



électricité




2017 **Rapport**  
 du **contrôle**  
 de **concession**

ÉDITION 2019



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



territoire  
 d'énergie  
 INDRE-ET-LOIRE

# RAPPORT DE CONTRÔLE DE CONCESSION ÉLECTRICITÉ - DONNÉES 2017

L'Edito du Président  
Préambule

## Avant-propos

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

L'actualité 2017

## 1 La concession

Les chiffres clés 2017  
Les acteurs de la concession  
Le contrôle de concession  
[Les indicateurs 2017](#)  
[Les audits EDF et Enedis](#)

## 2 Le patrimoine

Le réseau HTA  
Le réseau BT  
Les postes de transformation  
Les appareils de comptage  
[État des lieux de la pose  
du compteur Linky à fin 2017](#)

## 3 La qualité de distribution

La continuité d'alimentation  
La qualité de tension

## 4 Les actions du concessionnaire

Les investissements  
du concessionnaire  
Les opérations d'entretien  
et de maintenance

## 5 Le domaine financier

Le patrimoine comptable  
de la concession  
Le résultat d'exploitation  
de la concession

# 6

## Le service aux usagers

La clientèle distributeur  
La clientèle fournisseur

# 7

## L'audit complémentaire aux données de l'exercice 2017

Synthèse de l'audit du déploiement des compteurs Linky et de l'exploitation des données associées  
Zoom 2017

**Zoom sur les points de vigilance 2017 et les perspectives 2018**

## Annexes

Le tableau de bord de la concession SIEIL  
Les communes de la concession

## Glossaire

Données 2017 - Édition Novembre 2019  
Direction de la publication : Sophie Nicolas  
Rédaction : SIEIL - Photographie : SIEIL  
Impression : Projectil  
Création et réalisation graphique : [www.goodby.fr](http://www.goodby.fr)



## L'Edito du Président

Le SIEIL exerce le contrôle de la concession électrique pour le compte de ses communes adhérentes. À ce titre, il veille non seulement à ce qu'Enedis respecte l'engagement contractuel du cahier des charges mais aussi à ce qu'il inscrive ses actions dans la logique du service public performant que défend le SIEIL, en répondant à la complexité des territoires qu'ils soient urbains ou ruraux, en suivant la qualité de l'électricité fournie et l'amélioration des réseaux, par la défense des usagers.

Lorsqu'il y a défaillance de l'alimentation électrique, au-delà des statistiques et des ratios uniformisés qui, raisonnablement ne sont pas adaptables à tous les contextes, il y a avant tout des usagers qui sont impactés dans leur quotidien. Que ce soit l'entreprise qui ne peut exercer son activité et honorer ses commandes, le salarié en télétravail, le travailleur indépendant à leur domicile, ou encore une famille dans sa vie de tous les jours !

Beaucoup de questions sont en suspens au moment où une profonde mutation de notre système électrique est engagée : changement climatique, habitudes de consommations, nouveaux modes de vie et nouveaux usages (smartgrid...), développement de la production décentralisée. Autant de sujets en devenir que seul un dialogue constructif entre le SIEIL et son concessionnaire permettront d'accompagner pour assurer une distribution de qualité dans le système électrique de demain.

Il revient au SIEIL et à son concessionnaire Enedis de contribuer ensemble à l'évolution des modèles pour la maîtrise de l'énergie et l'efficacité énergétique. Cela suppose un engagement concerté de tous les instants et une organisation du contrôle efficace où prime la vigilance.

Vous trouverez donc ci-joint les éléments du contrôle de la concession du SIEIL pour l'année 2017 tels que le SIEIL a pu les vérifier.

**Jean-Luc Dupont,**  
Président du SIEIL

## Préambule

**Marie LEFORT**

Responsable assermenté du Contrôle des Concessions

En créant le SIEIL, les communes d'Indre et Loire ont confié la gestion de leur patrimoine électrique à une structure spécialisée qui défend les intérêts de tous les usagers.

Dans ce schéma, le concessionnaire Enedis est chargé d'exploiter et d'entretenir les ouvrages électriques et, comme le SIEIL, il doit développer le réseau de distribution électrique. Cette organisation et cette répartition des rôles qui peuvent paraître complexes d'un point de vue extérieur sont aussi l'occasion pour le SIEIL de s'assurer, au titre du contrôle de concession, de la bonne application du cahier des charges notamment par l'analyse du compte rendu annuel d'activité du concessionnaire.

Concernant les données 2017, l'audit s'est déroulé sur les sites des concessionnaires Enedis et EDF, les 30 et 31 janvier 2019. Lors des échanges, l'accent a été mis sur de nombreuses situations d'alerte, déjà signalées lors du précédent rapport de contrôle, comme la politique d'entretien et de renouvellement engagée par Enedis sur le réseau (lignes HTA, CPI et PDV). La gestion financière du patrimoine du SIEIL et son inventaire localisé, le déploiement du compteur Linky, concernant notamment les possibilités de transmission rapide des données, tout comme la gestion de l'insatisfaction des usagers par le concessionnaire fournisseur ont constitué les points indispensables au maillage du compte rendu d'audit.

Ainsi, outre la restitution des principales observations formulées au cours de cet audit et leur analyse, le présent rapport s'attache également à rendre compte de l'année de contrôle 2017 grâce aux indicateurs de suivi des réclamations. Il en ressort que le délai et la qualité de réponse du concessionnaire aux courriers de contrôle du SIEIL sont perfectibles. De même, la réactivité en matière de réparation des dysfonctionnements et incidents signalés au cours du contrôle. L'insatisfaction demeure aussi quant à la communication au SIEIL des comptes rendus circonstanciés des incidents survenus sur le réseau, impactant la qualité de fourniture des usagers et l'activité économique des communes.

Même si le SIEIL se félicite d'avancées significatives dans la qualité de ses relations avec son concessionnaire, il n'en demeure pas moins extrêmement attentif lorsqu'il s'agit de veiller à l'intérêt des territoires parfois incompatible avec certaines orientations d'Enedis.



# Avant-propos

## Le SIEIL, garant de la distribution d'électricité en Indre-et-Loire

Depuis 1906, l'organisation de la distribution publique de l'énergie électrique relève de la compétence des communes. L'ensemble des communes du département, sauf Tours, ont transféré cette compétence au SIEIL qui en confie lui-même l'exploitation au concessionnaire Enedis pour la distribution et à EDF pour la fourniture aux tarifs réglementés de vente.

Il revient au SIEIL en tant qu'autorité concédante d'exercer, pour le compte de ces communes, le contrôle du bon accomplissement des missions de service public fixées par le cahier des charges de concession.

Le présent rapport de contrôle présente le bilan de l'année 2017 de la concession électricité. Outre les indicateurs internes, l'audit complet de la concession sur la base des

CRAC des concessionnaires et des données complémentaires sollicitées à l'issue de l'audit pour affiner l'analyse, le contrôle a porté sur les modalités de déploiement du compteur Linky par le concessionnaire.

Pour information, la mention de **l'échantillonnage** indique une comparaison des données du SIEIL avec celles d'autres syndicats d'énergie audités par le prestataire contractuel (AEC). Cette comparaison permet de situer la concession du SIEIL dans la moyenne nationale.

Le **glossaire** situé en fin de rapport détaille les termes techniques spécifiques au contrôle de concession.

## L'actualité 2017

— Janvier 2017, Jean-François THIEL, nouveau Directeur Territorial, remplace Éric LAURENT

— Le déploiement en masse du compteur Linky se poursuit durant l'année 2017

— La Conférence NOME est organisée à la Préfecture le 7 février 2017

— La Conférence FACé se déroule à la Direction Départementale des Territoires le 23 juin 2017

— Le portage du CRAC 2017 au SIEIL a lieu le 5 juillet 2017

— Le Dossier Qualité Investissements est présenté le 14 décembre 2017

— La Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR), France Urbaine, Enedis et EDF signent le 21 décembre 2017 un accord-cadre établissant un nouveau modèle national de contrat de concession

— Evolution tarifaire en 2017 :

- Entrée en vigueur du nouveau Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Electricité (TURPE 5 HTA/BT) le 1<sup>er</sup> août avec une augmentation de 2,71 %
- Evolution du Tarif Bleu résidentiel et non résidentiel le 1<sup>er</sup> août avec une hausse moyenne de 1,7 %

— Perturbations d'un point de vue climatique – quatre tempêtes :

- EGON du 12 janvier 2017
- LEIV du 4 février 2017
- ZEUS du 6 mars 2017
- ANA du 11 décembre

# 1

# La concession

## Les chiffres clés 2017



**272 communes**

desservies sur les 273 que compte le département d'Indre-et-Loire compte tenu des communes nouvelles au 1<sup>er</sup> janvier 2017



**479 953**

Population de la concession au 01/01/2018 (source INSEE)

**263 087 usagers**

base « clientèle » (260 890 en 2016)

**256 677 usagers**

« base technique » (260 890 en 2016)

**206 248 usagers**

aux tarifs réglementés de vente (217 600 en 2016)



**2 972 installations**

de production (2 756 en 2016))

**8 290 km**

de réseau HTA (8 216 km en 2016)

**7 198 km**

de réseau BT (7 140 km en 2016)



**10 752 postes**

de transformation HTA/BT (10 688 en 2016)

**29 postes-sources**

alimentent la concession (29 en 2016)

**17 postes-sources**

situés sur le territoire de la concession (17 en 2016)

**2 732 GWh**

d'énergie acheminée (2 734 GWh en 2016)

**1 252 GWh**

d'énergie facturées aux « tarifs bleu » (1 285 en 2015)



**12 043 bénéficiaires**

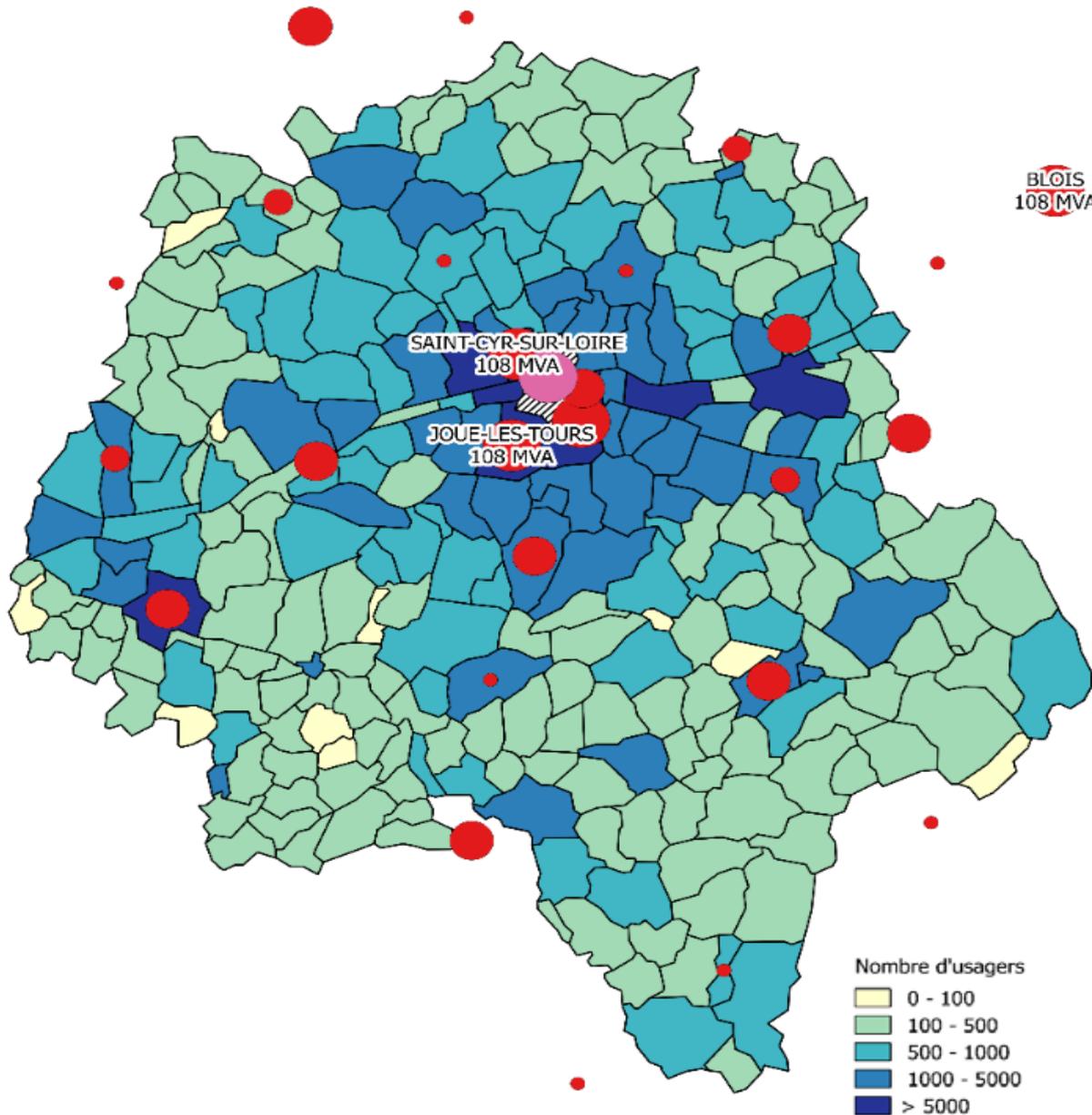
du TPN (13 940 en 2016)



**8 972 usagers**

bénéficiaires du dispositif « **Accompagnement Energie** » (6 924 en 2016)

Alimentation électrique et répartition des usagers de la concession



BLOIS  
108 MVA

SAINT-CYR-SUR-LOIRE  
108 MVA

JOUE-LES-TOURS  
108 MVA

Nombre d'usagers

- 0 - 100
- 100 - 500
- 500 - 1000
- 1000 - 5000
- > 5000

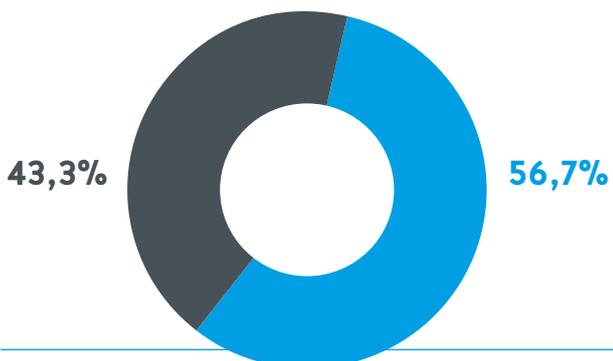
Postes sources alimentant la concession

- 1 poste source
  - 36 MVA ou moins
  - Entre 40 et 70 MVA (inclus)
  - Entre 72 et 102 MVA (inclus)
  - 108 MVA ou plus
- 2 postes sources
- 3 postes sources ou plus
- Communes hors concession

Part des usagers en zones rurale (ER) et urbaine (RU) selon la base technique

- Taux d'usagers en zone RU
- Taux d'usagers en zone ER

2017  
256 677 usagers  
base technique



# Les acteurs de la concession

Le contrat de concession, signé le 25 novembre 1992 avec une date d'effet au 1er janvier 1993, fixe les missions et engagements des deux parties selon les principes généraux suivants :

**Le SIEIL, Autorité Organisatrice de la Distribution d'Électricité (AODE)**, exerce une mission de contrôle de la concession qui consiste à :

- Examiner, dans une logique d'amélioration constante du service public, la qualité du service rendu au client et de l'électricité distribuée ;
- Suivre l'évolution des ouvrages de la concession et les données comptables et financières.

En qualité de maître d'ouvrages, le SIEIL apporte son soutien financier aux communes pour l'extension de réseaux et l'amélioration de leur performance.

**Enedis, Concessionnaire**, assure la mission d'exploitation, d'entretien et de développement du réseau public de distribution d'électricité sur la concession. A ce titre, Enedis a la responsabilité de :

- Définir et de mettre en œuvre des politiques d'investissement et de développement des réseaux de distribu-

tion afin de permettre le raccordement des installations consommateurs/producteurs ainsi que l'interconnexion avec d'autres réseaux.

En application des dispositions de ce cahier des charges, la maîtrise d'ouvrage des travaux sur le territoire de la concession fait l'objet d'une répartition organisée entre le SIEIL et Enedis qui ont l'ambition commune d'améliorer la qualité et la continuité de la distribution de l'électricité en Indre-et-Loire.

**Conformément à l'article L. 2224-31 du Code Général des Collectivités Territoriales, le SIEIL, en qualité d'autorité concédante, propriétaire des réseaux, assure le contrôle de concession pour l'ensemble de ses communes adhérentes.**

## Le contrôle de concession

La mission de contrôle exercée par le SIEIL se décline comme suit :

- Le **contrôle au quotidien** qui s'effectue tout au long de l'année à partir du traitement et de l'analyse des remarques, réclamations et doléances des élus et des usagers. Les équipes opérationnelles techniques du SIEIL participent activement à la mise en œuvre de ce contrôle au quotidien par leur présence régulière sur le terrain et l'information précieuse et réaliste qui en résulte ;
- Le **Compte Rendu d'Activité du Concessionnaire (CRAC)** est présenté chaque année à l'autorité concédante dans les six mois qui suivent la fin de l'exercice considéré ;
- L'**audit annuel** permet d'aborder des points précis sur des thématiques particulières utiles à la bonne compréhension des modalités d'exécution du contrat de concession (qualité de l'électricité, relations du concessionnaire avec les usagers, aspects comptables et financiers de la concession, etc...);

Les dispositions contractuelles prévoient des pénalités de retard si le concessionnaire ne produit pas les informations et/ou les documents prévus dans les conditions définies ci-dessus.

### LES INDICATEURS 2017

**60 dossiers en cours**

en 2017 (dont report N-1)



**205 courriers**

envoyés en 2017 par le service contrôle concession électricité (concessionnaires, communes, usagers, ...)

**151 lettres**

de contrôle adressées à Enedis/EDF au cours de 2017

**107 lettres**

de contrôle (initial + relance) sans réponse de Enedis/EDF en 2017

**44 réponses**

de Enedis/EDF en 2017

**40 réponses**

de Enedis/EDF reçues dans les 3 mois qui suivent l'envoi du courrier de contrôle (initial + relance)

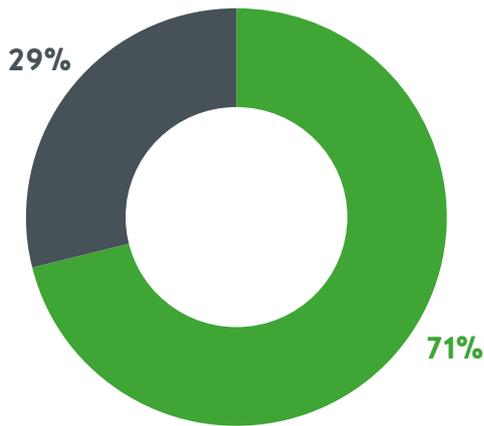
**21 dossiers clos**

en 2017

**64 avis**

sur travaux d'Enedis en 2017 (consultation en vertu de l'article R323-25 du Code de l'Énergie)

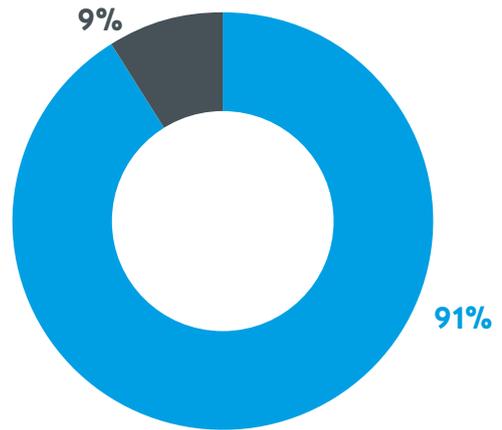
Taux de réponse d'Enedis en 2017



■ Absence de réponse d'Enedis  
■ Réponse d'Enedis

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

Délai de réponse d'Enedis en 2017

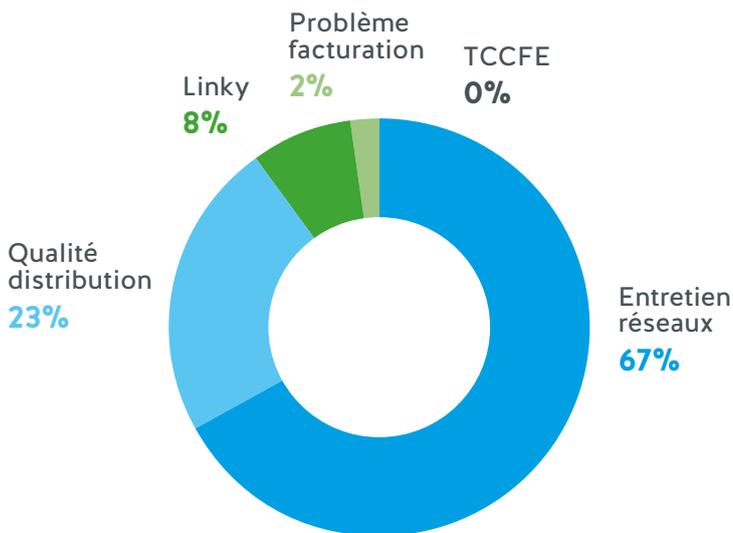


■ Taux de réponse à 3 mois  
■ Taux de réponse au-delà de 3 mois



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

Thèmes des réclamations 2017



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



BRASLOU Les Varennes - mai 2017



BOURGUEIL 13 rue Chaptal - mai 2017

## Les audits ENEDIS-EDF

L'audit des données 2017 d'EDF s'est déroulé sur site le 30 janvier 2019.

L'audit des données 2017 d'ENEDIS s'est déroulé sur site le 31 janvier 2019.

Les restitutions de ces deux audits permettent de constituer les points d'analyse du présent rapport.

La restitution porte en premier lieu sur le patrimoine technique de la concession

# 2

## Le patrimoine

**Au 31 décembre 2017, le patrimoine de la concession est composé de 8 290 km de lignes HTA (réseau aérien 61,4 %) et de 7 198 km de réseaux BT, soit une longueur totale du réseau de distribution électrique de 15 488 km. 10 752 postes de transformation permettent de transformer la moyenne tension HTA en basse tension BT.**

Le réseau BT est majoritairement constitué de réseaux aériens (58,7 %). 80 % de ce réseau aérien est construit en câbles torsadés isolés, technique de construction la plus efficace et présentant une bonne résistance aux aléas climatiques. Le taux d'enfouissement de la concession est de 40 %.

Le nombre d'installations de production d'électricité continue sa progression depuis 2010 (1 016 en 2010, 2 756 en 2016 et 2 972 en 2017). L'augmentation est principalement due aux petites installations photovoltaïques : 2 945 pour une puissance délivrée de 30 413 (exprimée en kVA pour les producteurs raccordés en BT et en kW pour ceux raccordés en HTA).

### RÉSEAU MOYENNE TENSION HTA

**8 290 km**

Réseau aérien 5 091 km  
dont faible section 76 km  
Réseau souterrain 3 199 km



### RÉSEAU BASSE TENSION BT

**7 198 km**

Réseau aérien 4 227 km  
Réseau souterrain 2 971 km  
Réseau torsadé 3 370 km

Fil nu 857 km  
dont faible section  
444 km



**263 087 points de livraison**

**10 752 postes**  
de transformation  
HTA/BT

**2 972 producteurs d'énergies renouvelables**

fin 2017, dont 2 945 en photovoltaïque



**263 087 usagers**

du service public de distribution d'électricité dont 206 248 au Tarif Réglementé de Vente



### Évolution du linéaire HTA/BT en km



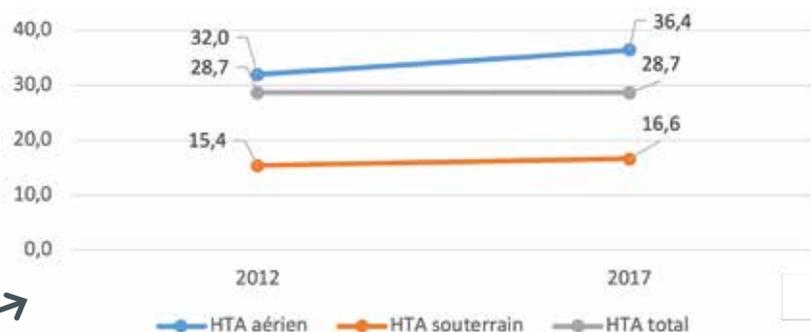
## Le réseau HTA

Le taux d'enfouissement moyen du réseau HTA est de 39 % (moyenne de 43,9 % pour un échantillonnage de 20 concessions à taille départementale). Considérant la densité d'usagers relativement basse du SIEIL, environ 32 usagers par kilomètre de réseau, le taux d'enfouissement de la concession se positionne dans la moyenne des concessions de densité comparable. En 2017, il est en hausse de 1 point par rapport à l'exercice 2016.

Le réseau HTA est à 61 % constitué de fil nu dont 76 km de faible section, soit 0,9 % du réseau HTA. Ce taux est proche de la valeur moyenne de 1,1 % constatée sur l'échantillonnage alors que l'âge moyen des réseaux HTA du SIEIL est plutôt au-dessus de la moyenne nationale.

**Concernant le réseau HTA aérien, âgé en moyenne de 36,4 ans, Enedis pratique une politique industrielle de renouvellement partiel des ouvrages avec des opérations de maintenance lourde dénommée Prolongement de la Durée de Vie (PDV). Il s'agit de renouveler les accessoires les plus défaillants et même si le concessionnaire présente le PDV comme étant une démarche technico-optimale, cela n'empêche pas le vieillissement du réseau HTA déjà important en Indre et Loire.**

#### Âges moyens des réseaux HTA



A fin 2017, 100 km de réseau HTA souterrain à isolation papier, soit un taux constant de 1,2 % du linéaire HTA du SIEIL. L'enjeu de la résorption concerne principalement les communes de :

- Joué les Tours (20 km de CPI, soit 15 % du réseau HTA)
- Saint Pierre des Corps (17 km de CPI, soit 27 % du réseau HTA)
- Saint Avertin (12 km de CPI, soit 19 % du réseau HTA).

Au vu du rythme moyen de résorption annuel constaté depuis 2012, ces câbles ne seraient entièrement retirés qu'à l'horizon 2041. Cette option n'est pas pleinement satisfaisante d'autant qu'il existe une incertitude sur la nature de certains câbles synthétiques datés antérieurement à 1980 (21 km).

### Zoom contrôle 2017

En 2017, 9 affaires PDV ont été réalisées sur le territoire de la concession pour un investissement total de 478 k€. Il est nécessaire que le SIEIL obtienne annuellement un bilan précis des diagnostics terrains et des travaux réalisés dans le cadre de la PDV afin de garantir un suivi des départs traités et des dépenses engagées en attendant les premiers retours de cette expérience de maintenance lourde.

Ce bilan devra également présenter clairement les impacts patrimoniaux comme les reprises des provisions pour renouvellement les cas échéants. De plus, il est nécessaire que le concessionnaire ajoute les détails des tronçons des départs traités ou fiabilisés par la PDV dans les inventaires HTA remis pour le contrôle.

# Le réseau BT

Le taux d'enfouissement du réseau BT est de 41,3 %, en hausse de 0,8 point par rapport à 2016, et se situe au-dessus de la moyenne des valeurs observée sur l'échantillonnage, de l'ordre de 39,9 %. Considérant la densité d'usagers (37 par kilomètre de linéaire BT), le taux d'enfouissement du réseau BT est situé dans la moyenne haute des concessions de densités comparables.



Près de 17 % des lignes BT de la concession présentent dans l'inventaire technique une datation arbitraire et fictive à 1946 correspondant à la date de nationalisation d'EDF, ce qui altère le suivi de leur âge moyen (plus ancien pour certains usages). 46 % des réseaux datés de 1946 sont des réseaux en fils nus pour le SIEIL.

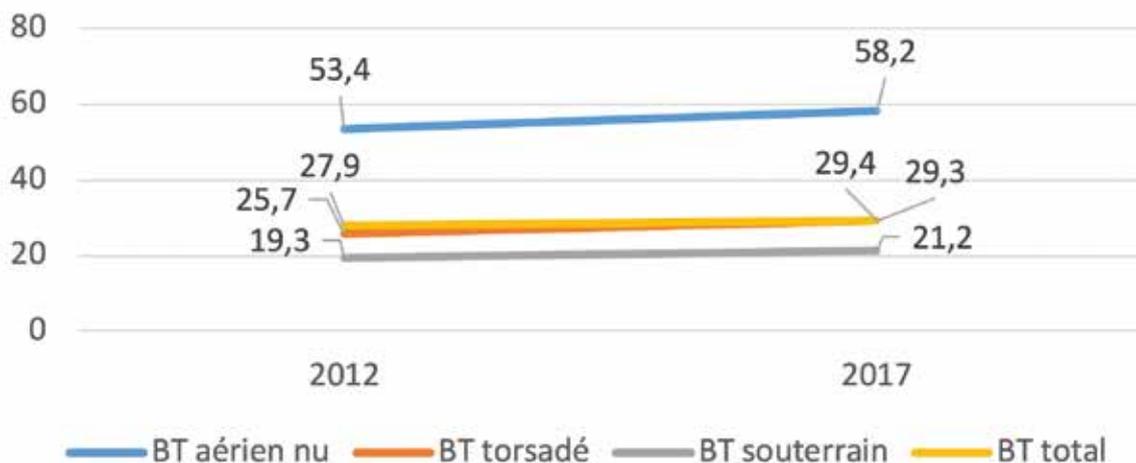


## À SURVEILLER !

Entre 2012 et 2017, toutes zones de maîtrise d'ouvrage confondues, le rythme de résorption des linéaires BT aériens nus s'établit à 54 km par an en zone rurale contre 4 km par an en zone urbaine, soit une projection respectivement à horizon 2028 et 2083. Au sens de l'électrification, 69 % de ces linéaires sont concentrés en zone rurale et 31 % en zone urbaine.

