



QUALITE DE SERVICE

ANNEE 2016



Gestionnaire du réseau de distribution d'électricité du SIEDS, GÉRÉDIS Deux-Sèvres a pour mission d'assurer de manière objective, transparente et non discriminatoire l'accès au réseau et la qualité de la desserte.

GÉRÉDIS Deux-Sèvres - CS 18840 - 79028 NIORT CEDEX - Tél. **05 49 08 54 12**

SASU au capital de 35 000 000 € - RCS Niort 503 639 643

www.geredis.fr

SOMMAIRE

Analyse de la qualité sur service	3
1) L'exploitation des réseaux.....	3
2) Contrôle technique des ouvrages.....	5
3) La relation avec les clients.....	6

1) L'EXPLOITATION DES RESEAUX

a) Elagage :

Le programme d'élagage 2016 est réalisé à 78% et sera terminé au 1^{er} trimestre 2017.

En 2016 a été poursuivie la nouvelle politique d'élagage à proximité des réseaux. Cela consiste à visiter l'ensemble du réseau en 2 ans (contre 3 ans auparavant) pour :

- réduire le nombre de microcoupures et pannes liées à l'élagage
- permettre les élagages sous tension.

En effet, des élagages plus rapprochés permettent de conserver une distance entre lignes et végétation supérieure à 2 mètres, et donc d'élaguer sous tension.



La mise en œuvre effective des mesures de sécurité complémentaires concernant l'élagage à proximité de lignes sous tension impacte légèrement le critère B Travaux, et complique le travail en agence.

b) Visites de lignes HTA par hélicoptère :

Cette année, ce sont 1158 km de lignes qui ont été visités. Cette prestation « clé en main » permet de détecter de nombreuses typologies d'anomalies (et d'alimenter notre programme de maintenance) comme :

- Les armements vétustes
- La présence de corps étrangers
- Les protections avifaunes cassées/décrochées
- Les fouets d'interrupteurs cassés, mal enclenchés
- Les isolateurs cassés ou fêlés
- Les supports vétustes (ferrures apparentes, béton détérioré...)
- Les problèmes d'élagage.

c) **Indicateurs relatifs à l'exploitation du réseau : Résultats 2016**



- Le critère B (exprimé en minutes) : qui mesure la durée moyenne de coupure d'alimentation électrique vue par un client raccordé en BT.

Le Critère B exprimé en minutes						
2011	2012	2013	2014	2015	2016	
89	47	51	41	44	36	

- Le critère M (exprimé en minutes) : qui mesure la durée moyenne de coupure d'alimentation électrique, pondérée de la puissance souscrite, vue par un client raccordé en HTA.

Le Critère M exprimé en minutes						
2011	2012	2013	2014	2015	2016	
30	26	29	24	19	18,5	

- Le critère E (exprimé en nombre d'incidents pour 100 km de réseau) : qui mesure, pour le réseau HTA et le réseau BT, le volume d'incidents ayant affecté le réseau de distribution au cours de l'année.

Le Critère E exprimé en nombres d'incidents pour 100 km de réseau						
Année	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<i>Incidents en BT</i>	1,5	1,14	1,03	1,79	1,16	1,29
<i>Incidents en HTA</i>	3,26	3,21	3,27	3,03	3,00	2,6

- Le critère C (exprimé en %) : qui mesure, conformément à l'arrêté du 24 décembre 2007, le pourcentage de clients mal alimentés au sens de l'article 6, c'est-à-dire à l'échelle du département des Deux-Sèvres (concession exploitée par GÉRÉDIS et concessions urbaines exploitées par ENEDIS) le pourcentage de clients ayant subi sur toute l'année soit plus de 6 coupures longues (durée de coupure supérieure ou égale à 3 minutes), soit plus de 35 coupures brèves (durée de coupure supérieure à 1 seconde et inférieure à 3 minutes), soit plus de 13 heures de coupures cumulées.

Le Critère C 2016 exprimé en %

1,00 %

- Le critère T (exprimé en %) : qui mesure, conformément à l'arrêté du 24 décembre 2007, le pourcentage de clients mal alimentés au sens de l'article 3, c'est-à-dire à l'échelle du département des Deux-Sèvres (concession exploitée par GÉRÉDIS et concessions urbaines exploitées par ENEDIS) le pourcentage de clients dont la tension d'alimentation efficace n'est pas maintenue dans les plages normales de tension (par exemple 207 à 253 V en basse tension monophasée).

