

**Syndicat Intercommunal d'Aide à la Gestion des
Équipements Publics du Territoire de Belfort
- SIAGEP -**

Note de synthèse établie consécutivement à
l'actualisation du tableau de bord des distributions
publiques de gaz déléguées par le SIAGEP

Période 2009-2012

Expertise de la distribution publique de gaz au terme de l'exercice 2012 du délégataire
Gaz Réseau Distribution France (GrDF)

La présente note de synthèse est établie consécutivement à l'élaboration du tableau de bord des distributions publiques de gaz naturel dans le Territoire de Belfort sous l'autorité du SIAGEP. Elle a été précédée :

- D'une demande d'informations détaillées adressée au délégataire (GrDF) exploitant le service ;
- Des entretiens, menés avec les agents du délégataire afin d'obtenir les explications, précisions et justifications suscitées par la livraison obtenue en réponse à la sollicitation indiquée au point précédent.
Au demeurant, au terme de ces entretiens, il a été procédé à la formalisation d'une demande d'éléments complémentaires afin de préciser les points sur lesquels des productions documentaires étaient encore attendues, compte tenu des échanges directs qui venaient d'avoir lieu ;
- De l'analyse des éléments collectés en vue d'actualiser le tableau de bord. Ainsi, ce dernier rassemble les informations disponibles sur les quatre derniers exercices (2009 à 2012).

S'agissant de ce dernier point, rappelons que l'objectif poursuivi par le SIAGEP était notamment de pouvoir examiner deux exercices consécutifs (2011 et 2012) au cours d'un même audit. Or, le concessionnaire a refusé de rendre compte de ses résultats au titre de l'exercice 2011. Aussi, les données produites dans ce tableau de bord relativement à l'exercice 2011 sont majoritairement extraites du compte-rendu annuel d'activité produit par le délégataire ; documents qui, dans son contenu, ne présentent pas un niveau de détail suffisant pour satisfaire à la complétude du tableau de bord. En conséquence et au delà des carences sur 2011, les évolutions ont essentiellement été examinées par rapport à l'exercice 2010.

Fin 2012, sur les 28 communes dont le service public de distribution du gaz naturel est organisé par le SIAGEP, la situation est la suivante :

- D'une part, 25 communes réunies sous un contrat unique, sont desservies dans le cadre monopolistique issu de la loi de nationalisation du gaz et de l'électricité (loi du 8 Avril 1946) ;
- D'autre part, 3 communes sont régies par deux contrats de concession et sont exploitées à la suite d'une procédure de mise en concurrence encadrée par la loi du 29 Janvier 1993 (DSP type "loi SAPIN").

Préalablement à la restitution d'éléments de fond, il est utile de formuler quelques remarques sur la fiabilité et la complétude des données transmises sur l'exercice 2012. En effet, si la grande majorité des aspects de la délégation du service public a été servie d'informations consistantes, l'attention doit néanmoins être attirée sur les empêchements d'accès aux éléments existants concernant :

- Les organes en défauts lors de la survenue des incidents imputables aux équipements du service eux-mêmes (par opposition aux incidents occasionnés par les activités humaines sur et aux abords des ouvrages).
L'intérêt de disposer de cette sorte d'information réside dans la connaissance de l'état des équipements et des parties les plus sensibles du patrimoine ;
- Le détail des origines de financement ouvrage par ouvrage.
L'intérêt étant ici de pouvoir vérifier au plus près les mouvements effectués sur les financements directs de la Collectivité, la comptabilisation régulière du financement apporté par la rémunération du service et la validité des comptes "droits du concédant".

Cela étant dit, les informations produites et leurs analyses conduisent à attirer l'attention sur :

Les infrastructures de distribution publiques

Avant d'expliciter la constitution de l'infrastructure de distribution du point de vue technique, il convient de préciser que les réseaux de distribution publique sont alimentés à partir du réseau de transport haute pression via 9 postes de détente ; ouvrages implantés en dehors du périmètre concédé.

