Suivi de performance de service d'Utilité publique d'Electricité - Un exemple

Professor Jorry M. Mwenechanya

ATELIER DE NARUC-WAGPA/ERERA, JUIN 2011, ABUJA, NIGERIA

jorry@zamnet.zm

Qualité du service de Suivi

Justification économique: prévenir les prix excessifs, la qualité de service non satisfaisante – l'exercice du pouvoir du marché par les monopoles

But: Assurer la qualité de service économique

Cible: Services réglementaires du monopole

Doit tenir compte du prix de service et les **préférences des utilisateurs.**

Mauvaise qualité du service: un décalage entre les niveaux de service et les prix par rapport à la demande/aux attentes des consommateurs

Incitations pour la qualité du service

Le Régulateur suit et analyse la qualité, puis il met en place les **incitations** pour les prestataires de service.

Incitations:

- Sous un condensé de prix-service, la société réglementée est censée maintenir la qualité du service à un niveau ciblé spécifié de qualité, ou au delà d'un minimum.
- Reportage public de la performance de qualité : pression du public

Réglementation et Qualité

Les dépenses permises ont un impact sur

- Niveau de congestion
- Retards de service
- Fiabilité
- Sécurité
- Comodité des Usagers : e.x. facilité de paiement
- Exactitude de facturation
- Réactivité aux plaintes des clients
- Fourniture des informations aux clients

Attributs du Programme de suivi

Le suivi doit se focaliser sur les aspects du service qui ont un impact significatif sur les coûts et/ou la valeur des consommateurs

L'analyse de performance de qualité doit tenir compte des niveaux et des tendances dans les dépenses sur la prestation de service

Là où les services sont prestés en utilisant les actifs à période longue telle que dans le cas d'électricité et du gaz, il faut faire une attention particulière aux impacts à long- terme des modèles d'investissement

Evaluez aussi la qualité des pratiques de gestion d'actif : est-ce qu'ils vont prester un service économique à long - terme?

Qu’est-ce qu’il faut couvrir dans le programme du suivi

L’Approche doit être aussi large que possible:

- Elle permet à la couverture de services qui sont économiquement significatifs
- Elle assure que les informations soient placées dans un contexte approprié quand on fait l’évaluation

Les Constraintes à la couverture large :

- Doit se focaliser sur les indicateurs clés de la performance du prestataire de service
- Coût du suivi: au régulateur et au prestataire de service

Sources des Informations et Fréquence de Reportage

Reportage périodique des indicateurs de qualité de service définie (y compris les explications par le prestataire de service)

Analyse d'autres rapports de performance, e.x. rapports annuels et audits financiers

Le Reporting doit tenir compte de:

- Signification de l'indicateur aux divers segments des clients
- La fréquence de quelle donnée doit être rapportée: e.x. dans la fiabilité d'approvisionnement en électricité (mensuellement); performance de facturation (trimestriellement); la fiabilité des distributeurs (annuellement); l'audit de gestion de l'actif (tous les cinq ans)

Coûts, Importance économique, Mesurabilité

Analyzer les Informations

Efficacité et Résultats	Comparer les rendements avec les intrants: est-ce que le prestataire satisfait les cibles réglementaire de qualité de manière efficace?
	Quel est le résultat des mesures? Les tendances dans les plaintes des clients, les sondages auprès des clients
Combien les informations sont-elles bonnes?	Comparable: avec les autres prestataires
	Vérifiable: mesurabilité
	Fiable: pourrait avoir besoin de la validation des données par l'expert

Le Régulateur doit engager le prestataire de service pour développer le programme de suivi

Coût du reportage et traitement

Le Régulateur doit avoir à l'esprit

- Le Coût du programme de suivi
- Le délai d'approvisionnement dans les systèmes de reportage dynamiques (à partir de ce qui existe déjà)
- La Fréquence de reportage
- L'Expertise, l'effectif du personnel et les outils nécessaires pour stocker et analyser les données

