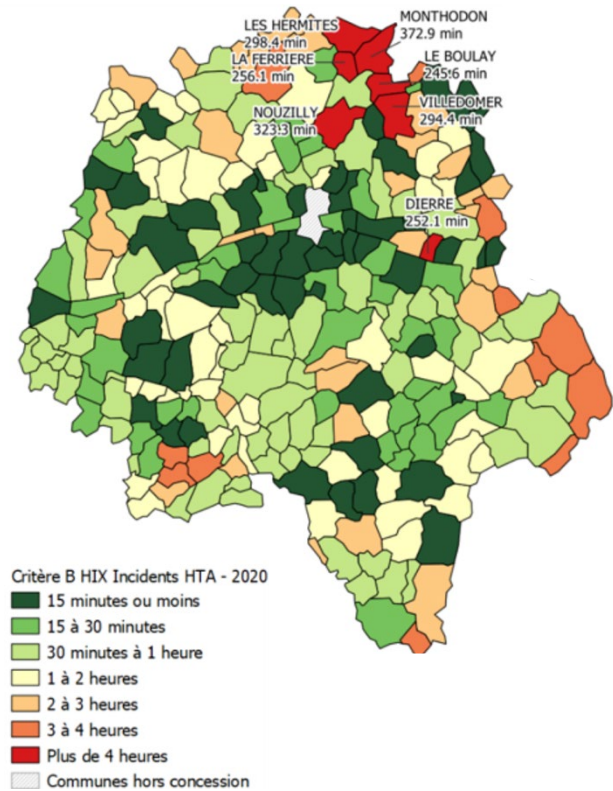
Le réseau aérien HTA est particulièrement exposé aux aléas climatiques. De plus, malgré un taux d'enfouissement HTA relativement élevé, le nombre d'incidents sur les réseaux souterrains synthétique est non négligeable (7,7 %). Enfin, les postes HTA/BT ont subi un nombre élevé d'incidents liés aux défaillances de matériel (7,4 %).

Incidents BT : Les principaux sièges des incidents BT sont les réseaux aériens nus (32,7 % du nombre de coupure et 31,1 % du temps de coupure), les postes HTA/BT (22,1 % du nombre de coupure et 18,2 % du temps de coupure) et les réseaux souterrains (18,6 % du nombre de coupure et 31,7 % du temps de coupure).

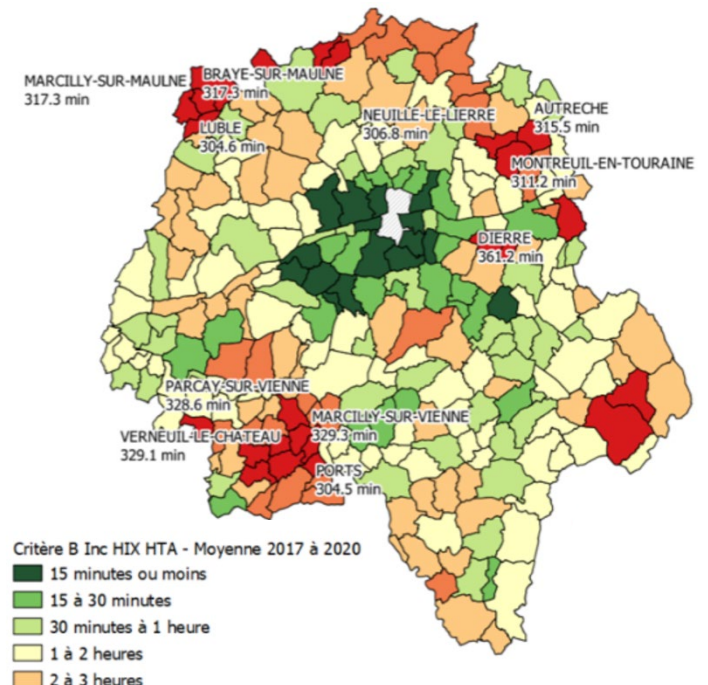
En outre, la défaillance des ouvrages est la principale cause d'incidents avec 57,5 % du nombre de coupures et 59,5% du temps de coupure soulignant une certaine vétusté des ouvrages BT. Les incidents occasionnés par des tiers sont la deuxième cause d'incidents avec 13,2 % du nombre de coupures et par des aléas climatiques avec 17,7 % du temps de coupure.

En conclusion, l'audit a permis de souligner une forte vulnérabilité des réseaux HTA aériens. En effet, le critère B trouve majoritairement son origine dans les incidents survenus sur le réseau HTA (57 % du critère B HIX en 2020). La fréquence de coupures brèves (1,6 coupure brève/usagers) est stable par rapport à l'exercice précédent.

Critère B sur incidents HTA HIX par commune en 2020, hors incidents exceptionnels



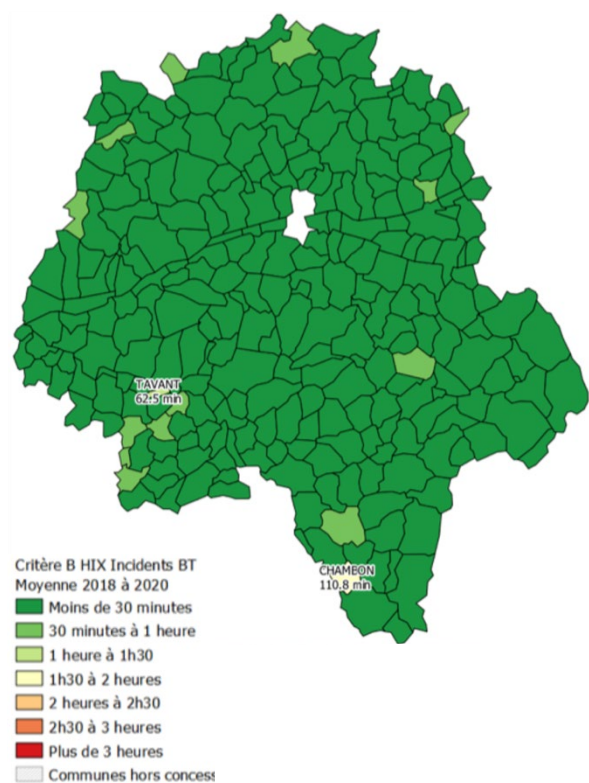
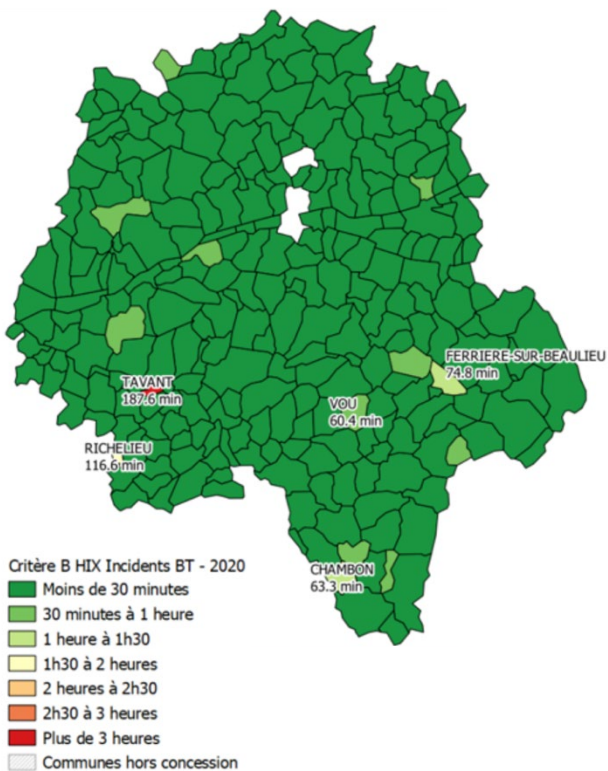
Moyenne du critère B HIX sur incidents HTA HIX par commune sur la période 2017-2020



Sur la période 2017-2020, plusieurs territoires se démarquent avec une moyenne de critère B sur incidents HTA HIX supérieure à 4 heures. Les communes aux moyennes de critère B les plus importantes sont : Dierre (6 heures), Marilly-sur-Vienne (5,5 heures), Verneuil-Le-Chateau (5,5 heures), Parçay-sur-Vienne (5,4 heures) et Rilly-sur-Vienne (5,4 heures).

Critère B sur incidents BT par commune en 2020, hors incidents exceptionnels

Moyenne du critère B HIX sur incidents BT par commune sur la période 2018 - 2020*



Sur la période 2018 - 2020, deux territoires se démarquent avec une moyenne de critère B sur incidents BT HIX supérieure à 1 heure : CHAMBON (110,8 minutes) et TAVANT (62,5 minutes). Comme évoqué à la fin du chapitre 1.2, les incidents HTA sont le principal contributeur au critère B pour la concession.

*Critère B sur incidents BT par commune en 2017 HIX non réalisable par manque de données.



À l'échelle de la concession, la fréquence de coupures longues (1 coupure longue/usager) est en baisse par rapport à l'exercice précédent. Comme la valeur du critère B HIX observée en 2020 souligne une amélioration par rapport à l'exercice précédent (83,8 minutes) pour arriver à un des niveaux les plus bas depuis 2009 sur la concession. Le niveau le plus élevé sur la période 2009-2020 étant en 2009 avec 188,4 minutes.



Au vu du très fort impact des incidents HTA sur le critère B de la concession, des efforts importants sont attendus de la part du concessionnaire.

L'analyse des sièges et causes a également montré que les défaillances des ouvrages BT sur les réseaux souterrains, l'aérien nu et les postes HTA/BT et, dans une moindre mesure, le réseau aérien torsadé étaient des axes de travail primordiaux à privilégier pour améliorer la qualité de la fourniture aux usagers de la concession.

Également, il faut constater la fréquence de coupures très brèves (4,3 coupures très brèves/usagers) qui est en augmentation par rapport à 2019.



AUDIT COMPLÉMENTAIRE N°3

ANALYSE DE LA CONTINUITÉ D'ALIMENTATION DES USAGERS

La mission d'audit a été réalisée à partir des éléments communiqués par le concessionnaire. L'étude se rapporte à l'analyse de la continuité de fourniture hors incidents exceptionnels (HIX).