Le réseau BT de faible section présente une fragilité accrue. La proportion de ces linéaires est de 6,2 %, soit le taux le plus élevé de l'échantillonnage, supérieur de 3,5 points à la moyenne nationale. Le SIEIL y porte une attention particulière dans le cadre de ses opérations de sécurisation : - 18 km réalisés en 2017 par rapport à 2016. Sous maîtrise d'ouvrage Enedis, le linéaire n'a diminué que de - 3 km.

Ages moyens des réseaux BT



## Zoom contrôle 2017

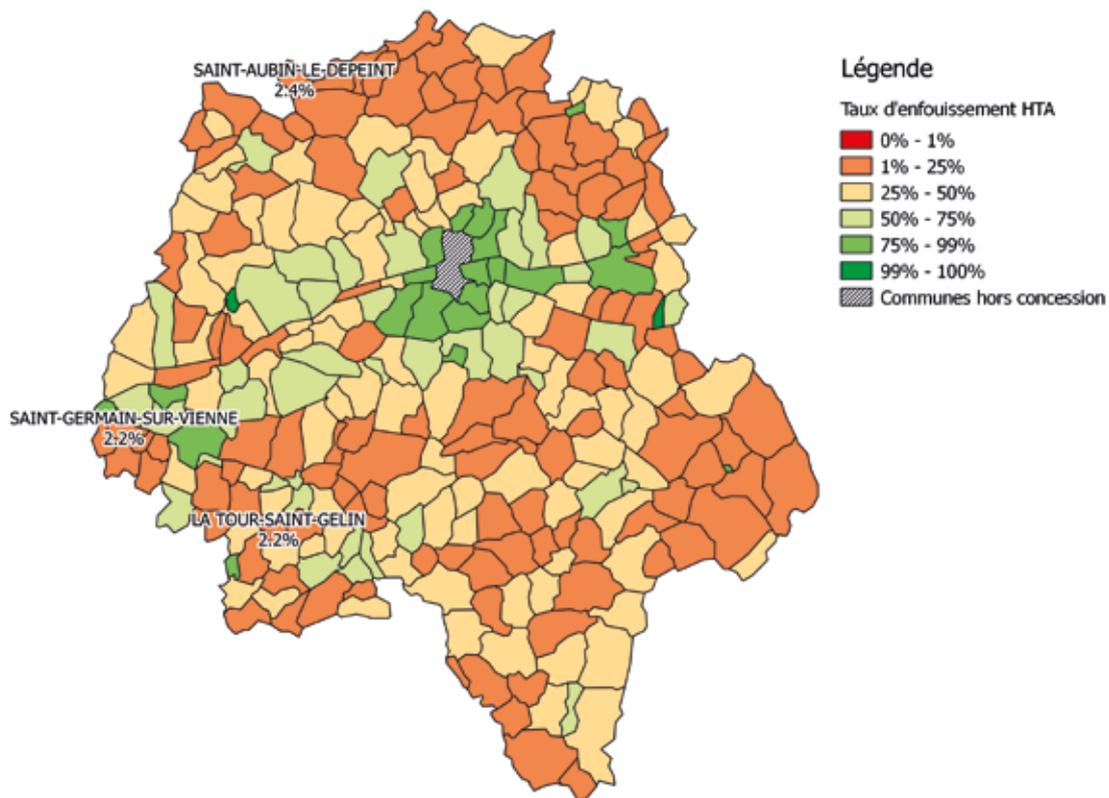
11,9 % de lignes aériennes nues  
 Un taux d'incident 8 et 6 fois supérieur aux autres technologies  
 Une proportion de fils nus en Indre et Loire dépassant de presque 4 points la moyenne nationale de l'échantillonnage





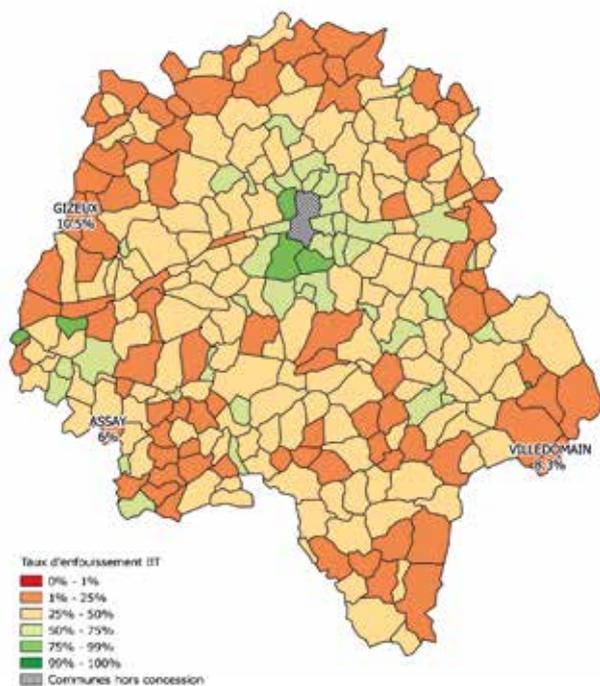
LE RÉSEAU HTA

Taux d'enfouissement des réseaux HTA

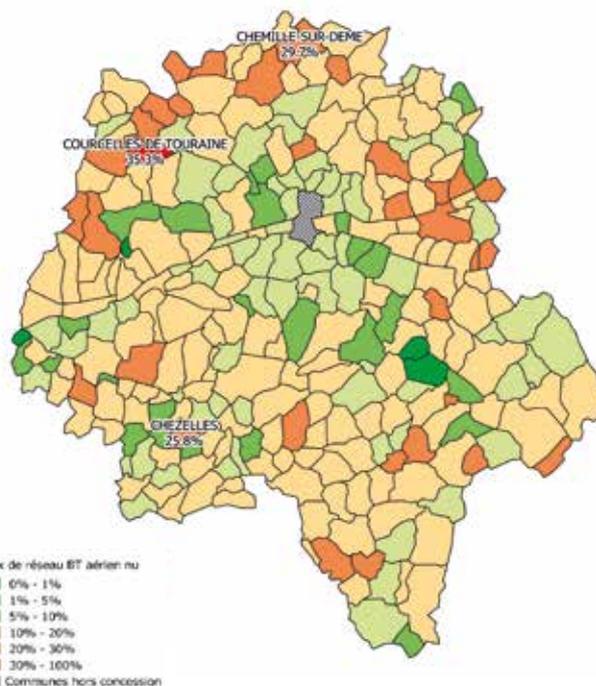


LE RÉSEAU BT

Taux d'enfouissement des réseaux BT



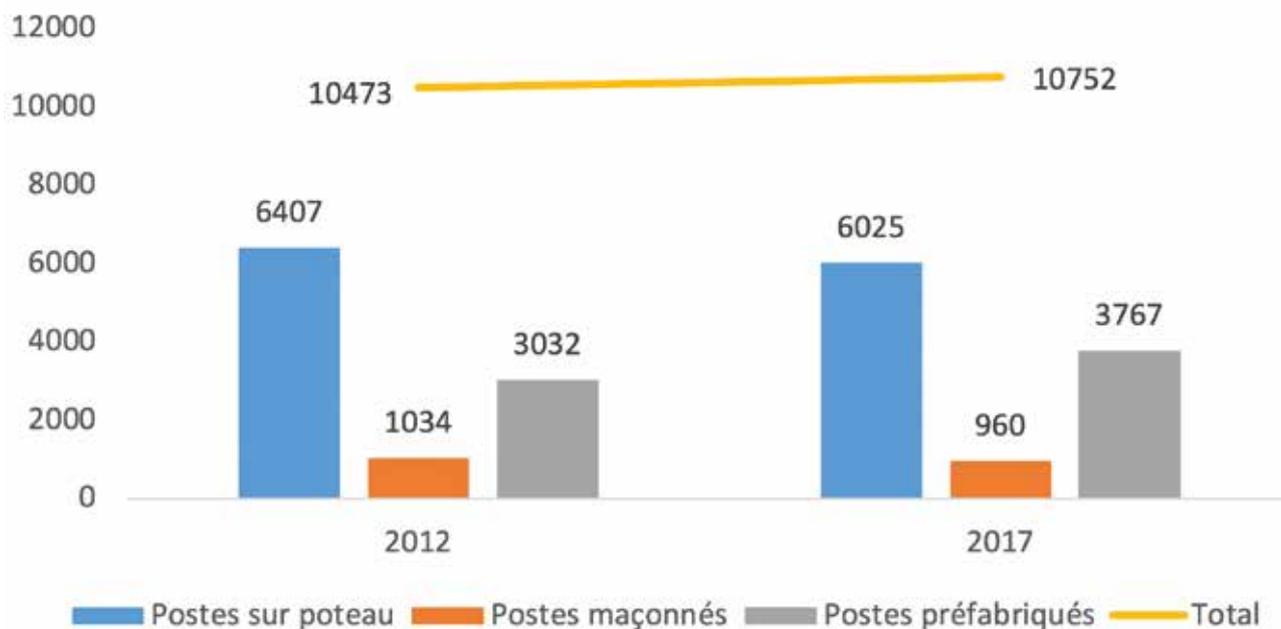
Taux de réseaux BT aérien nu



# Les postes de transformation

Les postes de distribution HTA/BT transforment la Haute Tension en Basse Tension et permettent la distribution de l'électricité aux usagers. En 2017, le raccordement des nouveaux usagers et les opérations d'adaptation à la charge ont amené le nombre de postes HTA/BT à croître de 64 unités, soit 10 752 à comptabiliser fin 2017 (10 688 en 2016).

Evolution de la répartition des postes HTA/BT de 2012 à 2017



Les technologies préfabriquées sont privilégiées dans les mises en service constatées sur les 6 derniers exercices. Elles représentent 35 % des postes en service pour 56 % de postes sur poteau. En outre, 60 % des transformateurs sont de la génération 410 V selon l'inventaire transmis, donc fabriqués après 1988.

Le suivi des âges moyens de ces ouvrages fait apparaître des transformateurs âgés en moyenne de 24 ans, soit 4 ans plus jeunes que les postes HTA/BT qui les abritent. Cette différence peut s'expliquer notamment par les mutations et la dépose des transformateurs pollués au PCB, principalement dans les années 2008 à 2011.

Les cabines hautes, postes HTA/BT en forme de tour, sont en cours de suppression. A fin 2017, il reste 68 ouvrages de ce type, soit environ 0,6 % des postes HTA/BT. Ce taux est inférieur à la moyenne observée de l'ordre de 3 %. 74 % des postes HTA/BT sont situés en zone rurale.

## Zoom contrôle 2017

Le concessionnaire n'a transmis aucun inventaire des tableaux HTA/BT au sein des postes malgré la demande formulée au cours de l'audit, évoquant l'indisponibilité dans les outils requêtés. Ces inventaires sont pourtant nécessaires à l'identification du besoin en renouvellement des ouvrages de la concession. A titre d'exemple, les postes à coupure dans l'air sont sujets à renouvellement comme les Points de Première Intervention qui nécessitent d'être sécurisés.

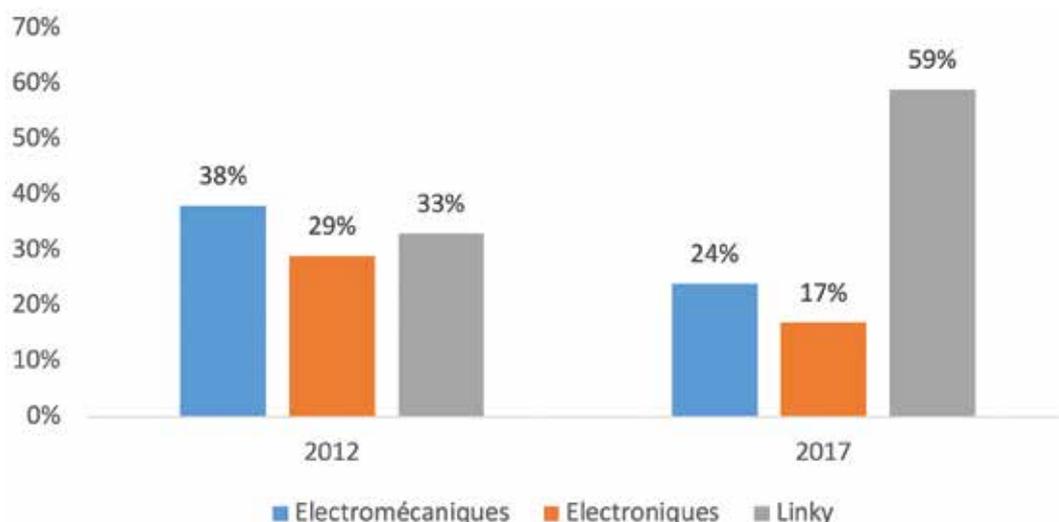
# Les appareils de comptage

A fin 2017, le nombre de compteurs Linky sur la concession est de 172 319, soit un taux à hauteur de 59 %, contre une moyenne de 4,4 % sur l'échantillonnage des concessions.

Le terme du déploiement complet au niveau national est prévu pour 2021.

**Le taux du SIEL est très élevé en raison de l'expérimentation de cette technologie en Indre et Loire de 2009 à 2011.**

*Evolution de la typologie des appareils de comptage de la concession pour les usagers C5*



*État des lieux de la pose du compteur Linky sur la concession*

	Fin 2017
Taux de PDL équipés d'un compteur Linky	66,5 %
Nombre de PDL équipés d'un compteur Linky	172 319
Nombre de communes concernées par le déploiement en masse	117
Nombre de PDL ouverts à tous les services Linky	155 470
Nombre de comptes clients ouverts	3 844
Nombre de demandes de création de compte client en attente d'activation par le client	1 507

## Objectif contrôle 2018



Le concessionnaire a indiqué qu'il ne disposait pas d'un inventaire des compteurs Linky par commune et par millésime. Mais cette réponse n'est pas satisfaisante compte tenu de la mise en œuvre récente du compteur Linky, de l'expérimentation menée sur notre territoire et donc des possibilités informatiques et numériques d'en suivre le déploiement. Le SIEL réitérera donc cette demande auprès d'Enedis.

**Les données de contrôle du patrimoine de la concession sont complétées par les données relatives à la qualité d'alimentation électrique**

# 3

# La qualité de distribution

## La continuité d'alimentation

La continuité d'alimentation est mesurée principalement par le temps de coupure moyen par usager BT (critère B) et les nombres moyens de coupures longues, brèves et très brèves subies par les usagers.

En 2017, les interruptions de fourniture dites exceptionnelles ont généré un critère B de 0,7 minute. Dans le CRAC correspondant, Enedis a détaillé les événements exceptionnels ayant déclenché des interruptions de fournitures dites « exceptionnelles », toutes sur le réseau BT :

3 coupures à la demande  
**des autorités**

20 coupures en raison  
**d'incendie**  
d'origine externe

5 coupures sur le réseau BT dues à des  
**actes de**  
**malveillance,**  
des incendies d'origine externe



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

En outre, le critère B HIX de la concession présente une baisse de 9 minutes par rapport à l'exercice précédent et s'établit à hauteur de 134 minutes, valeur élevée comparativement à celles constatées sur la période 2011-2015, mais proche du niveau atteint en 2016. De plus, il se situe au-dessus de la valeur nationale (64,3 min hors incidents

exceptionnels et hors RTE) avec 70 minutes en plus. Les journées les plus contributrices au critère B HIX incidents HTA ont été celles du 6 mars (tempête Zeus = 24 minutes) et du 11 décembre (tempête Ana = 48 minutes).

La part des incidents HTA dans le critère B est majoritaire avec 75 %, soit 100 minutes de coupure moyenne (68 % en 2016 avec 97 minutes). Dans la décomposition du critère B, viennent ensuite les coupures pour incidents BT avec une proportion à hauteur de 10,4 % du total. Leur durée est en hausse de 40 % par rapport à l'exercice précédent (4 minutes). Le reste du critère B concerne les interruptions de fourniture pour travaux (travaux HTA à 8,2 % et travaux BT à 3,7 %) et de l'amont de la concession (3%).

En particulier, **six départs HTA** de la concession ont eu un critère B HIX croissant et supérieur à 100 minutes sur les trois derniers exercices. Au sujet de ces départs, le concessionnaire a apporté les précisions des travaux programmés ci-dessous :

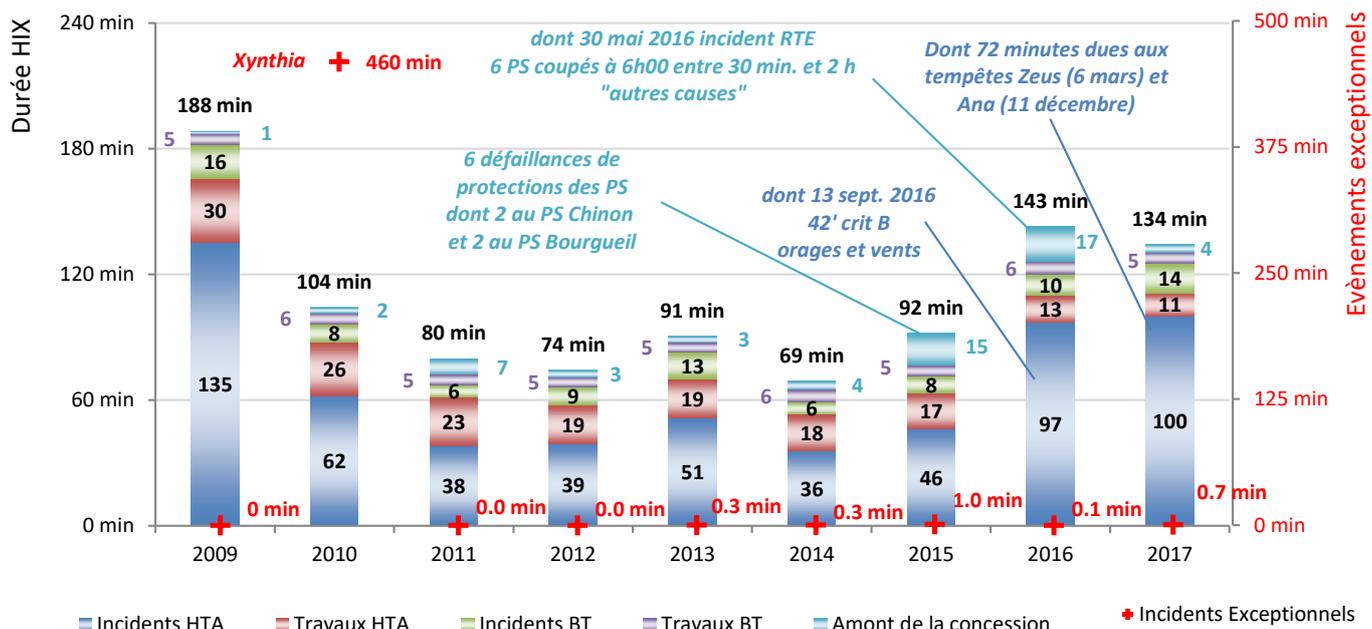
- Rilly : DA28/022933, renouvellement antenne faible section incidentogène. Travaux 2019 ;
- Luzé : diagnostic PDV en cours ;
- Rachesse (commune de Loché sur Indrois) : DA28/014368, renouvellement antenne incidentogène. Travaux 2018 ;
- Marcilly : rien de prévu. Le départ est revenu à un niveau correct en 2018 ;
- Sennevières : DA28/022173, bouclage des antennes alimentant le bourg de Sennevières. Travaux 2020 ;
- Noizay : DA28/024643, traitement faibles sections sur osature. Travaux 2021.



**À SURVEILLER !**

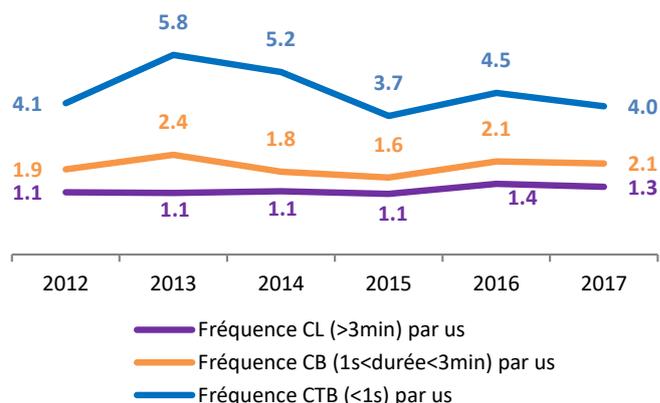
**Le SIEIL rappelle chaque année au concessionnaire que les phénomènes météorologiques ne peuvent plus être considérés comme exceptionnels compte tenu de leur fréquence.**

## Évolution et décomposition du critère B de la concession



La fréquence des coupures longues est en baisse de 0,1 point en 2017, passant de 1,4 en 2016, à 1,3 coupure longue en moyenne par usager en 2017. Elle se situe parmi les valeurs les plus élevées par rapport à celles relevées sur l'échantillonnage. La fréquence de coupures brèves est stable à 2,1 par rapport à 2016. Celle des coupures très brèves a diminué de 4,5 en 2016 à 4,0 en 2017 mais se situe au-dessus de la moyenne nationale.

## Fréquence de coupures longues, brèves et très brèves HTA par usager

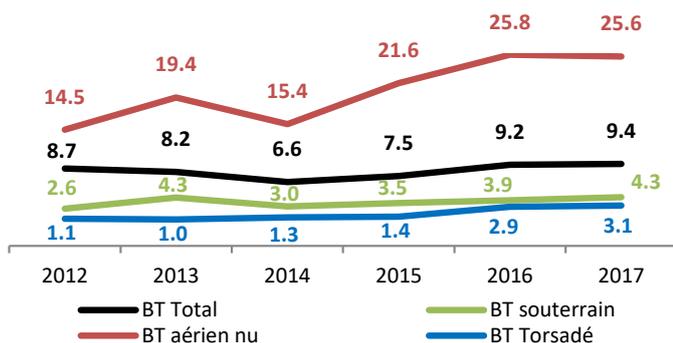


Avec 3,8 incidents pour 100 km de réseau HTA, le SIEIL présente un taux d'incidents presque similaire à la moyenne de l'échantillonnage, de l'ordre de 3,7 incidents. Dans le détail, le taux d'incidents HTA souterrains est inférieur de 0,9 mais celui relatif aux réseaux aériens se situe à 0,9 point au-dessus de la moyenne. Il est à noter que le taux d'incidents HTA aériens a légèrement diminué (-0,5 point) en 2017 après la forte hausse (+1,4 point) constatée en 2016.

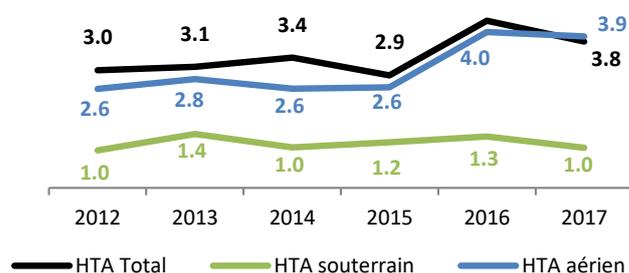


Même s'il n'atteint pas les résultats des années précédentes, le taux d'utilisateurs au-delà des seuils sur la continuité de fourniture a baissé de manière significative en 2017 (3,6 %) par rapport à l'exercice 2016 (5,8 %). Enedis associe ce résultat à la poursuite de sa stratégie d'investissement et de maintenance. Le SIEIL entend évaluer cet impact dans la durée.

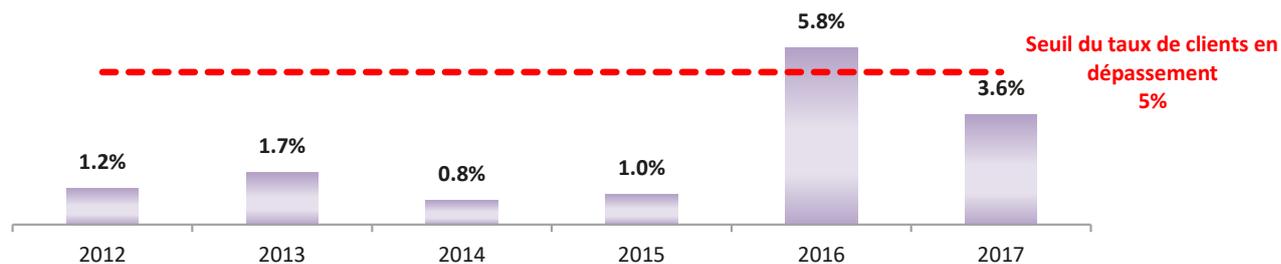
## Évolution du nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau (HIX)



## Évolution du nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau (HIX)



Taux d'usagers (BT et HTA) de la concession au delà des seuils sur la continuité de fourniture  
(6 coupures longues, 35 coupures brèves et 13 heures de coupures cumulées)



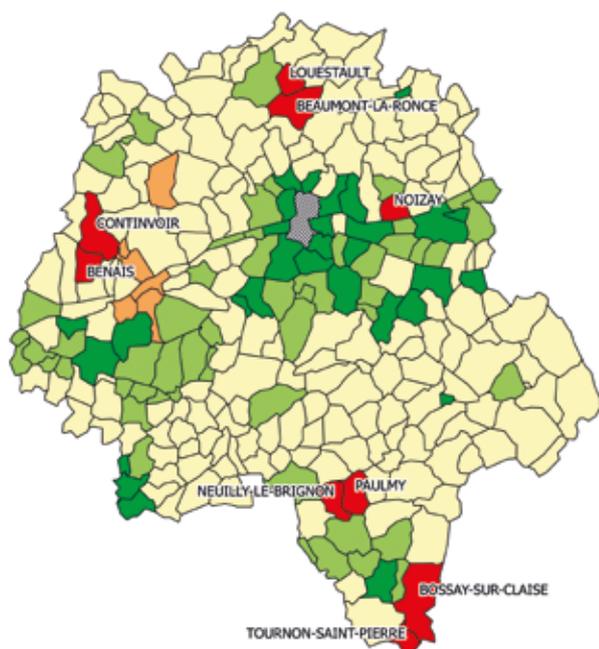
Le décret "Qualité" du 24 décembre 2007 et son arrêté, modifiés en 2010, établissent des seuils en termes de continuité et de qualité de tension. Pour la continuité, les seuils sont 6 coupures longues, 35 coupures brèves et 13 heures de coupures cumulées sur l'année. Lorsque le taux global d'usagers touchés dépasse 5%, le concessionnaire a l'obligation de présenter un plan d'action à l'AODE.

Continuité d'alimentation de la concession

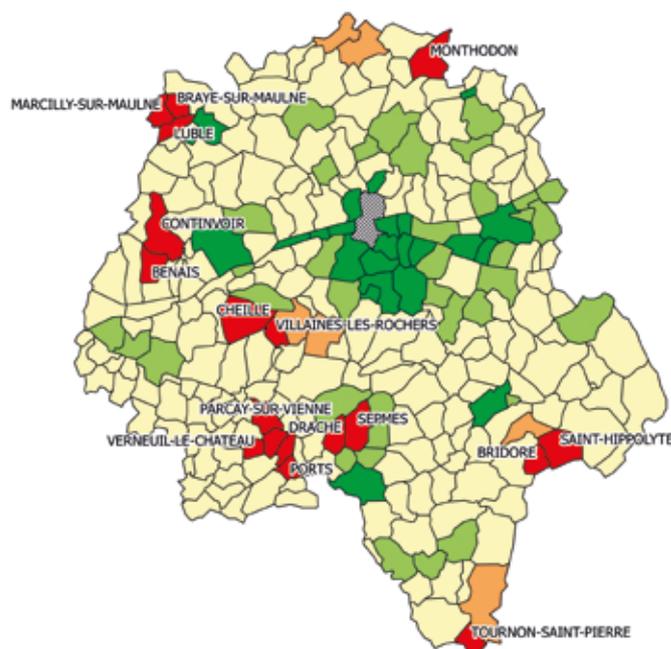
L'ICF est un indicateur établi par agrégation du nombre de coupures HTA longues, brèves et très brèves subies en moyenne par un usager de la concession. Il vaut 100 pour une alimentation continue sans coupure électrique.

