



QUALITE DE SERVICE

ANNEE 2015

SOMMAIRE

/8

1)	Indicateurs relatifs à l'exploitation du réseau : Résultats 2015	3
1.1	Continuité d'alimentation :	3
	Commentaires sur la continuité de fourniture	4
1.2	Qualité de l'électricité :	6
2)	La relation avec les clients.....	7
2.1	le suivi des réclamations écrites émises par les clients.....	7
2.2	le résultat de l'enquête de satisfaction annuelle réalisée par l'entreprise.....	8
2.3	Autres indicateurs	8
	Au niveau de la relève :	9
	Au niveau de la gestion des contrats et des interventions associés :	9
	Au niveau des raccordements :	9
2.4	Commentaire de GÉRÉDIS sur la relation avec ses clients :	11

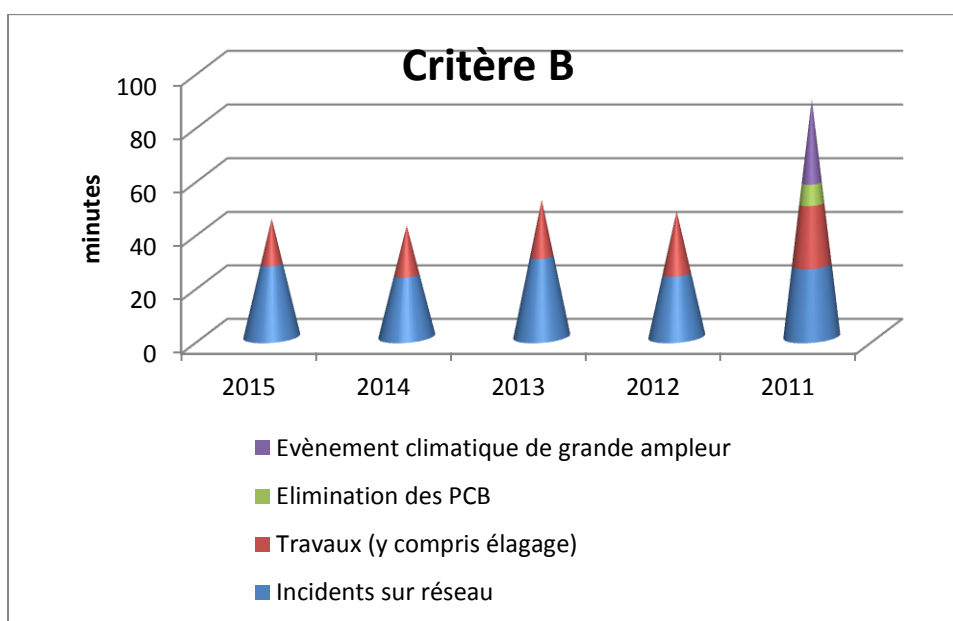
1) INDICATEURS RELATIFS A L'EXPLOITATION DU RESEAU : RESULTATS 2015

1.1 CONTINUITE D'ALIMENTATION :

Les indicateurs utilisés par GÉRÉDIS pour mesurer la qualité de l'activité d'exploitation des réseaux découlent directement du code de l'énergie, qui fixe aux articles D322-1 et suivants les critères à respecter.

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

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



Le critère B travaux est bien maîtrisé (malgré un programme d'élagage soutenu peut-être compensé par la conjoncture qui induit une baisse de l'activité travaux réseau).

Le critère B incidents augmente légèrement malgré une météorologie clémente.

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

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

- 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
<i>Incidents en BT</i>	1,5	1,14	1,03	1,79	1,16
<i>Incidents en HTA</i>	3,26	3,21	3,27	3,03	3,00

Ces résultats sont relativement stables sur les années précédentes, avec une légère tendance à la baisse. Pour information, nous comptabilisons 8110 km de réseaux HTA et 5518 km de réseaux BT sur notre territoire.

- 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.

