



## La qualité du service public de distribution d'électricité



2005

### Quelques chiffres

**323** communes représentant environ **550 000 habitants**.

**293 240** abonnés au tarif régulé consommant **2 545 GWh** d'électricité pour **98 millions d'€** d'électricité vendue en 2005 et **90 millions d'€** de recettes d'acheminement.

**7 415** abonnés ayant fait valoir leur éligibilité consommant **742 GWh** d'électricité, représentant **11 millions d'€** de recettes d'acheminement.

**14 437 Km** de lignes électriques et **8 584** postes de transformation MT/BT.

Le SIEL, **Syndicat Intercommunal d'Énergies du département de la Loire**, regroupe 323 communes et 34 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 29 millions d'Euros de travaux d'investissement chaque année, ce qui génère plus de 320 emplois directs.

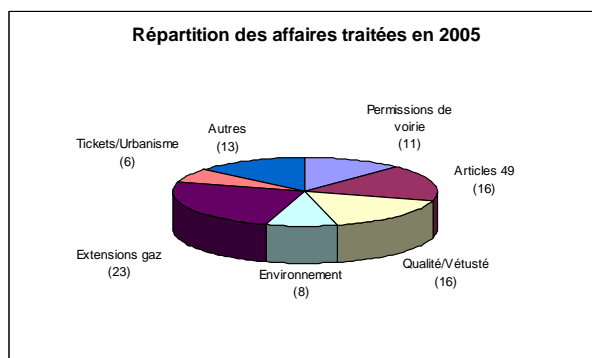


## Le contrôle de la concession

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 2005, 93 dossiers (90 en 2004) 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 s'investit dans le suivi patrimonial mais les résultats ne sont pas ceux attendus.

## La qualité de fourniture

### La constitution du réseau en 2005

Le réseau Basse Tension (BT : 230 V) de la concession SIEL a une longueur de 8 269 Km dont 2 213 Km en souterrain, ce qui représente 26,8 % du linéaire total à fin 2005.

Le réseau Moyenne Tension (MT : 20 000 V) représente 6169 km dont 1986 km en souterrain, ce qui représente 32,2 % du linéaire total à fin 2005.

### 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 notable 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.

La durée moyenne de coupure subie par les usagers (toutes causes confondues) en 2005 est de 50,8 mn (49,4 en 2004).

**166** clients ont subis plus de 6 coupures longues (890 en 2004)

**824** clients ont subis plus de 30 coupures brèves (367 en 2004)

**2 596** clients ont subis plus de 70 coupures très brèves (637 en 2004)

**.... 3 118 usagers mal alimentés en 2005, soit + 24 % par rapport à 2004.**

**.... 17 900 clients EDF ont subi plus de 3 heures de coupures HTA (+ 23,3%)**

**Temps moyen de coupure par usager** (incidents + travaux) : **50,8 minutes**



### LE POINT DE VUE DU SIEL ...



➤ Objectifs atteints pour la 1<sup>ère</sup> 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 septembre 2005, le SIEL a lancé une enquête auprès des particuliers nouveaux abonnés concernant leur satisfaction à l'égard d'EDF et leur opinion sur l'ouverture du marché. Sur 10 000 foyers interrogés, 552 questionnaires ont été traités, soit un taux de réponse de 5,5 %.

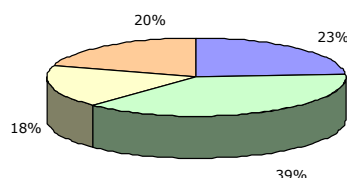
Un tableau récapitulatif a été réalisé recensant toutes les demandes d'information ainsi que tous les problèmes particuliers soulevés par les usagers regroupés par thèmes : vétusté, conseil en énergie, desserte en gaz, qualité de l'électricité

....

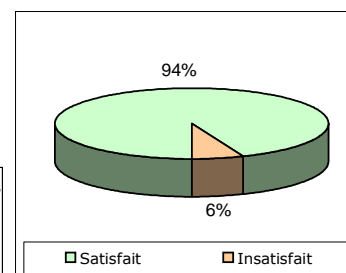
Un suivi a été réalisé avec EDF dans le courant de l'année 2006 et les demandes nécessitant une réponse personnalisée ont fait l'objet d'un courrier spécifique.

Les usagers craignent une dégradation dans les domaines suivants : égalité de traitement des consommateurs (**38 %**), qualité du courant (**34 %**), entretien des réseaux (**40 %**), contrôles et sécurité des réseaux (**37 %**)

Satisfaction globale sur l'ouverture du marché des énergies



■ Très satisfait ■ satisfait ■ peu satisfait ■ pas du tout satisfait



Satisfaction globale sur le service rendu par EDF-GDF

## Le service aux abonnés

### L'évolution des ventes sur la concession

Pour les clients non éligibles, à chaque plage de puissance délivrée correspond une tarification de l'utilisation de l'énergie électrique. Il existe trois types de tarif : bleu, jaune et vert (graphiques ci-contre)

L'énergie vendue est passée de 2 575 Gwh en 2004 à 2 545 Gwh en 2005, soit une baisse de 1,2 %.

Ces 293 240 clients ont consommé 2 545 GWh, représentant 98 millions d'€ d'énergie vendue, et 90 millions d'€ de recettes d'acheminement.

Pour les clients ayant fait valoir leur éligibilité (contrats spécifiques avec leurs fournisseurs), il n'y a plus de référence aux tarifs régulés bleus, jaunes et verts.