	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	

Indice de continuité de fourniture 2017 (HIX)



Indice de continuité de fourniture 2016 (HIX)



- Hors standard qualité
- Bonne qualité
- Qualité critique (proche des seuils)
- Très bonne qualité
- Qualité moyenne
- Hors concession

# La qualité de tension



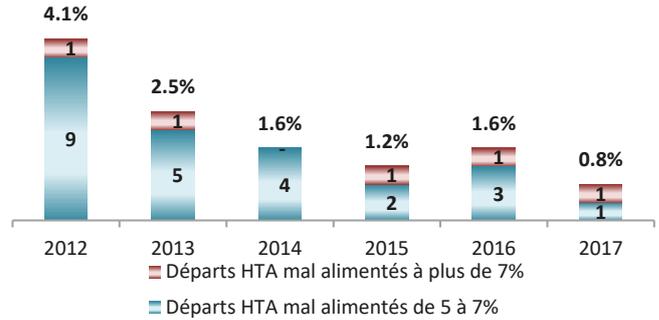
La qualité de tension HTA est bonne sur la concession du SIEIL. En baisse continue depuis 2012, la proportion de départs HTA dont la chute de tension maximale excède 5 % se situe dans la fourchette basse des valeurs constatées sur l'échantillonnage (0,8 sur le territoire du SIEIL contre 2,6 % en moyenne). Par ailleurs, un départ HTA a une chute de tension maximale au-delà de 7 % à fin 2017 contre un égaleme nt à fin 2016.

Au sujet des départs dont la chute de tension maximale est supérieure à 5 %, le délégataire a précisé :

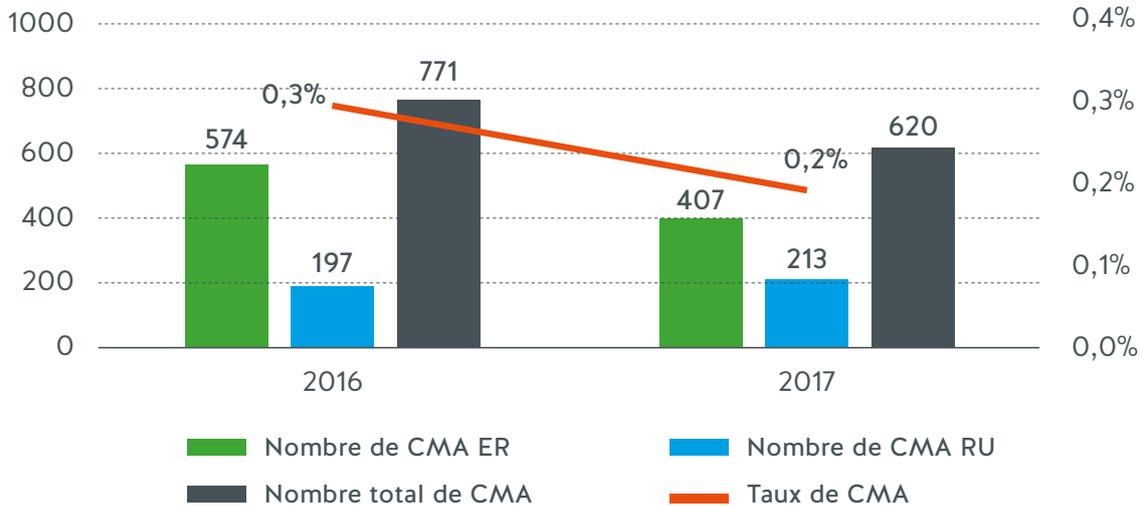
- Départ « Cigné » du PS Bléré (5,7 % de chute de tension maximale) : pas de dossier envisagé, aucun CMA sur les postes alimentés par ce départ HTA ;
- Départ « Châtillon » du PS Loches (8,7 % de chute de tension maximale en 2017) : un seul poste qui alimente un seul client qui n'est pas en contrainte, donc aucun dossier envisagé sur ce départ.

En matière de contrainte de tension, il est nécessaire de préciser qu'afin de répartir la maîtrise d'ouvrage du renforcement entre les réseaux HTA et BT, le seuil de dimensionnement du réseau HTA a été déterminé à 5 % de chute de tension (CT) dans le nouveau plan de tension. Ainsi, un départ BT est en contrainte de tension lorsque le niveau de tension sort de la fourchette [-10 %, +10 %] de la tension nominale de 230 V, c'est à dire entre 207 V et 253 V.

Évolution du nombre et du taux de départs HTA avec une CT supérieure à 5%



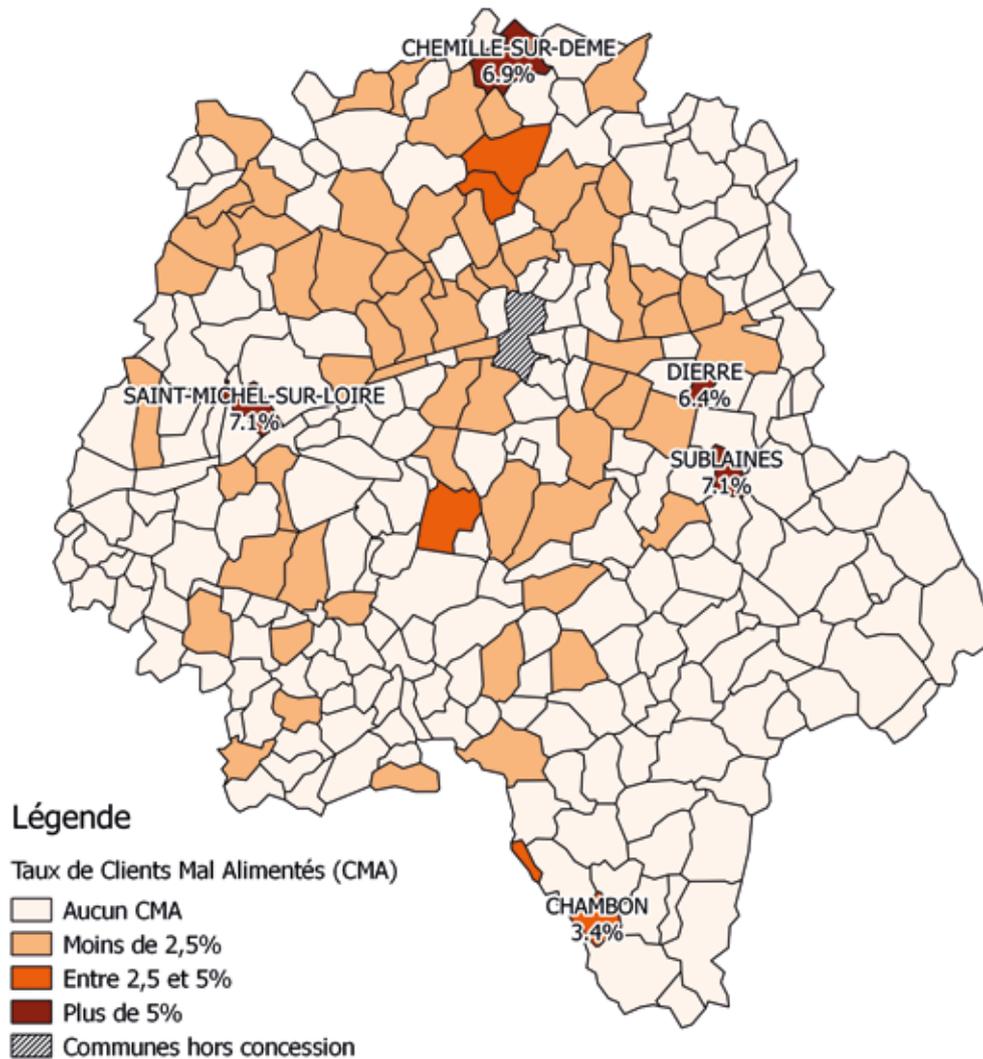
Évolution du nombre et du taux de CMA selon les zones



## Zoom contrôle 2017

Le nombre de clients considérés comme mal alimentés (CMA) est de 620 en 2017 et a diminué de 20 % par rapport à 2016. Le taux de CMA sur le nombre d'usagers de la concession s'établit à 0,2 % et est légèrement inférieur à la moyenne de l'échantillonnage de l'ordre de 0,3 %.





Comme en 2016, il est toujours regrettable de constater que le respect des modalités du plan tension dans les valeurs de réglage de tension intégrées au modèle ne peut pas être contrôlé. En effet, le concessionnaire bloque l'accès à la donnée sur la localisation technique des producteurs d'électricité.

Or l'interprétation de cette information permettrait de constater des anomalies dans les valeurs théoriques des prises à vide. Les corrections de ces anomalies amèneraient à une estimation plus importante du nombre de CMA, **actuellement sous-évalué en raison de ce biais méthodologique**. Averti de ce sujet, les équipes techniques locales ne font que constater cet état de fait sans que cela ne suscite un intérêt quant à l'amélioration du modèle de calcul, ne serait-ce que par une remontée de ces anomalies aux unités nationales en charge des calculs GDO.



### À SURVEILLER !

Le SIEIL doit rester vigilant quant à la pertinence de ces indicateurs et insister sur la mise en place de méthodes complémentaires.

**En vue d'améliorer la qualité de la distribution électrique, le concessionnaire réalise des travaux sur le réseau tant en investissements qualitatifs qu'en opérations d'entretien et de maintenance**

# 4

## Les actions du concessionnaire

Pour mémoire, rappelons que le SIEIL et son concessionnaire ENEDIS investissent pour le développement, la sécurisation, l'entretien et la modernisation des réseaux électriques du territoire. Le contrat de concession définit la répartition et les attributions de chacun :

Types de travaux	Régime urbain* 37 communes sauf Tours	Régime rural* 239 communes
Branchements	Enedis	Enedis
Extension BT	SIEIL	SIEIL
Extension HTA > 250 kVA	Enedis	Enedis
Extension HTA ≤ 250 kVA	SIEIL	SIEIL
Raccordement des producteurs	Enedis	Enedis
Renforcement HTA	Enedis	Enedis
Renforcement BT	Enedis	SIEIL
Déplacement d'ouvrages (réseau, comptage, ...)	Enedis	Enedis
Travaux d'aménagement esthétique des réseaux (article 8 du contrat de concession) avec cofinancement de Enedis à hauteur de 40 %	SIEIL	SIEIL
Entretien et renouvellement des réseaux	Enedis	Enedis

\*Au sens du FACÉ

## Les investissements du concessionnaire

En 2017, le concessionnaire a délibérément investi 10,9 M€ auxquels s'ajoutent 5,2 M€ imposés par les opérations de raccordement et 6,6 M€ imposés par le déploiement des compteurs Linky. Sur les 7 dernières années, les raccordements représentent en moyenne 28 % des dépenses totales d'investissements.

 Le montant des investissements du concessionnaire accuse une baisse de 15 % entre 2016 et 2017, passant de 12,8 M€ à 10,9 M€. Tendence qui se confirme depuis 2013 malgré un rebond en 2016. Cette tendance n'est pas satisfaisante au regard du critère B fort élevé sur notre département.

Ramené au nombre d'utilisateurs, depuis 2014, le montant des investissements délibérés de la concession est inférieur au taux national avec, en 2017, un écart négatif de

10 € par usager pour atteindre 41 € alors que le montant est de 51 € par usager sur le plan national. L'exercice 2017 étant la valeur la plus basse. Ce constat est à relativiser car le montant des investissements était très au-dessus de la moyenne nationale avant 2014.

Parallèlement à ce niveau d'investissements délibérés sur la concession désormais inférieur à la moyenne nationale, le critère B HIX observé suit une tendance à la hausse depuis 2014 pour atteindre en 2017 une valeur (135 minutes) bien supérieure à la valeur nationale (65 minutes).



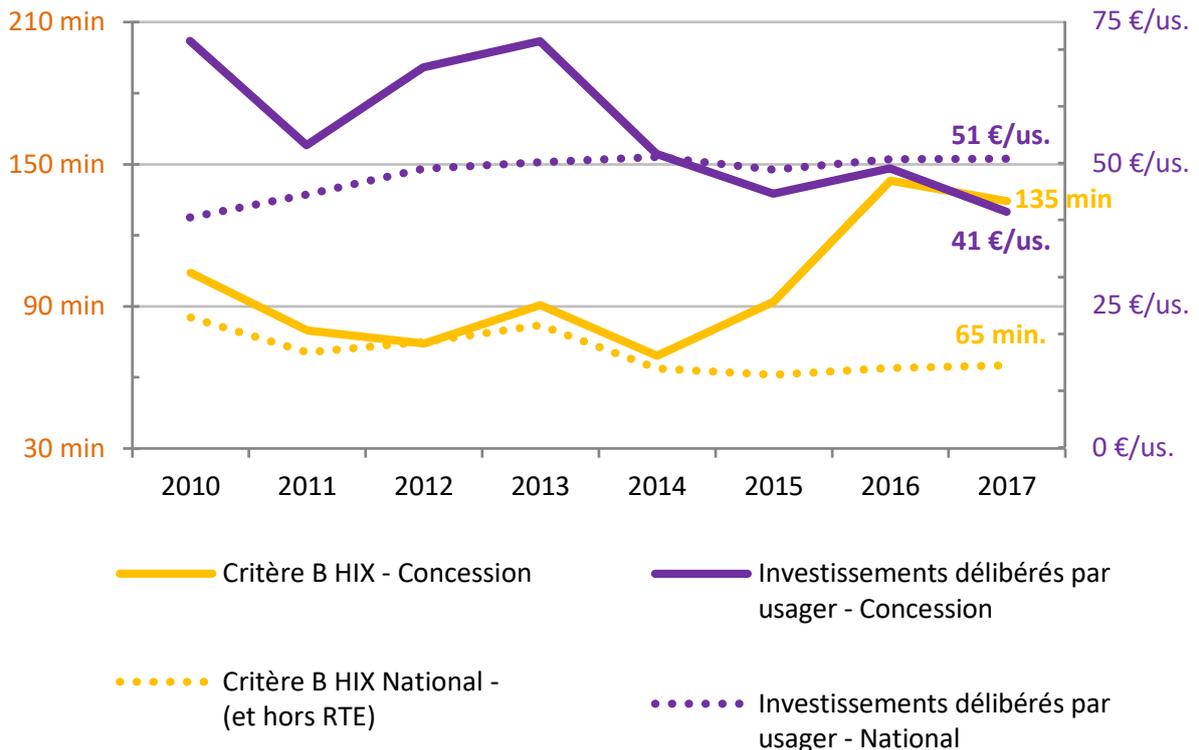
## À SURVEILLER !

Il apparaît donc important de suivre l'évolution en parallèle des investissements et du critère B HIX afin de pouvoir apprécier le niveau des investissements et leur efficacité pour améliorer la continuité d'alimentation sur les réseaux du SIEIL

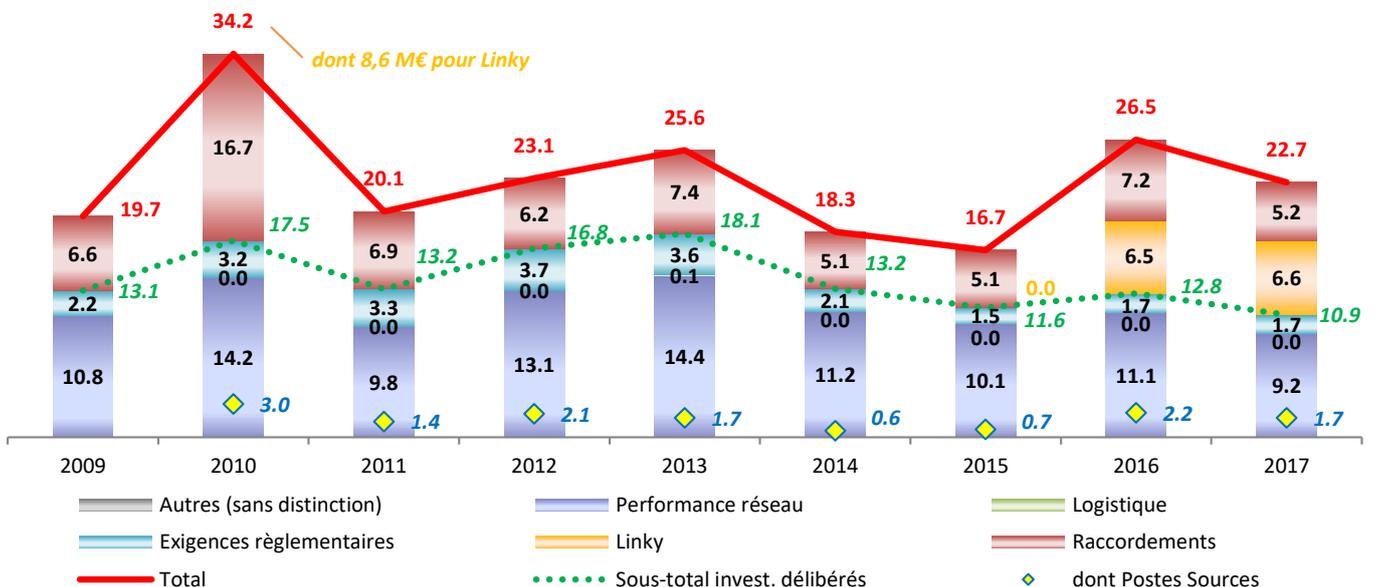


Il est à souligner que le concessionnaire fait des efforts pour présenter de manière exhaustive les dépenses d'investissement : les données CAPEX sont détaillées par postes sources et départs HTA et les dépenses sont réparties par grande catégorie y compris celles sur les ouvrages non localisés. **Une demande que le SIEIL faisait de longue date.**

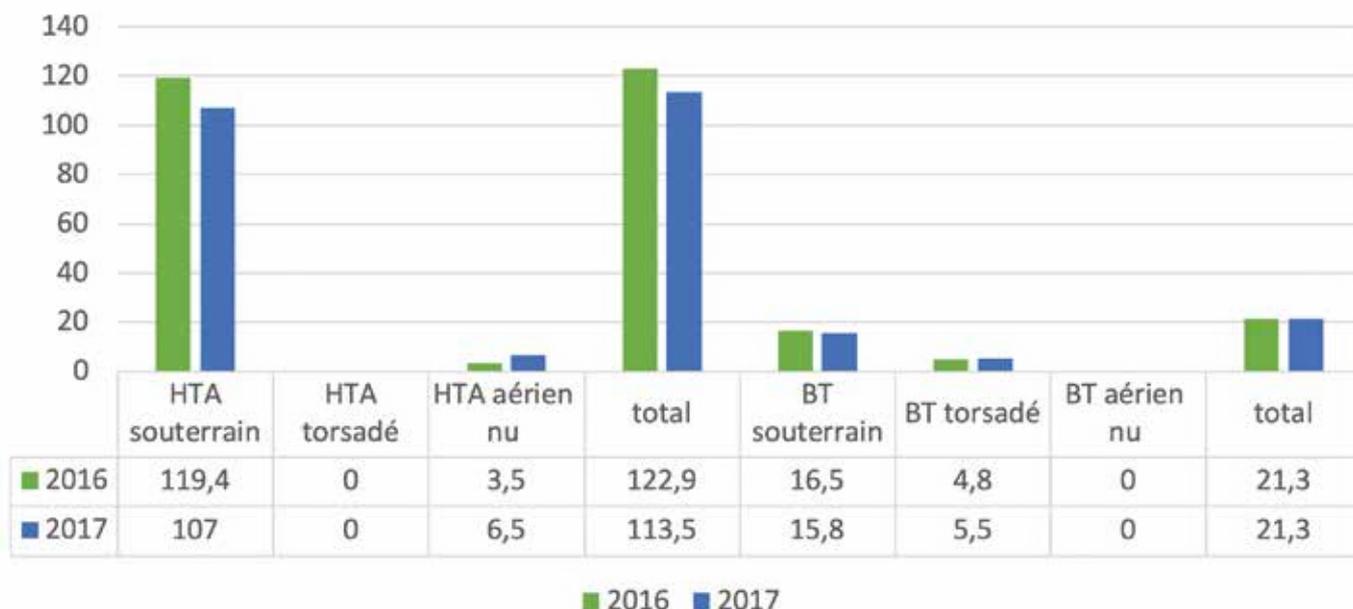
Croisement du critère B HIX et des investissements délibérés d'Enedis (hors raccordements et hors Linky)



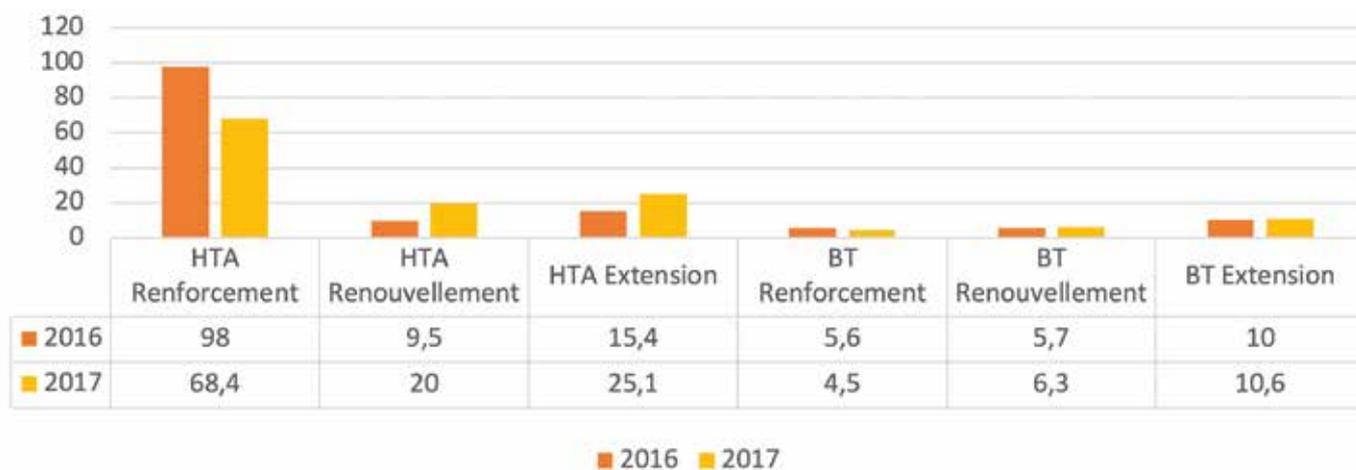
Montants des investissements du concessionnaire (en k€)



Réseaux HTA et BT mis en service sous maîtrise d'ouvrages Enedis  
par type d'ouvrages (en km)



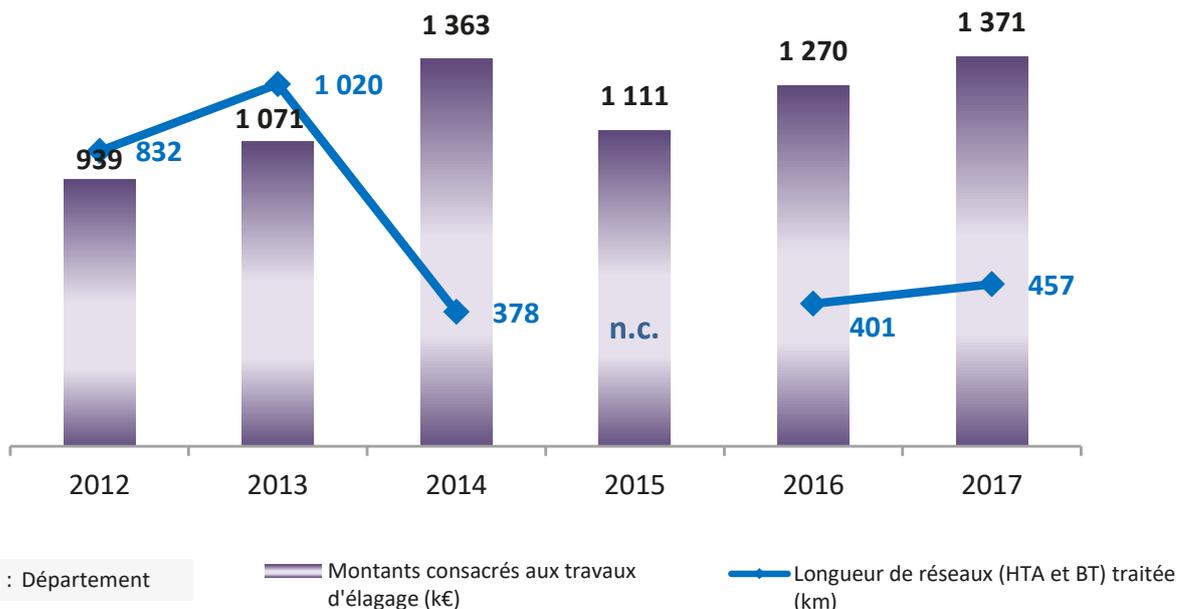
Réseaux HTA et BT mis en service sous maîtrise d'ouvrages Enedis  
par nature de travaux (en km)



# Les opérations d'entretien et de maintenance

En complément de ses investissements, en réponse à une demande récurrente du SIEIL, le concessionnaire pratique des opérations d'entretien et de maintenance. En particulier, les montants dépensés sur les opérations d'élagage sont passés de 1 270 k€ en 2016 à 1 371 k€ en 2017 à la maille départementale. En matière de linéaire de réseaux traités (HTA et BT confondus), le volume traité en 2017, soit 457 km, est en hausse de 14 % par rapport à l'exercice précédent.

Évolution des travaux et des dépenses pour l'élagage (réseaux HTA et BT)



## À SURVEILLER !

Comme cela a déjà été souligné en 2016, le compte d'exploitation ne permet pas d'identifier les dépenses de maintenance curative de façon claire. Il est essentiel pour le SIEIL d'établir que le vieillissement de son patrimoine n'amène pas à une hausse trop importante de ces dépenses.



Contrairement aux années passées, malgré de nombreuses relances, le concessionnaire n'a pas transmis les dépenses d'entretien et de maintenance sur les réseaux en tant que charges directes, ni les actes de maintenance en nombre.



Conformément à l'article 32 du cahier des charges de concession, le CRAC comprend la présentation des principaux éléments du compte d'exploitation ainsi que les données financières significatives de la concession qui permettent au SIEIL de suivre scrupuleusement la valorisation du patrimoine comptable de la concession notamment au niveau de sa créance en qualité de concédant



# 5

## Le domaine financier

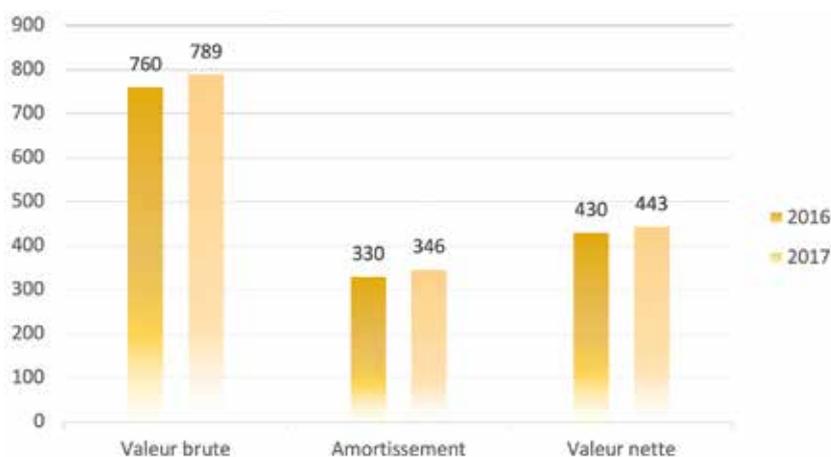
### Le patrimoine comptable de la concession



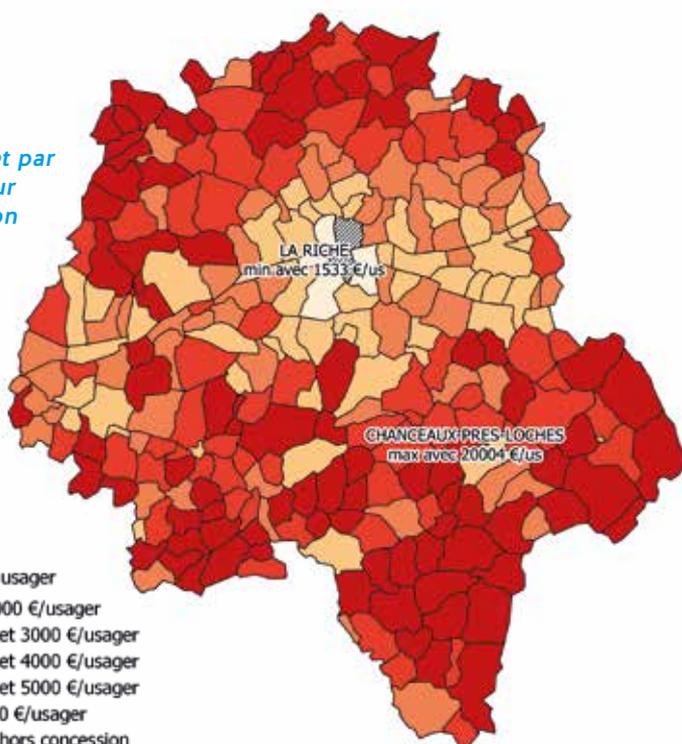
A fin 2017, le patrimoine concédé est valorisé à 789 M€, en augmentation de 29 M€ sur une année. Ce rythme d'augmentation est plus élevé que la hausse moyenne annuelle constatée depuis 2011 (+ 24,6 M€/an). Il traduit en particulier l'impact, dans le patrimoine comptable, du déploiement des compteurs Linky sur la concession et est donc à minimiser à patrimoine constant.

