



SYNDICAT DEPARTEMENTAL D'ENERGIES DE LA MANCHE

Contrôle de la concession de distribution publique
d'électricité
Tableau de bord de l'exercice 2019

Historique des révisions

VERSION	DATE	COMMENTAIRES	RÉDIGÉ PAR :	VÉRIFIÉ PAR :
2	30/11/2019	Mise à jour	MJA	FNA
1	24/11/2019	Création du document	MJA	FNA

Maître d'ouvrage : Syndicat départemental d'énergies de la Manche
Mission : Contrôle de la concession de distribution publique d'électricité
Tableau de bord de l'exercice 2019

Rapport n° : C19-0613
En date du : 24/11/2020

Contacts : Franck Naudin– Consultant Manager – franck.naudin@naldeo.com

Adresse : Naldeo Stratégies Publiques
55 rue de la Villette,
69003 LYON
Tél. : 04 72 91 83 70
Fax : 04 78 53 39 22

Clause de confidentialité

Les informations contenues dans le présent document sont strictement confidentielles et sont réservées à l'usage exclusif de la personne destinataire. Celle-ci s'engage à ne pas les divulguer ou à ne pas les communiquer à des tiers, par quelque moyen que ce soit.

Table des matières

1	GENERALITES	5
1.1	Le contrat	5
1.2	Les principales caractéristiques de la concession	5
2	EVALUATION TECHNIQUE DU PATRIMOINE	7
2.1	Le réseau moyenne tension (HTA)	7
2.2	Les postes HTA/BT	12
2.3	Le réseau basse tension (BT)	13
3	OUVRAGES A SURVEILLER	17
3.1	Réseau HTA	17
3.2	Postes HTA/BT	23
3.3	Réseaux BT	25
4	COHERENCE DES INVENTAIRES TECHNIQUE ET COMPTABLE	27
5	QUALITE DE DISTRIBUTION DE L'ELECTRICITE	28
5.1	Décret qualité	28
5.2	Continuité de fourniture	28
5.3	Tenue en tension	34
6	INVESTISSEMENT DU CONCESSIONNAIRE	37
7	EVALUATION FINANCIERE DU PATRIMOINE	39
7.1	La valorisation des ouvrages	39
7.2	L'amortissement et les provisions pour renouvellement	41
7.3	Les droits du concédant	44
8	LE COMPTE D'EXPLOITATION	45
8.1	Les produits affectés à la concession	46
8.2	Les charges affectées à la concession	46
8.3	Les flux financiers	47
9	USAGERS DE L'ACHEMINEMENT	48
9.1	Le nombre de contrats d'acheminement en soutirage	48
9.2	L'énergie acheminée en soutirage	48
9.3	Les recettes d'acheminement en soutirage	49

9.4	Les ratios par typologie de contrat en soutirage	50
9.5	Les centrales de production d'électricité raccordés au réseau	51
9.6	Les réclamations	52
9.7	Les autres indicateurs	53
10	USAGERS DES TARIFS REGLEMENTES DE VENTE (TRV)	55
10.1	Le nombre de contrats aux TRV	55
10.2	L'énergie vendue aux TRV	55
10.3	Les recettes de fourniture aux TRV	56
10.4	La qualité de service : les réclamations des TRV	56
10.5	Le Fonds de solidarité logement	59
10.6	Les autres indicateurs	60

1 GENERALITES

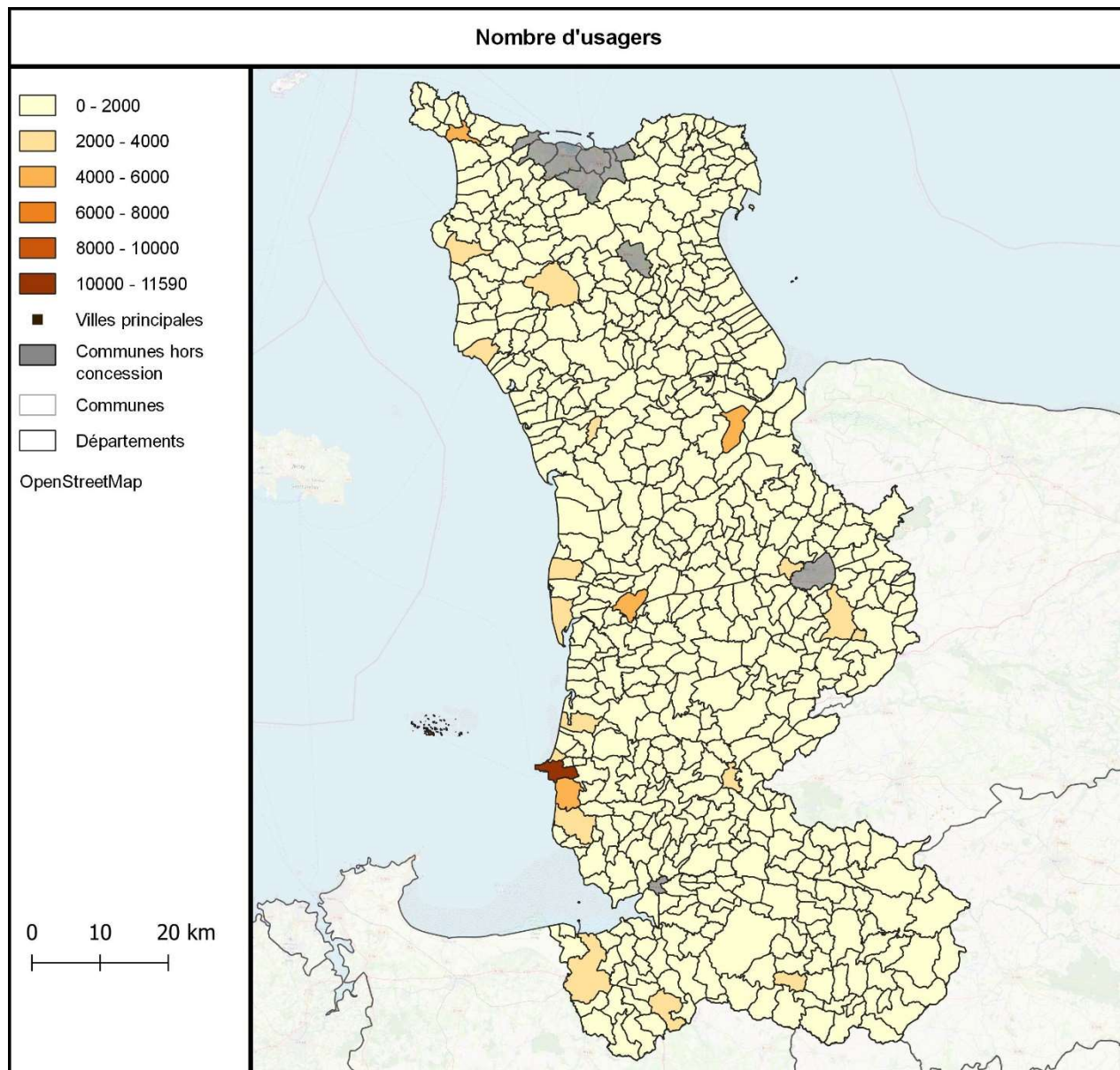
1.1 Le contrat

Contrat	
Nature du contrat :	Concession de service public
Nom du concessionnaire :	ENEDIS/EDF
Date de signature :	24 avril 1994
Durée de la concession :	30 ans

1.2 Les principales caractéristiques de la concession

Caractéristiques générales	2017	2018	2019
Nombre de communes département	477	476	446
Nombre de communes concession	589	590	592
Nombre de commune en régime FACE Urbain	43	43	43
Nombre de commune en régime FACE Rural	546	547	549
Population sur le territoire de la concession	499 287	498 362	496 883
Nb usagers de la concession	242 339	245 916	247 183
Nb de postes sources	24	25	25
Puissance des postes sources (MVA)	1 493	1 715	1 747
Longueur du réseau HTA (km)	9 287	9 357	9 471
Nb de postes HTA/BT	12109	12 192	12 276
Longueur du réseau BT (km)	9 960	10 038	10 106
Longueur du réseau HTA + BT (km)	19 247	19 395	19 577

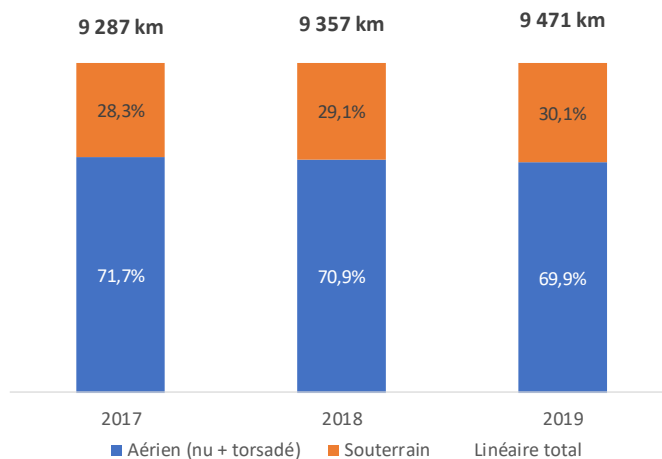
Représentation cartographique du nombre d'usagers par commune



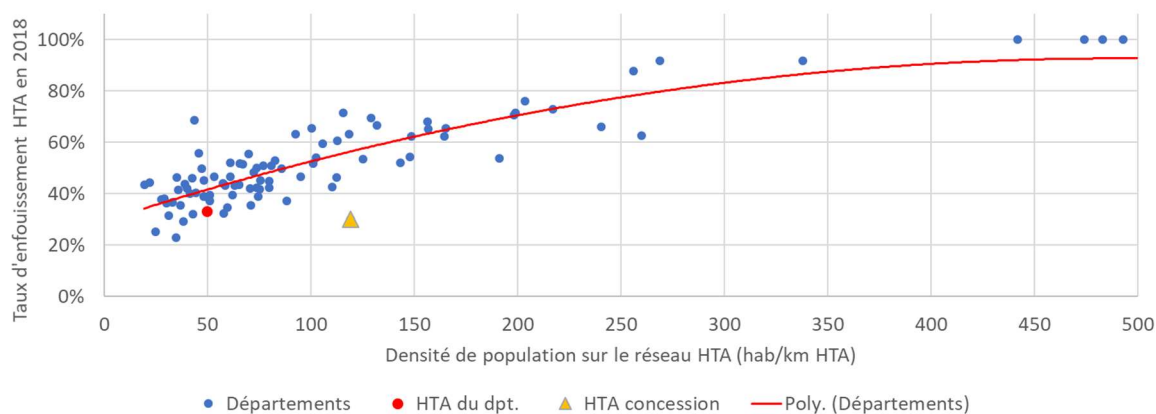
2 EVALUATION TECHNIQUE DU PATRIMOINE

2.1 Le réseau moyenne tension (HTA)

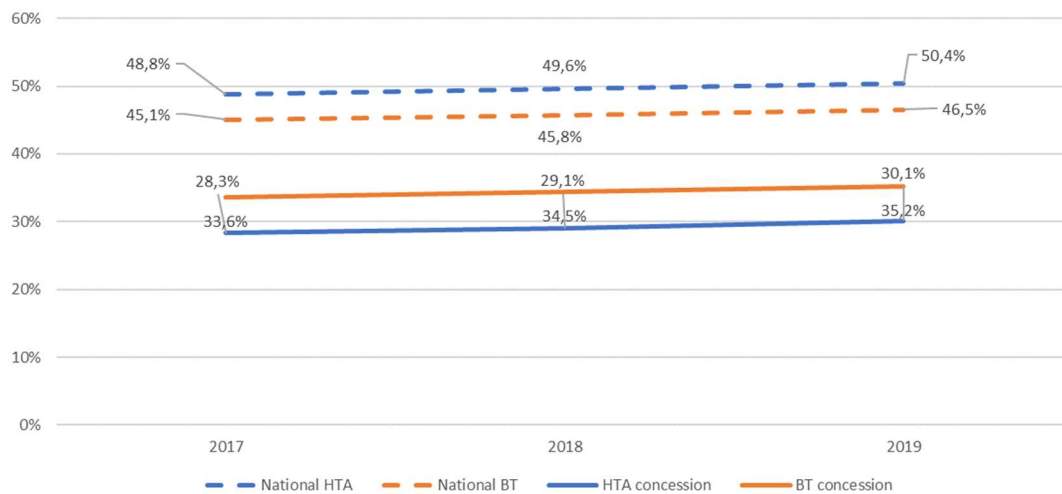
Evolution du réseau HTA (km)



Comparaison du taux d'enfouissement HTA en fonction de la densité de population par département à fin 2019

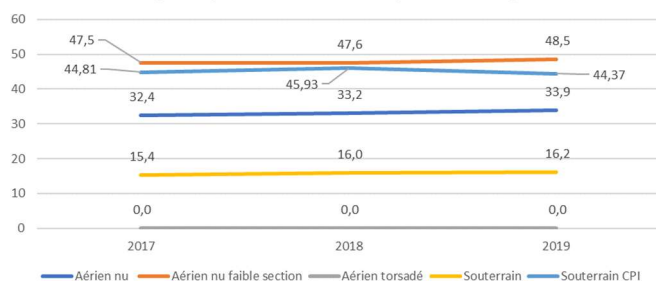


Evolution des taux d'enfouissement de la concession

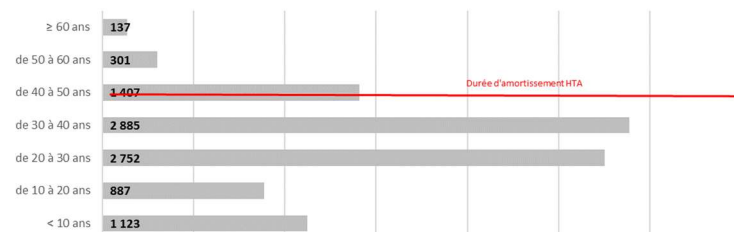


Age moyen par typologie

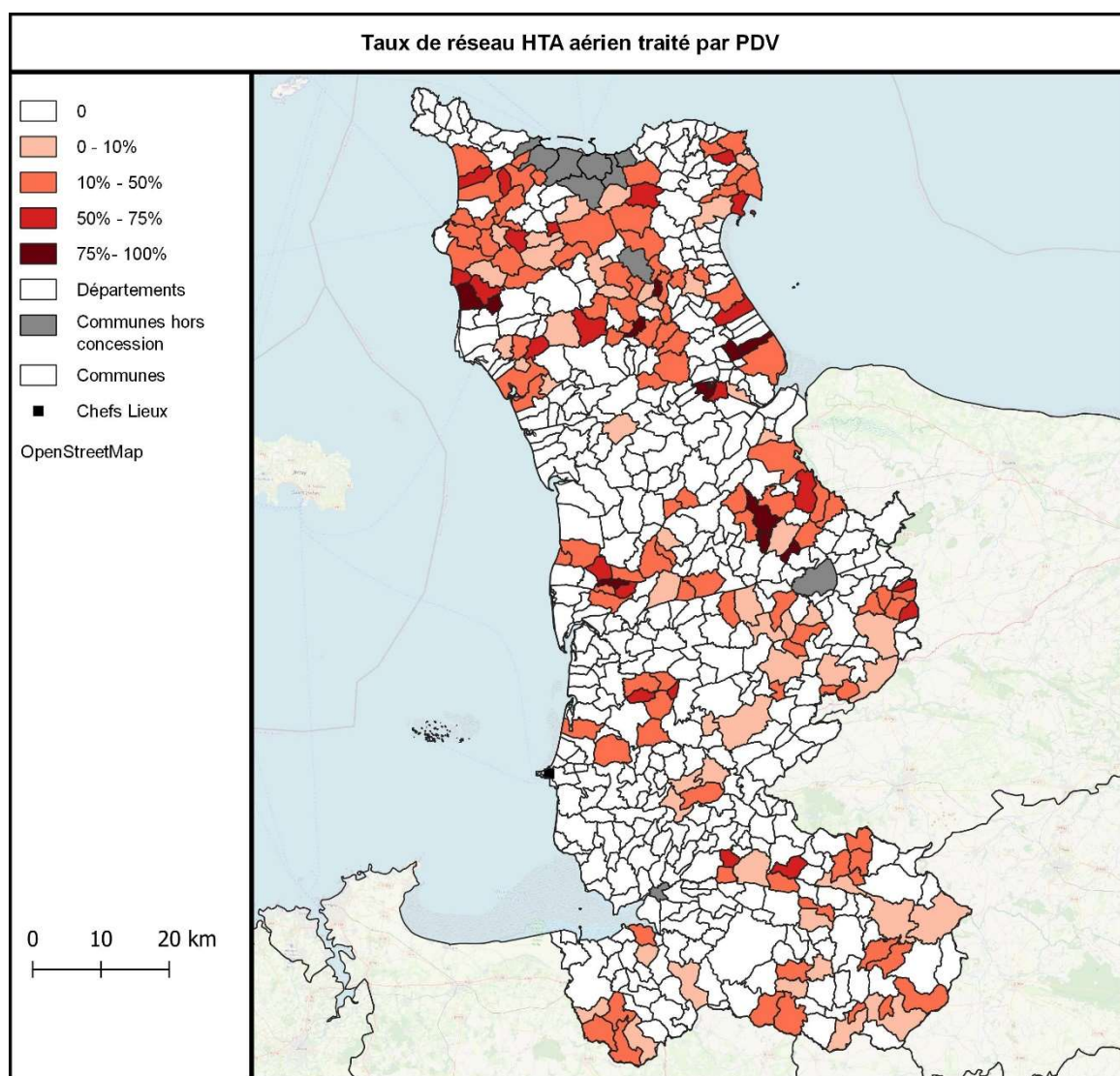
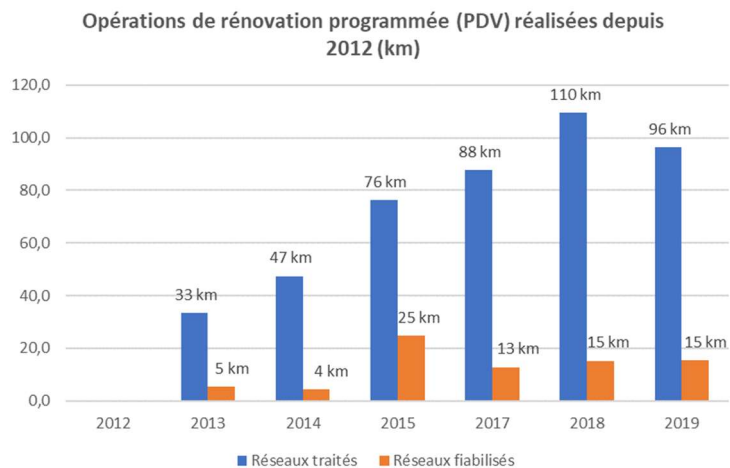
Age moyen des réseaux HTA par technologie



Pyramide des âges des réseaux HTA (km)



Opérations de prolongation de la durée de vie des ouvrages (PDV)

