



Syndicat Départemental d'Energies de la Manche

- SDEM 50 -

Tableau de bord de concession

Exercice 2012

Décembre 2013

Version 2



Sommaire

Distribution publique d'électricité (ERDF)

Caractéristiques générales de la concession et de son alimentation	p.3
Les ouvrages concédés	p.4
Continuité d'alimentation de la concession	p.8
Qualité de l'électricité distribuée	p.11
Les investissements du concessionnaire	p.12
Les éléments patrimoniaux	p.13
Les usagers de la concession	p.16
Les raccordements en soutirage et en injection	p.19
Les services aux usagers du distributeur	p.20

Fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente et au tarif de première nécessité (EDF)

Les usagers aux tarifs réglementés de vente de la concession	p.22
Les services du fournisseur aux usagers aux tarifs réglementés	p.23

RAPPEL DES EVOLUTIONS DU PERIMETRE DE LA CONCESSION

3 communes ont été intégrées en 2010

50164	DONVILLE-LES-BAINS	50277	LONGUEVILLE	50647	YQUELON
-------	--------------------	-------	-------------	-------	---------

21 communes ont été intégrées en 2011

50218	GRANVILLE	50187	FLOTTEMANVILLE-HAGUE	50611	URVILLE-NACQUEVILLE
50147	COUTANCES	50242	HERQUEVILLE	50620	VASTEVILLE
50001	ACQUEVILLE	50220	GREVILLE-HAGUE	50623	VAUVILLE
50020	AUDERVILLE	50600	TONNEVILLE		
50041	BEAUMONT-HAGUE	50386	OMONVILLE-LA-ROGUE		
50057	BIVILLE	50257	JOBOURG		
50073	BRANVILLE-HAGUE	50385	OMONVILLE-LA-PETITE		
50163	DIGULLEVILLE	50460	SAINTE-CROIX-HAGUE		
50171	ECULLEVILLE	50477	SAINT-GERMAIN-DES-VAUX		

Indicateurs relatifs à la distribution publique d'électricité

(ERDF)

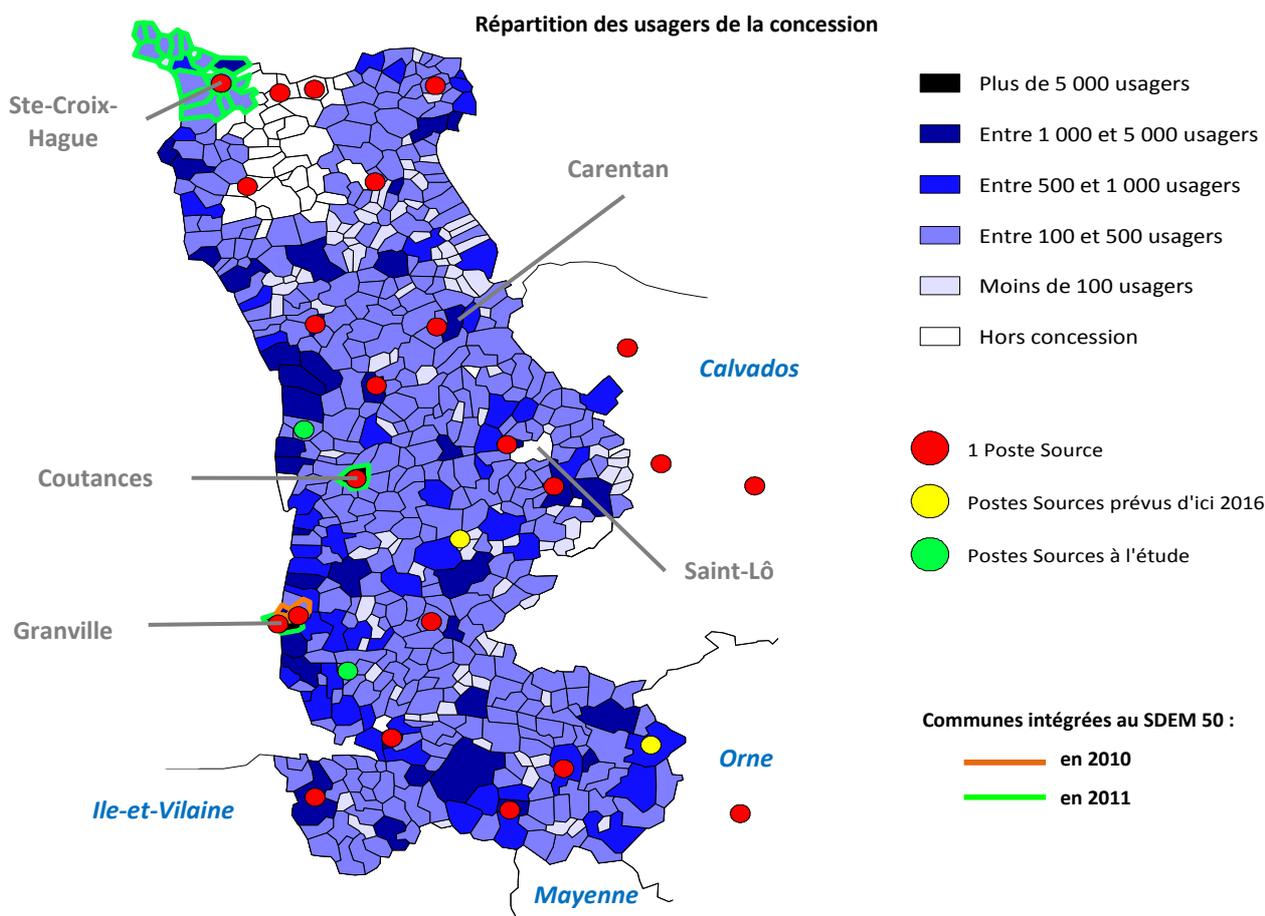
Caractéristiques générales de la concession et de son alimentation

