



COMMISSION WALLONNE POUR L'ENERGIE

LIGNES DIRECTRICES

CD-16b23-CWaPE-0004

relatives à

' la présentation standard des rapports annuels des gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité sur la qualité de leurs prestations '

prises en application l'article 5 §3 du Règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité et l'accès à ceux-ci.

Le 23 février 2016

Lignes directrices relatives à la présentation standard des rapports annuels des gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité sur la qualité de leurs prestations

Liminaires

Les présentes lignes directrices définissent les règles à suivre par les gestionnaires de réseau de distribution pour respecter la formulation standardisée du rapportage comme prévu à l'article 5 §3 du Règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution (RTD dans la suite du texte). Cette révision précise certains points d'attention sur base de l'expérience des rapports remis les années antérieures et les modifications intervenues en 2014 du Décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité. Elle pourrait si nécessaire être amendée en fonction de l'expérience acquise et/ou des suggestions reçues.

Afin d'éviter la réécriture annuelle de ces lignes directrices, aucune année n'est précisément citée dans le document. Pour faciliter la compréhension du lecteur et, par exemple, pour la rédaction du prochain rapport qualité, il faut entendre par :

- Année N : l'année d'établissement du rapport qualité, soit 2016 dans cet exemple ;
- Année N-1 : l'année échue sur laquelle porte le rapport, soit 2015.

Remarques importantes

- Pour que le rapport du GRD sur la qualité de ses prestations soit crédible, il est crucial que celui-ci dispose d'un système de recueil et de gestion des données qui en garantisse l'exactitude et l'exhaustivité. Sans un tel système, le rapport ne repose sur rien de vérifiable et perd donc considérablement de son intérêt.

- Rappel du planning de travail (identique aux années précédentes) :
 - a) Le projet de rapport qualité relatif à une année écoulée est remis en un seul exemplaire à la CWaPE en même temps que le plan d'adaptation, soit pour le 2 mai au plus tard.
 - b) Le GRD convient avec la CWaPE d'une date pour la présentation de son plan d'adaptation et son rapport qualité durant le mois de mai.
 - c) La CWaPE procède ensuite à l'examen des documents et peut demander au gestionnaire du réseau de distribution de lui fournir les informations et justifications qu'elle estime nécessaires. Elle l'informe de son avis au plus tard le 1^{er} juillet.
 - d) Le GRD ajuste éventuellement son rapport qualité et remet, avant le 1^{er} septembre, la version définitive à la CWaPE en un seul exemplaire.

Contexte législatif

Décret du 12 avril 2001 (version consolidée) relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité

Article 15.

§ 1er. *En concertation avec la CWaPE, les gestionnaires de réseau établissent chacun un plan d'adaptation du réseau dont ils assument respectivement la gestion, en vue d'assurer la continuité d'approvisionnement, la sécurité et le développement de ce réseau dans des conditions socialement, techniquement et économiquement raisonnables. Le Gouvernement précise la notion de conditions socialement, techniquement et économiquement raisonnables.*

Lors de l'élaboration de leur plan d'adaptation, les gestionnaires de réseaux envisagent notamment les mesures de gestion intelligente du réseau, de gestion active de la demande, d'efficacité énergétique, d'intégration des productions décentralisées et d'accès flexibles pour permettre d'éviter le renforcement de la capacité du réseau.

Les règlements techniques précisent le planning et les modalités d'établissement et de mise à jour du plan d'adaptation.

Le plan d'adaptation des réseaux de distribution couvre une période correspondant à la période tarifaire. Il est adapté au fur et à mesure des besoins et au moins tous les ans pour les deux années suivantes, selon la procédure prévue dans le règlement technique.

§ 2. *Le plan d'adaptation contient une estimation détaillée des besoins en capacité de distribution ou de transport local, avec indication des hypothèses sous-jacentes tenant compte de l'évolution probable de la consommation et des productions décentralisées ainsi que des mesures liées à la gestion intelligente des réseaux, et énonce le programme d'investissements que le gestionnaire de réseau s'engage à exécuter en vue de rencontrer ces besoins [2 et les moyens budgétaires qu'il entend mettre en œuvre à cet effet. Chaque plan contient un rapport de suivi relatif aux plans précédent.*

Le plan d'adaptation contient au moins les données suivantes : ...