Indices de Fiabilité

Description	Indice	Définition
Nombre total des minutes à la moyenne qu'un client est sans électricité durant l'année	**SAIDI** Index de la Durée Moyenne du Système d'Interruption	Le total de durée de chaque interruption soustenue (en minutes) divisé par le nombre total des clients. SAIDI exclut les interruptions momentanées d'une minute ou de moindre durée
La moyenne de nombre de fois que l'approvisionnement d'un client est interrompu par an	**SAIFI** Fréquence de la moyenne de d'Interruption du Système	Le nombre total des intteruptions momentanées soutenues du client divisé par le nombre total des clients. SAIFI exclut interruptions momentanées d'une minute ou de moindre durée
Durée moyenne de chaque interruption	**CAIDI** Indice de Durée Moyenne d'Interruption du Client	Le total de la durée de chaque interruption soutenue de chaque client (en minutes), divisé par le nombre total des interruptions soutenues des clients (SAIDI divisé par SAIFI). CAIDI exclut les interruptions momentanées d'une minute ou de moindre durée
Nombre moyen des	**MAIFI**	Le nombre total des interruptions du client

Données sur la Fiabilité d'Approvisionnement

Sustained		Feeder Category			
	Ensemble de données	CBD	Urban 1	Urban 2	Rural
SAIDI	L'ensemble				
	Réseau de Distribution – planifié				
	Réseau de Distribution – non-planifié				
SAIFI	L'ensemble				
	Réseau de Distribution – planifié				
	Réseau de Distribution – non-planifié				
CAIDI	L'ensemble				
	Réseau de Distribution – planifié				
	Réseau de Distribution – non-planifié				
Interruption monétaire					

Data on Technical Quality of Supply

Complaints		#
	Total QoS complaints	
Complaints by category		%
	Low supply voltage	
	Voltage dips	
	High voltage	
	Voltage spike	
	Voltage distortion	
	Other	
Likely cause of problem		%
	Network equipment faulty	
	Network Limitation	
	Customer internal problem	
	No problem identified	
	Environmental	
	Other	

Les statistiques sur le service de la clientèle

Prestation de services opportunes	Unité
Nombre total de connections fournies	#
Connections en retard	#
Performance du Centre d'appel	
Nombre total des appels	#
Nombre des appels non répondus dans 30 secondes (e.x.)	#
Temps moyen d'attente avant qu'un appel soit répondu	(sec)
Percentage of calls abandoned	(%)
Nombre des événements surchargés	#
Plaintes des clients	
Fiabilité de l'approvisionnement	#
Qualité Technique de l'approvisionnement	#
Processus administratif ou le service de la clientèle	#
Autre	#
Réparation des lumières des rues	
Nombre moyen des lumières dans les rues extinctes dans un mois	#
Les lumières des rues en panne mais non réparées dans les moments convenus	#
Nombre moyen des jours pour réparer les lumières des rues en panne é	#

Descripteurs d'affaires

Nombre de points approvisionnés de compteurs			Par type de client		Par approvisionnement de voltage			
	Total		Residentiel	Non-res	ST	HV	LV	
Catégorie de Distributeur	CBD							
	Urbain 1							
	Urbain 2							
Energie livrée (GWh)								
Catégorie de Distributeur	CBD							
	Urban 1							
	Urban 2							
Longueur de la Ligne (km)			Sous sol	Au-dessus	ST	HV	LV	
	Total km							
Catégorie de Distributeur	CBD							
	Urban 1							
	Urban 2							
Numbre et capacité des transformateurs						Pertes de Distribution		(%)
	Number	Capacity				Domaine du service de Réseau		(km^2)
Sous Total	(#)	(MVA)				Nombre de poteaux		(#)