De même la valeur brute par usager se situe dans la fourchette haute des ratios généralement constatés sur le territoire national.

Évolution des immobilisations en concession en M€



Valeur brute par usager et par commune sur la concession en €



#### Légende

- Valeur brute par usager
- Moins de 2000 €/usager
  - Entre 2000 et 3000 €/usager
  - Entre 3000 et 4000 €/usager
  - Entre 4000 et 5000 €/usager
  - Plus de 5000 €/usager
  - Communes hors concession

Les ouvrages non localisés (branchements et compteurs) représentent près de 19 % de ce patrimoine. Une telle proportion souligne tout l'enjeu d'une plus juste localisation comptable de ces ouvrages, notamment en ce qui concerne les branchements dont la localisation est prévue en 2021 dans le cadre du projet « ADELE » ; comme celle des colonnes montantes, typologie particulière de branchements, qui devait intervenir fin 2018.

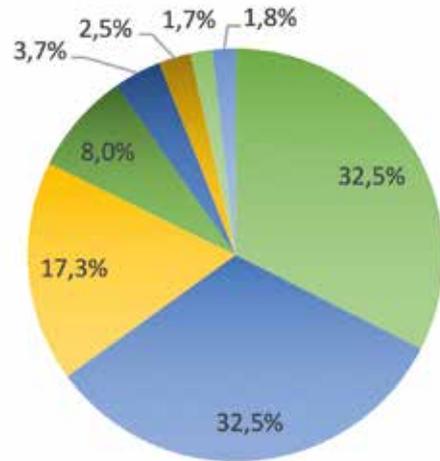


Comme remarqué en 2016, le concessionnaire n'a toujours pas transmis un inventaire des ouvrages précisant ouvrage par ouvrage la décomposition du financement entre son financement propre et le financement externe (tiers ou collectivités). Il est impossible de vérifier les valeurs contenues dans les fichiers relatifs aux mises en immobilisation ni aux droits du concédant qui indiquent de manière agrégée l'origine de financement des ouvrages.

De même, le concessionnaire n'immobilise pas en financement de tiers la participation financière au raccordement des pétitionnaires ou des communes. En d'autres termes, la participation estimée à 60 % du coût du raccordement est considérée comme du financement concessionnaire. Cette pratique est cohérente avec la construction tarifaire du TURPE et n'engendre pas de double rémunération mais crée une créance au détriment du concédant.

Les compteurs Linky sont des ouvrages localisés, comptablement immobilisés par commune et par mois de mise en service. Ils totalisent une valeur brute de 19,4 M€ pour 172 319 compteurs posés à fin 2017. Les communes sur lesquelles le déploiement est le plus important en volume à la fin de cet exercice sont Saint Cyr sur Loire avec 8 658 Linky posés, Amboise, 7 331 Linky posés, et La Riche, 5 948 Linky posés.

### Répartition de la valeur brute par type d'ouvrage



- Réseaux BT 256 637 k€
- Réseaux HTA 256 234 k€
- Branchements 136 648 k€
- Postes HTA/BT 62 968 k€
- Transformateurs 29 331 k€
- Compteurs Linky 19 421 k€
- Compteurs 13 327 k€
- Autres 14 295 k€



### Zoom contrôle 2017



A noter que les concentrateurs, ouvrages essentiels au fonctionnement des compteurs Linky, **ne sont pas immobilisés comme du patrimoine concédé**, mais sont considérés par le concessionnaire comme des ouvrages « hors concession » sauf mention explicite dans le cahier des charges. Ce qui est prévu dans le nouveau modèle.

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.

Le stock des provisions pour renouvellement est en baisse par rapport à l'exercice précédent et passe de 68,8 M€ en 2016 à 66,2 M€ en 2017, soit -2,6 M€.

Les sorties d'inventaire des ouvrages non localisés impactent le stock des provisions pour renouvellement qui suit une tendance à la baisse depuis 2011. Ces diminutions sont également dues à la modification des modalités de calcul appliquées depuis 2011 qui réduit le flux des dotations et dont les effets se feront sentir jusqu'à la fin du contrat de concession.

### La valeur de remplacement de

# 1 021 M€

en 2017 (996 M€ en 2016) représente la valeur théorique de renouvellement. Elle est calculée à partir de la valeur brute historique des ouvrages concédés et elle est réévaluée annuellement pour refléter l'évolution des coûts à partir d'indices (coûts des travaux publics, de main d'œuvre et d'ingénierie). À partir de la valeur de remplacement, le concessionnaire calcule annuellement la dotation aux provisions pour renouvellement.



Les tables de calcul ont été redemandées car le concessionnaire maintient son manque de transparence sur ce sujet.

L'augmentation des investissements globaux du concessionnaire observée sur le dernier exercice a eu pour conséquence mécanique d'accroître **la dette potentielle de la collectivité envers le concessionnaire, celle-ci étant passée de 9 M€ en 2016 à 14 M€ en 2017**. Il est à noter que cette dette potentielle s'élevait à 2 M€ en 2009.



Ce résultat peut cependant être atténué du fait des points ci-dessus mentionnés : contribution des raccordements non considérée comme des participations de tiers, opacité du nouveau calcul des provisions, allongement des durées de vie comptable des postes et des transformateurs HTA/BT opérés en 2011 et 2012, modification des modalités de calcul de la dotation aux provisions pour renouvellement. **Le concessionnaire n'a d'ailleurs pas justifié ses pratiques désavantageuses pour le SIEIL.**

## Zoom contrôle 2017



Les droits du concédant représentent la valeur des biens mis gratuitement dans la concession par le SIEIL. Ils continuent d'augmenter pour atteindre 363 M€ à fin 2017, soit une hausse de 10 M€ par rapport à 2016 et un rythme moyen annuel de +13,1 M€ depuis 2012.

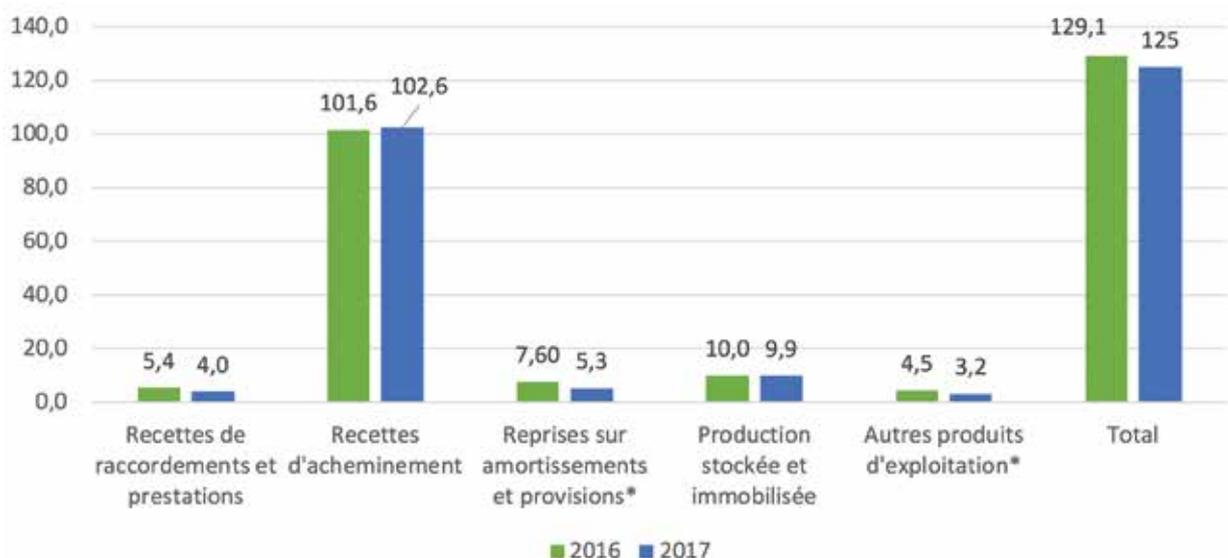
Évolution des droits du concédant (en M€)



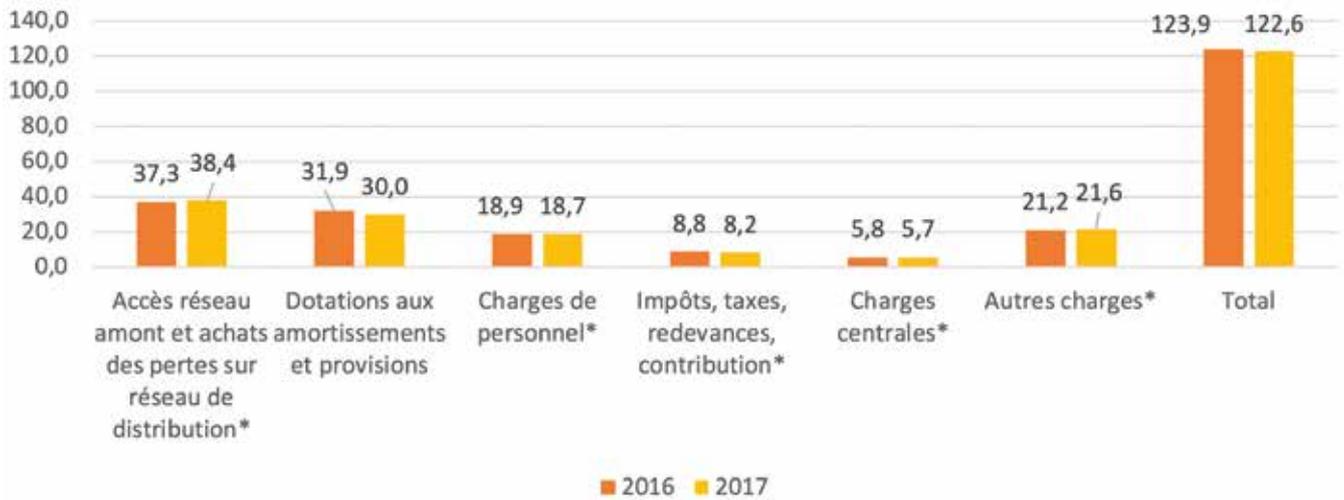
## Le résultat d'exploitation de la concession

En raison de la restructuration du concessionnaire en direction régionale, le compte d'exploitation présente une rupture de chronique en 2015. En effet, environ 75 % des charges d'exploitation sont calculées via une clé de répartition appliquée à des montants collectés à un périmètre supra-concessif. Soit, dorénavant, la direction régionale (DR Centre Val de Loire), maille plus resserrée que la direction interrégionale (DIR Auvergne Centre Limousin) antérieurement.

Évolution des produits d'exploitation (M€)



### Évolution des charges d'exploitation (M€)



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

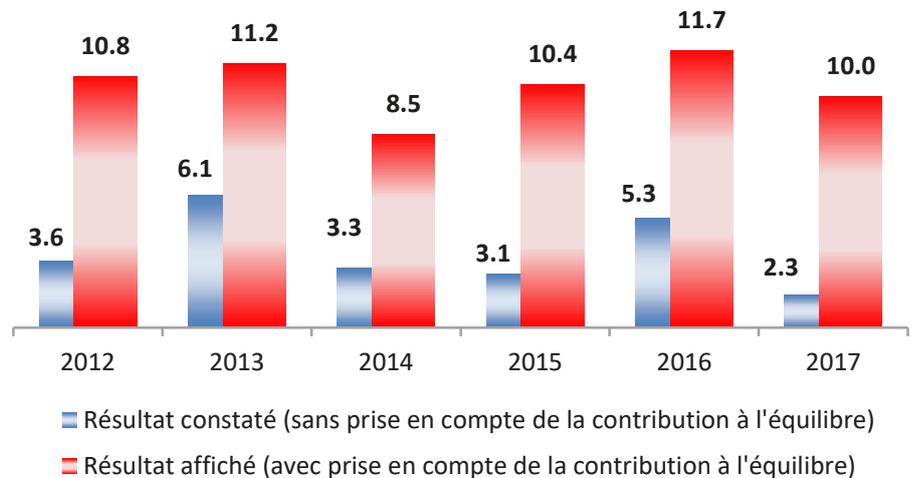


Aussi, le résultat d'exploitation constaté du SIEIL a diminué en 2017 passant de 5,3 M€ en 2016 à 2,3 M€ en 2017. Corrélativement, le taux de marge constaté a diminué de 2,7 points pour s'établir à 2,1 M pour le SIEIL à fin 2017. Ce taux de marge demeure très inférieur aux taux de marge national qui s'établissent à 9,1 %.

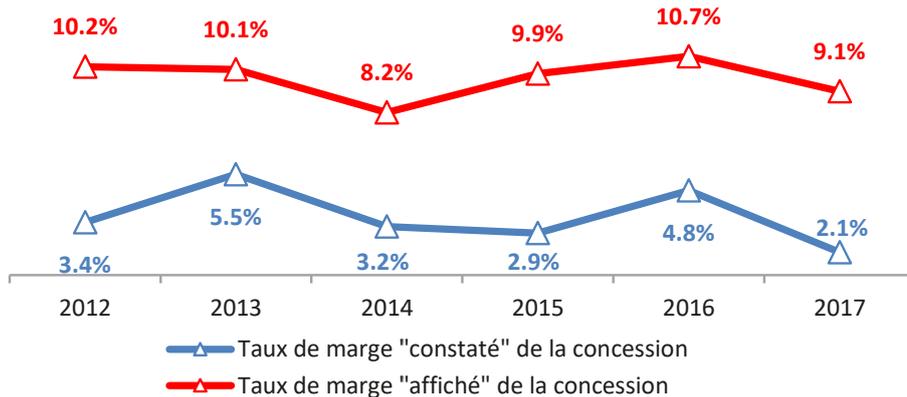
### Évolution des résultats « constaté » et « affiché » de la concession (M€)

Le résultat « constaté » est calculé par différence entre les produits et les charges d'exploitation de la concession.

Le résultat « affiché » est un résultat théorique qui correspond à une quote-part du résultat de Enedis, calculée au prorata du chiffre d'affaires de la concession.



### Évolution des taux de marge « constaté » et « affiché » de la concession



Le taux de marge « constaté » donne une indication sur la rentabilité de la concession (rapport entre le résultat « constaté » et le chiffre d'affaires de la concession).

Le taux de marge « affiché » est identique quelle que soit la concession considérée. Ce taux de marge « affiché » est également identique à celui de Enedis.

Après une forte amélioration sur les consommations externes distinguant notamment les charges en achat de matériel, en prestation de travaux et en prestations externes, un niveau de détail supplémentaire est fourni dans les reprises et dotations aux amortissements et provisions. En plus de préciser le calcul de certains postes d'exploitation à la maille de la concession, ces distinctions permettent d'apporter quelques précisions sur des éléments comptables que le concessionnaire ne communique pas dans les données de contrôle.

La volatilité des résultats présente la sensibilité des méthodes d'estimations des postes du compte d'exploitation. Ce qui amène à une certaine prudence dans leur lecture. En particulier, certains postes comme le coût de l'accès au réseau amont et la distinction entre production stockée et immobilisée pourraient être précisées.

## Objectif contrôle 2018



Une investigation plus poussée de ces présentations nouvelles du compte d'exploitation pourrait permettre d'avancer notamment sur les méthodes d'enregistrement des charges de maintenance préventive et curative ainsi que sur les flux des provisions et des amortissements.

**La valeur de la concession s'apprécie aussi en mesurant le degré de satisfaction de la clientèle du point de vue du distributeur et du fournisseur**

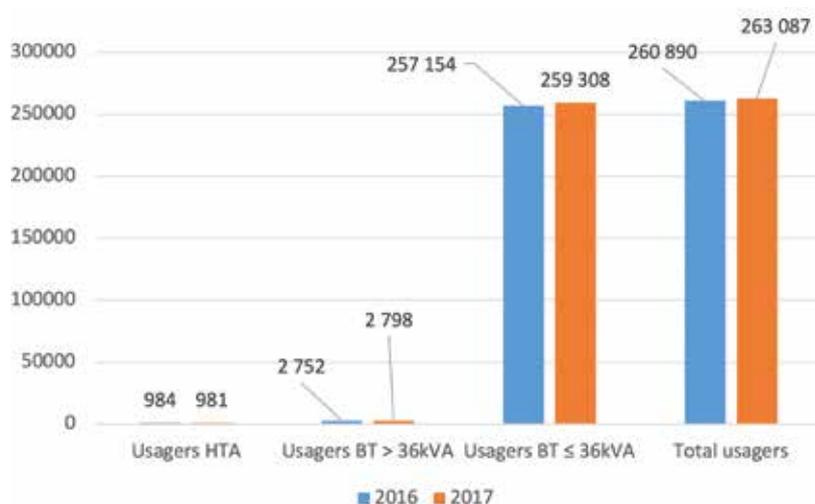
# 6

## Le service aux usagers

### La clientèle distributeur

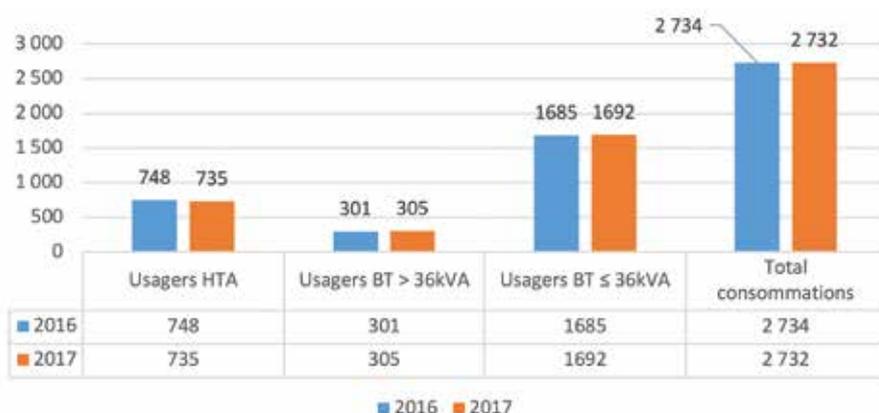
Segment	C5	C4	C3	C2	C1
Tension	BT			HTA	
Niveau de puissance	≤ 36 kVA	> 36 kVA	< 250 kW	> 250 kW	

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



La concession continue de suivre un rythme d'évolution à la hausse de son nombre **d'usagers** (+0,8 % par rapport à 2016) pour atteindre près de 263 087 usagers. A fin 2017, 20,5 % des usagers C5 ont quitté les TRV d'EDF et ont choisi une offre de marché avec une hausse annuelle de 5,1 points.

Évolution des consommations des usagers de la concession (en GWh)

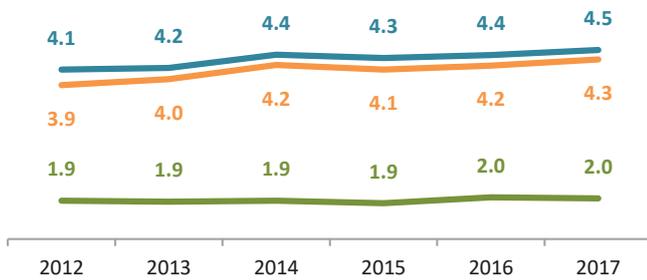


La consommation électrique est stable à 2 732 GWh en 2017 avec environ -0,1 % par rapport à 2016. Cette stabilité, malgré la hausse du nombre d'usagers s'explique par la diminution de la consommation des usagers HTA de la concession, de 760 MWh par usager en 2016 à 750 MWh en 2017.



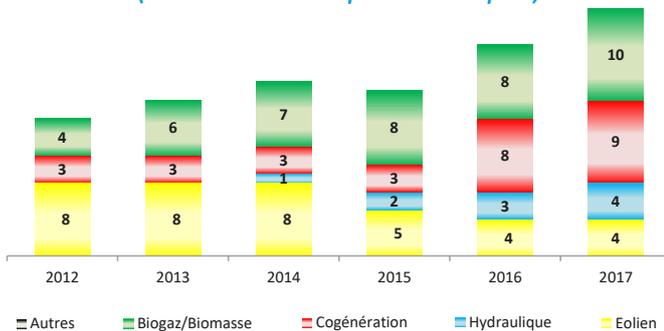
Evolution du prix moyen du kWh sur la concession (en €/kWh)

### Évolution du prix moyen du kWh sur la concession (en €/kWh)



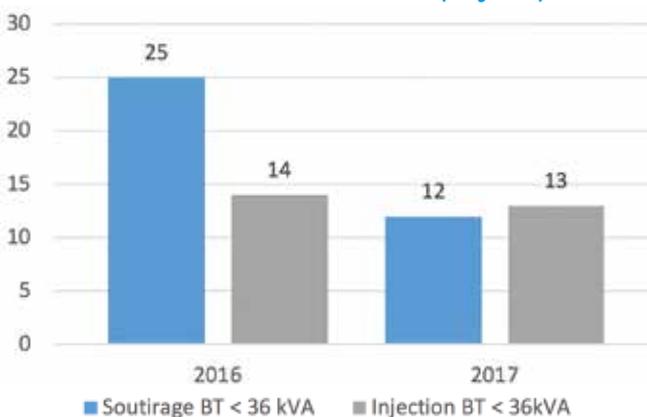
Les **producteurs** totalisent 2 972 installations, en forte augmentation en nombre (+7,8 % par rapport à 2016). Les producteurs photovoltaïques représentent près de 99 % de la quantité des installations raccordées au réseau de distribution (HTA ou BT) d'Enedis. La puissance totale s'établit à 84 MVA à fin 2017 et présente une hausse par rapport à l'exercice précédent, dû au raccordement de nouvelles installations photovoltaïques, de biogaz/biomasse, hydrauliques et de cogénération.

### Évolution de la répartition du nombre d'installations de production par type d'énergie (hors installations photovoltaïques)



Le volume des **raccordements** en soutirage est en hausse (+11 % en 2017). En outre, le délai moyen de production d'un devis de raccordement en soutirage a diminué (-13 jours) pour s'établir à 12 jours en 2017.

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



Cet indicateur est variable d'une année à une autre. Le concessionnaire reconnaît que le délai moyen d'envoi d'un devis évolue selon le délai de l'étude réalisée sur le terrain en fonction de la disponibilité du client notamment selon qu'une autorisation, en cas de passage en domaine privé, soit nécessaire ou non (délais négociés). En réponse complémentaire à l'audit, le concessionnaire a par ailleurs précisé que « des actions de type organisationnel étaient mises en place sur les activités pour atteindre un taux attendu dans le standard de qualité des délais de production de devis de raccordement. »

En outre, le taux de respect du délai de production du devis de raccordement en soutirage sans adaptation est de 88 % en 2017, au même niveau par rapport à l'exercice précédent. Il reste cependant une marge d'amélioration : dans certains cas, le délégataire préfère produire un devis hors délai afin de garantir la satisfaction du client et éviter de refaire les devis par la suite. La définition permettant la mesure des volumes de raccordements « collectifs BT ≤ 36 kVA » ne semble toujours pas appliquée de la même manière par toutes les DR.

Enfin, s'agissant des producteurs, le taux de respect du délai de production du devis a diminué de 3 points en 2017 pour se situer à 97 %.

Par ailleurs, une baisse du taux d'accessibilité de l'accueil raccordement téléphonique a été observée à 82 % en 2017 contre un taux stable à 89 % lors des trois derniers exercices. Le concessionnaire, en réponse complémentaire à l'audit, a indiqué que le Service Raccordement avait connu une forte hausse d'appels de l'ordre de + 30 % du volume par rapport à 2016. D'où le fléchissement du taux d'accessibilité à 82 % relevé supra.

Objectif contrôle 2018

A ce sujet, Enedis a précisé que des actions étaient conduites pour adapter l'organisation du service et rétablir un **taux d'accessibilité supérieur à 85 %** pour 2018.

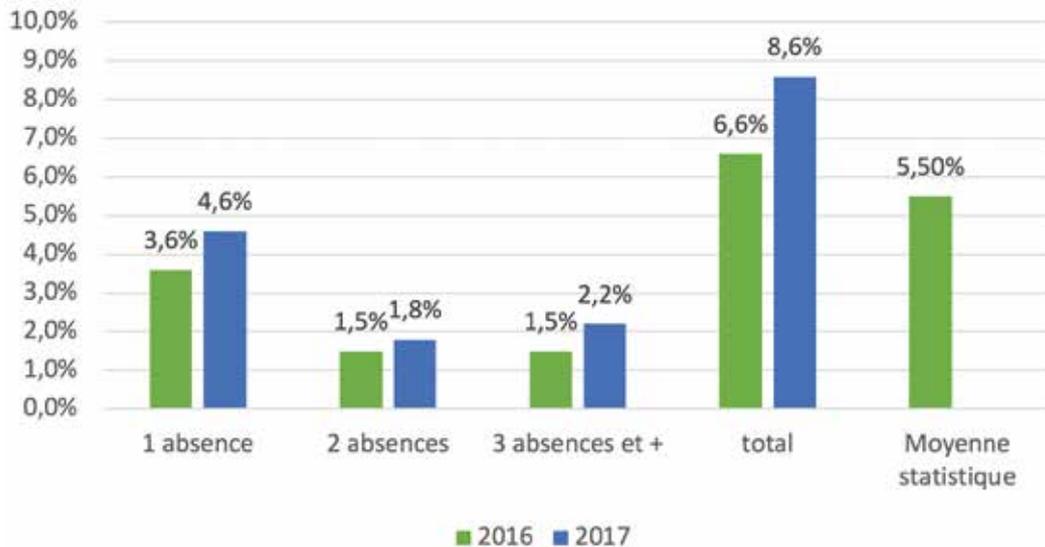


## À SURVEILLER !

Le taux d'absence à la relève s'affiche à 8,6 %, en hausse continue depuis 2015 et bien au-dessus de la moyenne de l'échantillonnage, de l'ordre de 5,5 % pour 2016.

Il convient néanmoins de considérer ce taux avec prudence car le concessionnaire a précisé que le nombre indiqué correspond au nombre d'utilisateurs relevés réellement par chaque prestataire d'Enedis. Ce nombre tend à décroître par rapport au nombre de compteurs Linky posés qui ne sont plus comptabilisés dans les fichiers des compteurs à relever. La qualité de la relève quant à elle est indépendante de ces données.

Évolution du taux d'absence à la relève

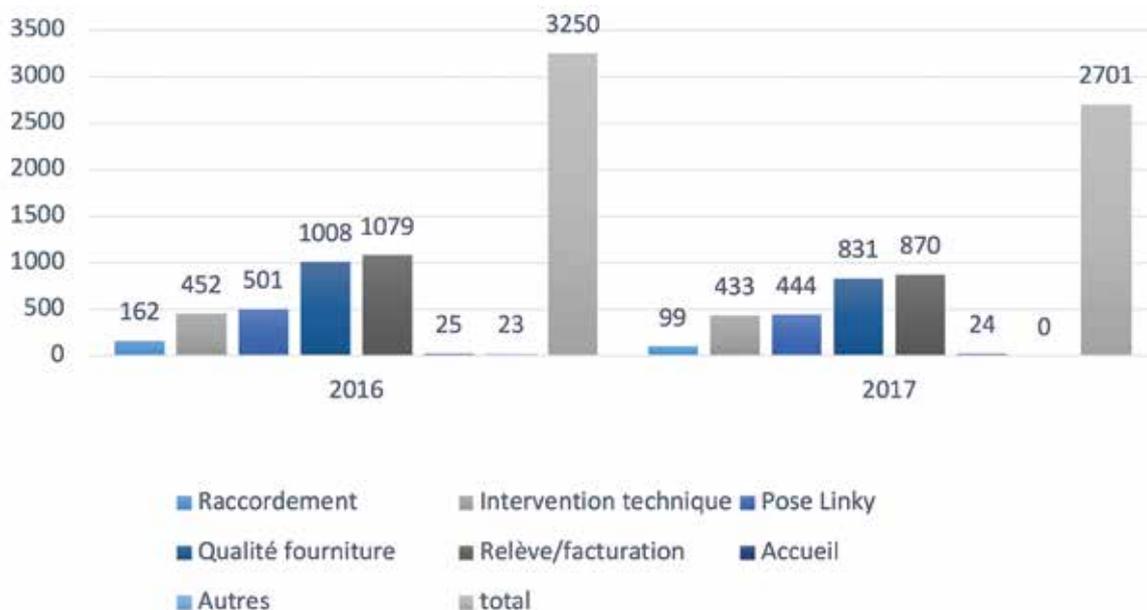


Le nombre de **réclamations** des clients faites au distributeur a fortement diminué en 2017 par rapport à 2016, soit -17 % pour atteindre 2 701 réclamations. Cette évolution s'explique par la diminution des réclamations liées à la qualité de fourniture (-177 réclamations) à la relève et la facturation (-209 réclamations) et à la pose Linky (-57 réclamations).