4° la fixation des objectifs de qualité de service poursuivis, en particulier concernant la durée des pannes et la qualité de la tension ;

§ 3. *Si la CWaPE constate que le plan d'adaptation ne permet pas au gestionnaire de réseau de remplir ses obligations légales, elle enjoint celui-ci de remédier à cette situation dans un délai raisonnable qu'elle détermine.*

§ 4. *Les gestionnaires de réseau sont tenus d'exécuter les investissements dont ils mentionnent la réalisation dans leurs plans d'adaptation, sauf cas de force majeure ou raisons impérieuses qu'ils ne contrôlent pas.*

§ 5. *La CWaPE surveille et contrôle la mise en œuvre des plans d'adaptation. La CWaPE peut imposer la réalisation par les gestionnaires de réseau de tout ou partie des investissements qui auraient dû être réalisés en vertu de ces plans d'adaptation.*

Règlement technique électricité pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci

Les prescriptions de l'AGW du 3 mars 2011 (MB : 11 mai 2011) constituent le règlement technique (RTD) en vigueur au moment de la rédaction de la présente.

Sa mise à jour est actuellement en cours afin d'intégrer les modifications nécessaires induites notamment par la modification du Décret intervenue en 2014.

Article 2.

Pour l'application du présent règlement, il y a lieu d'entendre par : ...

54. qualité de l'électricité : l'ensemble des caractéristiques de l'électricité pouvant exercer une influence sur le réseau de distribution, les raccordements et les installations d'un utilisateur du réseau de distribution, et comprenant en particulier la continuité de la tension et les caractéristiques électriques de cette tension à savoir notamment sa fréquence, son amplitude, sa forme d'onde et sa symétrie;

Article 4.

§ 5. Le gestionnaire du réseau de distribution veille à disposer des plans tenus à jour de son réseau ainsi que de l'inventaire des éléments constitutifs de celui-ci. Cependant, si ces documents n'existent pas pour les anciennes lignes aériennes basse tension, ils ne doivent pas être établis a posteriori sauf demande expresse d'une autorité publique. Le gestionnaire de réseau de distribution fait le point de sa documentation dans le rapport visé à l'article 5.

§ 6. Le gestionnaire du réseau de distribution met en œuvre les moyens informatiques performants correspondant à l'état de la technique et nécessaires pour assurer le bon fonctionnement de son réseau et la qualité du rapportage, notamment pour les éléments suivants : qualité de la tension, relevé et transmission des données de comptage, échange d'informations et d'instructions avec les différents acteurs concernés.

Article 5.

§ 1er. Le gestionnaire du réseau de distribution remet chaque année à la CWaPE, en même temps que son plan d'adaptation, le rapport prévu par l'article 24 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 21 mars 2002 relatif aux gestionnaires de réseaux, dans lequel il décrit la qualité de ses prestations durant l'année calendrier écoulée.

§ 2. Ce rapport décrit :

1° la fréquence et la durée moyenne des interruptions d'accès à son réseau de distribution, ainsi que la durée annuelle totale de l'interruption, durant l'année calendrier indiquée. Ces informations sont fournies séparément pour la basse et la haute tension. Leur présentation peut être établie sur base de la méthode décrite dans la prescription technique SYNERGRID C10/14 intitulée « Indices de qualité. Disponibilité de l'accès au réseau de distribution » ou toutes autres prescriptions au moins équivalentes;

2° le respect des critères de qualité relatifs à la forme d'onde de la tension tels que décrits aux chapitres 2 et 3 de la norme NBN EN 50160;

3° la qualité des services fournis à toutes les parties concernées et, le cas échéant, les manquements aux obligations découlant du présent règlement et les raisons de ceux-ci.

4° l'état de la documentation visée à l'article 4, § 5.

Ce rapport reprend en annexe la liste des interruptions programmées et non programmées de l'année concernée.

§ 3. La CWaPE peut établir un modèle de rapport.

Article 7.

