



La qualité du service public de distribution d'électricité



2004

Quelques chiffres

- 322** communes représentant environ **550 000 habitants**
- 296 299** abonnés au tarif régulé consommant **2 575 GWh** d'électricité
- 2 492** abonnés ayant fait valoir leur éligibilité consommant **631 GWh** d'électricité
- 14 290 Km** de lignes électriques et **8 537** postes de transformation MT/BT
- 189 millions d'€** d'électricité vendue grâce à ce réseau en 2004 et **11 millions d'€** de recettes d'acheminement

Le SIEL, **Syndicat Intercommunal d'Énergies du département de la Loire**, regroupe 322 communes et 32 structures intercommunales et le Conseil Général.

Le Syndicat est propriétaire des réseaux de distribution d'électricité et de gaz, dont il confie la gestion, respectivement à EDF et Gaz de France, dans les conditions fixées par deux contrats de concession signés avec ces entreprises.

Le SIEL finance et réalise les travaux d'extension, de renforcement et de dissimulation des réseaux électriques.

Globalement, le SIEL engage environ 27 millions d'Euros de travaux d'investissement chaque année, ce qui génère plus de 300 emplois directs.

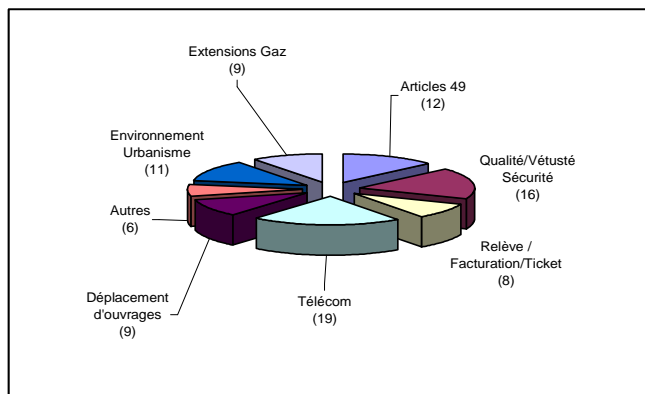


Le contrôle de la concession

Le contrôle permet de vérifier le respect des dispositions du cahier des charges de concession. Il s'appuie sur trois grands principes :

- **un contrôle en continu** avec la gestion des données émanant des collectivités locales ou des usagers : traitement de cas particuliers spécifiques avec, si nécessaire, visite sur place et suivi par réunions mensuelles avec EDF.
- **un contrôle périodique annuel** avec l'appui technique d'experts et la rédaction d'un rapport.
- **un contrôle sur site** dans les locaux des différentes agences du concessionnaire, sur des sujets récurrents émanant du contrôle continu

Pour l'année 2004, 90 dossiers ont été traités dans différents thèmes comme indiqué dans le schéma ci-contre.



LE POINT DE VUE DU SIEL ...



➤ Travail en coordination EDF-SIEL sur des sujets d'actualité liés à l'ouverture du marché des énergies (procédure branchements, mise en service, etc ...)

➤ Le SIEL constate toujours un retard dans les délais de réponse.
➤ EDF n'a pas amélioré le suivi patrimonial malgré les observations formulées chaque année.

La qualité de fourniture

La constitution du réseau en 2004

Le réseau Basse Tension (BT : 230 V) de la concession SIEL a une longueur de 8 165 Km dont 2 100 Km en souterrain, ce qui représente 25,7 % du linéaire total à fin 2004. Le réseau Moyenne Tension (MT : 20 000 V) représente 6 125 Km (forte augmentation par rapport à 2003, liée à l'intégration des 800 km de RAG (Réseau d'Alimentation Général)).

La qualité de tension

La tension délivrée chez un usager est théoriquement de 230 V avec une tolérance réglementaire de + 6 % (243 V) à - 10 % (207 V).

Tout usager basse tension mal alimenté par une ligne électrique délivrant une qualité de tension non conforme aux seuils définis subit une gêne notoire dans l'utilisation de ses appareils électriques.

La continuité de fourniture

La qualité du courant s'est dégradée sur le territoire de la concession depuis une dizaine d'années

Les durées moyennes de coupure subies par les usagers (toutes causes confondues) en 2004 sont de 49,4 mn (50,7 et 86,6 mn pour les centres Loire et Vienne en 2003), il est à noter que pour 2003 les durées moyennes étaient élevées, pour mémoire en 2002, 38,5 mn pour le centre Loire et 43,6 mn pour Vienne.

... **2 515 usagers mal alimentés en 2004, soit - 5,24 % par rapport à 2003.**

... **14 513 clients EDF ont subi plus de 3 heures de coupures d'électricité (+ 43%)**

Temps moyen de coupure par usager (incidents + travaux) : **49,4 minutes**



LE POINT DE VUE DU SIEL ...



➤ Objectifs atteints pour la 1^{ère} fois en matière d'enfouissement de réseaux, nécessité de poursuivre cette action dans le futur.

