Commission Accès au Réseau

22 JUIN 2017

Projet de procès-verbal

Etaient présents :

Pour les acteurs industriels

Stéphane ANDRIEU (ANROC)
Alain MARTY (ENEDIS)
Thierry LEMOYNE (ARKEMA/UNIDEN)
Sylvie MAGOIS (EDF DPI)
Sébastien GIMENEZ (Engie)
Antoine GUILLOU (UFE)
Mathieu GONDOLO (SER)
Alvaro ARGUELLO (EDF)
Camille BREDOUX (FEE)
Benoît VERCELLETO (CELEST)
Danièle LOISEL (ELE)

RTE

Delphine PORFIRIO
Hervé MIGNON
Stéphane CHATELLIER
Bruno NEUPONT
Christelle COPPENS
Nicole L'HOSTIS
Laura VANDYCK
Sophie SANS
Philippe MANTION
Vivien MARTINOT

ORDRE DU JOUR

I. Actualités 3
1. Evolutions réglementaires 3
2. Actualité européenne 5
3. S3REnR 7
II. Concertation CART 8
III. Concertation Données & Comptage et présentation du portail Services 9
IV. Engagements de services RTE 11
V. Qualité de l'électricité : bilan 2016 12
VI. Présentation éCO2mix 14

I. Actualités

1. Evolutions réglementaires

RTE

Les dernières évolutions réglementaires et les délibérations récentes de la CRE sont les suivantes :

1) Le décret n°2017-628 du 26 avril 2017 fixe le ba rème d'indemnisation en cas de dépassement du délai de raccordement au réseau de transport d'une installation de production d'électricité à partir de sources d'énergie renouvelable en mer. Ce décret est spécifique à l'offshore. Le volume des indemnités pour des parcs de 500 MW peut se chiffrer jusqu'à 450 millions d'euros pour trois années de retard. Ces indemnités sont couvertes par le tarif. Des discussions ont été engagées avec les lauréats des deux premiers appels d'offres concernant l'éolien en mer posé en vue d'établir des conditions particulières de la convention de raccordement prenant en compte ce nouveau décret. Cette nouvelle trame contractuelle spécifique à l'offshore fera l'objet d'une concertation et d'une consultation au sein du CURTE (GT raccordement et accès au réseau des producteurs). La consultation est prévue au cours de l'été. L'objectif est de saisir la CRE sur cette nouvelle trame contractuelle début octobre. En complément du décret, un arrêté fixera le reste à charge de RTE lorsque la cause du retard est imputable au gestionnaire de réseau, conformément à l'article L341-2 du code de l'énergie.

2) La délibération de la CRE du 18 mai 2017 concerne un projet de décision sur la tarification des prestations réalisées à titre exclusif par RTE. Elle porte sur une évolution de ces prestations annexes dont RTE avait saisi la CRE. La décision définitive interviendra prochainement après avis du CSE. Cette évolution comporte notamment une nouvelle prestation annexe en phase exploitation spécifique à l'offshore, visant à inciter RTE à fournir ses meilleurs efforts pour réparer rapidement les avaries sur les liaisons d'évacuation. Des pénalités seraient versées au producteur souscrivant cette prestation en cas de retard supérieur à deux mois et pouvant aller jusqu'à un an. Pour information (suite à la réunion), la CRE a entériné sa décision sur ces prestations dans sa délibération N°2017-158 publiée sur son site intern et.

Cette délibération englobe aussi des évolutions tarifaires sur des prestations existantes. La première est la prestation de décompte qui permet d'isoler les flux d'acteurs indirectement raccordés au RPT, via les installations d'un tiers, pour leur permettre d'accéder au marché de l'électricité. La deuxième concerne la structure de la tarification de la notification d'échange de blocs, pour passer de la facturation au forfait mensuel à la facturation à l'acte. La troisième modification concerne la gratuité des services de transmission de données avant leur intégration en tant que service de base.

SER

Lors de la séance du CSE, les producteurs ont indiqué que, si RTE est incité à produire certaines informations, les producteurs souhaiteraient pouvoir échanger en amont sur la nature des informations publiées pour s'assurer que ces publications répondront bel et bien à leurs besoins. A date, aucune nouvelle séance d'échanges n'est programmée pour cadrer nos besoins.