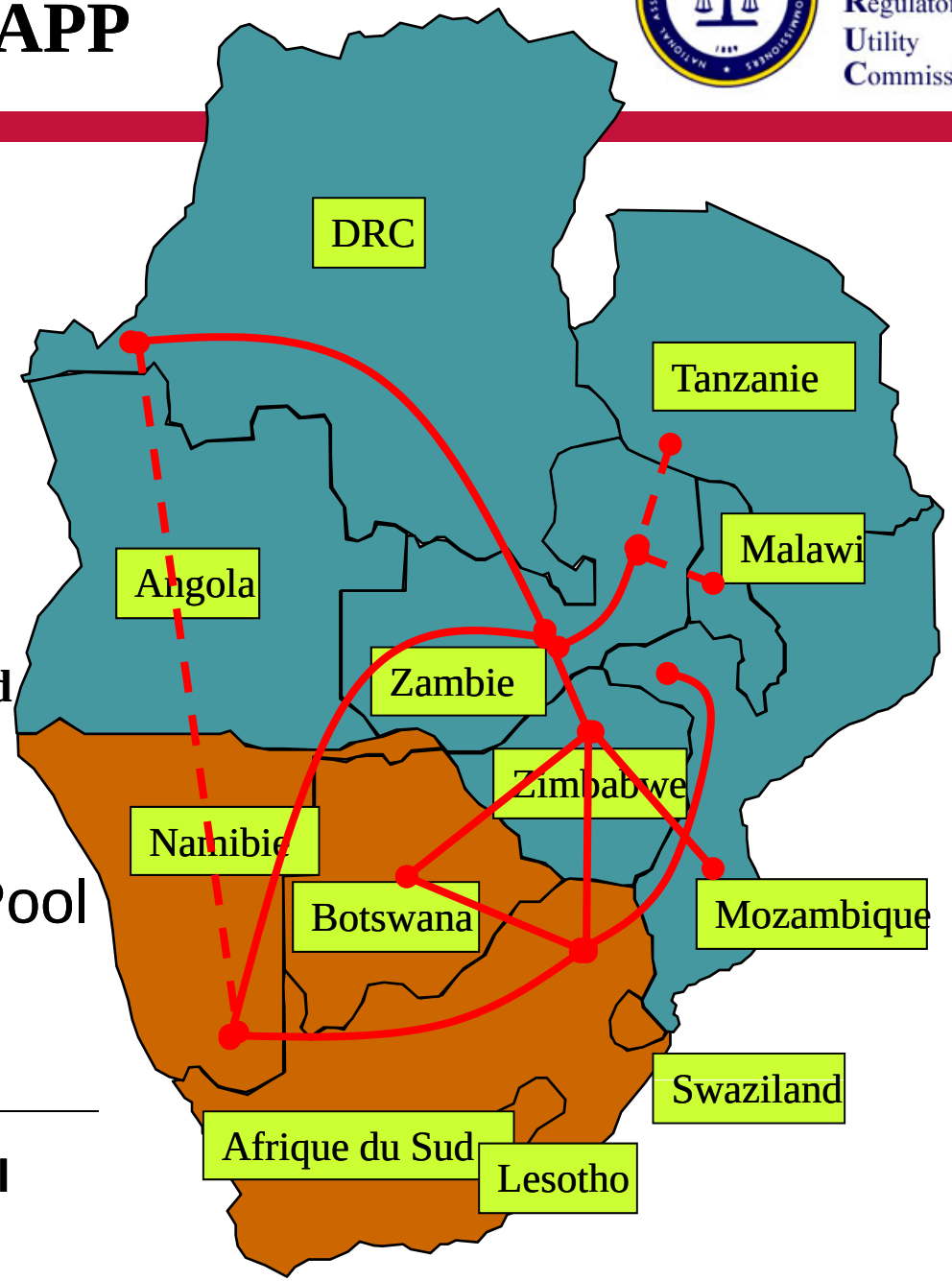
SAPP

- 1950s:
- RDC – la Zambie
- 1960s:
- La Zambie - le Zimbabwe
- 1975:
- **Le Mozambique – Afrique du Sud**
- 2011:
- Southern African Power Pool