La délégation de service public

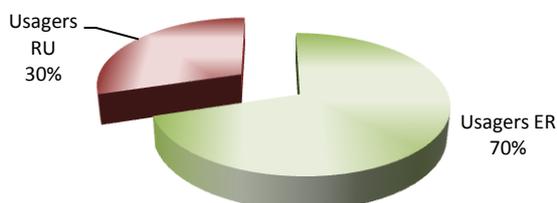
Date de signature du contrat de concession 25 avril 1994

Durée de la concession 30 ans

Service public délégué à ERDF/EDF



Part des usagers BT en zones rurale (ER) et urbaine (RU) sur le dernier exercice



Les caractéristiques de la concession

Nombre de communes desservies	564
Population de la concession (population légale 2009, INSEE)	350 984
Nombre d'usagers total de la concession	
selon la base "clientèle"	220 359
selon la base "technique"	216 314

L'alimentation amont de la concession

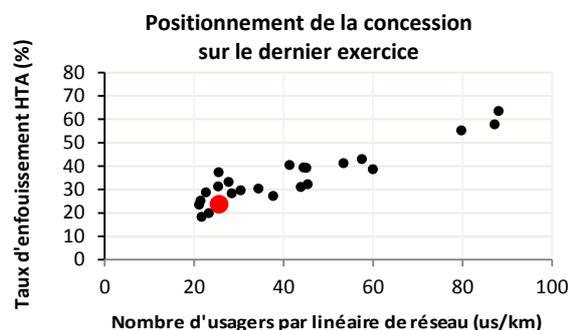
Nombre de postes source alimentant la concession	23
Nombre de postes source situés sur le territoire de la concession	16
Puissance installée alimentant la concession	1 297 MVA

Les ouvrages concédés

Le réseau HTA

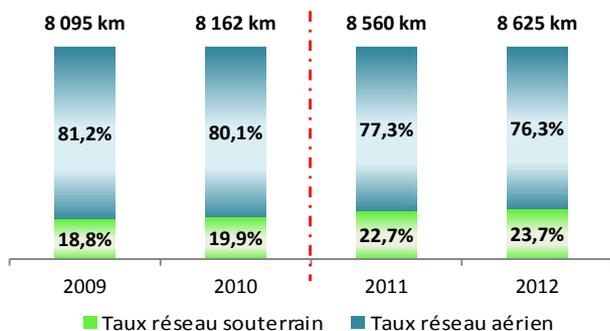
Caractéristiques générales

Longueur des réseaux HTA	8 625 km
Nombre de départs HTA de la concession	203
Longueur moyenne des départs HTA	46,1 km
Longueur du départ HTA le plus long	107 km
Nombre de départs HTA > 70 km	34 départs



● Autres concessions auditées par AEC ● Votre concession

Le réseau HTA de la concession

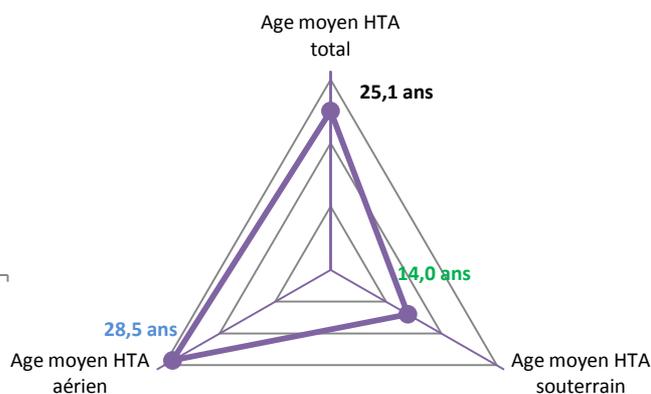


Statistiques AEC 2011

Taux d'enfouissement

Minimum	22,7%
Moyenne	36,6%
Maximum	64,6%

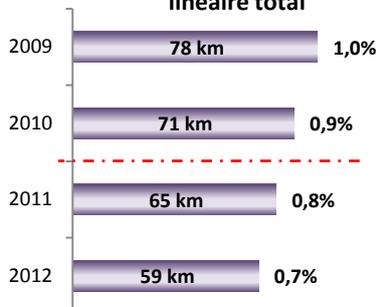
Âges moyens par technologie de réseau HTA



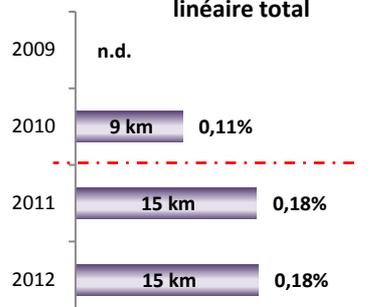
--- L'intégration de 21 communes à la concession en 2011 a augmenté de 338 km le réseau HTA, cela représente 3,9% du réseau en 2011.

Points de vigilance du réseau HTA

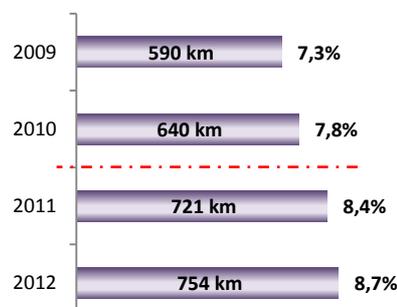
Evolution du réseau HTA de faible section par rapport au linéaire total



Evolution du réseau HTA en câble papier par rapport au linéaire total



Evolution du réseau HTA âgé de plus de 40 ans



En 2011, l'intégration des 21 communes a causé l'augmentation de 1,7 km de faible section, dont 1,4 km pour Ste-Croix-Hague.

	Faible section	Câbles papiers	Plus de 40 ans
Minimum	0,1%	0,2%	8,4%
Moyenne	1,4%	2,3%	16,2%
Maximum	5,6%	11,9%	32,6%

En 2011, l'intégration de Granville a causé l'augmentation de 5,8 km de câble papier, et de 0,5 km pour Coutances.

