

## Mode opératoire de contrôle des installations.

### L'activité du contrôle commence au bureau par:

- Le choix des installations à contrôler par le superviseur (l'exploitation du rendement de distribution, des anomalies de relève, des dénonciations, des alertes etc.);
- la constitution des équipes : deux personnes mandatées par Eneo et formées sur les contrôles anti irrégularité, un huissier de justice (cas des clients ayant une installation d'une puissance supérieure à 36kVA ) et si nécessaire un officier de police judiciaire;
- la vérification de la documentation : le bon de travail signé par un responsable Eneo, l'autorisation de travail, le carnet à souches de fiches de constat technique, le carnet à souches de fiches de bilan de puissance, la fiche d'engagement, le rapport d'analyse des risques de sécurité (Job Safety Analysis - JSA), la fiche de contrôle et mesure de sécurité et la liste des types d'irrégularités et anomalies.

### Actions préalables sur le terrain:

- l'identification du point de livraison;
- la présentation de manière courtoise et respectueuse des membres de l'équipe de contrôle par le chef d'équipe;
- la communication de l'objet de la visite faite par le chef d'équipe : les exigences actuelles en matière de sécurité nous obligent à faire des contrôles réguliers de nos installations pour détecter les anomalies et programmer les actions de maintenance;
- l'identification du client, son représentant ou toute personne physique majeure identifiée par l'équipe de contrôle;
- la vérification de la conformité de la fiche d'engagement avec les équipements en place au cas où celle-ci est disponible.

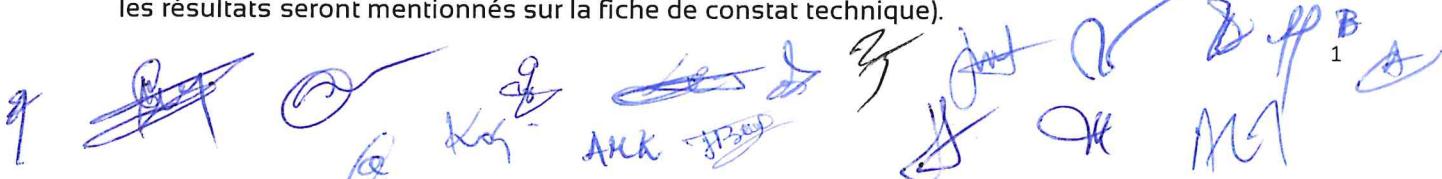
**NB:** *Cette vérification ne peut avoir lieu que si la fiche d'engagement est disponible et les scellés sont intègres. Si le client ne peut pas la mettre à disposition de l'équipe de contrôle, consigner l'anomalie ou l'irrégularité et mener des recherches approfondies au niveau de l'agence.*

Au cours des vérifications, l'équipe de contrôle doit être accompagnée du client ou toute personne majeure identifiée.

L'équipe de contrôle doit effectuer une inspection préalable qui consiste à:

- Parcourir le branchement du client, du point de raccordement jusqu'au disjoncteur et toute autre source d'alimentation provenant du réseau;
- Vérifier la conformité d'une fiche d'engagement antérieure avec les équipements en place au cas où celle-ci est disponible.

- Si les scellés sont présents et sans trace d'effraction, ni de colle, ni de cassure (...), contrôler l'installation sans ouvrir le compteur;
- Si les scellés sont présents, sans trace d'effraction, ni de colle, ni de cassure (...) et que l'on constate un dysfonctionnement du compteur en faisant un test avec une charge à puissance connue dont les résultats seront mentionnés sur la fiche de constat technique).



L'équipe pourra procéder à la vérification approfondie de celui-ci ( ouvrir le compteur et rechercher le siège de l'anomalie) et consigner également l'anomalie sur le bulletin d'intervention ( pour les clients MT) et la Fiche de constat technique ( pour les clients BT);

- Si les scellés ne sont pas présents, procéder à un test avec une charge à puissance connue et consigner les résultats sur la fiche de constat technique). L'équipe pourra procéder à la vérification approfondie de celui-ci ( ouvrir le compteur et rechercher le siège de l'anomalie) et consigner également l'anomalie sur le bulletin d'intervention;
- Au cas où aucune anomalie ou irrégularité n'est détectée, l'équipe de contrôle sera tenue de produire une fiche d'inspection/engagement dont copie est remise au client.
- En cas de violation avérée des scellés, il faut constater l'irrégularité et la consigner.