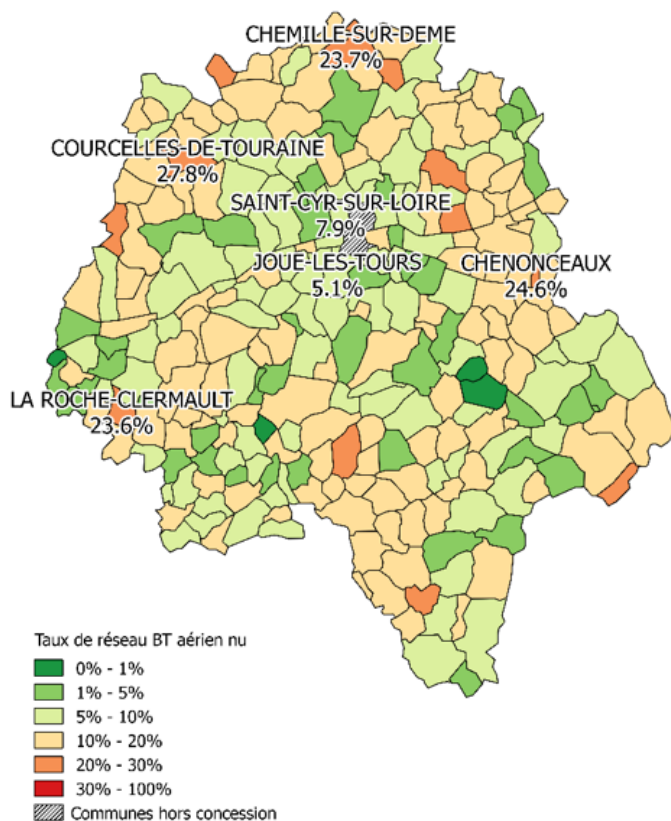
Ces données, spécifiques à la continuité d'alimentation transmises par le concessionnaire au concédant dans le cadre du contrôle de concession, reprennent en partie celles du rapport précédent sur les incidents majeurs, parfois sur des périodes légèrement différentes.

Synthèse et conclusions des analyses sur les ouvrages en concession

Réseau HTA : Le réseau HTA de la concession présente des caractéristiques générales typiques d'une concession fortement rurale avec un taux global d'enfouissement à la maille de la concession de 41% et une forte disparité constatée entre les communes. Ce taux global d'enfouissement a progressé de 3 points sur la période 2016 - 2020. À noter que ce taux est inférieur au taux d'enfouissement moyen constaté à l'échelle nationale (50 %) et se situe également en-dessous de la tendance observée pour des concessions ayant une densité d'utilisateurs par linéaire de réseau HTA similaire (40,8 %).

Réseau BT : Le réseau BT de la concession présente un taux d'enfouissement global à 44%, en augmentation de 1 point par rapport à l'exercice précédent. Ce taux est légèrement inférieur au taux moyen d'enfouissement constaté sur les concessions auditées (46 %).

Taux de réseau BT aérien nu par commune en 2020



Synthèse et conclusions des analyses du critère B global de la concession

Pour rappel, le critère B mesure la durée moyenne de coupure par usager BT. Cet indicateur vaut 66,3 minutes en 2020 (hors incidents exceptionnels), soit un critère B HIX au-dessus du critère B HIX national (58 minutes). La valeur observée en 2020 souligne une nette amélioration par rapport à l'exercice précédent (84 minutes) pour arriver au niveau le plus faible depuis 2009 sur la concession.

Le critère B trouve majoritairement son origine dans les incidents survenus sur le réseau HTA (37,4 minutes, soit 56,4 % du critère B HIX total en 2020). Cette partie est en baisse de 17,2 minutes par rapport à l'exercice 2019. La seconde cause de coupure provient des travaux HTA (12,7 minutes, soit 19,2 % du critère B HIX total), en légère hausse de +0,6 minute par rapport à 2019.

Sur la période 2017-2020, l'analyse à la maille communale du critère B HIX sur incidents HTA a permis d'identifier que les secteurs régulièrement en écart se localisent au nord-est et nord-ouest, au sud-ouest et sud-est de la concession. À l'échelle de la concession, en 2020, 2 communes possèdent un critère B HIX sur incidents HTA supérieur à plus de 300 minutes et sur la période 2017-2020, 15 communes possèdent un critère B HIX sur incidents HTA supérieur à 300 minutes.

Synthèse et conclusions des analyses par siège et causes des incidents HTA et BT

Les incidents HTA et, dans une moindre mesure, BT, représentent les sources les plus importantes du critère B des communes de la concession :

Incidents HTA : La concession présente une proportion élevée de linéaires HTA aériens. La majorité des incidents et des temps de coupures intervenus sur les réseaux HTA a été enregistrée sur les réseaux aériens (ligne, accessoire et support confondus) avec 59,4 % du nombre de coupures et 79,3 % du temps de coupure.

Les aléas climatiques sont à l'origine de la majorité du temps de coupure (65,1 % du temps de coupure). Les incidents pour cause d'aléas climatiques sur les lignes aériennes représentent la première cause d'incidents avec 15,5 % du nombre de coupures HTA et 39,1 % du temps de coupures.

En outre, les accessoires aériens HTA sont particulièrement exposés aux défaillances de matériel avec 14,2 % du nombre de coupures HTA et 6,6 % du temps de coupure.

Incidents BT : Les principaux sièges des incidents BT sont les réseaux aériens nus (32,7 % du nombre de coupure et 31,1 % du temps de coupure), les postes HTA/BT (22,1 % du nombre de coupure et 18,2 % du temps de coupure) et les réseaux souterrains (18,6 % du nombre de coupure et 31,7 % du temps de coupure).

La carte ci-contre indique que, parmi les communes de la concession présentant du réseau BT aérien nu, 12 communes ont un taux d'aérien nu BT supérieur à 20 %, et aucune commune ne possède un taux d'aérien nu supérieur à 30 %. Les trois communes possédant ce taux le plus élevé sont : Courcelles-de-Touraine (27,8 %) avec 4,9 km, Chenonceaux (24,6 %) avec 1,9 km et Chemille-sur-Dême (23,7 %) avec 5,4 km.

À l'inverse, 3 communes n'ont pas de réseau BT en fils nus, soit 1,1 % de la concession.

En outre, la défaillance des ouvrages est la principale cause d'incidents avec 57,5 % du nombre de coupures et 59,5 % du temps de coupure soulignant une certaine vétusté des ouvrages BT. Les incidents occasionnés par des événements tiers sont la deuxième cause d'incidents avec 13,2 % du nombre de coupures mais 10,7 % du temps de coupure. À l'inverse, les incidents causés par les aléas climatiques représentent 10,6 % du nombre de coupures mais 17,7 % du temps de coupure.

Synthèse et conclusions des analyses sur l'incidentologie des réseaux HTA et BT

Avec 3,2 incidents pour 100 km de réseaux, le taux d'incidents HTA global est quasiment identique à la moyenne des valeurs déterminées sur la base des audits effectués en 2019 (4,3 inc./100km). Le taux d'incidents sur le réseau souterrain est faible avec 0,8 inc./100km en 2020. Sur la période 2012 - 2020, le taux d'incidents sur le réseau souterrain à isolation papier fluctue et est compris entre 2,5 et 14 inc./100km avec une moyenne à 7,7 incidents pour 100 km de linéaires souterrains à isolation papier. Ainsi, sur cette même période, le taux d'incidents aux 100 km des souterrains à isolation papier est 8,6 fois plus élevé que le taux d'incidents constatés en moyenne pour 100 km de réseaux souterrains synthétiques.

Le taux d'incidents BT global est en baisse depuis 2018, et atteint 8,3 incidents pour 100 km de réseaux en 2020. Ce taux est inférieur à la moyenne des valeurs déterminées par AEC sur la base des audits effectués (7,3). Depuis 2015, le linéaire aérien ne présente un taux d'incidents aux 100 km variant entre 21,6 et 25,8 incidents pour 100 km pour atteindre 24,8 incidents pour 100 km en 2020. Le taux d'incidents sur le réseau souterrain est en augmentation par rapport à 2019 avec un taux d'incidents de 4,6 incidents pour 100 km de linéaire BT souterrain. Ce taux est le deuxième taux le plus élevé depuis 2010.

Synthèse et conclusions des analyses sur les fréquences de coupures

À l'échelle de la concession, la fréquence des coupures longues (CL) est restée stable durant les 8 derniers exercices avec en moyenne 1,1 CL/usager dont 1,0 CL/usager en 2020. Concernant la fréquence de coupures brèves (CB), elle est stable en 2020, à 1,6 CB/usager. Depuis 2016, cette fréquence est en diminution. La fréquence de coupures très brèves (CTB) varie depuis 2013, entre 3,7 et 5,8.

En 2020, cette fréquence est de 4,3. 3 communes ont des fréquences de coupures longues HTA supérieures ou égales au seuil du décret qualité (6 CL par usager) : Braslou, Luzé et Villedomain.

En ce qui concerne la fréquence de coupures brèves perçues par les usagers BT, quatre communes ont subi plus de 35 coupures brèves par usager en 2020 : Saint-Germain sur Vienne, Thizay, Couziers et Candes Saint Martin.

Enfin, aucune commune n'a subi plus de 70 coupures très brèves en 2020. Toutefois, 9 communes ont connu plus de 35 CTB par usager BT en 2020 : Couziers, Thizay, Saint-Germain sur Vienne, Candes Saint Martin, Cléré Les Pins, Savigné sur Lathan, Courcelles de Touraine, Cinais et Orbigny.

Synthèse et conclusions des analyses à la maille des départements HTA et des postes HTA/BT

Le chapitre dédié à l'analyse par départ HTA a permis d'identifier les fragilités des départs de la concession par type d'incidents (coupures longues, brèves et très brèves) et par type de linéaires (tous types, souterrains à isolation papier, aérien...). Un classement des 30 départements HTA ayant leur critère B moyen sur incidents HTA HIX les plus élevés sur la période 2016 - 2020 a permis d'établir que :

- 17 départements présentent un critère B moyenné nul sur les linéaires souterrains. De même, ces 17 départements ne doivent leur critère B sur cette période qu'à des incidents aériens ;
- Parmi les 30 départements étudiés, aucun n'a subi d'incident sur les câbles souterrains à isolation papier (CPI) et ce malgré la présence de ce type de linéaire sur trois départements HTA ;
- La totalité des 30 départements HTA du classement a subi une ou plusieurs coupures brèves (CB) avec en moyenne 18,2 coupures brèves par département durant ces 5 derniers exercices (valeur médiane à 18 CB/départ). Les départements qui recensent le plus de coupures brèves sont les départements STAUBI issu du poste source Couesmes (50 CB), STANTO issu du poste source Semblançay (44 CB) et ORBIGN issu du poste source Seigy (42 CB) ;
- Des coupures très brèves (CTB) ont été recensées sur 28 départements HTA de ce classement avec en moyenne 49,9 coupures très brèves par département (valeur médiane à 32,5 CTB/départ). Les départements les plus exposés aux coupures très brèves sont ORBIGN issu du poste source Seigy (179 CTB), STAUBI issu du poste source Couesmes (165 CTB) et MARCEL issu du poste source Couesmes (139 CTB).

L'analyse par poste HTA/BT a permis d'établir un classement des 30 postes ayant les critères B sur incidents BT HIX les plus élevés sur la période 2016-2020 et de dresser les constats suivants :

- Les critères B HIX sur incidents BT des 30 postes HTA/BT sont supérieurs ou égaux à 1351 minutes pour une moyenne de 2144 minutes ;
- 4 communes sont concernées par 2 postes HTA/BT dans ce classement : Esvres avec les postes HTA/BT Rang du Bois et Village d'Abas (1 902 min) ; Nazelles-Négron avec les postes HTA/BT Vaugadeland et Vaumort ; Saint-Branches avec les postes HTA/BT Le Sicault et Le Cornilleau ; La Roche-Clermault avec les postes HTA/BT Talligny et Grand Contray ;
- Les 3 postes HTA/BT ayant le critère B HIX sur incidents BT le plus élevé sont les postes Rang du Bois sur la commune d'Esvres (4 577 minutes), L'Aître Gaultier sur la commune de Vernou-sur-Brenne (3 580 minutes) et Courtemiche sur la commune de Villedomer (3560 minutes).