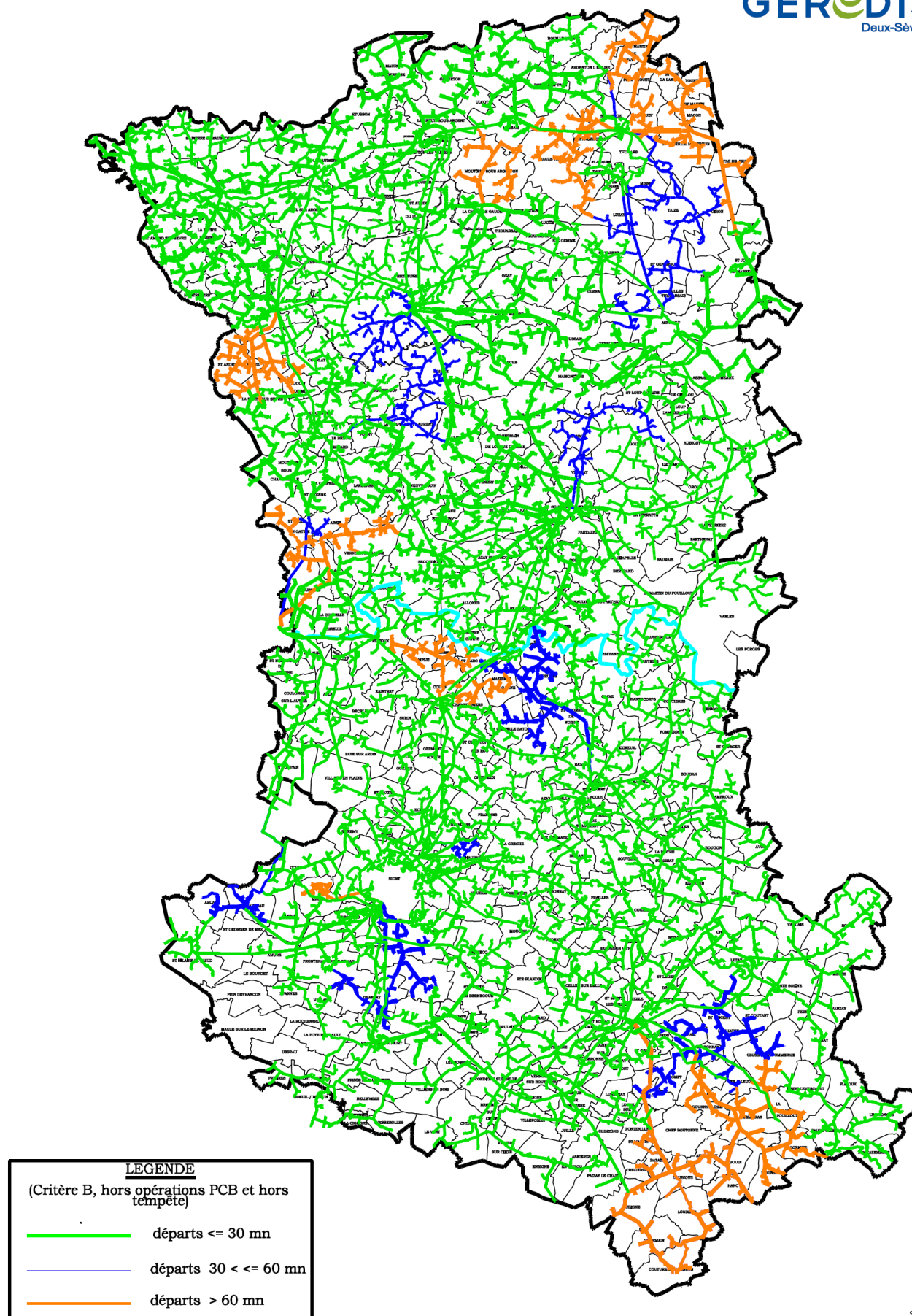
Le Critère C 2015 exprimé en %
0,99 %

Commentaires sur la continuité de fourniture

Les critères B et M sont conformes aux objectifs. A noter que nous n'avons pas eu d'incidents météorologiques majeurs cette année.

Le critère M travaux est revenu à son niveau habituel après un pic en 2014 du fait de quelques coupures à forts impacts. Une note de service (D-NOS-R2-052) concernant la maîtrise de la gêne occasionnée par les travaux a été mise en œuvre fin 2015. Il faudra vérifier en 2016 l'impact de la mise en application de cette note.


CONTINUITE D'ALIMENTATION EN 2015



1.2 QUALITE DE L'ELECTRICITE :

En application de l'arrêté du 24 décembre 2007, GÉRÉDIS mesure le taux de clients pour lesquels le niveau de tension d'alimentation n'est pas acceptable.

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).

	<i>Département Deux-Sèvres</i>		<i>Année 2015</i>
	<i>Concession GEREDIS</i>		
	Évaluation de la qualité de l'électricité sur les réseaux publics de distribution d'électricité selon les dispositions du décret n°2007-1826 du 24 décembre 2007 modifié et de son arrêté d'application du 24 décembre 2007 modifié (1)		

département	Concession	TENUE DE LA TENSION	
79	volet a pour la concession GEREDIS	Nbre de clients BT ⁽¹⁾	148 307
		Nbre de clients BT au delà des seuils	4 288
		Nbre de clients HTA	516
		Nbre de clients HTA au delà des seuils	3
		% de Clients GEREDIS au delà des seuils	2,9%
	volet b départemental	Nbre de clients BT	207 675
		Nbre de clients BT au delà des seuils	4 300
		Nbre de clients HTA	725
		Nbre de clients HTA au delà des seuils	3
		% de Clients au delà des seuils	2,1%