Le Critère T 2016 exprimé en %

2,81 %

2) CONTROLE TECHNIQUE DES OUVRAGES

Les ouvrages du réseau public de distribution doivent être conformes aux prescriptions décrites dans l'arrêté du 17 mai 2001 fixant les conditions techniques auxquels doivent satisfaire les distributions d'énergie électrique, dit « l'arrêté technique ».

L'article R323-30 et l'arrêté du 14 janvier 2013 définissent les dispositions que GÉRÉDIS doit prendre pour contrôler la conformité des ouvrages à l'arrêté technique.

Dans ce contexte, l'ensemble des ouvrages neufs construits en 2016 sont certifiés conformes à l'arrêté technique et 5% des ouvrages aériens construits ont fait l'objet de vérifications approfondies.

Pour les ouvrages existants, le contrôle des mises à la terre porte sur 10% du nombre total des prises de terre.



3) LA RELATION AVEC LES CLIENTS

La qualité de la réponse aux besoins des clients est identifiée comme un enjeu majeur de l'entreprise, ce qui se traduit par la mise en place en 2009 et le renouvellement en 2016 d'une triple certification QSE selon le nouveau référentiel 2015 des normes ISO 9001 et ISO 14001.

De manière générale, la qualité de la relation avec les clients est mesurée à l'aide de 2 indicateurs de référence :

- le suivi des réclamations écrites émises par les clients ;

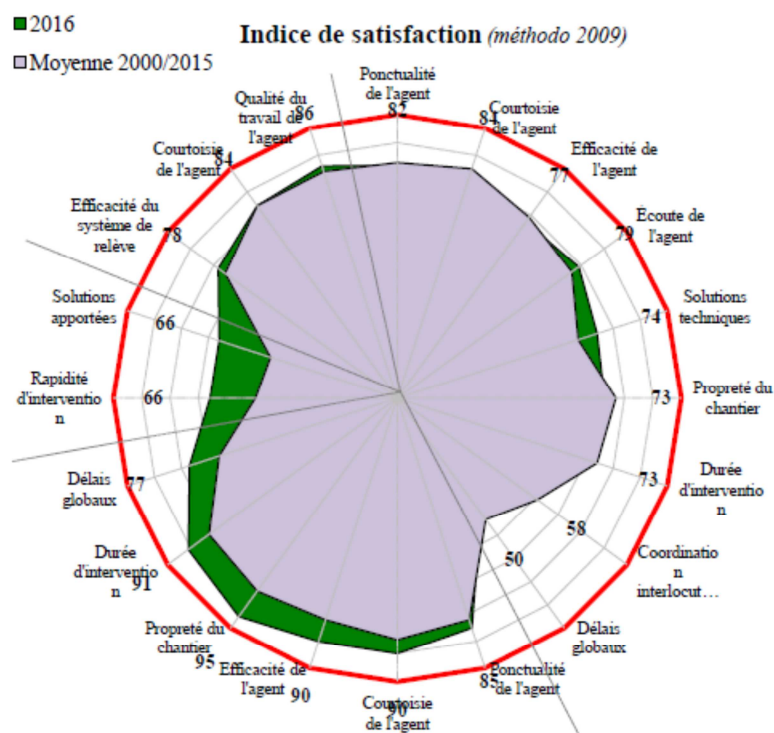
Nature réclamation	2016
Qualité de l'accueil et du traitement administratif	13
Qualité de traitement de la prestation demandée	17
Qualité et continuité de l'alimentation électrique	163
Travaux de raccordements	43
Relève et facturation de l'acheminement	82
Total	318

- le résultat de l'enquête de satisfaction annuelle réalisée par l'entreprise.
Depuis 2009, GÉRÉDIS commande annuellement des mesures de satisfaction à l'égard des prestations techniques (relève, petites interventions et branchements neufs).

GÉRÉDIS a décidé de poursuivre la réalisation de l'enquête de satisfaction «prestations techniques» en 2016.

Enquête de satisfaction réalisée auprès de la clientèle						
Niveau de satisfaction global						
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
72%	67%	65%	74%	73%	80%	78%

La satisfaction globale suit la même tendance qu'en 2015, c'est-à-dire en augmentation par rapport aux années 2000/2015 mais avec une satisfaction relative sur les perturbations (peu d'insatisfaits mais une part plus faible de très satisfaits) et sur les interventions en branchements neufs (coordination interlocuteurs, délais globaux).



