

RESEAUX DE DISTRIBUTION D'ELECTRICITE

AGENCES DE CONDUITE REGIONALES (ACR) ET BUREAUX D'EXPLOITATION (BEX)

RESUME DE L'EXPERTISE D'IED

Demandeur : délégation du personnel du CCE eRDF

Etude réalisée : août 2010 - présentée le 9 septembre 2010

Cabinet d'expertise : Institut Energie Développement (IED)

Experts : R. Lalaire, A. Mazure, J.J. Trouvat, D. Schricke

Déroulement de l'étude : analyse des documents direction du 8 mars et du 24 avril 2010 ; interview de membres de la direction et des personnels, des élus des comités d'entreprise ; visites de BEX, d'ACR

Objet de l'étude : la direction a présenté, pour avis, au CCE eRDF un projet de réorganisation du domaine de la conduite et de l'exploitation HTA/BT entraînant la régionalisation et la fusion des ACR et des BEX. Les élus ont contesté les choix juridiques, techniques et sociaux et ont estimé ne pas disposer de tous les éléments utiles pour émettre un avis motivé. Ils ont voté deux expertises et confié l'expertise technique à IED et l'étude juridique au cabinet d'avocats du CCE eRDF.

SOMMAIRE

p.2
Le dossier de la direction

p.3
Le point de vue des acteurs externes

p.4
L'argumentaire de la direction est peu plausible...

p.5
... ni indiscutable, ni complet

p.6
Le CEX-CCO

p.7
Les questions de personnel

P.8
La réunion du 9 septembre 2010

Contexte de l'expertise

EDF, entreprise atypique jusqu'à l'ouverture du marché de l'électricité, fonctionnait avec des règles particulières et une volonté, affirmée, d'assurer la continuité de fourniture d'électricité dans les meilleures conditions. Depuis, le volet réglementaire commun s'applique de plus en plus à l'entreprise. En outre, la création d'eRDF en 2008 filiale d'EDF et de Gaz de France, a modifié l'organisation de la distribution (mise en place de huit Directions des opérations régionales, les DOR). On a vu ainsi apparaître une cascade de projets régionaux, parfois sans cohérence nationale.

Le réseau de distribution d'électricité est la colonne vertébrale de l'entreprise. De sa robustesse dépend la continuité de fourniture, en toute sécurité... mais aussi la réputation et d'efficacité du service public. Alors comment organiser au mieux les réseaux du distributeur sur un périmètre adéquat ? Avec quelles responsabilités pour les personnels concernés ?

S'appuyant sur les expertises et après un âpre débat, les élus du CCE en septembre 2010 ont mis un coup d'arrêt à cette énième réforme tant que les problèmes non traités ne seront pas abordés. Explications ...

LE DOSSIER DE LA DIRECTION

La direction a présenté deux dossiers : le premier, pour information, en mars 2010 sur la situation des ACR et des BEX, le second pour avis, en avril 2010 sur les orientations d'organisation BEX-ACR et le cadrage des expérimentations. Deux constats : le territoire d'action des BEX est variable (généralement départemental et parfois à la maille de l'URE), la mise en place des BEX est prévue pour l'ensemble des DOR à fin 2010.

L'objectif affiché est d'améliorer les délais d'accès, d'adapter les zones d'exploitation à une maille permettant le foisonnement de l'activité sur un nombre suffisant de Chargés d'exploitation (CEX). Les BEX, qui ont permis d'homogénéiser des pratiques locales très disparates, ont une bonne tenue en situation de crise.

La réduction des phénomènes de pointe et de congestion est un enjeu majeur. La direction considère que la performance des organisations actuelles de conduite, a produit les résultats attendus : réalimentation de 90 % des clients coupés en moins de cinq jours. Néanmoins, il subsiste des problèmes de gestion des flux d'information entre les CEX et les Chargés de conduite (CCO).