Les ouvrages concédés

Le réseau BT

Caractéristiques générales

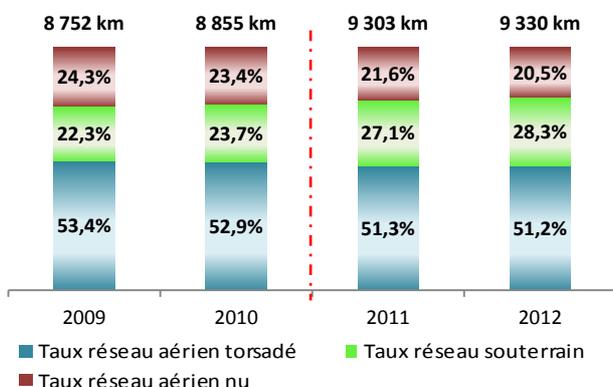
Longueur des réseaux BT	9 330 km
Part des réseaux BT en zone ER	85,9%
Taux d'enfouissement en zone ER	25,0%
Nombre de départs BT	19 173

Positionnement de la concession sur le dernier exercice



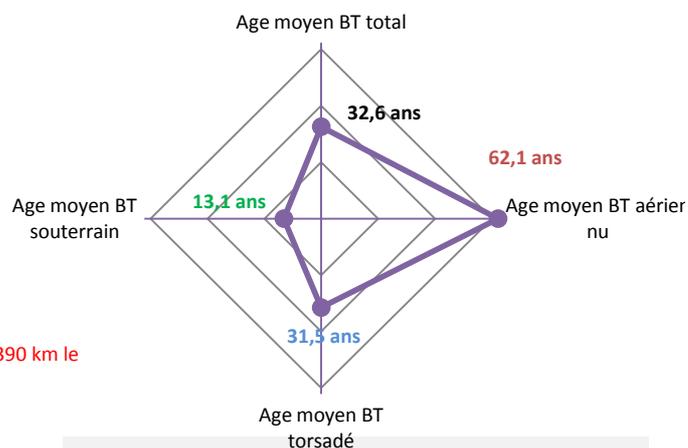
● Autres concessions auditées par AEC ● Votre concession

Le réseau BT de la concession



L'intégration de 21 communes à la concession en 2011 a augmenté de 390 km le réseau BT, cela représente 4,2% du réseau BT de 2011.

Âges moyens par technologie de réseau BT



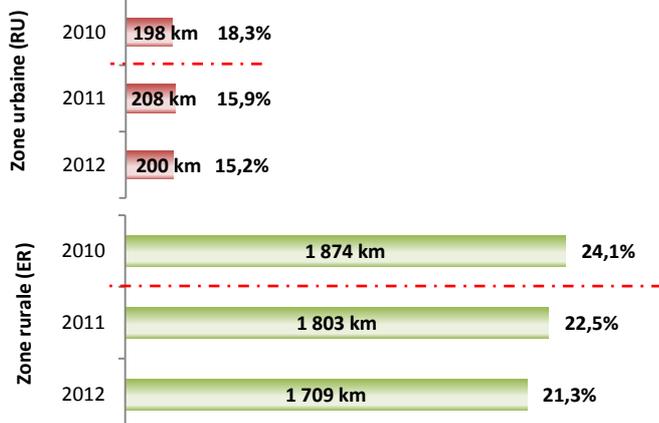
Les âges moyens du réseau BT présentés sur le graphique ci-dessus sont à considérer avec prudence, leur datation étant approximative. En effet, 31,6% d'entre eux sont datés de 1946.

Statistiques AEC 2011

	Sout.	Aérien	Torsadé
Minimum	20,8%	2,9%	34,7%
Moyenne	36,1%	12,3%	51,5%
Maximum	59,5%	28,1%	74,6%

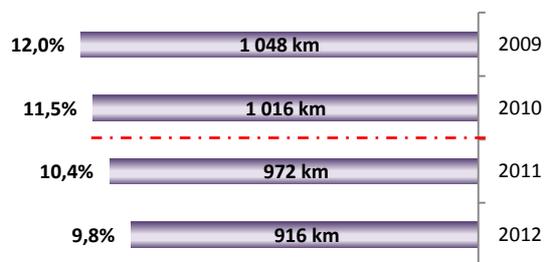
Points de vigilance du réseau BT

Répartition du réseau BT aérien nu



Impact 2011 : +28 km de réseau BT nu (1,4% du SDEM de 2011) et + 7km de FS BT (0,7%)