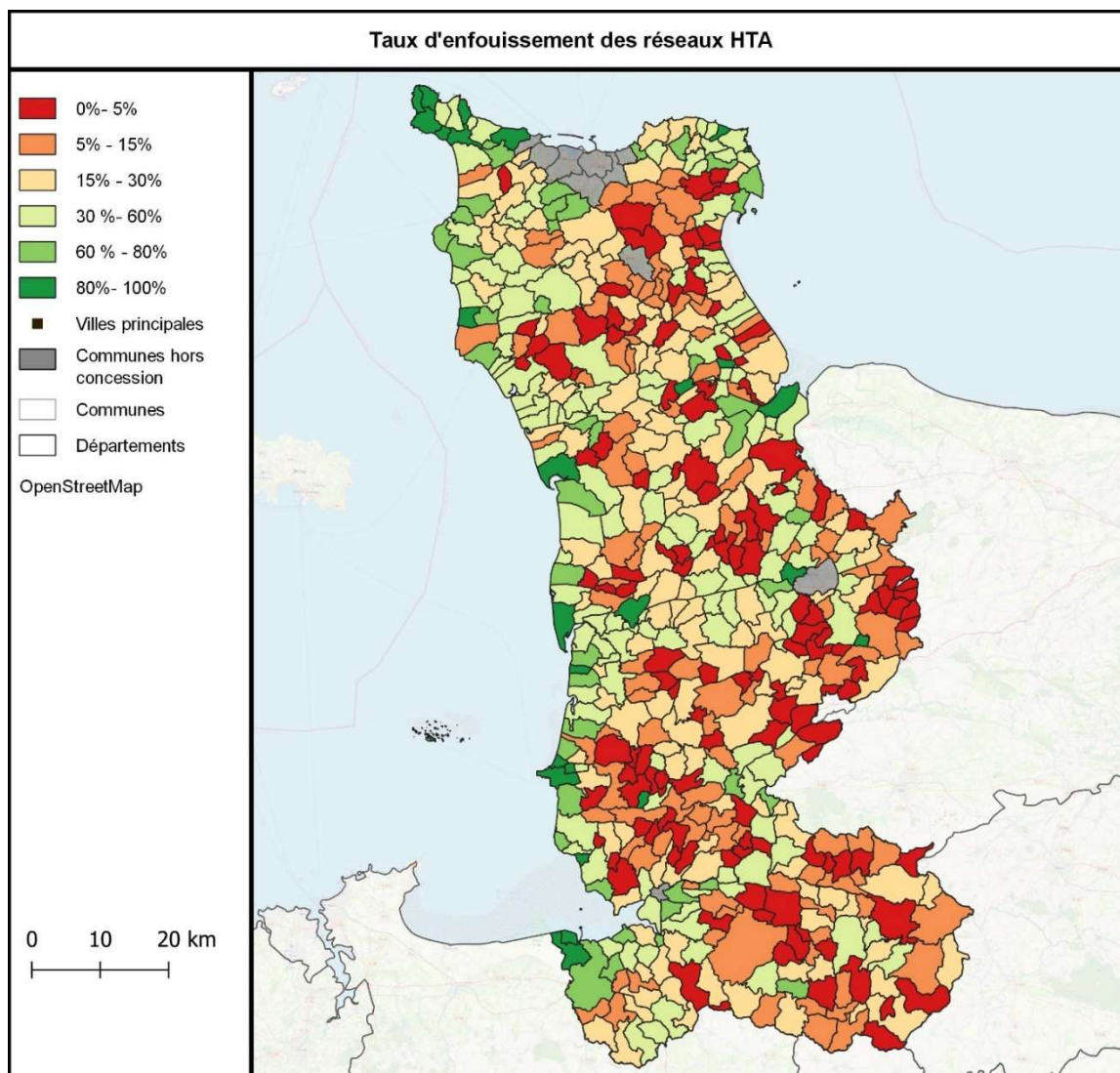


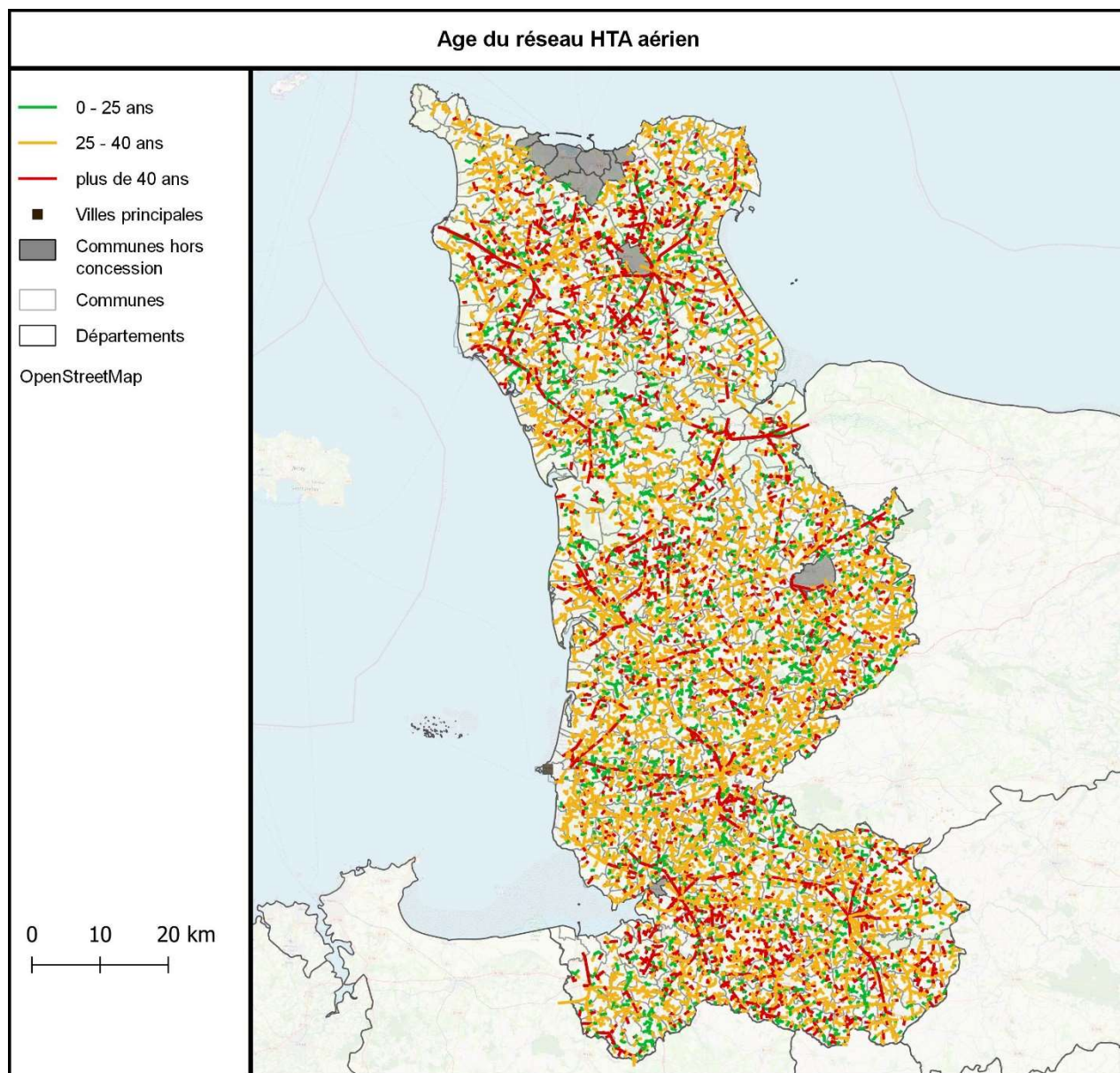
Caractéristiques des départs HTA

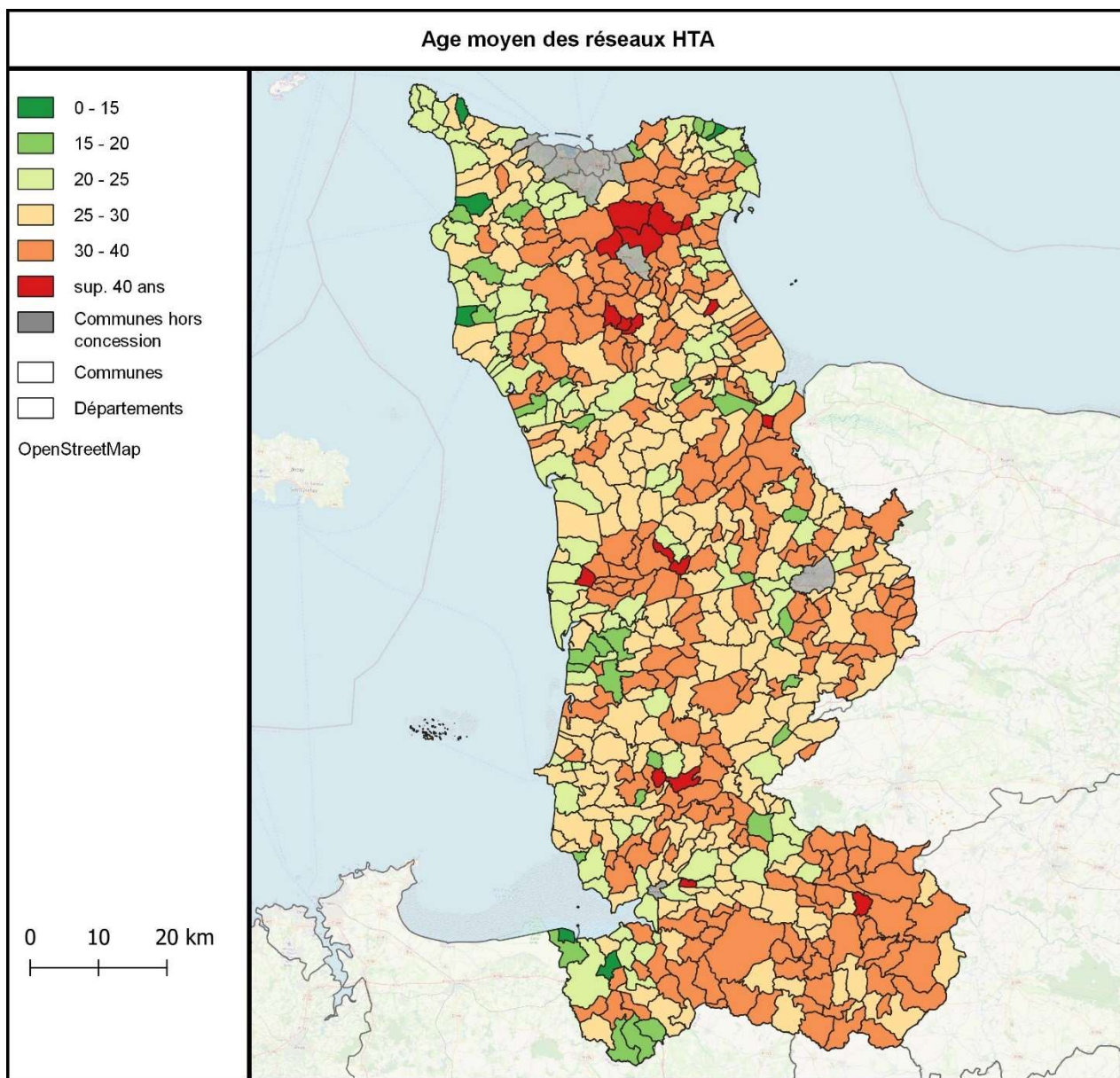
Caractéristiques des départs HTA - Inventaire technique -	2017	2018	2019
Nb départs HTA	226	223	224
Nb départs HTA entre 50 et 70 km	63	65	64
Nb départs HTA entre 70 et 100 km	35	32	35
Nb départs HTA > 100 km	3	4	3
Longueur départ HTA le plus long (km)	107,9	106,4	108,0
Nom départ HTA le plus long	LAIROU	LANDAI	LANDAI
Longueur moy. des départs HTA (km)	43,3	44,4	44,4
Longueur moyenne des 10% des départs les plus	87,1	87,2	88,6
Nombre moyen d'OMT par départ HTA aérien	NC	5,7	6,1

Niveau de tension des réseaux	2019		
	Autre	15 kV	20 kV
Nombre de départs HTA	2	106	189
Nombre de poste HTA/BT	3	3 927	8 346

Représentation cartographique des réseaux







2.2 Les postes HTA/BT

Typologie des postes HTA/BT - Inventaire technique -	2017	2018	2019	%
Postes sur poteau	7 928	7 894	7 864	64,1%
Postes maçonnés	446	446	451	3,7%
Postes préfabriqués	3 730	3 847	3 955	32,2%
Autres	5	5	6	0,0%
Total	12 109	12 192	12 276	

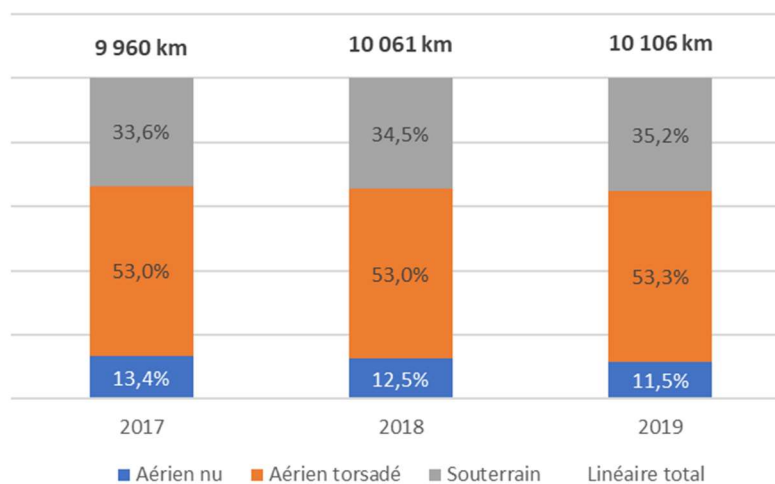
Postes HTA/BT construits au cours des 3 derniers exercices - Inventaire technique -	2017	2018	2019	% de 2019
Postes sur poteau	20	40	39	31,7%
Postes maçonnés	1	0	0	0,0%
Postes préfabriqués	90	87	84	68,3%
Non renseigné	0	0	0	0,0%
Total	111	127	123	

Ancienneté des postes HTA/BT (nb) - Inventaire technique -	2017		2018		2019	
Nombre total	12 109		12 192		12 276	
Age moyen (ans)	26,3		26,8		27,5	
< 10 ans	1 639	13,5%	1 670	13,7%	1 639	13,4%
de 10 à 20 ans	1 889	15,6%	1 760	14,4%	1 708	13,9%
de 20 à 30 ans	3 624	29,9%	3 366	27,6%	3 086	25,1%
de 30 à 40 ans	3 069	25,3%	3 385	27,8%	3 660	29,8%
de 40 à 50 ans	1 519	12,5%	1 590	13,0%	1 675	13,6%
de 50 à 60 ans	252	2,1%	299	2,5%	345	2,8%
≥ 60 ans	117	1,0%	122	1,0%	163	1,3%

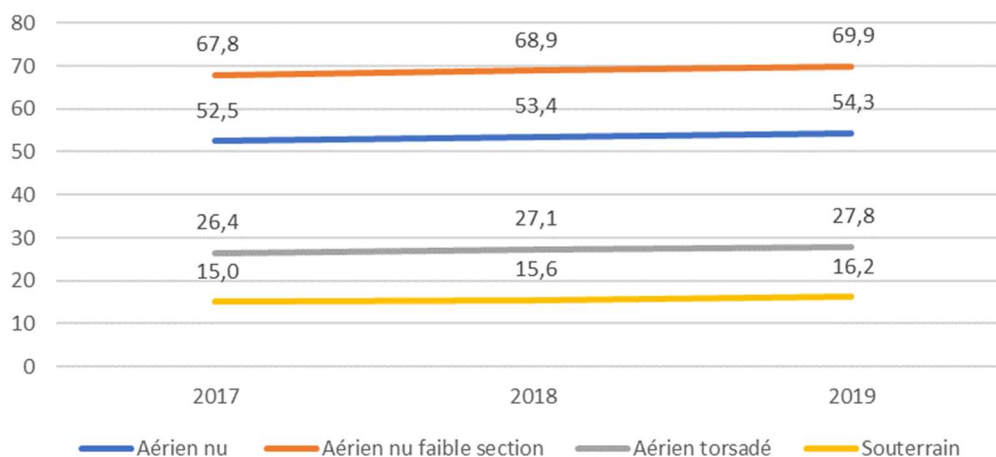
Génération de transformateur - Inventaire technique -	2017	2018	2019	%
Ancienne génération (400V)	4 682	4 575	4 485	36,5%
Nouvelle génération (410V)	7 430	7 620	7 794	63,5%
Total	12 112	12 195	12 279	100,0%

2.3 Le réseau basse tension (BT)

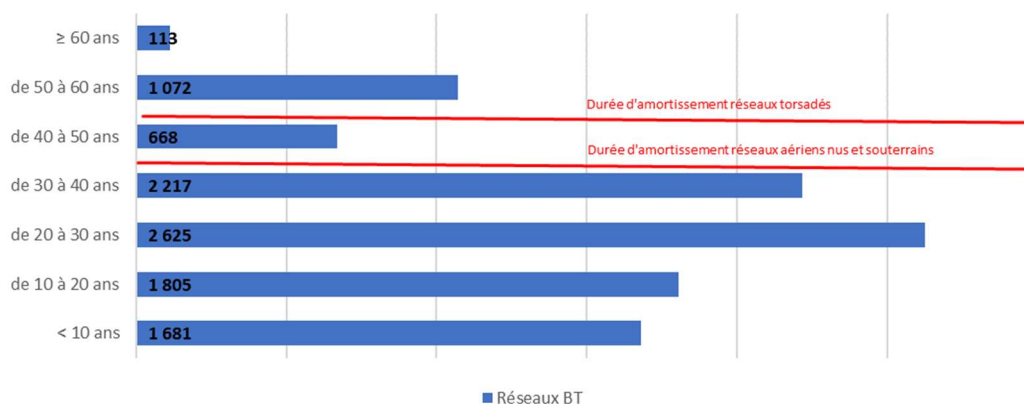
Evolution du réseau BT



Age moyen des réseaux BT par technologie



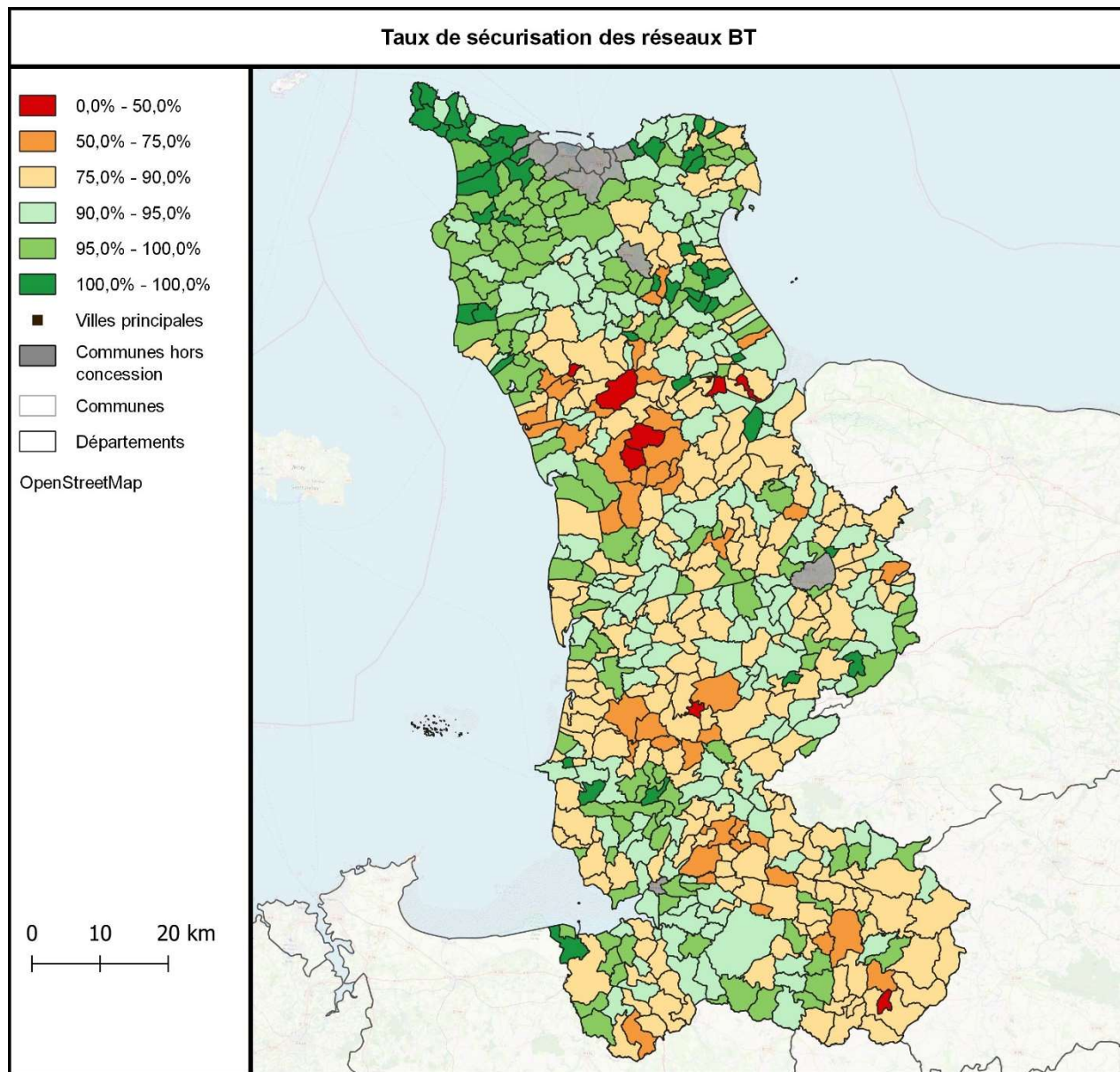
Pyramide des âges des réseaux BT (km)

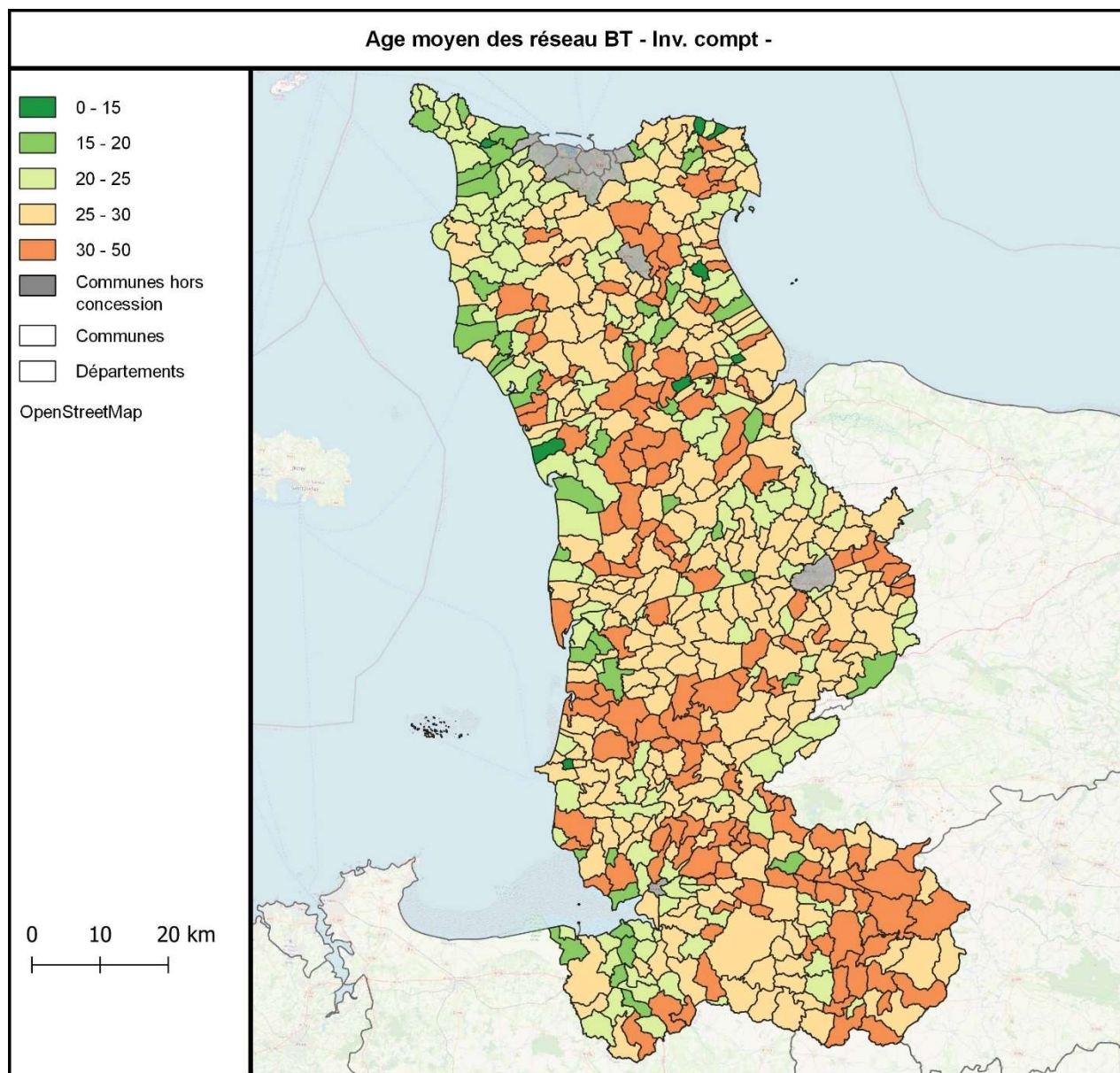


Caractéristiques des départs BT

Caractéristiques des départs BT - Inventaire technique -	2017	2018	2019
Nb départs BT	20 448	20 674	20 664
Longueur moy. des départs BT (m.)	487	486	489
Nb départs BT > moy. nat. (425 m.)	9 675	9 778	9 856
Nb départs BT > 1500 m.	392	388	400
Nb départs BT > 2500 m.	7	8	7
Longueur départ BT le plus long (m.)	3 366	3 366	3 366
Commune du départ BT le plus long	HUSSON	HUSSON	HUSSON

Représentation géographique des réseaux

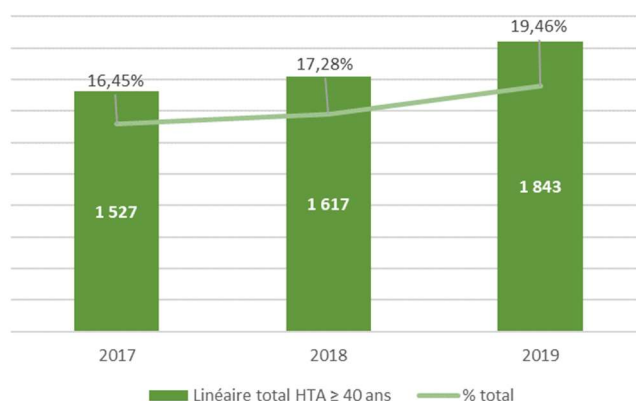




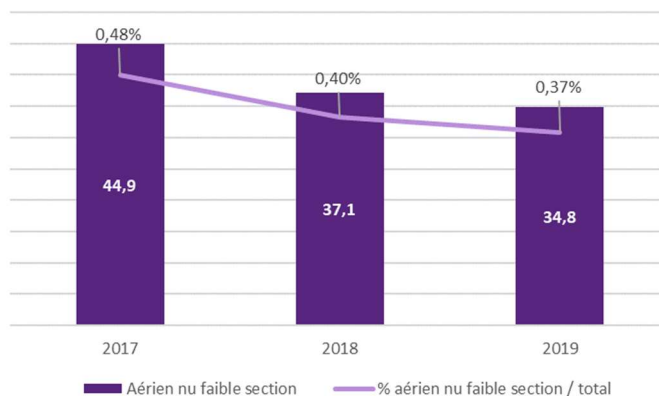
3 OUVRAGES A SURVEILLER

3.1 Réseau HTA

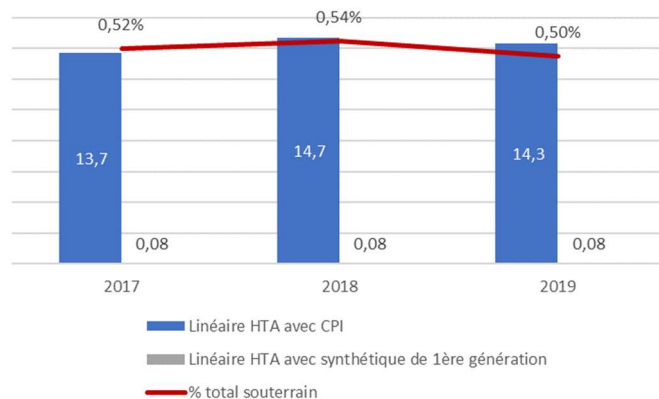
Réseau HTA
 Ancienneté ≥ 40 ans (km)
 - Inventaire technique -

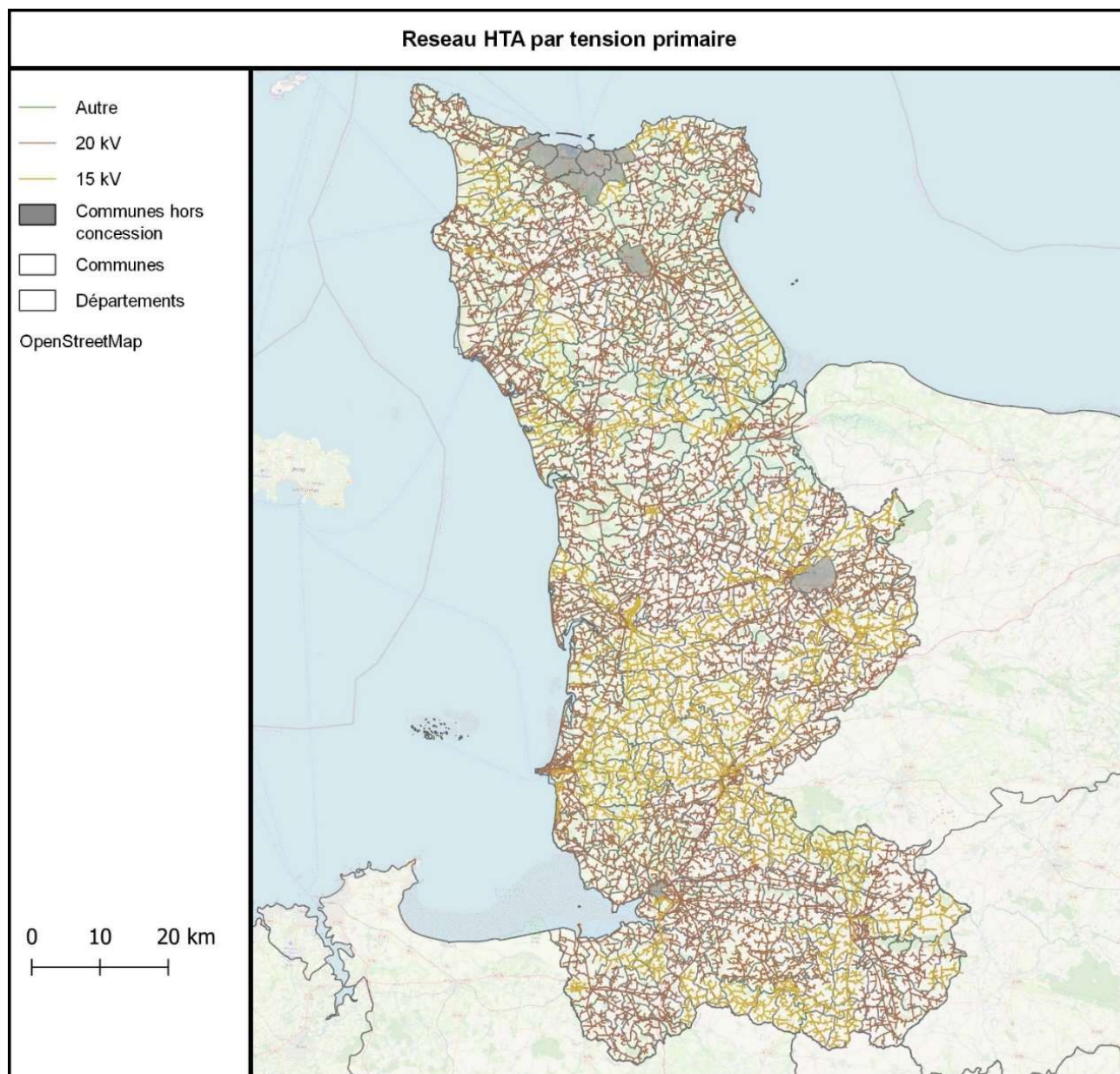


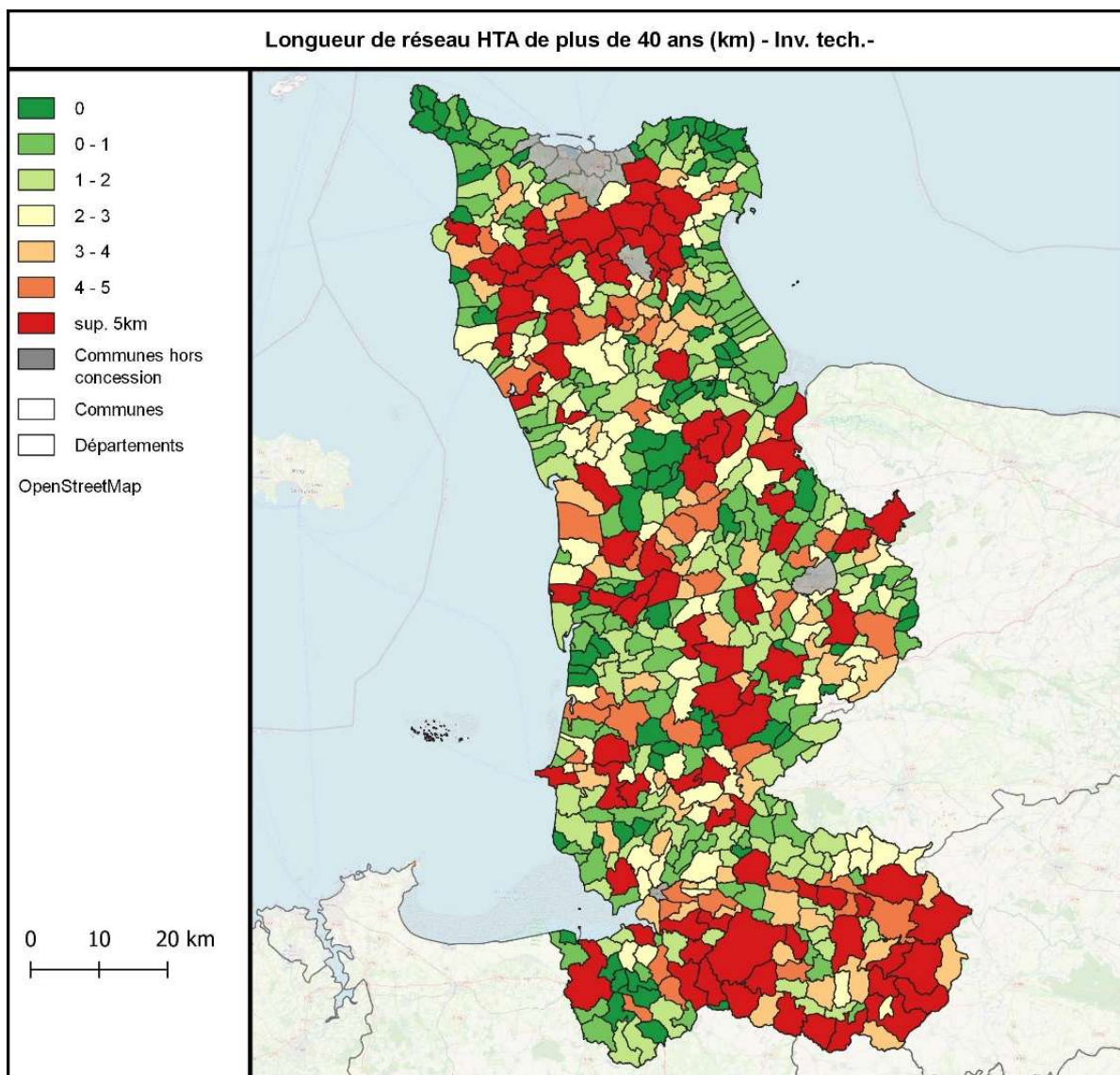
Réseau HTA
 Aérien nu de faible section (km)