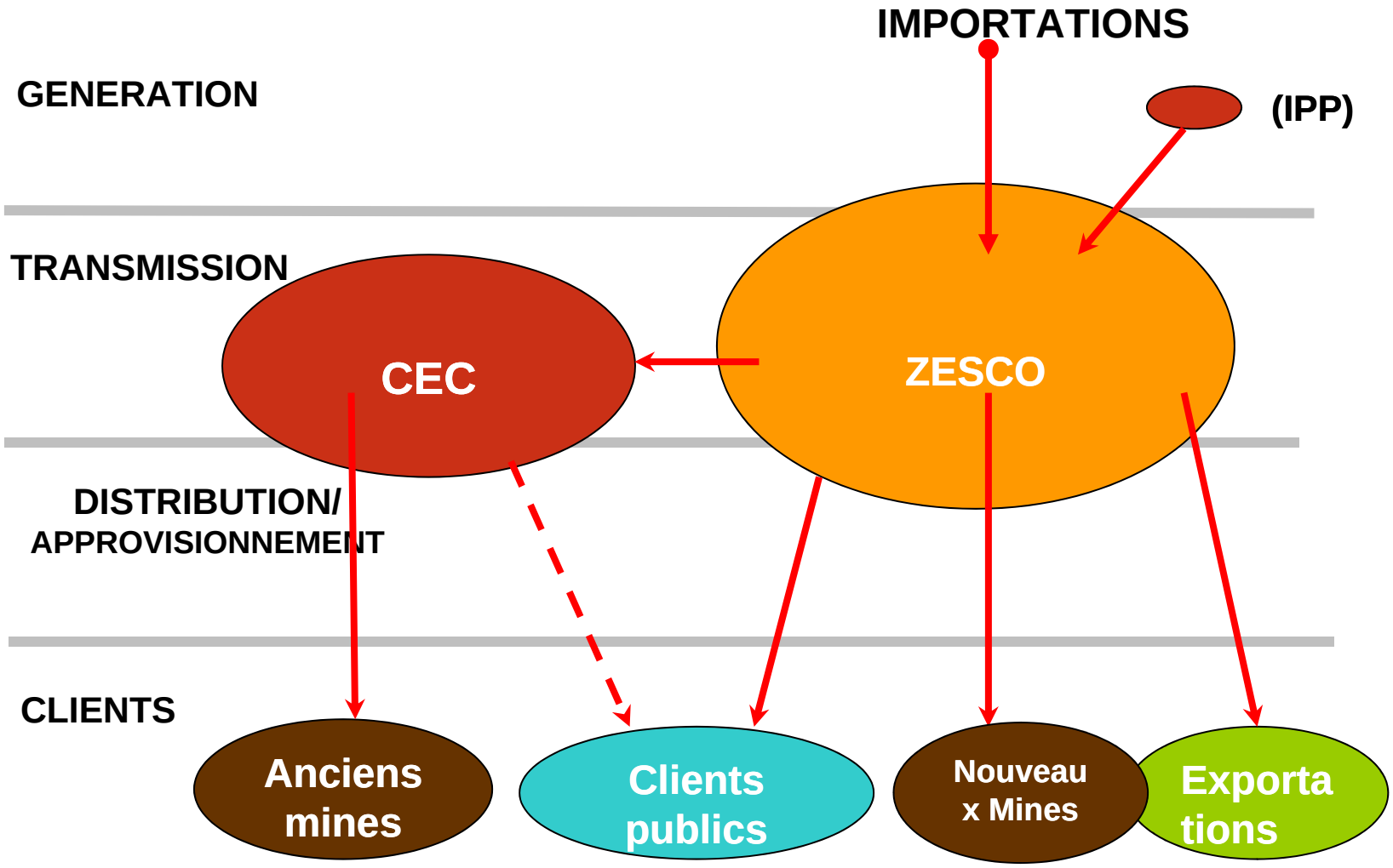
existante

planifiée

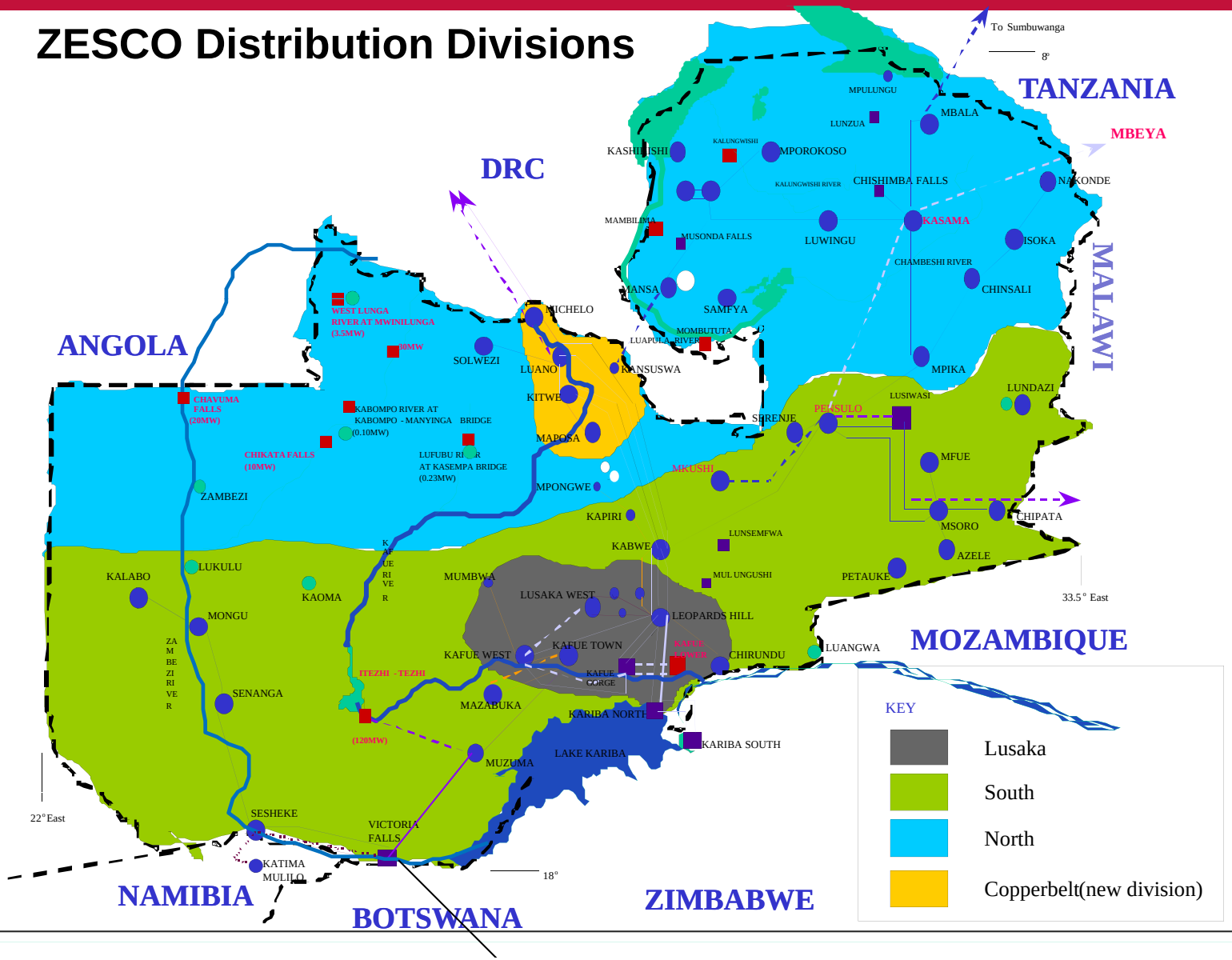
Hydro **Thermal**



Structure de l'Industrie de la Zambie (2011)



ZESCO Distribution Divisions



Zesco KPIs 2006 - 2008

Objectif réglementaire: Migrer les tarifs au niveau du coût réfléchissant pendant trois ans

Préoccupation: Assurer que les augmentations de tarifs s'occupent des domaines de performance

Approche: Lier les augmentations aux incitations et aux sanctions

Mise en oeuvre: Surveillance fermée; publication trimestrielle de la performance des cibles de services d'utilité publique des indicateurs de performance clé

ZESCO KPIs

Indicateur de performance	Cibles établies en 2006	Evaluation 2008 au 2 trimestre 2010
Comptage des clients	Fournir les compteurs à tous les nouveaux clients	Pour 2008 et 2009: 18% de nouvelles connections approvisionnées de compteurs
	VERS 2010: Tous les clients seront dotés de clients; Démanteler les arriérés	2e Trimestre 2010: 33% de nouveux clients comptés;
Nouvelles connections	Nouveaux clients résidentiels connectés dans 30 jours après le paiement	Plus que 85 jours à la fin de 2010
Gestion d'espèces	Facturer tous les clients chaque mois	85 – 100% per quarter (2008 – 2009)