§ 5. Le respect des délais légaux et réglementaires et l'exactitude des messages dans le domaine de l'allocation sont monitorés par chaque gestionnaire du réseau, par fournisseur et par responsable d'équilibre. Les résultats par fournisseur, par responsable d'équilibre et pour l'ensemble du marché sont fournis par le gestionnaire du réseau sur base mensuelle à chaque fournisseur concerné et à chaque responsable d'équilibre. La façon de monitorer et de communiquer est définie en concertation entre les gestionnaires de réseaux et les fournisseurs, et peut être imposée par la CWaPE en l'absence d'accord. Une synthèse précise de ce monitoring est rédigée à l'attention de la CWaPE dans le rapport décrit à l'article 5, § 2, 3°.

Structure du rapport

Un rapport qualité porte sur une année échue et se compose de **quatre chapitres** :

- le premier chapitre traite des interruptions d'accès. Il décrit la fréquence et la durée moyenne des interruptions d'accès au réseau de distribution, ainsi que la durée annuelle totale de l'interruption, durant l'année calendrier indiquée. Ces informations sont fournies séparément pour la basse et la haute tension et sont analysées pour définir les améliorations possibles ;
- le deuxième chapitre concerne le respect des critères de qualité relatifs à la forme de l'onde de tension, y compris les plaintes en MT et en BT ;
- le troisième chapitre mesure la qualité des services fournis aux clients finals, tout particulièrement en matière de délais ;
- le quatrième chapitre résume la manière dont le GRD a respecté ses obligations dans le cadre de l'allocation.

Remarques importantes :

- En termes de structure, le respect strict de la présentation standard est requis.
- Comme détaillé ci-après, en annexe de son rapport, le GRD joint également les pièces suivantes :

Annexes	Items
1	Le tableau simplifié C10/14 dûment complété pour l'année N-1
2	La liste des feeders/tronçons ayant été sujets à au moins 2 interruptions au cours de la période N-1 à N-3
3	Les statistiques relatives aux coupures BT par communes / localités
4	La liste des plaintes BT enregistrées pour cause de tension l'année N-1
5	La liste de toutes les interruptions (programmées et non programmées) de l'année N-1

- Les annexes reprises supra sous fond **rouge** ont un lay-out imposé par la CWaPE, essentiellement dans un souci de standardisation.
- Les tableaux relatifs à des annexes sous fond **vert** constituent des suggestions. Les présentations peuvent être adaptées si le GRD a, par le passé, développé des applications informatiques spécifiques dans ce but ; le GRD est donc libre d'en changer la forme pour autant qu'in fine, toutes les informations figurant dans l'exemple soient bien reprises. Suivre ces présentations constitue un moyen assuré pour le GRD de répondre aux demandes de la CWaPE.

Ces diverses annexes doivent être communiquées à la CWaPE au plus tard lors de la rentrée du rapport mais peuvent se présenter sous forme électronique permettant leur traitement (ex. format Excel).

- Le lay-out des différents tableaux repris dans les quatre chapitres infra est également imposé. Il est instamment demandé au GRD de ne pas s'en écarter.
- Pour lever un certain nombre de difficultés rencontrées les années précédentes par certains GRD, la CWaPE a jugé utile de proposer, au regard de certaines rubriques, des tableaux de synthèse. Ces derniers devraient être de nature à préciser les éléments pertinents à reprendre sous une forme simple et diminuer d'autant la partie littéraire des plans.

Remarque

Certains éléments demandés par le Décret ne sont pas repris dans le plan d'adaptation mais sont détaillés dans le cadre du rapport qualité. A ce titre, ce dernier doit être considéré également comme une annexe au plan d'adaptation.

