



2007

RAPPORT DE CONTRÔLE DE L'AUTORITÉ CONCÉDANTE

LA DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ EN ARDÈCHE

SYNDICAT DÉPARTEMENTAL D'ÉNERGIES DE L'ARDÈCHE
283, chemin d'Argevillières - B.P. 616 - 07006 PRIVAS cedex
www.sde07.com

Le mot du président

1. Le rôle du Syndicat Départemental d'Énergies de l'Ardèche

1.1 Le SDE 07, autorité organisatrice du service public de l'énergie

1.2 Le contrat de concession de service public

1.3 Le contexte réglementaire

1.4 Le contrôle : une obligation légale

2. La concession au 31 décembre 2007

2.1 État du patrimoine de la concession

2.2 L'évolution de la concession

3. Les modalités du contrôle

3.1 L'objectif

3.2 Les moyens du contrôle

4. Le contrôle 2007

4.1 Le compte-rendu d'activité du concessionnaire (CRAC)

4.1.1 les travaux

4.1.2 La qualité de la desserte

4.1.3 Le patrimoine

4.1.4 Le service à la clientèle

4.2 La mission de contrôle effectuée par le Syndicat

4.3 Le contrôle en continu ou permanent

LE MOT DU PRÉSIDENT

Le contrôle de concession est au coeur de la mission de service public qu'exerce le SDE 07. C'est même notre compétence de base.

Contrôler que les réseaux sont correctement entretenus par ErDF notre concessionnaire, mais aussi assurer la maîtrise d'ouvrage en électricité dans les domaines tels que définis par le cahier des charges de concession, telle est la mission que nous ont déléguée les 339 communes ardéchoises.

Cette mission de contrôle nous la menons tout au long de l'année. Et, même si elle s'exerce de façon discrète, elle n'en demeure pas moins essentielle pour les communes et les consommateurs ardéchois. Depuis quelques années, de nombreux textes sont venus conforter notre rôle ; le plus récent est la loi du 7 décembre 2006 qui reconnaît aux collectivités organisatrices de la distribution d'énergie, la compétence pour organiser le service public local de la fourniture d'électricité et de gaz à l'égard des consommateurs bénéficiant des tarifs réglementés.

Ce **Rapport de Contrôle de la Concession** a été conçu pour vous aider à mieux comprendre en quoi consiste notre mission de contrôle et de quelle manière nous l'exerçons.

Il porte sur l'année 2007, une année particulière puisque marquée par l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie.

Dans ce nouveau contexte, la mission de contrôle revêt une importance toute particulière ; si le consommateur ardéchois est désormais libre de choisir son fournisseur d'électricité, les réseaux empruntés par cette énergie sur le territoire ardéchois demeurent quant à eux la propriété du SDE 07.

A charge pour nous de veiller à la qualité de ce réseau, et notamment à la continuité de la fourniture pour tous et partout.

Ce rapport consacré au contrôle de la concession électricité est donc l'occasion de faire un point sur l'état et la vie de notre patrimoine : les réseaux de distribution publique d'électricité. Il nous permet aussi de rendre compte à nos adhérents de la mission de contrôle.

Une mission qui prend tout son sens lorsque sont constatés des dysfonctionnements ou des insuffisances.

Certains indicateurs sont en effet de nature à susciter notre inquiétude et doivent nous inciter à être particulièrement attentifs.

Si nos relations avec ErDF demeurent bonnes (ce n'est pas le cas dans tous les départements), nous devons, et certains exemples cités dans ce document en attestent, exercer notre mission de contrôle avec rigueur et la plus grande vigilance.

La qualité du service public de distribution de l'énergie en dépend.

Jacques GENEST
Président du SDE 07

1. Le rôle du Syndicat Départemental d'Énergies de l'Ardèche

1.1 Le SDE 07, autorité organisatrice du service public de l'énergie

Le Syndicat Départemental d'Énergies de l'Ardèche est la personne publique responsable de la distribution d'électricité dans toute l'Ardèche ; On dit du SDE 07 qu'il est **l'autorité organisatrice du service public de l'énergie** sur le territoire du département de l'Ardèche ou autorité concédante de la distribution publique d'électricité.

Les réseaux de distribution d'électricité sont à la base, la propriété des communes. En Ardèche, les 339 communes qui adhèrent au SDE 07 ont fait le choix de déléguer leurs réseaux au SDE 07.