Nombre de clients sur le territoire de la concession : 7 415 en 2005 (2 492 en 2004), dont 7 305 clients BT (tarifs C4/C5), et 110 clients HTA (tarifs C1/C2/C3).

Energie acheminée : 742 GWh – Recettes d'acheminement : 10 950 k€

### 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 2005, le nombre de défaillances d'EDF est de 134 sur EGS Loire (154 en 2004) et 68 sur EGS Vienne (119 en 2004). Les éléments ne sont pas connus à la maille concession.

### Les Engagements :

4 heures

Engagement de dépannage électricité

2 jours

Engagement de mise en service

2 jours

Engagement de résiliation

2 heures

Engagement de rendez-vous

Engagement de dépannage gaz

Engagement d'installation : devis

Engagement d'installation : travaux

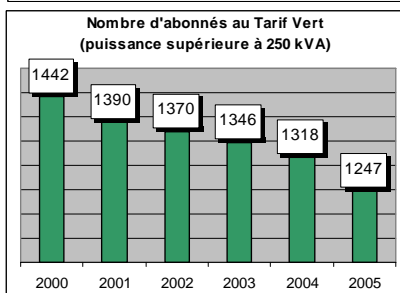
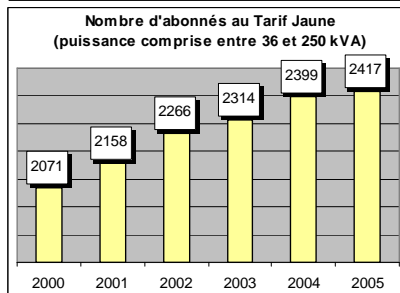
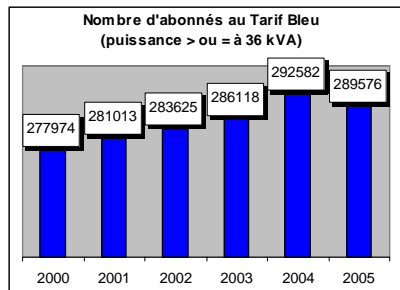
Engagement de courtoisie : délai de réponse

4 heures

8 jours

15 jours

8 jours



### L'indemnisation des usagers

En cas de dommages subis par l'usager, 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 2005, 292 déclarations de sinistres ont été enregistrés (282 en 2004), et 381 tiers ont été indemnisés.

Le montant total des indemnisations est de 117 k€ en 2005 (108 k€ en 2004).

Les causes des dommages sont diverses (tensions non conformes, phénomènes climatiques, incendies, coupures, dommages causés par des tiers, distribution perturbée, dommages causés par les agents EDF), mais cette répartition n'a pas été communiquée au SIEL en 2005.

### La solidarité

Depuis le 1er janvier 2005, les Fonds Solidarité Energie ont fusionné avec les Fonds de Solidarité pour le Logement afin de traiter chaque situation dans sa globalité.

Nombre de dossiers : 3 116 – Participation EDF : 212 k€

Destiné aux personnes à faible revenu, le **Tarif Première Nécessité** se traduit par une réduction de la facture d'électricité. En fonction de la composition du foyer, la réduction accordée varie entre 30 et 50 % par mois (dans la limite de 100 kWh par mois).

Nombre de clients bénéficiaires du TPN :

Réduction de 30% : 844

Réduction de 40 % : 880

Réduction de 50 % : 476

Le **"Service Minimum à 1 KVA"** remplace la coupure pour non paiement en cas d'absence du client lors de la visite à son domicile.



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 indemnisations.

- 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<sup>ème</sup> 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 2005, toutes zones confondues, 69,2 % en BT et 96,9 % en MT (soit 40 Km). 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, le SIEL œuvre afin que les demandes des communes soient prioritairement traitées.



LE POINT DE VUE DU SIEL ....



⇒ Respect d'EDF des engagements du cahier des charges en matière de technique discrète.

⇒ Difficultés dans la prise en compte des demandes du SIEL dans le cadre du comité de suivi du protocole.

## L'analyse comptable et financière

### Le patrimoine de la concession

Le patrimoine de la concession comprend :

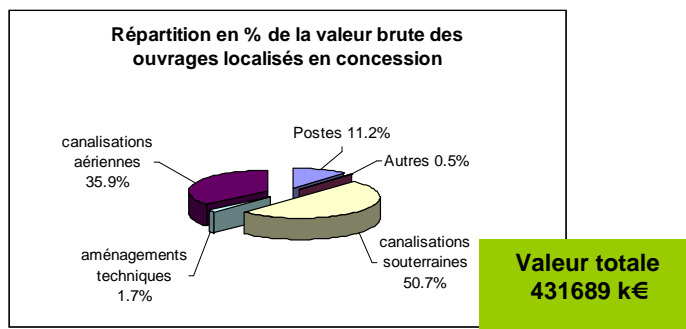
- les réseaux Basse Tension (BT),
- les réseaux Moyenne Tension (MT),
- les organes de sécurité à partir des postes sources jusqu'aux compteurs individuels.

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 73 768 k€ pour 2005, soit - 10,8% par rapport à 2004.



Contrairement aux années précédentes, aucune donnée n'a été communiquée au SIEL concernant les ouvrages non localisés.

**Valeur totale 112 211 k€**

Provisions pour renouvellement : 73 768 k€  
Provisions pour charges futures de renouvellement : donnée non communiquée par EDF en 2005



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.  
⇒ Aucune donnée relative aux ouvrages non localisés.