En conclusion, le présent rapport a permis de souligner une forte vulnérabilité des réseaux HTA aériens. En effet, le critère B trouve majoritairement son origine dans les incidents survenus sur le réseau HTA (56,4% du critère B HIX en 2020). Le réseau aérien HTA est particulièrement exposé aux aléas climatiques. À l'échelle de la concession, la fréquence de coupures longues (1,0 coupure longue/usager) est en diminution par rapport à l'exercice précédent, tout comme la fréquence de coupures très brèves (4,3 CTB/usager). En revanche, la fréquence de coupures brèves (1,6 coupures brèves/usagers) est stable par rapport à 2019.



Pour l'exercice 2020, il a été apprécié le maintien de la transmission de nouvelles données désormais essentielles au contrôle, dont les codes de Gestion des Ouvrages (GDO) dans les inventaires techniques (patrimoine, qualité et continuité) et les incidents HTA avec les détails des postes HTA/BT et avec les codes GDO des nœuds encadrants. De plus, il est à souligner l'amélioration concernant les données SIG incluant les noms et codes GDO (départs HTA, postes HTA/BT et tronçon de réseau) permettant l'analyse de la continuité et notamment la localisation des départs HTA, des postes HTA/BT et des tronçons vulnérables.

Afin de prévenir les défauts du réseau HTA souterrain à isolation papier (CPI), Enedis a entrepris une campagne de renouvellement de ces câbles. Sauf urgence identifiée, Enedis ne réalise pas lui-même d'ouverture de tranchée à cette seule fin mais profite au maximum des opérations de voirie engagées par les communes.

Les temps de coupure pour travaux HTA ou BT constituent la partie résiduelle des interventions sous cou-

pure. En effet, certains travaux se font sous tension ou, dans d'autres cas, une alimentation secondaire via des groupes électrogènes est mise en place pour éviter un critère B pour travaux trop élevé. Ce critère B « évité » n'est pas quantifiable à partir de la base technique mais reste essentiel dans la maîtrise du critère B.

Sur la période 2010 - 2020, les linéaires souterrains CPI sont très peu incidentogènes et ne sont donc pas une priorité pour la concession.

La concession du SIEIL se situe en-dessous du niveau national concernant les coupures longues et les coupures brèves. En revanche, le nombre de coupures très brèves (4,3) est de l'ordre du nombre de coupures très brèves au niveau national (4,4).

Les engagements du décret qualité n'ont pas été respectés en 2016. Mais, hormis cette année-là, le décret est respecté. Le taux de 2020 est en diminution par rapport à 2019 et retrouve un niveau équivalent à la période 2012-2015.



Depuis 2010, le critère B HIX du SIEIL se situe au-dessus du critère B HIX national.

Sur la période 2010-2020, le critère B de la concession est resté du même ordre de grandeur que celui constaté au niveau national avec toutefois des valeurs très supérieures au national en 2015, 2016 et 2017 (dues notamment à des incidents sur postes source en 2015, des orages et vents en 2016, et les tempêtes Zeus et Ana en 2017).

Les indicateurs relatifs à la description de l'isolation des linéaires HTA souterrains sont à considérer avec prudence compte tenu de l'ancienneté de cette technologie. En effet, selon Enedis, les écarts entre les longueurs réelles et fournies par Enedis des linéaires HTA souterrains CPI peuvent atteindre 25 %.

Malgré un taux d'enfouissement HTA de 40,8 %, les lignes aériennes HTA représentent la première cause d'incidents HTA et sont particulièrement exposées aux incidents climatiques. Les accessoires aériens HTA, les postes HTA/BT et les ouvrages souterrains non CPI ont subi un nombre élevé d'incidents liés aux défaillances de matériel. De plus, le nombre d'incidents sur les réseaux souterrains synthétiques est non négligeable.

Les incidents HTA sont le principal contributeur au critère B pour la concession. Au vu du très fort impact des incidents HTA sur le critère B de la concession, des efforts importants sont attendus de la part du conces-

sionnaire. La priorité en matière de renouvellement de réseaux HTA est donc le remplacement des lignes aériennes et des accessoires de réseaux aériens pour limiter leur exposition aux aléas climatiques.

Le réseau aérien HTA est particulièrement exposé aux aléas climatiques. De plus, malgré un taux d'enfouissement HTA relativement élevé, le nombre d'incidents sur les réseaux souterrains synthétique est non négligeable (11,2 %). Enfin, les postes HTA/BT ont subi un nombre élevé d'incidents liés aux défaillances de matériel (7,4 %).

L'analyse des sièges et causes a montré que les défaillances des ouvrages BT sur les postes HTA/BT, l'aérien nu et, dans une moindre mesure, le réseau souterrain (tous types de technologies confondues) étaient des axes de travail primordiaux à privilégier pour améliorer la qualité de la fourniture aux usagers de la concession.

Les défaillances d'ouvrages impactent à la fois les postes HTA/BT, l'aérien BT nu et le réseau BT souterrain. Les défaillances d'ouvrages représentent les causes majoritaires quel que soit les sièges analysés.

La priorité concernant le renouvellement de réseaux BT est donc le remplacement des ouvrages souterrains les plus vétustes et le remplacement des lignes aériennes nues. Les postes HTA/BT présentent également une certaine vulnérabilité aux défaillances d'ouvrages.

AUDIT COMPLÉMENTAIRE N°4

ANALYSE GLOBALE DES INVESTISSEMENTS DU CONCESSIONNAIRE

Sur le plan national, après une quinzaine d'années de baisses successives, le concessionnaire s'est engagé à augmenter de 6 % ses investissements bruts sur les réseaux de distribution en 2006, et à nouveau de 6 % en 2007. Depuis le milieu de l'année 2000, les investissements délibérés sont en augmentation, en particulier à partir de 2008.

Le montant des investissements globaux a connu une baisse significative en 2015 et a suivi une tendance à la hausse jusqu'en 2019. **Toutefois, à fin 2020, Enedis a investi 4,0 milliards au niveau national contre 4,3 milliards en 2019, soit -6,9 % de baisse par rapport à 2019.**

En conclusion, on peut retenir qu'au niveau national :

- Pour juger des efforts ciblés du concessionnaire pour améliorer la continuité d'alimentation, c'est le volet « sécurisation » qu'il convient d'analyser ;
- L'enveloppe du volet « sécurisation » se situait avant la tempête de 1999 à hauteur de 150 M€/an. Les préconisations post-tempête 1999 évaluaient le besoin d'investissement à 545 M€/an pour sécuriser le réseau de distribution à l'horizon 15 ans, mais le Plan Aléa Climatique de 2006 ainsi que le TURPE 3 n'ont dimensionné l'enveloppe qu'à hauteur de 240 M€/an ; en outre, l'historique des investissements de sécurisation depuis 2006 montre que ceux-ci n'ont atteint qu'une moyenne de 173 M€/an, soit moins d'un tiers des préconisations post-tempêtes ;
- Il reste cependant à préciser que les opérations de renforcement et de renouvellement s'inscrivent également dans le cadre de l'amélioration générale de la desserte d'électricité ;
- Dans ces conditions, les améliorations attendues des investissements concernent la « résilience » des ouvrages

de distribution d'électricité, compte tenu des risques liés aux aléas climatiques de grande ampleur devenus de plus en plus fréquents.

Sur la période 2016-2020, deux tendances ont été observées au niveau du SIEIL :

- Le montant des investissements délibérés en 2020 est le moins élevé sur la période depuis 2016. Il a connu une baisse significative de 30,6 % entre 2019 (19 150 k€) et 2020 (13 297 k€) ;
- Les raccordements ont à l'inverse connu une baisse entre 2016 et 2018, et une hausse en moyenne entre 2018 et 2020 passant de 4 627 k€ en 2018 à 6 409 k€.

Hors investissements sur le déploiement Linky, le montant des investissements délibérés a baissé de 22,9 % entre l'exercice 2019 et 2020 après une hausse de 33 % entre 2017 et 2019.

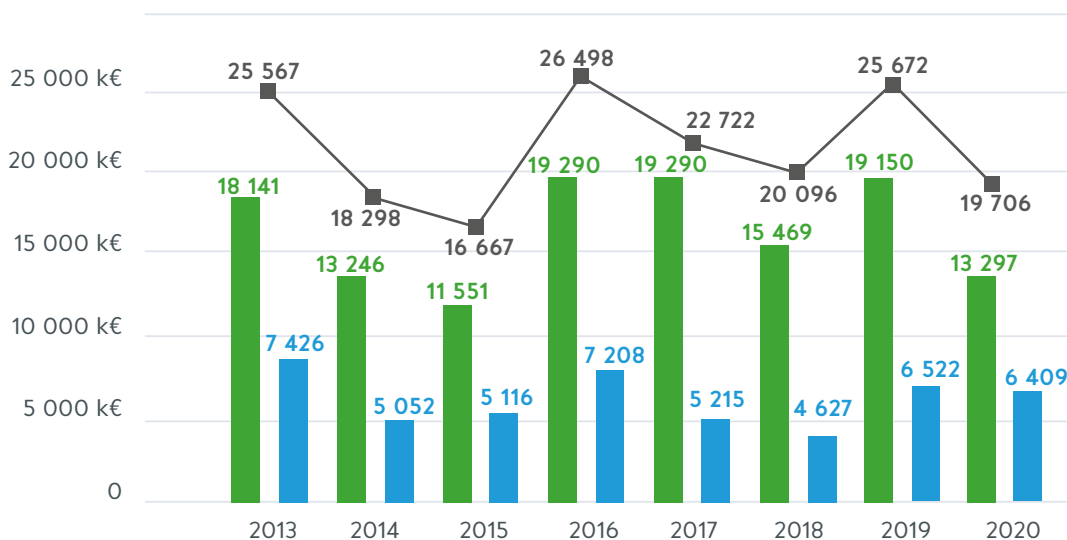
Ramené au nombre d'usagers, le montant des investissements délibérés (hors Linky) de la concession est inférieur au taux national en 2020, avec 41,6 € par usager contre 48,1 € au national.

À fin 2020, 64 % des dépenses pour travaux hors raccordement (62 % en 2019) ont concerné la performance réseau, 20 % concerne les opérations relatives à la sécurité, l'environnement ou des obligations réglementaires, 15 % concerne les travaux Linky et Smart Grids, et 1 % pour la logistique.