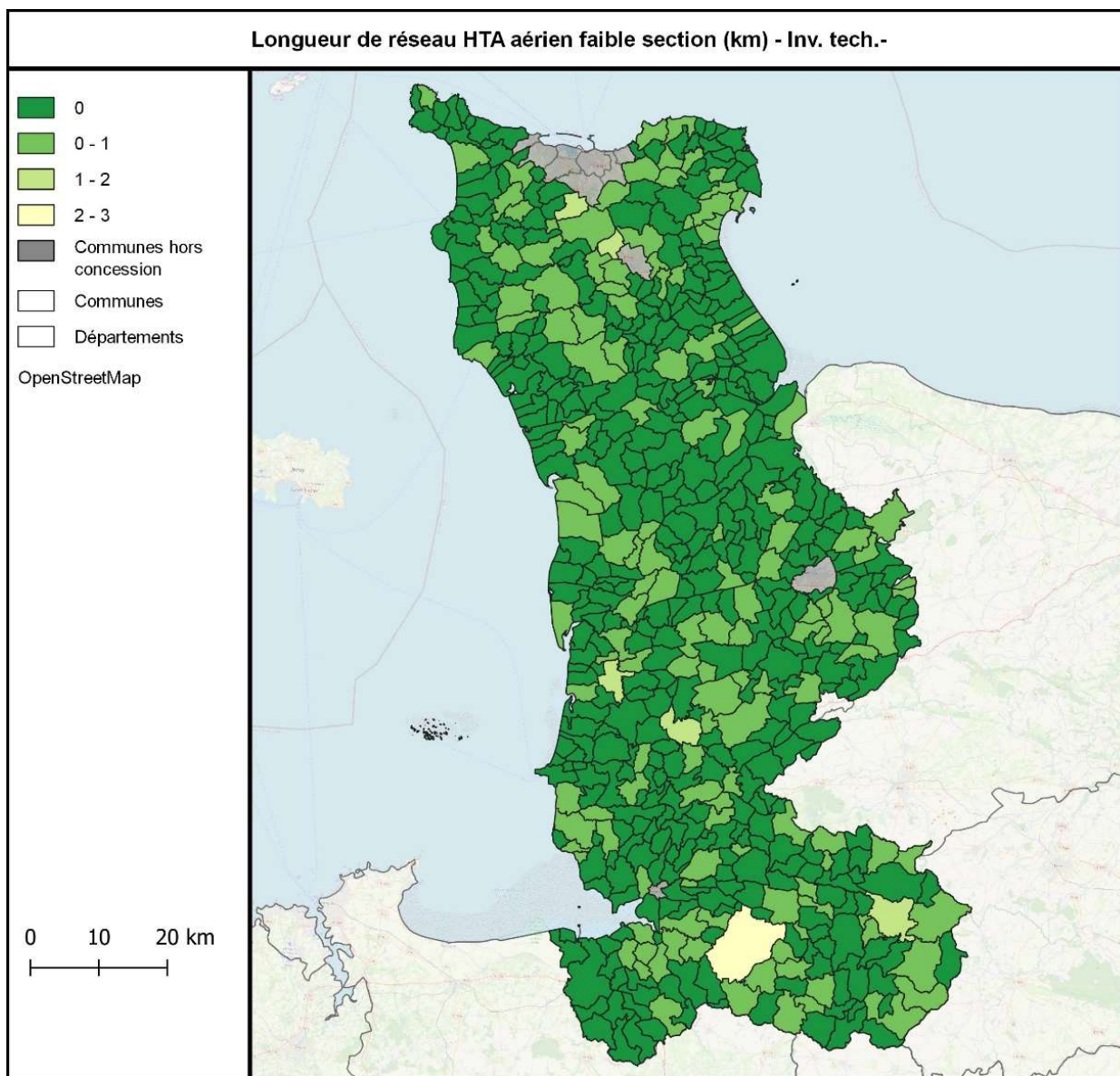


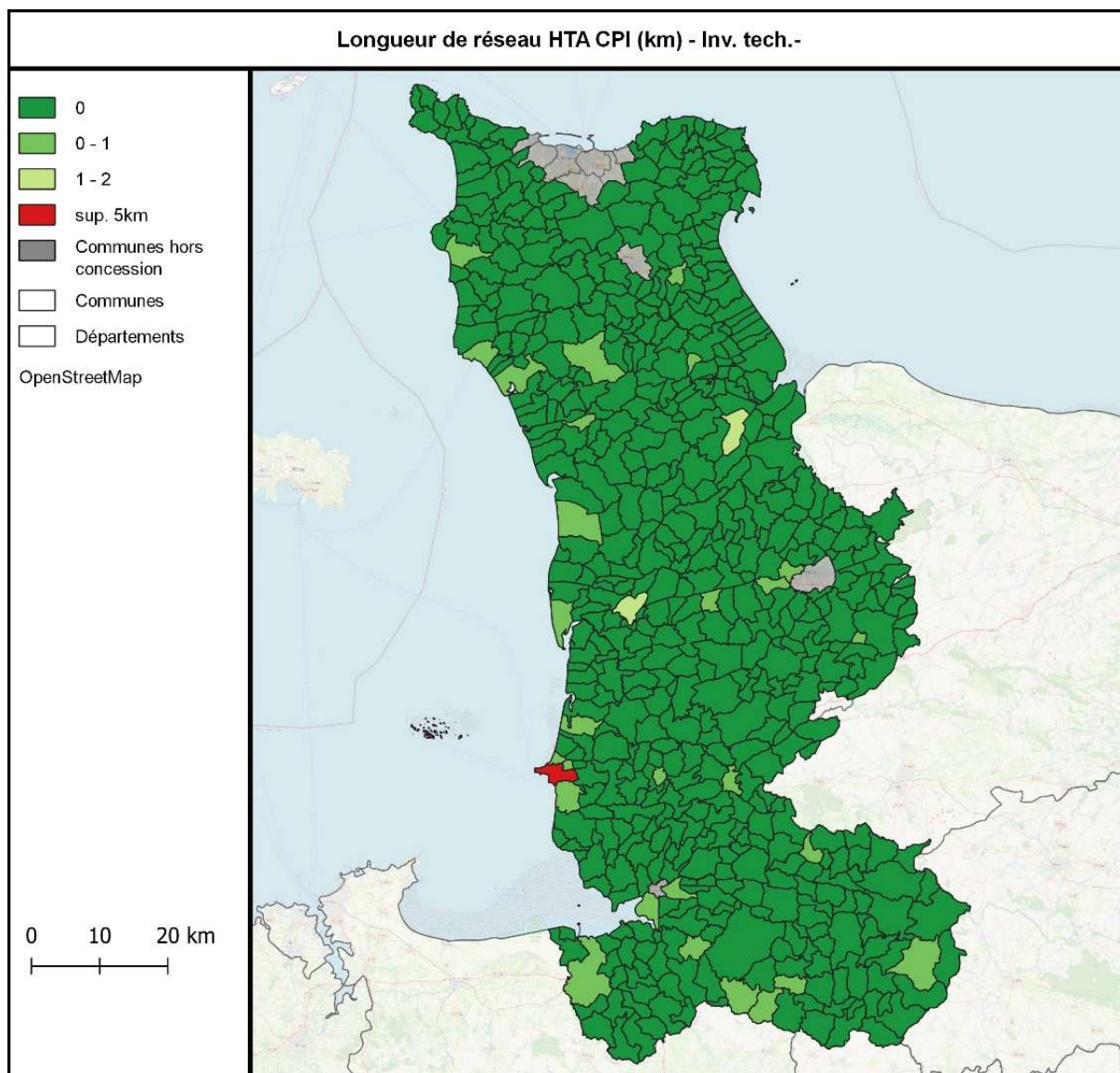
Réseau HTA
 Câbles Souterrains incidentogènes (km)

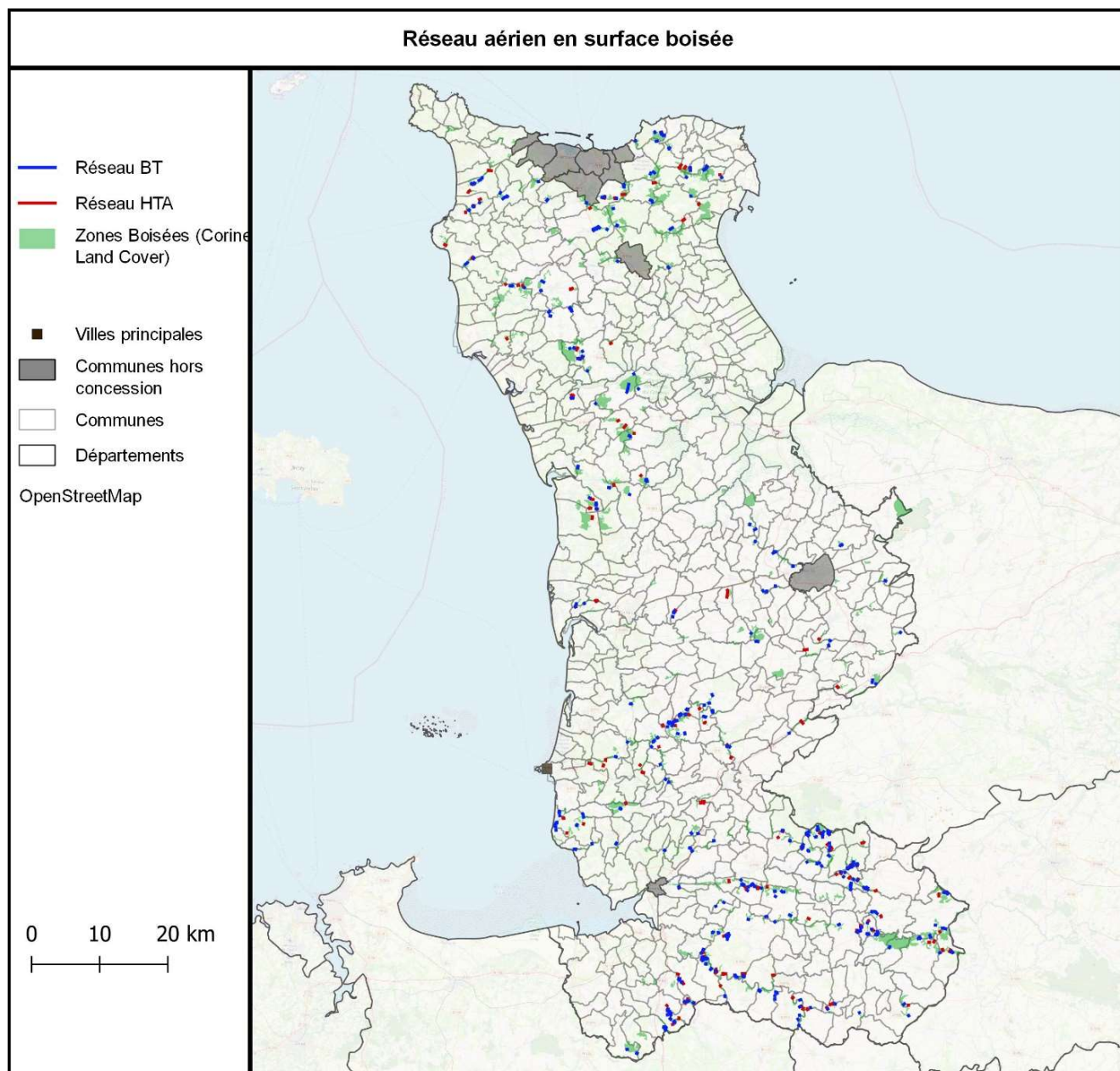




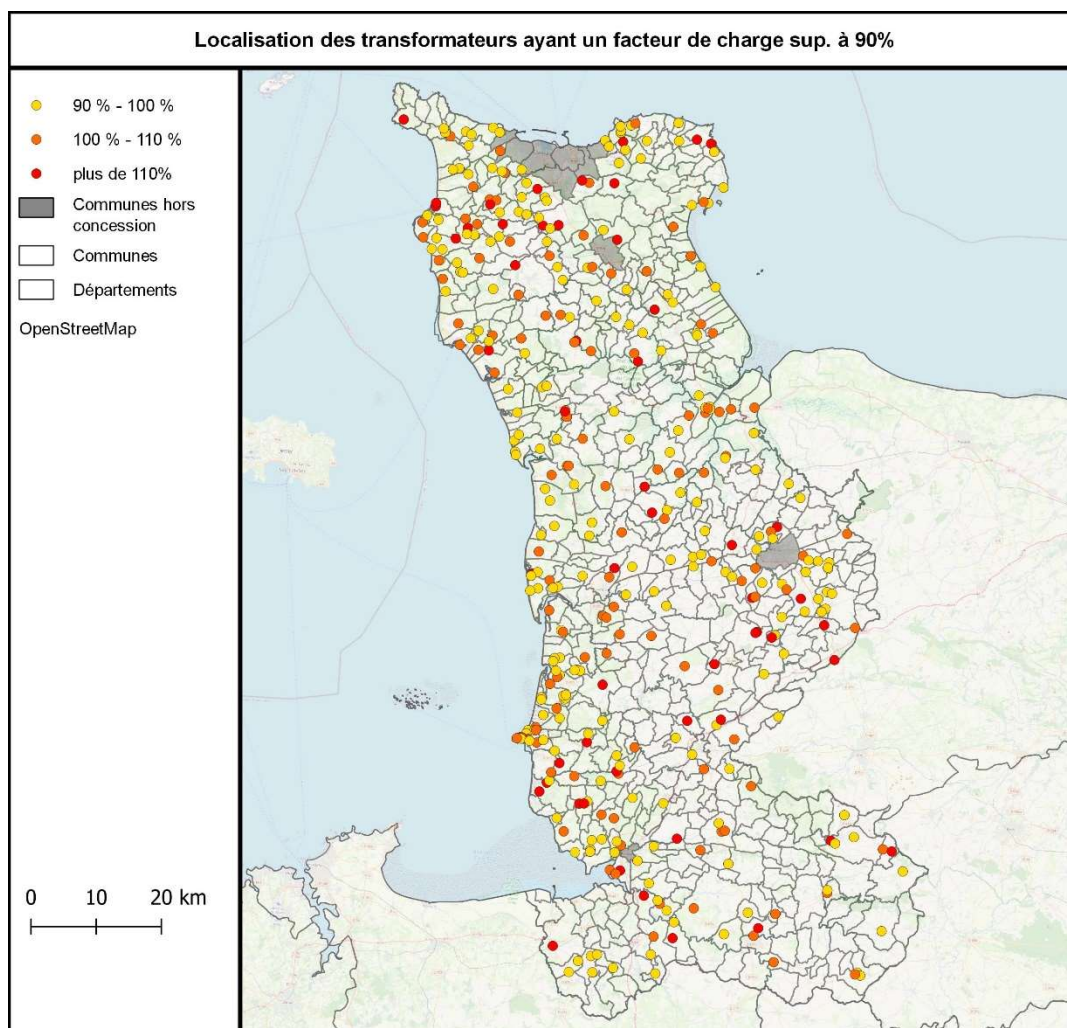
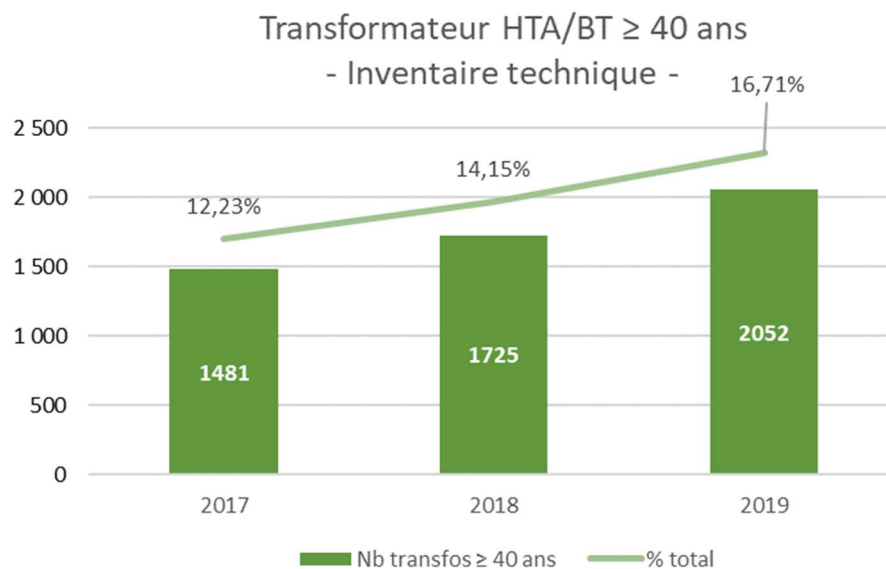


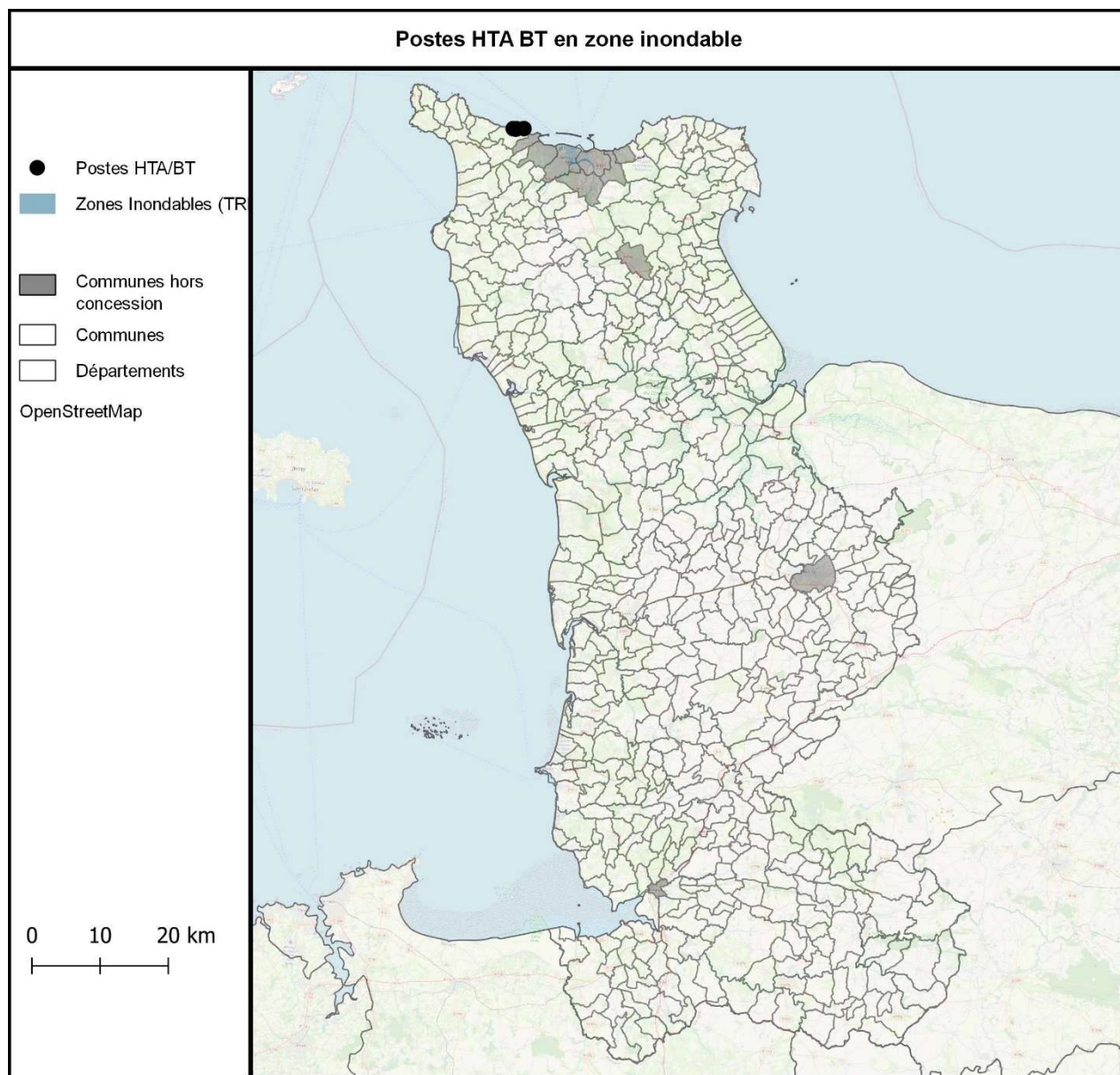




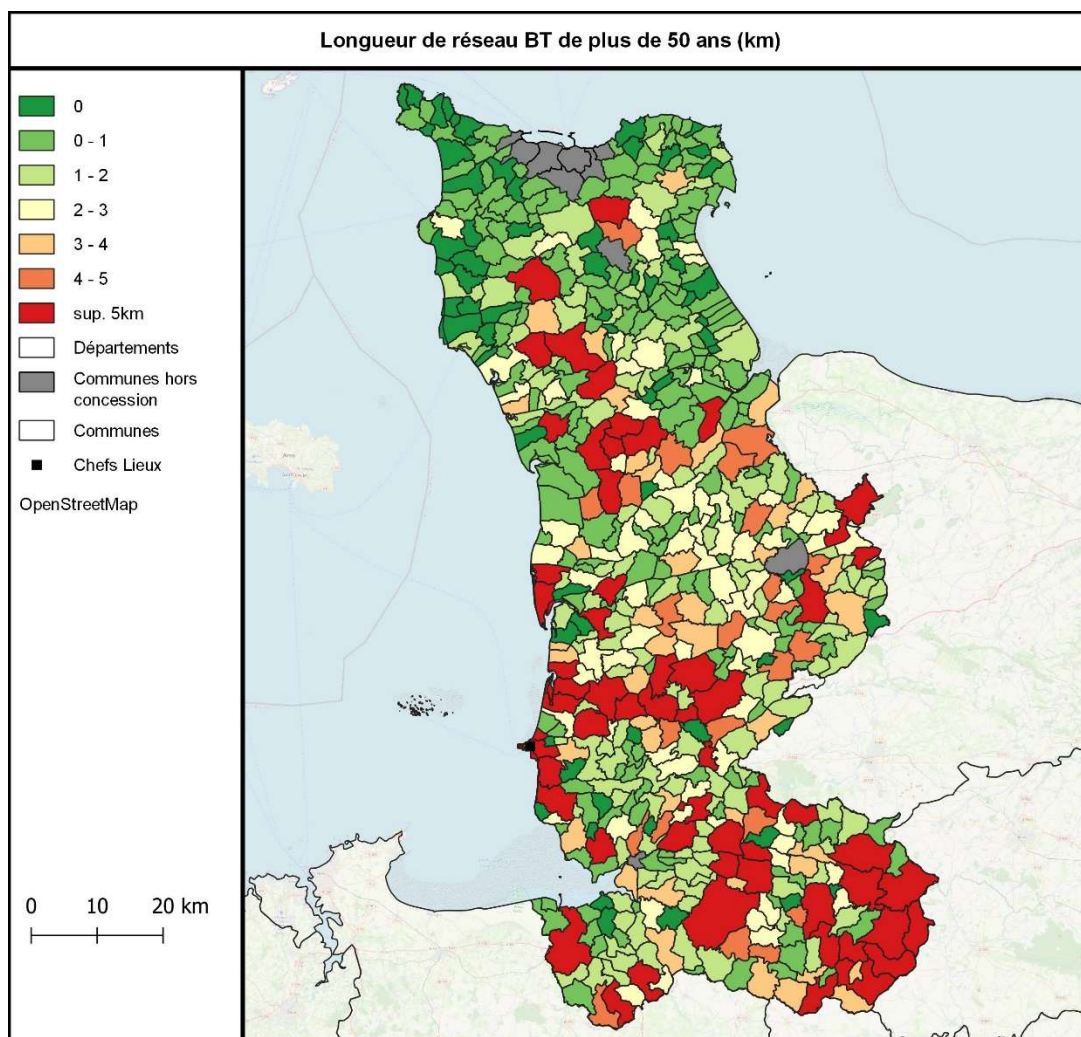
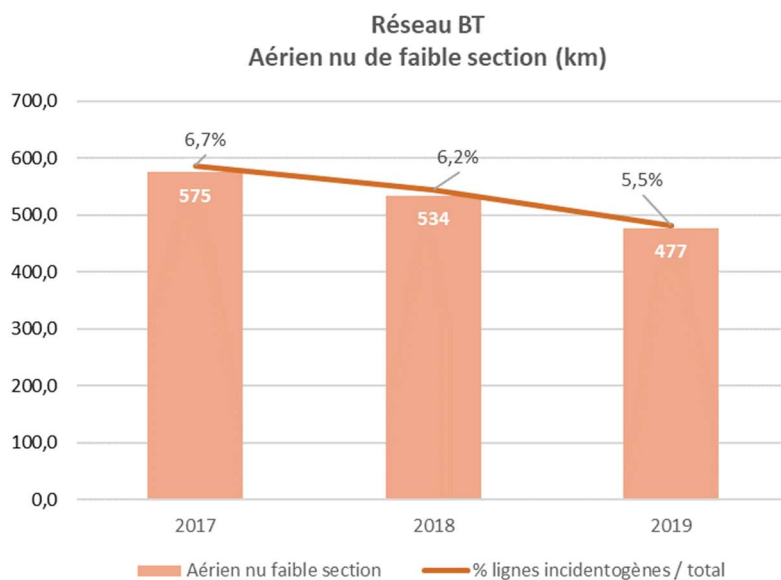