Le SDE 07 a pour sa part délégué l'exploitation de son patrimoine à ErDF pour l'électricité par l'intermédiaire d'une convention étayée d'un cahier des charges de concession.

On dit d'ErDF qu'il est **le concessionnaire**.

Le contrôle des activités du concessionnaire incombe au SDE 07 qui se doit d'en rendre compte à ses adhérents. Les communes sont en effet en droit de disposer de la part du SDE 07, des éléments d'information nécessaires pour apprécier l'état de leur patrimoine, son niveau d'entretien, son évolution et son renouvellement ainsi que la qualité du service rendu.

1.2 Le contrat de concession de service public

La distribution publique d'électricité est régie par **un contrat de concession** qui a été signé le 8 février 1993, pour une durée de 30 ans.

La concession est un **contrat**,

- par lequel une personne publique (le concédant) confie, par délégation, à une personne physique ou morale, en général de droit privé (le concessionnaire),
- l'exécution d'un service public,
- à ses risques et périls,
- pour une durée déterminée,
- moyennant le droit de percevoir des redevances (prix du service) auprès des usagers.

1.3 Le contexte réglementaire

- La délégation de service public s'exerce dans le cadre d'un cahier des charges type.
- Le concessionnaire est responsable devant le concédant du résultat de l'exercice du service public et réalise un Compte Rendu Annuel de Concession (CRAC).
- Il est tenu de mettre en œuvre tous les moyens et dispositifs de gestion interne nécessaires à la correcte exécution de sa mission. Ainsi, il assure l'essentiel de la maîtrise d'ouvrage et du financement des réseaux.
- Le concessionnaire assure le service à ses risques et périls, en contrepartie de la facturation directe au client.
- Au terme du contrat, le concessionnaire est tenu de remettre gratuitement au concédant, les ouvrages en bon état de fonctionnement.

1.4 Le contrôle : une obligation légale

La collectivité concédante a l'obligation stricte de contrôler la bonne exécution du contrat par le concessionnaire.

Cette obligation trouve son fondement dans la loi du 15 juin 1906 sur les distributions d'énergie électrique, renforcée par l'article L.2224-31 du Code Général des Collectivités Territoriales qui dispose que "les autorités concédantes exercent le contrôle du bon accomplissement des missions de service public fixées par les cahiers des charges de ces concessions. Elles assurent le contrôle des réseaux publics d'électricité. A cette fin, elles désignent un agent du contrôle distinct du réseau public de distribution".

Le contrôle des services publics délégués à ErDF est au cœur de la mission du SDE 07.
--

2. La concession au 31 décembre 2007

La concession concerne l'ensemble des 339 communes adhérentes au SDE 07, soit la totalité des communes de l'Ardèche.

Cela représente quelque 196 144 clients.

Ils se répartissent en 3 catégories :

	TARIF BLEU	TARIF JAUNE	TARIF VERT
Nombre de clients	194 022	1 469	653
Énergie vendue en kwh	870 588 036	146 964 364	377 855 972

Le tarif est fonction de la puissance souscrite.

Basse tension : puissance souscrite \leq 36 kVA

TARIF BLEU

Basse tension : puissance souscrite $>$ 36 kVA $<$ 250 kVA

TARIF JAUNE

Haute tension A : puissance souscrite \geq 250 kVA

TARIF VERT

2.1 État du patrimoine de la concession

Le réseau public de distribution d'électricité est composé :

- des réseaux Basse Tension (BT)

Ils fonctionnent sous une tension de 230 V, habituelle pour les usages domestiques. Ils sont issus des postes de distributions publique.

- des réseaux Moyenne Tension (HTA)

Ils fonctionnent sous une tension de 20 000 V et alimentent soit un poste de transformation publique soit des postes clients, pour ceux alimentés directement en HTA.

- des postes de distribution publique (postes HTA/BT)

Ils permettent de transformer le courant à 20 000 V du réseau moyenne tension en courant basse tension.

Au 31 décembre 2007, le réseau ardéchois était constitué ainsi :

	BT	HTA
Réseau souterrain	1 327 817	1 503 055
Réseau torsadé	5 897 539	39 116
Réseau aérien nu	430 563	3 747 760
Réseau total aérien	6 328 102	3 786 876
Réseau total	7 655 919	5 289 931

(Longueurs exprimées en mètres)

Postes HTA/BT (postes de distribution publique)

	2007
Nombre de postes	6 037
Dont postes sur poteau	3 288
Dont postes cabine haute	492
Dont postes type rural	709
Dont postes type urbain	1 548

Les postes de type rural sont les postes socle, rural compact et les postes dits "simplifiés" (PSS).