Au terme de l'exercice 2012, l'infrastructure de distribution compte 292 kilomètres de réseaux. Ce linéaire est réparti à 98,9% sur le périmètre "historique" et donc à 1,1% sur le périmètre des délégations de service public du type "loi Sapin".

L'inventaire technique des réseaux est en augmentation de 3 203 mètres, soit +1,1%, par rapport à l'exercice 2012. La totalité de cette évolution a concerné le périmètre "historique" ce qui sous-entend qu'aucun développement n'a été enregistré en 2012 sur les trois communes des concessions type "Loi Sapin".

Ces réseaux sont majoritairement exploités en moyenne pression B (92%). Ensuite viennent les canalisations exploitées en moyenne pression C (7%) nécessaire au transit du gaz entre les zones de consommations. Enfin, la part restante (<1%) correspond aux réseaux basse pression. Cette dernière typologie de réseaux est recensée exclusivement sur la commune de Cravanche.

Les matériaux constitutifs des réseaux se répartissent principalement en polyéthylène (80% soit 233 km) et en acier (20% et 46 km). Les réseaux en cuivre et en fonte ductile constituent la fraction restante (moins de 1% soit respectivement 133 m et 63 m). La totalité des réseaux implantés sur les communes du périmètre des DSP type "loi SAPIN" sont constitués de polyéthylène.

Une part des canalisations en acier du périmètre "historique" est non protégée cathodiquement de façon active en raison notamment de leur condition d'implantation (passages en encorbellement de ponts par exemple). Ce linéaire, 135 mètres, s'inscrit en augmentation de 26 mètres par rapport à 2010 pour atteindre 135 mètres (répartis sur 4 communes).

L'âge moyen du réseau sur l'ensemble du périmètre apparaît jeune globalement puisqu'il atteint 20,6 ans à fin 2012 (19 ans à fin 2010). L'âge moyen des infrastructures communales s'inscrit à un niveau légèrement supérieur à la moyenne des concessions auditées par AEC (19,7 ans en 2012). Par ailleurs, fin 2012 :

- Le linéaire plus que trentenaire représente 19,8% de la longueur totale exploitée soit 57 781 m, en hausse de 49,5% par rapport à l'exercice 2010 en conséquence du basculement des réseaux mis en service en 1981 et 1982 ;
- Le linéaire de plus de 45 ans atteint 1 488 m, en hausse de 13,2% par rapport à l'exercice 2010 ;

S'agissant des ouvrages de raccordement, il demeure pertinent de distinguer les branchements utiles à la desserte des immeubles à usage individuel, des ouvrages alimentant des immeubles à usage collectif¹. En effet, les branchements d'immeubles individuels exploités par GrDF restent non inventoriés techniquement conduisant à constater un défaut de réalisation des stipulations de l'article 2 du cahier des charges. Quant aux branchements collectifs et ouvrages collectifs d'immeuble récemment recensés in situ, les états produits par l'exploitant restent fragiles et incomplets et ne devraient pas être fiabilisés totalement avant la fin de l'exercice 2017 (terme de l'ultime complément d'inventaire annoncé par GrDF). Les états produits par GrDF ne présentent que le dénombrement d'une part de ces ouvrages sans qu'aucune caractéristique technique n'ait été renseignée (matière, pression, équipement en déclencheur de débit...).

Fin 2012, le concessionnaire GrDF fait état d'une capacité de raccordement terminale inopérante (inactif et improductif) de 12,9%. La variabilité de cet indicateur selon les communes du périmètre concédé pousse à s'interroger sur la politique commerciale de GrDF sur le périmètre du SIAGEP et son utilisation du volume financier qui lui est alloué par la tarification ATRD 4 pour la densification des usagers sur les réseaux existants (au titre de la « promotion de l'usage du gaz »).