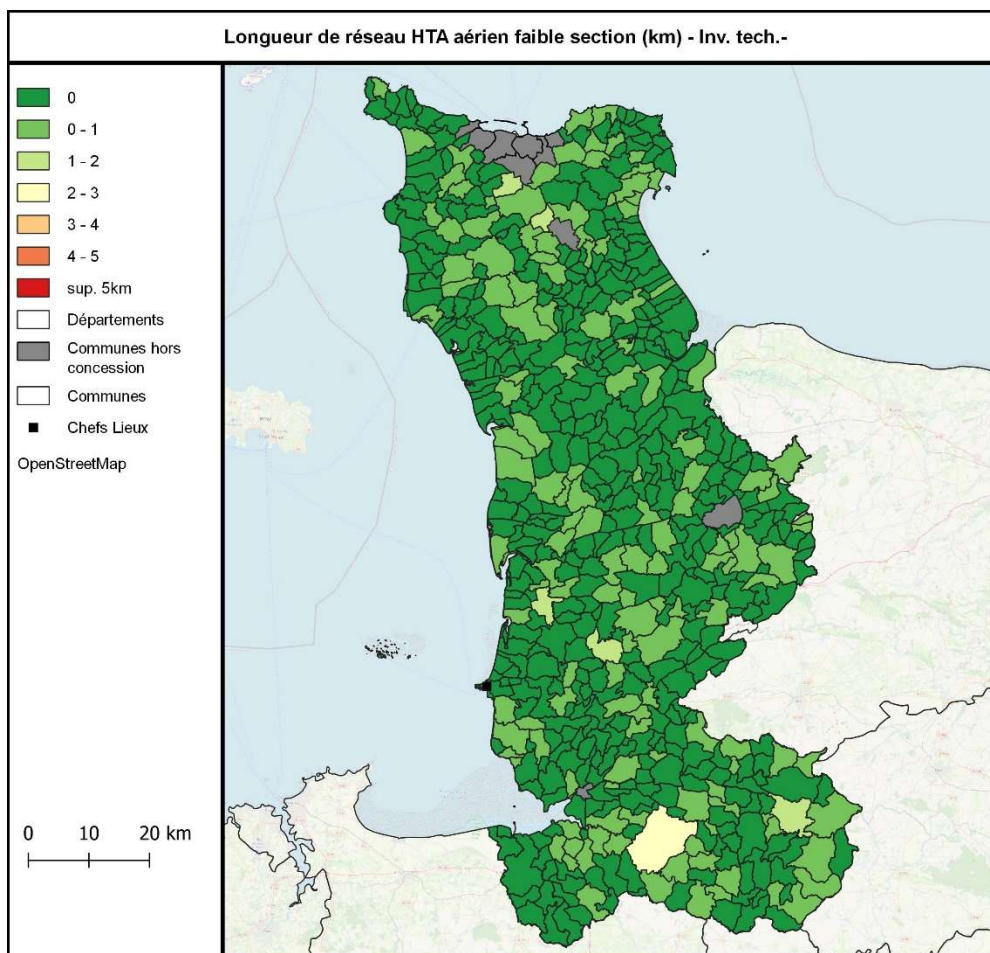
3.2 Postes HTA/BT





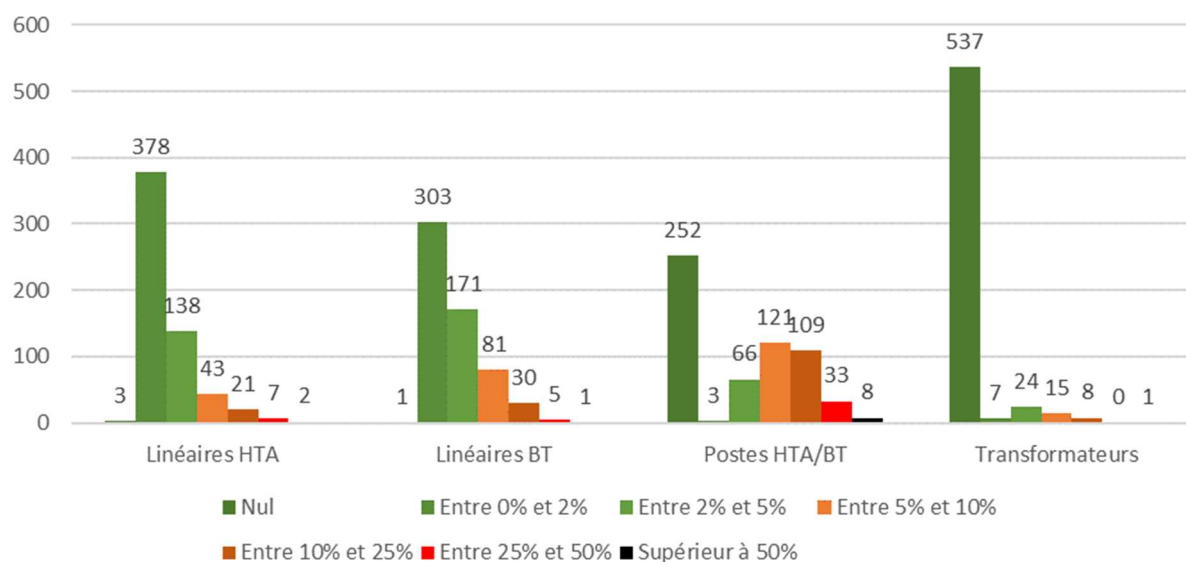
3.3 Réseaux BT





4 COHERENCE DES INVENTAIRES TECHNIQUE ET COMPTABLE

Nombre de communes par plage d'écart d'inventaire au 31/12 de l'exercice N-1



Cohérence des inventaires Au 31/12 de l'exercice N-1	Quantité base technique (quant. ou km)	Quantité base comptable (quant. ou km)	Ecart maille concession		Ecart maille communale	
			(quant. ou km)	(%)	(quant. ou km)	(%)
Réseau HTA	9 365	9 386	22	0,2%	248	2,7%
Réseau BT	9 989	10 116	127	1,3%	268	2,7%
Postes HTA/BT	12 153	13 213	1 060	8,7%	1 218	10,0%
Transformateurs	12 167	12 102	-65	-0,5%	93	0,8%

5 QUALITE DE DISTRIBUTION DE L'ELECTRICITE

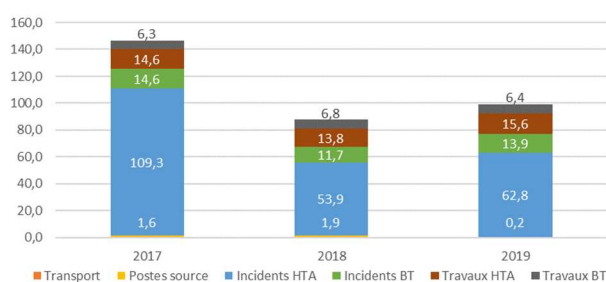
5.1 Décret qualité

Décret qualité - Concession-	2018	2019
Nombre de clients affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	603	368
Nombre de clients BT coupés plus de 5 heures consécutives toutes causes condondues	14 785	15 798
Nombre de clients affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	791	0
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	31 761	38 777
Dont nombre de clients BT coupés plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, suite à incident situé en amont du réseau BT	22 969	28 404
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	9 787	10 770

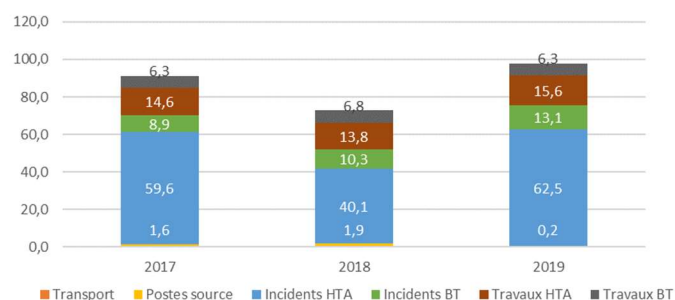
5.2 Continuité de fourniture

Critère B de la concession

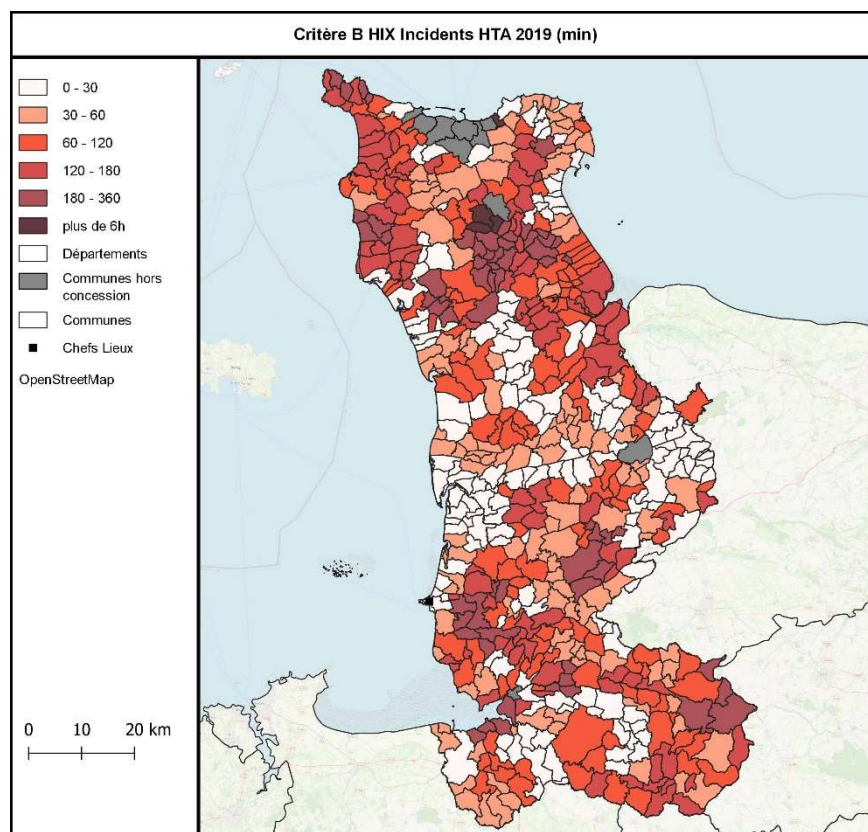
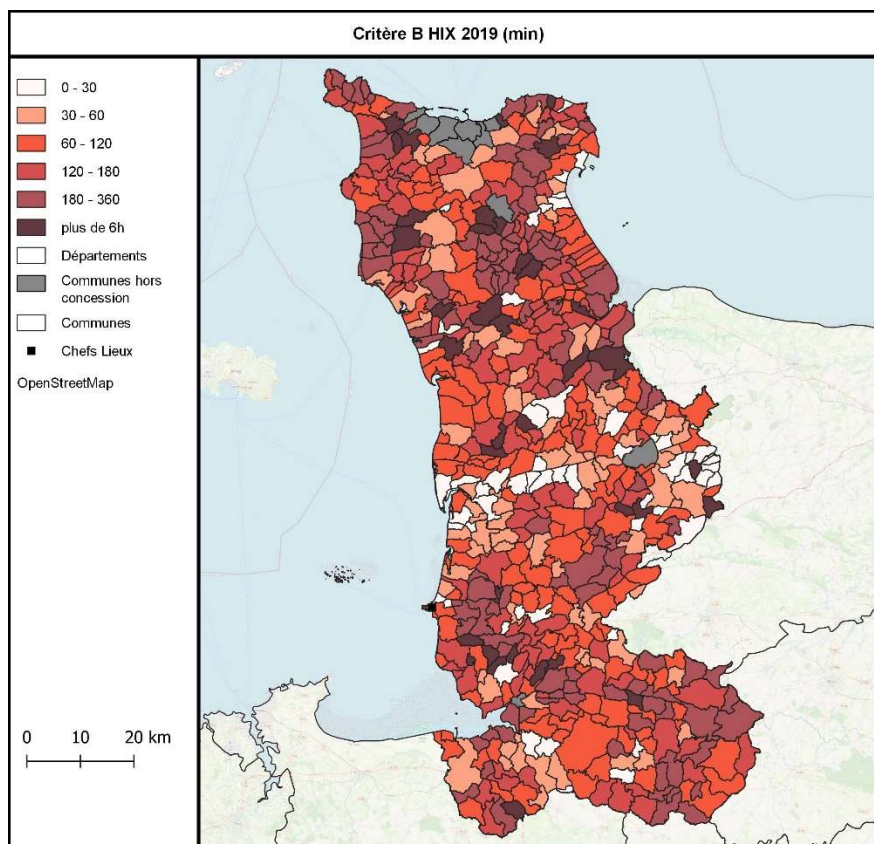
Evolution de la décomposition du critère B TCC reconstitué (min)

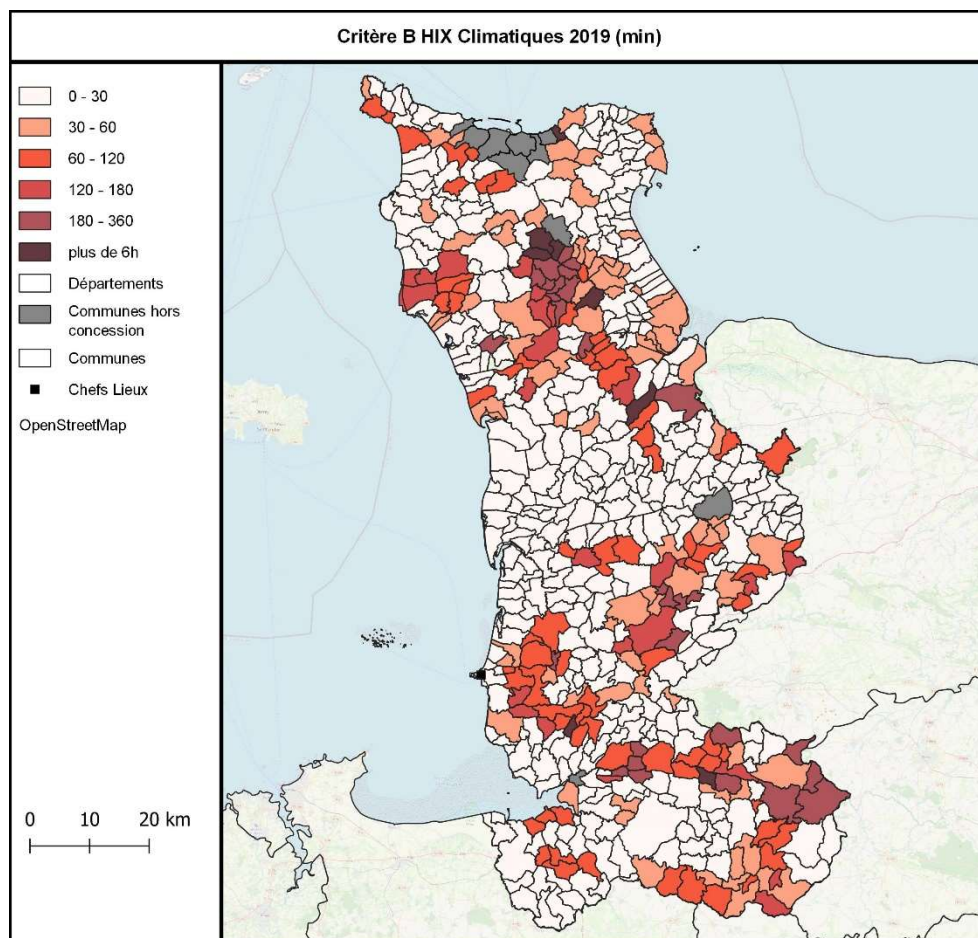


Evolution de la décomposition du critère B HIX reconstitué (min)



Critère B HIX reconst. (min) - Concession-	2017	2018	2019	Evolution (%)
Hors incidents exceptionnels	91,0	72,9	97,7	34%
Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)	0,0	0,0	0,0	
Dont incident sur le réseau de distribution publique	70,1	52,3	75,7	45%
Dont incident Poste source	1,6	1,9	0,2	-92%
Dont incident réseau HTA	59,6	40,1	62,5	56%
Dont incident réseau BT	8,9	10,3	13,1	27%
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	20,9	20,6	21,9	6%
Dont travaux réseau HTA	14,6	13,8	15,6	13%
Dont travaux réseau BT	6,3	6,8	6,3	-7%

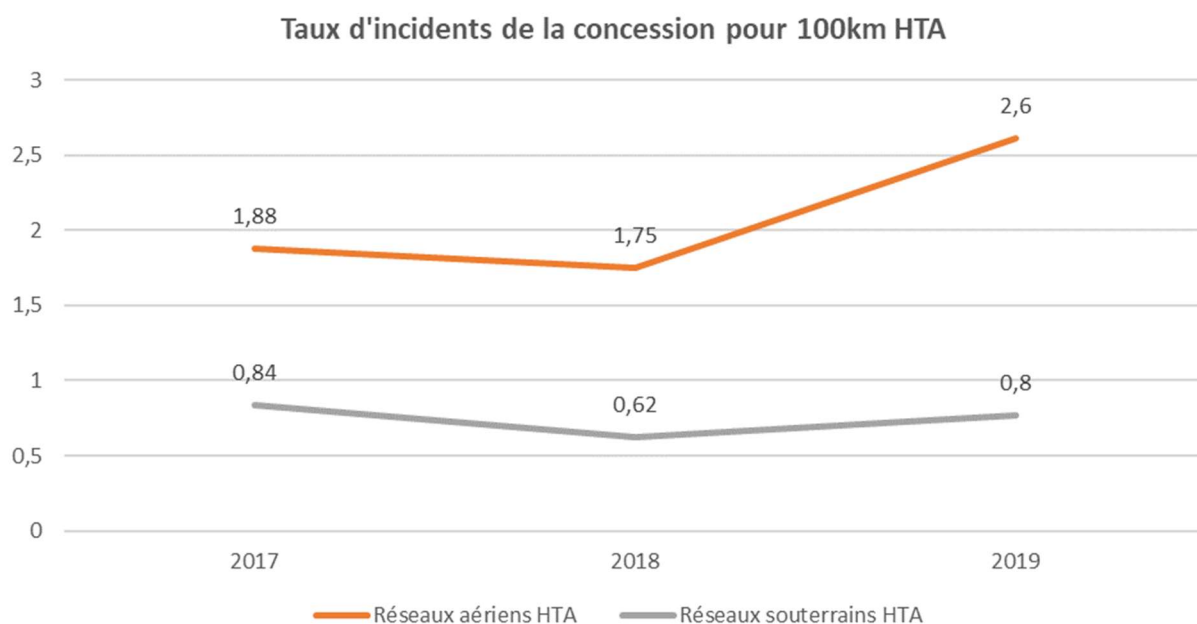




Incidentologie

Coupures longues HTA (HIX) - Concession-	2017	2018	2019
Nombre de coupures	802	759	856
Dont nombre de coupures pour incidents	249	216	292
Dont nombre de coupures pour travaux	553	543	564
Durée moyenne de coupure par usager BT coupé (mn)	68	66	73
Durée moyenne par incident	63	60	68
Durée moyenne par travaux	104	102	102
Total cumulé d'usagers coupés (cumul)	265 600	203 217	262 801
Dont nombre d'usagers coupés pour incidents	232 088	170 449	225 232
Dont nombre d'usagers coupés pour travaux	33 512	32 768	37 569
Nombre moyen d'usagers coupés par coupure	331	268	307
Dont nombre d'usagers coupés pour incidents	932	789	771
Dont nombre d'usagers coupés pour travaux	61	60	67

Coupures longues BT (HIX) - Concession-	2017	2018	2019
Nombre de coupures	1 452	1 701	1 604
Dont nombre de coupures pour incidents	807	910	923
Dont nombre de coupures pour travaux	645	791	681
Durée moyenne de coupure par usager BT coupé (mn)	137	128	154
Durée moyenne par incident	158	152	190
Durée moyenne par travaux	116	102	110
Total cumulé d'usagers coupés (cumul)	26 445	32 465	30 870
Dont nombre d'usagers coupés pour incidents	13 463	16 321	16 780
Dont nombre d'usagers coupés pour travaux	12 982	16 144	14 090
Nombre moyen d'usagers coupés par coupure	18,2	19	19
Dont nombre d'usagers coupés pour incidents	16,7	18	18
Dont nombre d'usagers coupés pour travaux	20,1	20	21



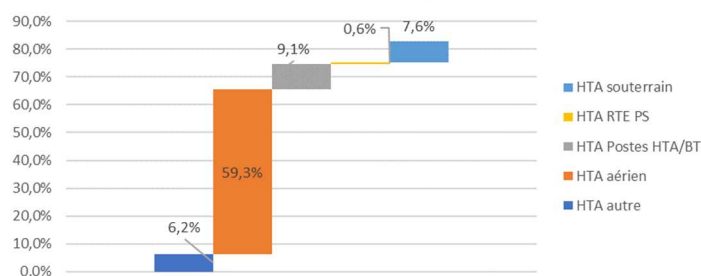
Nombre de coupures brèves et très brèves sur le réseau HTA - Concession-	2018	2019
Nombre de coupures brèves et très brèves	2457	1803
Nombre de coupures très brèves	1590	1351

Répartition du nombre d'incidents HIX en 2019 sur le réseau HTA par siège et par cause - Concession-	Manipulation	Matériel	Externe	Bois	Climatique	Sécurité	Inconnue	Travaux	RTE	Total
RTE/PS	0	3	1	0	0	0	0	0	0	4
HTA Souterrain	0	17	12	1	0	0	0	0	0	30
HTA Aérien	0	82	23	19	55	0	0	0	0	179
Poste HTA BT	0	24	6	0	2	0	0	0	0	32
Autre (pas de dégât, BT ...)	20	4	0	0	5	0	18	0	0	47
Total	20	130	42	20	62	0	18	0	0	292

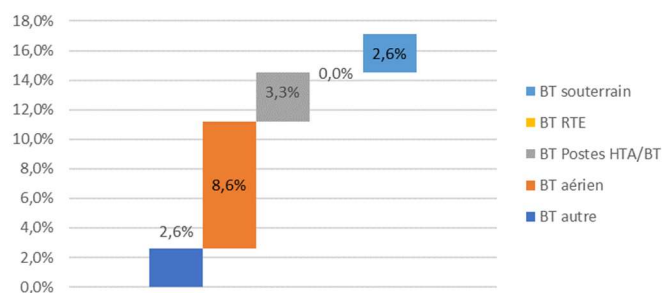
Syndicat départemental d'énergies de la Manche
 Contrôle de la concession de distribution publique d'électricité
 Tableau de bord de l'exercice 2019

Répartition du nombre d'incidents HIX en 2019 sur le réseau BT par siège et par cause : Concession.	Manipulation	Matériel	Externe	Bois	Climatique	Sécurité	Inconnue	Travaux	RTE	Total
Poste HTA BT	1	263	19	0	5	0	0	0	0	288
BT Souterrain	0	44	47	0	1	0	0	0	0	92
BT Aérien	0	142	66	185	105	0	0	0	0	498
Branchement	1	14	5	0	0	0	0	0	0	20
Autre (pas de dégât, BT ...)	0	20	1	0	2	0	2	0	0	25
Total	2	483	138	185	113	0	2	0	0	923

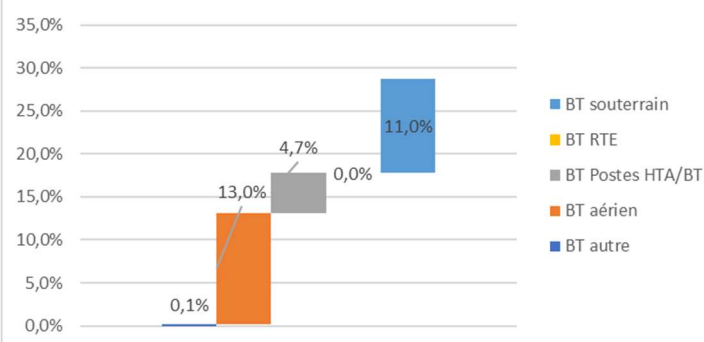
Nititot pour incidents HTA HIX par technologie