Les postes de type urbain sont les postes cabine basse, urbain compact, préfabriqués, postes en immeubles et divers.

Exemples de postes de transformation :



PSSB et PSSA



Poste urbain



Poste H 61



Poste cabine haute

Quelques chiffres

Valeur nette des ouvrages concédés : 322 949 K €

Nombre de Kwh acheminés : 1 395 408 372

Redevance de concession perçue par le SDE 07 : 2 978 365 €

Taxe municipale sur la consommation : 5 311 409 €

2.2 L'évolution de la concession

Nombre de clients : 552 clients de moins entre 2006 et 2007.

Réseau BT : + 4,87 %
soit 61 633 mètres supplémentaires entre 2006 et 2007.

Réseau HTA : + 3,28 %
soit 47 702 mètres supplémentaires entre 2006 et 2007.

Postes HTA/BT : + 0,61 %
soit 37 postes supplémentaires entre 2006 et 2007.

3. Les modalités du contrôle

3.1 L'objectif

Il s'agit d'améliorer, sur le long terme et de façon globale, le service public de distribution de l'électricité.

Le contrôle de la concession doit permettre

- d'améliorer la qualité de la fourniture, la qualité des réseaux, l'accueil de la clientèle, les délais de raccordement, la prise en compte de la précarité ;
- de répondre aux besoins de la population et des professionnels ;
- de répondre à l'obligation légale dévolue à la collectivité.

L'objectif du contrôle est de faire progresser la qualité du service public.

3.2 Les moyens du contrôle

La mission de contrôle s'effectue de plusieurs façons :

- en **analysant le compte-rendu annuel de l'activité du concessionnaire (CRAC)**. Chaque année, le concessionnaire remet à l'autorité concédante un rapport concernant l'activité de l'année n-1.

Les données fournies par ErDF dans ce document sont fréquemment sujettes à discussion, voire à contestation de la part du SDE 07.

Ces désaccords entre le concessionnaire et l'autorité concédante portent à la fois sur des questions de fond (investissements en baisse, coupures trop importantes, niveau de satisfaction de la clientèle peu satisfaisant, élagage insuffisant....) que sur des questions de forme (données chiffrées imprécises, informations communes à l'Ardèche et la Drôme, absence de comparatif avec l'année antérieure....).

La mission de contrôle du SDE 07 prend alors tout son sens pour tenter d'obtenir la vision la plus précise possible de l'état de la concession.

- en réalisant une **mission ciblée**.

Au Syndicat Départemental d'Énergies de l'Ardèche, c'est la mission menée par Jean-Claude ROUDAUT, secondé par un cabinet d'expertise (l'AEC), pour la mise à jour du tableau de bord ;

- enfin, en réalisant **un contrôle continu (ou permanent) des concessions** effectué à partir des réclamations de communes adhérentes.

3.3 Les points de contrôle

Le SDE 07 exerce sa mission de contrôle avec le souci de défendre au mieux les intérêts des communes et donc, ceux des usagers.

Le SDE 07 veille ainsi au niveau départemental, au respect des obligations des concessionnaires en termes de qualité du service rendu au consommateur, de maintien du niveau des investissements et de la valeur comptable du patrimoine, de sécurité, de continuité de la fourniture, d'égalité de traitement des fournisseurs et consommateurs, mais aussi de solidarité et de prise en compte de l'environnement.

4. Le contrôle 2007

4.1 Le compte-rendu d'activité du concessionnaire (ou CRAC)

Les responsables Drôme - Ardèche d'ErDF ont remis au SDE 07, courant septembre, le CRAC 2007.

Certaines informations fournies par ce document peuvent cependant prêter à commentaires et nécessiter des précisions, voire des corrections (en bleu). En voici quelques exemples :

4.1.1 Les travaux

L'investissement global est à la baisse.

	2007	2006
HTA	1 981 k€	2 281 k€
BT	224 k€	804 k€

Le concessionnaire a fourni une liste des chantiers réalisés sur 2007 qui n'est pas exhaustive.

Un point positif : les travaux en discrétion ont augmenté de 7%.

→ Afin d'enrayer la dégradation de la qualité de l'électricité, la Cré (commission de régulation de l'énergie) estime indispensable une augmentation très importante des investissements sur les réseaux de distribution concédés à ErDF.