Evolution du réseau BT aérien de faible section



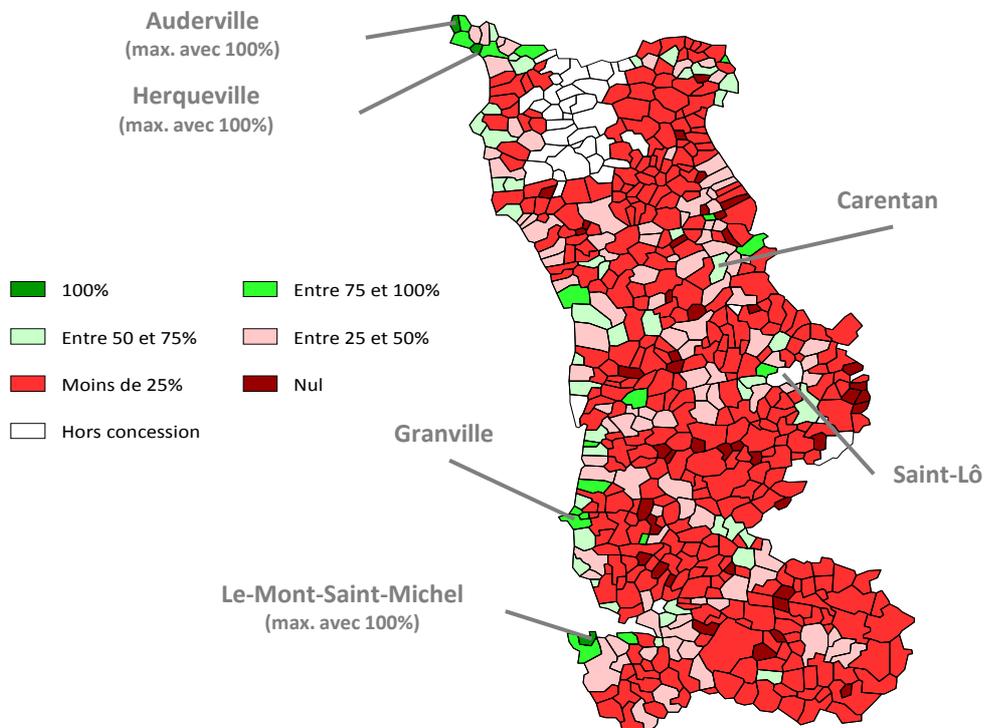
Statistiques AEC 2011

Faible section	
Minimum	1,0%
Moyenne	5,2%
Maximum	11,8%

Les ouvrages concédés

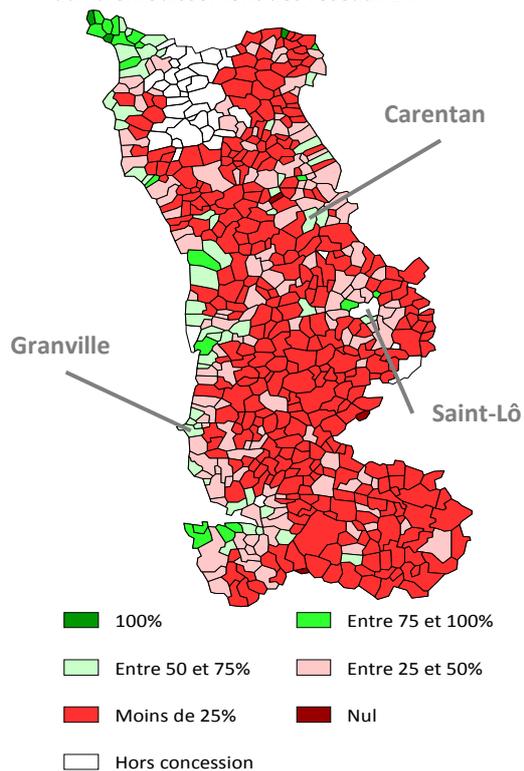
Le réseau HTA

Taux d'enfouissement des réseaux HTA

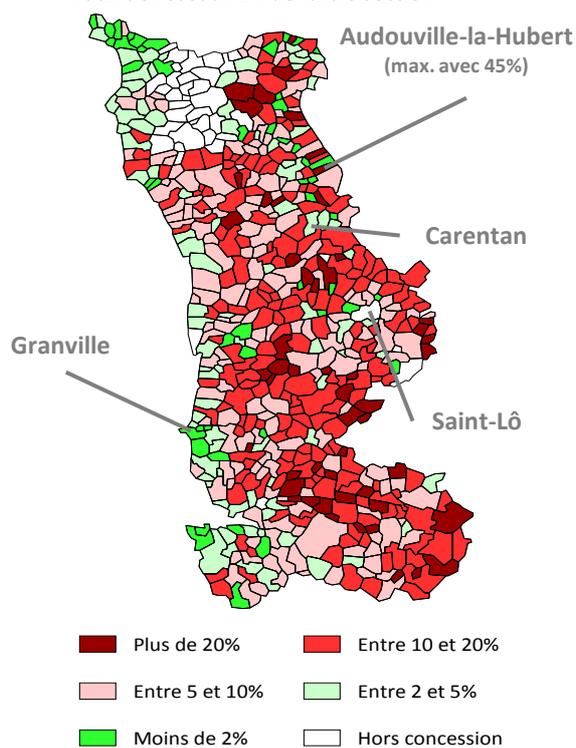


Le réseau BT

Taux d'enfouissement des réseaux BT



Taux de réseaux BT de faible section

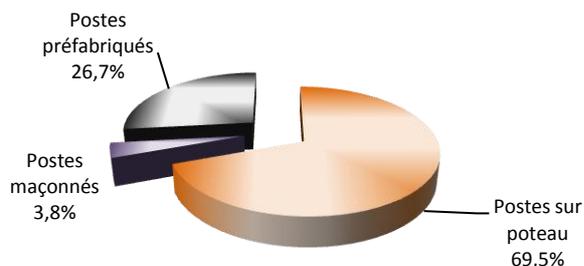


Les ouvrages concédés

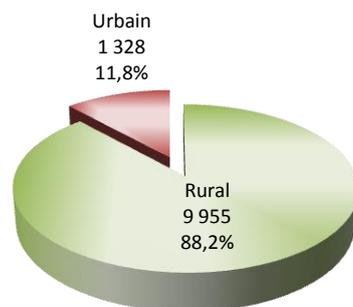
Les postes HTA/BT

Nombre de postes de transformation 11 283

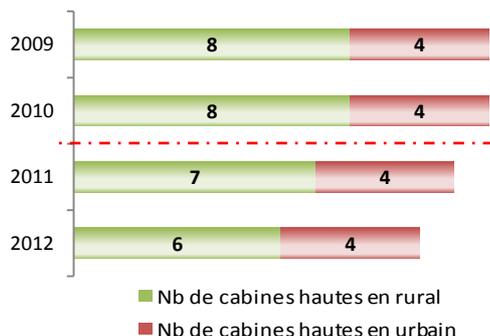
Typologie des postes HTA/BT de la concession sur le dernier exercice



Répartition des postes selon les régimes urbain et rural sur le dernier exercice



Evolution de la répartition des cabines hautes selon les régimes urbain ou rural



Les cabines hautes sont des postes HTA/BT en forme de tour. Elles sont en cours de suppression.

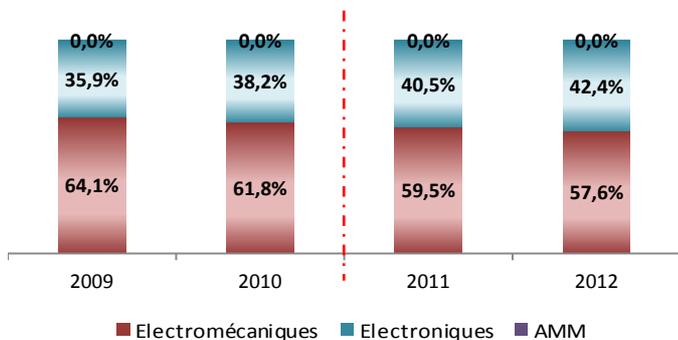
L'intégration des 21 communes en 2011 n'a pas eu d'impact en termes de quantité de cabines hautes, et au total 441 postes sont entrés en concession (3,9% des postes en 2011).