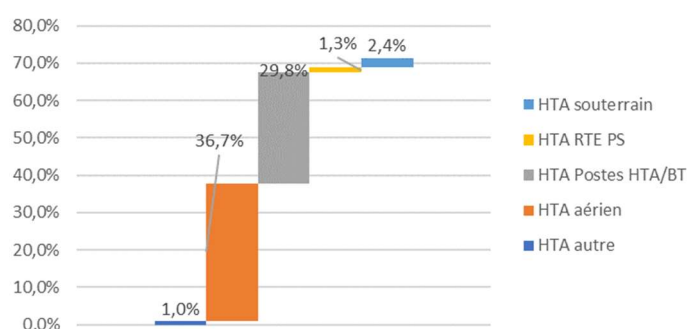
Nititot pour incidents BT HIX par technologie

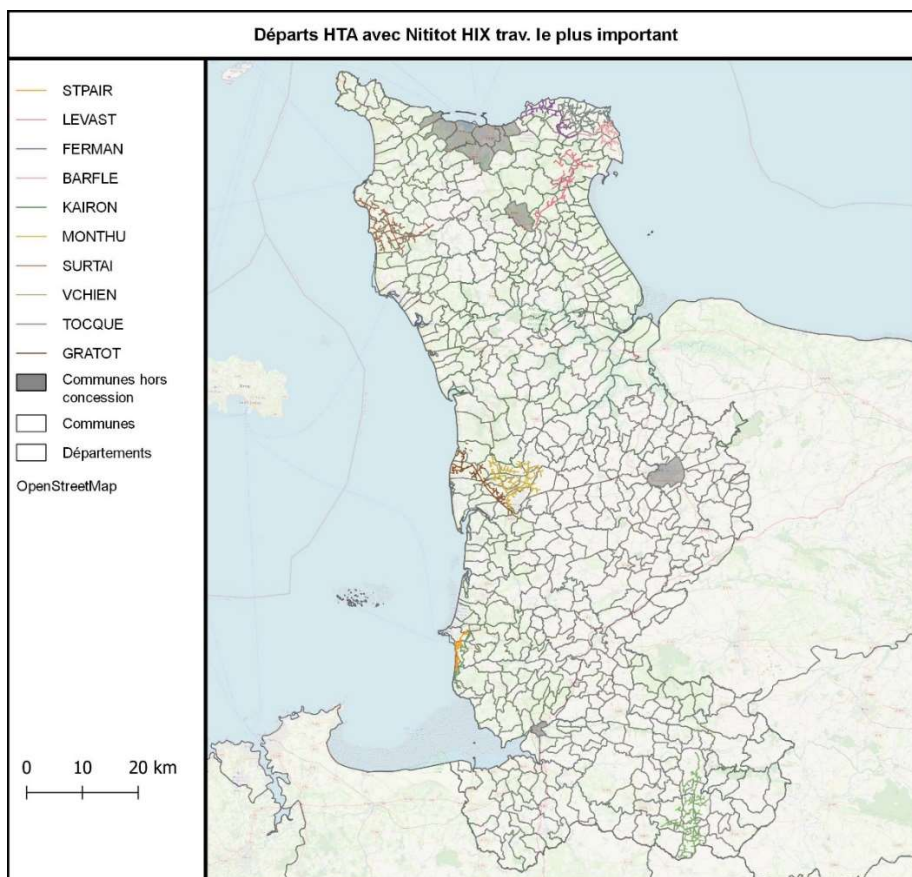
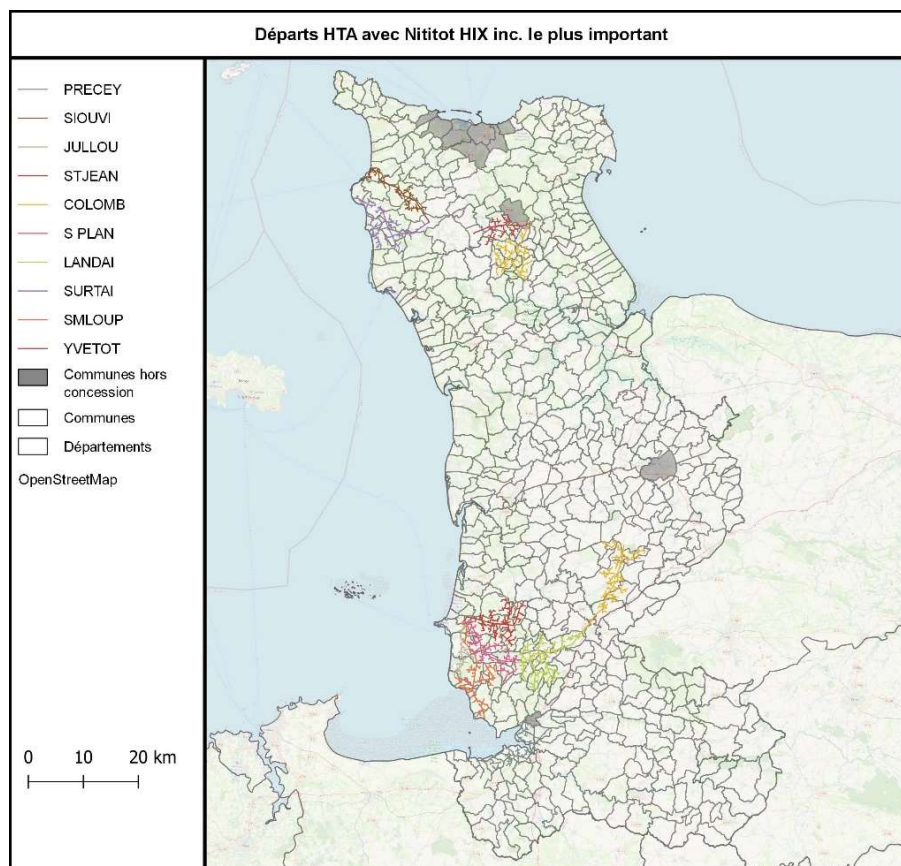


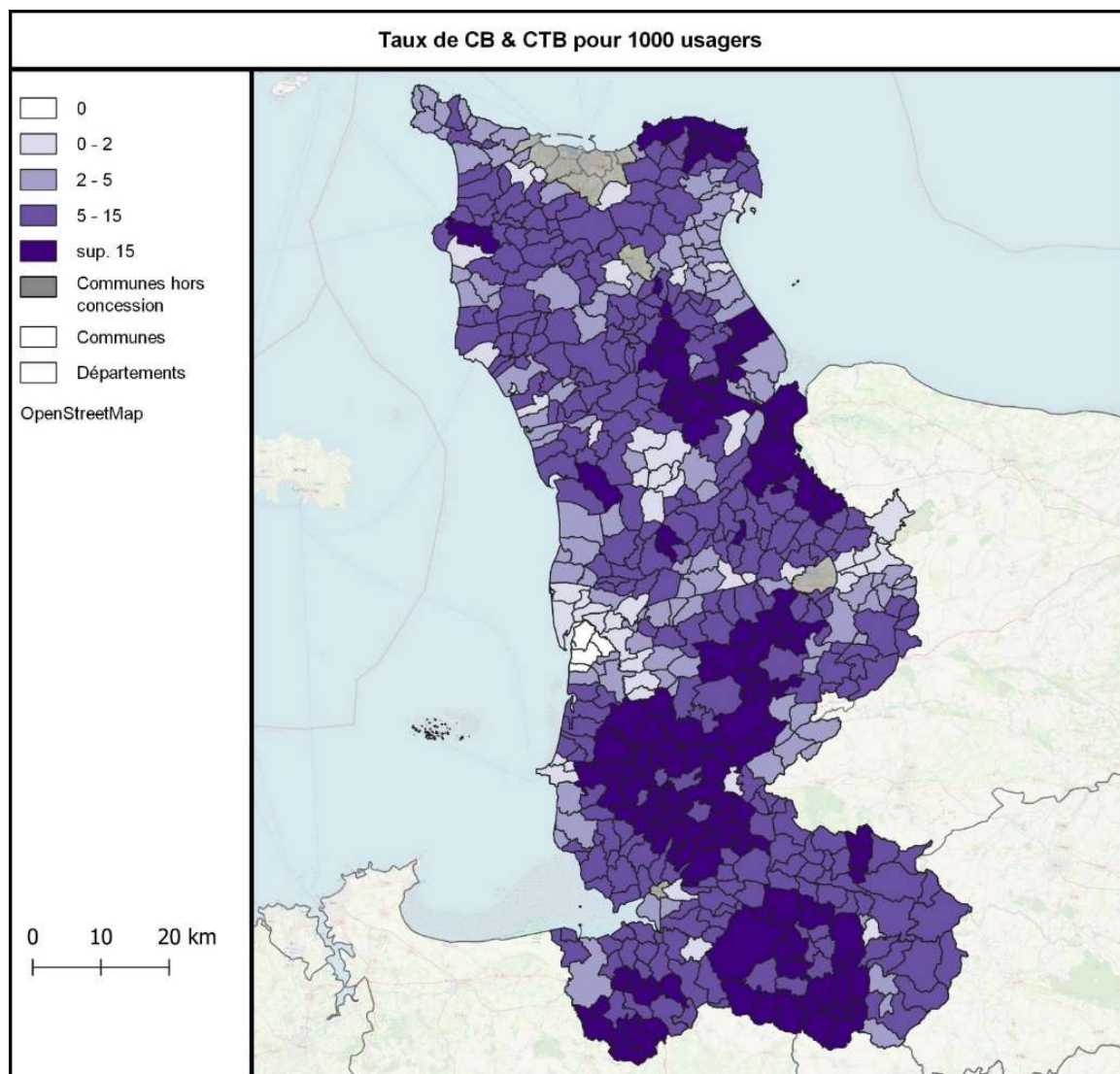
Nititot pour travaux BT HIX par technologie



Nititot pour travaux HTA HIX par technologie





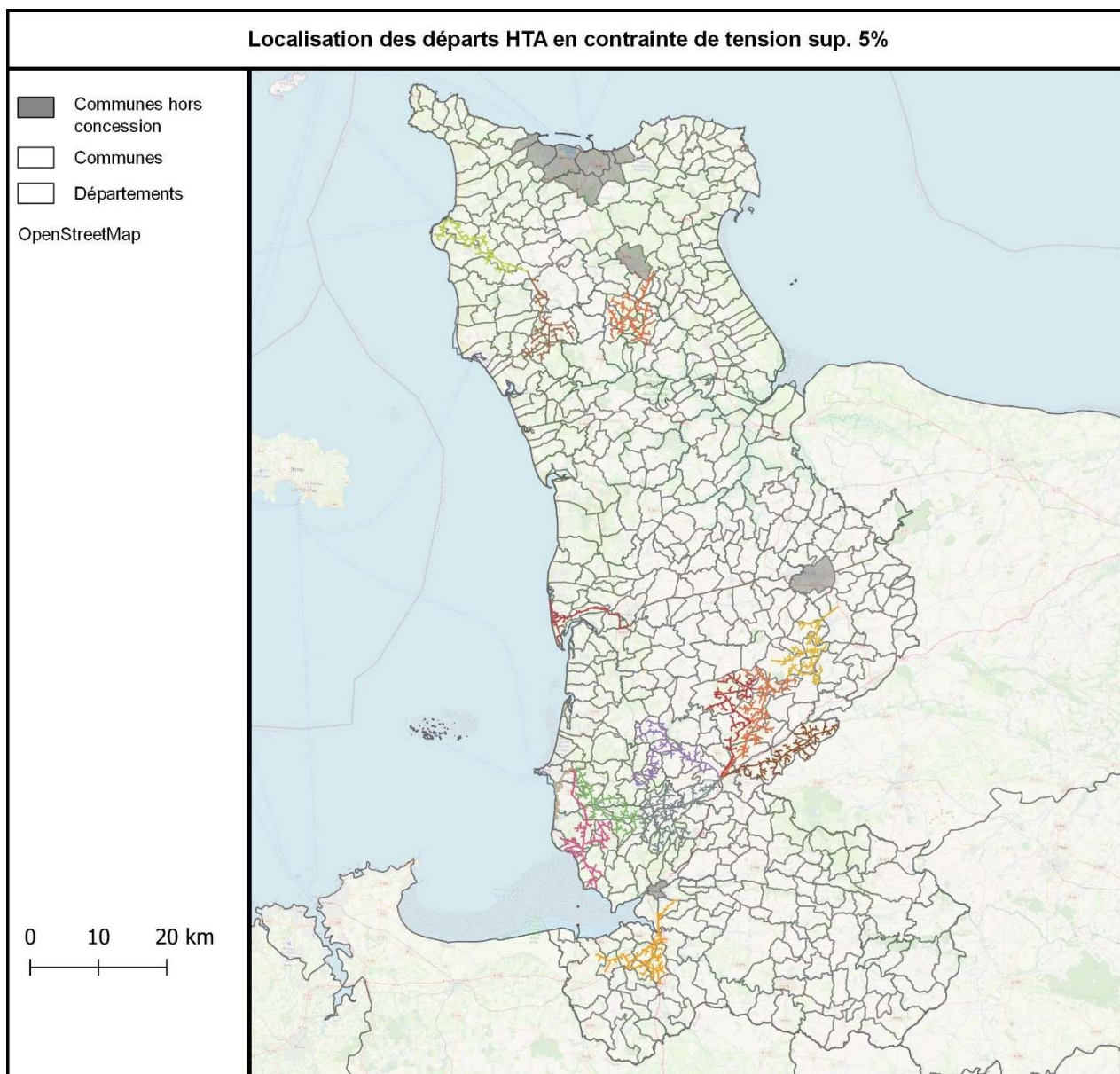
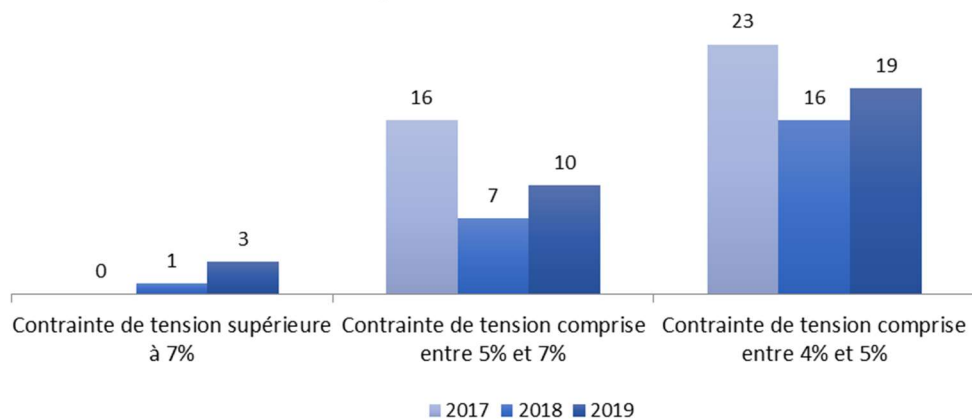


5.3 Tenue en tension

Départs HTA

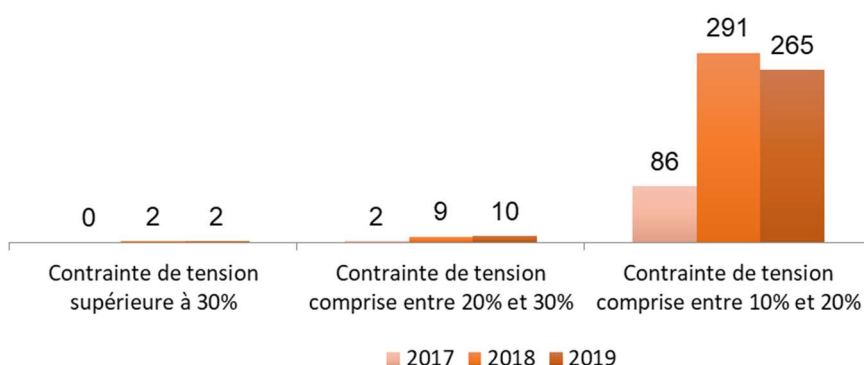
Evolution des départs HTA en contrainte de tension - Concession-	2017	2018	2019
Contrainte de tension supérieure à 7%	0	1	3
Contrainte de tension comprise entre 5% et 7%	16	7	10
Contrainte de tension comprise entre 4% et 5%	23	16	19
Nb départs HTA en contrainte (DU/U > 5%)	16	8	13
% départs HTA en contrainte (DU/U > 5%)	7,1%	3,6%	5,9%

**Nombre de départs HTA en contrainte (DU/U>5%)
 ou proches de l'être**

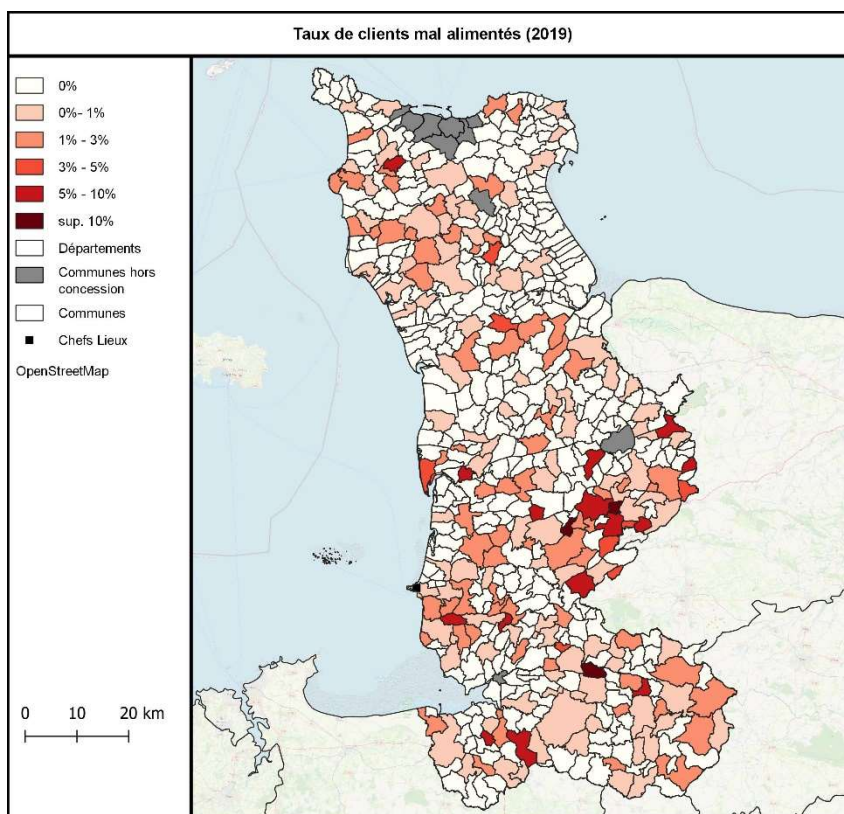


Départs BT et Clients mal alimentés (CMA)

Evolution des départs BT en contrainte de tension ou proches de l'être

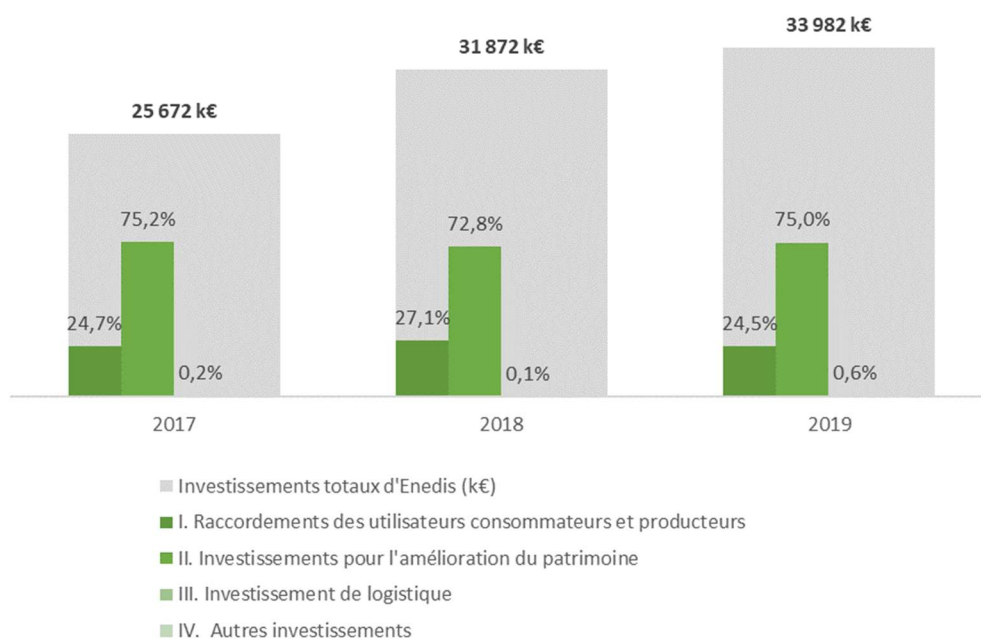


Evolution des clients mal alimentés (CMA) - Concession-	2017	2018	2019
Total clients mal alimentés	239	1301	1545
Taux de clients mal alimentés	0,1%	0,5%	0,6%
- En zone urbaine	0,0%	0,3%	0,5%
- En zone rurale	0,1%	0,7%	0,7%

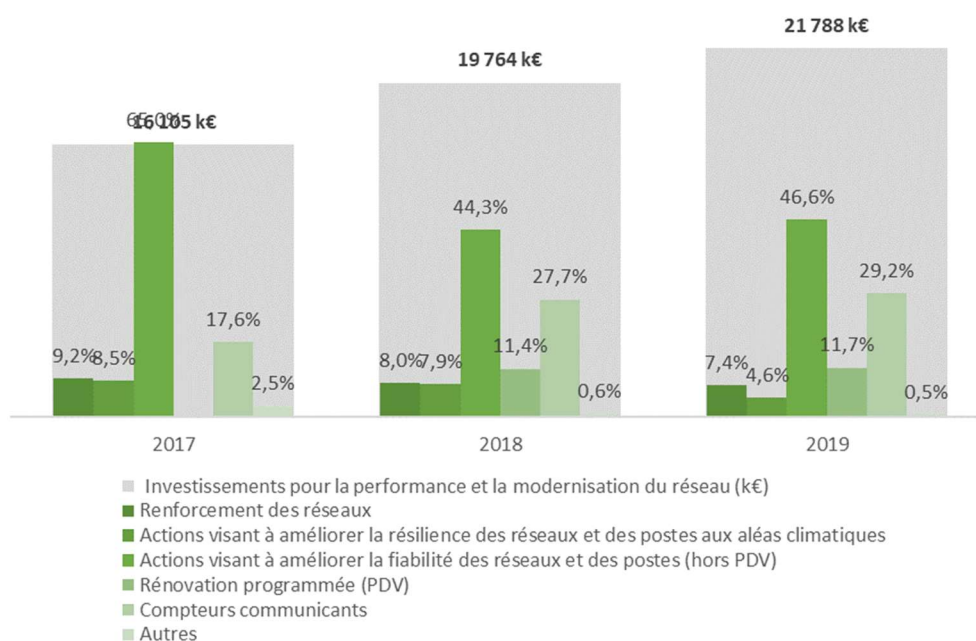


6 INVESTISSEMENT DU CONCESSIONNAIRE

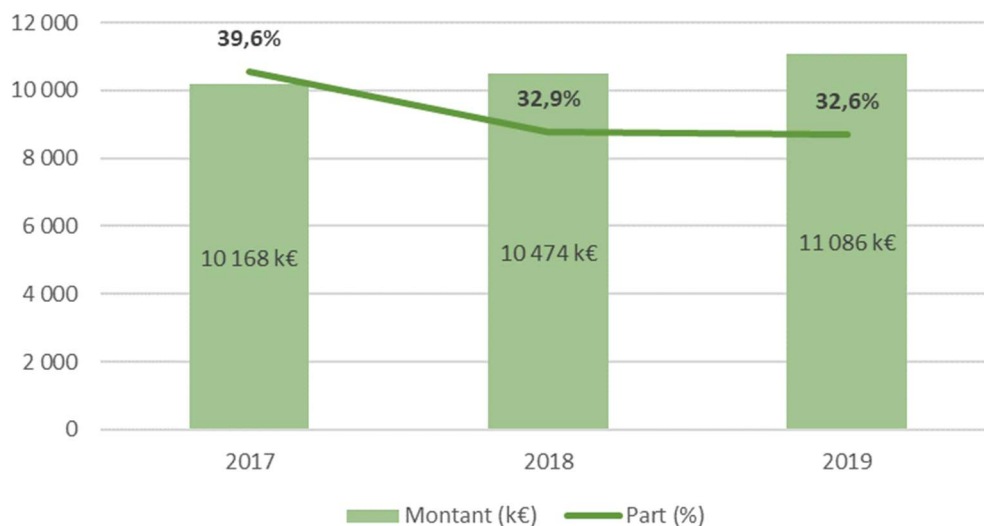
Evolution des investissements d'Enedis sur la concession



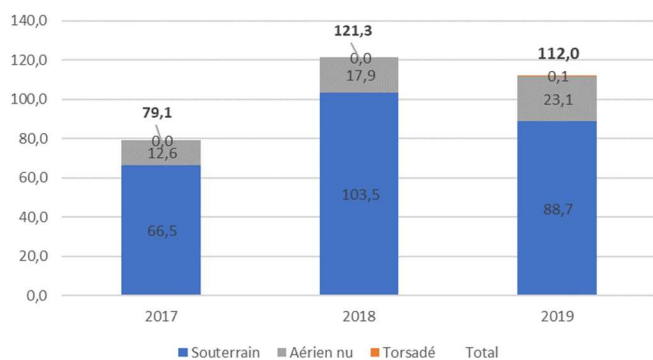
Evolution des investissements de performance du réseau sur la concession



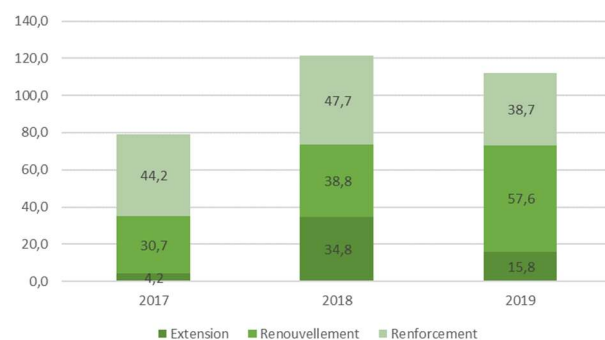
Evolution des investissements délibérés d'Enedis sur la concession