➤ Dégradation de la continuité de fourniture (nombre de coupures)

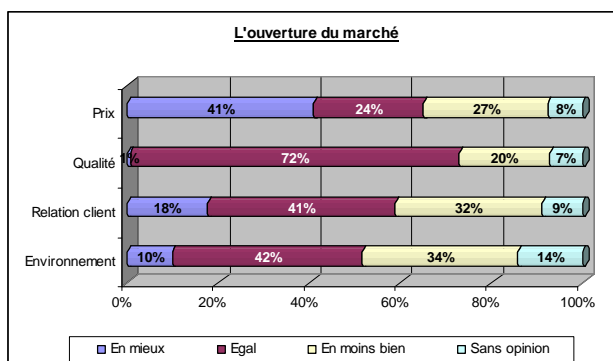
La satisfaction des usagers

En juin 2004, le SIEL a lancé une enquête de satisfaction auprès de ses collectivités adhérentes.

Ce questionnaire portait sur la satisfaction à l'égard d'EDF et Gaz de France ainsi que sur leur opinion sur l'ouverture du marché de l'électricité et du gaz naturel, et sur leurs attentes envers le SIEL. Sur 354 adhérents interrogés, 137 ont retourné le questionnaire (soit un taux de réponse de 38,7 %).

L'ensemble des dossiers ont été traité en interne. Ils portaient essentiellement sur des demandes d'informations.

Certaines remarques d'ordre général ont également été transmises à EDF afin de leur signaler quelques dysfonctionnements (problèmes de communication, de qualité de service, de délais)



Le service aux abonnés

L'évolution des ventes sur la concession

A chaque plage de puissance délivrée correspond une tarification de l'utilisation de l'énergie électrique. Il existe trois types de tarif :

- ✓ **BLEU** : puissance inférieure ou égale à 36 kVA
- ✓ **JAUNE** : puissance comprise entre 36 et 250 kVA
- ✓ **VERT** : puissance supérieure à 250 kVA.

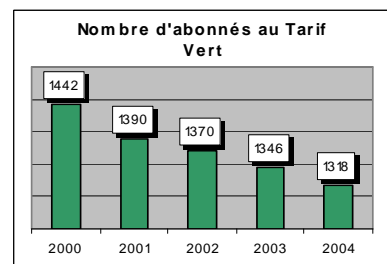
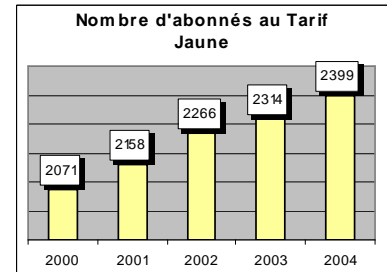
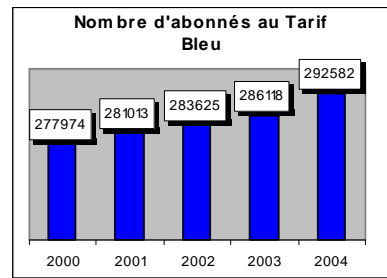
L'énergie vendue est passée de 2 557 Gwh en 2003 à 2 575 Gwh en 2004, soit une hausse de 0,7 %.

Clients ayant fait valoir leur éligibilité : 2 492 en 2004 (32 en 2003) sur le territoire de la concession. Pour ces clients, qui ont souscrit des contrats spécifiques avec leurs fournisseurs, il n'y a plus de référence aux tarifs régulés bleus, jaunes et verts.

La garantie des services

La garantie des services, mise en place en 1997, pour le tarif bleu, impose à EDF une pénalité de 25 € en cas de non respect d'un des engagements.

Pour 2004, le nombre de défaillances d'EDF est de 158 sur EGS Loire (117 en 2003) et 119 sur EGS Vienne (107 en 2003). Les éléments ne sont pas connus à la maille concession.



LES ENGAGEMENTS DE LA GARANTIE DES SERVICES

4 heures

Engagement de dépannage électricité

Engagement de dépannage gaz

4 heures

2 jours

Engagement de mise en service

Engagement d'installation : devis

8 jours

2 jours

Engagement de résiliation

Engagement d'installation : travaux

15 jours

2 heures

Engagement de rendez-vous

Engagement de courtoisie : délai de réponse

8 jours

ENGAGEMENT DE RESULTAT : INDEMNISATION DE 25 € TTC

L'indemnisation des usagers

En cas de dommages subis par l'utilisateur, la responsabilité résultant de l'existence des ouvrages et de l'exploitation du service incombe au concessionnaire, conformément aux dispositions du cahier des charges de concession.

En 2004, 345 sinistres ont été enregistrés (359 en 2003) dont 3 ont été classés sans suite. Les causes des 342 dommages restants sont diverses (phénomènes climatiques, incendies, coupures, dommages causés par des tiers, distribution perturbée, dommages causés par les agents EDF) et pour un tiers des cas, dues à des tensions non conformes.