¹ Branchements collectifs, conduites d'immeubles, conduites montantes et assimilées et branchements particuliers.

S'agissant des équipements de réseaux constitutifs des biens concédés, il s'agira d'évoquer :

- Les difficultés du concessionnaire à produire un inventaire technique des équipements de réseaux (postes de détente DP, ouvrages de la protection cathodique, ouvrages de télé-exploitation...) à un niveau plus précis que le simple dénombrement (adaptation limitée à la demande du SIAGEP) ;
- Des réserves sur la cohérence des inventaires techniques enregistrés en cartographie (SIG) et dans les bases de maintenance (GMAO) s'agissant des équipements de réseau (robinets, postes DP...) ;
- La mise à disposition d'un inventaire technique exhaustif des robinets de réseaux (y compris les équipements maintenus en position ouverte ou fermée et, pour l'heure, non utiles à l'exploitation). Les dispositions de l'article 2 des cahiers des charges de concession sur ce point sont satisfaites.

La valorisation du patrimoine et ses origines de financement

L'ensemble du patrimoine concédé à GrDF est immobilisé pour une valeur de 23 080 k€ essentiellement localisé sur le périmètre "historique" avec 98,9% de l'actif brut global (23 080 k€). De fait, le patrimoine associé fait état logiquement d'une part amortie plus importante que celui des récentes délégations de service attribuées à l'exploitant (36,1% contre 5,6%). Notons que les taux d'amortissement constatés sur les canalisations de distribution affichent un taux d'amortissement moyen supérieurs à ceux constatés sur les autres concessions auditées par AEC ; ceci corrobore notamment le constat établi sur l'âge moyen des concessions.

La valeur d'acquisition globale à fin 2012 s'inscrit en croissance de 4,3% (+954 k€) par rapport à l'exercice 2011. Cette évolution constatée sur l'exercice est la conséquence :

- De l'inscription comptable à la suite de chantiers d'extension et de renouvellement pour 990 k€ (respectivement 685 k€² et 305 k€) ;
- Du retrait d'ouvrages immobilisés pour 41 k€ (dont 29 k€ suite à renouvellement et 11 k€ d'abandons purs).

Les immobilisations comptables que le délégataire a réalisées font apparaître un financement du concessionnaire à hauteur de 14 284 k€, soit 61,9% de l'actif global. Les financements de la collectivité et des tiers sous la forme de remises gratuites représentent donc 38,1% du total, qu'il conviendra de décomposer selon le régime juridique des concessions. En effet, le patrimoine dit "historique" a été financé pour 38,2% à partir de remises gratuites (8 720 k€) qui se décomposent en biens remis gratuitement à la collectivité au(x) terme(s) des contrats précédemment renouvelés (6 520 k€) et en remises gratuites effectives enregistrées sur les contrats en cours (2 199 k€).

En toute logique, la totalité des remises gratuites enregistrées sur le périmètre des DSP (76 k€) correspond aux remises gratuites effectives enregistrées sur le contrat en cours.

Ces éléments sont, comme cela a déjà été mentionné, indicatifs en conséquence du refus réitéré du concessionnaire de produire de façon détaillée, ouvrage par ouvrage, les origines de financement des biens qu'il exploite pour le compte de la collectivité. Ceci doit également être considéré en lien avec les difficultés, voire l'impossibilité du concessionnaire, d'apporter des correctifs sur des ouvrages immobilisés avant 2006 (soit 78,7% de l'actifs) en raison des pertes d'informations induites par le changement d'outil informatique.

Il s'ensuit que le compte droits du concédant, qui a atteint fin 2012 la valeur de 8 508 k€ pour le périmètre historique et -167 k€ pour les communes attribuées suite aux procédures de mise en concurrence, n'a pu être valablement recalculé, donc vérifié.

² Dont 340 k€ de remises gratuites.