Pour tester la pertinence des pistes d'évolutions envisagées concernant la fusion des rôles de CEX et de CCO, il est proposé de conduire trois expérimentations (territoire de l'ACR de Clermont-Ferrand, des URE Languedoc-Roussillon et Bourgogne) ; la mise en œuvre d'une structure régionale, l'agence de conduite et d'exploitation régionale (ACER), permettrait de diminuer le nombre d'interfaces dans le système de communication. L'ACER intégrant les trois cœurs de métiers (conduite-exploitation-qualité de fourniture) offrirait en outre un enrichissement des métiers actuels au sein d'un projet porteur de sens autour du réseau.



Agence de conduite régionale.

Dr

Historique de l'organisation de l'exploitation

Avant 2001 : le Chargé d'exploitation est aussi chargé de conduite. Des BCC (Bureau central de conduite) existent en petit nombre. Ils peuvent, parfois, assurer partiellement la conduite des réseaux.

2001 : séparation de la conduite et de l'exploitation - création de 30 ACR

2002 : mise en œuvre de la GTE 135 – la gestion de la conduite et de l'exploitation est séparée avec agrandissement des mailles d'exploitation

2005 : mise en œuvre de la GEM 307 : création des BEX et des bases opérations

2008 : création de la filiale ERDF

2009 : 60 BEX sont créés

fin 2010 : tous les BEX seront créés

LE POINT DE VUE DES ACTEURS EXTERNES

L'image de l'entreprise se dégrade peu à peu. Tous les acteurs externes sont très critiques par rapport à la situation actuelle.

La FNCCR, alors qu'eRDF ambitionne de « *devenir un concessionnaire de référence intégré à la vie des territoires* » (cf. dossier de presse 9 janvier 2008), est très critique quant à l'organisation et aux résultats de l'entreprise (cf. dernier congrès de la FNCCR).

La CRE (Commission de régulation de l'énergie)*, dans son rapport d'étape sur la « qualité de l'électricité » déplore une politique de court terme, une dilution de la responsabilité mais surtout la réduction excessive de la maintenance préventive et des investissements de modernisation des réseaux. Elle propose d'accroître la maintenance préventive, développer les travaux sous tension, améliorer l'organisation en cas d'événement exceptionnel, changer l'organisation territoriale d'eRDF.

**Autorité administrative indépendante (créée en 2000) chargée de veiller au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz en France (raccordement au réseau public, fonctionnement, développement, indépendance, régulation). En outre, elle formule un avis sur les tarifs.*

Les usagers et les collectivités locales : une enquête IFOP de mars 2010 montre que l'image de l'entreprise s'est dégradée ces dernières années notamment à propos de la qualité générale de la continuité de service.

Malgré les avertissements des concédants et la dégradation des indicateurs, eRDF poursuit son organisation régionale. Cette stratégie peut conduire à la mise place d'un monopole régional de la distribution d'électricité aux travers des huit entités régionales transformées en filiales d'eRDF et... à l'ouverture progressive de leur capital à de nouveaux entrants.



Câble détoronné.

Dr

Les concessions de distribution publique d'énergie

Les réseaux électriques sont la propriété des communes, disposition renforcée par la loi de Février 2000. Les communes rurales sont regroupées en syndicats d'électrification. La **FNCCR** (fédération nationale des collectivités concédantes et régies) regroupe les syndicats départementaux. Le concessionnaire, eRDF, trouve sa légitimité dans les contrats de concessions signés par les autorités organisatrices et par le contrat de service public. Il est responsable de l'exploitation, de la gestion et du développement du réseau public de distribution d'électricité. Un service public de proximité tourné vers l'utilisateur.

LE RESUME

L'ARGUMENTAIRE DE LA DIRECTION EST PEU PLAUSIBLE...