Par ailleurs, la concession présente un volume de réclamations élevé compte tenu du nombre d'utilisateurs sur le territoire avec 130 réclamations /10 000 usagers contre 87 sur l'échantillonnage.

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



En proportion, les volumes de réclamations sur la relève et la facturation représentent 32% du total et sont en baisse de 19 %. Enedis a précisé en réponse complémentaire que cette baisse était un corolaire du déploiement du compteur Linky.

Celles relatives à la qualité de fourniture représentent 31% et ont diminué de 7% en comparaison des données 2016. Il faut préciser que deux pics de réclamation du sous-type « perturbation alimentation » ont été observés en septembre et en octobre 2017. Le concessionnaire a indiqué en réponse complémentaire que ces pics étaient souvent en relation avec les aléas climatiques.

Le **déploiement des compteurs Linky** sur le territoire du SIEIL a généré 444 réclamations en 2017, soit 16% du volume total en 2017 et une baisse du volume de 11%. A noter que contrairement aux données de contrôle, le CRAC n'indique pas les volumes de réclamations relatives à Linky : en effet, elles sont confondues avec celles relatives aux interventions techniques limitant de facto la transparence à ce sujet.

Dans le volume de réclamations Linky, Enedis a fait le choix de ne plus prendre en compte les refus des compteurs Linky depuis l'année 2016. En réponse complémentaire, Enedis a mentionné que ces refus étaient désormais considérés comme de simples demandes et non plus des réclamations.

La liste des réclamations a bien été communiquée avec les détails des catégories et sous-catégories. Ainsi il a pu être observé, en particulier, que, parmi les 444 réclamations relatives à la pose des compteurs Linky, 84% sont dues à une « non-qualité des interventions (relationnel, travail réalisé) » et 6 % à une « non-qualité de l'information ». Les 10 % de réclamations Linky restantes se décomposent avec les sous-catégories suivantes :

- 17 contestations d'index ;
- 17 demandes d'indemnité pour RDV non respecté ;
- 8 réclamations portant sur la non-accessibilité des interlocuteurs.

Depuis 2014, les réponses aux réclamations des usagers sont visées sous 15 jours maximum et le concessionnaire y a répondu de façon satisfaisante en 2017 avec 93,7% de réponse dans les délais. Ce taux a néanmoins diminué de 0,6 point par rapport à l'exercice 2016 et se situe 1,3 point en dessous de la moyenne de l'échantillonnage de 95 %. De plus, contrairement à 2016, cet indicateur, en 2017, prend en compte les réclamations relatives au déploiement des compteurs Linky.

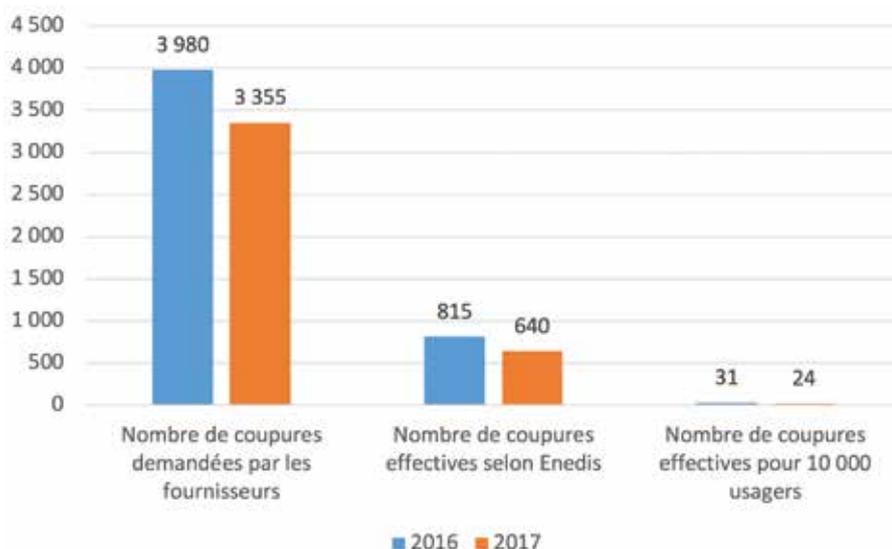
Pour mémoire, la publication de la loi « Brottes » a modifié la gestion des impayés durant l'année 2013. Désormais plus aucun client ne peut être coupé durant la trêve hivernale du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars. Durant cette période, en cas d'impayés, les clients hors TPN, voient leur puissance réduite à 2 000 ou 3 000 W selon les puissances souscrites. Pour les clients au TPN ou ayant une aide FSL, le processus est à l'arrêt jusqu'à la sortie de la trêve.



Le nombre de **coupures effectives pour impayé** est en diminution sur le dernier exercice, dans la continuité de la tendance à la baisse observée depuis 2014. En effet, il a baissé de 22%, passant de 815 en 2016 à 640 en 2017.

L'écart entre le volume des demandes et le volume des coupures effectives s'explique par un taux d'annulation important provoqué, selon Enedis, par les appels sortants des techniciens avant l'intervention, le règlement du client, les accords de délai de paiement, la demande d'aide par le client, les refus des clients, les difficultés techniques, etc ...

### Évolution du nombre de coupures effectives pour impayés réalisées par le distributeur



En outre, Enedis a réalisé plus de 20 000 interventions en 2017 sur la concession dont plus de 3 000 dans le cadre des interventions pour impayés, soit 15% des interventions. Il s'agit du 3<sup>e</sup> volume par type d'interventions du concessionnaire après les interventions pour changement de fournisseur et après les mises en service sur raccordements existants.

# La clientèle fournisseur

**Tarif bleu (TB)** : alimentation basse tension, tarifs régulés, puissance inférieure à 36 kVA.

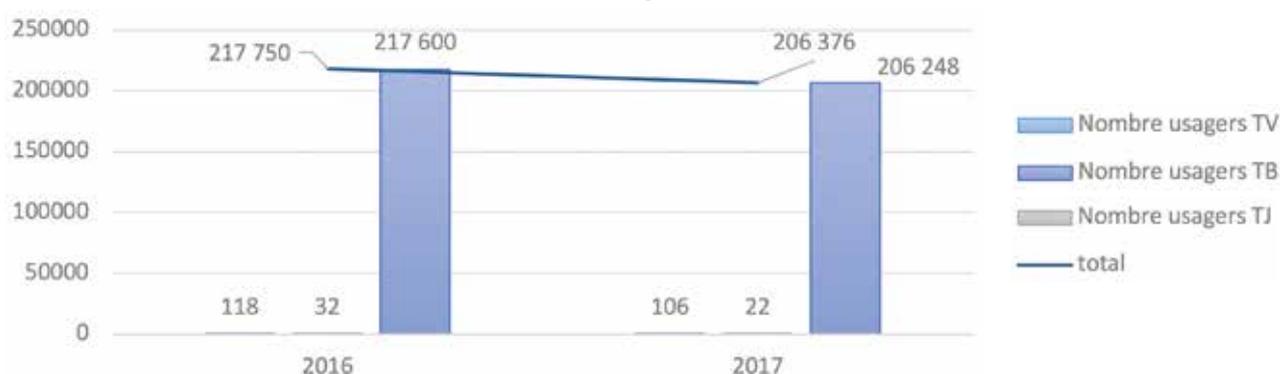
**Tarif Jaune (TJ)** : alimentation basse tension, tarifs régulés, puissance inférieure à 250 kVA.

**Tarif vert (TV)** : alimentation moyenne tension, tarifs régulés, puissance supérieure à 250 kVA.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, les tarifs régulés des usagers BT >36 kVA ont été supprimés (loi NOMÉ). Ces usagers ont alors souscrit des offres de marché.

Le nombre d'**usagers** bénéficiant d'un **Tarif Réglementé de Vente (TRV)** continue de baisser en 2017 avec -5,2% d'usagers aux tarifs bleus. A la fin de l'exercice, il reste sur la concession 22 clients au tarif jaune, en baisse de -31% et 106 clients au tarif vert, en diminution de -10%.

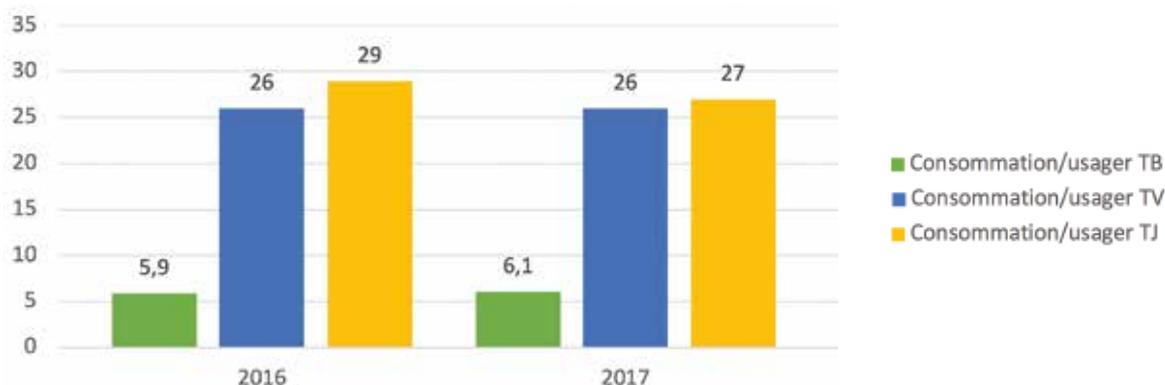
Évolution du nombre d'usagers TRV sur la concession



Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente

	2016	2017	Variation
Nombre de clients	217 600	206 248	-5,2%
Base	90 023	85 461	-5,1%
HP-HC	115 720	109 403	-5,5%
EJP TEMPO	8 901	8 497	-4,5%
Eclairage public	2 956	2 887	-2,3%
Energie facturée (en kWh)	1 285 313 526	1 251 712 137	-2,6%
Base	332 214 222	304 263 472	-8,4%
HP-HC	840 523 754	846 123 978	0,7%
EJP TEMPO	87 934 651	81 036 558	-7,8%
Eclairage public	24 640 899	20 288 129	-17,7%
Recettes (en €)	128 267 430	125 256 614	-2,3%

Évolution de la consommation moyenne des usagers aux TRV (en MWh)



Après des hausses annuelles successives, le taux de réussite aux appels téléphoniques a chuté en 2017 à 80 % (maille nationale). EDF explique cette baisse de l'accessibilité téléphonique par la hausse de 3% du volume national des appels (25 millions d'appels en 2017).

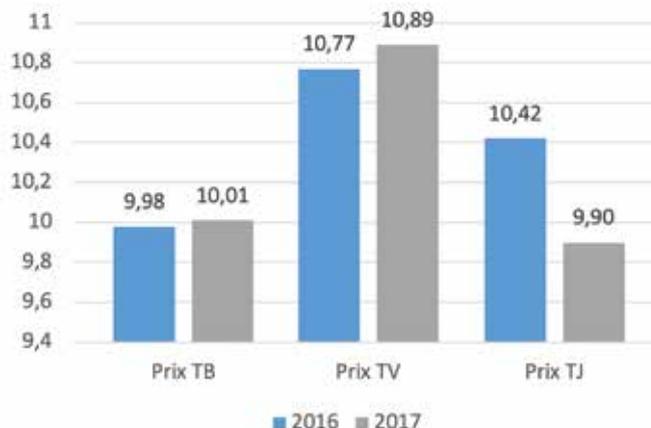
Cette augmentation serait liée à un cumul de plusieurs causes :

- Un bug d'un double prélèvement bancaire en janvier ;
- La tempête Zeus en mars ;
- Une formulation inadéquate dans le courrier d'accompagnement des nouvelles Conditions Générales de Vente en décembre ;
- La régularisation tarifaire de l'année 2014.

De plus, le traitement par les plateformes régionales d'écoute n'est pas effectué en fonction des territoires d'appels mais avec une répartition nationale des flux d'appels.

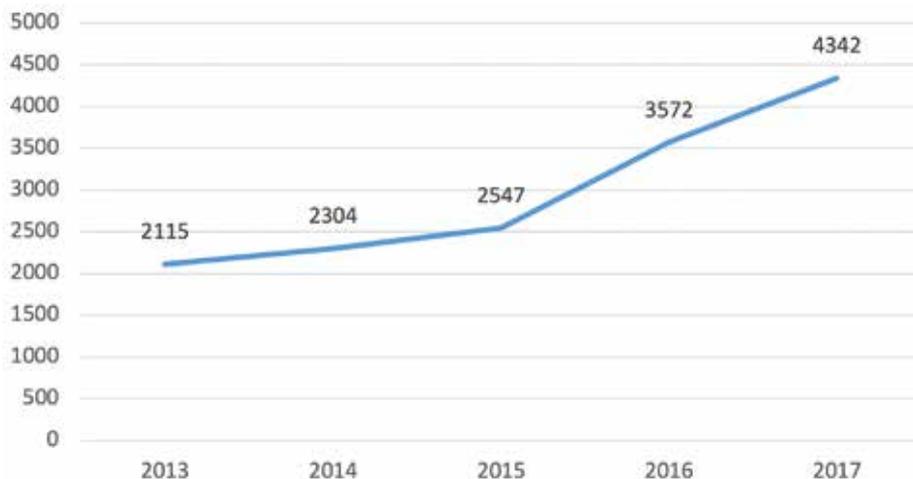
Par ailleurs, le nombre de clients ayant bénéficié de conseils tarifaires a diminué de 13% en 2017 par rapport à 2016 et celui du relevé confiance de 41%. En effet, EDF précise que ces types de service sont moins sollicités sous cette forme car les clients utilisent les services Internet disponibles tels que e.equilibre. Enfin, le relevé confiance n'est plus proposé par les conseillers clientèles car il devient progressivement obsolète avec le déploiement des compteurs Linky.

### Évolution du prix moyen du kWh sur la concession (en €/kWh)



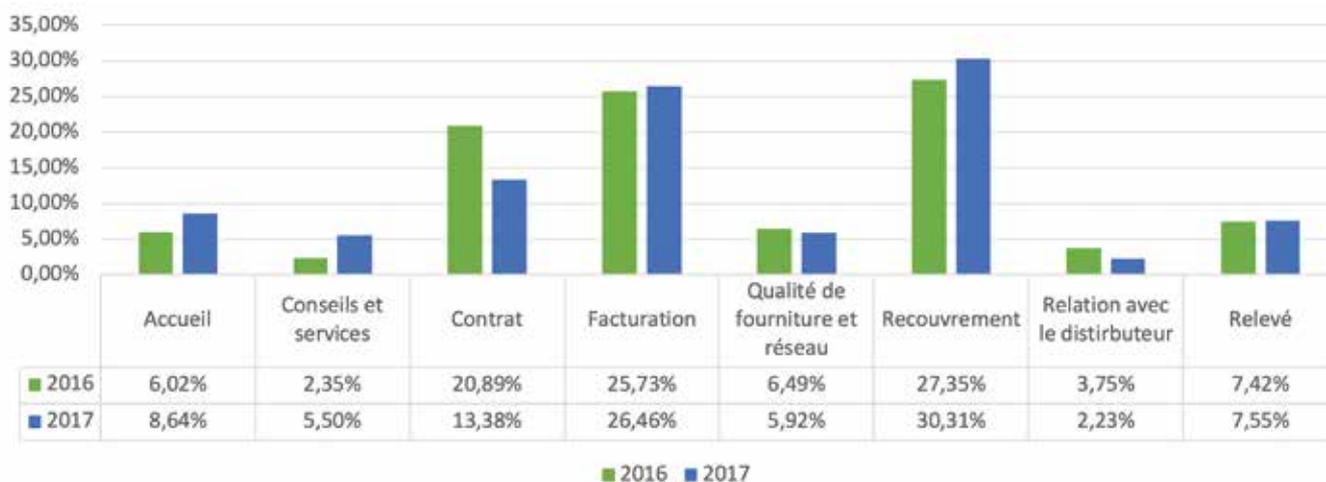
Le volume total de **réclamations** traitées par EDF est en forte augmentation en 2017, soit environ + 22 %. Cette évolution suit celle de la hausse des appels citée plus haut. La concession se situe très au-dessus de la moyenne de l'échantillonnage : 211 réclamations pour 10 000 clients du SIEIL au tarif bleu contre 111 au niveau national.

### Évolution du nombre de réclamations traitées par EDF



Il est à noter que, depuis 2016, les volumes de réclamations initiées par mail sont comptabilisés par EDF dans les données de contrôle avec celles envoyées par courrier. Et, depuis mai 2017, c'est désormais le cas des envois par internet. Les envois dématérialisés représentent près de 51 % des réclamations.

### Évolution de la répartition des réclamations par motif





En revanche, le fournisseur ne communique toujours pas les volumes de réclamations orales mais uniquement ceux des réclamations écrites.

De plus, seules les réclamations des clients « bleu résidentiel » sont comptabilisées : celles des clients « bleu non résidentiel » sont toujours manquantes. EDF avance des difficultés informatiques et de localisation des réclamations de cette catégorie d'utilisateurs.

Au 31 décembre 2017, **12 198 clients bénéficiaient du TPN, le tarif social de l'électricité**. Mais, le 1<sup>er</sup> janvier 2018, le Chèque Energie a remplacé les tarifs sociaux de l'énergie. **En l'état actuel des textes, les AODE compétentes pour contrôler les tarifs sociaux ne le sont plus pour le Chèque Energie**. Selon le gestionnaire, le montant moyen du Chèque Energie est de 150 € contre une moyenne de 114 € par usager pour les tarifs sociaux.



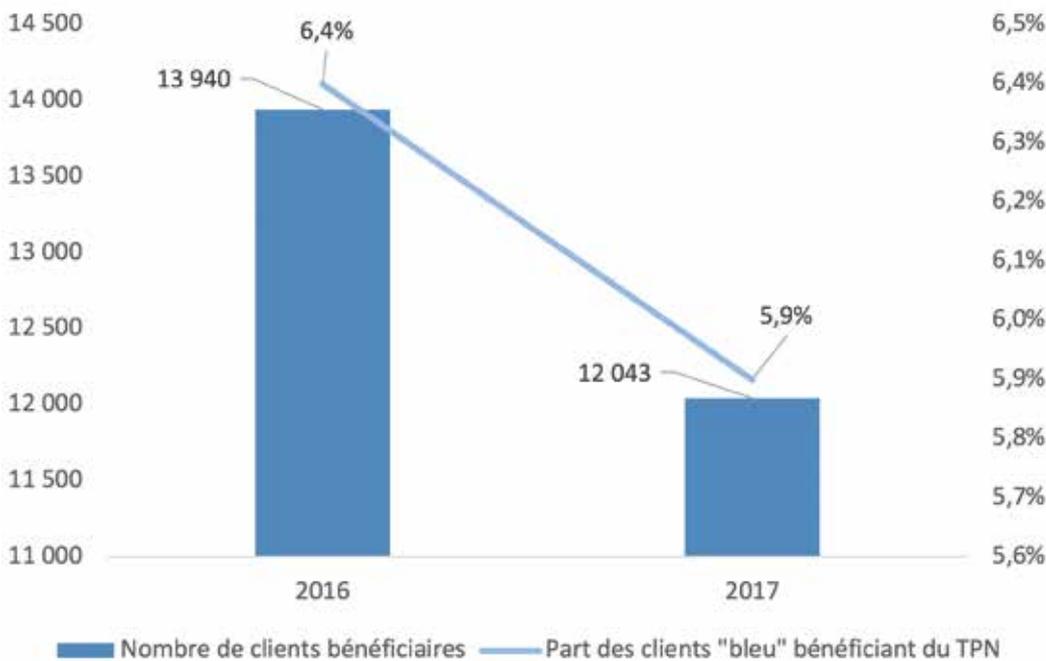
## Pour information



En 2018, le plafond du revenu fiscal de référence (RFR) donnant droit au Chèque Energie est par exemple de 7 700 € par an pour une personne vivant seule et de 16 170 € pour un couple avec deux enfants. Il existe 9 montants de chèques énergie en fonction de la composition familiale et des plafonds de revenus qui varient de 48 € à 227 €. Les chèques sont envoyés aux bénéficiaires durant le mois d'avril.

En 2019, ce bénéfice est élargi aux personnes seules avec un RFR inférieur à 10 700 € et inférieur à 22 470 € pour les couples avec deux enfants et il est couplé à une augmentation de 50 € de chaque forfait, avec désormais 12 montants différents pour atteindre un montant moyen de 200 €.

Evolution du nombre de bénéficiaires du TPN



*Au 1<sup>er</sup> janvier 2018, le TPN est supprimé et remplacé par le Chèque Energie*

Le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) qui traite des difficultés de paiement liées au logement, à l'eau, à l'énergie et au téléphone, est cofinancé par EDF et alloué au Conseil Départemental qui décide de l'attribution des aides. Le montant du FSL pour l'exercice 2017, de l'ordre de 175 k€ est en hausse par rapport à l'exercice précédent (+5 k€ supplémentaires). 90% de cette somme sont attribués aux actions curatives, les 10% restant servant aux actions préventives. La totalité de ce budget permet d'aider les usagers à payer leurs factures.

Le rôle d'EDF est de financer en partie ce Fonds et de communiquer les informations à la demande des travailleurs sociaux. Ce financement est compensé par la Contribution au Service Public de l'Electricité (CSPE) prélevée sur les factures de chaque consommateur.

Evolution du nombre de dossiers FSL acceptés



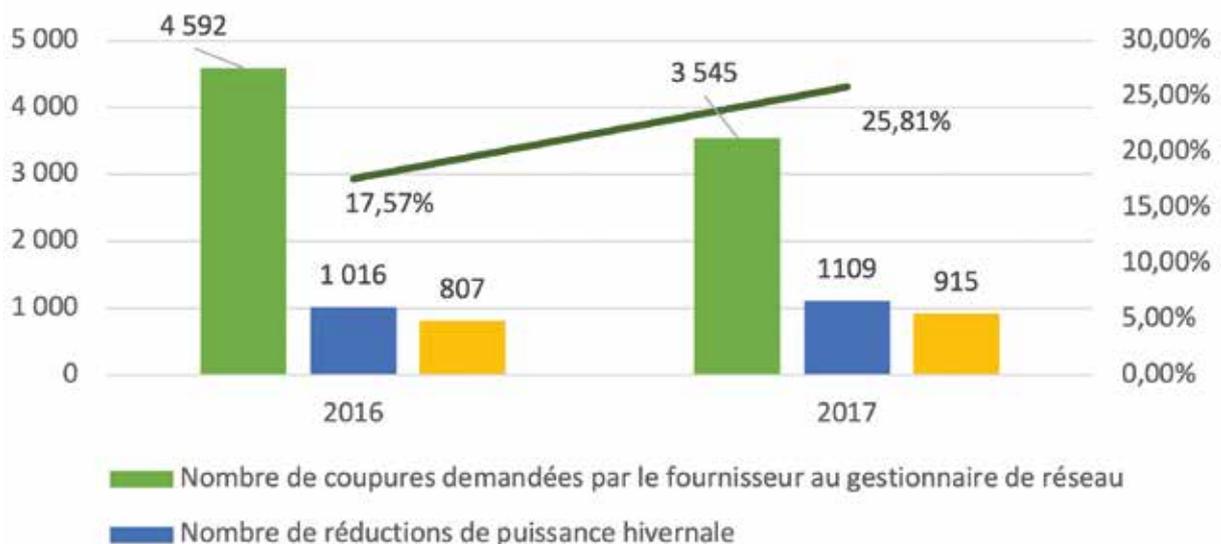
Le nombre de dossiers aidés pour les usagers EDF est en baisse depuis 5 ans. Cette évolution est difficilement interprétable car les chiffres relatifs aux volumes de dossiers aidés pour les usagers partis à la concurrence ne sont pas connus.

En 2017, EDF a demandé **3 545 demandes d'interventions pour impayés** qui ont abouti à 915 coupures effectives, 2 830 réductions de puissance (+35% par rapport à 2016) dont 1 109 réductions de puissance hivernale de 2 ou 3 kVA

durant la trêve hivernale du 1er novembre au 31 mars. Le nombre de coupures effectives ayant augmenté de 2% en 2017. D'après EDF, les évolutions sont très variables selon les exercices et liées à de multiples facteurs ne permettant pas une explication précise et rationnelle.

Le Service Minimum de 1 000 watts (SMI) est installé pour les usagers en situation d'impayés qui sont absents lors de l'intervention du distributeur.

Evolution des demandes d'intervention pour impayés



# 7

# L'audit complémentaire aux données de l'exercice 2017

Dans le cadre de l'analyse des données du concessionnaire pour l'exercice 2017, un audit complémentaire a été effectué portant sur :

- Le déploiement des compteurs Linky et l'exploitation des données associées

## Synthèse du rapport d'audit portant sur le déploiement des compteurs Linky et l'exploitation des données associées

L'objectif de cet audit, souhaité par quatre autorités concédantes du Territoire d'Énergie Centre val de Loire (TECVL) dont le SIEL, est de réaliser une synthèse sur le thème du déploiement des compteurs Linky, comprenant un zoom sur le traitement des réclamations des usagers relatives à ce déploiement.

Il s'agit de présenter une étude détaillée des résultats relatifs à ce déploiement selon les données transmises dans la cadre du contrôle de concession de l'exercice 2017 afin de cibler les points à améliorer qu'Enedis devra nécessairement prendre en compte à court terme.

### La procédure de déploiement

En application de la Directive Européenne du 13 juillet 2009 qui incitait les Etats membres à mettre en place des systèmes intelligents de mesure qui favorisent la participa-

tion active des consommateurs au marché de la fourniture d'électricité, la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) a délibéré en 2011 sur la généralisation du dispositif de comptage communicant d'Enedis avec un taux d'équipement de 95 % en fin de période d'équipement massif. Taux qui a été ramené en 2014 à 90 % compte tenu notamment du surcoût pour Enedis.

Après une phase d'expérimentation positive en 2010 dans les 2 départements du Rhône et de l'Indre- et- Loire, Enedis a débuté le déploiement en masse en décembre 2015.

Le processus de déploiement et les étapes de pose sont détaillés sur le site d'Enedis, dont modèle de logigramme ci-dessous :

**Organisation : logigramme des étapes de pose, programmation et utilisation d'un compteur Linky**



Le courrier d'avertissement baptisé « courrier J-45 » peut en réalité être adressé entre J-45 et J-30 avant la pose du compteur Linky. Ce sont en fait 6 courriers type destinés à 6 catégories d'usagers :

- Usager avec un compteur accessible ;
- Usager avec un compteur inaccessible ;
- Usager reconnu « Patient à Haut Risque Vital (PHRV) ;
- Usager professionnel ;
- Usager professionnel avec plusieurs compteurs ;
- Usager producteur d'électricité.

Tous les versos des courriers sont identiques et comportent des explications à propos des compteurs.

En ce qui concerne la pose effective, les entreprises prestataires planifient les rendez-vous nécessitant la présence de l'utilisateur puis complètent les journées avec les poses sans rendez-vous (du lundi au samedi). Il est impossible pour les poses sans rendez-vous d'avertir l'utilisateur plus en amont et plus précisément car les tournées sont établies chaque matin.

Entre 2 et 30 jours après la pose, le compteur bascule du SI en passant de QE à DISCO. Puis, entre 30 et 60 jours, une fois le dispositif télécom stabilisé, le compteur bascule dans un dernier SI dénommé GINKO. A partir de ce moment-là, l'utilisateur peut accéder à sa consommation et à sa courbe de charge. Depuis 2017, l'utilisateur est averti par SMS lorsque son Linky et les services associés sont totalement opérationnels.

## Les données Linky présentées dans les CRAC

Indépendamment des demandes spécifiques comme celle du TECVL, le concessionnaire communique les données Linky dans le CRAC.