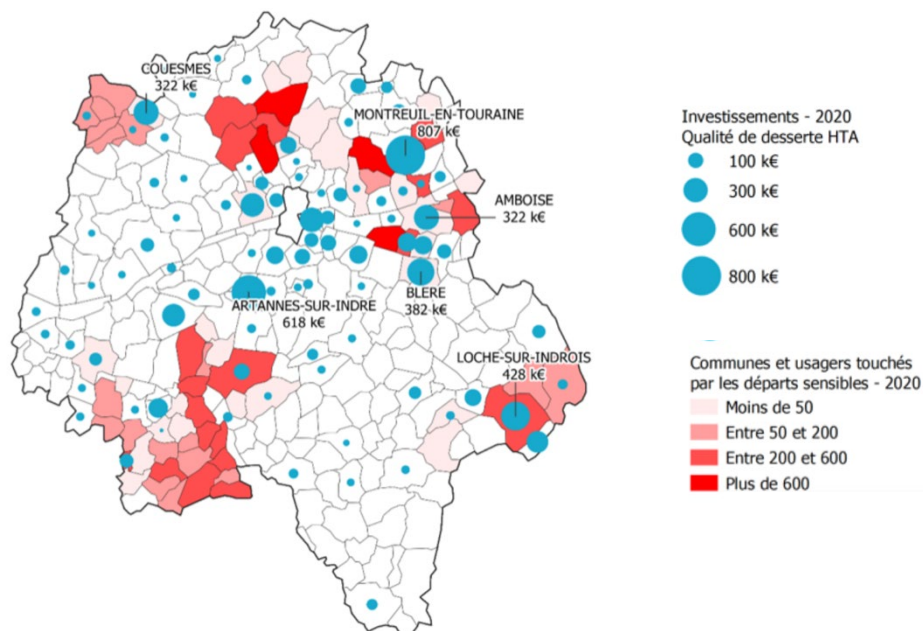
Concernant la performance, il faut noter la baisse passant de 11 841 k€ à 8 555 k€ entre 2019 et 2020 soit une baisse de 27,8 % (-3 286 k€).

À noter que le déploiement des compteurs Linky a nécessité des investissements de 2 M€ (4,5 M€ en 2019) représentant 15% des investissements hors raccordement.

Évolution des investissements d'Enedis sur la concession

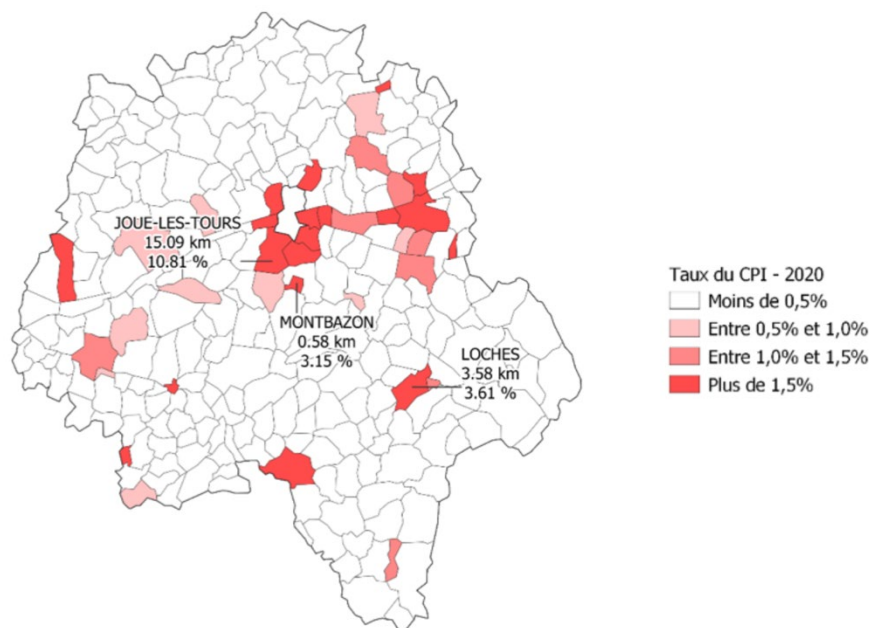


Communes alimentées par les départs HTA les plus vulnérables de la concession et « Investissements » au sens de l'amélioration de la desserte réalisés en 2020



Les programmes travaux localisés sur les communes desservies par les 20 départs sensibles précités sont à suivre dans les échanges avec le concessionnaire. Il est nécessaire pour le SIEIL d'avoir les données « Investissements » complètes afin de pouvoir cartographier annuellement les zones traitées par le concessionnaire.

Taux de réseau en CPI - 2020



Les investissements réalisés par le concessionnaire sont bien dédiés aux zones avec un taux de CPI important. Toutefois, le concessionnaire n'a pas investi entre autres sur le renouvellement du CPI dans les communes de SAINT-PIERRE-DES-CORPS (23 % - le taux CPI le plus élevé en 2019, 14 km), CHENONCEAUX (17 %, 0,8 km), et CHATEAU-RENAULT (13 %, 2,5 km).

Pour rappel, le linéaire de réseau en CPI s'établissait à 81 km soit 1,0 % du réseau HTA sur la concession à fin 2020, un taux bien au-dessous du taux moyen AEC en 2020 de 2,5 %. 1,02 km de CPI été résorbé sur la concession en 2020. 61,3 k€ ont été alloués en 2020 sur les communes suivantes :

Insee	Commune(s)	CPI 2019 (km)	CAPEX LOC CPI 2020	CPI 2020 (km)	CPI ésoorbé 2020 (km)
37122	JOUÉ-LÈS-TOURS	15,72	15 468 €	15,09	0,63
37132	LOCHES	3,98	45 195 €	3,58	0,39
37154	MONTBAZON	0,58	632 €	0,58	0,00
Total			61 295 €		



Au niveau local, les investissements d'ENEDIS sont basés notamment sur l'arrivée de nouveaux consommateurs et producteurs, les demandes de déplacement d'ouvrages, notamment issues des projets de transport de l'électricité, les diverses exigences environnementales et réglementaires et le diagnostic des caractéristiques techniques des ouvrages, qui influent sur la qualité de fourniture.

En matière de qualité du patrimoine réseau de la concession, ENEDIS cherche à améliorer la fiabilité des ouvrages et la réactivité sur incident. Ainsi, les principaux objets clefs d'investissements sur le territoire de la concession sont :

- L'amélioration de la réactivité sur incident par la pose d'organes de manœuvre télécommandés ;
- Le traitement des contraintes de tension et d'intensité afin d'agir sur le nombre de clients BT mal alimentés et de suivre les évolutions de la demande ;
- La fiabilisation des ouvrages par le renouvellement de technologies de câbles HTA et BT ;
- Le renouvellement des postes HTA / BT afin d'améliorer la manœuvrabilité des cellules en garantissant la sécurité de nos intervenants.



Au même titre que les AODE qui ont signé le nouveau modèle de cahier des charges, Il est primordial pour le SIEIL de disposer des données détaillées permettant la localisation des actions réalisées par le concessionnaire afin de suivre leur efficacité et leur cohérence par rapport aux zones sensibles identifiées.

Malgré la relance annuelle du SIEIL présentant le modèle des éléments (fichier CAPEX), ces données restent partielles alors qu'elles sont communiquées dans la majorité des autres concessions.



AUDIT COMPLÉMENTAIRE N°5

AUDIT COMPTABLE DES CHANTIERS DE RENOUVELLEMENT ET TRAITEMENT COMPTABLE DES PASSIFS DE CONCESSION

Rappel des principes de valorisation des ouvrages

La valorisation des ouvrages mis à l'inventaire dépend de la répartition de la maîtrise d'ouvrage et des apports financiers des contributeurs. Le tableau suivant présente les principes de valorisation des ouvrages dans l'inventaire :

Méthodologie générale de valorisation des ouvrages utilisée par Enedis

	Maîtrise d'ouvrage Enedis	Maîtrise d'ouvrage externe
Valeur brute	1 / Dépenses réelles d'Enedis (CAPEX bruts) + éventuelle remise d'ouvrage partielle valorisée via VRG (tranchée)	4 / Remise d'ouvrage totale (valorisation via l'outil VRG)
Dont financement Enedis	2 / Capex bruts enedis - participation externe (do, participation raccordement, etc.)	5 / capex bruts enedis (participation article 8, part couverte par le tarif (PCT) etc.
Dont financement externe (collectivité et tiers)	3 / Participation externe + remises d'ouvrages partielle	6 / Remise d'ouvrage totale capex bruts Enedis

Lorsqu'Enedis finance des travaux sous sa maîtrise d'ouvrage (1) ou participe à des travaux réalisés par le SIEIL (5), le montant est valorisé à ses dépenses réelles (CAPEX brut correspond aux dépenses de capital, c'est-à-dire les investissements). En revanche, lorsque le SIEIL ou un tiers réalise une partie des ouvrages, toujours dans le cas d'un chantier sous MOA Enedis, et les remet gratuitement au concessionnaire (par exemple une remise de tranchée pour des travaux d'Enedis), leur montant est valorisé avec l'outil de valorisation des remises gratuites (VRG) (4).

Lors des travaux de raccordements réalisés par Enedis, les apports financiers des tiers (extension et branchement) ne sont pas immobilisés comme du financement externe lorsqu'ils correspondent à des « contributions ». Ces contributions reçues sont en effets enregistrées en chiffre d'affaires (pas d'immobilisation des contributions reçues en tant que financement externe). Elles sont considérées comme des recettes et apparaissent ainsi dans le compte d'exploitation dans la partie « Produits d'exploitation ». Lorsque les apports financiers des tiers correspondent à des « participations » (facturation hors barème Loi Solidarité et renouvellement urbain (SRU), modification de la solution de branchement), le montant des apports externes est immobilisé en déduction des dépenses du concessionnaire en tant que financement externe (3).