Les appareils de comptage

AMM (Automated Meter Management), c'est un compteur communiquant permettant :

- D'automatiser les relevés de consommation et de supprimer les factures estimées ;
- D'intervenir à distance ;
- D'établir des offres tarifaires horo-différenciées, de proposer de nouveaux services.

Evolution de la typologie des appareils de comptage de la concession



Statistiques AEC 2011

	Electromécaniques	Electroniques
Minimum	45,4%	31,2%
Moyenne	60,1%	39,9%
Maximum	68,8%	54,6%

Les données fournies par le concessionnaire sur les comptages, ne permettent pas de connaître l'impact des communes entrées en concession en 2011.

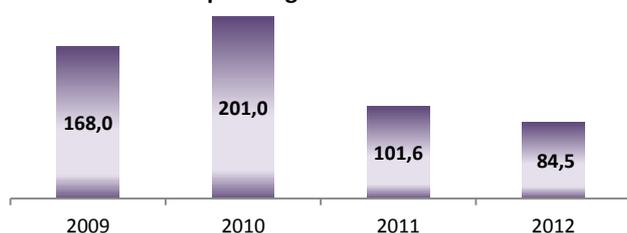
Continuité d'alimentation de la concession

Les événements exceptionnels sont des incidents ayant affecté plus de 100 000 clients sur des territoires contigus et dont la probabilité d'occurrence est supérieure à 20 ans. Le critère B TTC (toutes causes confondues) prend en compte ces aléas, a contrario du critère B HIX (hors événements exceptionnels).

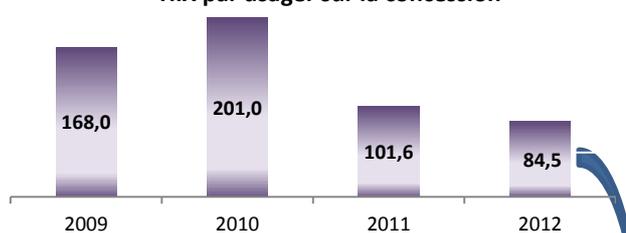
La durée moyenne de coupure

Le temps moyen de coupure par usager, ou critère B, se décompose selon les deux causes d'interruption (incidents et travaux) et les trois réseaux concernés (HTA, BT et amont).

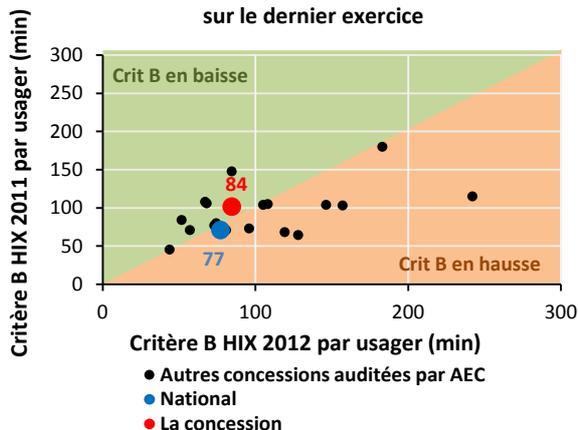
Evolution de la durée moyenne de coupure TCC par usager sur la concession



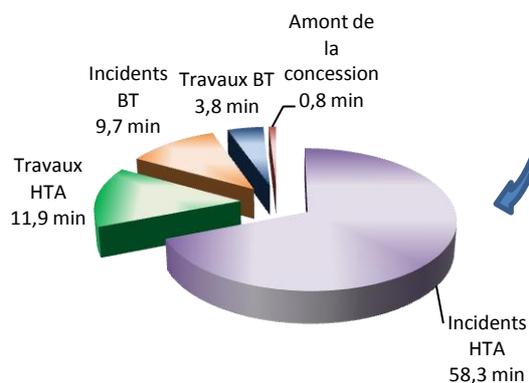
Evolution de la durée moyenne de coupure HIX par usager sur la concession



Positionnement de la concession sur le dernier exercice



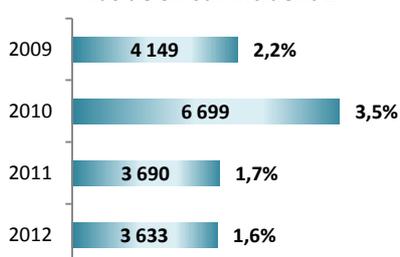
Décomposition de la durée moyenne de coupure HIX par usager pour la concession sur le dernier exercice



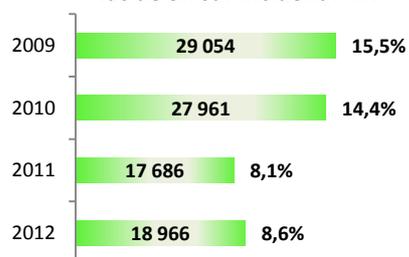
Les coupures des usagers (HIX)

Evolution du nombre d'usagers coupés :

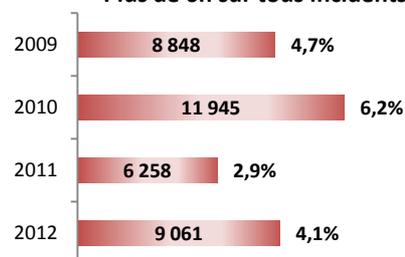
Plus de 3h sur incident BT



Plus de 3h sur incident HTA



Plus de 6h sur tous incidents



Statistiques AEC 2011

	Usagers coupés plus de 3h incident BT	Usagers coupés plus de 3h incident HTA	Usagers coupés plus de 6h sur tous incidents
Minimum	0,5%	3,2%	1,2%
Moyenne	8,2%	8,9%	5,1%
Maximum	20,7%	19,0%	13,4%