**Les données Linky sont cependant peu nombreuses et souvent imprécises :**

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

### Tableau du CRAC 2017

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

### Audit Linky 2017

Détail des réclamations	
Raccordement	86
Travaux (hors raccordement)	13
Relève	644
Facturation de l'acheminement	226
Accueil	24
<b>Pose Linky</b>	<b>444</b>
Qualité du traitement de la prestation demandée	433
Qualité et continuité de la fourniture	831
<b>Total</b>	<b>2 701</b>

- Dans le CRAC 2016, le taux de réponse sous 15 jours était calculé sans les réclamations Linky et celui propre à Linky n'était pas indiqué. Le taux du SIEIL est de 96,4%, soit un niveau relativement élevé. D'ailleurs, la régulation incitative du TURPE 5 ne prévoyait pas d'objectif en matière de taux de réponse à 15 jours. En 2017, les réclamations « pose Linky » ont été incluses dans le calcul du taux de réponse sous 15 jours. Pour le SIEIL, le taux est passé à 93,7% sans qu'un lien puisse être expliqué entre ce recul et les réclamations Linky ;

- Comme en 2016, les quantités de concentrateurs ne sont toujours pas indiquées en 2017 ;
- Aucun indicateur relatif à la performance de l'activité de déploiement n'est indiqué dans le CRAC (réclamation, satisfaction, réintervention, refus de pose, etc...) ;



**Concernant Linky, les CRAC 2016 et 2017 présentent cependant les indicateurs suivants :**

- La ligne Linky des dépenses d'investissement concerne les dépenses cumulées des compteurs et des concentrateurs alors que ces derniers sont considérés hors concession pour les inventaires patrimoniaux d'Enedis. Soit 6,5 M€ d'investis en 2016 et 6,6 M€ en 2017 pour le SIEIL.
- Les valeurs d'actifs des compteurs Linky sans les concentrateurs, selon les stocks comptables à fin 2017, sont de l'ordre de 19,4 M€ pour le SIEIL dont la valeur est la plus élevée en raison de l'expérimentation et du rythme annuel de dépense pour le déploiement en masse. **Comme les valeurs de remplacement sont identiques aux valeurs brutes, les provisions pour renouvellement sont nulles.**
- Conformément aux attentes, le taux de déploiement est désormais indiqué dans le CRAC 2017 contrairement à celui de 2016 qui ne permettait pas de connaître le niveau d'avancement et le volume de pose car le nombre de compteurs à remplacer n'était pas connu non plus. Cet ajout d'indicateur dans les CRAC est précieux car il permet aux AODE de suivre facilement le taux d'avancement du déploiement. Soit 67% pour le SIEIL à fin 2017.
- En 2017, le CRAC précise le nombre de factures établies sur la base d'une télé-opération sur compteur Linky, c'est-à-dire depuis un point de livraison (PDL) équipé d'un compteur communicant Linky.

## Analyse des données Linky présentées dans le CRAC

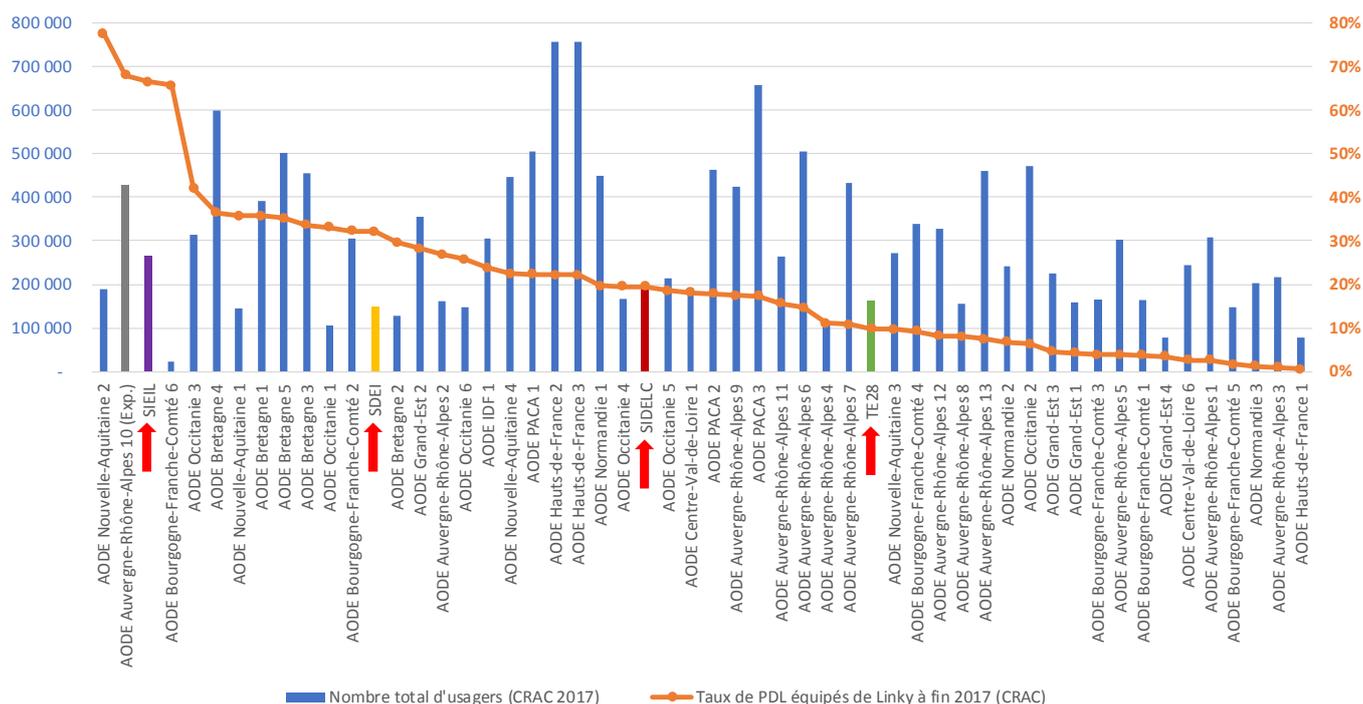
Pour mémoire, le déploiement en masse du compteur Linky qui a débuté en 2015 a seulement concerné le dernier mois de l'année. Les volumes de compteurs pour cette période-là étant faibles ou indisponibles, l'analyse des données débute avec l'exercice 2016.

### > Les données de pose

Avec plus de 121 000 Linky posés à fin 2016, l'Indre et Loire est également concernée par le déploiement en masse puisque près de 30 000 appareils se sont ajoutés cette année-là à ceux des compteurs Linky posés au cours de l'expérimentation, soit un taux de PDL équipés de 47%. En 2017, 51 000 compteurs Linky supplémentaires sont posés, soit un taux de déploiement de l'ordre de 67%.

## Comparaison des taux de déploiement entre 54 territoires à fin 2017

Benchmark des taux de déploiement des Linky selon les CRAC 2017 d'Enedis (selon un panel de 54 AODE)



**Le graphique ci-dessus permet de situer la concession du SIEIL par rapport à un panel de territoires en matière de taux de déploiement des compteurs Linky. Il s'agit de données portant sur une programmation de la part d'Enedis n'ayant pas de valeur indicative de performance ou de difficulté.**

Le programme national de déploiement avait prévu des initialisations échelonnées selon les territoires. Par rapport aux volumes de compteurs posés à fin 2017, le SIEIL a bénéficié d'un démarrage plus précoce. Il a donc un taux d'avancement plus élevé qui se situe dans la fourchette haute du panel.

Pour rappel, la CRE, par délibération en date du 17 juillet 2014 reprise pour partie dans celle du 14 juin 2018 à propos du TURPE, avait fixé un mécanisme de régulation incitative pour Enedis de manière à s'assurer du respect du calendrier prévisionnel de déploiement des compteurs posés ou communicants. Il est prévu que le suivi de la trajectoire par la CRE peut générer des pénalités pour le concessionnaire, en fonction d'un taux de déploiement cible, si l'objectif de pose n'est pas atteint conformément aux prévisions.

La délibération prévoit ainsi que la possible pénalité est égale au produit du nombre de compteurs non posés ou non communicants\* et d'une pénalité unitaire, comme suit :

Date de comparaison des taux de déploiement réalisé et prévisionnel	Pénalité unitaire (en € par compteur non posé ou non communicant*)
31 décembre 2017	5,40
31 décembre 2019	10,80
31 décembre 2021	16,20
<b>Le cas échéant, 31 décembre 2022, voire 2023</b>	<b>10,80</b>

\*taux de compteurs Linky communicants = ratio entre le nombre de compteurs Linky déclarés communicants dans Ginko et le nombre de points de connexion BT ≤ 36 kVA équipés d'un compteur (électromécanique, électronique classique ou Linky) actif ou inactifs depuis moins de 6 mois.

Il est à noter que le dispositif envisagé par la CRE pénalise moins fortement un retard en début de déploiement qu'un retard en fin de déploiement afin de prendre en compte l'effet **d'apprentissage** de l'opérateur.

Pour l'exercice 2017, Enedis ne subit pas de pénalité puisque **le taux de déploiement réalisé** est supérieur au taux cible déterminé à 11,3% pour le 31 décembre 2017 et **atteint 16,9%**.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Taux prévisionnels de compteurs Linky posés au 31 décembre de l'année	8,0%	<b>20,0%</b>	41,0%	61,4%	80,0%	90,0%
Taux cible de compteurs Linky posés et communicants de l'année	n.c	<b>11,3%</b>	n.c	46,0%	n.c	84,5%

*Ce tableau présente les taux prévisionnels de pose ainsi que les taux cibles retenus par la CRE.*

**Il est dommage que cette délibération ne présente pas également le taux de compteurs Linky posés (communicants ou pas) pour savoir si la cible de 20% a été atteinte ou pas.**

D'un aspect géographique, à fin 2017, 42% des communes du SIEIL ont été concernées par le déploiement en masse de Linky. Ce décompte ne comporte pas la pose dite « en diffus » qui s'applique par exemple aux nouveaux raccordements d'usagers en soutirage ou en injection, aux compteurs défectueux ou encore aux changements de puissance.

### > L'état d'avancement du déploiement

Dans le cadre du point de l'audit concernant l'état d'avancement du déploiement, Enedis a remis un premier état récapitulatif sur le prévisionnel ainsi qu'un deuxième sur le réalisé selon les données dites « clientèles ». La forme de la documentation du prévisionnel a été difficile à exploiter car il y a notamment plusieurs lignes de début de déploiement pour une même commune et Enedis n'a pas indiqué quelles étaient les différences entre chacune des lignes. De même pour le tableau du réalisé qui comporte plusieurs lignes sans qu'Enedis n'ait fourni d'explication à ce sujet. Les quantités de concentrateurs par commune n'ont par ailleurs pas été communiquées.

Ainsi, le fichier prévisionnel n'est pas complet car il ne comporte pas le prévisionnel initial mais seulement les communes pour lesquelles la pose n'est pas commencée. D'autre part, la fin de déploiement prévisionnelle pour chaque commune n'est pas communiquée non plus.

A partir de ces éléments, il est seulement possible de connaître la répartition du nombre de communes selon l'année de début prévisionnel de déploiement en masse, le nombre de compteurs associé à ces prévisions n'ayant pas été mentionné. Soit pour le SIEIL, hors décompte des communes nouvelles, 67 communes en 2016, 68 en 2017, 139 en 2019, le restant de l'initialisation du déploiement étant prévu en 2020.

Concernant le réalisé, il convient d'observer que le fichier de compteurs posés par commune correspond à l'état des lieux repris dans le CRAC 2017, à une unité près. Soit, pour la concession du SIEIL, un total de 172 318 compteurs Linky posés pour un recensement du CRAC 2017 de 172 319 unités.

A fin 2017, il apparaît que certaines communes de la concession ont bénéficié de volumes importants de pose :

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

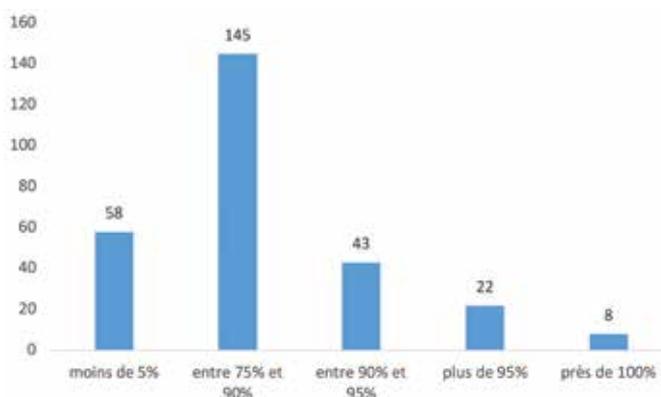
Par ailleurs, Enedis n'ayant pas communiqué dans le fichier demandé le nombre de compteurs à remplacer par des Linky, la visualisation du taux d'avancement du déploiement n'est possible qu'en comparant le nombre de compteurs Linky dans le fichier « réalisé » avec le nombre d'usagers BT (inférieur et supérieur à 36 kVA cumulés) par commune avec les inventaires techniques.

Ce qui permet notamment, par échantillonnage, de donner les compteurs Linky posés pour quelques communes dont le taux d'avancement est supérieur à 90 %, à fin 2017 :

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

D'une manière générale, sur les 276 communes du SIEIL, hors communes nouvelles, toutes comptent au moins un compteur Linky sur le territoire dont une vingtaine, soit 7%, pour laquelle le taux de déploiement est inférieur à 5 %. Par ailleurs, 145 communes, soit plus de la moitié, ont des taux de déploiement compris en 75% et 90%. Enfin 43 communes ont dépassé l'objectif national de 90% de compteurs déployés auxquelles s'ajoutent 22 autres communes avec des taux de plus de 95%. Il reste 8 communes dont le taux de déploiement est proche de 100% avec notamment Amboise (7 405 Linky) et Chinon (5 528 Linky).

Répartition des communes en fonction de leurs taux de déploiement à fin 2017



### > Les inventaires techniques

L'objectif de l'audit des inventaires techniques consistait à obtenir des détails sur les aspects techniques des ouvrages, notamment la génération G1 et G3 des compteurs

Linky ou encore, par exemple, leurs positionnements à l'intérieur ou à l'extérieur du logement.

Comme le concessionnaire n'a pas transmis de réponse aux demandes, la restitution et l'analyse n'ont pas été possibles. Enedis a expliqué que les données de l'inventaire technique des compteurs Linky étaient « non disponibles » et que pour celles des **concentrateurs**, il était considéré que, **pour l'exercice 2017, ces ouvrages ne faisaient pas partie du périmètre de la concession selon le contrat en vigueur.**

Concernant les concentrateurs, Enedis a commenté sa position par les précisions suivantes :

*Les concentrateurs sont hors du champ de contrôle. Aujourd'hui les concentrateurs sont enregistrés comptablement comme des biens hors concession et donc des biens propres d'Enedis. Le modèle de contrat de 1992 ne fait pas mention de ce type d'ouvrage qui, de plus, n'est pas nécessaire aux opérations de relève. En effet, les compteurs Linky pourraient être relevés de la même manière que les compteurs qu'ils remplacent. Cela étant, le nouveau modèle de contrat validé par la FNCCR, France Urbaine, EDF et Enedis prévoit dans son article 2 que « les ouvrages concédés comprennent aussi... les compteurs ainsi que leurs accessoires et les concentrateurs de grappes de compteurs ». En synthèse, c'est aujourd'hui le contrat qui détermine le statut des concentrateurs et la signature d'un nouveau modèle qui précise que les concentrateurs de grappes de compteurs sont des biens de retour et (qui) va clarifier la situation.*

Enedis a simplement ajouté, pour information, que 6 310 concentrateurs étaient installés sur la concession du SIEIL à la fin de l'exercice 2017, soit un ratio de 1 pour 31 compteurs Linky posés. Les données du SIEIL, comparativement à celles de l'échantillonnage, nécessiteront des vérifications ultérieures du fait des écarts du nombre de concentrateurs relevés sur chaque concession du TCVL.

### > Les indicateurs de performance du déploiement et la gestion de la clientèle

Conformément aux dispositions du CGCT et du cahier des charges de concession, le SIEIL a la possibilité de solliciter des éléments permettant de suivre la progression du déploiement des compteurs Linky, d'en mesurer sa performance afin d'évaluer la qualité de service rendu aux usagers et de recenser les éventuelles gênes pour les consommateurs et les producteurs.

Pour ce faire, une série d'indicateurs a été demandé à Enedis pour 2017. Ces indicateurs sont issus pour l'essentiel de la délibération de la CRE de 2014 ainsi que du rapport national d'expérimentation publié avant la décision du déploiement national. Il est cependant difficile d'obtenir l'exhaustivité des résultats qui, de plus, ne sont pas donnés systématiquement à la maille concession et dont les modes de calcul de taux varient selon les DR.

L5	SIEIL	
	Valeur	Taux
Indicateurs de performance		
Nombre et taux de réinterventions à la suite de la pose d'un compteur <i>Linky</i> lors du déploiement (\$)	986	0.6%
Nombre et taux de réclamations liées au déploiement (*)	683	0.4%
Nombre et taux de télé-relevés journaliers réussis (\$)	<i>n.c.</i>	97%
Taux de publication par <i>Ginko</i> des index réels mensuels (\$)		97.8%
Taux de disponibilité du portail internet « clients » (\$)		97.3%
Nombre et taux de compteurs <i>Linky</i> sans index télé-relevé au cours des deux derniers mois (\$)	<i>n.c.</i>	0.2%
Nombre et taux de télé-prestations réalisées le jour J demandé par les fournisseurs (\$)	54289	91%
Nombre et taux de compteurs activés dans les délais à la suite d'un ordre de pointe mobile (\$)	<i>n.c.</i>	92.2%
Nombre de points de connexion BT ≤ 36 kVA équipés d'un compteur (*)	263087	
Nombre de points de connexion équipés d'un compteur <i>Linky</i> (*)	172319	
<i>Dont nombre PDL équipés d'un compteur Linky, pour un client en injection et en autoconsommation</i>	<i>n.c.</i>	
Nombre et taux de compteurs <i>Linky</i> déclarés communicants dans <i>Ginko</i> (*)	155470	90.2%
Délai moyen entre la pose d'un compteur et sa déclaration dans <i>Ginko</i> (*)	<i>n.c.</i>	
Taux de transmission quotidienne des données de consommation aux fournisseurs (*)		92.1%
Taux de compteurs sans index télé-relevés par plage de délais (*) ( <i>Moins d'un mois dans ce tableau</i> )		2.5%
Taux d'index estimés sur demandes de résiliation (*)		<i>n.c.</i>
Taux prévisionnels de compteurs <i>Linky</i> posés au 31 décembre de l'année		<i>n.c.</i>
Taux réels de compteurs <i>Linky</i> posés au 31 décembre de l'année		<i>n.c.</i>
Taux prévisionnels de compteurs <i>Linky</i> posés et communicants au 31 décembre de l'année		<i>n.c.</i>
Taux réel de compteurs <i>Linky</i> posés et communicants au 31 décembre de l'année		<i>n.c.</i>
Nombre de clients qui ont refusé la pose du compteur le « jour J »	190	
Nombre de clients qui ont refusé la prise de rdv pour la pose du compteur		
Nombre d'appels au 0 800 054 659	598975	

(\*) : indicateurs de suivi selon la délibération de la CRE du 17 juillet 2014

(\$) : indicateurs incités financièrement selon la délibération de la CRE du 17 juillet 2014

En complément des indicateurs, Enedis a communiqué un fichier de détails présentant pour chaque commune le délai moyen entre l'envoi du courrier et la pose du compteur *Linky*, avec ou sans RDV. Comparativement aux autres données de l'échantillonnage, il apparaît des écarts importants sur les délais moyens qui peuvent varier du simple au double et que le concessionnaire n'a pas commentés.

#### • Taux de réinterventions consécutives aux poses de compteurs *Linky*

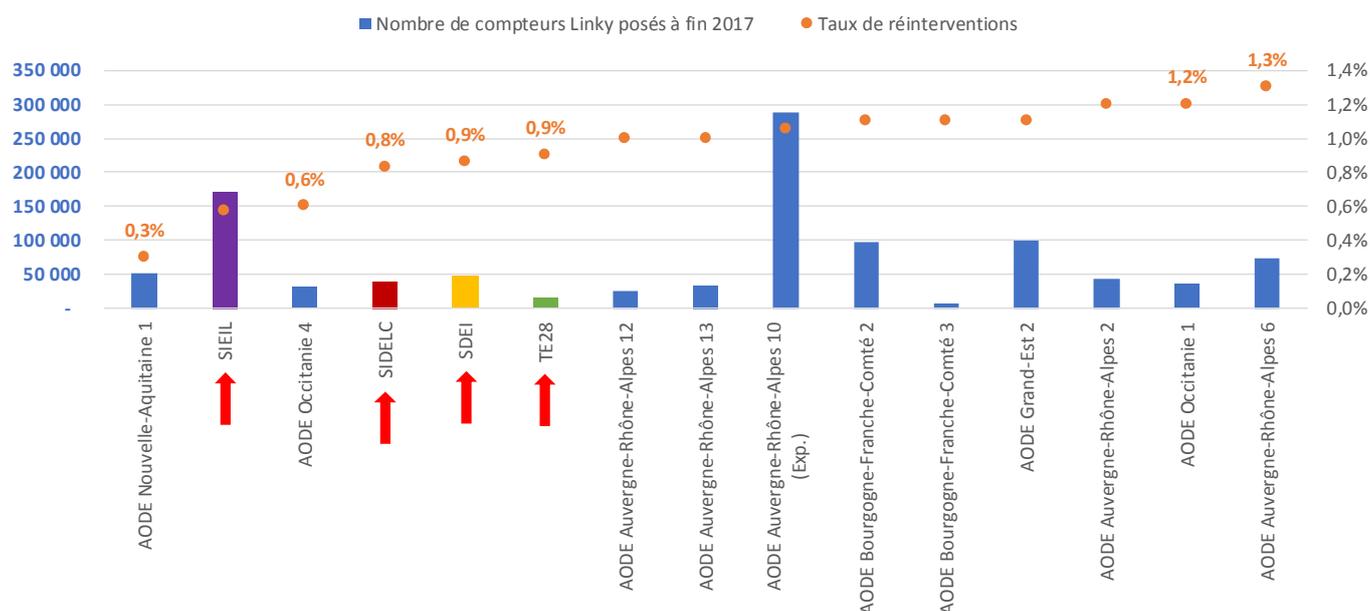
Après la pose du compteur *Linky*, il est parfois nécessaire que l'entreprise de pose doive réintervenir afin de corriger l'installation, sur appel ou réclamation de l'utilisateur

dans la grande majorité des cas. Il s'agit principalement d'anomalies sur les connexions provoquant par exemple la non-production d'eau chaude sanitaire.

Selon le graphique ci-dessous qui présente un panel d'une quinzaine de concessions, les taux de réintervention sont compris entre 0,3% et 1,3%. Le résultat du SIEIL de l'ordre de 0,6% se situe dans la fourchette basse des valeurs observées. Ce qui revient aussi à dire qu'Enedis a atteint l'objectif de base sur ce territoire. Il convient de préciser qu'au niveau national, l'objectif de base fixé par la CRE est de 1,2% pour 2016 et 2017, puis de 1% entre 2018 et 2021. L'objectif cible se situant quant à lui à 0,8% de 2016 à 2021.

## Taux de réinterventions suite aux poses de compteurs Linky

Comparaisons des taux de réinterventions suite aux poses de compteurs Linky



### Pour information

- La régulation incitative prévoit une pénalité de 500 k€ par point au-dessus de l'objectif de base et un bonus de 500 k€ si le taux est inférieur ou égal à l'objectif cible ;
- La délibération de la CRE du 14 juin 2018 portant projet de décision sur le TURPE concernant les domaines de tension HTA et BT précise qu'à fin 2017, près de 7,8 millions de points de connexion ont été équipés d'un compteur Linky dont plus de 6,1 millions étaient déclarés communicants dans le système d'information Ginko ;
- Concernant la qualité de pose, le taux de réintervention à la suite de la pose d'un compteur Linky lors du déploiement (0,8%), en cumulé depuis le 1er décembre 2015, étant égal à l'objectif cible, Enedis bénéficie d'un bonus de 0,5 M€ ;
- S'agissant de la performance du système de comptage, Enedis a supporté en 2017 une pénalité de 0,48 M€ principalement due à sa contre-performance relative au taux de disponibilité du portail internet « clients ».

#### • Taux de télé-prestations réalisées le jour J demandé par les fournisseurs

Le taux de télé-prestations réalisées le jour J demandé par les fournisseurs sur la concession du SIEIL, de 91% en 2017, est inférieur à celui de l'objectif national fixé à 93% selon la délibération de la CRE. Pour mémoire, l'objectif national de 93% par semestre en 2016 est passé à 93% par mois en 2017 puis à 95% par mois pour 2018 et 2019. Avec une pénalité prévue de 50 k€ par mois et par point en dessous de l'objectif pour les années 2017 à 2019. Enedis a ainsi supporté une pénalité de 0,08 M€ en raison de sa contre-performance en mars 2017 (90,5%).

#### • Taux de télé-relevés journaliers réussis

Enedis n'a pas communiqué le taux de télé-relevés journaliers réussis à la maille concession. A titre indicatif, le taux de la DR Centre est de 97%, soit 4 points au-dessus du taux d'objectif pour l'exercice considéré.

#### • Taux de compteur Linky déclarés communicants dans Ginko

Le taux de compteurs posés et communicants est de 90% par rapport aux nombres de Linky posés sur la concession du SIEIL. Mais ce taux est de 59% par rapport aux nombres de PDL à équiper sur la concession. En effet, il est prévu que l'une des deux cibles fixées par la CRE doive être calculée par rapport au stock total de compteurs à remplacer. Le taux relevé sur la concession du SIEIL est bien supérieur au taux fixé par la CRE au niveau national qui est de 11,3%.

#### • Taux de comptes clients ouverts

Comparativement à l'échantillonnage dont le taux de comptes clients ouverts se situe entre 1,3% et 5,4%, le SIEIL enregistre un taux de 2,2%, soit 3 844 comptes clients ouverts pour 172 319 compteurs Linky.

Il convient d'ajouter pour affiner l'analyse que l'indicateur de l'échantillonnage montre une tendance plutôt inquiétante pour la suite du déploiement. En effet, les taux les plus élevés sont relevés pour les territoires dont les volumes de compteurs sont les plus faibles tandis que les concessions avec les plus grands volumes de Linky installés ont tendance à avoir des taux de comptes clients ouverts particulièrement bas.

Au-delà de ce résultat quantitatif, afin de pouvoir évaluer la tendance des usagers à suivre plus précisément leurs consommations depuis la pose des compteurs Linky, il serait opportun de pouvoir connaître les utilisations des sites internet des fournisseurs d'électricité. Car, en effet, il est possible que si le site du fournisseur propose des services analogues, l'utilisateur n'utilisera pas un compte client supplémentaire sur un autre site internet.

Dans le CRAC 2017, il est spécifié qu'en complément des 3 844 comptes ouverts en ligne par les usagers du SIEL, 1 507 demandes supplémentaires de création de compte client sont quasiment honorées. Il manque la dernière action nécessaire qui est l'activation par l'utilisateur lui-même. Ce qui nécessite une implication pro-active de ce dernier. Cette attente d'activation représente 28% du total potentiel.

Ce très bas taux de comptes clients ouverts a été ciblé dans le rapport annuel de la Cour des Comptes, le 3<sup>e</sup> moyen faisant référence aux moyens offerts aux usagers de connaître leur consommation détaillée (Février 2018 - page 265) :

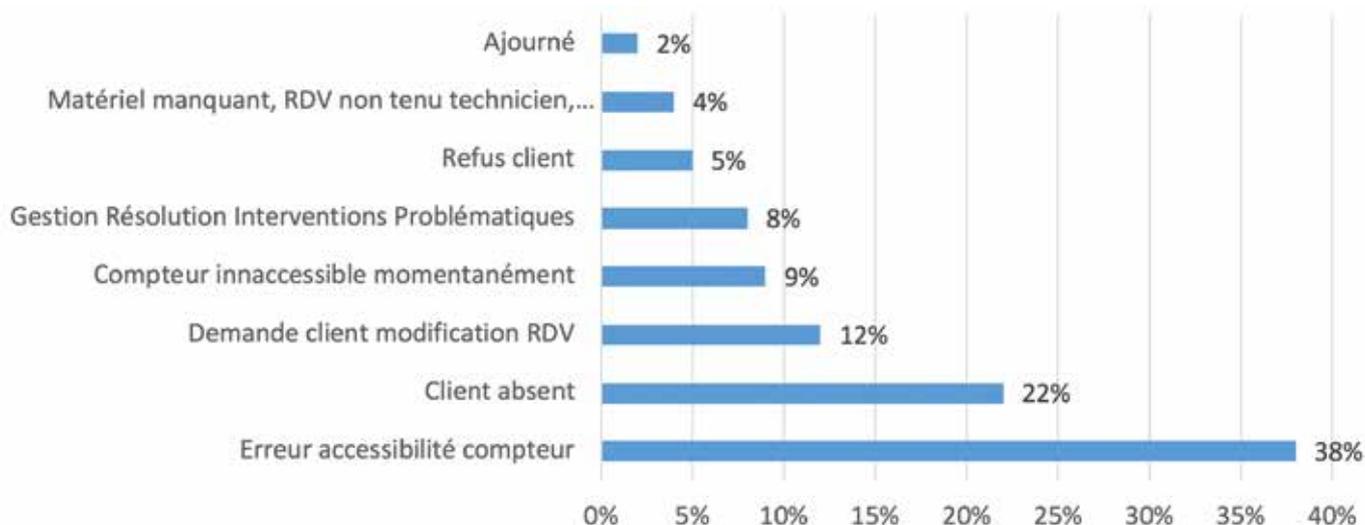
« Le troisième moyen est constitué des différents portails internet qui restituent à l'utilisateur via le système central du distributeur, les informations en-

voyées par son compteur, notamment les consommations journalières. Ces portails sont proposés par le distributeur, Enedis, et par les fournisseurs. Celui d'Enedis souffre de deux faiblesses : la première est que, malgré les actions de communication du distributeur, le taux d'ouverture de compte par les usagers disposant d'un compteur Linky est particulièrement peu élevé (1,5%). La deuxième faiblesse est que l'information de consommation mise à disposition de l'utilisateur n'est jamais valorisée en euros puisque le distributeur ne connaît pas les conditions tarifaires faites par le fournisseur de l'utilisateur. Les fournisseurs proposent aussi des portails aux usagers pour qu'ils accèdent à leurs données de consommation en unités physiques et en euros. Cependant, Enedis ne transmettant aux fournisseurs que les données nécessaires à la facturation, ceux-ci ne disposent et ne peuvent donc mettre à la disposition de l'utilisateur que les consommations mensuelles. Pour que le fournisseur accède aux consommations journalières pour les restituer à l'utilisateur, ce dernier doit avoir donné au fournisseur son accord explicite. Ce qui complexifie la procédure et constitue, de facto, un frein pour la bonne information de l'utilisateur. »

### > Les motifs d'échec de pose des compteurs Linky

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

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



Cependant ce fichier souffre d'un manque de précisions s'agissant de la lecture qu'il convient d'en faire : est-ce les volumes de non-poses de compteurs Linky non réglés au 31 décembre 2017 ou est-ce le volume cumulé de non-poses au cours de l'année dont certaines ont été résorbées avant la fin de l'année ?

