



# Présentation du rapport de contrôle 2015

# *Sommaire*

## *I / Le contrôle continu*

A / Intégration des ouvrages dans l'environnement

## *II / Le tableau de bord de la concession*

A / Domaine technique

B / Domaine clientèle

C / Points forts / Points faibles de la concession

## *III / Les points particuliers*

A / Le traitement des réclamations émises

B / Le programme de Prolongation de la Durée de Vie ( PDV )

C / L'analyse de la valorisation des remises gratuites des ouvrages

## *I / Le contrôle continu*

### ***A / Intégration des ouvrages dans l'environnement***

## A / Intégration des ouvrages dans l'environnement

### Taux de réalisation en technique discrète

Année 2014	Objectifs fixés par le cahier des charges	Travaux à l'initiative du concessionnaire
<u>Périmètre 1</u> zones sauvegardées (zones M H, ZPPAUP)	100 %	100 %
<u>Périmètre 2</u> en agglomération	60 %	96,1 %
<u>Périmètre 3</u> le reste du territoire	40 %	92,3 %

↳ ERDF respecte le cahier des charges de concession

## ***II / Le tableau de bord de la concession***

### **A / Domaine Technique**

- 1) Le patrimoine*
- 2) La qualité de l'électricité*

### **B / Domaine clientèle**

- 1) Le service aux usagers des fournisseurs*
- 2) Le service aux usagers du distributeur (ERDF)*

### **C / Les points faibles / les points forts de la concession**

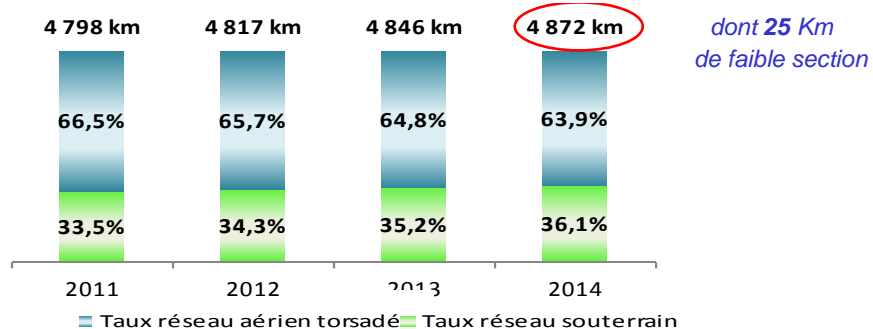
# A / Domaine technique

## 1) Le patrimoine

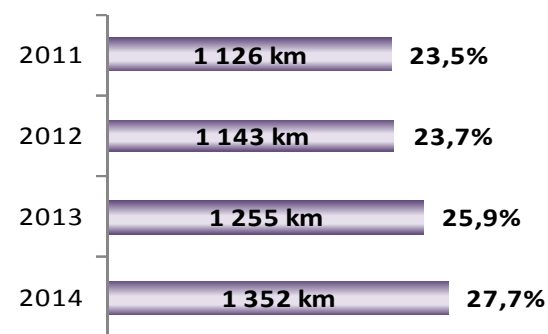


Les réseaux électriques : Moyenne Tension (HTA) et Basse Tension (BT)

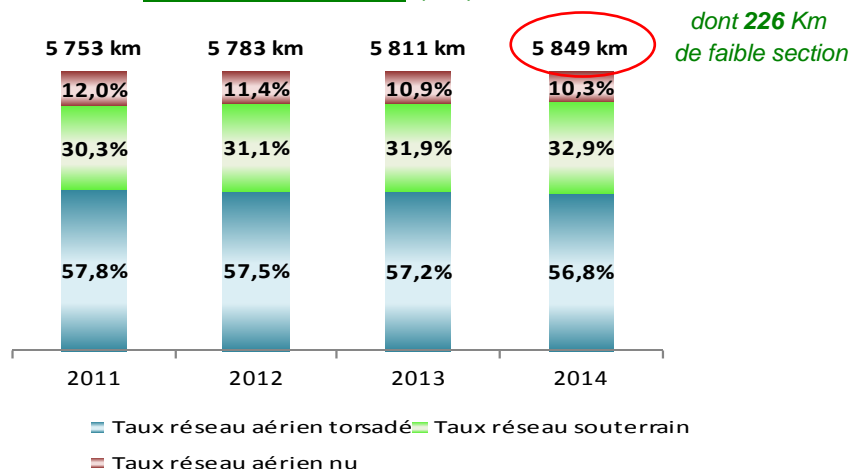
### Moyenne Tension (HTA)