RTE

Effectivement, même si nous avons déjà œuvré dans ce domaine, RTE s'engage à améliorer sa transparence, au-delà de cette prestation annexe. Sur la partie Maintenance, il est prévu une publication du plan de maintenance des liaisons offshore d'ici septembre. Avec les lauréats des deux premiers appels d'offres, nous avons aussi engagé des échanges sur la gestion préventive et curative de la maintenance. Ce plan de maintenance sera publié sur le site de RTE d'ici la fin du mois de septembre, afin que tous les producteurs en aient connaissance.

ENGIE

C'est donc après consultation des trois premiers lauréats des appels d'offres que vous publierez le plan de maintenance ?

RTE

L'idée est d'échanger en amont avec les lauréats AO1 et AO2 et de publier le plan de maintenance des liaisons offshore qui sera disponible à l'ensemble des producteurs. Une présentation pourra être envisagée lors du GT raccordement et accès au réseau des producteurs prévu en octobre. Ces informations permettront ainsi aux producteurs d'avoir davantage de visibilité sur le plan de maintenance concerté, qui a vocation à évoluer au regard du retour d'expérience.

Sur les conditions particulières « réalisation et financement des ouvrages de raccordement » de la convention de raccordement, nous avons créé *ex nihilo* une nouvelle trame contractuelle spécifique aux installations de production en mer. La priorité est d'aboutir rapidement sur cette trame. Au fur et à mesure des discussions, nous avons pris conscience que les modes de financement des porteurs de projets nécessitaient une visibilité accrue non seulement sur la phase de raccordement mais aussi sur la phase d'exploitation. RTE n'entend pas esquiver cette discussion, mais nous voulons d'abord conclure la trame sur laquelle la CRE sera saisie. Pour cela, nous devons passer par une phase de concertation et consultation avec l'ensemble des acteurs. Nous devons encore trouver le bon timing pour mener cette démarche. Grâce à l'échange avec les premiers lauréats des appels d'offres, nous pourrons affiner le niveau de détail recherché sur le plan de maintenance.
Une réunion se tiendra le 11 juillet pour présenter cette trame contractuelle aux producteurs, avant de lancer la consultation.

3) Une consultation publique a été lancée par la CRE le 1er juin sur le schéma décennal de développement du réseau de transport de RTE élaboré en 2016. Ce schéma donne une vision de moyen-long terme sur les infrastructures de réseau nécessaires pour faire face à l'évolution des flux en France et en Europe, ainsi que pour faciliter la transition énergétique. Il inclut un volet national et un volet régional avec des informations sur les différents projets. 180 projets seront menés dans les trois ans à venir et 300 à 400 projets sur les dix ans à venir, soit un investissement de plus de 10 milliards d'euros sur dix ans. RTE invite les acteurs à participer à cette consultation qui se terminera fin juin.

UNIDEN

L'Uniden a souligné la question du spread de prix très important entre l'Allemagne et la France. Sachant que l'une des réponses à cette question est l'augmentation des interconnexions entre ces deux pays, ce schéma le prévoit-il ?

RTE

L'un des axes du schéma est en effet l'augmentation des interconnexions pour limiter les congestions qui viennent réduire les échanges et augmenter les écarts de prix entre les différents pays. Les interconnexions permettent d'assurer la sûreté du système et de faciliter le développement d'un marché européen de l'électricité.

Cependant, nous n'avons pas de nouvelle interconnexion en projet spécifiquement sur la frontière allemande alors que nous en avons en Espagne et en Italie. Pour ce qui concerne l'Allemagne, le projet à l'étude est l'optimisation des interconnexions existantes.

UNIDEN

Le spread de prix entre la France et l'Allemagne atteint 11 euros, alors que cet écart n'était que de 6-7 euros par le passé. Cet écart rogne sur la compétitivité des acteurs français vis-à-vis de l'Allemagne, malgré les mesures mises en place par ailleurs par la loi de transition énergétique (LTE).

RTE

Sur cette zone, RTE travaille également avec ses homologues GRT et l'ensemble des acteurs sur le développement de la méthode « *flow-based* » de calcul des capacités permettant d'optimiser les échanges en tenant compte des contraintes de congestion des réseaux, afin de diminuer les écarts de prix et ce au plus proche du temps réel.

FEE

Vous annoncez que le niveau des investissements sera de 10 milliards sur dix ans alors que la période précédente portait sur des investissements de 15 milliards. Comment justifiez-vous cette baisse ?