Table des matières

1	LES INTERRUPTIONS D'ACCÈS	7
1.1	LES INTERRUPTIONS D'ACCÈS EN MOYENNE TENSION (MT).....	7
1.1.1	Les interruptions d'accès planifiées.....	7
1.1.2	Les interruptions d'accès non planifiées.....	7
1.1.3	Répartition des interruptions par tronçons MT.....	8
1.2	LES INTERRUPTIONS D'ACCÈS EN BASSE TENSION (BT)	10
2	LE RESPECT DES CRITÈRES DE QUALITÉ RELATIFS À LA FORME DE L'ONDE DE TENSION	11
2.1	LES MESURES EFFECTUÉES EN MT	11
2.2	LES PLAINTES RELATIVES À LA FORME D'ONDE DE TENSION.....	12
2.2.1	Moyenne tension.....	12
2.2.2	Basse tension.....	12
3	LA QUALITÉ DES SERVICES FOURNIS AUX CLIENTS FINALS	13
4	PERFORMANCES DANS LE DOMAINE DE L'ALLOCATION	16

1 Les interruptions d'accès

Au regard de chacun des tableaux repris dans ce chapitre, le GRD analyse et commente les résultats obtenus.

1.1 Les interruptions d'accès en moyenne tension (MT)

1.1.1 Les interruptions d'accès planifiées

Evolution des valeurs des indices qualité au regard des années précédentes :

	Année N-3	Année N-2	Année N-1
Indisponibilité (hh:mm:ss)			
Durée de rétablissement (hh:mm:ss)			
Fréquence			

1.1.2 Les interruptions d'accès non planifiées

Evolution des valeurs des indices qualité au regard des années précédentes :

	Année N-3	Année N-2	Année N-1
Indisponibilité (hh:mm:ss)			
Durée de rétablissement (hh:mm:ss)			
Fréquence			

Détail des interruptions non planifiées en fonction des causes :

	Nombre d'interruptions	Participation à l'indisponibilité (hh:mm:ss)
1 : défaut de câble MT non causé par des tiers		
2 : défaut de câble MT causé par tiers		
3 : défaut de ligne MT en conditions atmosphériques normales et non causé par tiers		
4 : défaut de ligne MT en mauvaises conditions atmosphériques ou causé par tiers		
5 : défaut en cabine MT GRD		
6 : défaut en cabine MT utilisateur		
7.a : divers GRD comptabilisé (indéterminé)		
7.b : indisponibilité suite problème sur autre réseau que GRD (ELIA / autre GRD)		
Total GRD (1+3+5+7a)		
Total tiers (2+4+6+7b)		
TOTAL général		

Objectifs et moyens mis en œuvre :

	Année N-3	Année N-2	Année N-1	Moyenne des 3* dernières années	Objectif pour l'année N
Indisponibilité GRD (1+3+5) (hh:mm:ss)					

* si les années N-3 ou N-2 présentent des résultats exceptionnels tenant compte, par exemple, de phénomènes particuliers, cette année peut être remplacée par l'année N-4 si elle est plus représentative.

Le GRD explicite les éventuels moyens supplémentaires qu'il compte mettre en œuvre pour atteindre ces objectifs.

Pour le calcul des indices qualité, il applique également la prescription technique SYNERGRID C10/14 ; au regard des interruptions non programmées rencontrées, il complète le tableau spécifique y relatif et le joint en annexe à son rapport qualité.

Annexe 1	Tableau simplifié* C10/14 de Synergrid complété pour l'année N-1
-----------------	---

* **Simplification :**

Pour les rubriques câbles, lignes et cabines GRD, le GRD peut ne compléter que les totaux sans détailler les différentes sous-rubriques.

NB :

- ✓ *Les indisponibilités suite à des problèmes rencontrés sur d'autres réseaux que celui du GRD (causes codifiées « 7 » à la page précédente - ex. coupures de l'alimentation du réseau ELIA) doivent être comptabilisées dans la rubrique « divers ».*
- ✓ *Les différentes natures d'autres incidents reprises sous cette catégorie « divers » sont clairement identifiées, a fortiori si elles sont reprises en « non comptabilisé ».*

Le GRD examine les résultats obtenus par rapport à ceux des années précédentes, explique les différences et les éventuelles actions correctives, en relation avec le plan d'adaptation.

1.1.3 Répartition des interruptions par tronçons MT

Au tableau de l'annexe 2, le GRD reprend les éléments MT de son réseau (câbles, lignes, ...) qui ont été sujets au moins à 2 coupures cumulées au cours des 3 dernières années. Les coupures dues à une agression externe sont répertoriées mais ne devraient normalement pas intervenir dans ces calculs.