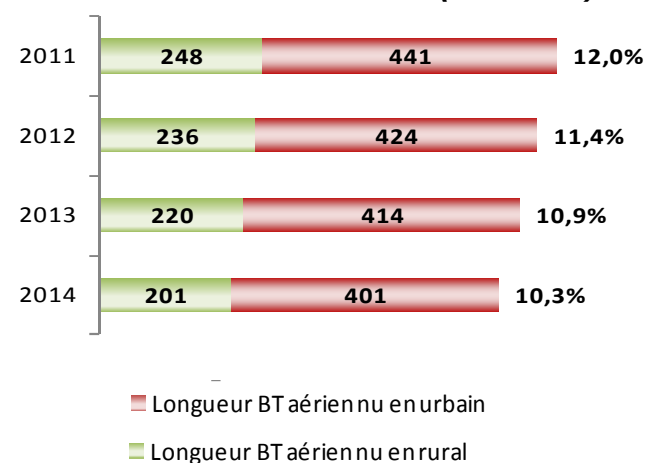
### Évolution du réseau HTA de plus de 40 ans



### Basse Tension (BT)



### Répartition du réseau BT aérien nu ( en Km )



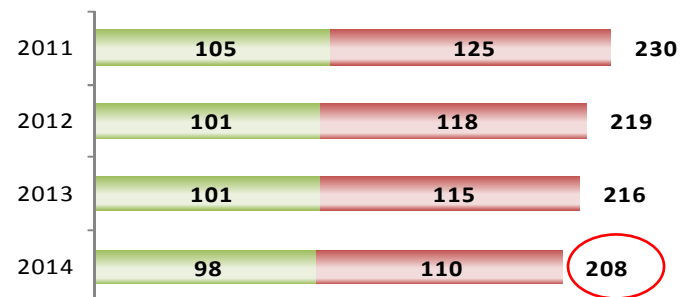
## A / Domaine technique

### 1) Le patrimoine (suite)



#### Les Cabines Hautes (Postes HTA / BT en forme de tour)

Nombre de cabines hautes  
sur la concession



■ Nb de cabines hautes en rural  
■ Nb de cabines hautes en urbain



#### Autres éléments du patrimoine

- . Nombre de postes de Distribution Publique (DP) : 5 666
- . Nombre de départs HTA : 205 (dont 8 départs > à 70 km)
- . Nombre de départs BT : 13 990

# A / Domaine technique

## 2) Qualité de l'électricité

### La continuité de fourniture



#### Fréquence des incidents par usagers

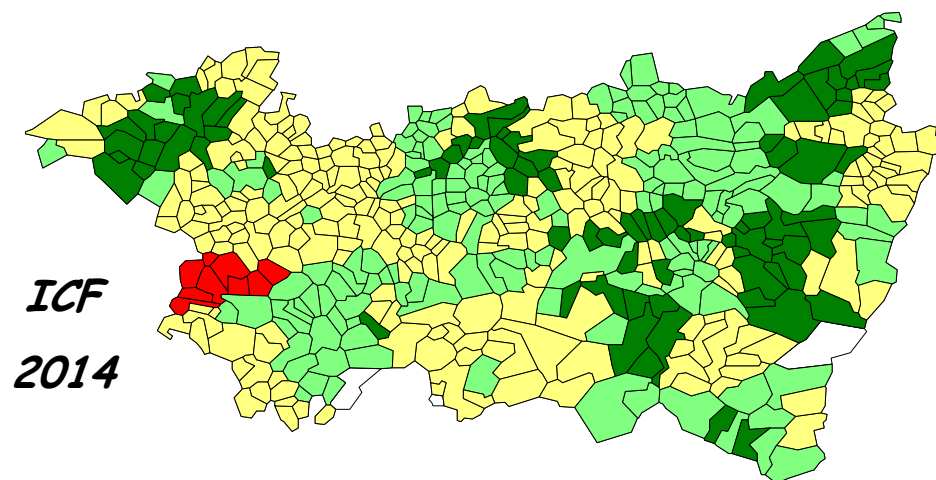
- . Coupures longues (supérieures à 3 minutes)
- . Coupures brèves (comprises entre 1 seconde et 3 minutes)
- . Coupures très brèves ou micro-coupures (< à 1 seconde)