RTE

Les investissements sont optimisés pour transformer le réseau de transport français face aux mutations du mix énergétique. Ce schéma décennal tient compte de la vision nationale et intègre le bilan prévisionnel de 2016. Après vérification, les niveaux d'investissement restent comparables à ceux mentionnés dans le précédent schéma.
Enfin s'ajoutent à ces 10 milliards d'euros les investissements sur les systèmes d'information, les télécommunications, la logistique et l'immobilier, pour environ 200 millions d'euros par an en vue d'exploiter au mieux les ouvrages existants et de participer ainsi à l' « intelligence » du système électrique et à sa performance. Cette couche « software » est indispensable à la couche « hardware » du réseau de transport d'électricité, système par nature interconnecté qui connait également la révolution numérique.

Pour de plus amples informations, le schéma décennal de développement du réseau de transport est publié sur le site de RTE à l'adresse suivante : http://www.rte-france.com/sites/default/files/sddr-2016_volet_national.pdf.

2. Actualité européenne

Paquet « Energie propre »

RTE

Parmi les textes constituant le paquet « Energie Propre », huit sont à portée législative. Des rapporteurs ont été nommés sur ces différents textes. Deux projets de rapports sont déjà publiés : sur la directive Gouvernance de l'union de l'énergie et sur la directive Energies renouvelables.

Les rapporteurs nommés pour la directive Gouvernance de l'union de l'énergie sont Claude Turmes et Michèle Rivasi, du groupe des écologistes. Ils rapporteront auprès de la commission Environnement et de la commission ITRE. Ce projet de rapport est plus ambitieux que ce qui était prévu initialement en termes d'intégration des énergies renouvelables. En effet, au lieu de viser un taux de 27 % d'énergies renouvelables, les rapporteurs proposent que cette part soit de 45 %. En termes d'efficacité énergétique, ils proposent que l'objectif soit fixé à 40 % (au lieu de 30 % cité dans le texte initial). L'objectif est d'atteindre un système énergétique entièrement basé sur du renouvelable d'ici 2050. Le rapport cite également la coopération entre les Etats membres dans le cadre de partenariats macro-régionaux structurés. Il propose aussi de mettre en place des indicateurs et des objectifs sur lesquels les Etats membres devront rendre compte, notamment pour évaluer les progrès du marché intérieur et pour évaluer l'avancement de la mise en place des différentes flexibilités (réseaux intelligents, stockage, dispatching, etc.). Les rapporteurs soumettent également la sortie des mécanismes de capacité.

Le rapport portant sur la directive Energies renouvelables est porté par un député espagnol (José Blanco Lopez) appartenant au groupe des socialistes démocrates européens. Comme le premier texte, ce rapport propose des objectifs plus ambitieux que le texte initial. Il ne remet pas en cause les objectifs du Conseil européen d'octobre 2014 mais il spécifie que l'accord de Paris invite à aller au-delà. En particulier, il propose que la part des énergies renouvelables dans la consommation totale soit portée à 35 % en 2030 et à 12 % dans tous les secteurs du transport. Par ailleurs, divers amendements visent à favoriser l'autoconsommation et à développer le soutien aux communautés énergétiques locales. Il y est notamment proposé un tarif sur le net injection/soutirage pour le transport et la distribution et une simplification des procédures administratives pour les porteurs de projets.

Codes ENTSO-E

RTE

Sur le code RfG, une délibération de la CRE parue fin avril 2017 liste les technologies émergentes sur lesquelles le code ne s'appliquera pas pour faciliter leur essor. Au sein des groupes de travail et de l'instance de concertation RfG, nous avons commencé à rédiger un projet de synthèse des discussions relatives aux modalités d'application du code aux unités existantes en cas de modification substantielle. Des travaux ont été lancés sur le processus de contrôle de conformité et de performances. En annexe du dossier qui vous a été transmis, figurent des informations détaillées sur la progression du code. Moins d'un quart reste à traiter ou est en cours de traitement.

Concernant le code DCC qui s'applique au raccordement des distributeurs et au raccordement des consommateurs, nous avons passé en revue les trois quarts des exigences. Nous prévoyons de rédiger un rapport de concertation en vue d'établir progressivement un bilan sans attendre la fin de la période de concertation, ce qui permettra de tracer au fil de l'eau les décisions prises par les participants à la concertation.

Pour le code HVDC qui s'applique au raccordement des systèmes à courant continu, la concertation a démarré en mars 2017. Deux premières réunions de concertation ont eu lieu avec des producteurs et des constructeurs.