Le suivi plus détaillé des différents types de relation avec les clients est également effectué au travers d'indicateurs spécifiques. Ainsi :

- au niveau de la relève, la qualité de la prestation est évaluée grâce :
 - ✓ au taux de relève : qui mesure le pourcentage de clients pour lesquels il a été possible de relever directement ou indirectement le compteur. Un compteur relevé directement est un compteur pour lequel le releveur a directement collecté les index, tandis qu'un compteur relevé indirectement est un compteur pour lequel le client a communiqué l'index qu'il a lu sur son compteur (c'est ce que l'on appelle couramment l'« auto-relève » qui peut être réalisée par différents moyens : retour d'une carte auto-relève déposée par le releveur chez le client en son absence, transmission via le site internet, transmission par téléphone, ...).
 - ✓ au volume de client dits en « absence longue » : qui correspond au nombre de clients pour lesquels la relève du compteur n'a pas pu être effectuée depuis plus de 1 an. Ce qui signifie une impossibilité pour le releveur de voir le compteur du client lors des 3 derniers déplacements.

RELEVÉ	
Taux de relève (moyenne annuelle)	
<i>Pourcentage de clients relevés</i>	95,12%
<i>Pourcentage de clients auto-relévés</i>	2,12%
<i>Pourcentage de clients non relevés</i>	2,76%
Absences longues (clients non relevés depuis plus de 1 an)	
<i>Volume</i>	1 492

- au niveau de la gestion des contrats et des interventions associées, l'impact de cette activité est évalué en suivant le volume d'interventions réalisées au cours de l'année.

INTERVENTIONS	
Nombre d'interventions réalisées	36 083
<i>Prestations réalisées à distance (simple modification de contrat dans les outils de gestion, ...)</i>	22 288
<i>Prestations réalisées avec déplacement</i>	13 795

- au niveau des raccordements, l'impact et la qualité de la prestation sont évalués grâce :
 - ✓ au suivi du nombre de demandes de raccordement : qui mesure le volume de demandes de raccordement reçues par GÉRÉDIS chaque année et leur répartition selon les différents segments de clientèle : les consommateurs BT ≤ 36 kVA (C5), les consommateurs BT > 36 kVA (C4), les consommateurs HTA (C2-C3), les producteurs BT ≤ 36 kVA (P4), les producteurs BT > 36 kVA (P3), les producteurs HTA (P2) et les cas d'aménagement du territoire (SRU, lotissement ou ZA). A noter que tous les dossiers reçus ne donnent pas tous lieu à un raccordement car pour certains il peut y avoir désistement ou abandon de la demande de raccordement.
 - ✓ au suivi du délai de traitement des demandes de raccordement : qui mesure la moyenne du temps nécessaire pour transmettre un devis de raccordement au demandeur, par segments de clientèle.
 - ✓ au suivi du délai de réalisation des raccordements : qui mesure la moyenne du temps nécessaire pour réaliser les travaux de raccordement (temps pris entre la date de réception de l'acceptation du devis et la date de fin des travaux), par segments de clientèle.

RACCORDEMENT						
Demandes reçues						
Année	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Volume total	5 275	3 816	3 339	2 911	2875	3379
<i>dont consommateurs BT ≤ 36 kVA (C5)</i>	2 375	1 603	1 114	1 135	987	1075
<i>dont consommateurs BT > 36 kVA (C4)</i>	148	104	82	66	89	87
<i>dont consommateurs HTA (C2-C3)</i>	13	13	7	9	16	9
<i>dont producteurs BT ≤ 36 kVA (P4)</i>	770	570	471	376	218	395
<i>dont producteurs BT > 36 kVA (P3)</i>	59	88	122	34	70	88
<i>dont producteurs HTA (P2)</i>	5	14	11	8	20	9
<i>dont SRU</i>	1 757	1 315	1 439	1 162	1380	1637
<i>dont lotissement</i>	116	89	78	99	75	63
<i>dont ZA</i>	32	20	15	22	20	16

L'année 2016 est marquée par une reprise de l'ensemble des demandes de raccordements (+18%) avec deux axes principaux les producteurs inférieurs à 36 kVA (+81%) et des instructions d'urbanisme (+19%). Les consommateurs inférieurs à 36 kVA ont réalisé plus de demandes qu'en 2015 toutefois le niveau du nombre de réalisations stagne. Cette augmentation allonge les délais moyens d'étude

qui restent néanmoins conformes à la réglementation. Les délais de réalisation sont également maîtrisés et conformes avec un taux de respect de la date convenue de plus de 95 %.