	Reduire le nombre de jours des débiteurs à moins de 60 jours vers mars 2010	118 jours en juin 2010 (179 jours en juin 2008)
	Total des comptes recevables ne pas dépasser 17% des chiffres d'affaires vers mars 2010	121% en décembre 2009 (54% en juin 2008)
Productivité du personnel	100 employés vers mars 2010	94 employés pour chaque client en juin 2010
Coûts du personnel	30% d' O&M à partir de 49%	*Données pas disponibles, toujours autour de 50%*

Problèmes de mise en œuvre

Utilité	Méthode d'Evaluation: Si l'on satisfait une cible partiellement, comment dois-je être noté?
	Publication des évaluations: est-ce que le régulateur publie sans discussion préalable avec le service d'utilité publique?
	Pour ce qui concerne un service d'utilité publique, si le gouvernement ne paie pas, comment est-ce que cela reflète sur l'efficacité de la direction?
	Pour les évaluations de fiabilité, ne doit-il pas y avoir de discrimination parmi les classes des clients?
	Dynamisme des cibles: e.x. Zesco change des compteurs de crédit aux comtpeurs pré-payés et cela affecte les mesures
Régulateur:	Combien est-ce que les incitations financières sont efficaces auprès de Zesco, qui est approprié par l'Etat)

USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

National Association of Regulatory Utility Commissioners

fin