ErDF considère qu'une augmentation du prochain tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE 3) est inévitable si l'on veut revenir à un niveau de qualité identique à celui du début des années 2000.

4.1.2 La qualité de la desserte

L'élagage : le concessionnaire annonce avoir procédé régulièrement à de l'élagage à proximité des lignes HTA et BT, afin de maintenir une distance minimale (prévue par arrêté technique) entre le réseau et la végétation.

→ Cependant, il n'est pas fourni de chiffre au niveau de l'Ardèche. Seul un montant global Drôme-Ardèche, correspondant au diagnostic et à la réalisation des travaux d'élagage, est annoncé (513 k€).

Par ailleurs, le CRAC ne nous renseigne pas sur les communes où ont eu lieu les travaux d'élagage.

L'Ardèche étant un département fortement boisé, l'élagage est tout particulièrement suivi car il permet de diminuer le nombre de coupures.

Le nombre de clients mal alimentés augmente, passant de 5 147 en 2006 à 5 342 en 2007.

Le nombre de clients ayant subi plus de 70 coupures très brèves augmente également, passant de 2 599 en 2006 à 2 964 en 2007.

→ C'est un chiffre qui augmente chaque année. Il va être demandé au concessionnaire ce qu'il entend faire pour enrayer cette hausse. Il est fait référence au programme d'élimination du pyralène dans les postes de distribution. Néanmoins, il n'a pas été communiqué à l'autorité concédante. Il serait en outre intéressant de savoir où se situent les postes à pyralène restant à traiter.

4.1.3 Le patrimoine

On note une hausse en euros des ouvrages (renouvellement et renforcement) mis en service en HTA (+ 9,6%) mais une baisse en BT (- 10,9%). Cela fait suite à une baisse de 43% en 2006.

→ La hausse de 6% des investissements sur les réseaux, telle qu'annoncée en 2005 par le concessionnaire, sera difficile à atteindre.

La progression du réseau en fils aériens nus est importante (+ 140 km).

→ Il est nécessaire d'obtenir des précisions.

4.1.4 La service à la clientèle

L'année 2007 a été marquée par l'ouverture à la concurrence du marché de l'énergie.

Le concessionnaire indique que le nombre de clients ayant fait valoir leur éligibilité évolue régulièrement pour les clients professionnels et stagne pour les clients industriels.

Fin 2007, 1 730 clients alimentés en HTA (moyenne tension) et 142 000 alimentés en BT (basse tension) auraient choisi la concurrence.

→ Ces chiffres ne nous semblent pas cohérents. Il est donc demandé au concessionnaire de les vérifier.

La satisfaction des clients : On note un léger recul de l'indice de satisfaction des particuliers dans le domaine du raccordement.

Chez les collectivités locales, on note également une baisse du taux de satisfaction (-1,9%). Cette baisse se retrouve au niveau national.

	2007	2006
National	94,2%	94,4%
Concession	94,8%	96,7%

→ Le concessionnaire a prévu d'organiser en 2008 des rencontres avec les nouvelles équipes municipales pour leur permettre de bien comprendre le rôle du distributeur, mais aussi de connaître les interlocuteurs privilégiés (IP) qui vont les accompagner durant la mandature.

Le SDE 07 souhaite disposer de la liste des IP mise à jour.

Il apparaît aussi que notre département ne dispose plus de boutiques. Il faut désormais se rendre à Valence, Montélimar ou Romans.

→ Il est indispensable que l'Ardèche dispose d'1, voire 2 points d'accueil, notamment à Annonay lorsque les communes qui dépendent aujourd'hui du centre de Vienne rentreront dans le giron de celui de Valence.

Le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)

ErDF y contribue, pour le département de l'Ardèche, à hauteur de 75 000 €.

→ Le SDE 07 fait remarquer au concessionnaire que cette somme n'a pas évolué depuis 3 ans.

Interventions chez les clients

→ Il n'est pas fait état du plan de remplacement des compteurs, mesure pourtant largement médiatisée au niveau national.

4.2 La mission de contrôle effectuée par le Syndicat

Les points de contrôle varient d'une année sur l'autre. Ils sont choisis en fonction des résultats des contrôles antérieurs.

En 2007, le contrôle a été mené par Jean-Claude ROUDAUT, agent de contrôle assermenté et habilité.