Pour les codes HVDC et DCC, la CRE a publié une délibération portant sur les critères d'octroi de dérogation. Ces critères sont larges, contrairement aux situations définies pour le code RfG et pourront être affinés dans un an, après avoir avancé dans la déclinaison des codes.

L'entrée en vigueur des SOGL est imminente. Ce texte couvre essentiellement deux volets : les échanges de données entre gestionnaires de réseaux mais également les plages dans lesquelles utiliser les capacités constructives définies par le code RfG, dont les SOGL peuvent être considérées comme le pendant pour l'exploitation. Sur ce deuxième pan, les discussions seront hébergées dans celles menées pour le code RfG.

SER

Pour le volet concernant les échanges de données, voulez-vous dire que les autres acteurs ne sont pas concernés par cet aspect des discussions ?

RTE

A priori non, mais ce point peut être étudié.

SER

Il pourrait être intéressant d'élargir la discussion et de partager les travaux plus largement.

EDF

Nous partageons l'avis de SER. Les sujets étant imbriqués avec certaines questions traitées dans le cadre de la Commission d'Accès au Marché (programmation, services systèmes fréquence …), quelle articulation sera mise en œuvre entre les différents projets pour les coordonner ?

RTE

C'est en effet toute la difficulté de ces *guidelines* qui adressent plusieurs champs. Il faudra porter un regard croisé pour être certain de tout couvrir.

EDF

A ce titre, nous signalons qu'un nouveau GT « Fonctionnement du marché en situation de tension sur l'équilibre offre-demande » s'est mis en place côté CAM.

UNIDEN

En tant que co-pilote de ce GT, qui vient tout juste de commencer, je peux vous indiquer que les sujets traités portent uniquement sur les prix et non sur les aspects techniques.

RTE

Pour terminer, nous signalons que le code Emergency and Restoration devrait entrer en vigueur entre octobre et décembre 2017. Il a été présenté aux acteurs de la CAR le 30 mai 2017. La concertation commencera au deuxième semestre.

3. S3REnR

RTE

1) Révision S3REnR Hauts-de-France

Depuis le début du mois de juin, le site RTE comprend une page spécifique dédiée à la révision du Schéma Régional de Raccordement aux Réseaux des Energies Renouvelables (S3REnR) des Hauts-de-France. Cette page met notamment à disposition le planning de la révision ainsi que le dossier de concertation. Ces informations sont publiques, transparentes et accessibles à tous à l'adresse suivante : http://www.rte-france.com/fr/projet/s3renr-hauts-de-france-un-schema-pour-mieux-raccorder-les-energies-renouvelables.

La vidéo « Interviews » disponible sur le site de RTE est projetée en séance. On y retrouve notamment l'interview de Bernard Fery garant à la concertation préalable du public du S3REnR nommé par la Commission Nationale du Débat Public (CNDP).

La consultation menée auprès des parties prenantes se terminera fin juin. Parallèlement, la concertation préalable auprès du public est engagée depuis début juin et se terminera le 13 juillet. Cette concertation permet à chaque citoyen de formuler ses observations et remarques via notamment le site Internet de RTE. Par ailleurs, deux réunions publiques seront organisées les 5 et 6 juillet respectivement à Lille et Amiens. L'objectif est de construire ensemble ce schéma Hauts-de-France et de le transmettre au Préfet de région en septembre en vue de recueillir son approbation en mars 2018.

FEE

Nous avons pris connaissance du document « Hauts-de-France » et sommes satisfaits de sa qualité mais il semblerait que tous les ouvrages propres financés depuis avril ont été repris. Avez-vous mené des discussions sur les critères de reprise des ouvrages ?

RTE

Nous n'avons pas d'informations complémentaires sur la reprise des ouvrages. RTE invite la FEE comme le SER à faire part de leurs questions et remarques au travers de la réponse à la consultation.

2) Etats techniques et financiers

Les états techniques et financiers de l'ensemble des S3REnR (soit 21 en France) ont été publiés début avril 2017. Ils sont disponibles sur le site de RTE à l'adresse suivante : http://www.rte-france.com/fr/article/les-schemas-regionaux-de-raccordement-au-reseau-des-energies-renouvelables-des-outils#Map. La synthèse de ces états techniques et financiers a fait l'objet d'une présentation lors du GT raccordement et accès au réseau des producteurs d'avril. RTE souligne l'implication des gestionnaires de réseaux dans l'élaboration de ces états techniques et financiers des S3REnR qui sont utiles aux acteurs et plus globalement dans la mise en œuvre de ces schémas, les gestionnaires de réseau ayant dépensé environ deux fois plus qu'ils n'ont touché de quote-part. RTE reste naturellement preneur de toutes suggestions éventuelles pour améliorer davantage la trame des états techniques et financiers lors de leur prochaine édition.