Globalement, les coûts unitaires des principaux ouvrages concédés (canalisations et branchements individuels) affichent ponctuellement des niveaux anormaux et très supérieurs à la moyenne constatée sur les autres concessions auditées par AEC (notamment sur les millésimes de pose 2009 et 2010) ; situation pour laquelle le concessionnaire n'a toujours pas apporté d'explications. Indépendamment de cela, un examen récurrent des dépenses affectées aux chantiers réalisés permettrait de s'assurer de leur juste imputation et ventilation (a minima sur les flux de travaux).

L'inventaire et la tenue à jour des états du patrimoine concédé

Ainsi qu'en dispose les contrats de concession, les biens nécessaires à la réalisation des services délégués font l'objet d'un double inventaire (technique/comptable) tenu à jour par le délégataire. S'agissant des canalisations de distribution, l'exercice 2012 marque une faible dégradation de la cohérence des états d'inventaire par rapport à l'exercice 2010. En effet, la convergence des inventaires au niveau global³ (périmètre concédé) ainsi qu'à l'échelle des communes⁴ affiche une dégradation respective de 451 mètres et 123 mètres. In fine, les incohérences constatées à fin 2012 atteignent 13 586 mètres. Une analyse plus fine des écarts entre ces deux bases permettrait de caractériser leur représentativité par rapport à la situation in situ et conduirait à identifier des cibles prioritaires de correctifs.

S'agissant des ouvrages de raccordement, au-delà de l'incomparabilité des états d'inventaire vis-à-vis des branchements individuels (en l'absence d'un inventaire technique), les branchements collectifs et ouvrages collectifs d'immeuble présentent des sur-immobilisations comptables importantes depuis leur inventaire in situ. Cette situation devrait perdurer et ne devrait pas s'infléchir avant la détermination, par les responsables des immobilisations nationales du concessionnaire, d'une méthode globale de rapprochement. Celle-ci devrait intervenir en 2018 au terme de l'inventaire complémentaire décidé nationalement. Rappelons que l'enjeu se situe essentiellement au niveau des valeurs d'actifs et des origines de financement qui seront arrêtées lors du processus de remise en cohérence ; aspects qui, pour l'heure, ne peuvent être pleinement vérifiés par l'autorité concédante.

Les évolutions des ouvrages concédés par nature de travaux

Globalement, les données mises à disposition relativement aux travaux ne permettent pas de reconstituer les variations des états d'inventaire. Ainsi, s'agissant des canalisations de distribution, le volume de travaux (extension et renouvellement) indiqué par GrDF pour l'année 2012 représente 3 907 m et les entrées dans l'inventaire technique assortie du millésime 2012 représentent 4 086 m et en immobilisation 4 236 m.

En 2012, 68% des extensions de réseaux réalisées ont concerné la commune d'Offemont où les travaux ont aboutis à la mise en gaz de 2 316 m de canalisations. En revanche, les activités de renouvellement n'ont concerné qu'une part marginale de linéaire (509 m dont 52% sur la commune de Delle).

S'agissant des ouvrages de raccordement, l'activité de renouvellement apparaît un légèrement plus soutenue qu'au cours de l'exercice 2010 mais reste faible (37 branchements sur réseaux et 2 ouvrages collectifs d'immeuble).

³ Ecart absolu des linéaires globaux de chaque inventaire.

⁴ Ecart absolu cumulé des linéaires de chaque commune.

La surveillance des réseaux en domaine public

L'infrastructure précisée ci-dessus a été l'objet d'une surveillance de la part de l'exploitant en conséquence des obligations réglementaires définies par l'arrêté du 13 juillet 2000.

En 2012, l'activité de surveillance des réseaux organisée par GrDF a été menée sur 15 des 28 communes desservies en gaz. Elle a concerné 55 kilomètres de réseaux ; activité en baisse par rapport à l'exercice 2010 (82 950 m) et qui a permis de détecter 3 fuites (Delle et Essert).