Comparaison européenne

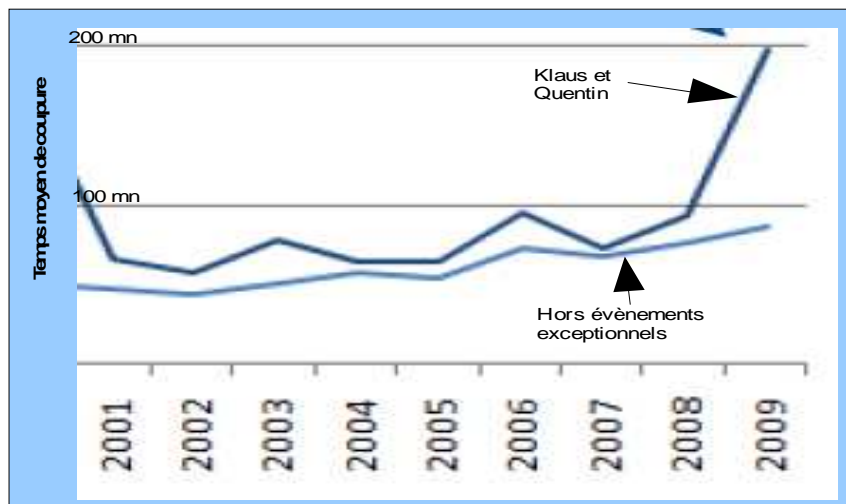
Comparer un réseau alimentant plus de 30 millions d'utilisateurs avec un autre en alimentant moins de 8 millions n'a pas de sens. La constitution d'un réseau est liée à plusieurs paramètres (nombre d'utilisateurs à desservir, taille du territoire à couvrir, demande de consommation, ...) d'où découlent des choix techniques structurants. On ne peut donc comparer les réseaux européens sans apporter d'éléments correctifs, ce qui n'est pas le cas dans les documents fournis par la direction. Rappelons que, jusqu'en 2001, le réseau français faisait partie des meilleurs réseaux européens.

Continuité de fourniture

L'apparente fréquence des incidents climatiques incite à modifier l'organisation actuelle en rapprochant les acteurs puis en fusionnant les fonctions. Deux effets pervers peuvent apparaître : d'une part, tenter d'organiser l'exploitation autour de ce type d'événement et d'autre part, vouloir présenter une bonne valeur d'indicateur pouvant l'emporter sur la volonté de traiter les problèmes.

Depuis 2002, le critère B (notion de disponibilité hors événements exceptionnels) se dégrade de manière continue.

Les causes réelles d'incidents sont connues (manque d'entretien, élagage notamment, défaut de maintenance). Mais également le niveau d'investissement et leur affectation, l'organisation actuelle associée à la centralisation extrême des prises de décision. Cette dégradation globale du patrimoine n'a pas seulement un impact sur le niveau de qualité de service. L'accès aux ouvrages en devient plus difficile et la sécurité des personnes peut être engagée.



**Temps moyen de coupure
Evolution critère B depuis 2001**

Le classement des tempêtes « Klaus » et « Quentin » en événements exceptionnels (cf. diagramme précédent), au seul vu du nombre de clients impactés, n'est pas justifié par rapport à l'événement météorologique lui-même. Ce classement permet de minimiser la dégradation réelle du réseau. Il faut davantage s'intéresser à la cause, plutôt qu'au traitement des conséquences.

De ce fait les résultats, affichés dans le dossier d'eRDF, concernant le respect de l'objectif de réalimentation des clients, ne sont pas probants (la comparaison de ces tempêtes avec celles de 1999 ne permet pas d'en tirer de réelles conclusions).

LE RESUME

... NI INDISCUTABLE NI COMPLET.

La forme et l'argumentation des dossiers présentés laissent entendre que la situation actuelle du domaine exploitation est stabilisée, ce qui est loin d'être le cas .

La mise en service massive de la **production décentralisée** n'a pas été anticipée dans le domaine de l'exploitation des réseaux. Elle a, en outre, multiplié les situations à risques et le nombre d'acteurs en relation avec les CEX BT.