3) Caparéseau

RTE a organisé, avec les distributeurs, un GT sur les évolutions à apporter à Caparéseau. Caparéseau est une application Internet permettant de visualiser les capacités sur l'ensemble du territoire. Les demandes d'évolutions demandées par les acteurs seront intégrées dans une prochaine version de Caparéseau. Les demandes d'évolutions sont rappelées en annexe des supports de présentation de cette réunion. Une nouvelle version de Caparéseau sera déployée d'ici fin août. Celle-ci intégrera l'ensemble des demandes d'évolutions. Une démonstration de l'application pourra être organisée à l'occasion de la prochaine Commission Accès au Réseau prévue en novembre.

FEE

Certaines régions nous sollicitent pour évaluer des gisements. Pouvons-nous avoir communication de la liste des correspondants RTE en charge des S3R en région ?

RTE

Les schémas sont gérés au niveau régional. RTE vérifiera comment transmettre au mieux la liste des correspondants.

II. Concertation CART

RTE

La concertation sur les CART est terminée pour les consommateurs et les producteurs. Nous nous apprêtons à lancer une consultation publique dans les prochains jours, avant de lancer la saisine de la CRE. Pour le GT Distributeurs, la réunion de cet après-midi pourrait être la dernière. La consultation sera lancée au moment propice en accord avec les acteurs concernés.

L'arrivée de TURPE 5 vient modifier les chapitres 5 et 9 des CART en particulier. Il demeure quelques irritants sur le chapitre 5, notamment sur le segment des distributeurs. D'autres modifications sont aussi proposées, comme au chapitre 4 concernant le comptage, pour intégrer les discussions par ailleurs en cours dans le GT « Données et comptage », ou au chapitre 6 portant sur une extension à tous les CART d'une disposition relative aux consommateurs au sujet des interruptions pour des essais de renvoi de tension.

EDF

Concernant les essais de renvoi de tension, nous rappelons que nous sommes concernés par ce sujet et que nous aurions souhaité avoir au préalable un temps d'échange suffisant entre nous.

UNIDEN

Nous avons également explicitement demandé que le délestage soit mentionné comme un dernier recours.

RTE

Sur le chapitre 7, nous avons apporté une précision sur le délestage, suite au REX du passage de l'hiver. Il ne s'agit pas d'une modalité contractuelle supplémentaire mais d'une information donnée pour rappeler aux clients consommateurs qu'ils peuvent solliciter auprès des autorités compétentes (Préfectures/DREAL) le bénéfice, en tant qu'usager prioritaire, d'une puissance minimale dont la valeur, attribuée par l'autorité compétente selon les dispositions de l'arrêté de 1990, doit figurer dans la convention d'exploitation. Le délestage reste par ailleurs une pratique de dernier recours, ce qui sera bel et bien indiqué comme tel dans la prochaine version qui sera mise en consultation.

Egalement dans ce chapitre concernant les engagements liés aux coupures, il est rappelé que nous pouvons nous désengager après un refus répété du client de laisser RTE réaliser les travaux de maintenance, de renouvellement, de développement et de réparation du réseau, et après notification par RTE à ce client du risque d'indisponibilité qui en résulte.

Au chapitre 8, le décret sur le fondement duquel a été rédigée la clause concernant les coupures d'une durée supérieure à 6 heures a été abrogé en 2014. Il est par conséquent supprimé des CART.

Les autres modifications relèvent davantage de précisions d'ordre contractuel.

III. Concertation Données & Comptage et présentation du portail Services

RTE

Nous recensons 2 000 comptages du parc en IP à fin mai, soit un quart du parc. Si ce rythme est respecté, nous terminerons le déploiement d'ici 2021 mais le respect de cette échéance dépend de la volonté des clients à passer en IP.