S'agissant de la surveillance et de la maintenance des autres ouvrages concédés, il est nécessaire de souligner :

- L'absence de réponse du concessionnaire en regard des diverses interrogations formalisées sur divers aspects relevant de l'activité de surveillance du délégataire (actes réalisées, résultats...) ;
- Une manque de lisibilité sur l'importance des fuites confirmées lors de la surveillance des réseaux (classe de sensibilité) ;
- L'impossibilité pour le SIAGEP de s'assurer objectivement de l'activité de surveillance des robinets de réseaux en regard des obligations fixées par la réglementation dans la mesure où GrDF refuse de communiquer sur le nombre d'équipements maintenus par classe de sensibilité ;
- Un manque de lisibilité récurrent sur les dépenses d'entretien et maintenance (aussi bien préventive que curative) à l'échelle des contrats.

Les incidents d'exploitation et les interruptions de fourniture associées

Par rapport à l'exercice 2010, le nombre d'incidents ayant affecté les ouvrages concédés affiche une croissance de 21% (+22 événements), pour atteindre 127 incidents. Rapporté au nombre d'utilisateurs desservis, le taux d'incidents atteint à 1,2 inc./100 Us et s'établit à un niveau supérieur à ceux constatés sur les autres communes auditées par AEC (1,0 inc./100 Us).

Logiquement, l'essentiel des incidents a été constaté sur le périmètre "historique" (126 des 127 événements). La situation observable en 2012 est similaire à celle décrite au titre de l'exercice 2010 dans la mesure où la classification des catégories de causes d'incidents affectant les biens concédés à GrDF reste identique (en part sur le décompte global).

Ainsi, les aléas induits par l'altération de l'intégrité des ouvrages dommages demeurent la principale cause d'incident à hauteur de 34% (phénomènes de d'usure, rupture, fissure...). Le refus déjà évoqué d'une mise à disposition des informations relatives aux équipements en défauts ou endommagés (en regard de chaque incident) vient limiter l'appréhension de l'état des ouvrages. Indépendamment, les parties actives des branchements sont les éléments les plus fragiles de l'infrastructure de distribution. Les causes à l'origine de ces incidents suggèrent des besoins en renouvellement puisqu'elles résultent majoritairement de problématique d'usures, de ruptures, de cassures et de blocages et grippages (c'est-à-dire de l'altération de l'intégrité ou de défaillances de leurs constituants) ; causes suggérant des phénomènes de vétusté des matériels ou une utilisation au-delà des limites normales de leur utilisation.

Soulignons également que près des deux tiers des usures ou ruptures de pièce ont été signalées à la suite d'une fuite ou odeur de gaz. Ces échappements de gaz sont alors susceptibles de présenter un risque variable selon les conditions d'installation des matériels en défaut. Plus concrètement, un risque peut être évoqué lorsque, sur les installations anciennes, le déport des équipements de distribution à l'extérieur du bâti (partie active des branchements) n'a pas encore été entrepris. Cet aspect est en l'occurrence de nature à motiver l'activité de recensement de l'exhaustivité des branchements de manière à identifier cette fraction résiduelle ; considérant l'absence d'un inventaire technique exhaustif des branchements individuels, c'est-à-dire de la majorité des branchements).

Ensuite et dans une moindre mesure, les aléas causés par les activités humaines représente la seconde cause d'incidents : 28% du total. L'essentiel de ces incidents résulte des "autres dommages ou actions effectuées par des tiers). La proportion d'incidents à l'origine de travaux de tiers atteint 21% (7 incidents)

La survenue des incidents a eu pour conséquence d'interrompre la fourniture de gaz chez 3,2% des usagers (contre 0,9% en 2012). Notons que ceux induits par les activités humaines et plus particulièrement les dommages occasionnés par les travaux de tiers sont responsables de 67,7% des interruptions de fourniture. L'incident le plus perturbateur constaté en 2012 a entraîné l'interruption de 200 usagers simultanément sur la commune de Delle (le 25/06/2012 en raison d'un dommage lors de travaux de tiers).