Annexe 2	Liste des feeders/tronçons ayant été sujets à au moins 2 interruptions au cours de la période N-1 à N-3
-----------------	---

L'annexe 2 compte donc au moins les colonnes suivantes :

- identification du tronçon MT ;
- année de construction ;
- pose aérienne ou souterraine ;
- nombre de coupures enregistrées dans l'année N-3 ;
- nombre de coupures enregistrées dans l'année N-2 ;
- nombre de coupures enregistrées dans l'année N-1 ;
- moyenne des coupures enregistrées les 3 dernières années *.

** si l'élément concerné a été remplacé pendant la période N-1 à N-3, les colonnes statistiques relatives aux coupures historiques de l'élément démonté sont laissées vides et la moyenne est adaptée en fonction des années effectives de mises en service.*

Les éléments repris à l'annexe 2 sont triés sur base de cette moyenne.

Pour les éléments MT qui ont été sujets au moins à 3 coupures cumulées au cours des 3 dernières années (et donc dont la moyenne des coupures est supérieure à 1), le GRD précise :

- la nature des coupures de l'année N-1 ;
- la description de l'action éventuelle envisagée ;
- l'année de réalisation de travaux éventuels en corrélation avec le plan d'adaptation correspondant.

	Année N-3	Année N-2	Année N-1	Moyenne des 3* années	Objectif pour année N
Nombre de tronçons ayant été sujets à au moins 3 coupures au cours des 3 dernières années					

** si les années N-3 ou N-2 présentent des résultats exceptionnels tenant compte, par exemple, de phénomènes particuliers, cette année peut être remplacée par l'année N-4 si elle est plus représentative.*

Remarques :

- Si un élément a été coupé 3 fois ou plus (moyenne des 3 dernières années supérieure ou égale à 1) et qu'aucune adaptation n'est prévue, le GRD motive sa décision.
- Si une liaison a subi plusieurs agressions externes, le GRD examine si des mesures de protection ou de prévention s'imposent.

1.2 Les interruptions d'accès en basse tension (BT)

Par convention :

- Les pannes prises en considération dans ces statistiques sont basées sur les appels que les GRD reçoivent via leur centrale d'appels (cause unique) ou par tout autre canal (dispatching, ...).
- Le moment de prise de connaissance par le GRD d'une panne constitue l'instant du début officiel de la panne.
- Le moment de rétablissement de l'alimentation du dernier client coupé constitue le moment officiel de la fin de la panne.
- Pour autant qu'elle prive d'alimentation un ou plusieurs URD, toute panne est à prendre en considération indépendamment du nombre d'utilisateurs concernés.
- Toutes les pannes dont la responsabilité incombe au GRD et qui entraînent une absence totale ou partielle de la fourniture d'électricité sont à prendre en compte, y compris celles qui concernent un élément du raccordement, le disjoncteur de branchement, le groupe de comptage.
- Les pannes dues à des événements exceptionnels (par exemple conditions climatiques extrêmes, perte de l'alimentation ELIA,...) doivent être mentionnées mais ne doivent pas être prises en compte dans les statistiques de ce paragraphe car même si elles sont ressenties par les URD, elles sont indépendantes du réseau du GRD.

Le GRD ne tient compte que des interruptions non programmées, quelle que soit leur durée. Il présente (en annexe 3) un tableau établi par entité communale avant fusion et qui détaille pour chacune d'elles les éléments suivants :

- le nombre de pannes dues à une défaillance d'un élément du réseau ;
- le nombre de pannes dues à une agression extérieure ;
- le nombre de pannes dues aux intempéries ;
- le nombre total de pannes ;
- taux de panne : le nombre de pannes /1.000 clients BT pour l'année N-2 ;
- taux de panne : le nombre de pannes /1.000 clients BT pour l'année N-1 ;
- la variation de ce taux en % ;
- pour les communes et les localités dont les taux des années N-1 et N-2 sont nettement supérieurs à la moyenne de l'année (base de référence pour une localité : moyenne de la commune concernée / pour une commune : moyenne enregistrée sur le territoire de toutes les communes desservies) : les commentaires et mesures éventuelles d'amélioration prévue (voir infra) ;
- pour chaque commune : le nombre de kilomètres de réseau BT (aérien et souterrain confondus – longueurs géographiques et non électriques) ;
- pour chaque commune : le nombre de pannes /100 km de réseau BT du GRD.