À noter que la décomposition des origines de financements des ouvrages mis à l'inventaire et notamment la

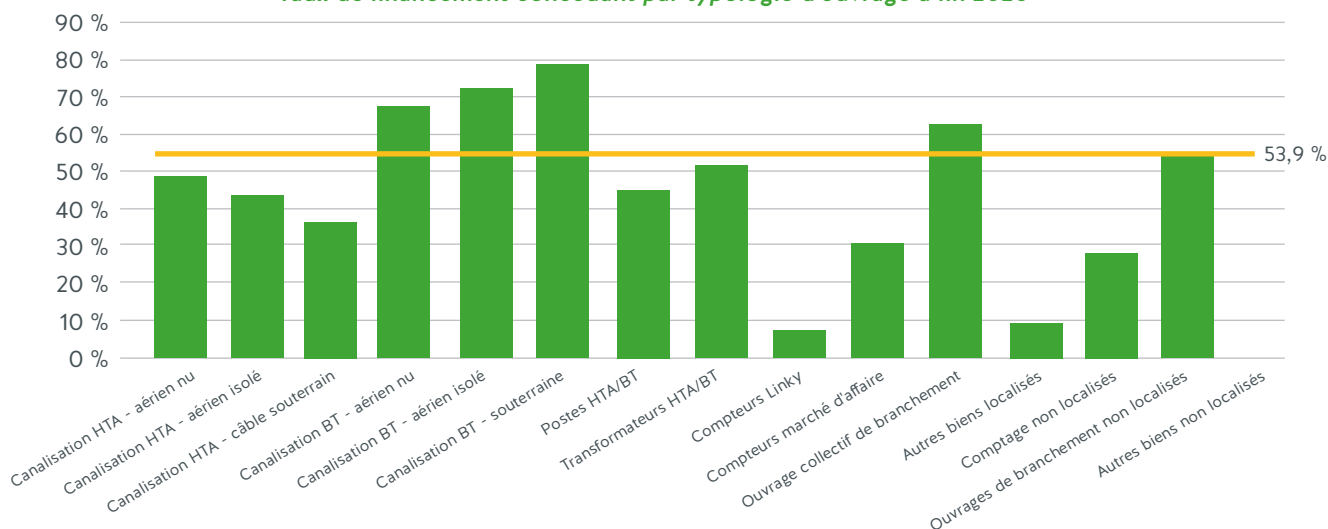
répartition entre ce qui relève du « financement Enedis » et ce qui relève du « financement externe » dépend également, outre des montants décaissés par Enedis et/ou le concédant/tiers, des montants de « passifs de concessions » (provision pour renouvellement et droit en espèce/amortissement du financement concédant) réaffectés sur ces ouvrages, en particulier lorsqu'il s'agit d'une affaire de renouvellement.

Ainsi, globalement à fin 2020, le patrimoine concédé a globalement pour origine un financement « concédant » (collectivité et tiers) à hauteur de 53,9 %. Compte-tenu du régime de répartition de maîtrise d'ouvrage sur la concession du SIEIL, ce taux de près de 54 % de financement concédant sur le stock peut paraître élevé. Il résulte en réalité, sans qu'il ne soit possible de déterminer dans quelle proportion :

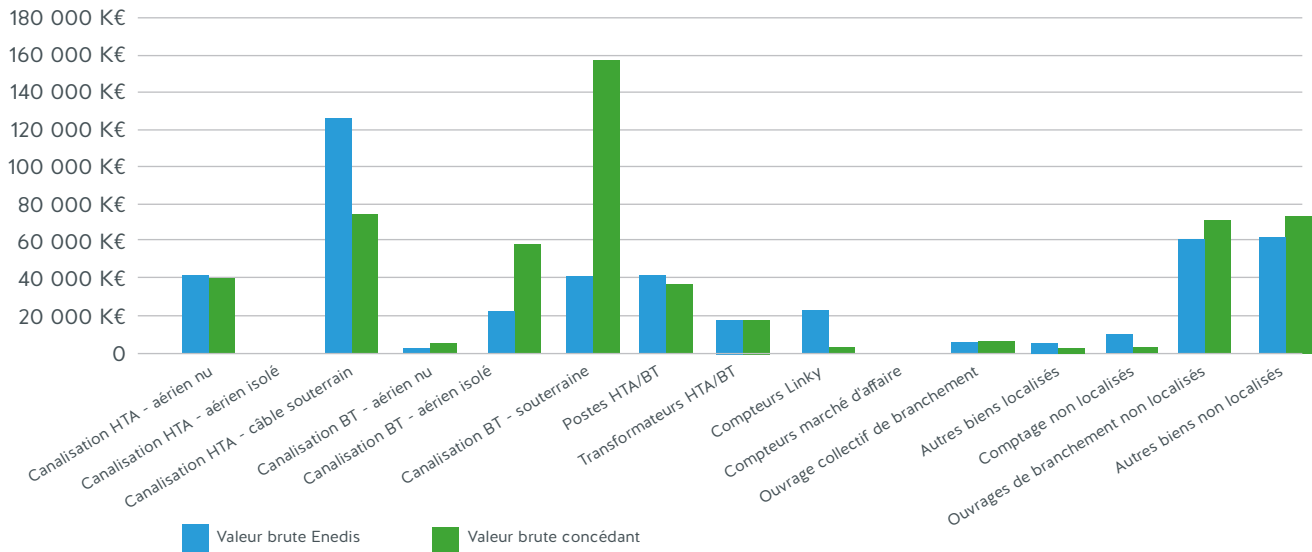
- Soit d'apports financiers de la collectivité (qui eux sont en moyenne de 38 %) ;
- Soit de réaffectations de financements concédants (provision pour renouvellement et/ou amortissement du financement du concédant) dans le cadre des renouvellements d'ouvrages.

Les réseaux BT et les branchements (colonnes montantes et branchements non localisés) sont les ouvrages qui ont un taux de financement concédant le plus important (supérieur à 60%). À l'inverse, les comptages Linky ont le taux de financement concédant le plus faible (moins de 10 %).

Taux de financement concédant par typologie d'ouvrage à fin 2020



Décomposition de la valeur brute par type de financement et par type d'ouvrage à fin 2020



Analyse globale des origines de financement

Transmission par Enedis depuis 2019 déjà, dans le cadre du contrôle, d'un inventaire comptable du patrimoine concédé, conforme au décret inventaire de février 2020 intégrant, ouvrage par ouvrage, les origines de financements (« financement concessionnaire » ou « financement externe ») en valeur brute, en amortissement et en valeur nette comptable ;

Toutefois, la part de « financement externe » ne distingue pas :

- Ce qui relève des « réaffectations purement comptables » de financements concédant, notamment dans le cas de chantiers de renouvellement (réaffectation de la provision pour renouvellement (PR) ou de l'amortissement du financement concédant (Droit en Espèce, DE) de l'ouvrage remplacé vers l'ouvrage remplaçant) ;

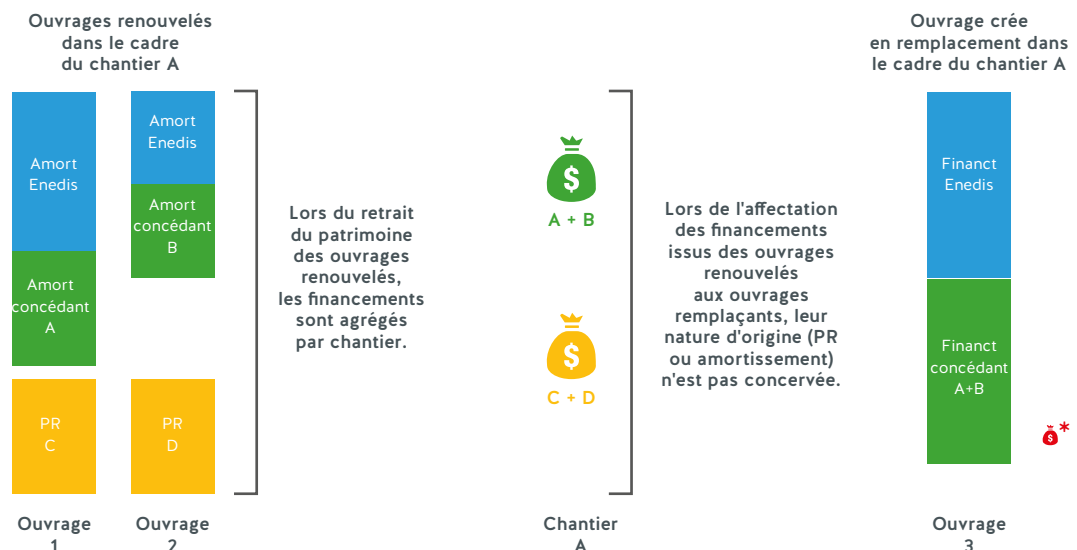
- Ce qui relève des « financements réels » des concédants, par exemple lors des remises gratuites d'ouvrages de chantiers sous maîtrise d'ouvrage du concédant, valorisés via l'outil VRG (Valorisation des Remises Gratuites), ou de participations de tiers.

De plus, la part de « financement externe » mêle les participations financières des tiers (dans le cas par exemple de chantiers de déplacement d'ouvrages) aux financements de la Collectivité (chantiers sous MOA du concédant).

À cela s'ajoute une difficulté pour identifier les affaires dont les passifs de concessions ont été liquidés ou non dans les extractions informatiques d'Enedis.

Cela pourrait rendre complexe la lecture des investissements du concédant lors du futur suivi des PPI mais, aux dires d'Enedis, cela pourrait toutefois être amené à évoluer à l'avenir.

Illustration de la mécanique comptable de réaffectation des origines de financement et des provisions pour renouvellement lors d'affaires de renouvellement



Source : Enedis /AEC

Analyse comptable d'un échantillon de chantiers de renouvellement

Pour mener à bien l'analyse comptable d'un échantillon de chantiers de renouvellement, et en particulier la liquidation comptable des passifs de concession afin de s'assurer de leur bonne réaffectation en tant que « financement concédant » sur les ouvrages remplaçants, les restitutions comptables « IRIS » ont été transmises par Enedis sur chacune des affaires de l'échantillon et ont fait l'objet d'une analyse détaillée. Ces restitutions comptables IRIS retracent l'ensemble des mouvements comptables d'une affaire donnée : d'une part les flux de « retraits » (« MARE ») mais aussi les flux de « mises en service » (« MES ») et de « compléments de valeur » (« CVAL ») associés ainsi que les flux de « liquidation » (« LIQ »).

À noter qu'à un mouvement comptable de liquidation correspondent différents statuts de (« situation ORC », Opération de Renouvellement en-Cours) qui figurent sur les restitutions comptables IRIS :

- Statut « 50 » : Liquidation validée
- Statut « 40 » : Liquidation bloquée
- Statut « vide » : Liquidation partielle

En outre apparaissent sur ces fiches IRIS différentes catégories d'« indicateur renouvellement » associés à chacun des flux de retraits et de mises en service :

- Statut « R » : Renouvellement : ainsi, un flux comptable renseigné à « R » rentrera dans la mécanique comptable de renouvellement des ouvrages et de réaffectation de passifs ;
- Statut « N » : Exclus par nature du bien : cela concerne par exemple les ouvrages BT et les postes HTA/BT situés en zone ER ou les ouvrages non éligibles à la PR (par exemple les ouvrages dits « non renouvelables ») qui ne rentreront pas dans cette mécanique comptable de renouvellement et de réaffectation de passifs ;
- Statut « E » : Extension : il s'agit uniquement de création d'ouvrages qui ne rentreront pas non plus dans cette mécanique comptable de renouvellement et de réaffectation de passifs ;
- Statut « abandon » : Abandon d'ouvrages qui donnent lieu à des reprises au résultat des provisions pour renouvellement et droits en espèce lorsqu'il n'y a pas d'immobilisation bénéficiaire.

Le choix de cet « indicateur renouvellement » par le chargé d'affaires Enedis au moment de la comptabilisation de l'affaire est fondamental dans la mesure où cela détermine le processus de liquidation des financements.