Les livraisons de gaz aux usagers

En 2012, 365 GWh ont été distribués aux 10 360 usagers que compte le périmètre concédé. En conséquence, les recettes d'acheminement affichées par le distributeur s'élèvent à 3 231 k€, en baisse de 3,6% par rapport à 2010 (-120 k€) malgré une hausse du nombre d'usagers desservis. En moyenne le prix de l'acheminement du gaz distribué en 2012 s'élève à 0,88 c€/kWh.

La gamme tarifaire T2, représentant majoritairement le secteur résidentiel, compte 90,6% des points de livraison actifs et représente 52,7% des quantités consommées en 2012.

Précisons que 51% du gaz acheminé sur l'exercice a été consommé dans 3 communes du périmètre concédé (Delle, Bavilliers et Giromagny).

Ajoutons également que les 6 usagers (soit 0,06%) les plus gros consommateurs (gammes tarifaires T4 et TP) sont à l'origine de l'enlèvement de 21% des quantités de gaz acheminées sur l'exercice.

Les services aux usagers

D'une manière générale, la vision générale associée au domaine des services aux usagers reste floue et largement incomplète. Ce constat semble être à nouveau la conséquence d'une difficulté du concessionnaire à extraire tout ou partie de l'information attendue. Il en résulte une difficulté d'intégration, de suivi et d'interprétation des statistiques associées. Les informations collectées et analysées doivent donc être considérées avec prudence. Au demeurant, il est possible de formuler les remarques suivantes :

- Malgré les dispositions contractuelles, les éléments produits par GrDF afin de rendre compte des études de rentabilité (B/I) qu'il a réalisés (abouties ou non) apparaissent inconstantes (absence de lisibilité sur les éléments prévisionnels, par de vision des participations à l'équilibre demandées aux pétitionnaires...);
- L'activité de relève à la charge du distributeur ne peut être appréhendée. Ce manque de lisibilité reste dommageable dans la mesure où il s'agit de l'activité réalisée au plus près des usagers. Elle est également la source de la grande majorité des réclamations;
- La qualité des statistiques associées aux prestations facturées par GrDF dans le cadre de son catalogue tend à s'améliorer (meilleure complétude). Son contenu reste encore partiel que se soit sur les actes réalisés, les délais de réalisation ou encore les montants facturés aux usagers (seules recettes que le délégataire perçoit en dehors de l'acheminement);
- En 2012, 43 réclamations ont été adressées à GrDF contre 45 en 2010. La grande majorité des réclamations (88%) ont été adressées par les fournisseurs pour le compte de leurs clients (via l'interface dédiée OMEGA). Plus du tiers des contestations exprimées par les usagers concernent spécifiquement des problématiques associées aux données de comptage. Précisons que les délais de réponse du concessionnaire à ces réclamations (celles déposées par les fournisseurs) s'inscrivent dans les délais fixés par le CRE⁵ (100% dans les délais en regard d'un seuil fixé à 95%).

⁵ A travers le mécanisme de régulation incitative de la qualité de service (ATRD 4) : un traitement de 95% des réclamations fournisseurs déposées sur le portail OMEGA dans les 15 jours calendaires et un traitement de 100% des réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires.

Conclusion

In fine, cette édition du tableau de bord des concessions a été réalisée sur la base d'une production significative mais hétérogène d'informations. A ce titre, il faut mentionner :

- **Des carences d'inventaire**, du point de vue technique pour les branchements individuels ainsi qu'au niveau comptable pour les branchements particuliers en immeubles collectifs au regard de la précision définie par les contrats de concession (article 2) signés avec GrDF. Situation qui pourrait perdurer à moyen terme ;
- **Des refus de transmission**, notamment :
 - Des équipements en défaut ou endommagés lors de la survenue d'incidents ;
 - Des résultats des activités de surveillance et de maintenance menées sur certains biens (nombre d'anomalies de fonctionnement, importance des fuites détectées...);
 - Des origines de financement détaillées à l'inventaire comptable des biens concédés ainsi qu'en regard de chaque chantier réalisé sur l'exercice ;
 - Des dépenses d'entretien et de maintenance (préventive et curative) à l'échelle des contrats.