L'Association pour l'Expertise des Concessions (AEC) est pour sa part chargée de la mise à jour des tableaux de bord de la concession.

Cette structure n'exerce pas le contrôle à proprement parler, mais apporte au syndicat des prestations spécialisées dans des domaines limités (mesures électriques, enquêtes d'opinion...).

En 2007, le SDE 07 a axé son contrôle sur les points suivants et a formulé un certain nombre de remarques et de requêtes auprès d'ErDF (en bleu) :

4.2.1 Le respect des règles pour le déplacement des ouvrages

Les communes, en cas de travaux publics ou les particuliers, en cas de permis de construire ou pour des raisons d'esthétique, peuvent être conduits à demander le déplacement d'ouvrages de distribution électrique.

Ces déplacements sont soumis à des règles précises auxquelles ErDF doit se conformer en tant que maître d'ouvrage des travaux de déplacement (notamment en matière de prise en charge des travaux de déplacement).

→ Les dossiers demandés à ErDF ont été transmis dans des délais très peu satisfaisants (+ de 7 mois).

→ L'analyse des 10 dossiers choisis par le SDE 07 montre que le concessionnaire a respecté les règles relatives au déplacement des ouvrages.

→ Cependant, dans les cas de prise en charge financière par le tiers demandeur, ErDF n'a jamais récupéré la totalité des frais qu'il a engagés et qu'il était en droit de percevoir.

La raison : ErDF établit ses devis à des prix inférieurs aux coûts réels.

Il est prévu que cette situation soit revue. Le SDE 07 a demandé qu'un effort de présentation et de précision soit apporté à la rédaction des devis.

4.2.2 La gestion des données patrimoniales du réseau électrique de la collectivité

Le SDE 07 veille à la rigueur d'enregistrement des immobilisations des nouveaux chantiers et de leur délai d'inscription par ErDF.

Le but de ce contrôle est de vérifier la véracité des données techniques et financières des investissements réalisés par le SDE 07 telles qu'enregistrées par ErDF afin que l'inventaire du patrimoine de la collectivité ne diffère pas de la réalité.

→ Les dossiers demandés à ErDF ont été transmis dans des délais très peu satisfaisants (+ de 7 mois).

→ Les ouvrages mis en service sont correctement localisés sur les communes concernées.

→ Les linéaires de réseau saisis par ErDF correspondent aux ouvrages réalisés par le SDE 07.

→ Les délais entre les dates de mise en service des ouvrages et celles de l'inscription comptable sont néanmoins respectés.

→ En revanche, le mode comptable d'enregistrement des ouvrages construits par le SDE 07 ne reflète pas les coûts du Syndicat : 19% de sous valorisation, défavorable au SDE 07. Si on tolère un écart de valorisation de +/- 15%, alors, seuls 20 % des chantiers sont correctement valorisés.

Ce problème de sous valorisation comptable des ouvrages étant récurrent et commun aux autres autorités concédantes, un groupe de travail s'est constitué au niveau national, entre la Fédération Nationale des Autorités Concédantes et Régies (FNCCR), ErDF et les syndicats d'énergies concernés afin de corriger ces anomalies.

4.2.3 Le contrôle du reversement des taxes sur l'électricité

Depuis 2004, date de l'ouverture à la concurrence et la possibilité d'avoir recours à d'autres fournisseurs (clients éligibles), le SDE 07 contrôle régulièrement (versements trimestriels) la perception des taxes locales sur l'électricité.

→ Le contrôle est effectué en interne, par le service comptabilité et ponctuellement, avec l'aide de l'AEC.

Si, avec le distributeur traditionnel, ErDF, les procédures sont bien rôdées, en 2007 il a toutefois été constaté, au 3^{ème} trimestre, une baisse très sensible des rentrées de taxes. Cette situation, qui a alerté la FNCCR, sollicitée par de nombreux syndicats, dont le nôtre, a été régularisée avec la fin de l'année 2007. ErDF avait omis, par suite d'une nouvelle version de son programme informatique, d'intégrer dans le calcul de la taxe, la part "abonnement" des clients ayant opté pour la mensualisation.

Concernant les autres fournisseurs (clients ayant opté pour l'éligibilité avec Poweo, Direct Énergie, GDF, GEG, Electrabel, Enercoop, CNR pour l'Ardèche), après deux années de difficultés à mettre en place les procédures, et sur la pression du SDE 07, ceux-ci ont intégré les obligations résultant à leur égard de l'arrêté du 25 janvier 2004.