L'évolution réglementaire (distances d'élagage et travaux à proximité des ouvrages) n'a pas fait l'objet d'une réflexion suffisamment approfondie. Les actions d'**élagage**, souvent considérées comme un terme de bouclage, semblent actuellement gelées sur certains territoires.

Le dossier PCB (545 000 transformateurs concernés selon l'Ademe, 450 000 pour ERDF), traité dans l'urgence pour répondre à la directive européenne, a posé de nombreux problèmes. On doit en outre s'interroger sur le devenir de ce dossier.

L'organisation métiers a généré plusieurs dysfonctionnements. De nombreuses interventions sont réalisées sans demande d'accès au réseau ou en contradiction avec les textes réglementaires. La complexité de la relation hiérarchique induit une lenteur de la prise de certaines décisions au quotidien (financières notamment). Actuellement, selon les situations, certains agents peuvent dépendre de plusieurs hiérarchies (ce qui n'est pas conforme à la notion de délégation). Les procédures, en vigueur, ne règlent pas réellement ces problèmes.

La mise en œuvre de **BEX supra-centres** n'est pas conforme au schéma de délégation issu de la GEM 307. Cette note ne permet pas, actuellement, à une URE d'établir des délégations d'exploitation

La fiabilisation des informations mises à disposition du CEX n'a pas fait l'objet d'une prise en compte suffisante. Une délégation de pouvoir doit être simple et évidente et accompagnée des moyens et des compétences nécessaires à l'accomplissement de la mission La cartographie n'est pas suffisamment fiable et le circuit d'information (réseau informatique et réseau radio) n'est pas adapté au contexte actuel.

Le nombre d'acteurs augmente. Certains d'entre eux, centrés sur les transactions commerciales, refusent l'idée d'un réseau électrique contraignant. Des prestataires interviennent, à leur initiative, sur un réseau hors tension au voisinage d'un autre sous tension, d'autres sur une production décentralisée sans consignation.

Le vieillissement du réseau n'est pas pris en compte. Une grande partie des investissements actuels est consacrée au remplacement d'ouvrages aériens (artères) par des ouvrages souterrains. L'impact sur la qualité au quotidien est faible (le taux de défaillance des artères aériennes est faible et les dérivations, plus vulnérables, sont laissées en l'état).

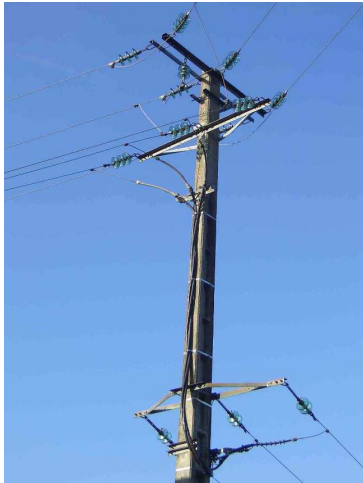
Le temps de travail : l'astreinte génère de nombreux dépassements horaires par manque de moyens humains.

LE RESUME

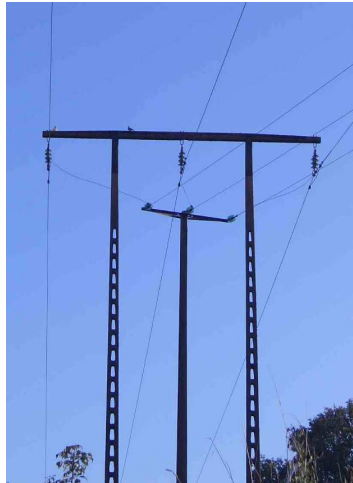
LE CEX (HTA ET BT) EST AU CŒUR DE L'ORGANISATION

Les deux fondamentaux de la fonction résultent de textes réglementaires en vigueur (le carnet de prescriptions au personnel et les codes des manœuvres HTA et BT) : L'accès aux ouvrages est interdit sans son autorisation. Le CEX doit avoir la connaissance des ouvrages qui lui sont confiés, de leur environnement et de leur évolution.

