



QUALITE DE SERVICE

ANNEE 2017



Gestionnaire du réseau de distribution d'électricité du SIEDS, GÉRÉDIS réalise les raccordements, le dépannage, le relevé des compteurs et toutes les interventions techniques. GÉRÉDIS a pour mission d'assurer de manière objective, transparente et non discriminatoire l'accès au réseau et de garantir la qualité de votre alimentation en électricité quel que soit votre fournisseur d'énergie.

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

SASU au capital de 35 550 000 € - RCS Niort 503 639 643

www.geredis.fr

SOMMAIRE

1)	L'exploitation des réseaux.....	3
2)	Contrôle technique des ouvrages.....	5
3)	La relation avec les clients.....	7

1) L'EXPLOITATION DES RESEAUX

a) Elagage :

Le programme d'élagage 2017 est réalisé à 100% (2816 de km de lignes concernées en HTA uniquement).

En 2017, la politique d'élagage à proximité des réseaux a été poursuivie. Cela consiste à visiter l'ensemble du réseau HTA en 2 ans (contre 3 ans auparavant) pour :

- réduire le nombre de micro-coupures 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 nécessite des ressources importantes en terme de pilotage.

En basse tension, les points d'élagage sont traités au coup par coup suivant leur influence sur le réseau ou sur la continuité d'alimentation.

Le point ci-dessus, ainsi que les montants très élevés alloués à cette activité sont pris en compte dans le programme de maintenance de GÉRÉDIS, ainsi que dans le budget d'exploitation pour les années à venir. La cible à terme est de renforcer l'efficacité de ces opérations d'élagage et d'en minimiser le coût global. Des réflexions portent sur le recensement des points de végétations par LIDAR.

b) Visites de lignes HTA par hélicoptère :

Cette année, ce sont 2424 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 cassés, mal enclenchés
- Les isolateurs cassés ou fêlés
- Les supports vétustes (ferrures apparentes, béton détérioré...)
- Les problèmes d'élagage

A cette occasion, en 2017, environ 700 localisations de points à traiter ont été recensées.

c) Indicateurs relatifs à l'exploitation du réseau : Résultats 2017

- 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					
2012	2013	2014	2015	2016	2017
47	51	41	44	36	46.5

Le critère B travaux est en forte progression du fait de l'évolution de la politique concernant la gêne occasionnée : le recours aux moyens de réalimentation n'est plus systématique.

Analyse pluriannuelle :

Le temps moyen de coupure annuel évolue dans un corridor 35 min – 50 min sur les dix dernières années. L'évolution plus récente des 5 dernières années tend à constater une amélioration constante de ce temps moyen de coupure. Les explications liées à cette amélioration sont notamment : un programme investissement régulier, un plan de maintenance (élagage notamment) constant et réalisé, une analyse des défauts récurrents et la mise en œuvre d'actions correctives partagées entre les services techniques (étude – réalisation – exploitation des réseaux)

L'année 2017 est singulière de par l'impact du critère B travaux qui explique à lui seul l'augmentation de ce temps moyen de coupure par rapport à l'année 2016.

- 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					
2012	2013	2014	2015	2016	2017
26	29	24	19	18,5	18,9

Le temps moyen de coupure M annuel s'améliore pratiquement de manière régulière sur les cinq dernières années. Il suit globalement la même tendance que celui plus général du critère B mais reste plus sensible et plus réactif aux évolutions de structure de réseau.

- 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	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Incidents en BT	1,14	1,03	1,79	1,16	1,29	1,20
Incidents en HTA	3,21	3,27	3,03	3,00	2,6	2,70

Ces résultats sont en augmentation sensible en HTA par rapport à l'année dernière. Les causes sont relatives aux nombreux phénomènes météorologiques (tempêtes) qui ont sévi en 2017 : tempêtes Leiv, Marcel et Ana.