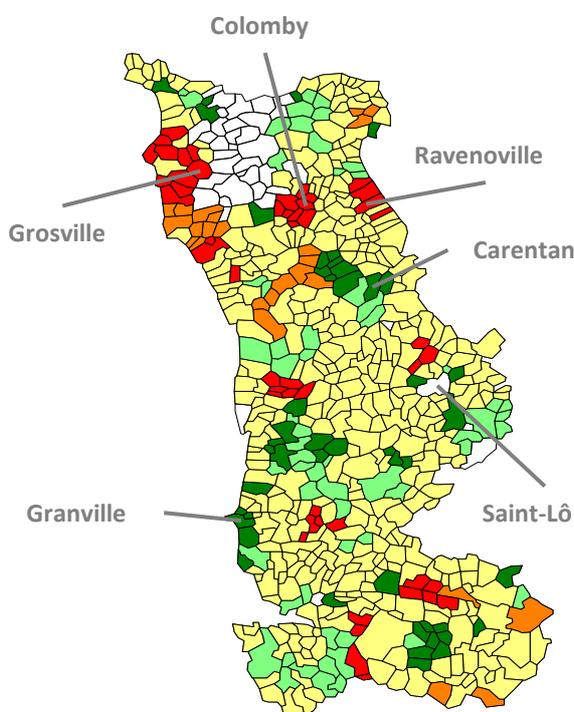
Continuité d'alimentation de la concession

L'ICF est un indicateur établi par agrégation du nombre de coupures longues, brèves et très brèves subies en moyenne par un usager de la concession. Il vaut 100 pour une alimentation continue sans coupure électrique.

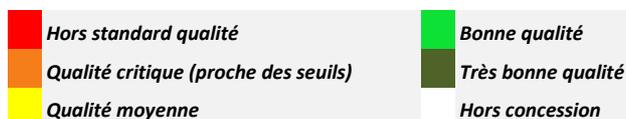
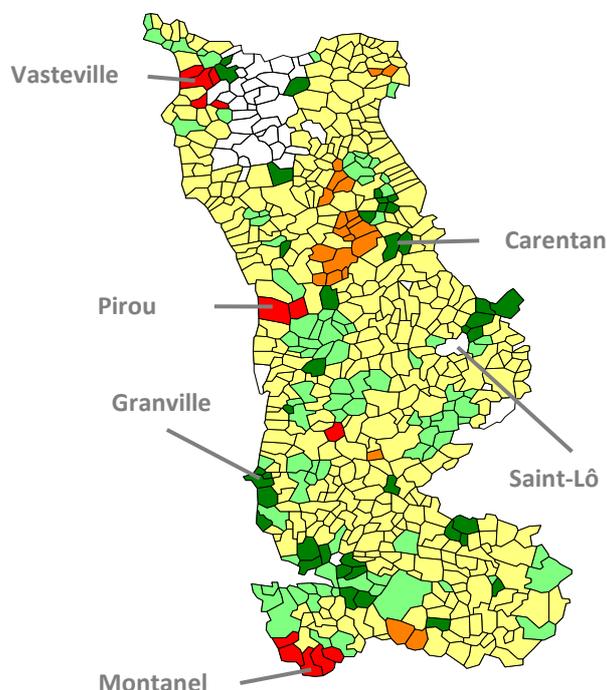
	Très bonne qualité	Bonne qualité	Qualité moyenne	Qualité critique	Hors standard qualité
Coupures longues	<1	1≤...<1,5	1,5≤...<3	3≤...≤6	Au moins supérieur à 1 des seuils (6, 30, 70)
Coupures brèves	<2	2≤...<5	5≤...<18	18≤...≤30	
Coupures très brèves	<4	4≤...<10	10≤...<30	30≤...≤70	

L'indicateur de continuité de fourniture (HIX)

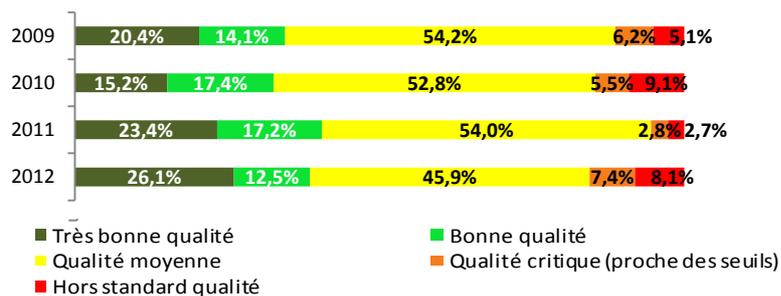
Indice de continuité de fourniture 2012 (HIX)



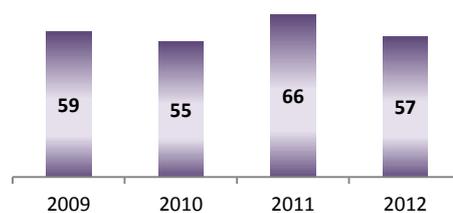
Indice de continuité de fourniture 2011 (HIX)



Evolution du pourcentage d'usagers par niveau de continuité de fourniture (HIX)



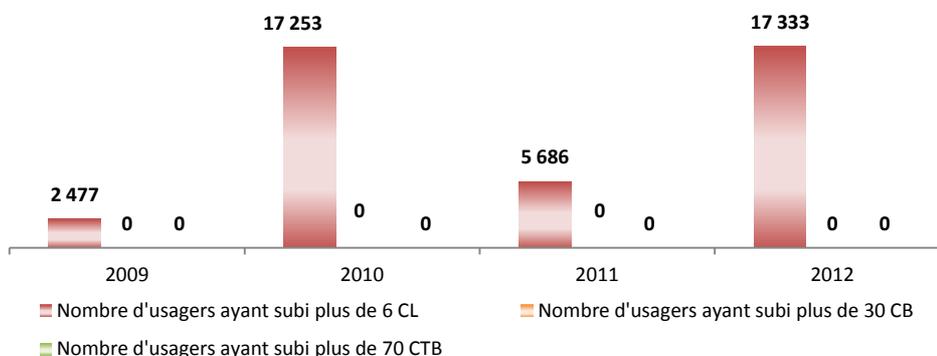
Evolution de l'Indicateur de Continuité de Fourniture (HIX)