Certains contrôles ont été assurés par le SDE 07 et l'AEC sur place, aux sièges sociaux des fournisseurs.

Le contrôle permet, dans un contexte de multiplicité d'acteurs, de veiller à sécuriser la ressource, principale pour le budget du SDE 07, issue de la taxe sur l'électricité.

Produit 2007 de la taxe sur l'électricité	
ErDF (tarif régulé et clients éligibles)	5 255 926 €
Autres fournisseurs	91 627 €
TOTAL	5 347 553 €

4.2.4 Les investissements d'ErDF sur les réseaux.

ErDF a annoncé au niveau national une augmentation de 6% en 2006 puis de 12 % de ses investissements sur les réseaux de distribution électrique.

Dans le cadre de notre cahier des charges, ErDF est maître d'ouvrage des renouvellements et renforcements du réseau HTA (moyenne tension) et des renouvellements BT (basse tension). Le renforcement du réseau BT ne leur incombe qu'en zone urbaine.

L'objet du contrôle est de veiller à ce que cette augmentation d'investissement soit effective en Ardèche dans le cadre d'une programmation pluriannuelle des travaux.

→ Les documents demandés à ErDF n'ont pu nous être transmis, malgré la bonne volonté de nos interlocuteurs. Ce problème est consécutif à la mise en place de nouveaux logiciels informatiques.

4.2.5 La mise à jour du tableau de bord

Elle a été effectuée par l'AEC (Association pour l'Expertise des Concessions) courant 2007, sur la base de données 2006.

L'AEC a notamment effectué les remarques suivantes :

- Le patrimoine

Les taux d'enfouissement en moyenne et basse tension suivent une évolution progressive pour atteindre respectivement 28,5% et 22,6% en 2006.

Si l'indicateur est dans la moyenne concernant le réseau HTA, il reste en deçà de la moyenne pour le réseau BT (26%).

Le nombre de postes HTA/BT de type cabine haute continue de diminuer sur la concession.

Selon l'AEC, les ouvrages mis en concession en 2006 sont financés à 27% par le SDE 07 et à 50% par le concessionnaire.

→ Compte tenu des méthodes de calcul d'ErDF, les investissements réalisés par le SDE 07 sont sous valorisés de près de 20% (cf remarque page précédente). En 2006, le SDE 07 a effectué pour 14 millions d'€ d'investissements.

Total des ouvrages concédés (k €)

	2007	2006	variation %
Valeur brute comptable	521 248	505 212	3,2
Valeur nette comptable	322 949	319 768	1

- La qualité de l'électricité distribuée

Continuité de fourniture : d'une manière générale, la continuité de la fourniture constatée sur le territoire su SDE 07 en 2006, s'est **particulièrement dégradée**.

Le temps moyen de coupures atteint près de 170 minutes par usager BT. Cette dégradation est notamment liée aux épisodes de neige collante et d'orages en été qui ont affecté l'alimentation HTA des usagers.

Tous les indicateurs de qualité et de continuité sont très mauvais.

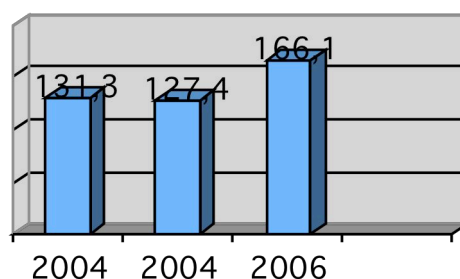
Cette dégradation indique notamment la forte sensibilité des réseaux aux événements climatiques qui ont touché l'Ardèche en 2006.

Qualité de tension : Le nombre de départs HTA connaissant des chutes de tension est en augmentation par rapport aux années précédentes.

Concernant la qualité de tension BT, le nombre d'usagers mal alimentés, (c'est à dire subissant une chute de tension supérieure à 10%) est en augmentation.

Avec 5 150 usagers mal alimentés, soit 2,8% des usagers de la concession, la concession du SDE 07 se situe au-dessus de la moyenne observée sur le territoire national par l'AEC.

En 2008, les élus ont souhaité augmenter le programme Renforcement du SDE 07.