Le GRD identifie donc :

- sur le territoire des communes qu'il dessert, les entités communales avant fusion (ci-après communes) qui s'écartent significativement (+ de 2x) de la moyenne enregistrée sur toutes les communes desservies ;
- au sein d'une commune, les communes avant fusion (ci-après localités) qui s'écartent significativement (+ de 3x) de la moyenne de la commune.

Le GRD en analyse les causes et précise les éventuelles actions correctives, en relation avec le plan d'adaptation.

Lorsqu'il ne prévoit rien pour une zone ayant une durée et/ou une fréquence de coupure double de la moyenne, il en expose les raisons. Lorsque l'échantillon est de taille trop réduite, il peut proposer une période d'observation d'un an ; dans ce cas, il doit réexaminer spécifiquement la localité concernée dans son rapport qualité de l'année suivante.

D'une manière générale, le GRD analyse les résultats par rapport à ceux des années précédentes et commente l'évolution.

	Année N-3	Année N-2	Année N-1	Moyenne des 3* dernières années	Objectif pour l'année N
Nombre total de pannes / 1000 EAN					
Nombre total de pannes / 100 km**					

* si les années N-3 ou N-2 présentent des résultats exceptionnels tenant compte, par exemple, de phénomènes particuliers, cette année peut être remplacée par l'année N-4 si elle est plus représentative.

** longueurs géographiques et non électriques.

Annexe 3

 Liste des interruption par commune/localité

2 Le respect des critères de qualité relatifs à la forme de l'onde de tension

Au regard de chacun des tableaux repris dans ce chapitre, le GRD analyse et commente les résultats obtenus.

2.1 Les mesures effectuées en MT

Le GRD donne la liste et le type des appareils de mesure qu'il a implantés dans son réseau. Il établit un tableau des résultats des mesures et les analyse par rapport à la norme EN 50160. En cas de dépassement des seuils de tolérance, il en explique les causes et précise les actions correctives, en relation avec le plan d'adaptation.

Postes	Type d'appareil de mesure	Conformité à la NBN EN 50160		Si non : causes et actions correctives éventuelles
		Oui	Non	

2.2 Les plaintes relatives à la forme d'onde de tension

2.2.1 Moyenne tension

Dans ce paragraphe, le GRD liste toutes les plaintes relatives à la forme d'onde qu'il a reçues de ses clients MT. Il les analyse et précise les mesures correctives éventuelles.

2.2.2 Basse tension

Pour les plaintes BT, il reprend le tableau de toutes les plaintes de l'année précédente, avec les dates d'introduction et de résolution, ainsi que la suite donnée. Si la plainte n'est pas fondée, aucun renseignement n'est demandé si ce n'est la mention de la date de la réclamation et du nom du demandeur, et ce à fin de contrôle éventuel du caractère non fondé de la demande.

Le GRD rappelle les critères contractuels, sépare les plaintes « photovoltaïques » et donne le coût total approximatif des actions correctives.

De plus, il commente les différences par rapport à l'année précédente.



		Année N-3	Année N-2	Année N-1
Au total (100 %)	Nombre total de plaintes reçues			
	Nombre total de plaintes reçues/1000 EAN BT			
	Nombre de plaintes fondées			
	Nombre de plaintes fondées résolues rapidement (moins d'un mois)			
	Nombre de plaintes fondées nécessitant une adaptation du réseau			
	% plaintes fondées			
Dont FOCUS SUR LES PV (% PV uniquement)	Nombre total de plaintes reçues			
	Nombre de plaintes fondées			
	Nombre de plaintes fondées résolues rapidement (moins d'un mois)			
	Nombre de plaintes fondées nécessitant une adaptation du réseau			
	% plaintes fondées			

Annexe 4	Liste des plaintes BT enregistrées pour cause de tension l'année N-1
-----------------	--

3 La qualité des services fournis aux clients finals

Au regard de chacun des tableaux repris dans ce chapitre, le GRD analyse et commente les résultats obtenus.