Ainsi ont été analysées pour chacune des 10 affaires de l'échantillon :

- La durée de comptabilisation de l'affaire ;
- La durée de liquidation de l'affaire ;
- La cohérence entre le montant du CAPEX total de l'affaire et le montant immobilisé ;
- La cohérence des flux comptables de liquidation de l'affaire (correcte réaffectation des passifs de concession (amortissement du financement du concédant et provision pour renouvellement) en tant que financement concédant sur les ouvrages remplaçants ;
- La vérification de la transcription comptable de la résultante de ces flux de liquidation/réaffectation de passifs dans l'inventaire comptable des ouvrages à fin 2020 : c'est en effet cet état comptable qui sert base de calcul des droits du concédant et du solde des dettes et créances réciproques.

Aussi, pour avoir accès à ces informations par ouvrage, il en a été fait l'analyse sur un échantillon d'affaires. Ainsi, de cela il ressort que, sur l'échantillon de 10 affaires de renouvellement analysées :

- Enedis est en mesure de fournir la traçabilité complète de la réaffectation des origines de financements constitués sur les ouvrages déposées, aussi bien concernant l'amortissement du financement du concédant, que les provisions pour renouvellement, ce qui est satisfaisant ;
- 9 affaires parmi les 10 analysées (toutes sauf l'affaire n°3) présentaient un processus de liquidation des financements clôturé au moment de l'audit sur site (décembre 2021) : celles-ci présentaient bien une réaffectation correcte des passifs de concession constitués sur les ouvrages déposés (droit en espèce (DE), c'est-à-dire l'amortissement du financement concédant et/ou provision pour renouvellement) vers les ouvrages remplaçants.
- À noter que ces 9 affaires présentent des dates de mise en service comprises entre mai 2019 et décembre 2020. L'affaire n°3, dont le processus de liquidation n'était pas encore terminé lors de l'audit sur site, présente une date de mise en service en novembre 2020, soit plus d'un an avant l'audit sur site (décembre 2021) ;
- Une analyse des délais moyens entre la date de mise en service comptable est la date de liquidation transmise dans le cadre du contrôle a montré qu'elle était en moyenne de 13 mois sur l'échantillon (hors affaire n°3) ;
- Les 10 affaires de renouvellement présentaient effectivement des passifs de concession à réaffecter constitués sur les ouvrages déposés, s'agissant d'ouvrages d'amortissement du financement du concédant (droit en espèce) et/ou de la provision pour renouvellement. En effet, à l'exception des ouvrages basses tensions et les postes HTA/BT déposés et situés en zone rurale (pas d'amortissement du financement concédant ni de dotation à la PR sur les ouvrages BT situés en zone rurale selon les règles et principes comptables d'Enedis) ainsi que sur les ouvrages dits « non renouvelables » avant le terme du contrat de concession (pas de dotation à la PR), il y a bien lieu d'avoir un processus de liquidation des financements ;
- En revanche seules 3 affaires renouvelées sur ces 10 affaires (affaires n°2, n°6 et n°8) disposent effectivement d'un financement concédant non nul dans l'inventaire comptable à fin 2020 (les autres étant, encore au stade de la production de l'inventaire comptable à fin 2020, réputées financées à 100 % Enedis).
- Celles-ci sont survenues avant la date de production de l'inventaire comptable au 31/12/2020. Les 6 autres liquidations effectives sont donc survenues entre le 1/1/2021 et la date d'extraction des requêtes d'audit, en décembre 2021.

• Une seule de ces 10 affaires (n°1) de renouvellement (du moins à ce stade pour les 9 affaires comptablement totalement « liquidées ») a donné lieu à une reprise de provision pour renouvellement au résultat du concessionnaire (mécanisme écrêtement).

L'analyse détaillée de cette affaire a fait ressortir de incohérences liées à des erreurs d'Enedis lors de la comptabilisation et la liquidation des passifs : ces erreurs ont notamment entraîné à tort cette reprise de provision pour renouvellement et de droit en espèce à hauteur de 3 593 €. Aux dires d'Enedis, « cette affaire ne pourra toutefois pas être

corrigée, mais un nouveau contrôle a été mis en œuvre pour éviter de nouveaux écarts ».

Il conviendra de s'en assurer à l'avenir lors des prochains contrôles de concession.

Axes d'amélioration sur les données transmises dans le cadre du contrôle de concession

Dans le cadre de ce contrôle de concession, il était notamment attendu de la part d'Enedis les données suivantes :

- Des requêtes comptables relatives aux flux de mise en service et de mise au retrait indiquant, **ouvrage par ouvrage**, et ce afin de pouvoir faire le lien avec les différentes requêtes et notamment l'inventaire comptable ou la liste des travaux réalisés dans l'année (CAPEX), intégrant :
- Le numéro d'immobilisation ;
- Le types de mouvement (transfert, MES, CVAL, etc.)
- L'indicateur de renouvellement ;
- Le numéro d'affaire Enedis ;
- Le montant de la PR/DE réaffecté
- Un inventaire comptable indiquant, ouvrage par ouvrage, le numéro d'affaire Enedis afin de faire le lien avec la liste des travaux réalisés.

Sur ces 2 points, Enedis a répondu suite à l'audit sur site que « ce niveau de détail n'était pas produit dans la requête de contrôle globale. Le contrôle sur échantillon permet d'aller plus loin et d'accéder à ces informations. Ces demandes ont cependant été remontées au niveau national ».

De plus, le SIEIL souhaitait que lui soit communiqué, pour chacune des affaires du fichier travaux/CAPEX, en complément du « statut » comptable de l'affaire (lancé/clôturé), un statut comptable complémentaire permettant d'indiquer si l'affaire est comptablement ou non liquidée (filiation des origines de financements, DE et PR, effective), et ce afin d'optimiser le suivi comptable des affaires des futurs PPI.

Aux dires d'Enedis, cette information n'est actuellement pas disponible dans le fichier des affaires CAPEX mais a remonté la question au niveau national consécutive au contrôle pour instruction.

Le nouveau modèle de contrat de concession induit une révolution de l'équilibre financier de la concession, du fait notamment de la fin de l'obligation de dotation aux provisions pour renouvellement, et donc de la couverture par le tarif d'une anticipation du financement futur des renouvellements. De fait, le renouvellement des biens ne fera plus l'objet d'un préfinancement par l'utilisateur ; le nouveau bien remplaçant sera enregistré en financement concessionnaire et non en financement concédant.

Outre la fin du flux de nouvelles dotations, le nouveau modèle de contrat prévoit un maintien du stock de provisions dans le passif d'Enedis et une affectation progressive de celles-ci lors du renouvellement ultérieur des ouvrages ayant motivé leur constitution au fil des futurs SDI/PPI.

Ce maintien du stock de provisions au passif d'Enedis est un avantage clair pour le concessionnaire, lui ayant évité une potentielle sortie de trésorerie lors de la signature du nouveau cahier des charges de concession. En parallèle, pour le concédant, cette solution comptable lui permet, a priori, de conserver ces droits financiers acquis et de les voir être progressivement affectés aux financements des biens lorsqu'ils seront renouvelés au fil des futurs SDI/PPI.

Le premier point essentiel – mais non suffisant – dans le suivi des provisions pour renouvellement est d'obtenir une réelle transparence comptable, ce à quoi Enedis s'oppose a priori systématiquement. Par transparence comptable est entendue l'accès, bien par bien, à chacune des valeurs comptables, notamment le passif des concessions (financement Enedis vs. financement concédant), auparavant volontairement retiré des inventaires comptables par le concessionnaire, mais transmis aux concédants de façon systématique depuis l'exercice 2019 (décret inventaire).

En outre, le suivi des droits du concédant bien par bien est indispensable afin de vérifier la cohérence des immobilisations à ce jour, de partager certaines hypothèses éventuelles de valorisation de ce passif, et surtout de suivre dans le futur l'évolution des droits du concédant en vérifiant la bonne affectation des provisions et des amortissements du financement concédant. Enedis argumente que ce suivi est impossible. Alors qu'au contraire, les systèmes d'information d'Enedis sont parfaitement en capacité d'extraire, chaque année, le passif bien par bien, les biens mis en service et les biens retirés.

Enfin Enedis a été invité à détailler dans quelle mesure il serait possible de transmettre au concédant, notamment dans le futur cadre du suivi des futurs PPI, une requête qui permettrait de s'assurer que les affaires sont comptablement liquidées, et ce sur l'exhaustivité des affaires de l'année analysée, ce à quoi le concessionnaire a par ailleurs répondu que « la question de l'ajout de l'information « liquidation comptable réalisée ou non » pour l'ensemble des affaires CAPEX a été remontée pour instruction. Étant donné la durée de liquidation comptable, ce n'est qu'après un certain délai après la fin du PPI que la vérification exhaustive pourrait être réalisée ».

Ces réponses ne sont que partiellement satisfaisantes dans la mesure où elles ne permettent pas au concédant d'analyser précisément, année par année et affaire par affaire, la traçabilité de la réaffectation des passifs de concession que sont la provision pour renouvellement et l'amortissement du financement du concédant, notamment dans le futur cadre du suivi des affaires des futurs PPI.

Il a été demandé à Enedis, suite à l'audit sur site, d'ajouter une colonne « Liquidée (Oui/Non) » dans le fichier CAPEX/travaux afin de pouvoir être en mesure de sélectionner spécifiquement les affaires clôturées et liquidées comptablement (filiation des ORC effective), ce à quoi le concessionnaire a répondu que la « demande était en instruction pour les prochains exercices ».



Il faut souligner la bonne coopération des équipes d'Enedis pour la réalisation de cet audit spécifique relatif à l'analyse comptable détaillée d'un échantillon d'affaires de renouvellement, avec la transmission des fichiers en amont de l'audit, la communication des restitutions comptables complètes de l'échantillon dans les temps impartis, les préparatifs de support de présentation de qualité et les réponses complémentaires apportées suite à l'audit sur site.

Depuis l'exercice 2019, Enedis est en mesure de fournir un inventaire comptable du patrimoine concédé incluant, ouvrage par ouvrage, les origines de financement. Ces origines de financement impactent directement le calcul du solde des dettes et créances réciproques.



Les numéros d'immobilisation ainsi que les numéros d'affaires IEP doivent être fournis dans chacune des requêtes comptables afin de permettre les croisements et analyses comptables.

D'une façon générale, les éléments présentés par le concessionnaire et transmis dans le cadre du contrôle de concession ne répondent que partiellement aux attentes légitimes du concédant, en particulier concernant la réaffectation des origines de financement lors de renouvellement d'ouvrages sur l'ensemble des mises en service de l'année, ouvrage par ouvrage (flux de provisions pour renouvellement et d'amortissement du financement du concédant, ouvrage par ouvrage, bien que ces flux aient été communiqués, par typologie d'ouvrage).



AUDIT COMPLÉMENTAIRE N°6

AUDIT DU SERVICE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS PAR ENEDIS ET EDF

Le traitement des réclamations est une activité mixte qui nécessite une collaboration efficiente entre le distributeur Enedis et les fournisseurs d'électricité. Comme cela sera régulièrement abordé, le SI (Système d'Information) semblable à une plateforme interactive, SGE (Système de Gestion des Echanges) est l'outil clé permet cette collaboration dans le traitement des réclamations. Cet outil permet aux fournisseurs de solliciter Enedis pour bien d'autres sujets, comme les demandes de prestations.