Le réseau de distribution, compris entre le poste source et le tableau de comptage, est généralement exploité par deux CEX (CEX postes sources et CEX réseau HTA et BT), parfois deux CEX réseau cohabitent (CEX réseau HTA et CEX réseau BT). En outre, dans le cadre de sa délégation, le CEX BT doit avoir la connaissance électrique desdits ouvrages. Ces fondamentaux ont été mis à mal au fil des réformes. Le CEX n'a plus les moyens d'assumer sa mission de délivrance d'accès aux ouvrages. Sa connaissance des réseaux s'appuie sur des moyens complémentaires mis à sa disposition. Il s'agit de la cartographie, de l'identification des ouvrages, des outils informatiques de suivi de l'état du réseau et du niveau de compétences de son interlocuteur distant. Ces moyens ne correspondent plus au besoin (cartographie entachée d'erreurs, identification des ouvrages, anciens souvent absente, outils informatiques incomplets, moyens de communication inadaptés, ...). L'agrandissement des mailles ne fait qu'amplifier ce phénomène.



Dr



Dr



Dr

Où se trouvent artère et dérivation ?

Comment intervenir sur la ligne principale et sur la dérivation ?

Comment localiser, sans erreur, ce poste HTA/BT ?

Le CEX BT est de fait chargé de conduite du réseau BT. La connaissance des ouvrages en zone urbaine dense, là où le réseau est le plus ancien, pose une réelle difficulté. Seule la confrontation de leur connaissance avec le terrain peut lui permettre d'agir en sécurité. De plus, la relative simplicité des réseaux BT est mise à mal par l'apparition des producteurs autonomes dont les installations peuvent déstructurer le réseau. Dans ce contexte, il semble indispensable d'étudier une éventuelle séparation entre le CEX HTA et le CEX BT.

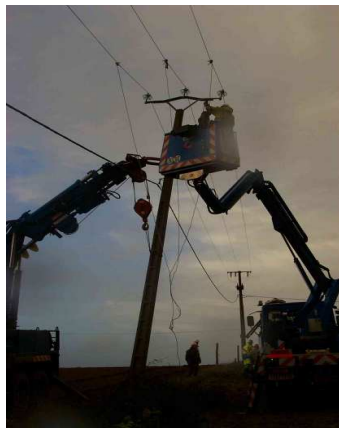
Compte tenu de la responsabilité du CEX en matière de délivrance d'accès, le groupe « demande de renseignement/déclaration d'intention de commencement de travaux » devrait être inclus dans le BEX.

L'incidence d'une éventuelle réforme sur les groupes périphériques, centres d'appels dépannage, agences maintenance exploitation postes source, bases opérations qui n'a pas été traitée ici mérite une étude approfondie.

LE RESUME

LES QUESTIONS DE PERSONNEL

Effectifs et compétences : le vieillissement de la population d'exploitation et les départs à la retraite sans renouvellement entraînent une perte de compétences et de savoir-faire. Le temps réel de formation d'agents d'exploitation se déroule sur plusieurs années. Pendant encore au moins une décennie le réseau aérien HTA sera prépondérant et de plus en plus vieillissant. Le maintien de compétences en réseau aérien est donc vital pour l'entreprise (les entreprises extérieures sont dans la même situation). Les formations de type apprentissage associées à la transmission des compétences, par compagnonnage, n'ont pas été suffisamment mises en œuvre.



Dr
Remplacement d'un support.