Continuité d'alimentation de la concession

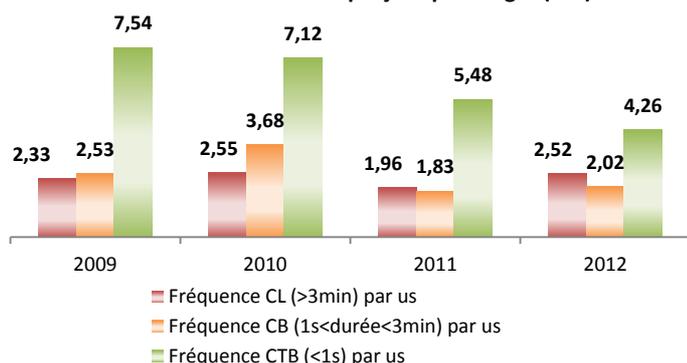
Les seuils de coupures longues, brèves et très brèves (HIX)

Nombre d'usagers ayant subi plus de 6 coupures longues, plus de 30 coupures brèves et plus de 70 coupures très brèves HTA (HIX)



Les fréquences de coupure (HIX)

Evolution du nombre moyen de coupures longues, brèves et très brèves HTA perçues par usager (HIX)

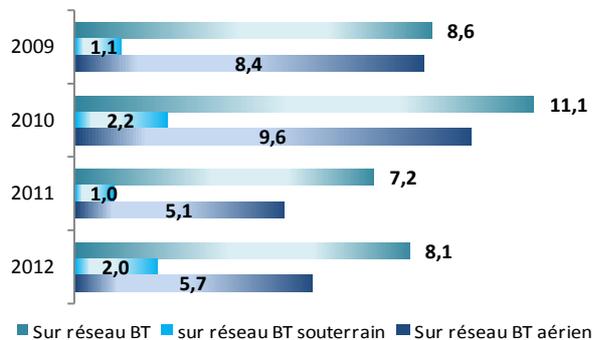


Statistiques AEC 2011
Nombre de coupures perçues par usager

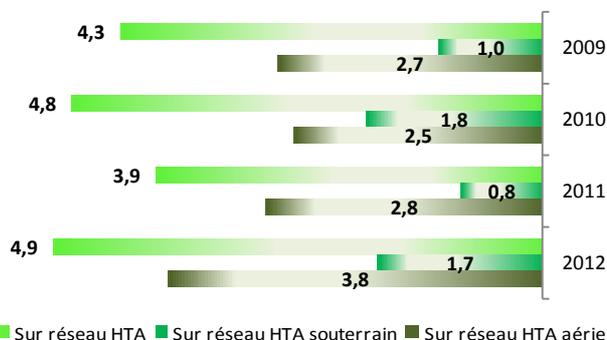
	Longues	Brèves	Très brèves
Minimum	0,89	1,25	0,86
Moyenne	1,51	2,16	5,11
Maximum	2,16	6,41	14,28

Les nombres d'incidents pour 100 km de réseau (HIX)

Evolution du nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau (HIX)



Evolution du nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau (HIX)



Statistiques AEC 2011

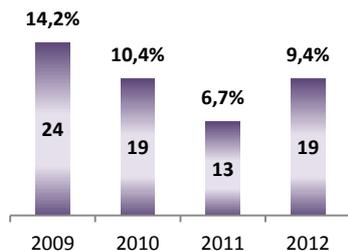
Nb inc /100 km	BT total	BT aérien	BT souterrain	HTA total	HTA aérien	HTA souterrain
Minimum	2,3	0,7	0,4	2,9	0,8	0,8
Moyenne	4,7	3,3	2,1	4,9	3,1	2,2
Maximum	7,6	6,6	4,2	8,9	8,1	4,8

Qualité de l'électricité distribuée

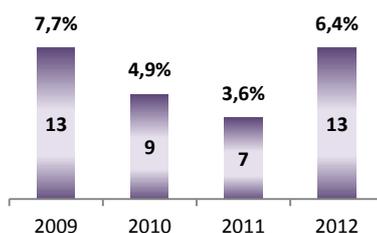
Les contraintes de tension sur les réseaux HTA

Afin de répartir la maîtrise d'ouvrage du renforcement entre les réseaux HTA et BT, le seuil de dimensionnement du réseau HTA a été déterminé à 5% de chute de tension dans le nouveau plan de tension.

Evolution du nombre de départs HTA présentant une chute de tension comprise entre 5 et 7%



Evolution du nombre de départs HTA présentant une chute de tension supérieure à 7%



Statistiques AEC 2011

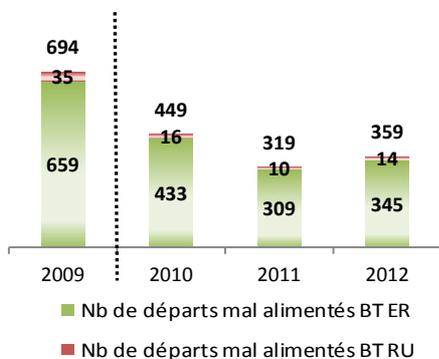
5 à 7%	DMA HTA totaux
Minimum	0,5%
Moyenne	4,7%
Maximum	9,2%

Plus de 7%	DMA HTA totaux
Minimum	0,0%
Moyenne	1,7%
Maximum	6,1%

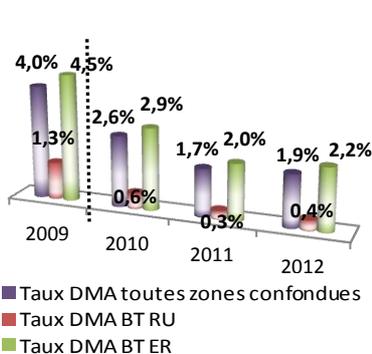
Les contraintes de tension sur les réseaux BT

Un départ BT est en contrainte de tension lorsque le niveau de tension sort de la fourchette [-10%, +10%] de la tension nominale de 230 V, c'est-à-dire entre 207 V et 253 V.