⁽¹⁾ Nbre de clients au moment du calcul du BT : janvier 2014

département	Concession	CONTINUITE DE FOURNITURE	Sans différenciation géographique
79	volet a pour la concession GEREDIS	Nbre de clients BT ^(**)	148 307
		Nbre de clients BT au delà des seuils	1 475
		Nbre de clients HTA	516
		Nbre de clients HTA au delà des seuils	4
		% de Clients GEREDIS au delà des seuils	1,0%
	volet b départemental	Nbre de clients BT	207 551
		Nbre de clients BT au delà des seuils	1 483
		Nbre de clients HTA	725
		Nbre de clients HTA au delà des seuils	4
		% de Clients au delà des seuils	0,7%

^(**) Nbre de clients au 31 décembre

(1) :

Décret n°2007-1826 du 24 décembre 2007 modifié par le décret n°2012-1003 du 28 août 2012
 Arrêté du 24 décembre 2007 modifié par les arrêtés du 18 février 2010, 4 octobre 2012 et 7 janvier 2014 et 16 septembre 2014

2) 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 2013 d'une certification ISO 9001.

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

2.1 LE SUIVI DES RECLAMATIONS ECRITES EMISES PAR LES CLIENTS

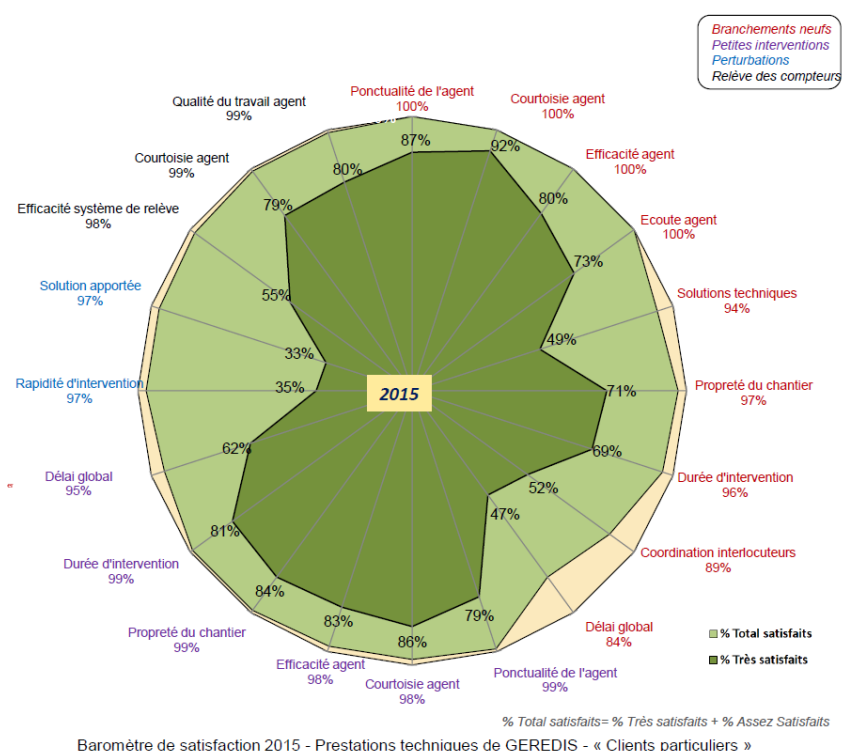
Nature réclamation	2014	2015
Qualité de l'accueil et du traitement administratif	6	1
Qualité de la prestation	22	13
Qualité et continuité de l'alimentation électrique	195	257
Travaux de raccordements	37	4
relève et facturation de l'acheminement	67	0
Total	327	275

2.2 LE RESULTAT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION ANNUELLE REALISEE 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 2015.

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



2.3 AUTRES INDICATEURS

En ce qui concerne le suivi plus particulier des différents types de relation avec les clients, ce dernier est également effectué au travers d'indicateurs spécifiques.

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>	95,32%
<i>Pourcentage de clients auto-relévés</i>	2,2%
<i>Pourcentage de clients non relevés</i>	2,48%
Absences longues (clients non relevés depuis plus de 1 an)	
<i>Volume</i>	1242

Au niveau de la gestion des contrats et des interventions associés :

L'impact de cette activité est évalué en suivant le volume d'intervention réalisé au cours de l'année.