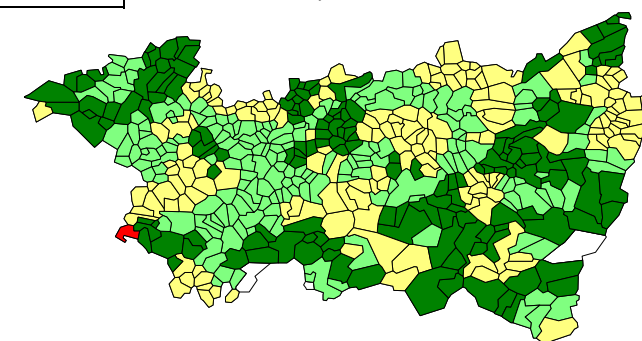
Indice  
de Continuité  
de Fourniture  
**( ICF )**  
Maximum possible : 100

	Très bonne qualité	Bonne qualité	Qualité moyenne	Qualité critique	Hors standard qualité
Coupures longues	<1	1≤...<1,5	1,5≤...<3	3≤...<6	Au moins supérieur à 1 des seuils (6, 30, 70)
Coupures brèves	<2	2≤...<5	5≤...<18	18≤...<30	
Coupures très brèves	<4	4≤...<10	10≤...<30	30≤...<70	

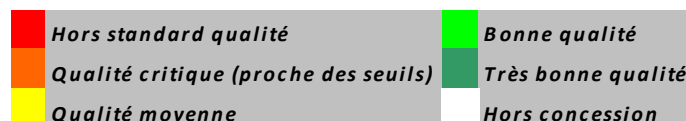
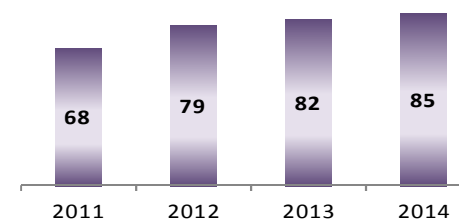
ICF 2013