Les délais de réalisation sont conformes aux attentes des clients avec un taux de respect de la date convenue de plus de 98 %.

Enfin on notera une évolution des pratiques avec le développement des demandes en autoconsommation principalement chez les particuliers.



Une tendance des demandes à la hausse

L'ensemble des demandes de raccordements et de traitement des instructions d'urbanisme a cru de 18 % par rapport à 2015. Cela vient inverser la courbe régulière constatée ces dernières années à la baisse. Toutefois il convient d'observer des variations différentes selon les segments et typologies de raccordement. Les segments de masse (particuliers) ont le plus évolué, ainsi les demandes pour les consommateurs inférieurs à 36 kVA ont cru de 9 %, et les producteurs de 81 %. L'augmentation a surtout été constatée au premier semestre 2016 pour les consommateurs. On constate également une reprise des consultations d'urbanisme + 19 %. Les instructions d'urbanisme étant réalisées dans l'objectif d'une construction ou d'une vente, cela augure d'un maintien pour 2017 des demandes constatées en 2016. Les producteurs inférieurs à 36 kVA retrouvent le niveau des demandes de 2014. La typologie de ces derniers a évolué avec le développement des installations en surplus (voir § spécifique).

Sur le segment des professionnels (plus de 36 kVA), les variations sont importantes et contrastées toutefois les volumes étant mesurés, quelques dossiers peuvent engendrer de fortes variations. Le segment des consommateurs C4 se maintient (- 2 %).

Les demandes de raccordements collectifs continuent leur baisse avec - 18 %. Le nombre de lots par projet diminue également. D'ailleurs peu d'opération de grande envergure (+ 20 lots) ont été réalisées en 2016.

Les producteurs supérieurs à 36 kVA sont encore en augmentation cette année + 26% avec des afflux de dossiers trimestriels toujours aussi conséquents. Le premier semestre a été plus dynamique que le second. Les évolutions sur les règles tarifaires d'obligation d'achat ont eu un impact notable sur la dynamique et les conditions de réalisation des projets.

Une baisse de 55 % est constatée sur les études de producteurs HTA, les volumes étant faibles (9) les effets de bord sont réels. L'absence de dossier de candidatures pour des appels d'offres CRE et la mise en œuvre du S3R expliquent cette diminution.

Des délais d'études maîtrisés

L'augmentation des demandes sur les segments de masse a conduit à une augmentation du délai moyen (7 à 9 j). Ce dernier reste sur l'ensemble des dossiers inférieurs au délai réglementaire.

Toutes les études de raccordements producteurs supérieurs à 36 kVA sont dans les délais réglementaires.

Des réalisations majeures

7 raccordements de producteurs HTA ont été réalisés pour près de 70 MW, soit le plus important volume de puissance raccordée par GEREDIS depuis sa création. La construction de ces raccordements a été réalisée dans les délais contractuels. A noter aussi qu'une dizaine de conventions de raccordement ont été signées ce qui induira en 2017 des volumes encore conséquents de réalisation. Les délais de rédaction des conventions de raccordement ont augmenté du fait de la difficulté à obtenir les autorisations administratives d'une part et des demandes de suspension par les porteurs de projets d'autre part.

Des évolutions d'usages et de pratiques

La reprise du développement des productions est tirée par les productions inférieures à 36 kVA. Nous constatons une augmentation notable des demandes en autoconsommation partielle ou totale. Ainsi la part des demandes en autoconsommation partielle ou totale sur les demandes de raccordements inférieurs à 36 kVA a évolué de 12 % à 35 % entre 2015 et 2016. Le premier auto consommateur total supérieur à 36 kVA a été mis en service en 2016.

Cette évolution des pratiques s'explique notamment par la publication de l'ordonnance relative à l'autoconsommation durant l'été 2016. Cela implique pour GEREDIS une nécessaire évolution des dispositions contractuelles et une explication des impacts de ces solutions par rapport au réseau existant.