INTERVENTIONS	
Nombre d'interventions réalisées	28 523
<i>Prestations réalisées à distance (simple modification de contrat dans les outils de gestion, ...)</i>	21 057
<i>Prestations réalisées avec déplacement</i>	7 466

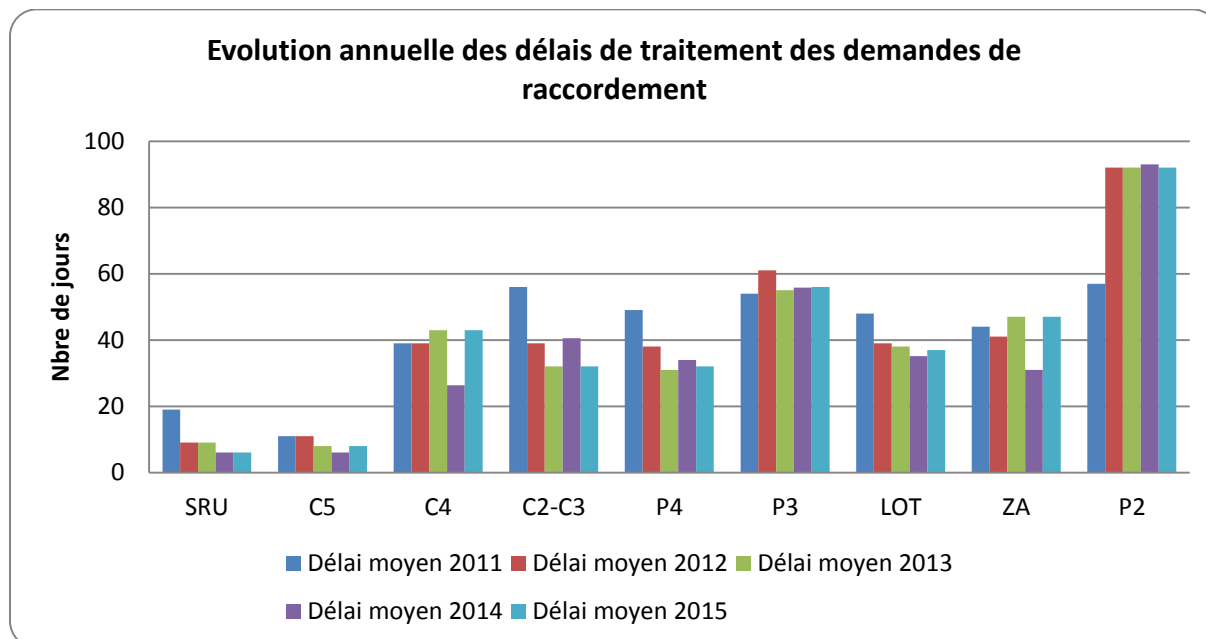
Au niveau des raccordements :

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 en moyenne chaque année le temps nécessaire pour transmettre un devis de raccordement au demandeur et la répartition selon les différents segments de clientèle.
- ✓ au suivi du délai de réalisation des raccordements : qui mesure en moyenne le 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) et la répartition selon les différents segments de clientèle.

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



L'activité raccordement est par nature extrêmement soumise aux variations de charge liées d'une part au contexte économique de la construction pour les demandes de consommateurs et d'autre part au contexte réglementaire (l'obligation d'achat) pour les demandes des producteurs.

L'année 2015 a vu la tendance baissière des volumes de raccordement se poursuivre. On notera une diminution des volumes des demandes des consommateurs inférieurs à 36 kVA et de lotissements respectivement de 13 % et 24 %, liée à un ralentissement des demandes de construction (maison individuelle). Toutefois cette baisse s'atténue sur la fin d'année et présuppose peut-être une reprise avec comme indicateur une évolution des demande d'instruction d'urbanisme + 19 % sur l'année.

L'évolution constatée sur les consommateurs supérieurs à 36 kVA et HTA, respectivement 35 % et 78 % s'explique notamment par des études de raccordement liées à la fin des tarifs réglementés de vente supérieur à 36 kVA.

La baisse régulière des tarifs d'achat des productions photovoltaïques est à l'origine d'une diminution de plus de 40 % des demandes producteurs BT inférieurs 36 kVA (P4). De la même manière, les hausses de tarif d'achat de fin d'année 2015 pour les productions supérieures à 36 kVA expliquent le doublement des demandes entre 2014 et 2015. L'explication de l'augmentation de 150% des demandes productions HTA est double, d'une part des demandes de raccordements photovoltaïques liées à l'appel d'offre du ministère (supérieure à 250 kVA) et d'autre part à la validation de nombreux permis éolien en Deux-Sèvres.

2.4 COMMENTAIRE DE GÉRÉDIS SUR LA RELATION AVEC SES CLIENTS :

GÉRÉDIS a su maintenir un très bon taux de satisfaction auprès de ses clients. Cela pour l'ensemble des missions d'un Gestionnaire de Réseau de Distribution.

Ce niveau de satisfaction est l'aboutissement d'une bonne qualité de distribution de l'électricité et également la maîtrise de l'ensemble des éléments, y compris ses prestataires.

GÉRÉDIS maintient ses efforts afin de garantir la pérennité de ses résultats.