ICF  
2014



Évolution de l'indicateur de  
Continuité de Fourniture





## A / Domaine technique

### 2 ) Qualité de l'électricité (suite)

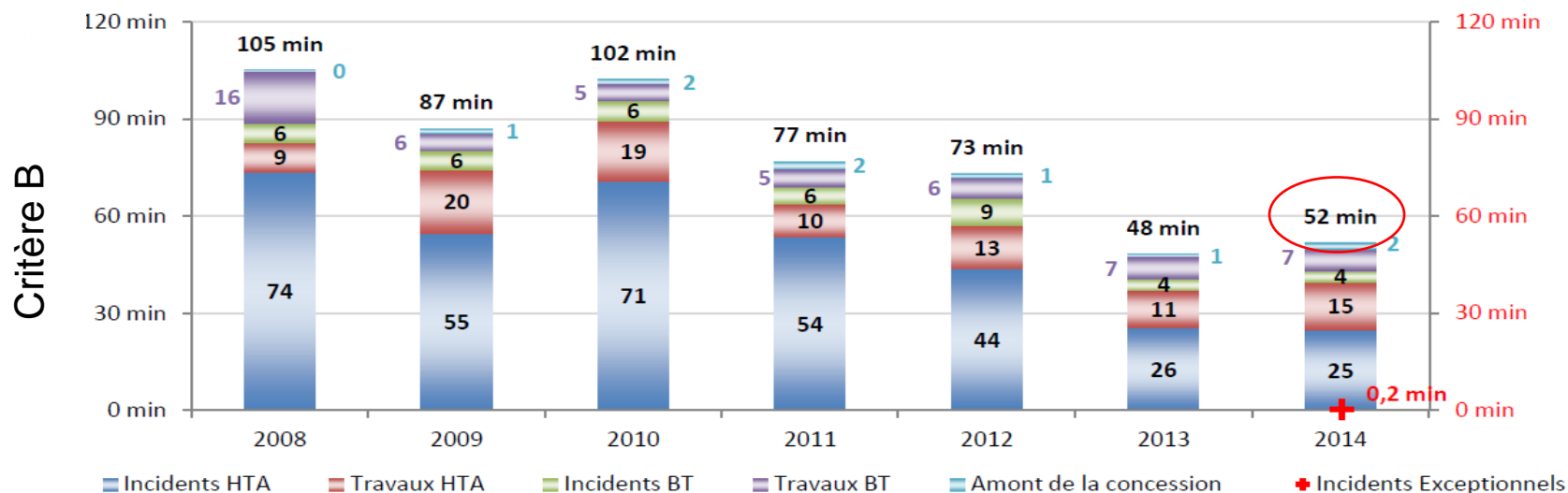
#### La continuité de fourniture



#### Durée moyenne de coupure par usager BT (Critère B)

**B = 52 minutes** (dont 25 minutes de coupures relatives aux incidents sur le réseau HTA)

#### Évolution et décomposition de la durée moyenne de coupure par usager sur la concession



## *II / Le tableau de bord de la concession*

### **B / Le Domaine clientèle**

*1 ) Le service aux usagers des fournisseurs*

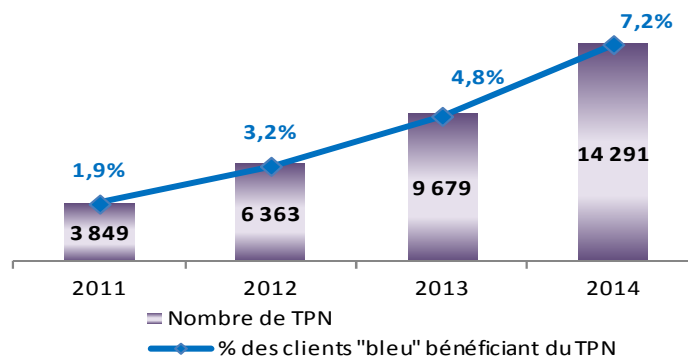
*2 ) Le service aux usagers du distributeur (ERDF)*

## 1) Le service aux usagers des fournisseurs



### Les usagers en difficultés financières

Maille : SMDEV

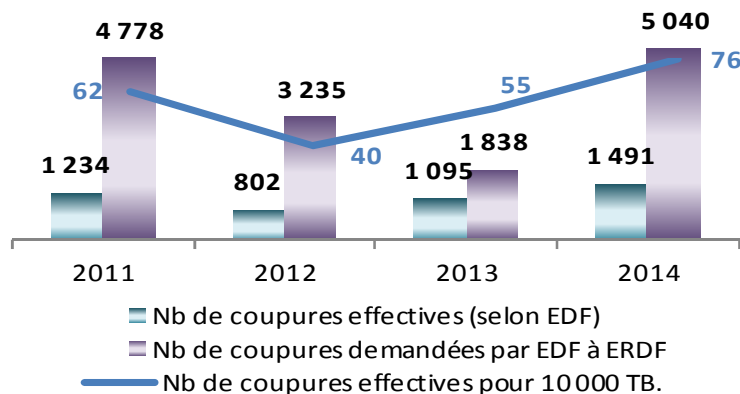


Avec l'application de la Loi Brottes, le TPN est appliqué par tous les fournisseurs d'électricité



### Les coupures effectives liées aux impayés à la demande des fournisseurs

Maille : SMDEV



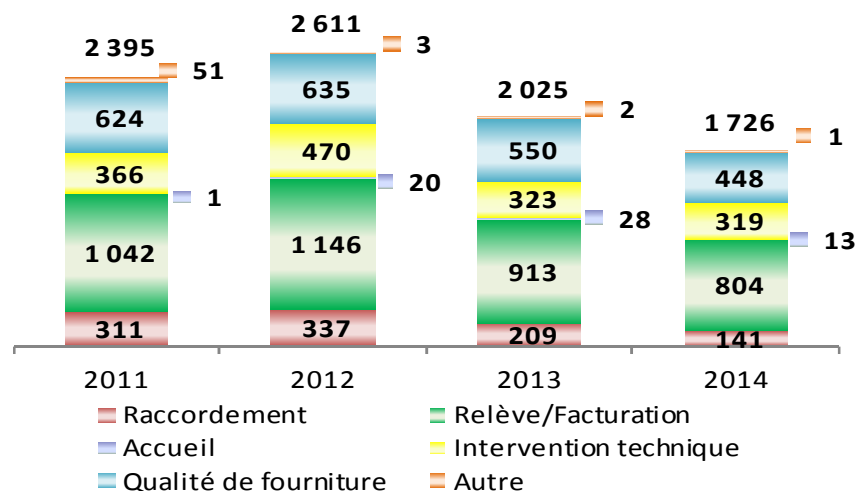
## 2) Le service aux usagers du distributeur (ERDF)