La phase d'expérimentation est désormais terminée. La documentation de référence mise à jour a été publiée en janvier 2017. Nous avons publié une nouvelle offre de service dans notre catalogue, dénommée « Numériser vos comptages pour améliorer l'accès aux données ». Cette offre de service disponible pour les clients « réseau » (consommateurs, distributeurs, producteurs) permet de préciser le dispositif de passage en IP des comptages. Dans son offre de service, RTE s'engage à apporter une réponse sous six semaines sur la ligne de réalisation, la réalisation en elle-même étant effectuée dans un délai moyen de quatre mois. Il est également précisé que le client « réseau » doit informer les parties prenantes pouvant télérelever les compteurs *via* le réseau téléphonique. Cette offre de service est disponible sur Cataliz et sur le nouveau portail Services.

Les niveaux de services ont été très bons en début d'année, avec un taux de 99,4 % de disponibilité dans un délai inférieur à 30 minutes. Ce taux s'est dégradé ensuite en raison d'incidents enregistrés sur les infrastructures informatiques de RTE. Ces incidents sont désormais résolus. Les délais de mise à disposition des données sont stables.

EDF

Faudra-t-il faire la demande dans tous les cas pour le passage en IP?

RTE

Oui, l'interlocuteur commercial peut solliciter le client « réseau » pour aller dans cette direction. Le passage en IP peut se faire aussi à la demande du client « réseau » lui-même (c'est l'objet de l'offre « Numériser vos comptages pour améliorer l'accès aux données »). Dans tous les cas, il faut obtenir l'accord formel du client « réseau ».

Pour rappel, le portail Services a vocation à remplacer progressivement le portail Publication, l'Espace Personnalisé Client et le portail Client. Il centralise ainsi des services de données privées et publiques.

Une démonstration du portail Services est organisée en séance.

Le portail Services comprend trois entrées :

- Découvrez nos offres de services ;
- Visualisez les données publiées par RTE ;
- Développez vos applications (lien vers le portail Data).

Le portail Data est le pendant du portail Services. Il permet de récupérer des données dans votre propre système d'information grâce aux API, qui sont des interfaces de programmation. Il y a aujourd'hui davantage de données disponibles sur le portail Data que sur le portail Services, les API exposées sur le portail Data étant un pré-requis à l'affichage des données sur le portail Services.

Il est possible de créer un compte sur le portail Services : un compte Grand Public ou un compte Client. Le compte Grand Public permet d'enregistrer des favoris. Après enregistrement sous un compte Client, plusieurs rubriques seront accessibles : Administration, Mon Profil, Mes services et Mes favoris.

Dans la rubrique « Mes Services », nous proposons trois services de notifications : dépassement de Puissance Souscrite, dépassement de seuils de consommation et dépassement de Tangente Phi. Les deux premiers services de notification sont liés au comptage IP et les notifications sont donc envoyées en proche temps réel. Le service de notification sur incident est une nouveauté disponible depuis le 13 juin : il permet d'être alerté en cas d'incident sur le réseau public de transport qui peut engendrer une perturbation sur le site client.

Les services de notification sont faciles à utiliser. Les notifications peuvent être envoyées par email et/ou SMS. Le client peut paramétrer les jours de réception des notifications ainsi que moduler les créneaux horaires. L'activation des notifications est à la main de chaque utilisateur.

UNIDEN

Pour l'administrateur, existe-t-il un système permettant de disposer de toutes les données automatiquement ?

RTE

Lorsque vous avez un contrat CART, ou que vous êtes un tiers mandaté par le client titulaire d'un CART, vous avez accès par défaut à toutes les données auxquelles vous êtes éligibles, en particulier aux services de notification, parce que vous êtes titulaire d'un droit d'accès à ces données.

Sur l'espace Administration, l'administrateur pourra déclarer d'autres administrateurs ainsi qu'autant d'utilisateurs qu'il le souhaitera. Il pourra aussi définir des groupes d'utilisateurs qui ne pourront accéder qu'à certains services pour un périmètre donné.

Nous recensons une centaine de comptes publics et une quarantaine de comptes clients depuis l'ouverture du portail.

N'hésitez pas à remonter vos suggestions pour faire évoluer ces services au fil de l'eau.

IV. Engagements de services RTE

RTE

Dans le cadre de son projet d'entreprise *Impulsion et Vision*, RTE entend rejoindre à l'horizon de cinq ans le peloton de tête des entreprises de services industriels en matière de satisfaction client.

Cette ambition, qui se mesure concrètement par nos enquêtes de satisfaction annuelles dont les résultats sont rendus publics au sein du CURTE, s'accompagne d'une volonté de transparence accrue, avec pour la première fois en 2017 la publication de nos « engagements de service ».