Liminaires :

- Pour les études et les offres, le délai commence à courir lorsque le dossier est réputé complet. Si un dossier réputé complet fait l'objet d'une demande de modification ultérieure, cette demande est considérée comme un nouveau dossier.
- Tout dossier pour lequel le délai est allongé à la demande du client ne doit pas être pris en compte dans ces statistiques ; il en est de même pour tout retard causé par un élément relevant assurément de la force majeure.

Pour répondre à ce paragraphe, le GRD explicite dans le tableau infra ses délais pour :

- effectuer une étude d'orientation (consommation + injection) ;
- effectuer une étude détaillée (consommation + injection) ;
- remettre une offre de raccordement (sans étude, avec études ou avec études + modifications du réseau) (consommation + injection) ;
- remettre une offre de raccordement provisoire ;
- demander les autorisations après signature du contrat et paiement de l'acompte éventuel ;
- réaliser un raccordement après signature du contrat et paiement de l'acompte éventuel ;
- procéder à une (re)mise en service (1^{ère} mise en service d'un raccordement terminé ou réouverture d'un compteur sur demande du client) ;

		Demandes reçues en année N-1				Année N-2	Objectif pour année N **
		N dossiers total	N dossiers total dans délais	N dossiers avec dépassement délais cause GRD	% dossiers avec dépassement délais cause GRD	% dossiers avec dépassement délais cause GRD	
Études	Orientation (15 JO)						
	Détaillée (PTF) (30/40 JO)						
Offres	Raccordement BT (≤ 10 kVA) sans étude (10 JO)						
	Raccordement BT (> 10 kVA) (20 JO)						
	Raccordement BT (> 56 kVA) (20 JO)						
	Raccordement temporaire BT (5 JO)						
	Total offres BT						
Raccordements *	BT réalisation (30 JC)						
	BT mise sous tension (3 JO)						
	MT (contrat raccordement) (10 JO)						
	Remise en service/réouverture						

* à partir de l'accord du client et dépassement de délai imputable au GRD

** respect délai légal suffisant

PTF : proposition technique et financière

- avertir les URD d'une coupure programmée ;



	Année N-3	Année N-2	Année N-1
Nbre total de coupures programmées			
Nbre total de coupures programmées / 1000 EAN			



	Année N-3	Année N-2	Année N-1
Nbre total de coupures non programmées			
Nbre total de coupures non programmées / 1000 EAN			
Temps moyen d'arrivée sur sites (hh:mm:ss)			
Temps moyen d'intervention (hh:mm:ss)			

	Année N-3	Année N-2	Année N-1
Nbre de pannes (MT/BT/réseau/raccordement) dont le temps de coupure est > 6h			

- suite à une coupure non programmée, être sur place dans les deux heures à partir de la prise de connaissance de l'incident (appel client, appareillage dispatching, ...);



Nombre d'arrivées sur sites > 2h	Total année N-3	Total année N-2	Total année N-1	Moyenne des 3 dernières années	Objectif année N
Total					
Total / 1000 EAN					
BT					
MT					

Pour les interventions avec temps d'arrivée sur site > 2 heures :

Moyenne des temps d'arrivées sur sites > 2h	Total année N-3	Total année N-2	Total année N-1	Moyenne des 3 dernières années	Objectif année N
Total (hh:mm:ss)					
BT (hh:mm:ss)					
MT (hh:mm:ss)					

- suite à une coupure non programmée, rétablir la tension dans les six heures (2 heures pour être sur place et 4 heures pour réparer ou raccorder un groupe) ;



Nombre d'arrivées sur sites > 6h	Total année N-3	Total année N-2	Total année N-1	Moyenne des 3 dernières années	Objectif année N
Total					
Total / 1000 EAN					
BT					
MT					

Pour les interventions ne permettant pas le rétablissement de la tension dans les 6 heures :

Moyenne des temps rétablissement tension > 6h	Total année N-3	Total année N-2	Total année N-1	Moyenne des 3 dernières années	Objectif année N
Total (hh:mm:ss)					
BT (hh:mm:ss)					
MT (hh:mm:ss)					

- mettre en service des groupes électrogènes.