### Les réclamations

Répartition des réclamations  
sur le dernier exercice

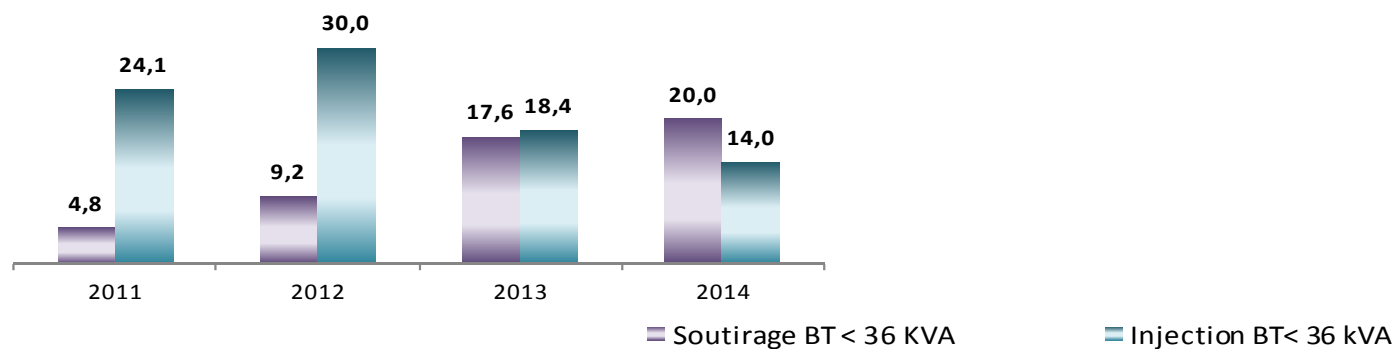
Maille : SMDEV



### Les délais de production d'un devis de raccordement

Évolution du délai moyen de  
production d'un devis de raccordement

Maille : Lorraine



## ***II / Le tableau de bord de la concession***

### ***C / Les points forts / les points faibles de la concession***

***1 ) Les points forts***

***2 ) Les points faibles***

## C / Les points forts / les points faibles

### 1) Les points forts

- Réseau HTA

- Faible part de réseau HTA de faible section
- Faible taux d'incident
- Rythme de résorption des câbles papier cohérent avec l'objectif national (renouvellement à l'horizon 2030)

- Continuité de fourniture

- Tous les indicateurs de continuité de fourniture en amélioration avec un très bon critère B sur les deux derniers exercices
- Efforts d'investissement d'ERDF depuis 2011, quoique en baisse en 2014

## C / Les points forts / les points faibles

### 2 ) Les points faibles

- Réseaux HTA et BT
  - Taux d'enfouissement HTA et BT inférieurs aux tendances constatées sur des territoires similaires
  - Vieillessement général du réseau HTA sans impact pour le moment sur la qualité de desserte
  - Linéaire de réseaux HTA câbles papiers encore relativement important (184 Km)
  - Linéaire de réseaux BT aériens nus 5 fois plus incidentogènes que le torsadé et le souterrain. Forte localisation en zone urbaine, avec un rythme de résorption insuffisant

## ***III / Points particuliers***

### **A / Le traitement des réclamations par les concessionnaires**

- 1) Les objectifs de cette étude*
- 2) Les principaux constats*
- 3) Les attentes du SMDEV*

### **B / Le programme de Prolongation de la Durée de Vie ( PDV )**

- 1) Les objectifs de cette étude*
- 2) Les principaux constats*
- 3) Les attentes du SMDEV*

### **C / L'analyse de la valorisation des remises gratuites des ouvrages**

- 1) Les objectifs de cette étude*
- 2) Les principaux constats*
- 3) Les attentes du SMDEV*