Nos engagements de services vont au-delà de nos engagements contractuels. Notre souhait est d'identifier les points sur lesquels nous pouvons aller au-delà du contrat pour répondre aux attentes de nos clients ou offrir de nouveaux services. Nous avons fait le choix de retenir des engagements de service concrets : ces engagements sont au nombre de huit et s'articulent autour de trois thématiques (la transparence, le conseil et le délai).

Sur le champ de l'amélioration de la transparence, nos engagements sont :

- Vous fournir un reporting régulier aux étapes clés de votre projet de raccordement.
- En complément de l'information factuelle délivrée suite à une coupure longue, répondre à toute demande d'information complémentaire sur l'analyse de l'incident sous dix jours ouvrés à compter de la demande client.
- En complément de l'information factuelle délivrée suite à un incident, vous informer sous deux semaines du dépassement d'un seuil d'engagement QdE.

Sur l'angle du conseil, les engagements de service sont les suivants :

- Vous contacter sous deux semaines pour préciser vos besoins et vos priorités dans l'élaboration de votre offre de raccordement en termes de coût, de délai, de qualité de l'électricité …
- Vous fournir sous sept jours ouvrés une optimisation de changement de puissance souscrite ou de version tarifaire.
- Accompagner les clients et les acteurs des territoires sur la compréhension des sujets marchés (avec des kits pédagogiques en préparation permettant de mieux communiquer).

Concernant les délais, nos engagements de services sont les suivants (sachant que nous avons fait le choix d'afficher des délais réalistes dans un premier temps) :

- Vous fournir sous six semaines une proposition engageante en matière de planning d'intervention pour l'installation d'un comptage.
- Vous délivrer sous deux semaines un accès au SI de RTE.

Ces engagements de service viennent en complément des nouveaux services de notification, de visualisation et d'échange de données assurés via nos portails Services et Data.

La volonté de RTE est d'anticiper au mieux vos demandes et nous sommes preneurs de vos remontées sur les engagements de services. Notre souhait est bien évidemment de les co-construire avec vous.

UNIDEN

Quels sont les interlocuteurs à solliciter chez RTE en fonction des sujets ? Je crois savoir qu'il existe un nouveau découpage Est/ouest avec deux adresses nouvelles qui vient remplacer l'organisation en bassin. Quelle est la répartition des compétences entre Lyon et Nantes ?

RTE

RTE a effectivement lancé une réforme organisationnelle interne pour renforcer notre expertise sur le sujet de la facturation sur les pôles de Lyon et Nantes, alors que les équipes étaient autrefois réparties géographiquement sur plusieurs sites. Cette réforme organisationnelle permet d'améliorer la réactivité de nos réponses et de constituer des structures dotées d'une masse critique suffisante en termes d'expertise.

La répartition entre Lyon et Nantes est géographique et non thématique. Le nom de votre interlocuteur figure en haut de votre facture, ce qui vous permet de savoir si vous dépendez du centre de Lyon ou de Nantes. En le sollicitant, vous avez accès directement à l'expert facturation.

Nous avons informé nos clients du nom des nouveaux intervenants compétents. Une *hotline* est également disponible pour répondre à toutes les questions.

Au delà des questions de facturation, vos interlocuteurs locaux en services commerciaux régionaux restent votre point d'entrée dédié.

V. Qualité de l'électricité : bilan 2016

RTE

RTE investit massivement sur le réseau pour favoriser la transition énergétique et pour développer les interconnexions, mais aussi pour améliorer les structures de réseaux et renouveler les ouvrages. Une grande partie de ces investissements bénéficie à la qualité de l'électricité, en contribuant à une meilleure fiabilité des ouvrages et en réduisant la vulnérabilité du réseau aux incidents.

De plus RTE mène des actions plus ciblées en vue d'améliorer la qualité de l'électricité. Voici quelques exemples d'actions menées dans différents domaines :