- 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 2017 exprimé en %		
	2016	2017
Concession GÉRÉDIS	1,0 %	0,7 %
Départemental	0,7 %	0,5 %

- 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 2017 exprimé en %		
	2016	2017
Concession GÉRÉDIS	2,8 %	2,6 %
Départemental	2,1 %	1,9 %

2) CONTROLE TECHNIQUE DES OUVRAGES

- Contrôle initial :**

Dans le cadre de la réception technique des ouvrages réalisés en 2017, les entreprises en charge de la construction des ouvrages pour le compte de GÉRÉDIS, délivrent pour chacun des ouvrages réalisés, une attestation de conformité des ouvrages (CTO) aux prescriptions fixées par l'arrêté technique du 17 mai 2001.

Ces attestations font partie des dossiers de recollement collectés par la DI qui les archive.

La DTRPS de SEOLIS réalise des vérifications approfondies sur 5% au moins des ouvrages aériens construits. Les contrôles réalisés portent sur la conformité technique de la construction et notamment sur la qualité des mises à la terre.

Les mises à la terre font l'objet de mesures contradictoires réalisées par la Direction Exploitation des Réseaux de Séolis. Ces mesures sont faites par échantillonnage avec une mesure minimum de 1 MALT sur 10. En cas de non-conformité d'une valeur de MALT, l'ensemble des MALT de l'ouvrage est vérifié.

La construction de l'ouvrage est vérifiée selon l'arrêté technique du 17 mai 2001 :

- Tous les points singuliers (poteau d'arrêt, arrêt double et semi arrêt),
- Toutes les traversées de voirie.

En cas de non-conformité d'un point contrôlé, l'ensemble de l'ouvrage est contrôlé.

- **Contrôle périodique :**

Suite à la mise en œuvre de la convention pour les mesures de terre croisées avec Sorégies, la réalisation du travail de mesures des terres de SRD par GEREDIS a été effectuée cet automne. Les comptes rendus ont été produits et la facturation a été réalisée. Sorégies a transmis ses opérations de mesures de terres sur notre réseau et un contrôle de cohérence a été réalisé.

Ce contrôle n'a pas montré d'écart majeur entre les mesures réalisées par les deux gestionnaires de réseau.

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 9007 et ISO 14001.

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

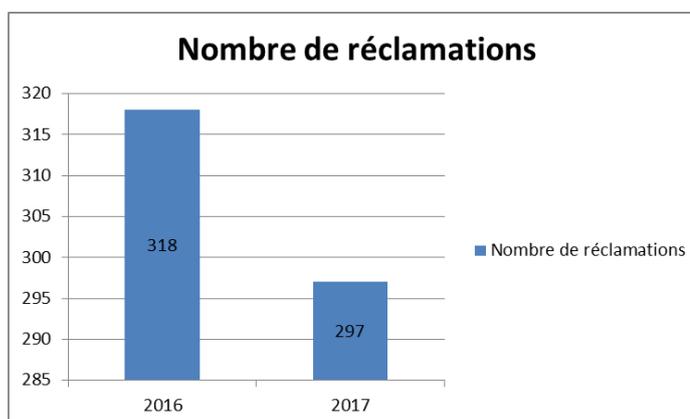
- le suivi des réclamations écrites émises par les clients ;

Nature réclamation	2017
Qualité de l'accueil et du traitement administratif	8
Qualité de traitement de la prestation demandée	16
Qualité et continuité de l'alimentation électrique	119
Travaux de raccordements	28
Relève et facturation de l'acheminement	126
Total	297

Les réclamations portent majoritairement sur la qualité de la fourniture qui représente 40% des réclamations versus 51,3% en 2016 et la relève et facturation de l'acheminement qui représente 42% des réclamations versus 25% en 2016.

Les réclamations classées dans la catégorie « Qualité et continuité de fourniture » sont consécutives à des coupures et microcoupures et à des problèmes de tension (chute de tension ou surtension).

Les réclamations classées dans la catégorie « Relève et facturation de l'acheminement » sont principalement consécutives à des index estimés ou à la configuration du compteur qui ne correspond pas au contrat.



Nous remarquons une légère baisse générale du volume des réclamations et ce régulièrement depuis la mise en place d'outils de mesure, associée à la mise en place du système de management de la qualité.

- le résultat de l'enquête de satisfaction annuelle réalisée par l'entreprise.

En 2017, GÉRÉDIS n'a pas souhaité réaliser d'enquête de satisfaction clientèle suite à sa transformation majeure. En effet, cette transformation a engagé une rupture avec la stratégie de communication jusqu'alors appliquée.