L'analyse des données produites attire l'attention sur :

- **Les infrastructures communales sont globalement jeunes en moyenne ;**
- **Un ralentissement continu des développements de réseaux depuis milieu des années 2000 (périmètre "historique") ;**
- **Un niveau de fiabilité croissance de l'inventaire technique des canalisations de distribution (constat de corrections des anomalies soulevées par le SIAGEP) ;**
- **La mise à disposition, par le délégataire GrDF, de l'inventaire exhaustif des robinets de réseaux en exploitation ;**
- **Une instabilité des requêtes utilisées par GrDF pour rendre compte du patrimoine ou de ses activités, conduisant à obtenir ponctuellement des statistiques variables d'un exercice à l'autre ;**
- **Un inventaire technique des ouvrages collectifs très incomplet (tant sur le dénombrement que sur les caractéristiques techniques) ;**
- **Une capacité de raccordement exploitée par GrDF improductive à hauteur de 12,9%, conduisant à s'interroger sur la politique commerciale de GrDF et l'utilisation du volume financier qui lui est alloué dans l'ATRD 4 pour la densification des réseaux existants au titre de la « promotion de l'usage du gaz » ;**
- **Une dégradation de la cohérence des états d'inventaire technique et comptable sur les canalisations de distribution ;**
- **Une sur-représentativité importante de l'inventaire comptable tenu à jour par GrDF par rapport au dénombrement relevé lors de l'inventaire de terrain mené sur les ouvrages de raccordement alimentant les usagers *sis* en immeubles collectifs ; situation qui devrait perdurer jusqu'en 2018 ;**
- **Une difficulté pour le SIAGEP d'appréhender le résultat de l'activité de surveillance de certains biens en raison du refus de transparence du concessionnaire ;**
- **Une vision claire et exhaustive des signalements d'incidents potentiels (origine, cause, délai d'intervention...);**

- Une croissance du nombre d'incidents par rapport à l'exercice 2010. Les taux d'incidents constatés sur le périmètre concédé s'inscrivent à des niveaux supérieurs à ceux constatés sur les autres concessions auditées par AEC ;
- La problématique des incidents d'exploitation concerne toujours les ouvrages de raccordement. Les parties actives des branchements sont les éléments les plus fragiles de l'infrastructure de distribution et les causes à l'origine de ces incidents (altération/défaillance) suggèrent un remplacement plus soutenu de ces équipements ;
- Une activité de relève à la charge du distributeur GrDF qu'il est impossible d'appréhender ; activité fondamentale qui fait l'objet de l'essentiel des réclamations des usagers du service ;
- Un volume de réclamations adressées à GrDF à un niveau constant et d'un niveau maîtrisé ;
- Une réponse de GrDF à la totalité des réclamations adressées par les fournisseurs via l'interface OMEGA des délais fixés par la CRE (régulation incitative de l'ATRD 4) ;
- Une production statistique qui reste incomplète vis à vis des prestations réalisées par GrDF dans le cadre de son catalogue dédié ; malgré une amélioration des informations produites ;
- L'absence persistante du détail ouvrage par ouvrage des origines de financement des biens concédés à GrDF rend impossible la vérification des comptes "droits du concédant" et la juste prise en compte des financements de la Collectivité ;
- L'ampleur et la variabilité des coûts unitaires de construction des ouvrages de raccordement immobilisés nécessite une explication du délégataire et suggère une scrutation plus régulières des dépenses engagées dans le cadre des chantiers.