- En matière de fiabilisation, nous avons poursuivi le programme de remplacement accéléré des transformateurs de mesure pour éviter la survenance de séries d'avaries comme lors de l'épisode caniculaire de 2015. Nous devons terminer en 2017 le programme de sécurisation mécanique des ouvrages pour éviter des avaries majeures pouvant conduire à de longues indisponibilités sur le réseau en cas de tempête. Enfin, de manière plus générale, nous menons des actions de fiabilisation des ouvrages pour réduire les risques de courts circuits dus notamment à la foudre ou à l'avifaune ; nous travaillons notamment dans ce domaine avec la Ligue de Protection des Oiseaux pour limiter le risque d'incidents.
- En matière de modernisation, nous travaillons sur le renouvellement et l'amélioration des systèmes de protection des ouvrages et des automatismes pour accélérer la reprise de service. Nous poursuivons également le déploiement du projet de localisation automatisée des courts circuits, permettant de les localiser plus facilement sur un ouvrage et accélérer la reprise de service. Avec le projet « Ampacité », nous expérimentons par ailleurs l'adaptation en temps réel de la capacité de transit des ouvrages en fonction des conditions météorologiques, ce qui permettra d'exploiter plus souvent le réseau de façon bouclée et de limiter ainsi les risques de coupures.

- En matière de coordination avec nos clients, nous avons expérimenté et commençons à déployer une revue conjointe des risques (dénommée *check list*). Elle vise à initier une démarche analytique d'identification des risques. Nous visons également à développer des services d'information permettant d'informer au plus vite nos clients.

En matière de résultats, en 2016, le temps de coupure équivalent TCE (hors événements exceptionnels) est de 2 minutes 54, en forte diminution par rapport à 2015 qui avait été très affecté par les avaries des transformateurs de mesure. La fréquence de coupure ressort à 0,38, soit le deuxième meilleur résultat historique, en raison du faible nombre de coupures brèves favorisé par une faible activité orageuse et en raison des progrès réalisés en matière d'exploitation bouclée du réseau.

Au chapitre de la qualité de l'onde de tension, nous continuons à diminuer progressivement le nombre et la sévérité (durée, profondeur) des creux de tension. Cette amélioration est liée notamment à la réduction du nombre de courts circuits et à la modernisation des équipements de protection.

Sur le plan contractuel, 2016 a vu la mise en place de meilleurs engagements pour les consommateurs, concernant :

- le nombre de coupures,
- la durée cumulée des coupures,
- les interruptions programmées,
- la vérification des points de contrôle,
- la qualité tension Plus,
- Sup Quali Plus.

Ainsi, le seuil moyen d'engagement sur le nombre de coupures est passé de plus de 1,5 en 2015 à moins de 1,0 en 2016.

Nos engagements portant sur la continuité d'alimentation électrique ont été respectés pour 97 % des sites industriels et pour 96 % des sites distributeurs. Toutefois, beaucoup de ces engagements sont à juger sur une période de trois ans. Un bilan définitif ne pourra être tiré qu'à cette échéance.

Il a également été noté une forte baisse des interruptions fortuites pour les producteurs à hauteur de 65 interruptions fortuites en 2016 (*versus* 155 en 2015), dont 19 liées au réseau amont.

Le document complet relatif à la qualité de l'électricité 2016 est mis en ligne sur le portail Clients (http://clients.rte-france.com/htm/fr/mediatheque/telecharge/Rapport_annuel_QDE_2016.pdf), ainsi que sur le site institutionnel de RTE (www.rte-france.com) dans la rubrique « données et analyses ».

EDF

Quelle est la fréquence de publication du rapport de sûreté ?

RTE

La publication est annuelle. Le rapport 2016 est en cours de finalisation, la publication devrait être imminente.

VI. Présentation éCO$_2$mix

RTE

Nous vous présentons la dernière version éCO$_2$mix, qui propose une nouvelle approche citoyenne de l'application. L'Apps peut être téléchargée sur l'Apple Store ou sur Google Play.

Une démonstration d'éCO$_2$mix est organisée en séance.

Elle fournit des informations synthétiques sur la consommation, les moyens de production et les échanges entre les territoires. Elle délivre également quelques conseils sur la consommation des équipements en fonction de leur classe énergétique. Pour une journée donnée, l'Apps fournit des informations sur les consommations, sur les émissions de CO_2 et la répartition en pourcentage du mix énergétique par filière. Ces informations se veulent à portée pédagogique pour le citoyen.

Il est possible de disposer de données par région et par métropole. Seules les données des grandes métropoles sont aujourd'hui affichées. D'ici la fin de l'année, une quinzaine de métropoles seront mentionnées.

ENEDIS

A partir de quelles données construisez-vous les courbes des métropoles ?

RTE

Nous les établissons à partir des données mesurées sur nos réseaux et sur les moyens de production. Plus les territoires sont de taille réduite et plus la situation et les évolutions du réseau ont un impact sur les données publiées.

Prochaine réunion : 23 novembre 2017.