Il est aisé de penser que ces quantités de non-poses ne sont pas définitives et peuvent être résolues avec la programmation d'un second passage de l'entreprise. C'est le cas, par exemple, des motifs comme l'absence du client, l'erreur d'accessibilité du compteur ou la demande de modification de RDV par le client.

En outre, le concessionnaire n'a pas répondu à la question relative au volume de refus définitifs exprimés par les usagers, en argumentant par « il n'y a pas de refus définitifs mais un report de pose à une date ultérieure non encore fixée ». Cette réponse n'apparaît pas satisfaisante en jouant sur la sémantique. De plus, Enedis explique que, parfois, après une certaine période de refus, « le dossier est classé afin de ne pas harceler l'utilisateur. »

Des précisions ont été demandées au concessionnaire sur les communes qui ont voté des délibérations contre le déploiement des compteurs Linky sur leurs territoires, notamment pour connaître celles retirées ou déboutées par la préfecture. Enedis n'a pas répondu sur cette thématique en ajoutant que « cette demande ne relevait pas du contrôle et que la DT était disponible pour faire le point sur le déploiement du compteur Linky mais dans un autre cadre que celui du contrôle. »

#### > Les données demandées mais non obtenues

Enedis n'a pas renseigné le tableau ci-dessous qui aurait pu permettre un suivi économique des dépenses d'investissements et d'exploitation concernant les compteurs Linky. En réponse à la demande complémentaire formulée afin de connaître les raisons précises de cette non-transmission, le concessionnaire a répondu que « ces informations étaient contenues dans le CRAC ».

L6			
Suivi économique	Montants 2016	Montants 2017	Maille
Investissements			
<i>Dont compteurs (matériel et pose)</i>			
<i>Dont concentrateurs (matériel et pose)</i>			
<i>Systèmes d'informations (SI)</i>			
Dépenses d'exploitation liées aux pertes			
Dépenses d'exploitation liées aux interventions techniques			
Dépenses d'exploitation liées à la relève			
Autres dépenses d'exploitation			

Or, dans le CRAC, seules les dépenses CAPEX annuelles sont indiquées sans le détail entre les compteurs et les concentrateurs.

De même, le plan d'affaires prévu initialement par Enedis repose sur un grand principe qui pourrait être résumé ainsi : déployer les compteurs Linky est une dépense d'investissement importante, sur environ 5 ans, sans engendrer de hausse de TURPE grâce à un lissage lié aux gains d'exploitation engendrés chaque année par le projet.

**Si le concessionnaire ne communique pas d'informations sur les dépenses réelles annuelles affectées à ces sujets, il sera difficile au SIEIL de suivre l'effectivité des gains espérés.** Comme par exemple, lors de la consulta-

tion du 30 avril 2014, au cours de laquelle Enedis (ERDF à l'époque) expliquait que les gains estimés entre 2014 et 2034 étaient les suivants :

- 1,9 M€ environ pour les investissements évités, soit 30% ;
- 1,9 M€ pour les gains relatifs aux « pertes non techniques », soit 30% ;
- 1 M€ pour les gains relatifs aux « interventions techniques », soit 16% ;
- 0,7 M€ pour les gains relatifs à la relève, soit 11% ;
- 0,2 M€ pour les gains « réseaux », soit un peu plus de 3%

## > Les données relatives aux inventaires comptables

Les inventaires comptables comprenant les compteurs Linky immobilisés ont bien été transmis avec l'ensemble des autres biens de distribution publique considérés dans le périmètre de la concession, sauf les concentrateurs considérés « hors concession » en 2017 par Enedis.

Le déploiement des compteurs Linky concerne plusieurs ETI (codification des familles d'ouvrages dans la base comptable d'Enedis) :

### • K20501 - Aménagements Linky

Il s'agit des platines installées dans les postes HTA/BT permettant d'accueillir les concentrateurs. Ce sont des ouvrages non localisés donc non affectés aux communes sur lesquels ils se trouvent. Par définition, les montants immobilisés de ces ouvrages sont issus d'une clé de répartition selon un montant global établi à une maille supra-concessive. Les quantités sont ainsi nulles. A fin 2017, ces ouvrages étaient valorisés à hauteur de 1 500 k€ sur la concession du SIEIL.

Ils sont amortis sur 10 ans et comme leur année de fin d'amortissement de 2027 est postérieure aux années de fin de contrat de concession actuel, il n'y a pas de provisions de renouvellement à constituer. Les montants sont donc nuls.

### • G40501 - Concentrateurs

Il est prévu de les amortir sur 20 ans mais, comme indiqué supra, ils sont manquants dans les inventaires comptables de 2017.

### • F20401 - Compteurs Linky

Du fait de l'expérimentation, le SIEIL a également le code ETI F20102 pour les 1ers compteurs immobilisés durant cette phase. Toutefois, les 11,9 M€ immobilisés entre 2011 et 2015 sur ce code ETI F20102 ont été transférés en 2016 sur le code ETI F20401 et le code initial n'apparaît plus dans l'inventaire.

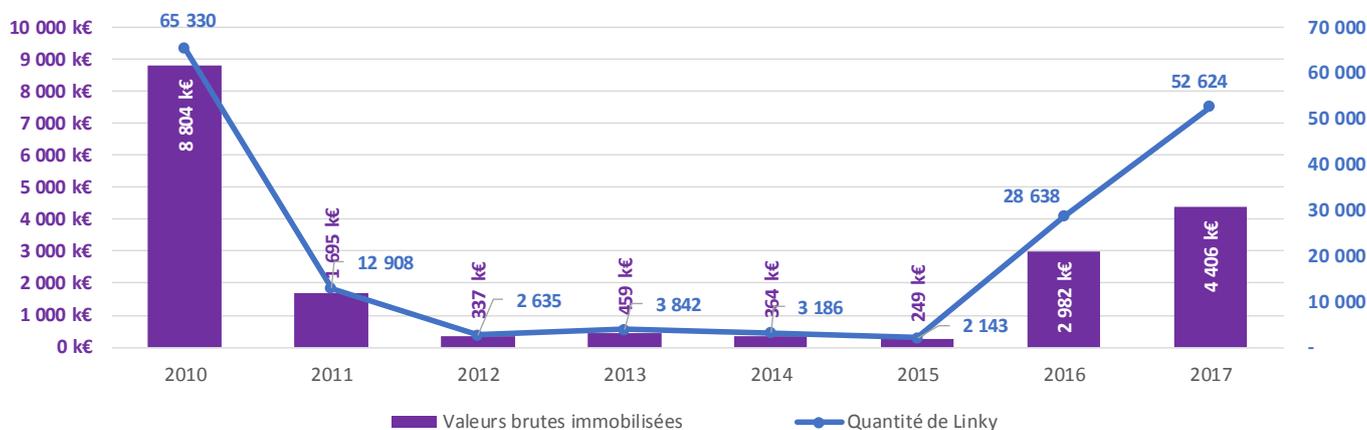
Le code ETI F20401 rassemble deux sous-types différenciés par leurs « structures secondaires » : comptage Linky posé et comptage Linky en magasin. Les compteurs Linky posés sont des ouvrages localisés à la maille des communes alors que les compteurs en magasin sont des ouvrages temporairement non localisés et ont une valeur d'actif issue d'une clé de répartition appliquée au montant total à la maille de la DR. A fin 2017, les compteurs Linky du SIEIL sont valorisés à hauteur de 19 420 k€, soit un peu moins de 2,5% de la valeur brute totale de la concession, dont 124 k€ pour les compteurs Linky en magasin et 19 296 k€ pour les compteurs Linky posés.

Ces compteurs sont amortis sur 20 ans. Aussi, pour les mêmes raisons évoquées concernant la fin du contrat de concession, il n'y a pas de renouvellement à constituer et le montant est nul.

A cause de leurs volumes conséquents, plus de 35 millions de compteurs à déployer sur tout le territoire national, Enedis n'a pas pu envisager techniquement de constituer une base de données permettant de prévoir des immobilisations compteur par compteur. Les immobilisations des compteurs sont ainsi faites de manière groupée par mois de mise en service, en quantité d'appareils posés et en valeurs brutes totales.

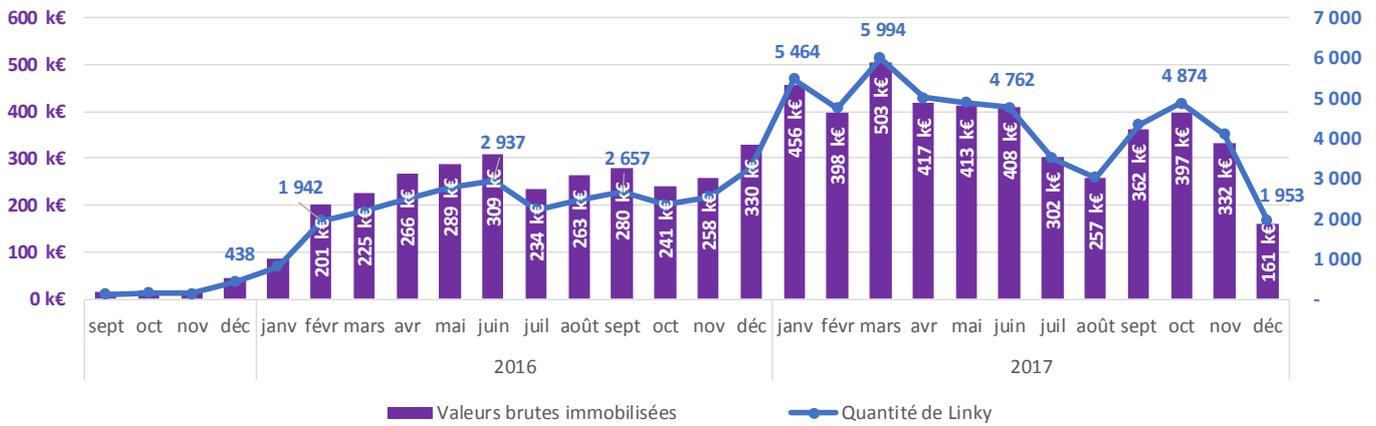
Comme le SIEIL a la particularité d'avoir connu l'expérimentation des compteurs en 2010, avant le déploiement à l'échelle nationale en 2015, la valeur d'actifs totale est de plus de 19,4 M€ à fin 2017, comptage en magasin compris. Entre 2010 et 2014, près de 11,7 M€ ont été immobilisés. A fin 2017, les compteurs posés durant cette expérimentation représentent 60 % de la valeur totale des compteurs Linky en concession. Avec 7,6 M€ immobilisés entre 2015 et 2017, les compteurs déployés en masse représentent les 40 % restants.

*Evolutions annuelles des immobilisations de compteurs Linky, selon l'inventaire à fin 2017 de la concession du SIEIL*



En 2016, en moyenne, 2 400 Linky ont été posés par mois pour une valeur de 249 k€ par mois. En 2017, le rythme est plus élevé avec 4 400 compteurs par mois pour une valeur mensuelle de 367 k€.

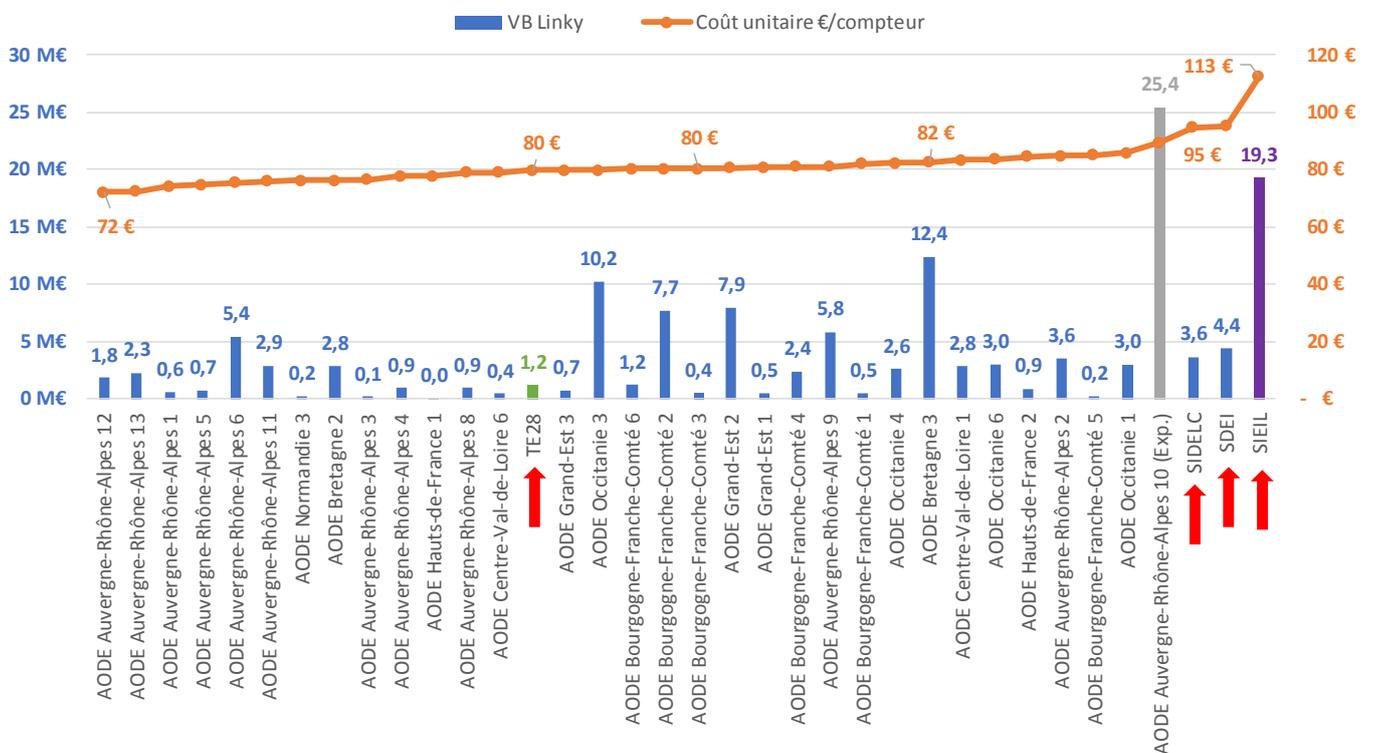
**Evolutions mensuelles des immobilisations de compteurs Linky, selon l'inventaire à fin 2017 de la concession du SIEIL**



L'ensemble des informations comptables transmises permettent de suivre et de comparer le coût moyen d'un compteur Linky immobilisé. En raison des surcoûts de l'expérimentation, **le coût unitaire moyen d'un Linky sur la concession du SIEIL est de 113 €.**

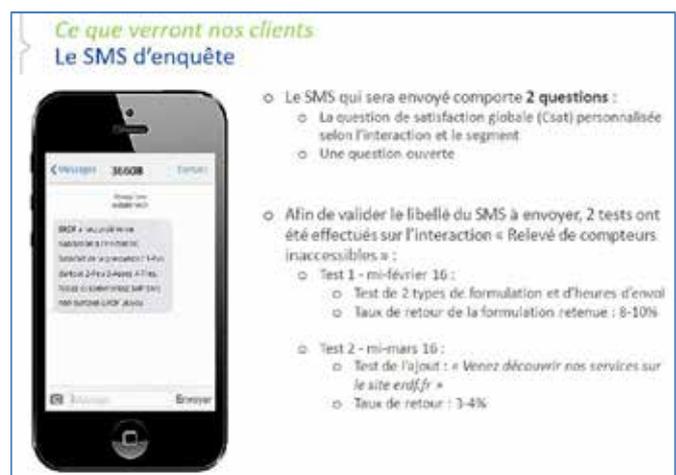
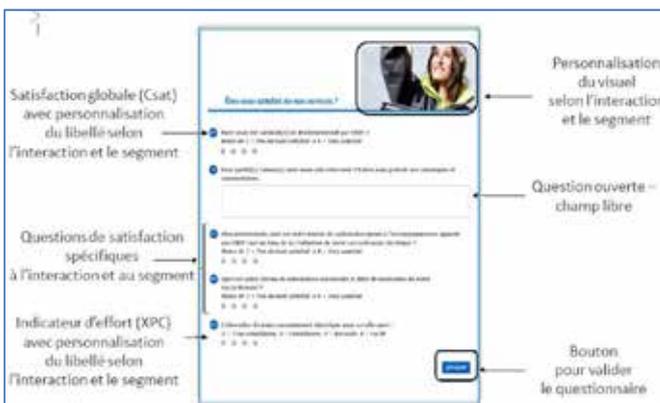
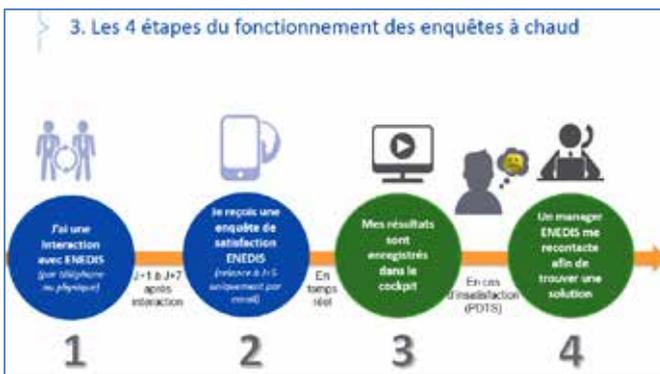
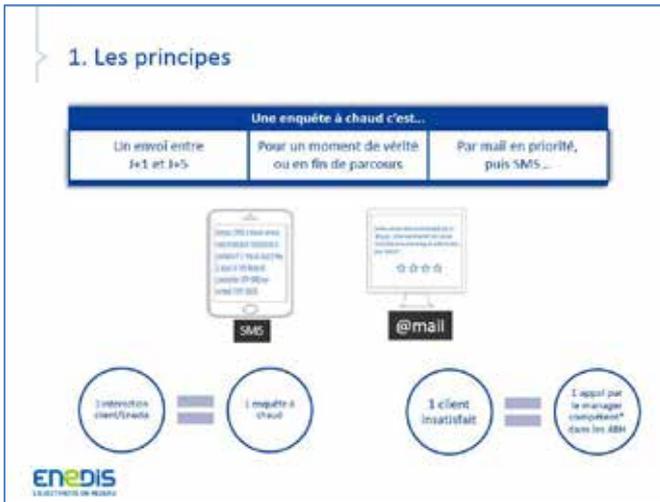
A titre d'information, sur un panel de 36 territoires, ce ratio varie de 72 € à 95 € :

**Comparaisons des coûts unitaires immobilisés des compteurs Linky à fin 2017 (panel de 36 AODE)**



## > Les mesures de la satisfaction

Lors de l'audit, Enedis a présenté les diapositives suivantes en expliquant que désormais les enquêtes de satisfaction par messagerie électronique (ordinateur et/ou mobile) sont faites « à chaud » au plus près de la prestation en matière de chronologie ou de la pose pour le déploiement des Linky :



D'autre part, Enedis a explicité les questions spécifiques qui étaient posées aux usagers consécutivement à la pose d'un compteur Linky et qui permettent de mesurer leur satisfaction :



## Tout savoir sur la généralisation de l'enquête Linky



Généralisation de l'enquête le 4 septembre 2017



Accès aux résultats de l'enquête

Les résultats de l'enquête sont accessibles par un emplacement dédié :





Questionnaires

**Par SMS pour les Pro :** « Enedis a remplacé le compteur de votre local. Satisfait de la prestation? 4-Très 3-Assez 2-Peu 1-Pas du tout. Notez et commentez SVP-SMS non surtaxé-STOP 36608 »

**Par SMS pour les Part:** « Enedis a remplacé le compteur d'électricité. Satisfait de la prestation? 4-Très 3-Assez 2-Peu 1-Pas du tout. Notez et commentez SVP-SMS non surtaxé-STOP 36608 »

**Par mail (tout segment) :**

Avez-vous été satisfait(e) de l'opération de remplacement du compteur d'électricité effectuée par ENEDIS (le nouveau nom d'ERDF) ?
Pour quelle(s) raison(s) avez-vous mis cette note ? Faites nous part de vos remarques et commentaires.
Quel est votre niveau de satisfaction concernant l'information fournie préalablement au remplacement du compteur d'électricité par <u>Enedis</u> (le nouveau nom d'ERDF)
Quel est votre niveau de satisfaction concernant la plage horaire du rendez-vous proposé ?
Quel est votre niveau de satisfaction concernant <u>concernant</u> les informations données au sujet de ce nouveau compteur ?
Quel est votre niveau de satisfaction concernant la documentation déposée à l'issue de l'intervention.
Suite à ce changement de compteur, diriez-vous que votre image d' <u>Enedis</u> : 4 - s'est fortement dégradée 3 = s'est dégradée, 2 = n'a pas changé, 1 = s'est améliorée

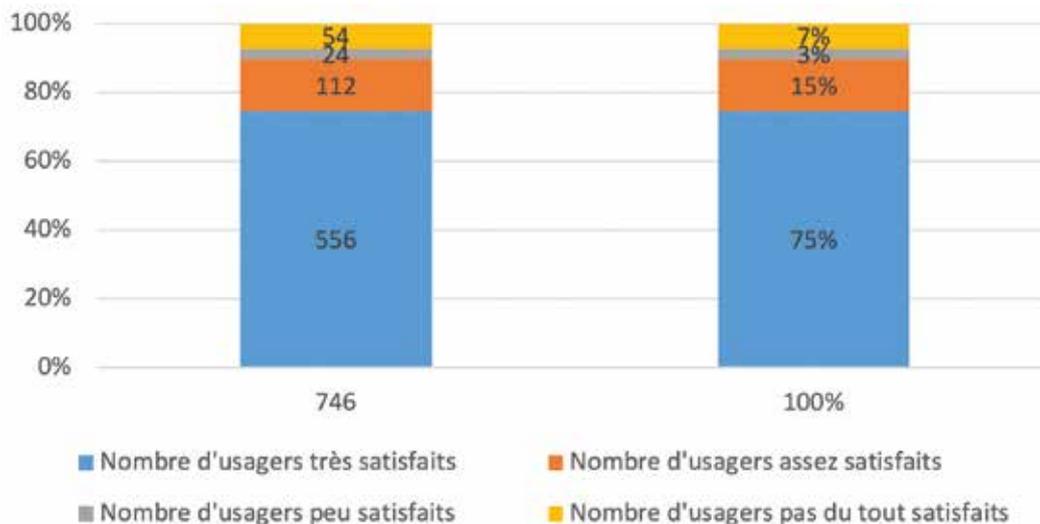
Par SMS, Enedis pose une seule question pour garantir un taux de réponse satisfaisant et éviter que la quantité de questions soit un frein aux réponses des usagers sollicités. Par mail, Enedis pose 6 questions. Dans la mesure du possible et des contacts disponibles dans les SI clientèles, **Enedis priorise les sollicitations par mail pour les enquêtes de satisfaction.**

Enedis a remis un tableau de détails des résultats relatifs à la satisfaction par rapport à la pose du compteur Linky. Il est satisfaisant d'observer que des résultats sont accessibles à la maille de la concession. Même s'il est dommageable, pour l'appréciation du déploiement et de la qualité de service, que les résultats soient seulement disponibles pour les quatre derniers mois de l'année 2017, alors que le

déploiement a commencé en décembre 2015, soit presque deux ans avant.

Sur les 51 000 compteurs Linky posés en 2017, Enedis a pu mesurer le taux de satisfaction de 746 usagers répondants :

*Mesure de satisfaction des usagers à la pose du compteur Linky (données Enedis - 4 mois fin 2017)*



A partir de ces données, en ajoutant au taux des usagers très satisfaits (75%) celui des usagers assez satisfaits (15%), auxquels il retrace le taux des usagers pas du tout satisfaits (7%), Enedis a établi un **coefficient de satisfaction de 84%**.

En réponse complémentaire, Enedis a précisé que les principaux aspects évoqués par les usagers pas du tout satisfaits après la pose du compteur Linky sont :

- La non prévenance pour les compteurs accessibles ;
- Les refus de principe du compteur Linky.

Il serait cependant opportun d'obtenir plus de détails et de quantités par motif pour ces usagers insatisfaits.

De plus, Enedis a précisé que pour l'Indre et Loire, même si environ 39% des compteurs sont qualifiés d'accessibles dans les SI, un quart d'entre eux nécessitent un RDV. La fiabilité de ce taux de 39% n'a pas été précisée.

En revanche, Enedis a refusé de répondre à la question relative aux remontées d'éventuelles difficultés liées à la qualification de l'accessibilité de la part des entreprises de pose au motif que cette demande était hors champ du contrôle. Ce qui est très discutable.

**Ces résultats d'enquêtes de satisfaction sont encore trop rarement communiqués aux AODE, donc sans comparatif possible pour le moment, mais il est indispensable que le SIEIL obtienne chaque année ces données mensuelles sur le sujet du déploiement de Linky ainsi que sur les autres activités du délégataire en relation avec les usagers et surtout à la maille de la concession.**

## Analyse détaillée des réclamations

Enedis a transmis des listes totalisant 2 701 réclamations pour le SIEIL en 2017, dont 444 sous la catégorie « pose Linky ».

Les réclamations sont enregistrées et suivies dans SGE qui est le Système de Gestion des Echanges, SI de communication entre Enedis et les fournisseurs. Celles-ci sont :

- Soit réceptionnées par les fournisseurs qui les transmettent à Enedis via SGE ;
- Soit directement reçues et enregistrées par Enedis.

### > Les observations

En 2017, 85% des réclamations d'ordre général traitées par Enedis concernant la concession du SIEIL, lui sont transférées par les fournisseurs, toutes réclamations confondues. Ce taux souligne à quel point les usagers ont d'abord l'habitude de solliciter leurs fournisseurs d'électricité.

S'agissant des réclamations relatives à la pose Linky, il semble que les usagers pensent plus facilement à solliciter Enedis directement, les contacts d'Enedis mentionnés dans les courriers relatifs aux poses des compteurs devant faciliter cela. Ainsi, 63% des réclamations « pose Linky » arrivent directement chez Enedis sans transiter par un fournisseur en amont.

Le fichier communiqué comporte les précisions suivantes :

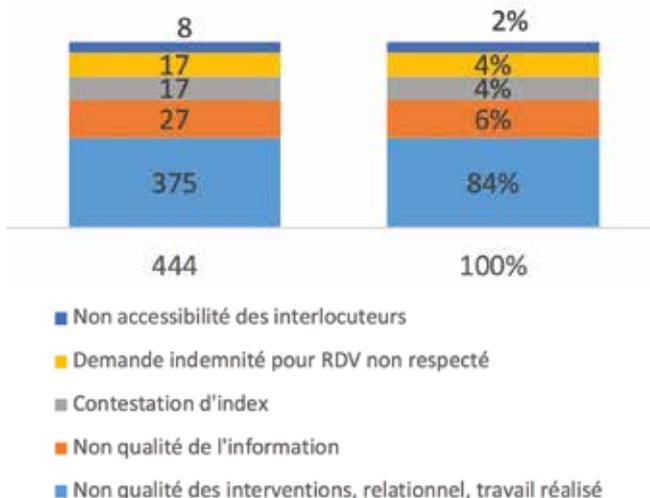
- Référence anonyme/Code INSEE/commune de l'utilisateur réclamant ;
- Segment de l'utilisateur : C5RES/C5PRO/C2-C4/P1/P3/P4 ;
- Date d'enregistrement de la réclamation dans SGE ;

- Date de clôture de la réclamation dans SGE ;
- Nature de la réclamation (5 catégories identiques à celles du CRAC) ;
- Type de la réclamation

- Le motif des réclamations n'est pas indiqué bien que demandé lors de l'audit sur site. *Cela aurait permis une analyse plus fine des typologies de plainte des usagers, notamment sur les problèmes d'eau chaude sanitaire pour Linky. Ce motif est pourtant disponible dans SGE.*

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

### 5 sous-types pour les 444 réclamations Linky 2017



Ce dernier manquement n'est pas satisfaisant car les résultats durant l'expérimentation des compteurs Linky, publiés par la CRE en juin 2011, montrent bien qu'il est possible d'obtenir des détails sur les motifs des réclamations comme la non qualité de l'intervention, avec notamment 47% liés à l'eau chaude sanitaire et 15% aux dysfonctionnements d'appareils.