**Actions de contrôle sur le terrain**

Les principales étapes à suivre sont les suivantes:

1. Vérifier l'unicité, la continuité et l'inexistence des dérivations sur le câble d'alimentation de la concession de l'installation à contrôler;
2. Vérifier la présence, la conformité (*suivant le type et la source*) et l'intégrité physique des outils de sécurisation du comptage (*scellés*)
3. Identifier les câbles d'alimentation provenant du réseau électrique aux bornes du compteur;
4. Identifier les origines et destinations des câbles raccordés aux bornes du compteur;
5. Vérifier la conformité du mode de raccordement;
6. Mesurer les valeurs des tensions électriques du câble d'alimentation et aux sorties du compteur: s'assurer du respect de la position des différentes phases et du neutre;
7. Mesurer les intensités de courant (phases et neutre) à partir du câble d'alimentation et les comparer aux valeurs mesurées aux sorties du compteur;
8. Vérifier la précision de mesure du compteur: effectuer des tests, phase par phase, de chaque élément moteur à l'aide d'une charge à puissance connue pour s'assurer du bon enregistrement des énergies sur toutes les phases. Si nécessaire, utiliser un étalon.
9. Vérifier la précision de mesure des réducteurs de mesure: mesurer les intensités de courant du circuit de puissance (en ligne) et comparer aux valeurs lues simultanément en compteur; (*les tests à vide peuvent être effectués si possible à l'aide d'un ratiomètre ou un générateur de signaux fictifs*) «comptages avec réducteurs de mesure uniquement».
10. En cas de dysfonctionnement ou d'irrégularité, il faut trouver les éléments justificatifs précis(*externes ou internes aux équipements du comptage*). Il pourrait dans certains cas falloir ouvrir le compteur.



## Les consignes générales en cas de dysfonctionnement

(Réf: Check List -Typologie des anomalies et irrégularités : Annexe 3)

### 1. En cas de détection d'anomalie

- Lister les éléments de preuve (*photos et vidéos, journal de bord pour les Compteurs intelligents*), de l'anomalie constatée en montrant les éléments évidents d'identification (*numéro compteur, point exact de l'anomalie etc...*);
- Produire un rapport technique détaillé qui indique la nature du dysfonctionnement et les recommandations nécessaires pour la correction de l'anomalie.
- Etablir et remettre la fiche d'engagement décrivant l'anomalie et remettre une copie signée soit par le client, son représentant ou toute personne majeure identifiée.

### 2. En cas de détection d'irrégularité (irrégularité)

- Produire une preuve (*photos, vidéos, journal de bord pour les Compteurs intelligents*) de l'anomalie constatée en montrant les éléments évidents d'identification (*N° compteur, l'état du compteur avant intervention, point exact de l'irrégularité etc...*);
- Etablir le constat technique en présence du client, de son représentant ou de toute personne majeure identifiée;
- En cas de contrôle effectué en l'absence de l'huissier de justice, expert, force de l'ordre ou agent Eneo assermenté ou officier de police judiciaire ( OPJ), faire confirmer l'irrégularité par un agent assermenté avant toute facturation (Pour les clients en dessous de 36kVA, soit 60 ampères);
- Etablir et remettre une fiche de constat technique et convocation signés par le contrôleur et le client ou son représentant, en l'invitant à se présenter dans le service de gestion compétent (BT);
- Etablir et remettre la fiche d'engagement décrivant l'anomalie et remettre une copie signée par le contrôleur et le client ou son représentant client en l'invitant à se présenter dans le service de gestion compétent (MT);
- Suspendre la fourniture d'énergie de manière professionnelle pour les cas présentant des Dangers Imminents à la Vie et la Santé (DIVS)



## EN CAS D'ABSENCE DE L'ABONNÉ OU DE SON REPRÉSENTANT,

Que faire:

- ❖ En cas d'irrégularité visible (raccordement direct, shunt), si l'adulte trouvé à la maison refuse d'assister au contrôle?
  - ☞ *Dresser un constat technique et faire une video commentée.*
- ❖ En cas d'irrégularité visible (raccordement direct, shunt), si un mineur est trouvé à la maison?
  - ☞ *Dresser un constat technique et faire une video commentée.*
- ❖ Que faire si le raccordement direct est effectué sur le câble principal alimentant une maison avec panneaux supplémentaires?
  - ☞ *Etablir la Fiche de Constat Technique en y mentionnant le nom du bénéficiaire, dès lors qu'il est identifiable. Dans le cas échéant, faire le constat sur le panneau principal (bailleur). Si le raccordement direct est fait en dehors de la concession alimentant un consommateur hors de cette dernière, attribuer l'irrégularité au bénéficiaire identifié de l'alimentation frauduleuse en mentionnant son nom sur la Fiche de Constat Technique et faire une vidéo commentée.*

## LAMPADAIRES TROUVÉS RACCORDES EN DIRECT.

- ☞ Faire un constat technique et établir un bilan de puissance qui tient uniquement compte de la lampe ou des lampes concernées. Préciser le type, nombre et la puissance installée.
- ☞ Cas Concernés : Lampes sur les supports des branchements ou supports privés raccordés en direct.

**NB:** Les lampes raccordées sur les supports portant le réseau de distribution publique ne sont pas concernées par cette irrégularité.