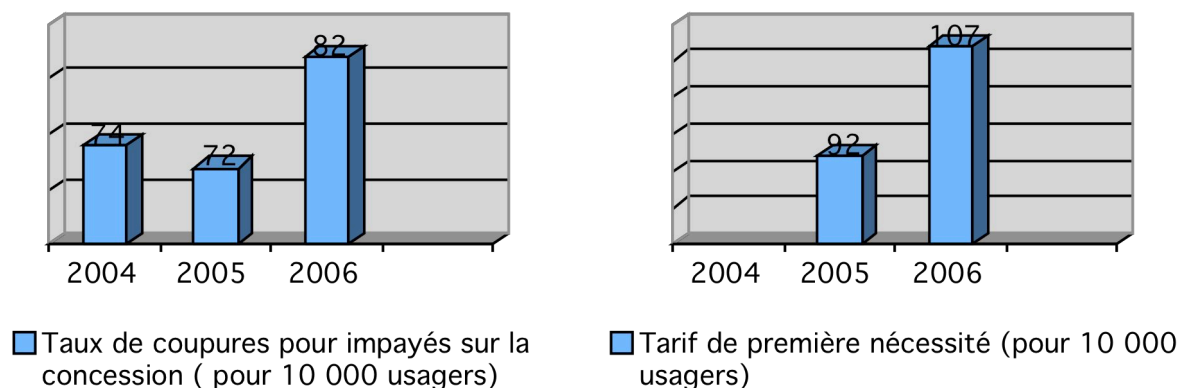
■ Durée moyenne (mn) de coupure perçue par un usager BT sur la concession

- Les services aux usagers

Le taux de réussite des appels est stable, pour atteindre 90%.

Concernant la relève des compteurs, la part de ceux accessibles à la relève augmente ainsi que le taux d'absence à la relève.

Le traitement des usagers en difficulté reflète une augmentation du nombre de coupures pour impayés au-dessus de la moyenne. On notera aussi une augmentation du nombre d'usagers bénéficiant du TPN (tarif de première nécessité).



Le contrôle de l'année 2008 portera quant à lui sur

- le programme d'entretien lié à l'élagage, en réinitialisant le fichier des non-conformités remis à ErDF en 2006, après des visites de réseaux ;

- la continuité de la fourniture et notamment la méthodologie d'évaluation de la qualité en micro-coupures et creux de tension ;

- le programme travaux d'ErDF en termes de renouvellement et de renforcement HTA et BTA. L'objectif est de vérifier l'engagement du concessionnaire d'augmenter ses investissements à hauteur de 6%.

4.3 Le contrôle en continu ou permanent

Au cours de l'année 2007, le SDE 07 a traité 30 demandes émanant de particuliers et de communes confrontés à des problèmes divers avec les concessionnaires : déplacement de réseaux, dégâts dus à la foudre, élagage, coupures fréquentes, vétusté du réseau...

Pour chaque affaire, le syndicat joue un rôle de **médiateur** entre le demandeur et le concessionnaire : selon les cas, après avoir jugé de l'opportunité d'agir, il se rend sur le terrain, procède si besoin à un constat sur site, effectue relances, recherches de renseignements complémentaires auprès du concessionnaire, organise des rencontres entre les 2 parties, demande un réexamen du dossier...

Type d'affaire	Nombre de dossiers traités
déplacement d'ouvrages	12
clientèle	2
élagage	3
exploitation et qualité du réseau	13
TOTAL	30

Quelques exemples :

- Le maire saisit le SDE 07 pour **défaut d'élagage** (des arbres étaient couchés sur le réseau BT).

→ L'agent du syndicat a établi un constat puis a relancé ErDF. Les travaux d'élagage ont été réalisés.

- Suite à l'élargissement de la voirie par la mairie, ErDF refuse de prendre à sa charge le **déplacement d'un support**. La mairie saisit le SDE 07.

→ Après un constat sur place entre le syndicat et le concessionnaire, celui-ci revoit sa position et accepte de déplacer le poteau à ses frais.

- Un usager a saisi la mairie et le SDE 07, après traitement insatisfaisant de sa réclamation auprès d'ErDF, en raison de dégâts très fréquents sur son équipement électrique lors d'orages.

→ Le SDE 07 organise une réunion sur le site entre les différentes parties. ErDF procède à des mesures de terre afin de les améliorer si besoin.

Au final, les valeurs sont conformes. Des conseils sont dispensés au particulier.

• • •

Pour en savoir plus :

- Le CRAC 2007, sur demande au SDE
- Jean-Claude ROUDAUT, ☎ 04 75 66 96 35.