Le nom GÉRÉDIS n'était pas mis en avant car les prestations techniques étaient réalisées par l'opérateur Séolis avec ses véhicules.

Dorénavant, tous les véhicules utilisés par GÉRÉDIS sont à son image et les agences portent le nom de GÉRÉDIS, ce qui va avoir un impact fort sur la notoriété future de GÉRÉDIS.



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 clients 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. Cela signifie une impossibilité pour le releveur de voir le compteur du client lors des 3 derniers déplacements.

RELEVE	
Taux de relève (moyenne annuelle)	
<i>Pourcentage de clients relevés</i>	93,16%
<i>Pourcentage de clients auto-relevés</i>	2,38%
<i>Pourcentage de clients non relevés</i>	4,46%
Absences longues (clients non relevés depuis plus de 1 an)	
<i>Volume</i>	1 365

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

INTERVENTIONS

Nombre d'interventions réalisées	56 565
<i>Prestations réalisées à distance (simple modification de contrat dans les outils de gestion, ...)</i>	23 769
<i>Prestations réalisées avec déplacement</i>	32 796

- 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 segment 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 segment de clientèle.

RACCORDEMENT						
Demandes reçues						
Année	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Volume total	3 816	3 339	2 911	2 875	3 379	3 444
<i>dont consommateurs BT ≤ 36 kVA (C5)</i>	1 603	1 114	1 135	987	1 075	1 063
<i>dont consommateurs BT > 36 kVA (C4)</i>	104	82	66	89	87	83
<i>dont consommateurs HTA (C2-C3)</i>	13	7	9	16	9	26
<i>dont producteurs BT ≤ 36 kVA (P4)</i>	570	471	376	218	395	266
<i>dont producteurs BT > 36 kVA (P3)</i>	88	122	34	70	88	90
<i>dont producteurs HTA (P2)</i>	14	11	8	20	9	20
<i>dont SRU</i>	1 315	1 439	1 162	1 380	1 637	1 818
<i>dont lotissement</i>	89	78	99	75	63	63
<i>dont ZA</i>	20	15	22	20	16	15

- **Consommateurs inférieurs à 36 kVA**

Les demandes de raccordements des consommateurs BT se maintiennent à un niveau équivalent à 2016 avec environ 1 150 demandes (- 1%). Afin d'améliorer la compréhension des raccordements et la communication envers les clients, deux fiches raccordement ont été établies (type 1 et 2).

- **Consommateurs supérieurs à 36 kVA**

Pour les consommateurs BT+, l'activité se maintient à un niveau similaire à 2016. On note une forte exigence pour des délais de réalisation restreints.

Les demandes de raccordements consommateurs en HTA ont augmenté de plus de 180 %. Ce pic est essentiellement dû à l'instruction des projets de retenues d'eau d'irrigation en Deux-Sèvres (12). Afin d'améliorer la compréhension des raccordements et la communication envers les clients, une fiche raccordement HTA a été établie.

- **Collectifs**

Les projets collectifs (ZA et lotissements) demeurent à un niveau équivalent à celui de 2016.

La mise en œuvre effective de la nouvelle procédure a nécessité de la part de la DR des explications auprès des clients et des ajustements en interne avec la DEPP et la DI.

Les aménageurs apprécient ces nouvelles dispositions malgré quelques difficultés liées à la mise en œuvre.

- **Instruction d'urbanisme**

Le volume des instructions d'urbanisme (1818 sollicitations) continue sa croissance avec une augmentation de plus de 11 %, soit + 57 % sur 4 ans. Cette augmentation trouve son origine dans la systématisation des consultations y compris pour des permis de construire ayant déjà fait l'objet de certificat d'urbanisme ainsi que par un dynamisme des constructions (+15% de PC déposés).

Pour faire face à cette évolution, GEREDIS a intégré la plateforme SIG'IL URBA du SIEDS, à partir d'avril 2017. Cela a permis d'optimiser le délai de traitement perçu par les communes et de limiter les volumes d'échanges postaux.