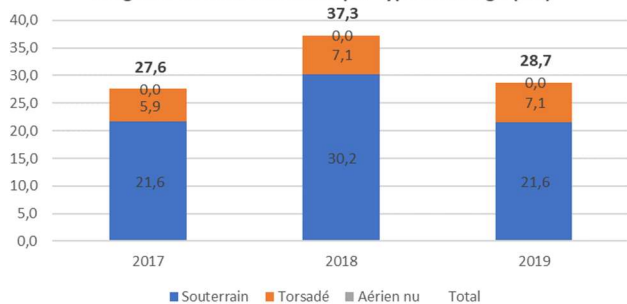
Longueur HTA mise en service par type d'ouvrage (km)



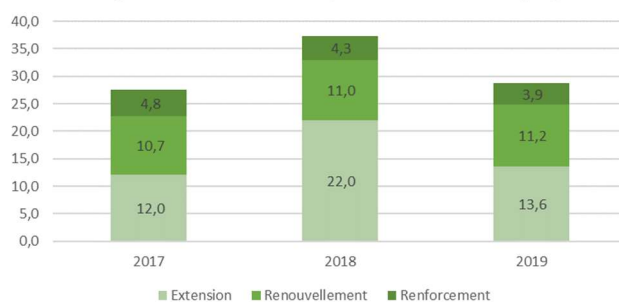
Longueur HTA mise en service par nature de travaux (km)



Longueur BT mise en service par type d'ouvrage (km)



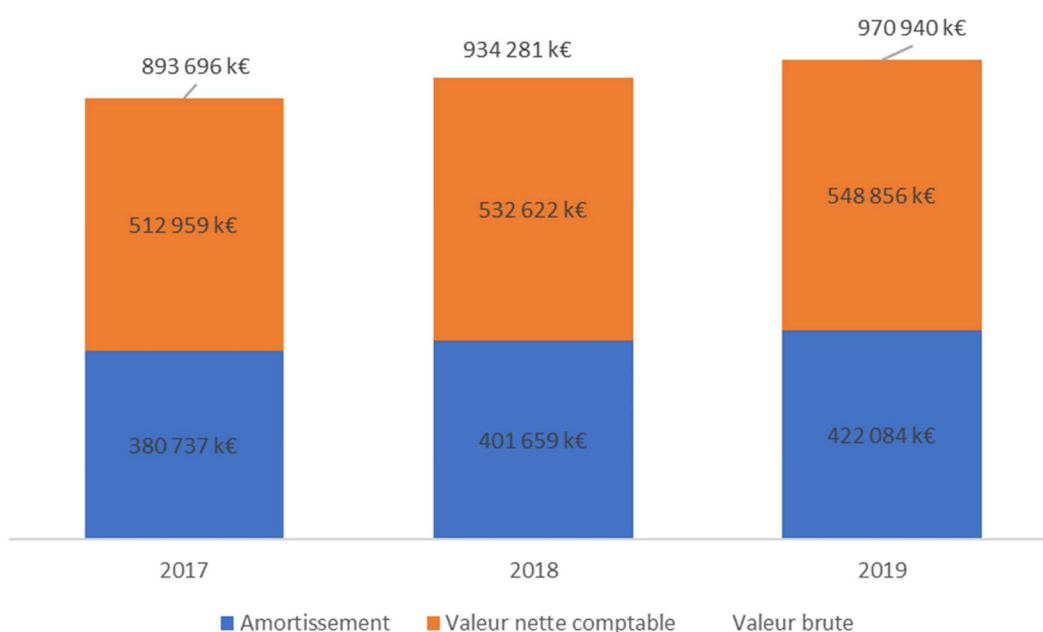
Longueur BT mise en service par nature de travaux (km)



7 EVALUATION FINANCIERE DU PATRIMOINE

7.1 La valorisation des ouvrages

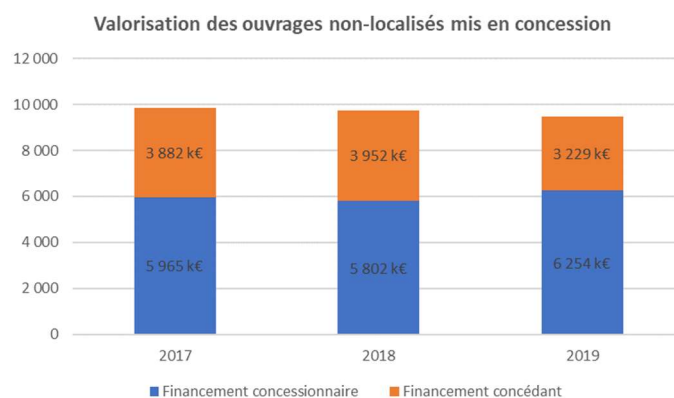
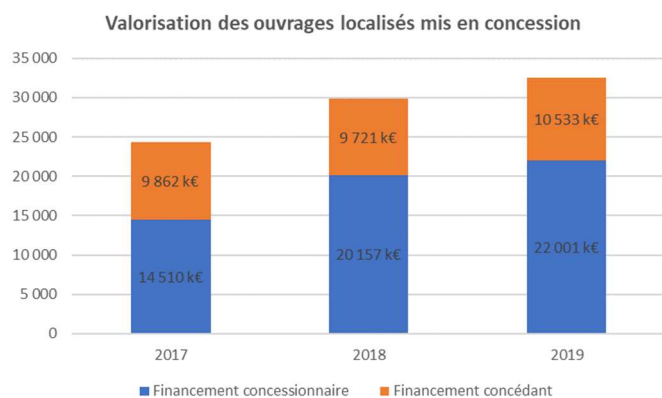
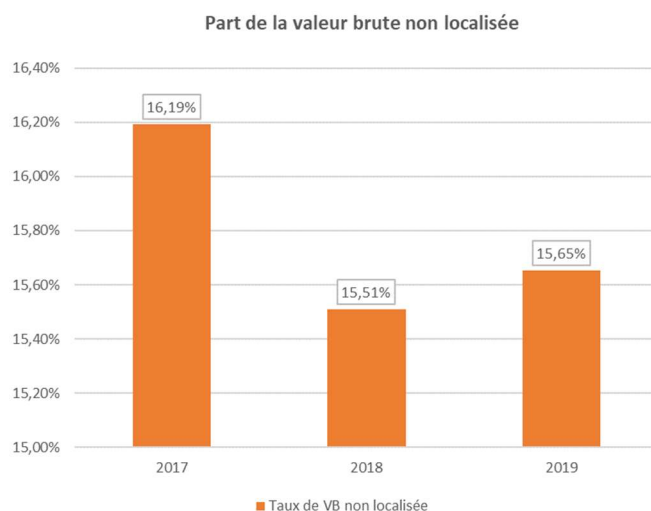
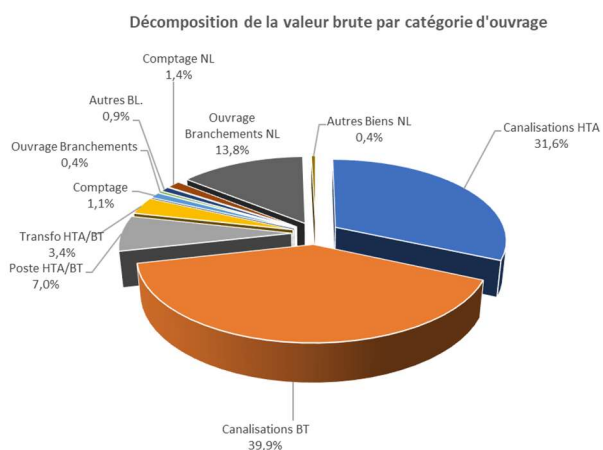
Valeur des ouvrages concédés (k€)

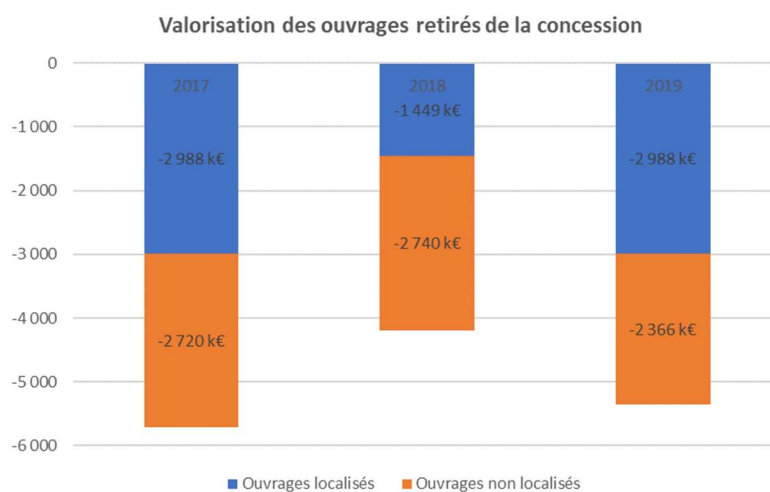


Immobilisations concédées

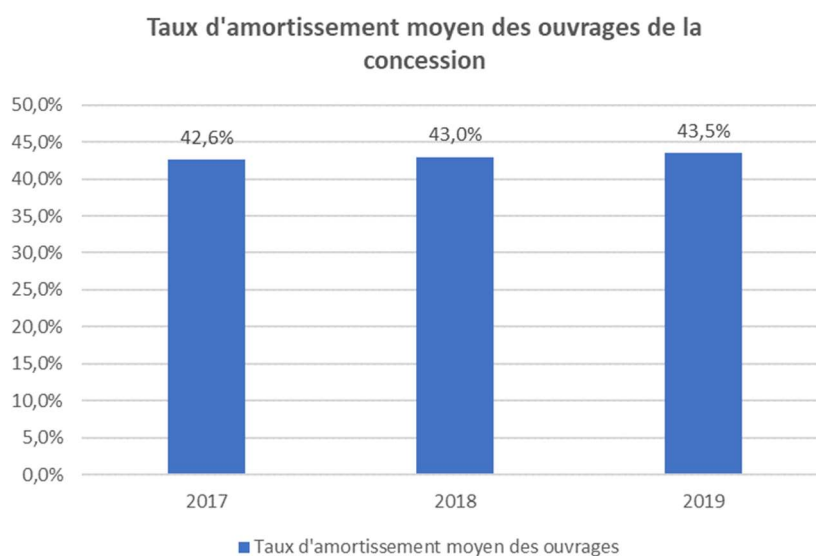
Immobilisations localisées et non localisées (k€) - Inventaire comptable -	2017	2018	2019	Evolution
Valeur brute comptable	893 696	934 281	970 940	3,9%
Amortissement	380 737	401 659	422 084	5,1%
Valeur nette comptable	512 959	532 622	548 856	3,0%
VB par usager (€)	3 741	3 857	3 962	2,7%
VNC par usager (€)	2 147	2 199	2 240	1,9%
% amortissement (%)	42,6%	43,0%	43,5%	1,1%

Décomposition de la VB (k€) - Inventaire comptable -	2017	2018	2019	Evolution
Canalisations HTA	284 057	296 485	306 728	3,5%
Canalisations BT	363 215	376 432	387 373	2,9%
Poste HTA/BT	57 093	64 789	67 992	4,9%
Transfo HTA/BT	31 553	32 662	33 048	1,2%
Comptage	0	6 067	10 752	77,2%
Ouvrage Branchements	0	4 191	3 904	-6,8%
Autres BL	13 075	8 757	9 159	4,6%
Comptage NL	19 063	15 396	13 993	-9,1%
Ouvrage Branchements NL	122 269	126 116	133 838	6,1%
Autres Biens NL	3 370	3 386	4 155	22,7%
Total	893 696	934 281	970 940	3,9%



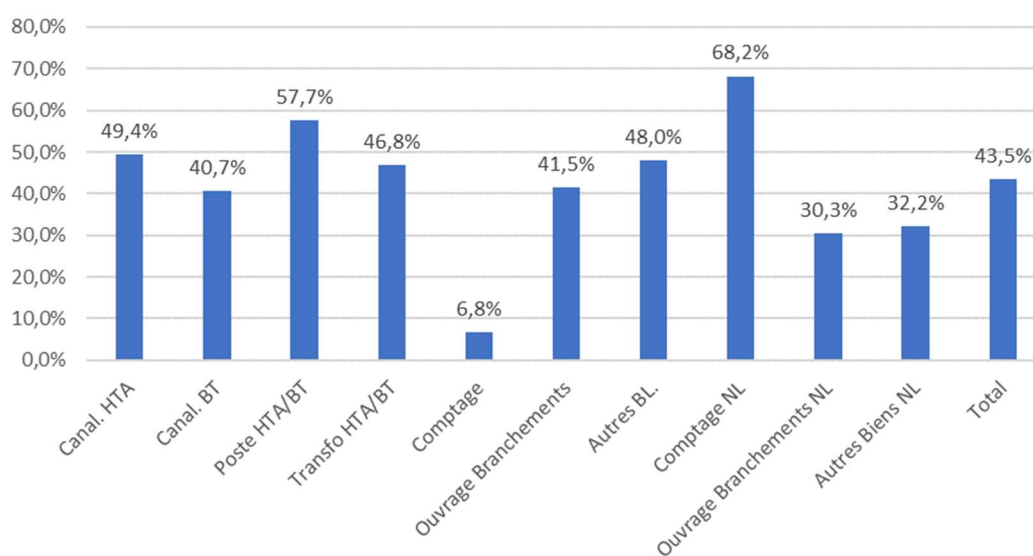


7.2 L'amortissement et les provisions pour renouvellement



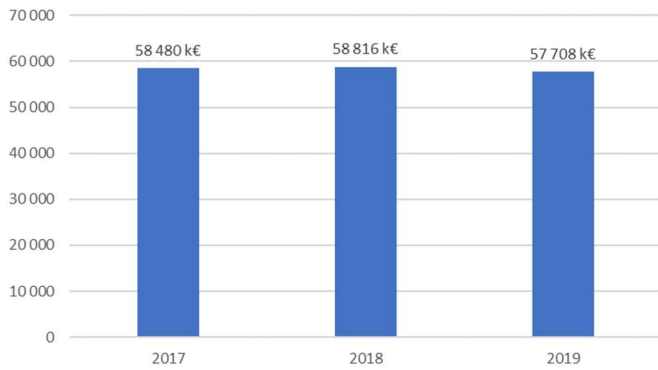
Taux d'amortissement par ouvrage (%) - Inventaire comptable -	2017	2018	2019	Evolution
Canal. HTA	48,1%	48,7%	49,4%	1,4%
Canal. BT	38,7%	39,6%	40,7%	2,6%
Poste HTA/BT	60,0%	57,7%	57,7%	-0,1%
Transfo HTA/BT	45,5%	46,3%	46,8%	1,3%
Comptage	0,0%	5,0%	6,8%	35,1%
Ouvrage Branchements	0,0%	44,2%	41,5%	-6,1%
Autres BL.	39,4%	46,5%	48,0%	3,3%
Comptage NL	60,7%	68,6%	68,2%	-0,6%
Ouvrage Branchements NL	30,0%	29,6%	30,3%	2,6%
Autres Biens NL	46,4%	37,9%	32,2%	-15,0%
Total	42,6%	43,0%	43,5%	1,1%

Taux d'amortissement des ouvrages (%)

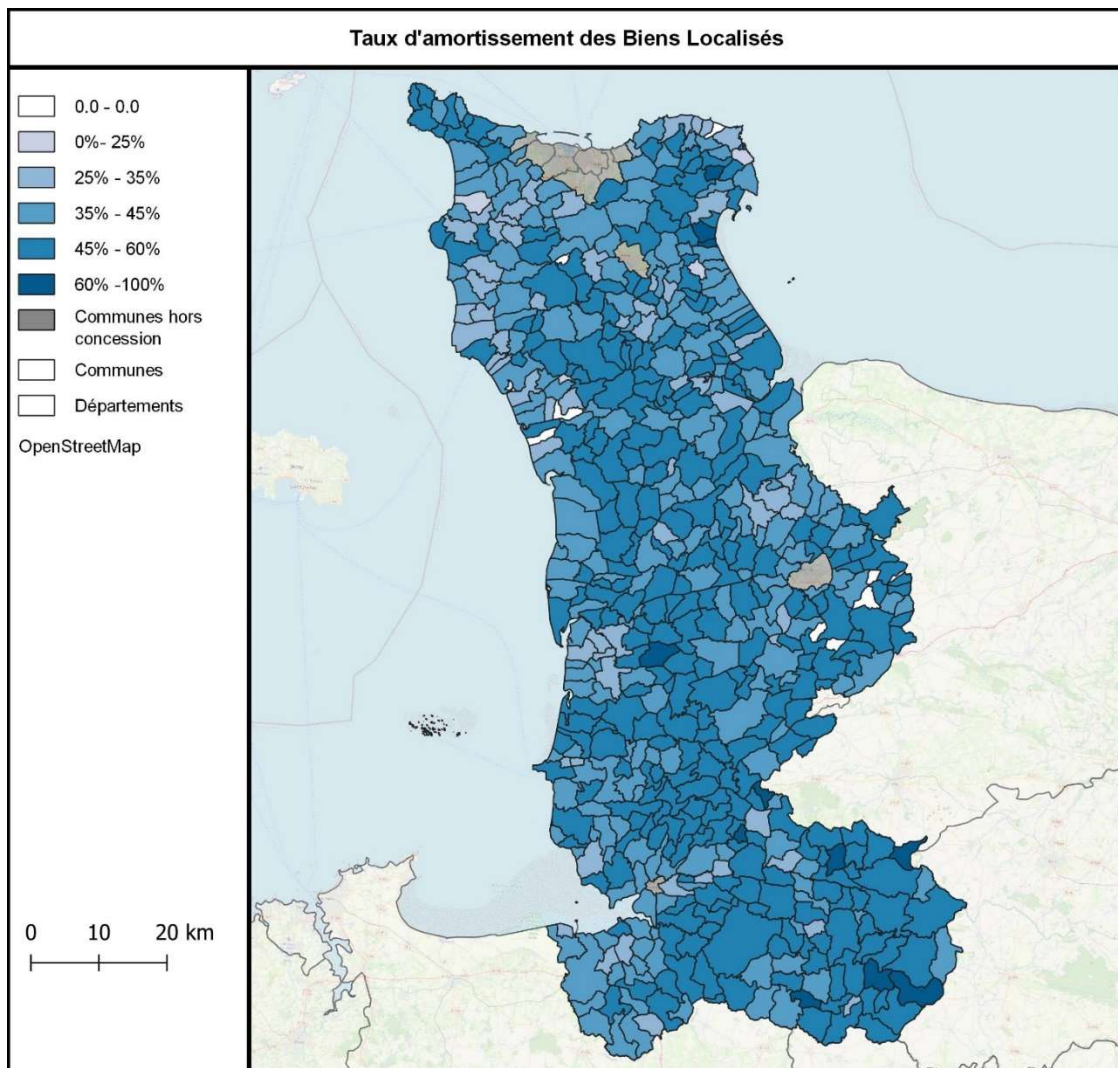
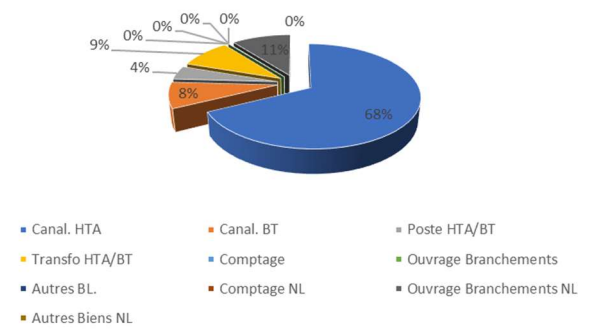


Stock PR des biens localisés (k€) - Concession -	Urbain	Rural
HTA aérien	3,7	32,9
HTA souterrain	2,0	0,6
BT aérien nu	2,3	0,0
BT aérien torsadé	0,1	0,0
BT souterrain	2,2	0,0
Postes HTA/BT	2,4	0,1
Transfos	0,6	4,6
Total	13,3	38,1

Evolution du stock de provisions pour renouvellement (k€)

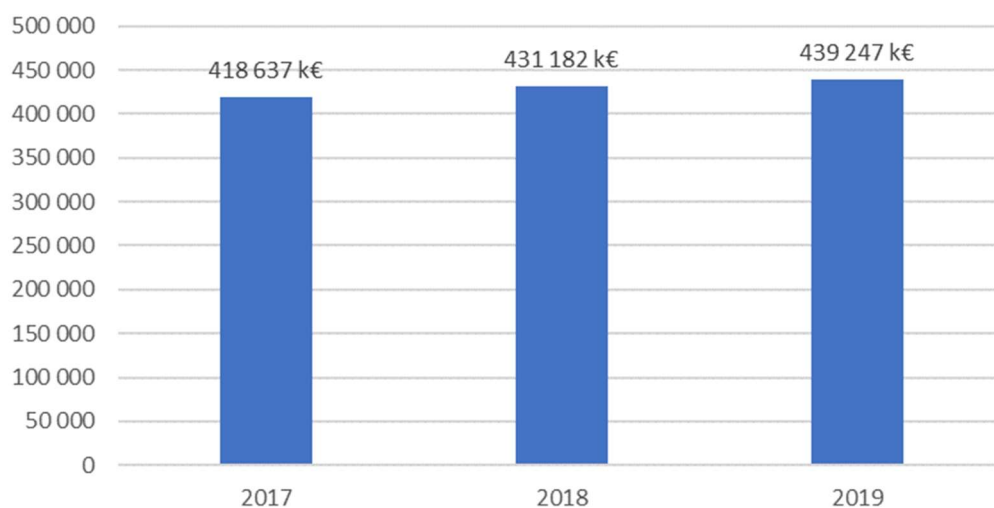


Répartition du stock de provisions pour renouvellement par typologie d'ouvrage

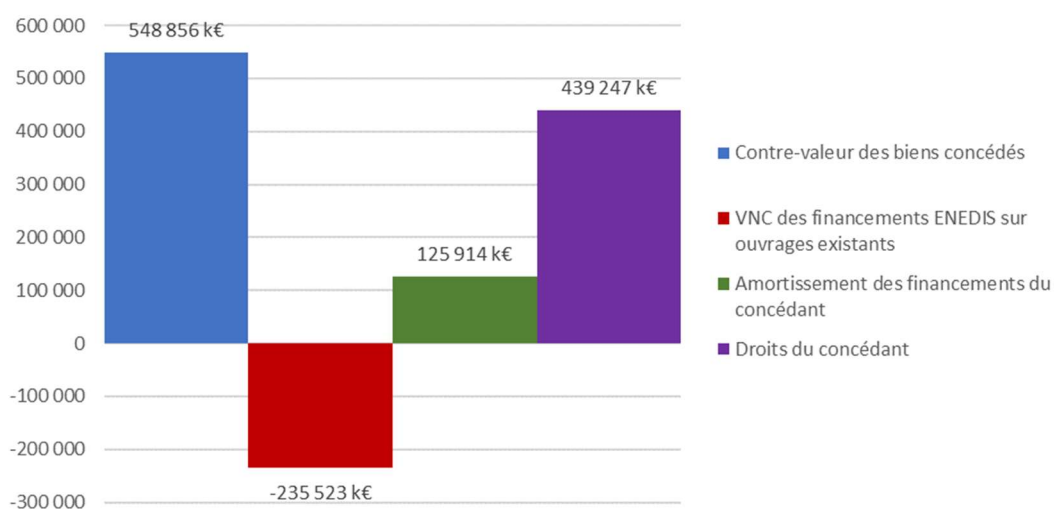


7.3 Les droits du concédant

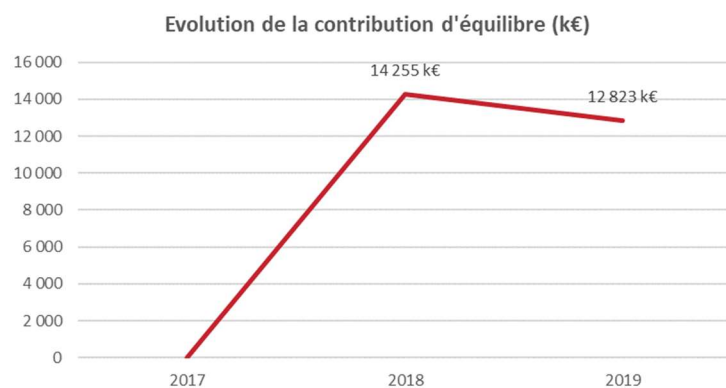
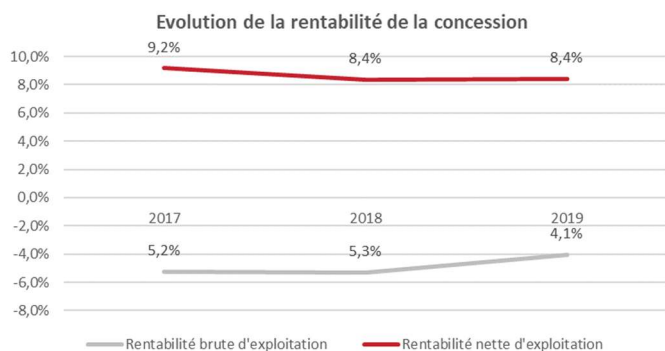
Evolution des Droits du concédant estimés par Enedis
 (k€)