Pour cet audit, le SIEIL a sélectionné un échantillon de 10 réclamations en ciblant la thématique des raccordements sachant qu'une réclamation se définit comme l'expression du mécontentement d'un usager auprès du distributeur ou du fournisseur.

L'analyse des dossiers permet de relever les écarts suivants :

- Parmi les 10 dossiers de réclamations relatives aux « raccordements », 4 dossiers ont abouti aux versements de gestes commerciaux entre 30€ et 50€. Dont 2 sont liés à des retards de traitements durant les débuts de la 1^{ère} « période covid » à partir de mars 2020, 1 est en compensation d'un rendez-vous non honoré et 1 un dernier en raison du non-respect du type de branchement demandé (T1 au lieu de T2) ;
- Un usager a été pénalisé par l'annulation d'un rendez-vous durant des grèves, et en complément le 2^{ème} rendez-vous n'a pas été possible car le branchement était insuffisant pour permettre le passage d'un triphasé à un monophasé. Cet usager n'a pas eu de geste commercial, alors qu'il a subi 2 circonstances indépendantes de sa volonté ;
- Une réclamation en sous-catégorie « facturation » aurait pu être classée en « délai » ou « qualité de la prestation » pour être plus proche de la demande ;

- Un usager n'a pas obtenu de geste commercial car le contenu de sa réclamation ne le nécessitait pas. En revanche, il aurait pu en obtenir un pour un autre aspect : sa réclamation par mail a été enregistrée que 3 semaines après dans SGE, augmentant d'autant le temps d'attente de réponse pour le client. Enedis a indiqué que cela était extrêmement rare. Cela reste un potentiel biais sur lequel il est important d'obtenir des garanties ;
- Suite au traitement d'une réclamation (code M009 dans SGE), et une fois clôturée, ce dossier s'est poursuivi dans un autre domaine code M018 dans SGE pour le suivi des dossiers (mais à ce moment là ce n'est plus une réclamation). Il est important de vérifier que les réclamations ne soient pas trop rapidement basculées en code M018 pour optimiser le délai de réponse officiel en tant que M009. Et en effet, mais ce n'est pas le cas ici, le dossier a été totalement traité dans le délai de traitement de la réclamation ;
- Trois réclamations (déplacements d'un poteau, déplacements d'un coffret et passage d'un triphasé à monophasé) ne sont pas vraiment des réclamations « raccordements » au sens des activités de raccordements neufs (soutirage ou injection) : il serait opportun que les classifications des réclamations permettent de retrouver les sujets sur des raccordements neufs, et non des modifications.

Des données toujours pas exhaustives de la part d'EDF

Depuis des années, EDF communique seulement les volumes de réclamations des clients « bleu résidentiel ». Autrement dit les clients aux tarifs bleus non résidentiels sont complètement ignorés dans les résultats du CRAC et du contrôle (également ceux des jaunes et verts, mais avec la fin des TRV des BT > 36 kVA, cela prend moins d'importance). Nous pouvons estimer de manière brute qu'il manquait environ 10% des réclamations par ce biais.

Toutefois, à partir de 2021, cela sera moins problématique puisqu'une partie des tarifs bleus non résidentiels ne font plus partie des TRV et donc ne concernent plus le périmètre concessif. Mais cela ne doit pas faire oublier la carence antérieure.

De plus, les réclamations orales d'EDF ne sont toujours pas mesurées.

Pour le SIEIL, les réclamations par mail et par Internet représentent 82% du total en 2020. Ce taux est ainsi très élevé.

La majorité des réclamations chez EDF est liée à la facturation et au recouvrement

EDF a enregistré 4 590 réclamations en 2020 à la maille du SIEIL, soit un volume en hausse de +14 % par rapport à l'année précédente. Les réclamations sont comptabilisées selon leurs dates de clôture, donc après la réponse. Ainsi, des réclamations reçues par exemple en décembre 2019 et dont la réponse définitive a été apportée et enregistrée en janvier 2020 ne sont pas comptées sur l'exercice 2019, mais sur 2020.

La facturation présente toujours la plus grande part des réclamations traitées par le fournisseur avec 1 291 réclamations, soit 28 %.

Le recouvrement représente 25 % des réclamations et le contrat 17 %. Le thème de la relève est distingué de la facturation et représente 5% des réclamations enregistrées par EDF, soit 240 réclamations. Ces dernières ont particulièrement diminué en 2020 avec -44 %. En revanche, les réclamations relatives au contrat ont augmenté de +17 % et

celles relatives aux relations avec le distributeur ont augmenté de 83 %.

La majorité des réclamations chez Enedis est liée à la relève et à la facturation

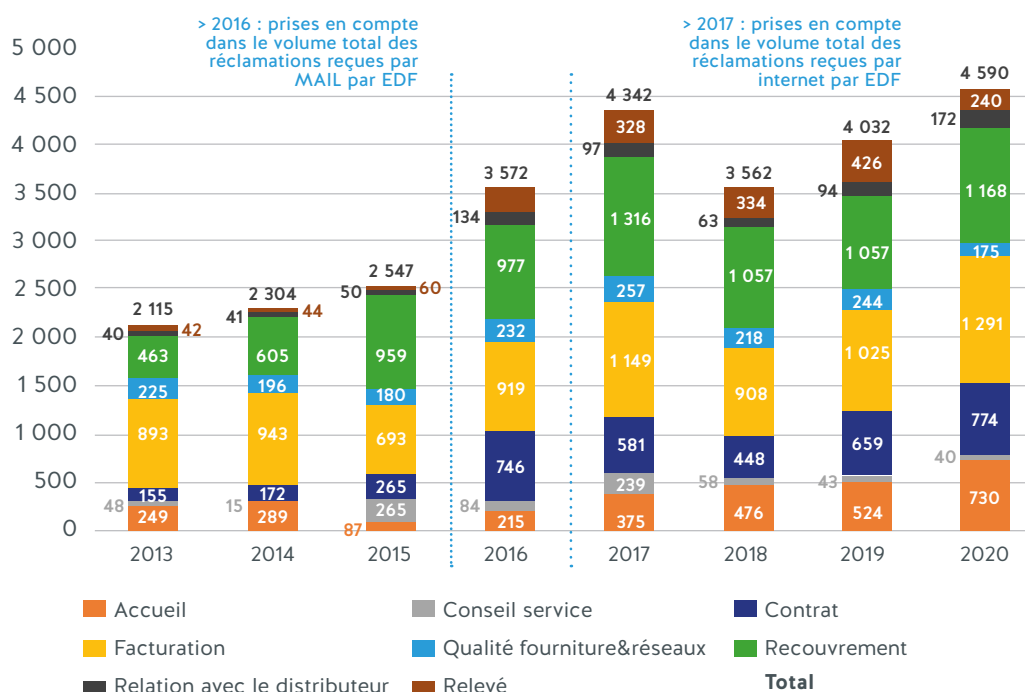
Enedis a enregistré 2 222 réclamations en 2020 à la maille du SIEIL, soit un volume quasi identique à celui de l'année précédente de (-0,5%). Les réclamations sont également comptabilisées selon leurs dates de clôture, donc après la réponse.

Entre 2019 et 2020, la quantité de réclamations « qualité de fourniture » est en baisse de -22 %, celle sur les « interventions techniques » est en réduction de -13 %.

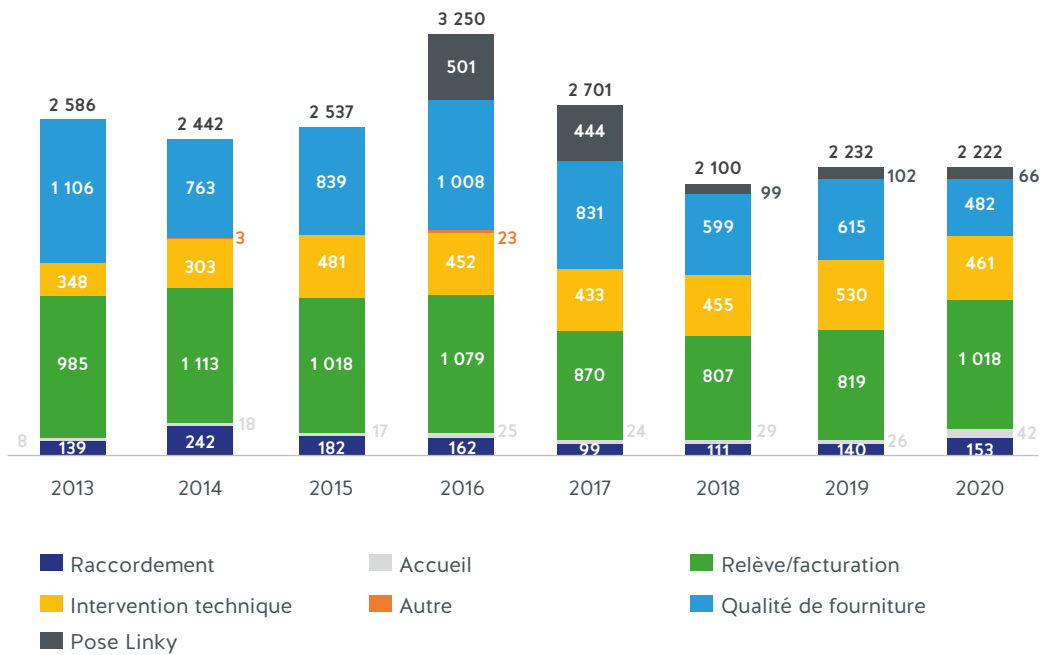
En revanche, entre ces 2 dernières années, le volume de réclamations « relève et facturation » est en hausse de +24 %, et celui des réclamations « raccordements » en hausse aussi de +9 %. Ainsi, à l'heure actuelle, les déploiements des compteurs Linky ne semblent pas avoir initié une baisse des réclamations sur la relève et facturation. Les réclamations raccordements sont en hausse depuis 3 ans. Pour autant, le volume total annuel reste en deçà des volumes observables en début de chronique.

Les réclamations sur le déploiement des compteurs Linky sont en baisse de -35 % entre 2019 et 2020. Avec un peu moins de 13 000 compteurs Linky posés en 2020, cela représente un taux de 0,52 %, c'est-à-dire, 5 réclamations pour 1 000 compteurs posés. Ce taux était de 0,40 % en 2018 puis 0,26 % en 2019, un ratio ainsi assez peu stable mais de faible proportion, par rapport à la cible d'Enedis de 1 %.

Répartition des réclamations des clients bleu résidentiels de 1^{er} niveau enregistrées par EDF entre 2013 et 2020 par catégorie dont les réclamations « Mail » depuis 2016 et celles sur « Internet » depuis 2017



Répartition des réclamations des usagers (tous segments) de 1^{er} niveau enregistrées par Enedis entre 2013 et 2020 par catégorie, réclamations écrites et orales comprises



Le point de satisfaction des dernières années est la prise en compte des réclamations reçues depuis 2017 par le site Web d'EDF, appelé « Agence En Ligne ». Elles s'ajoutent aux réclamations reçues par mail qui étaient communiquées depuis 2016.