Le montant total des indemnités n'a pas été communiqué par EDF en 2004 (il était de 157 k€ en 2003).

La solidarité

EDF GDF a versé par l'intermédiaire du FLU (Fonds de Logement Unique) 100 k€ au titre des aides curatives (200 k€ en 2003) et 97 k€ au titre des aides préventives (7k€ en 2003).

Il développe également des actions de prévention par l'intermédiaire de la convention FALPO (Fonds d'Aide aux Locataires et aux Propriétaires Occupants) afin de faciliter le paiement des dépenses d'énergie trop importantes et aussi maintenir les ménages en difficulté dans leur lieu d'habitation.



👁️ LE POINT DE VUE DU SIEL



- ➡ Poursuite de l'investissement du centre EGS Loire dans les démarches mise en place en faveur des clients démunis.
- ➡ Amélioration du service rendu aux usagers mais nécessité d'assurer le suivi de ces indemnités.

- ➡ Nécessité de suivre le nombre de clients total et l'ensemble de l'énergie vendue à travers le réseau de distribution publique, y compris celle des clients éligibles.

L'environnement

Un 3^{ème} avenant au cahier des charges de concession a été signé en août 2004 afin d'augmenter le pourcentage minimal d'enfouissement des lignes électriques et d'améliorer le suivi des actions de solidarité en faveur des personnes défavorisées. Le protocole Environnement 2004-2007 a été signé en juin 2004. Un comité de suivi a été mis en place afin d'établir des bilans et étudier les projets à venir.

Techniques discrètes

Sur l'ensemble de la concession SIEL, les réseaux réalisés en souterrain représentent en 2004, toutes zones confondues, 73,9 % en BT (soit 45,6 Km) et 93,2 % en MT (soit 40 Km), alors que l'avenant n° 3 au cahier des charges de concession prévoit respectivement un minimum de 75 et 95 %.

Le protocole environnement 2004-2007 prévoit une participation d'EGS Loire en matière d'enfouissement de réseaux.

Suppression des cabines hautes et « points noirs »

Un programme de suppression de cabines hautes a été engagé. Le protocole prévoit la démolition de 20 cabines plus la suppression de celles désaffectées après accord de la commune concernée.

Dans le cadre du comité de suivi, il est prévu de définir des critères précis permettant de prioriser les « points noirs » traités par le SIEL et EDF.



LE POINT DE VUE DU SIEL



- Respect d'EDF des engagements du cahier des charges en matière de technique discrète.
- Mise au point du nouveau protocole Environnement 2004-2007

- Désengagement d'EDF dans les communes urbaines pour les opérations esthétiques.

L'analyse comptable et financière

Le patrimoine de la concession

Le patrimoine de la concession comprend :

- les réseaux Basse Tension (BT),
- les réseaux Moyenne Tension (MT),
- les organes de sécurité à partir des postes sources jusqu'aux compteurs individuels.

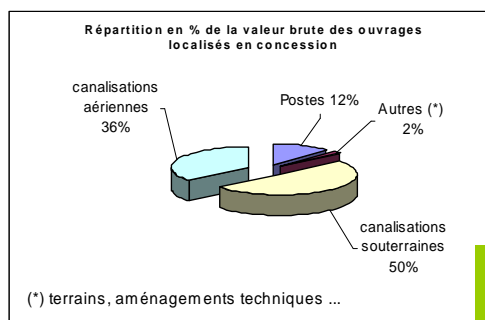
Ils sont répartis en 2 types d'ouvrages :

- les ouvrages localisés constitués essentiellement des réseaux MT, BT, des postes MT/BT identifiés et valorisés commune par commune,
- les ouvrages non localisés avec les transformateurs, les colonnes montantes, les branchements et compteurs, gérés globalement au niveau de la concession.

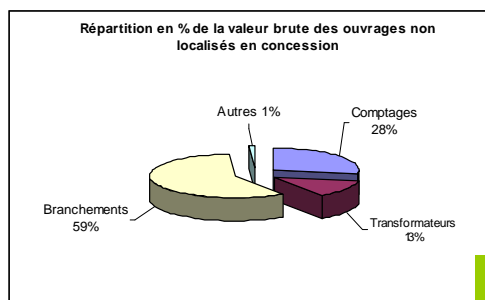
Le renouvellement des ouvrages

L'article 10 du cahier des charges confie au concessionnaire la charge du renouvellement de la totalité des ouvrages concédés. Pour cela, il constitue des provisions pour renouvellement qui s'élèvent à 142 727 k€ pour 2004, soit + 3,6% par rapport à 2003.

Cette augmentation des provisions marque un vieillissement des réseaux.



Valeur totale
411 330 k€



Valeur totale
112 654 k€

Provisions pour renouvellement 82 703 k€
Provisions pour charges futures de renouvellement 142 727 k€



LE POINT DE VUE DU SIEL



- Effort du concessionnaire pour fournir les comptes à la maille concession, avec des informations sur les charges centrales.

- Absence d'informations sur l'utilisation des provisions.