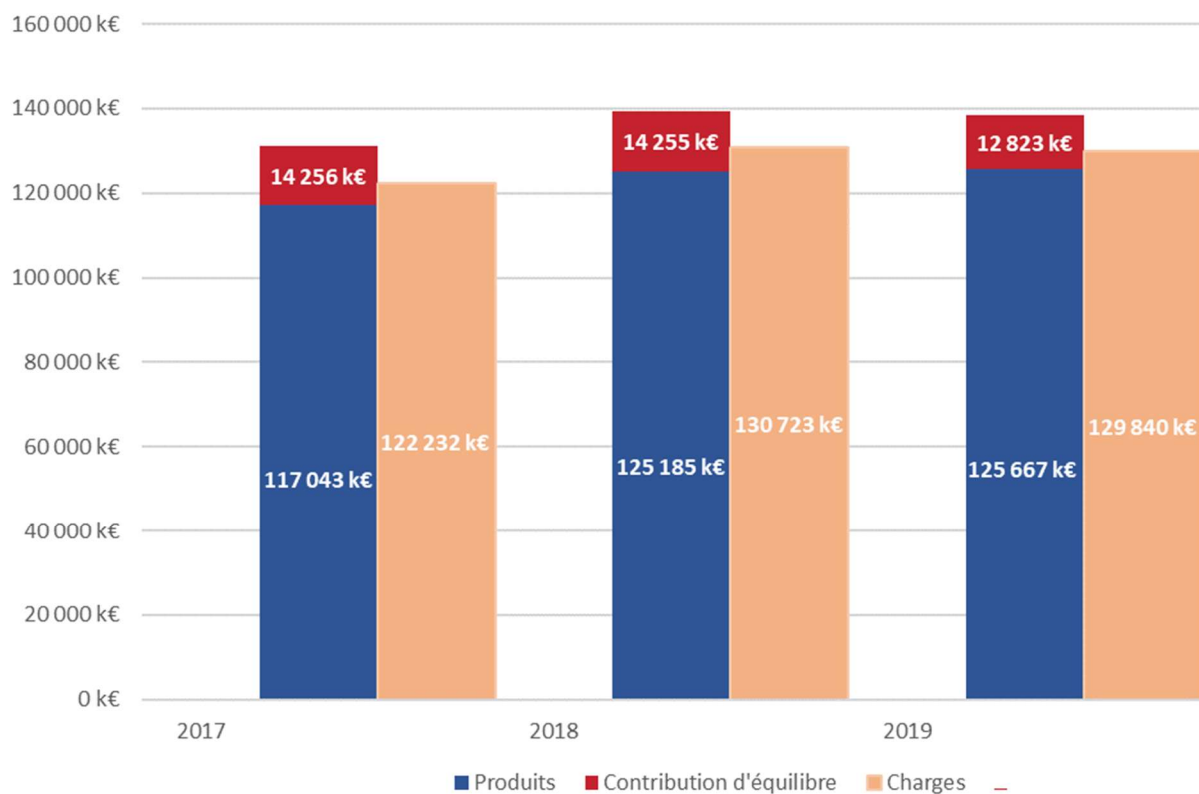
Décomposition du calcul théorique des droits du concédant



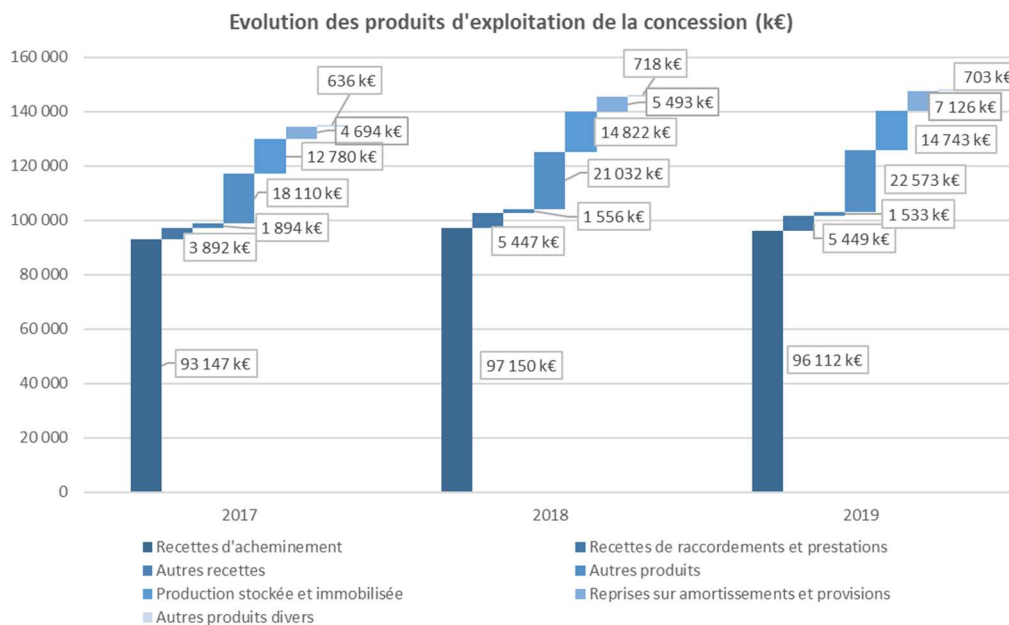
8 LE COMPTE D'EXPLOITATION



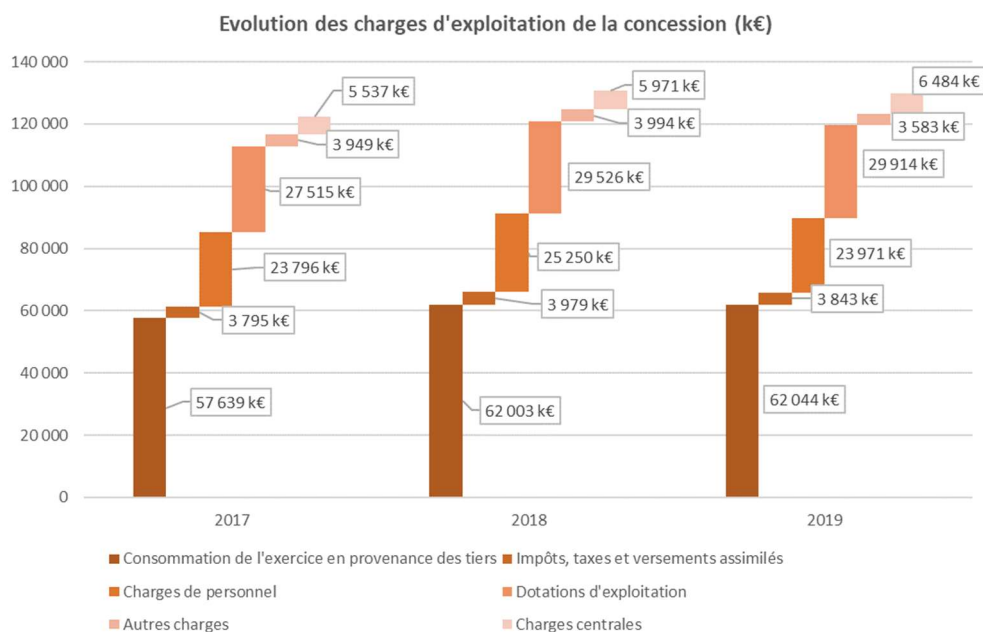
Evolution des produits et des charges de la concession



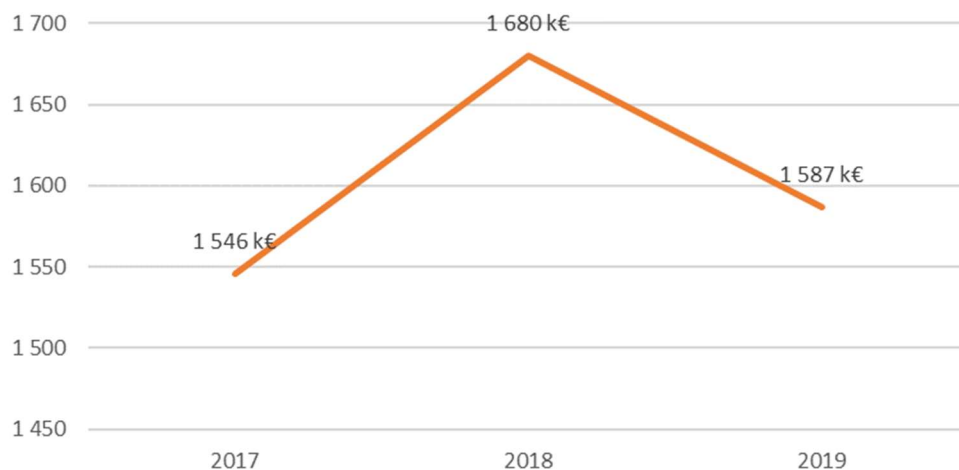
8.1 Les produits affectés à la concession



8.2 Les charges affectées à la concession

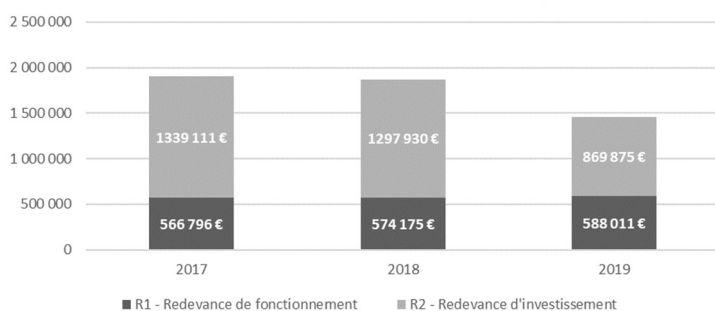


Evolution de la contribution au CAS FACE (k€)



8.3 Les flux financiers

Evolution des redevances de la concession (€)

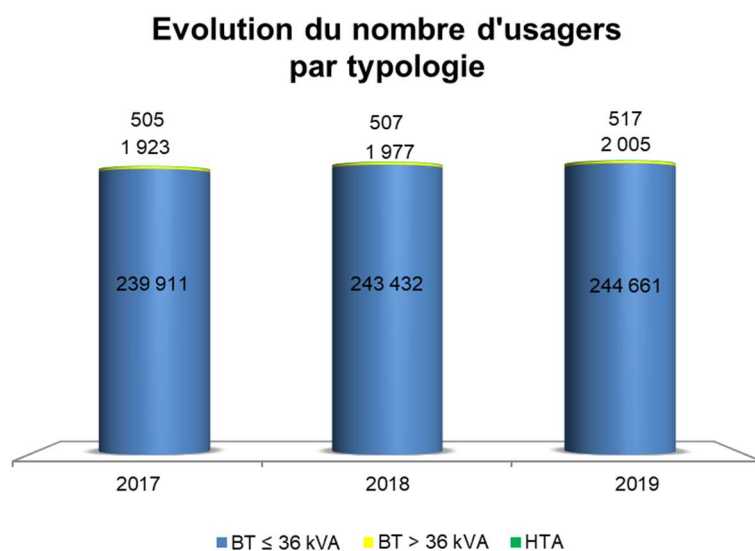


Evolution des participations aux travaux réalisés dans le cadre de l'Article 8 (€)

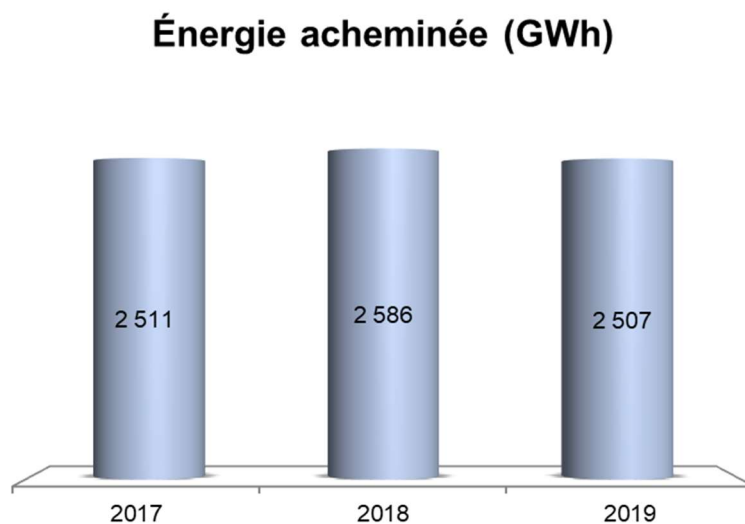


9 USAGERS DE L'ACHEMINEMENT

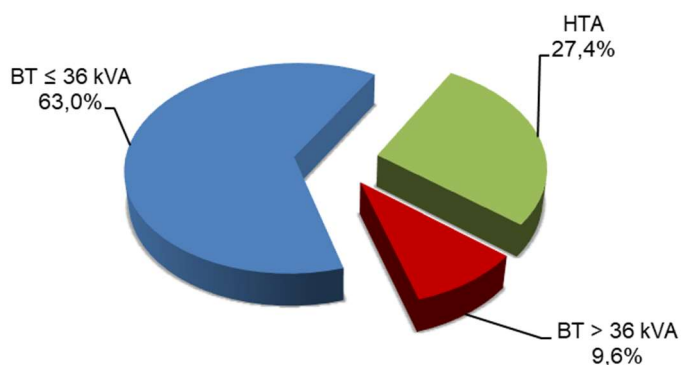
9.1 Le nombre de contrats d'acheminement en soutirage



9.2 L'énergie acheminée en soutirage

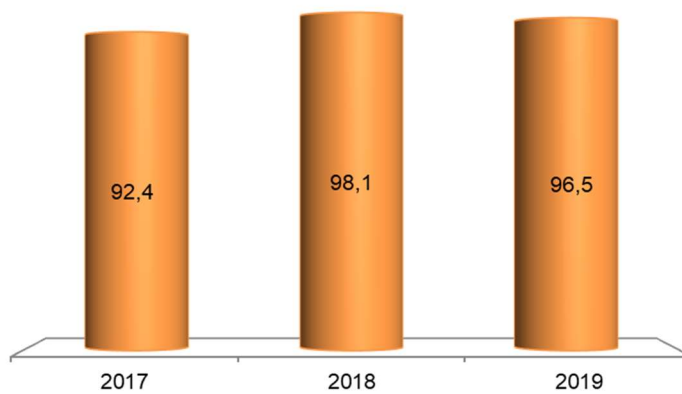


Décomposition de l'énergie acheminée par typologie d'utilisateurs

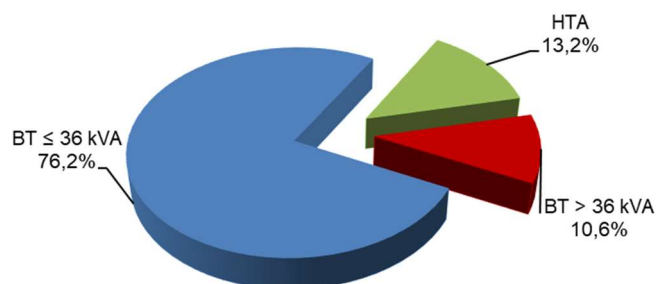


9.3 Les recettes d'acheminement en soutirage

Recette totale (M€ HT)

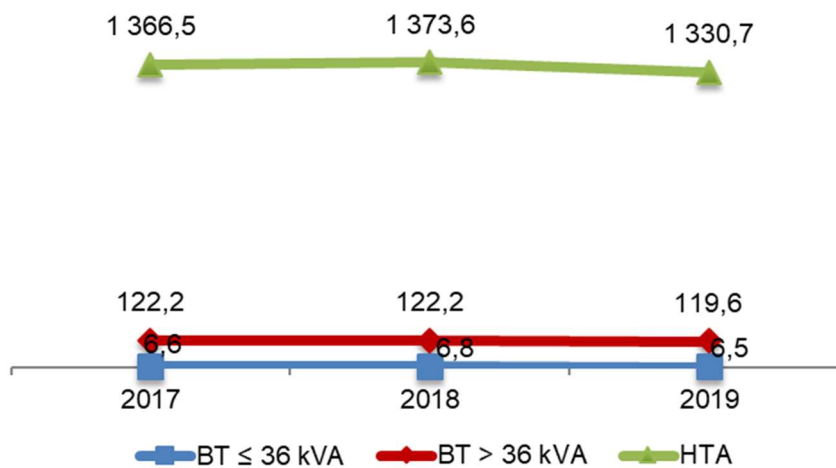


Décomposition des recettes (%)

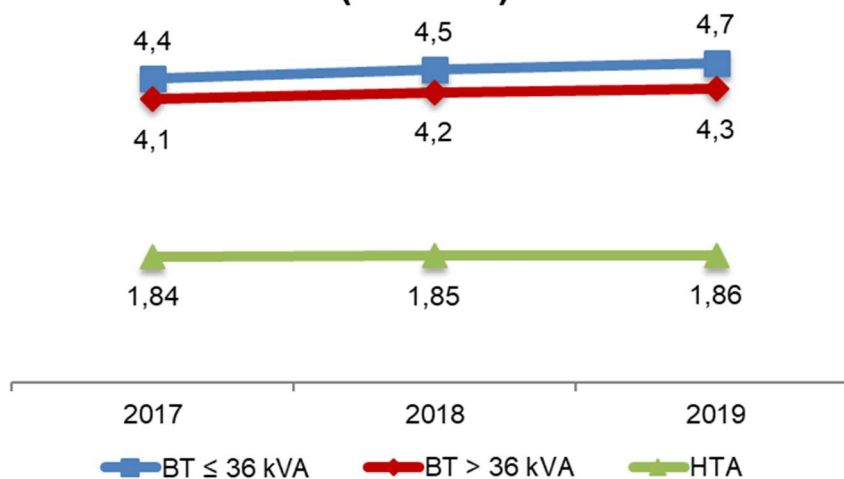


9.4 Les ratios par typologie de contrat en soutirage

Evolution de l'énergie acheminée par contrat (MWh)

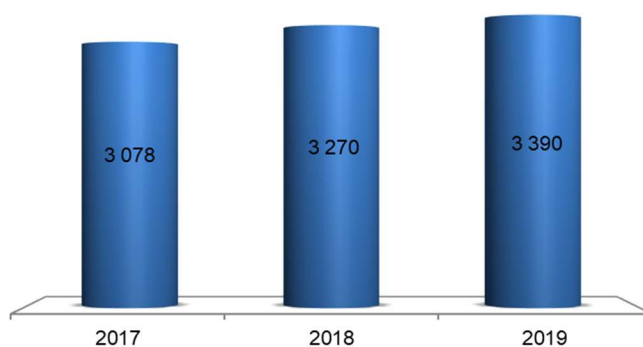


Recettes moyennes par kWh (c€/kWh)

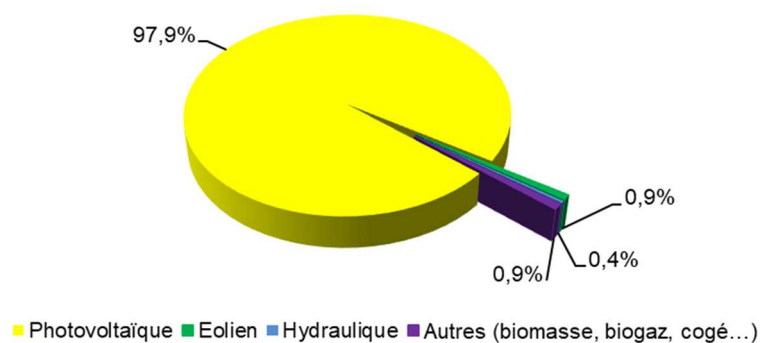


9.5 Les centrales de production d'électricité raccordés au réseau

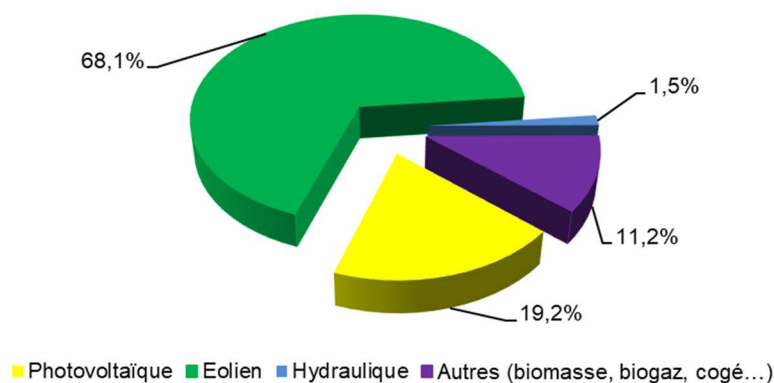
Nombre d'installations de production d'électricité



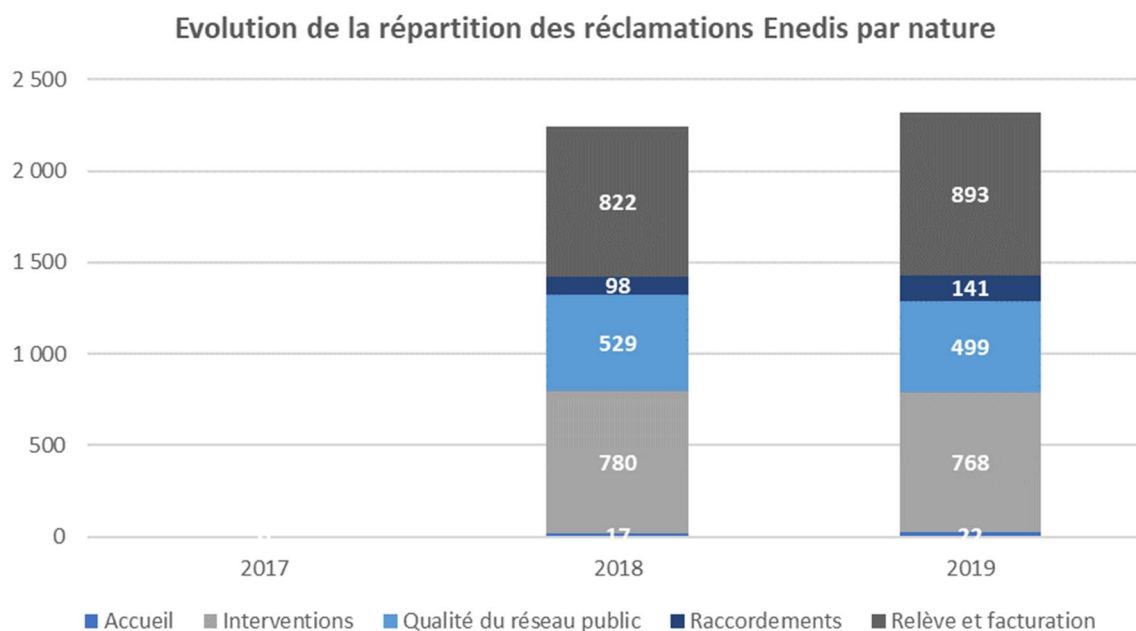
Décomposition du nombre d'installations par source d'énergie

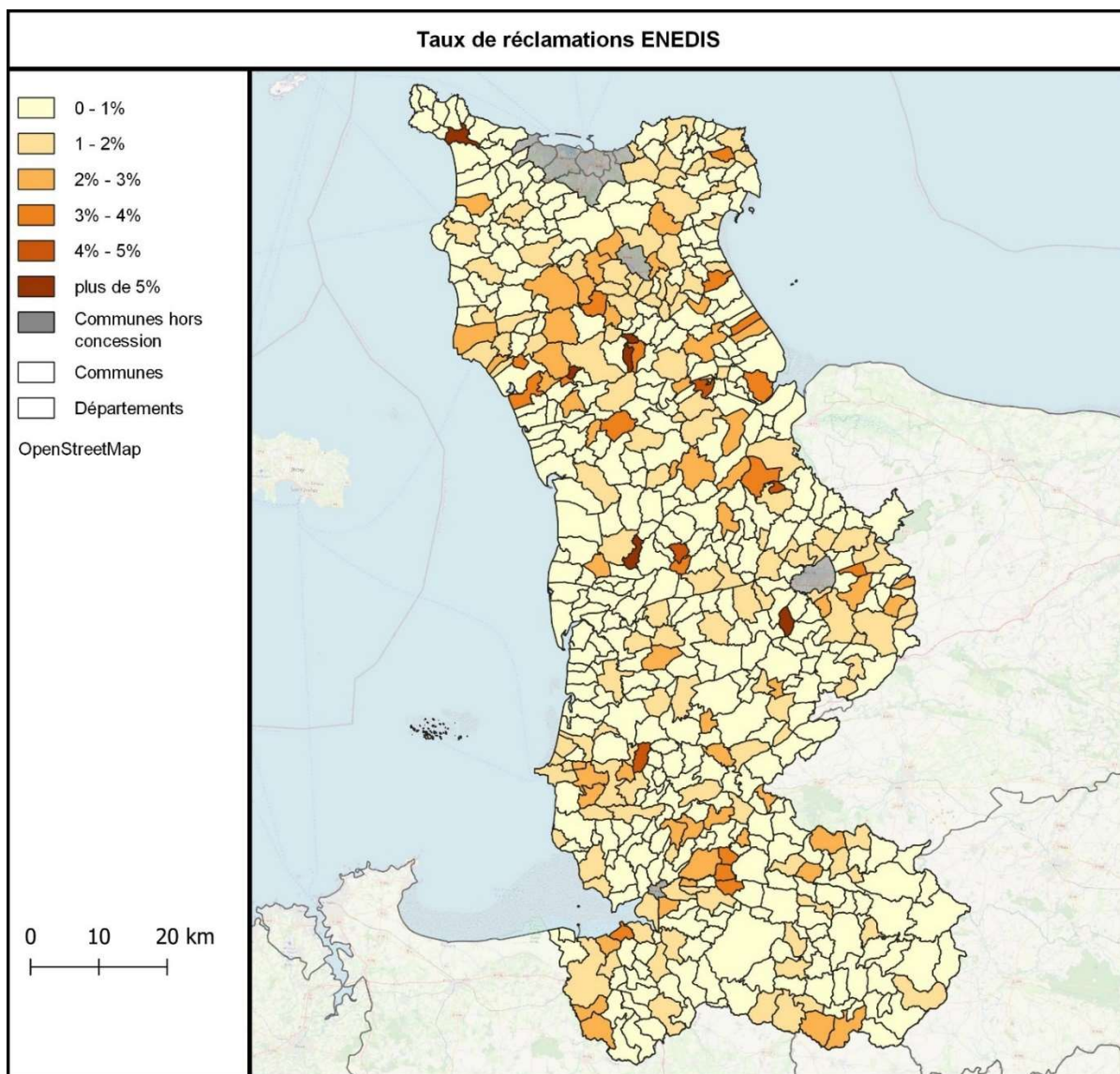


Décomposition de la puissance des installations par source d'énergie



9.6 Les réclamations

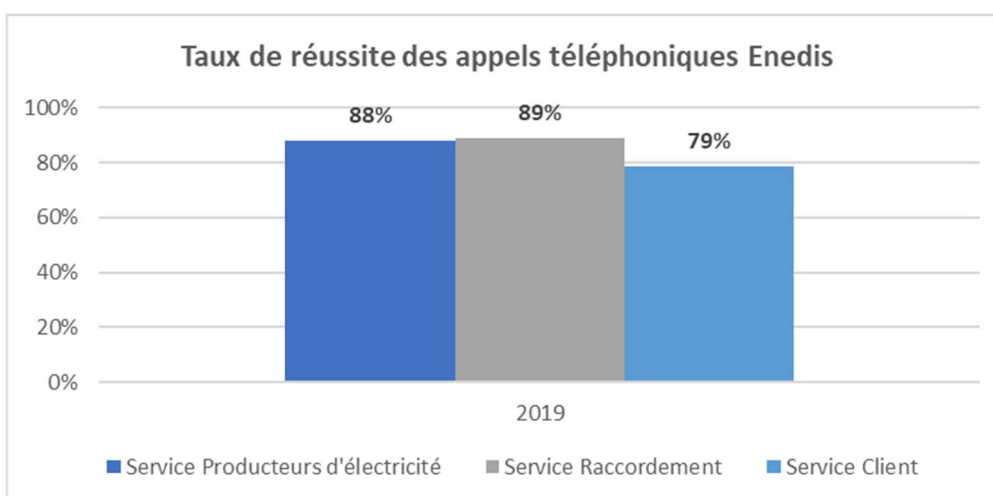
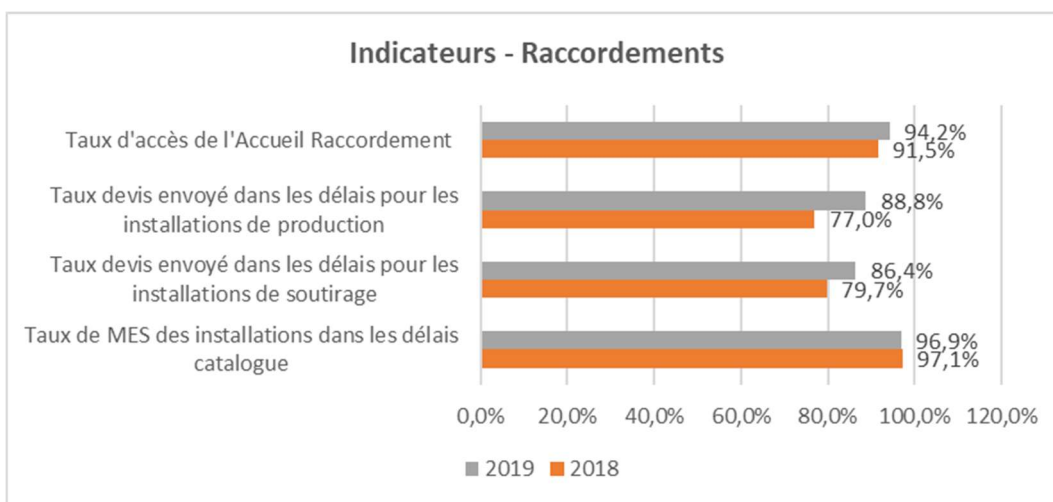