- **Producteurs inférieurs à 36 kVA**

Le nombre des demandes pour les producteurs inférieurs à 36 kVA (266 demandes en 2017) a diminué notablement en 2017 soit moins 33 %. On constate d'ailleurs, sur ce segment, une amplification de l'évolution de la typologie des demandes ; ainsi la part des demandes en autoconsommation partielle ou totale représente 63 % contre 34 % en 2016. Cette évolution se produit sous l'effet conjugué des nouvelles conditions d'achat photovoltaïque (arrêté du 9 mai 2017) et de la publication de l'ordonnance sur l'autoconsommation en 2016.

Pour GEREDIS, l'enjeu est dorénavant de recenser ces autoconsommateurs sur son réseau. Le nombre d'installation d'autoconsommation totale a été multiplié par 3 en moins d'un an (35 à plus de 100).

La réintroduction de la réfaction (décembre 2017) à hauteur de 40% pour les producteurs BT_≤36kVA n'a pas produit d'effet majeur sur l'année 2017.

- **Producteurs BT supérieurs à 36 kVA**

Pour les producteurs BT supérieurs à 36 kVA, on constate un maintien des volumes de demandes (+2%) avec un total de 83 en 2017

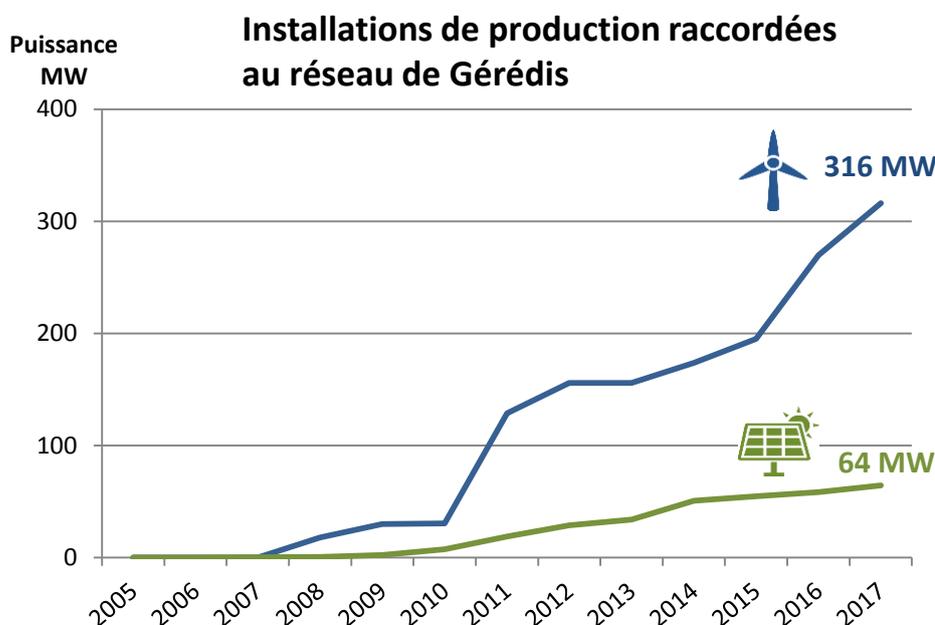
En nombre de réalisation, sur le segment producteurs BT supérieurs à 36 kVA, on constate une augmentation de plus de 67 % par rapport à 2016. Elle trouve son origine dans l'augmentation des tarifs d'achat photovoltaïque fin 2016.

Il est à noter que l'année 2017 a vu la mise en service des deux premiers cas d'autoconsommation totale pour une telle puissance.

▪ Producteurs HTA

Les demandes d'études pour les producteurs HTA ont également augmenté fortement + 122 %. Cette forte évolution trouve son origine principalement dans le cadre des appels d'offres CRE sur le grand photovoltaïque.

On observe encore un haut niveau de raccordement de production HTA en 2017 poussé par des contraintes liées à la fin de l'obligation d'achat sur l'éolien. Ainsi plus de 34 MW ont été raccordés en 2017 essentiellement au second semestre soit 4 parcs éoliens.



D'autres installations de production sont raccordées à notre réseau :

- 5MW d'unité méthanisation
- 14MW de centrale Diesel
- 230kW de centrale hydraulique

Des réalisations majeures

7 raccordements de producteurs HTA ont été réalisés pour près de 70 MW, soit le plus important volume de puissance raccordé 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.