## A / Traitement des réclamations

### 1) Les objectifs de cette étude

- Analyser les procédures de traitement et de suivi des réclamations d'ERDF et d'EDF
- Analyse d'un échantillon de 10 dossiers de réclamations

### 2) Les principaux constats

#### • EDF

- ↪ Éléments communiqués à la maille concession, mais le délai moyen de réponse et les volumes de réclamations orales non communiqués
- ↪ La majorité des réclamations est liée à la facturation  
(Augmentation constante depuis 4 ans des réclamations liées à ce thème)

#### • ERDF

- ↪ Baisse des réclamations reçues par ERDF
- ↪ La majorité des réclamations est liée à la relève (47%) et à la qualité de fourniture (26%)

## A / Traitement des réclamations

### 3 ) Les attentes du SMDEV

- EDF



Fournir le délai moyen de réponse, les volumes de réclamations orales ainsi que les dates d'enregistrement et de clôture des réclamations



Communiquer les réclamations pour lesquelles des indemnisations ont été réellement versées

- ERDF



Communiquer les réclamations pour lesquelles des indemnisations ont été réellement versées

## **B / Le Programme de Prolongation de la Durée de Vie ( PdV )**

### ***1) Les objectifs de cette étude***



- Analyser la méthodologie technique et comptable de la PdV
- Évaluer l'impact de la PdV sur le patrimoine du SMDEV
- Analyse d'un échantillon de 6 départs HTA traités en PdV par ERDF en 2014

### ***2) Les principaux constats***

- ↪ Le concessionnaire applique correctement la PdV
- ↪ Délai trop important pour le traitement comptable (aucune immobilisation constatée 2 ans après les travaux)
- ↪ L'allongement de la durée de vie liée à la PdV a un impact important sur l'équilibre de la concession
- ↪ Absence de localisation précise des tronçons de HTA sur lesquels se produisent des incidents

## **B / Le Programme de Prolongation de la Durée de Vie ( PdV )**

### ***3 ) Les attentes du SMDEV***

-  **Information communiquée au SMDEV incomplète** (*localisation des sièges des incidents HTA*)
  
-  **Réduire les délais de traitement comptable**  
(*immobilisations comptables non réalisées*)

## C / Analyse de la valorisation des remises gratuites des ouvrages

### 1) Les objectifs de cette étude

- Analyser les principales données patrimoniales de la concession
- Analyser la valorisation réalisée par ERDF pour des chantiers sous maîtrise d'ouvrage du SMDEV

### 2) Les principaux constats

↪ Fin 2014, le patrimoine du SMDEV s'élevait à 498 M€

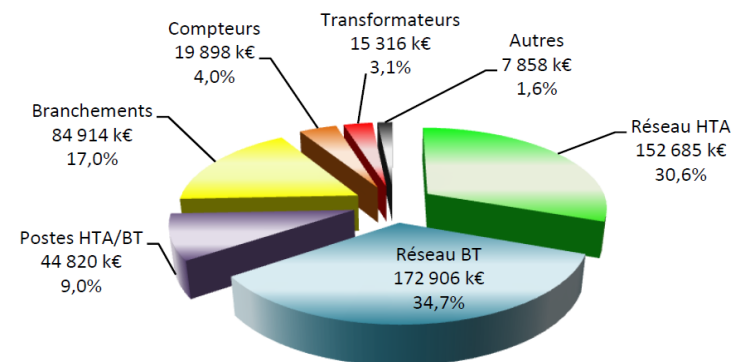
↪ Les écarts de valorisation restent contenus

↪ 8 dossiers sur 20 respectent le seuil du protocole VRG

↪ Le délai moyen de comptabilisation des affaires sous maîtrise d'ouvrage est relativement raisonnable

Échantillon  
de 20  
dossiers  
réalisés par  
le SMDEV

Répartition de la valeur brute par type d'ouvrage



## ***C / Analyse de la valorisation des remises gratuites des ouvrages***

### ***3 ) Les attentes du SMDEV***

- ↪ Valoriser les remises gratuites au juste coût**
- ↪ Obtenir une transparence plus grande**  
( origine de financements des ouvrages non communiqué )



**Syndicat**

mixte départemental

**d'électricité**

**des Vosges**