9.7 Les autres indicateurs

Evolution du nombre de raccordement en soutirage par segment client	2018	2019	Evolution
Nombre de raccordement C5	2093	2074	-0,9%
Dont racc. Ind. Sans adaptation	1841	1839	-0,1%
Dont racc. Coll. Sans adaptation	1	5	80,0%
Dont racc. Ind. Ou Coll. Avec adaptation	251	230	-9,1%
Nombre de raccordement C4	81	79	-2,5%
Nombre de raccordement C1-C2-C3	13	6	-116,7%
Total	2 187	2 159	-1,3%

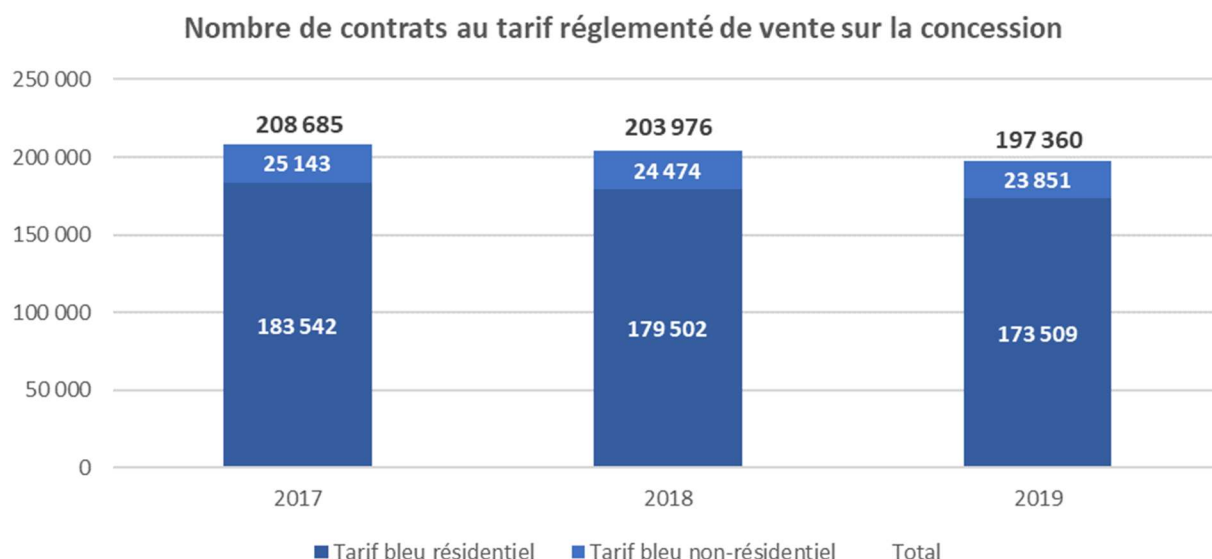
Indicateurs raccordements	2018	2019	Evolution
Taux de MES des installations dans les délais catalogue	97,1%	96,9%	-0,2%
Taux devis envoyé dans les délais pour les installations c	79,7%	86,4%	7,8%
Taux devis envoyé dans les délais pour les installations c	77,0%	88,8%	13,3%
Taux d'accès de l'Accueil Raccordement	91,5%	94,2%	2,9%



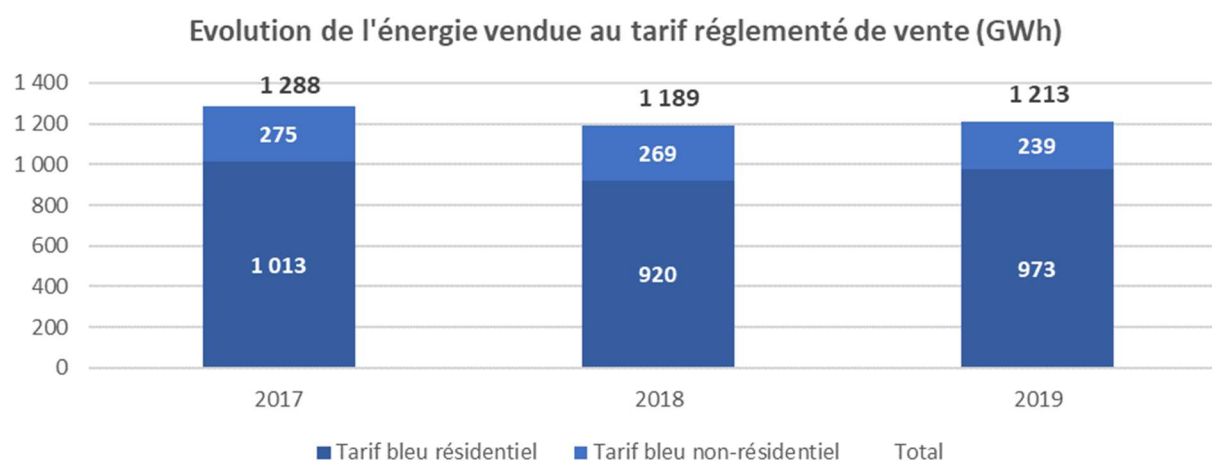
Nombre de coupures effectives	2018	2019	Evolution
Nombre de coupures demandées par le fournisseur	3520	2852	-23,4%
Nombre de coupures effectives	784	700	-12,0%
Nombre de clients réalimentés pdt la période hivernale	384	336	-14,3%

10 USAGERS DES TARIFS REGLEMENTES DE VENTE (TRV)

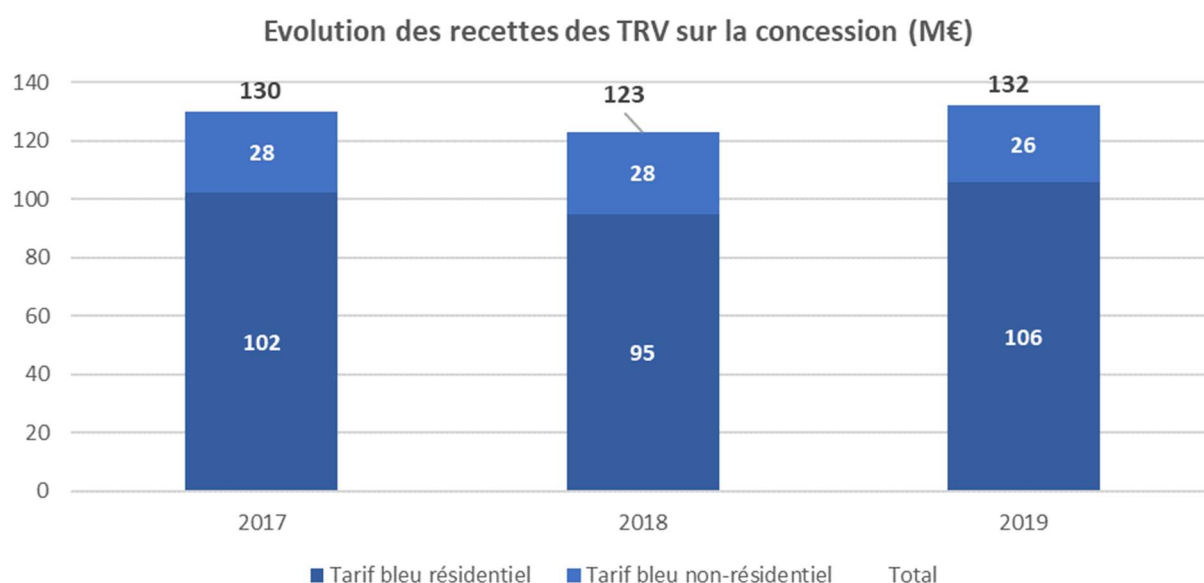
10.1 Le nombre de contrats aux TRV



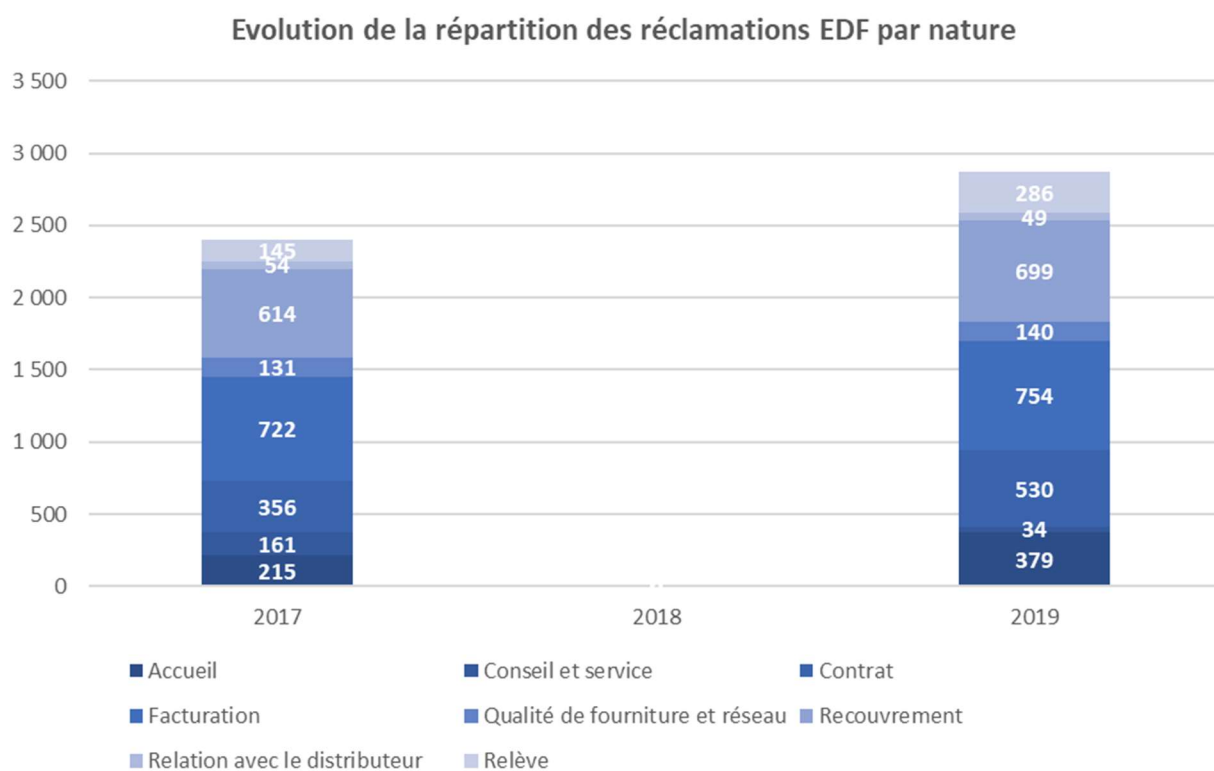
10.2 L'énergie vendue aux TRV



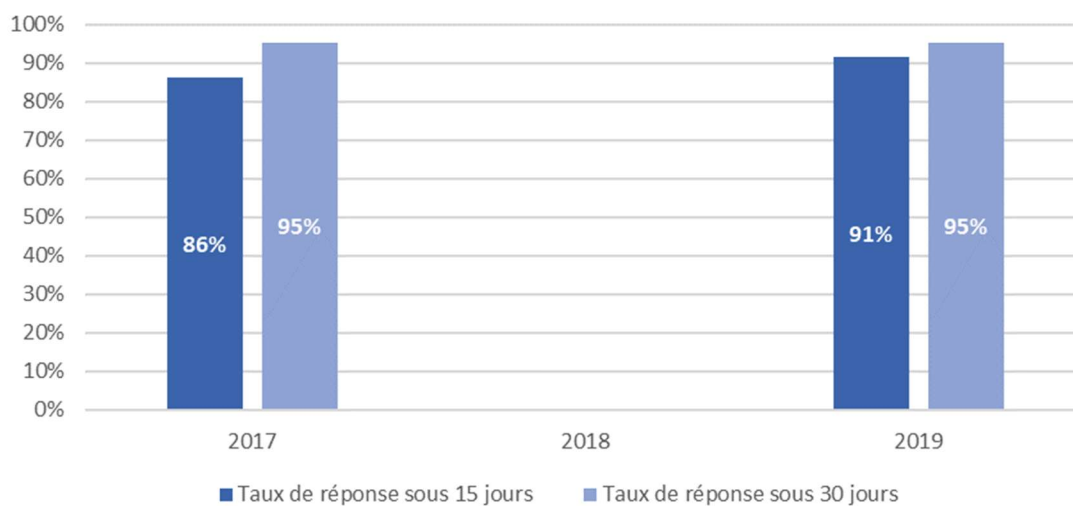
10.3 Les recettes de fourniture aux TRV

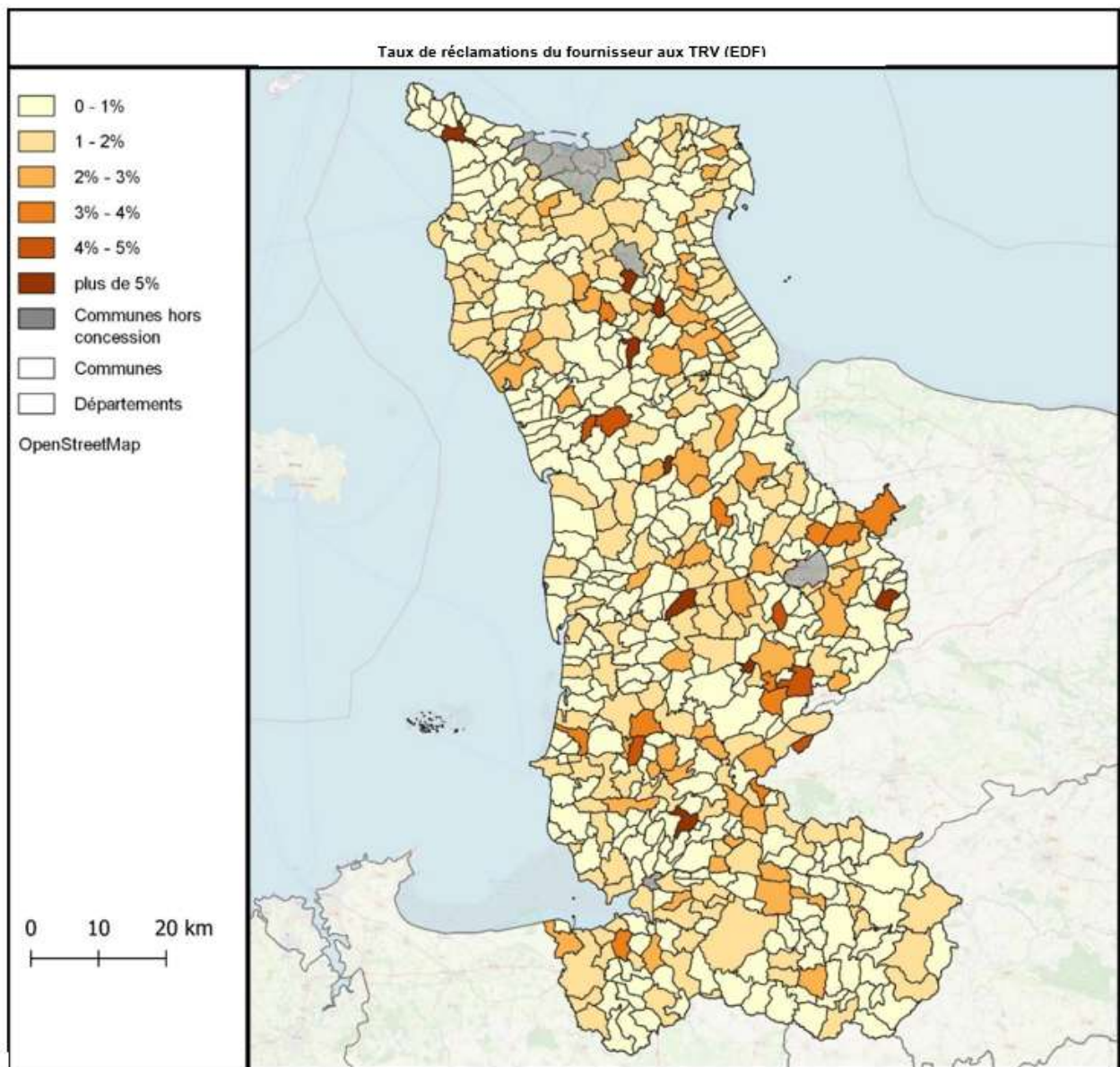


10.4 La qualité de service : les réclamations des TRV

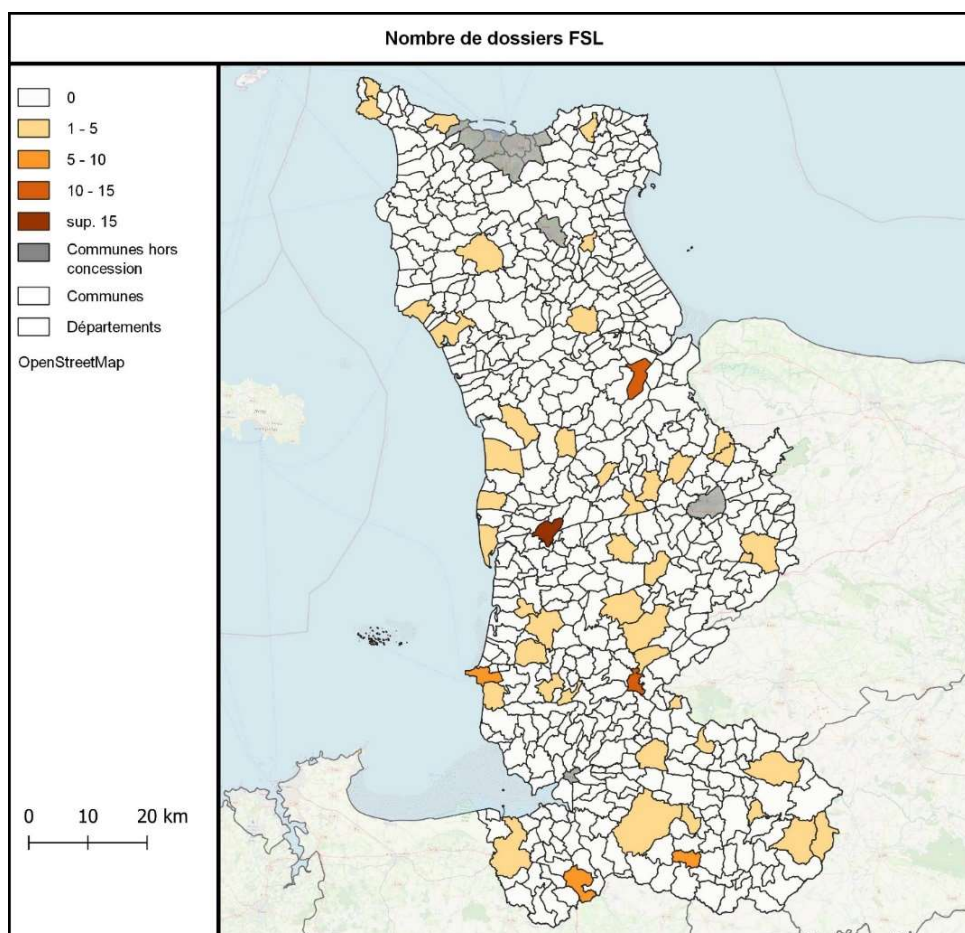
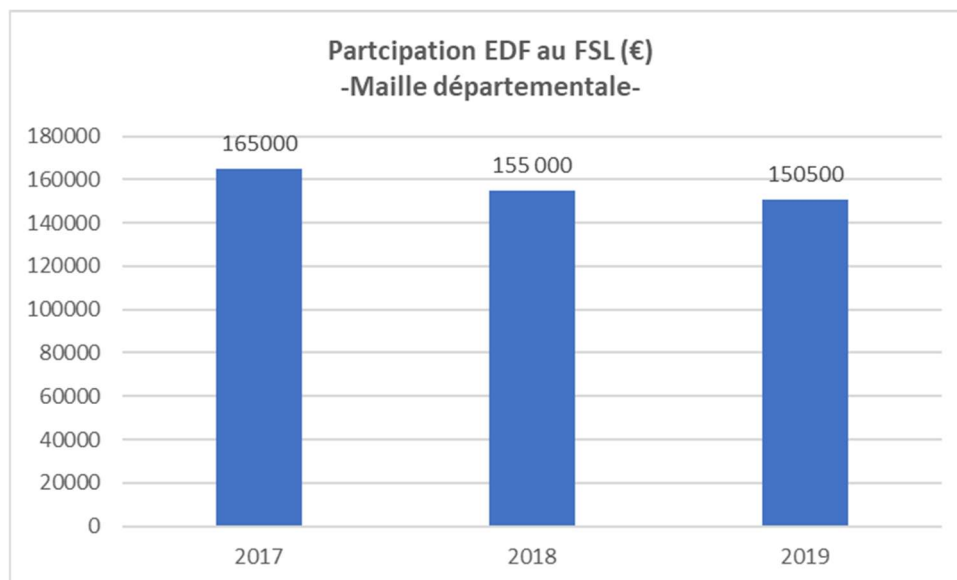


Evolution du taux de réponse d'EDF aux réclamations dans les délais

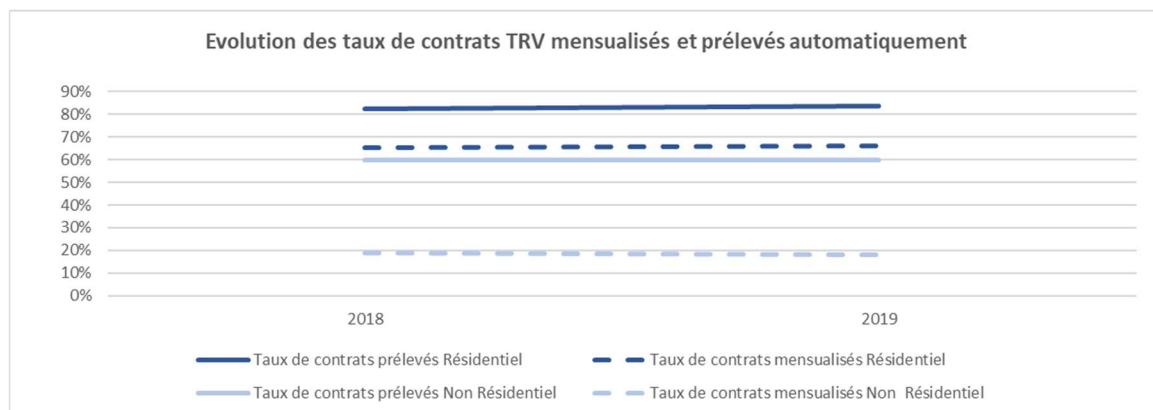




10.5 Le Fonds de solidarité logement



10.6 Les autres indicateurs



Nombre de coupures effectives	2018	2019	Evolution
Nombre de coupures demandées par le fournisseur	3520	2852	-23,4%
Nombre de coupures effectives	784	700	-12,0%
Nombre de clients réalimentés pdt la période hivernale	384	336	-14,3%

Nombre de réductions de puissance	2018	2019	Evolution
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	680	608	-11,8%
Nombre de réductions de puissance effectuées au cours de l'exercice	1220	1113	-9,6%
Nombre de clients en situation de réduction de puissance à fin d'année	743	223	-233,2%