Sur relance, Enedis a finalement complété sa réponse en précisant qu'à ce jour seuls ce genre de sous-types peuvent être extraits facilement du SI. Ajouter un détail complémentaire nécessite d'interroger chaque réclamation, d'en lire le verbatim et de compléter manuellement le sous-type. Ce qui pour le concessionnaire n'est pas envisageable pour le moment.

L'évocation de cette difficulté paraît incohérente même si les extractions informatiques sont parfois compliquées dans la mesure où au niveau national ainsi que d'autres syndicats d'énergie comme celui de l'Indre (SDEI) ont obtenu des détails intéressants à ce niveau. **Cette absence de donnée peut être considérée comme un manquement au contrôle.**

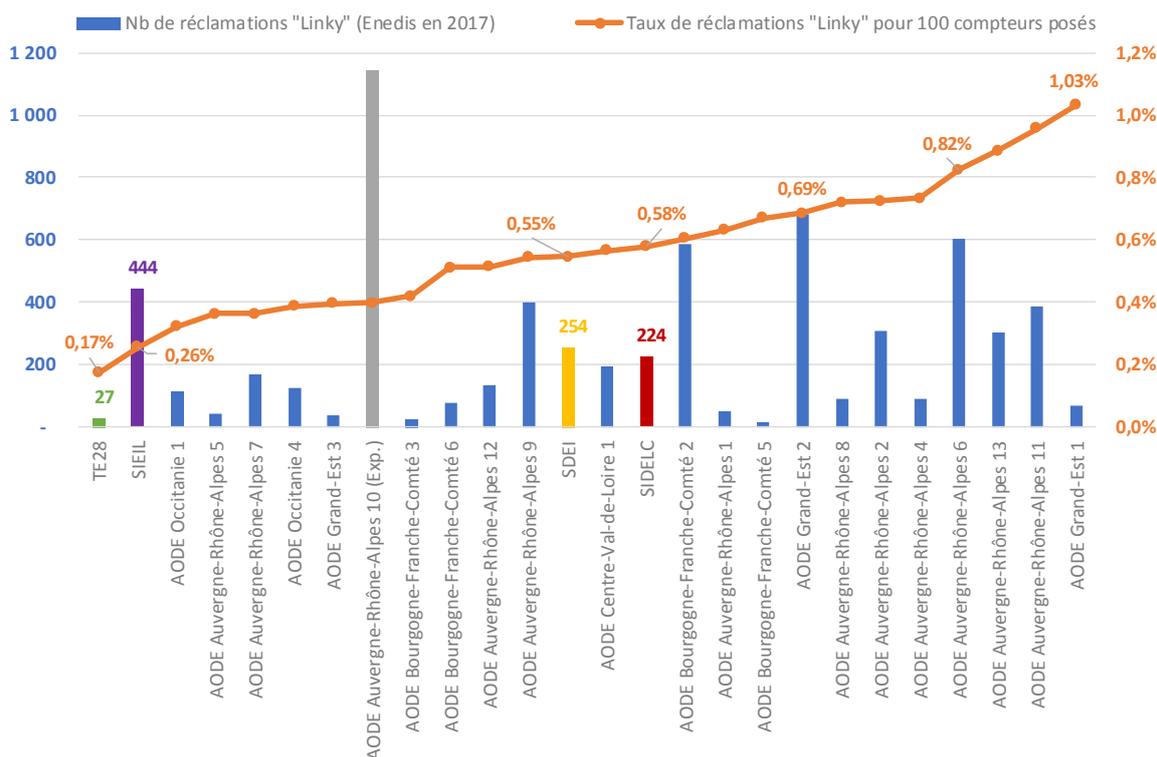
Les informations transmises par le concessionnaire sont finalement partielles car :

- Les références de l'usager réclamant n'y figurent pas. *Cela aurait pourtant permis de mesurer les quantités de client qui auraient réclamé plusieurs fois au sujet de Linky, la même année ou sur plusieurs années ;*

### > L'analyse des taux des réclamations Linky

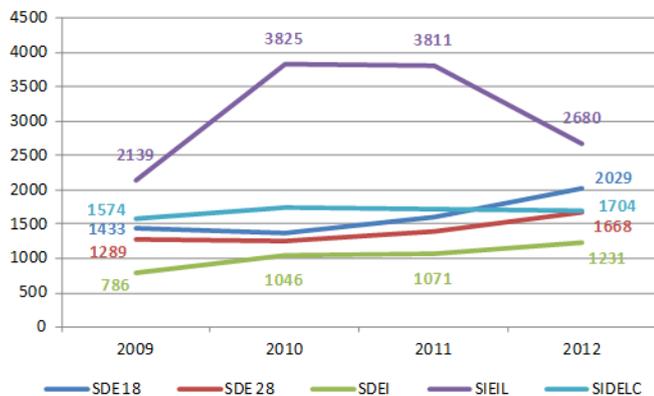
Le taux des réclamations enregistrées en lien avec Linky pour 100 compteurs posés est de l'ordre de 0,26% sur la concession du SIEIL. La moyenne observée sur un panel de 25 autres concessions est de 0,52%. Il est à noter que l'ensemble des taux est donc relativement bas.

### Comparaison des taux de réclamations pour 100 compteurs Linky posés en 2017



Pour mémoire, l'expérimentation des compteurs Linky sur la concession du SIEIL avait eu bien plus d'impact sur les volumes de réclamations qu'actuellement le déploiement en masse, comme le montre le graphique ci-dessous, extrait d'un rapport d'audit de l'exercice 2012 :

**Évolution du nombre de réclamations écrites reçues au 1<sup>er</sup> niveau, mailles concessions**



Ce schéma fait clairement ressortir de fortes hausses des quantités de réclamations entre 2010 et 2011 puisque, ces années-là, les volumes totaux sont 30% supérieurs à l'année précédant l'expérimentation. En 2010, 1 125 réclamations « pose Linky » avaient été enregistrées et 387 en 2011 selon Enedis. Toutefois cette 2<sup>e</sup> valeur n'a pas été confirmée car les détails des sous-types n'étaient pas demandés ni transmis à l'époque.

### > La typologie des réclamations « Linky »

Les 444 réclamations Linky de 2017 (501 en 2016) sont quasiment stables en matière de proportions entre 2016 (12%) et 2017 (14%). Les refus de pose ne sont pas pris en compte dans ces statistiques.

En effet, courant 2016, Enedis a considéré que le refus de pose ne constituait plus une réclamation mais une opinion. Cela est très discutable d'avoir sorti les refus de pose des réclamations d'autant plus qu'au début du déploiement et ainsi durant l'expérimentation, ils étaient bien inclus. **Cette décision a eu naturellement pour conséquence de réduire les volumes de réclamations Linky.**

Cela est d'autant plus insatisfaisant qu'en parallèle, le concessionnaire refuse de communiquer clairement les volumes de refus de pose exprimés chaque année. **Ce qui implique que tous résultats relatifs aux réclamations sont incomplets.**

Quand bien même la pose de Linky est considérée obligatoire au sens légal par Enedis, il est nécessaire que ces aspects soient plus lisibles pour les autorités concédantes.

A ce sujet, en réponse complémentaire, le concessionnaire a précisé : « au début du déploiement Linky, Enedis, par simplification, considérait les refus de pose comme des réclamations. Or, ces refus ne sont pas l'expression d'une insatisfaction liée à une intervention du distributeur. Ainsi, aujourd'hui, les refus de pose sont considérés comme de simples demandes.

En 2017, la grande majorité des réclamations relatives à Linky formulées par les usagers concernaient le sous-type « non qualité de l'intervention technique » avec un taux de 84% (78% en 2016).

Cette part très importante justifie d'obtenir des détails sur les « motifs » dans les listes des réclamations. Ce qu'Enedis n'a pas reproduit avec précision après l'audit des fichiers.

## Synthèse des indicateurs clés

Il s'agit du résumé des indicateurs clés présentés dans le rapport d'audit complémentaire portant sur le déploiement des compteurs Linky et l'exploitation des données associées selon les chiffres disponibles à fin 2017.

### > La synthèse du déploiement à fin 2017

- 172 319 compteurs déployés sur la concession du SIEIL dont plus de 90 000 avant le déploiement en masse qui représentent 52% du volume total ;
- Avec un de taux de déploiement d'environ 67%, le SIEIL fait toujours partie des territoires avec les taux les plus avancés. L'objectif final de 20% fixé par la CRE n'a pas été retrouvé dans les analyses mais le taux de compteurs communicants et posés étant de près de 17%, dépassant la cible de la CRE de 11,3%, que l'on peut estimer par déduction que la cible est dépassée au niveau national ;
- Parmi les compteurs déployés, plus de 90% sont communicants, c'est-à-dire complètement opérationnels alors que la moyenne de l'échantillonnage est de 78%, en variant de 17% à 92%. Cela s'explique par une initialisation du déploiement en masse dès décembre 2015 ;
- La quasi-totalité des communes de la concession sont concernées par le déploiement en masse. La majorité des compteurs ont été déployés au nord-est, au nord-ouest et au sud du territoire. Plus de 43 communes ont déjà des taux de déploiement dépassant les 90% et 22 autres ont plus de 95% ;
- Enedis n'a pas communiqué d'inventaire technique des compteurs Linky, considère que les concentrateurs sont « hors concession » et n'indique pas les quantités et les valeurs comptables associées. Le concessionnaire a seulement précisé que 3 610 concentrateurs avaient été installés soit l'équivalent d'un concentrateur pour 31 compteurs Linky ;
- Enedis a levé le filtre qui excluait du déploiement Linky les compteurs liés aux postes HTA/BT qui alimentaient moins de 5 PDL sans que cependant les entreprises de pose reviennent sur ces zones de déploiement closes. Le taux d'usagers étant faible, les compteurs seront obtenus lors de la phase finale ;
- Quelques indicateurs de performance, pourtant prévus par la CRE, n'ont pas été communiqués ou l'ont été à la maille de la DR centre. Il est nécessaire qu'Enedis produise des requêtes exhaustives à brève échéance. Aucun indicateur relatif à la qualité du déploiement ou des services associés.

#### Principaux indicateurs :

- Taux de réinterventions = 0,6% (taux national = 0,8%)
- Taux de télé-prestations = 91% (taux échantillonnage = 95%)
- Taux de relevés journaliers = 97% (taux DR Centre)

- Le taux des comptes clients ouverts sur le site internet d'Enedis est relativement bas avec 2,2% et fait partie de la fourchette basse de l'échantillonnage dont les valeurs sont comprises entre 1,3% et 5,4%. Il serait intéressant de connaître le nombre d'usagers qui utilisent l'espace client chez leur fournisseur d'électricité ;
- Les données sur le suivi économique n'ont pas été transmises sauf les dépenses de CAPEX dans le CRAC. Les données financières d'exploitation sont manquantes. Il n'est par conséquent pas possible d'avoir un ordre de grandeur des dépenses à la maille concession par rapport aux gains d'exploitation engendrés (pertes non techniques, interventions techniques, relevés, ...) et qui doivent permettre de couvrir le financement du déploiement sans augmenter le TURPE pour l'utilisateur ;
- Les dépenses d'investissement présentées dans les CRAC confondent celles liées aux compteurs Linky en concession et celles des concentrateurs qu'Enedis considère « hors concession » en 2017 ;
- Selon la base comptable, le rythme moyen mensuel de pose de compteurs est de 4 400, dont 4 080 en novembre et 1 950 en décembre (donnée provisoire) ;
- Le coût moyen depuis le début du déploiement est d'environ 113 € par Linky (valeur de l'échantillonnage comprise entre 72 € et 96 €) et s'explique par les montants importants immobilisés au cours de l'expérimentation de 2010 à 2014. Sur l'exercice 2017, ce ratio est ramené à 84 € et correspond à celui du panel ;
- Le volume d'usagers ayant refusé la pose du Linky n'est pas connu car Enedis exclut ces refus des enquêtes de satisfaction et les informations transmises au SIEIL sont difficilement exploitables à ce sujet. Cependant, le concessionnaire comptabilise 3 580 échecs de pose, soit 38% pour des erreurs de qualification d'accessibilité des compteurs, 22% en raison de l'absence des usagers, 12% pour des demandes de modifications de RDV et 5% pour des refus de pose.

#### > La synthèse des réclamations à fin 2017

- Il est indispensable qu'Enedis affiche désormais les volumes de réclamations Linky dans les CRAC remis au SIEIL au lieu de les confondre avec les réclamations de la catégorie « interventions techniques », ce qui est un manque de transparence sur le sujet ;
- Contrairement aux années précédentes, Enedis ne considère plus le refus de pose comme une réclamation. Cela n'est pas satisfaisant car cela diminue les volumes de réclamations et limite la possibilité de suivre la tendance de ce sujet ;
- 444 réclamations « pose Linky » sont enregistrées sur la concession, soit près de 0,3 réclamation pour 100 compteurs posés. Ce ratio se situe parmi les valeurs les plus basses de l'échantillonnage qui varie de 0,2 % à 1% ;
- Les réclamations « pose Linky » représentent 16% des réclamations traitées par Enedis contre 15% en 2016, pour un volume total de réclamations en forte baisse : de 3 260 à 2 701, toutes catégories confondues ;
- 84% des réclamations portent sur une « non qualité des interventions », 6% sur la non qualité de l'information et 4% sur la contestation de l'index de dépose ;
- Malgré les relances, Enedis n'a pas communiqué le détail des motifs de réclamations « pose Linky » notamment concernant la non qualité de l'intervention qui représente les  $\frac{3}{4}$  des sollicitations. De même pour les problèmes d'eau chaude sanitaire qui sont souvent évoqués au cours des audits de l'échantillonnage.

# Zoom 2017



*Notre Dame d'Oe  
Coffret endommagé  
25 mars 2017*



*Nouzilly  
Coffrets endommagés  
29 mai 2017*



*Fondettes  
Coffret endommagé  
17 juillet 2017*

# Zoom sur les points de vigilance 2017 et les perspectives 2018

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

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

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

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

## Zoom Contrôle 2017



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



### LES -

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



### LES +

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

## Objectif Contrôle 2018



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

# Annexes

## DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ - CONCESSION (SIEIL) EXERCICE 2017

### Inventaire du patrimoine

Type d'ouvrage	Inventaire technique	Inventaire comptable			
	Quantité	Quantité	Valeur brute	Amortissement	Provisions pour renouvellement
Réseau HTA	8 290 164 m	8 297 592 m	256 233 869 €	114 931 712 €	36 765 633 €
Postes HTA/BT	10 751	n.d.	62 967 909 €	39 069 312 €	6 329 403 €
Transformateurs HTA/BT	10 768	10 785	29 330 648 €	14 261 421 €	4 815 546 €
Réseau BT	7 197 579 m	7 165 681 m	256 636 529 €	103 752 470 €	10 347 071 €
Branchements BT	n.d.	n.d.	136 648 444 €	54 419 294 €	7 853 627 €
Comptages (hors Linky)	n.d.	n.d.	13 327 184 €	8 016 580 €	0 €
Compteurs Linky	n.d.	172 322	19 420 832 €	4 467 203 €	0 €
Autres	-	-	14 294 888 €	6 856 959 €	136 992 €
<b>TOTAL</b>	-	-	<b>788 860 304 €</b>	<b>345 774 951 €</b>	<b>66 248 272 €</b>

n.d. : informations non disponibles n.c. : informations non communiquées

### Répartition du réseau moyenne tension (HTA)

Type	Quantité (m)
Souterrain	3 199 158
Torsadé	12 581
Aérien nu	5 078 425
<b>TOTAL</b>	<b>8 290 164</b>

### Répartition des postes HTA/BT

Type	Quantité (m)
H61	6 025
Cabine haute	68
Autres	4 658
<b>TOTAL</b>	<b>10 751</b>

### Répartition du réseau basse tension (BT)

Type	Quantité (m)
Souterrain	2 970 851
Torsadé	3 369 945
Aérien nu	856 783
<b>TOTAL</b>	<b>7 197 579</b>

### Nombre d'utilisateurs, consommation et recette d'acheminement

	Usagers BT <36 kVA	Usagers BT >36 kVA	Usagers HTA	TOTAL
Nombre d'utilisateurs	259 308	2 798	981	<b>263 087</b>
Consommation (kWh)	1 692 387 011	304 690 316	735 279 651	<b>2 732 356 978</b>
Recette d'acheminement (€)	75 572 574	13 123 001	14 578 648	<b>103 274 224</b>

Source : Enedis s : données sensibles

### Contrat de fourniture, consommation et recette de fourniture

	Tarif bleu	dont TPN	Tarif jaune	Tarif vert	TOTAL
Nombre d'utilisateurs	206 248	n.c.	n.c.	n.c.	<b>n.c.</b>
Consommation (kWh)	1 251 712 137	n.c.	n.c.	n.c.	<b>n.c.</b>
Recette de fourniture (€)	125 256 614	n.c.	n.c.	n.c.	<b>n.c.</b>

Source : EDF f : données indisponibles communes fusionnées s : données sensibles TPN : Tarif de Première Nécessité

### Événements survenus sur le réseau

Nombre moyen de coupures survenues sur le réseau moyenne tension	
Longues	1,3
Brèves	2,1
Très brèves	4,0
<b>Niveau de continuité : Qualité moyenne</b>	

Nombre d'incidents survenus	
Réseau BT	657
Branchements	1 567

Évolutions observées durant l'année	
Linéaire HTA (m)	74 446
Linéaire BT (m)	56 774
Nombre de postes HTA/BT	64

s.o. : sans objet

# Les communes de la concession

(liste et codes INSEE) avec mention des communes nouvelles au 1<sup>er</sup> janvier 2017

37001	ABILLY	37031	BOURGUEIL	37060	CHARGE
37002	AMBILLOU	37032	BOURNAN	37061	CHARNIZAY
37003	AMBOISE	37033	BOUSSAY	37062	CHATEAU-LA-VALLIERE
37004	ANCHE	37034	BRASLOU	37063	CHATEAU-RENAULT
37005	ANTOGNY-LE-TILLAC	37035	BRAYE-SOUS-FAYE	37064	CHAUMUSSAY
37006	ARTANNES-SUR-INDRE	37036	BRAYE-SUR-MAULNE	37065	CHAVEIGNES
37007	ASSAY	37037	BRECHES	37066	CHEDIGNY
37008	ATHEE-SUR-CHER	37038	BREHEMONT	37067	CHEILLE
37009	AUTRECHE	37039	BRIDORE	37068	CHEMILLE-SUR-DEME
37010	AUZOUER-EN-TOURAINNE	37040	BRIZAY	37069	CHEMILLE-SUR-INDROIS
37011	AVOINE	37041	BUEIL-EN-TOURAINNE	37070	CHENONCEAUX
37012	AVON-LES-ROCHES	37042	CANDES-SAINT-MARTIN	37071	CHEZELLES
37013	AVRILLE-LES-PONCEAUX	37043	CANGEY	37072	CHINON
37014	AZAY-LE-RIDEAU	37044	CELLE-GUENAND (LA)	37073	CHISSEAUX
37015	AZAY-SUR-CHER	37045	CELLE-SAINT-AVANT (LA)	37074	CHOUZE-SUR-LOIRE
37016	AZAY-SUR-INDRE	37046	CERE-LA-RONDE	37075	CIGOGNE
37018	BALLAN-MIRE	37047	CERELLES	37076	CINAIS
37019	BARROU	37048	CHAMBON	37077	CINQ-MARS-LA-PILE
37020	BEAULIEU-LES-LOCHES	37049	CHAMBOURG-SUR-INDRE	37078	CIRAN
37021	BEAUMONT-LA RONCE*	37050	CHAMBRAY-LES-TOURS	37079	CIVRAY-DE-TOURAINNE
37022	BEAUMONT-EN-VERON	37051	CHAMPIGNY-SUR-VEUDE	37080	CIVRAY-SUR-ESVES
37023	BEAUMONT-VILLAGE	37052	CHANCAY	37081	CLERE-LES-PINS
37024	BENAIS	37053	CHANCEAUX-PRES-LOCHES	37082	CONTINVOIR
37025	BERTHENAY	37054	CHANCEAUX-SUR-CHOISILLE	37083	CORMERY
37026	BETZ-LE-CHATEAU	37055	CHANNAY-SUR-LATHAN	37084	COUESMES
37027	BLERE	37056	CHAPELLE-AUX-NAUX (LA)	37085	COURCAY
37028	BOSSAY-SUR-CLAISE	37057	CHAPELLE-BLANCHE-ST-MARTIN (LA)	37086	COURCELLES-DE-TOURAINNE
37029	BOSSEE	37058	CHAPELLE-SUR-LOIRE (LA)	37087	COURCOUE
37030	BOULAY (LE)	37059	CHARENTILLY	37088	COUZIERIS
37089	CRAVANT-LES-COTEAUX	37119	ILE-BOUCHARD (L')	37149	MARRAY
37090	CRISSAY-SUR-MANSE	37120	INGRANDES-DE-TOURAINNE*	37150	MAZIERES-DE-TOURAINNE
37091	CROIX-EN-TOURAINNE (LA)	37121	JAULNAY	37151	MEMBROLLE-SUR-CHOISILLE (LA)
37092	CROTELLES	37122	JOUE-LES-TOURS	37152	METTRAY
37093	CROUZILLES	37123	LANGAIS*	37153	MONNAIE
37094	CUSSAY	37124	LARCAY	37154	MONTBAZON
37095	DAME-MARIE-LES-BOIS	37125	LEMERE	37155	MONTHODON
37096	DIERRE	37126	LERNE	37156	MONTLOUIS-SUR-LOIRE
37097	DOLUS-LE-SEC	37127	LIEGE (LE)	37157	MONTRESOR
37098	DRACHE	37128	LIGNIERES-DE-TOURAINNE	37158	MONTREUIL-EN-TOURAINNE
37099	DRUYE	37129	LIGRE	37159	MONTS
37100	EPEIGNE-LES-BOIS	37130	LIGUEIL	37160	MORAND
37101	EPEIGNE-SUR-DEME	37131	LIMERAY	37161	MOSNES
37102	ESSARDS (LES)*	37132	LOCHES	37162	MOUZAY
37103	ESVES-LE-MOUTIER	37133	LOCHE-SUR-INDROIS	37163	NAZELLES-NEGRON
37104	ESVRES-SUR-INDRE	37134	LOUANS	37165	NEUIL
37105	FAYE-LA-VINEUSE	37135	LOUESTAULT*	37166	NEUILLE-LE-LIERRE
37106	FERRIERE (LA)	37136	LOUROUX (LE)	37167	NEUILLE-PONT-PIERRE
37107	FERRIERE-LARCON	37137	LUBLE	37168	NEUILLY-LE-BRIGNON
37108	FERRIERE-SUR-BEAULIEU	37138	LUSSAULT-SUR-LOIRE	37169	NEUVILLE-SUR-BRENNE
37109	FONDETTES	37139	LUYNES	37170	NEUVY-LE-ROI
37110	FRANCUEIL	37140	LUZE	37171	NOIZAY
37111	GENILLE	37141	LUZILLE	37172	NOTRE-DAME-D'OE
37112	GIZEUX	37142	MAILLE	37173	NOUANS-LES-FONTAINES
37113	GRAND-PRESSIGNY (LE)	37143	MANTHELAN	37174	NOUATRE
37114	GUERCHE (LA)	37144	MARCAY	37175	NOUZILLY
37115	DESCARTES	37145	MARCE-SUR-ESVES	37176	NOYANT-DE-TOURAINNE
37116	HERMITES (LES)	37146	MARCILLY-SUR-MAULNE	37177	ORBIGNY
37117	HOMMES	37147	MARCILLY-SUR-VIENNE	37178	PANZOULT
37118	HUISMES	37148	MARIGNY-MARMANDE	37179	PARCAY-MESLAY

37180	PARCAY-SUR-VIENNE	37214	SAINT-CYR-SUR-LOIRE	37251	SOUVIGNE
37181	PAULMY	37216	SAINT-EPAIN	37252	SOUVIGNY-DE-TOURAIN
37182	PERNAY	37217	SAINT-ETIENNE-DE-CHIGNY	37253	SUBLAINES
37183	PERRUSSON	37218	SAINT-FLOVIER	37254	TAUXIGNY
37184	PETIT-PRESSIGNY (LE)	37219	SAINT-GENOUPH	37255	TAVANT
37185	POCE-SUR-CISSE	37220	SAINT-GERMAIN-SUR-VIENNE	37256	THENEUIL
37186	PONT-DE-RUAN	37221	SAINT-HIPPOLYTE	37257	THILOUZE
37187	PORTS-SUR-VIENNE	37222	SAINT-JEAN-SAINT-GERMAIN	37258	THIZAY
37188	POUZAY	37223	SAINT-LAURENT-DE-LIN	37259	TOURNON-SAINT-PIERRE
37189	PREUILLY-SUR-CLAISE	37224	SAINT-LAURENT-EN-GATINES	37260	TOUR-SAINT-GELIN (LA)
37190	PUSSIGNY	37225	SAINT-MARTIN-LE-BEAU	37262	TROGUES
37191	RAZINES	37226	SAINTE-MAURE-DE-TOURAIN	37263	TRUYES
37192	REIGNAC-SUR-INDRE	37227	SAINT-MICHEL-SUR-LOIRE*	37264	VALLERES
37193	RESTIGNE	37228	SAINT-NICOLAS-DE-BOURGUEIL	37265	VARENNES
37194	REUGNY	37229	SAINT-NICOLAS-DES-MOTETS	37266	VEIGNE
37195	RICHE (LA)	37230	SAINT-OUEN-LES-VIGNES	37267	VERETZ
37196	RICHELIEU	37231	SAINT-PATERNE-RACAN	37268	VERNEUIL-LE-CHATEAU
37197	RIGNY-USSE	37232	SAINT-PATRICE*	37269	VERNEUIL-SUR-INDRE
37198	RILLE	37233	SAINT-PIERRE-DES-CORPS	37270	VERNOU-SUR-BRENNES
37199	RILLY-SUR-VIENNE	37234	SAINT-QUENTIN-SUR-INDROIS	37271	VILLAINES-LES-ROCHERS
37200	RIVARENNES	37236	SAINT-REGLE	37272	VILLANDRY
37201	RIVIERE	37237	SAINT-ROCH	37273	VILLE-AUX-DAMES (LA)
37202	ROCHE-CLERMAULT (LA)	37238	SAINT-SENOCH	37274	VILLEBOURG
37203	ROCHECORBON	37240	SAUNAY	37275	VILLEDOMAIN
37204	ROUZIERES-DE-TOURAIN	37241	SAVIGNE-SUR-LATHAN	37276	VILLEDOMER
37205	SACHE	37242	SAVIGNY-EN-VERON	37277	VILLELOIN-COULANGE
37206	ST-ANTOINE-DU-ROCHER	37243	SAVONNIERES	37278	VILLEPERDUE
37207	SAINT-AUBIN-LE-DEPEINT	37244	SAZILLY	37279	VILLIERS-AU-BOUIN
37208	SAINT-AVERTIN	37245	SEMBLANCAY	37280	VOU
37209	SAINT-BAULD	37246	SENNEVIERES	37281	VOUVRAY
37210	SAINT-BENOIT-LA-FORET	37247	SEPMES	37282	YZEURES-SUR-CREUSE
37211	SAINT-BRANCHS	37248	SEUILLY		
37212	SAINTE-CATHERINE-DE-FIERBOIS		37249 SONZAY		
37213	SAINT-CHRISTOPHE-SUR-LE-NAIS		37250 SORIGNY		

\*Communes nouvelles au 1<sup>er</sup> janvier 2017

- Beaumont La Ronce et Louestault : Beaumont-Louestault
- Ingrandes, St Michel et St Patrice : Coteaux sur Loire
- Les Essards et Langeais : Langeais

# Glossaire

**ACS** : Assurance Complémentaire de Santé accessible aux personnes dont les revenus ne dépassent pas 25 % du plafond de la CMU\_C

**AEC** : Audit expertise et conseil

**AODE** : Autorité Organisatrice de la Distribution de l'Energie

**BT** : Basse Tension

**CAPEX** : Dépenses d'investissements matériels (capital expenditure)

**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'Electricité

**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'Electrification qui permet le financement des travaux d'amélioration des réseaux électriques BT réalisés par le SIEIL, maîtres 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 Energie Centre (Regroupement de 5 syndicats d'énergies de la Région Centre-Val de Loire). Devenu Territoire d'énergie Centre-Val de Loire en 2016

**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'Electricité, filiale de 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](http://www.sieil37.fr/publications)