Avec 95,3% de réponses sous 30 jours, le SIEIL bénéficie d'un niveau satisfaisant de traitement des réclamations dans les délais visés. En 2020, les taux varient de 94% à 96%, avec une moyenne à 95,1%. Pour la concession, ce taux est stable puisqu'il était de 95,4% en 2019.



Dans la liste annuelle des réclamations traitées par Enedis, il serait opportun d'obtenir les précisions sur « l'état final » de la réclamation, tel qu'il est indiqué dans SGE, afin de distinguer les réclamations annulées, les indemnisations acceptées, celles refusées, etc.

Comme des situations de multi réclamations ont été observées, il serait opportun d'obtenir des précisions, dans la liste détaillée, sur les réclamations qui sont des réclamations rebonds.

Les réclamations « pose Linky » d'Enedis ne sont toujours pas visibles dans le CRAC mais seulement dans les données de contrôle.

EDF communique pour les réclamations uniquement sur les clients bleu résidentiels, les autres clients aux TRV de la concession n'étant pas visibles.





Concession (SIEIL)

Situation de la concession au 31/12/2020

La distribution publique d'électricité et la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sont des compétences communales transférées en 2020. Ces services publics sont délégués respectivement à Enedis et EDF par le biais d'un contrat de concession dont le respect est vérifié lors du contrôle annuel de concession.

Les communes sont propriétaires des ouvrages.

INVENTAIRE DU PATRIMOINE

Type d'ouvrage	Inventaire Technique	Inventaire Comptable			
	Quantité technique	Quantité comptable	Valeur Brute	Amortissement	Provisions pour renouvellement
Réseau HTA Souterrain	3 400 776 m	3 384 209 m	197 287 308 €	74 606 403 €	6 100 988 €
Réseau HTA Aérien	4 932 957 m	4 948 119 m	79 116 156 €	58 025 557 €	28 661 929 €
Postes HTA/BT	10 802	n.d.	74 101 110 €	47 112 365 €	6 575 453 €
Transformateurs HTA/BT	10 818	10 840	30 807 387 €	15 482 342 €	4 368 535 €
Réseau BT Souterrain	3 197 311 m	3 185 042 m	197 089 397 €	72 967 214 €	6 190 236 €
Réseau BT Torsadé	3 385 947 m	3 318 972 m	80 482 171 €	41 512 923 €	230 605 €
Réseau BT Aérien Nu	726 655 m	775 229 m	6 014 672 €	5 712 430 €	3 415 470 €
Branchements non localisés	n.d.	n.d.	140 243 986 €	61 733 636 €	8 395 454 €
Branchements Collectifs	n.d.	51 815	10 489 629 €	2 843 031 €	4 €
Concentrateurs Linky	n.d.	9 489	4 661 156 €	809 466 €	0 €
Comptages non localisés	n.d.	n.d.	12 284 225 €	9 126 430 €	0 €
Comptages marché d'affaires	n.d.	4 305	987 572 €	239 049 €	0 €
Compteurs Linky	n.d.	248 322	25 845 282 €	7 585 871 €	0 €
Autres ouvrages	n.d.	n.d.	7 055 836 €	3 413 539 €	99 231 €
TOTAL			866 465 885 €	401 170 258 €	64 037 904 €

RÉPARTITION DU RÉSEAU MOYENNE TENSION (HTA)

Type	Quantité (m)	%
Souterrain	3 400 776	41,0%
Dont CPI	80 803	1,0%
Aérien	4 932 957	59,0%
TOTAL	8 333 733	

RÉPARTITION DES POSTES HTA / BT

Type	Quantité
H61 (sur poteau)	5 836
Cabine Haute	49
Autres	4 917
TOTAL	10 802

RÉPARTITION DU RÉSEAU BASSE TENSION (BT)

Type	Quantité (m)	%
Souterrain	3 197 311	44,0%
Torsadé	3 385 947	46,0%
Aérien nu	726 655	9,9%
dont FS	359 027	4,9%
TOTAL	7 309 913	

NOMBRE D'USAGERS, CONSOMMATION et RECETTE D'ACHEMINEMENT

(source données : Enedis)	Usagers BT < 36 kVA	Usagers BT > 36 kVA	Usagers HTA	TOTAL
Nombre d'usagers	266 949	2 942	270 849	540 740
Consommation (kWh)	1 608 701 180	283 235 187	2 547 789 872	4 439 726 239
Recette d'acheminement (€)	78 139 699	13 276 637	104 960 863	196 377 199

CONTRAT DE FOURNITURE

(source données : EDF)	Tarifs règlementés (TRV)
	Tarif bleu
Nombre d'utilisateurs	174 421
Consommation (kWh)	1 080 007 395
Recette de fourniture (€)	124 701 901

PRODUCTEURS

(source données : Enedis)	Nombre de producteurs
Photovoltaïque	3 345
Hydraulique	4
Éolien	3
Autres	23

ÉVÉNEMENTS SURVENUS SUR LE RÉSEAU

Nombre moyen de coupures survenues sur le réseau HTA en 2020		Nombre d'incidents survenus en 2020		Qualité de fourniture en 2020	
Longues	1,0	Réseaux HTA	264	Nombre de postes dont la chute de tension HTA (amont) 5% < CT < 7%	7
Brèves	1,6	dont Souterrain	28	Nombre de postes HTA/BT avec une chute de tension HTA (amont) > 7%	-
Très Brèves	4,3	dont Aérien	180	Nombre de DMA BT	215
Continuité :	Bonne qualité	Réseaux BT	607	Nombre de CMA BT	1 282
		dont Souterrain	147		
		dont Torsadé	85		
		dont Aérien Nu	180		
		Branchements	462		
Critère B moyens 2018/2020 (minutes)					
B TCC (yc travaux, incidents)	74				
B HIX sur incidents	57				

GLOSSAIRE

Sigles qualifiants les données

n.d. : informations non disponibles
n.c. : informations non communiquées
s. : données sensibles
f. : données indisponibles car communes fusionnées

Sigles techniques

CPI : Câble Papier Imprégné
FS : Faible Section
CT : Chute de Tension
TCC : Toutes Causes Confondues
HIX : Hors Evènements Exceptionnels
PS : Poste Source
DMA : Départs BT considérés Mal Alimentés
CMA : Clients BT considérés Mal Alimentés
Critère B : temps moyen de coupure par usager (en minutes)

FS : Faible Section
CT : Chute de Tension
PS : Poste Source

Réalisé avec le concours d'Audit Expertise Conseil - AEC - 18 rue de la Pépinière - 75008 PARIS

GLOSSAIRE

ACS : Assurance Complémentaire de Santé accessible aux personnes dont les revenus ne dépassent pas 25 % du plafond de la CMU_C (Complémentaire Santé Solidaire depuis janvier 2024)

AEC : Cabinet d'expertise et de conseil

AODE : Autorité Organisatrice de la Distribution de l'Énergie

BT : Basse Tension

CAPEX : Dépenses d'investissements matériels (capital expenditure)

- investissements imposés : dépenses contractuelles pour Enedis relatives aux raccordements des usagers sur sa zone de maîtrise d'ouvrage et à sa participation financière aux travaux de dissimulation esthétique des communes (convention dite « article 8)
- investissements délibérés : dépenses relatives à l'adaptation à la charge, au renouvellement, à la sécurisation et à l'amélioration de la qualité de fourniture

CGCT : Code Général des Collectivités Territoriales

CMA : Client Mal Alimenté

CMU_C : Couverture Maladie Universelle Complémentaire

CRAC : Compte Rendu d'Activité du Concessionnaire

Critère B : Indicateur qualitatif correspondant au temps moyen de coupure (en minutes) subi par un client alimenté en BT. Il existe plusieurs axes de calcul de ce critère :

- TCC = Toutes Coupures Confondues
- HIX = Hors Evènement Exceptionnel
- RI = Régulation Incitative (durée moyenne de coupure perçue par client BT hors évènement exceptionnel, hors interruptions ayant pour origine le réseau RTE et hors travaux)

CSPE : Contribution aux Charges de Service Public de l'Électricité

CTO : Contrôle Technique des Ouvrages

DR : Direction Régionale

DMA : Départ Mal Alimenté

DT : Direction Territoriale

EDF : Fournisseur historique d'électricité

ER : Régime rural

ERDF : ENEDIS depuis juin 2016, distributeur d'électricité

FACé : Fond d'Amortissement des Charges d'Électrification qui permet le financement des travaux d'amélioration des réseaux électriques BT réalisés par le SIEIL, maître d'ouvrage en zone d'électrification rurale

FSL : Fonds de Solidarité Logement, participation versée par EDF au Conseil Départemental financée par la CSPE prélevée sur les factures des consommateurs

GDO : Gestion Des Ouvrages

HTA : Haute Tension dite Moyenne Tension

HTB : Haute Tension dite Très Haute Tension

IEP : système d'Information de gestion de projet (Enedis)

OASICE : Outil d'Assistance et de Suivi par Intranet de la Cartographie (Enedis)

ONL : Ouvrages Non Localisés

OPEX : Dépenses d'exploitation ou charges courantes (operational expenditure)

PEC : Pôle Énergie Centre (Regroupement de 5 syndicats d'énergies de la Région Centre val de Loire)

PDL : Point de Livraison

PDV : Prolongation des Durées de Vie. Dispositif comptable mis en place par ERDF pour tenir compte d'une partie de certaines catégories d'ouvrages dont la durée de vie peut être prolongée

PR : Provisions pour Renouvellement

Poste Source : poste de transformation des tensions HTB en tensions HTA et de ce fait jonction entre le réseau de transport d'électricité et celui de distribution

PS : Puissance Souscrite

RTE : Réseau de Transport d'Électricité, filiale d'EDF qui gère le réseau public de transport d'électricité Haute Tension (HTB)

RU : Régime Urbain

SI : Système Informatique

SIG : Système d'Information Géographique

TPN : Tarif de Première Nécessité. Tarif social de l'électricité. La tarification spéciale de l'électricité « produit de première nécessité » a été mis en place par le décret du 8 avril 2004 modifié. Il prévoit que le bénéfice de la tarification spéciale est ouvert aux personnes physiques titulaires d'un contrat d'électricité disposant de revenus leur donnant droit à la CMU_C ou à l'aide au paiement d'une ACS ou dont le revenu fiscal de référence annuel est inférieur à un certain plafond

TRV : Tarifs Réglementés de Vente encadrés réglementairement et proposés par le fournisseur historique EDF

TSS : Tarif Spécial de Solidarité

VB : Valeur brute

VNC : Valeur nette comptable

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



12 - 14 rue Blaise Pascal - BP 51314 - 37013 TOURS CEDEX 1
Tél. : 02 47 31 68 68 - Courriel : sieil@sieil37.fr
www.sieil37.fr