Le personnel a été confronté à des réformes multiples qui n'ont pas contribué à améliorer le bien être ni la qualité de vie des agents. Cela a un impact sur :

- **la motivation**,

- **la santé** : isolement, stress, dévalorisation et instabilité du travail, modification des modes de coopération, dégradation des modes de communication... peuvent déboucher sur un syndrome type France Télécom ou Renault,

- **la sécurité** : la multiplication des procédures augmente l'écart entre travail prescrit et travail réel. La gestion de l'activité est de plus en plus déconnectée de l'activité du terrain. Cette situation se traduit par une augmentation des responsabilités portées par les personnels.

Le faire-faire qui semble être devenu la règle engendre une augmentation des coûts et une dilapidation des savoir-faire. Dans de nombreux cas les prestations externes sont plus onéreuses qu'en interne et sans prise en compte de l'exploitation des réseaux.

Conclusions

Les réorganisations successives des métiers d'exploitation des réseaux n'ont pas été suffisamment accompagnées. De trop nombreux points n'ont pas traités ou insuffisamment pris en compte, Il semble aujourd'hui dangereux de continuer à élargir les mailles d'exploitation. La stabilisation, rapide et nationale, des métiers d'exploitation, s'impose. Cependant l'évolution de la fonction de CEX BT et la validation de la fonction de CCO BT à part entière, dans le nouveau contexte du réseau, sont des dossiers prioritaires. L'utilisation d'indicateurs managériaux tournés vers l'utilisateur final (nombre de coupures par exemple), permettrait d'unifier rapidement les politiques locales.

Expérimenter une ACER semble prématuré tant que la partie exploitation n'est pas stabilisée.

LA SEANCE DU CCE DU 9 SEPTEMBRE 2010

Après avoir repris, point par point, tous les éléments du dossier, les élus du CCE soutiennent qu'ils ne peuvent pas émettre d'avis circonstancié, trop de points incontournables n'étant pas traités. Les conditions ne sont pas réunies pour envisager une expérimentation d'ACER, s'appuyant sur une organisation d'exploitation floue. Ils proposent de faire évoluer la fonction de CEX BT et de lui donner les moyens de maintenir sa connaissance du réseau. Il est nécessaire de donner un cadre national aux métiers d'exploitation et de mobiliser les ressources d'exploitation sur l'amélioration de la continuité de fourniture et la sécurité des personnes. Enfin, de remettre l'usager au cœur des préoccupations pour améliorer l'image du service public de distribution d'électricité.

Déjà déstabilisé, le personnel d'exploitation semble aujourd'hui peu réceptif à une nouvelle réorganisation. Avant de lancer une réforme, l'analyse du système délégataire et la question de la responsabilité personnelle du CEX doivent être traitées, tout comme celle de l'impact de la production décentralisée.

Les membres du CCE revendiquent la mise en œuvre d'un groupe de travail national pour encadrer l'ensemble de la réglementation en vigueur et la décliner de manière uniforme dans toutes les unités d'eRDF.

Après un long débat et plusieurs suspensions de séance, la direction accepte de geler :

- l'évolution des ACR,
- la mise en œuvre de BEX supra-centres,
- les expérimentations ACER,

tant qu'un groupe de travail national n'aura pas approfondi les moyens et répondu aux questions posées par les représentants du personnel et les expertises. Le dossier sera représenté au CCE avant la fin de l'année 2010.

Toutefois, l'avis du CCE qui autorise la mise en place de tous les BEX (déjà déployés à 60 %) à la maille infrarégionale avant fin 2010 est voté par 16 voix pour et 2 contre.

Brochure réalisée par :
L'Institut Energie et Développement (IED)
15 Rue Kléber—93512 MONTREUIL Cedex
Tél : 01 48 51 17 00 / Fax : 01 48 59 81 15
ied.montreuil@wanadoo.fr
www.institut-energie-developpement.com

DECEMBRE 2010

CCE
eRDF

Secrétaire du CCE eRDF
M. Bruno BOSQUILLON
Tel : 06 69 67 99 71
brunobosquillon@edfgdf.fr