Nombre de groupes électrogènes installés			Montants (en euros)		
Année N-3	Année N-2	Année N-1	Année N-3	Année N-2	Année N-1

En faisant la distinction entre la MT et la BT (en ce qui concerne les raccordements, le GRD fera également la distinction entre les raccordements de $P \leq 250\text{kVA}$ et ceux de puissance supérieure).

Le GRD précise donc le nombre de cas où il n'a pas respecté les délais, le pourcentage que cela représente et les raisons des dépassements. Il compare les résultats aux objectifs qu'il s'était fixés. Il se fixe ensuite de nouveaux objectifs chiffrés pour l'année suivante et précise les moyens qu'il va mettre en œuvre pour y parvenir.

Remarques :

- Pour les études et les offres, le délai commence à courir lorsque le dossier est réputé complet. Si un dossier réputé complet fait l'objet d'une demande de modification ultérieure, cette demande est considérée comme un nouveau dossier.
- Tout dossier pour lequel le délai est allongé à la demande du client ne doit pas être pris en compte dans ces statistiques ; il en est de même pour tout retard causé par un élément relevant assurément de la force majeure.

4 Performances dans le domaine de l'allocation

Au regard de chacun des tableaux repris dans ce chapitre, le GRD analyse et commente les résultats obtenus.

Dans ce paragraphe, le GRD résume la façon dont ses performances dans le domaine de l'allocation ont été monitorées : respect des délais réglementaires de fourniture des données de mesure et exactitude des messages MIG. Il présente un résumé de ses performances mensuelles et, le cas échéant, ses pistes d'amélioration.

Il documente également ses délais pour la fourniture des données de mesure aux fournisseurs.

	Année N-3	Année N-2	Année N-1
Nombre de cas de dépassement des délais			

Mois	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Nombre de rerun												

* *
*

Annexe 2 : Liste des feeders/tronçons ayant été sujets à au moins 2 interruptions au cours des la période N-1 à N-3

Identification du tronçon MT	Année de construction	Pose aérienne ou souterraine	Nombre de coupures enregistrées :			Moyenne des coupures enregistrées les 3 dernières années	Commentaires de l'année N-1 (A compléter si la moyenne est supérieure à 1)	Description de l'action éventuelle envisagée	Année de réalisation de travaux éventuels
			l'année N-3*	l'année N-2*	l'année N-1				

* si l'élément concerné a été remplacé pendant la période N-1 à N-3, les colonnes statistiques relatives aux coupures historiques de l'élément démonté sont laissées vides et la moyenne est adaptée en fonction des années effectives depuis la mise en service.

Annexe 3 : Statistiques de coupures BT par commune / localité

Communes	Localités	Nombre de clients BT	Pannes						Commentaires et mesures éventuelles (2)	Longueur réseau BT (aérien et souterrain confondus)	Nombre de pannes /100 km de réseau BT	
			Nombre de pannes avec pour cause :			Total	Taux de coupure : N total pannes/1.000 clients BT					Variation du taux en %
			Défaillance élément réseau	Agression extérieure	Conditions météo (1)		l'année N-2	l'année N-1				
Commune 1	Localité 1											
	Localité 2											
	Localité 3											
	Localité 4											
	Total											
Commune 2	Localité 1											
	Localité 2											
	Localité 3											
	Localité 4											
	Total											
Commune 3	Localité 1											
	Localité 2											
	Localité 3											
	Localité 4											
	Total											
Total GRD												

(1) hors conditions météorologiques exceptionnelles

(2) **A compléter obligatoirement :**

- pour les communes dont le taux de coupure est nettement supérieur (+ de 2x) à la moyenne du territoire du GRD ;
- pour les localités dont le taux de coupure est nettement supérieur (+ de 3x) à la moyenne de la commune concernée.

Annexe 4 : Liste des plaintes BT enregistrées pour cause de tension l'année N-1

Date demande	Nom	Adresse	Localité	PV (oui/non)	Fondée (oui/non)	Solution apportée			Date fin travaux	Commentaires
						Immédiate	Provisoire	Travaux prévus en		

Annexe 5 : Liste de toutes les interruptions (programmées et non programmées) de l'année N-1

(Forme libre – ne pas reprendre en format papier si information fournie sur support informatique)