Evolution du nombre de départs mal alimentés par zone



Evolution des proportions de départs mal alimentés par zone



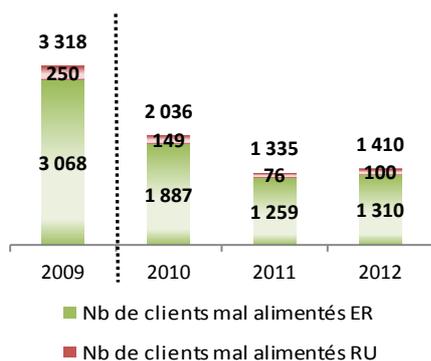
Statistiques AEC 2011

	DMA BT ER	DMA BT RU	DMA BT totaux
Minimum	0,6%	0,10%	0,4%
Moyenne	2,0%	0,6%	1,1%
Maximum	3,5%	2,4%	2,8%

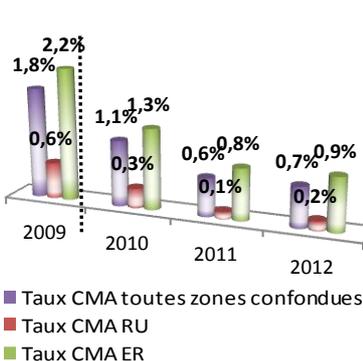
..... Mise en œuvre du nouveau plan de tension

Un usager BT est considéré comme "mal alimenté" lorsque la tension de son point de livraison sort de la fourchette [-10%, +10%] de la tension nominale de 230 V.

Evolution du nombre d'usagers mal alimentés par zone



Evolution des proportions d'usagers mal alimentés par zone



Statistiques AEC 2011

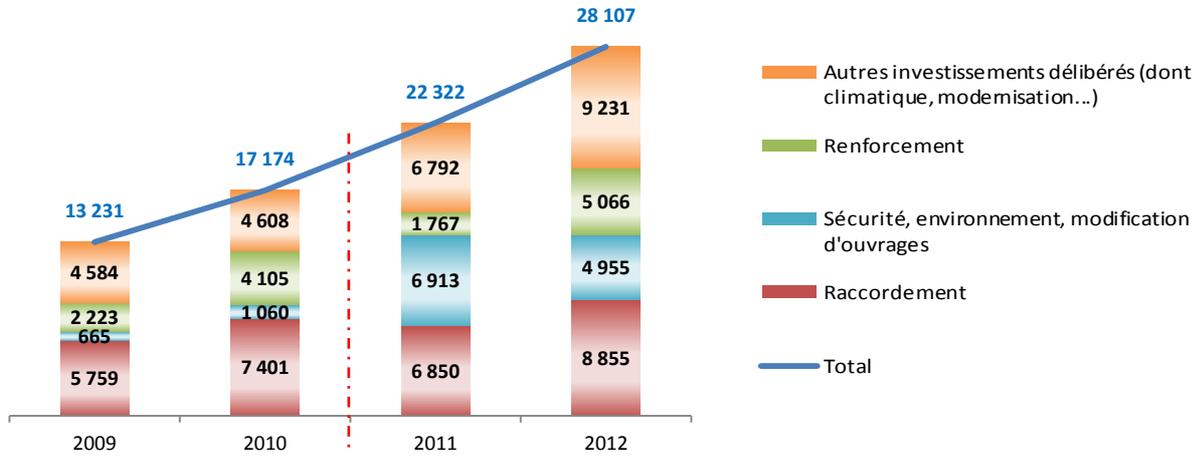
	CMA ER	CMA RU	CMA BT totaux
Minimum	0,3%	0,03%	0,20%
Moyenne	1,3%	0,3%	0,7%
Maximum	3,1%	1,1%	2,4%

Les nouvelles communes en concession comptait 1 DMA et 13 CMA en 2011.

Les investissements du concessionnaire

Montants des investissements du concessionnaire

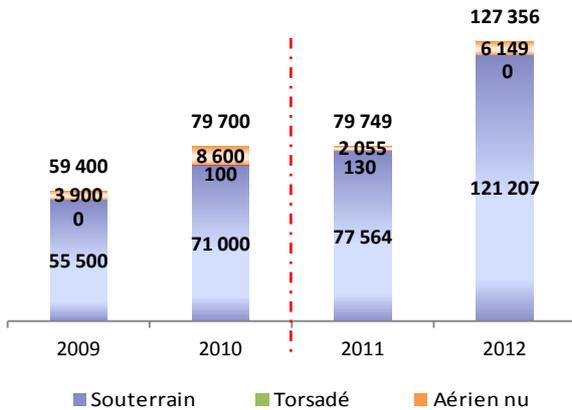
Montants des investissements du concessionnaire (en k€)



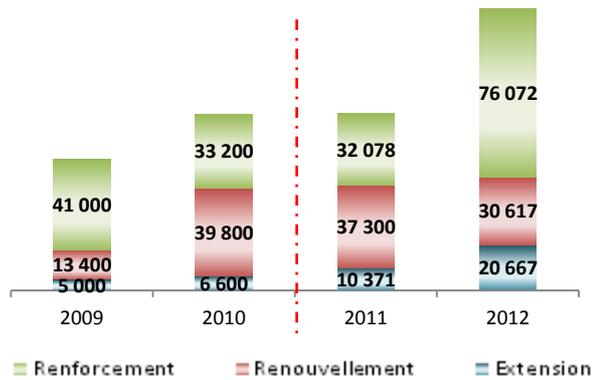
Les données 2011 comprennent celles de Granville, contrairement au CRAC de cette année là.

Réseaux HTA mis en service sous maîtrise d'ouvrage du concessionnaire

Longueurs HTA mises en service par type d'ouvrage (en m)

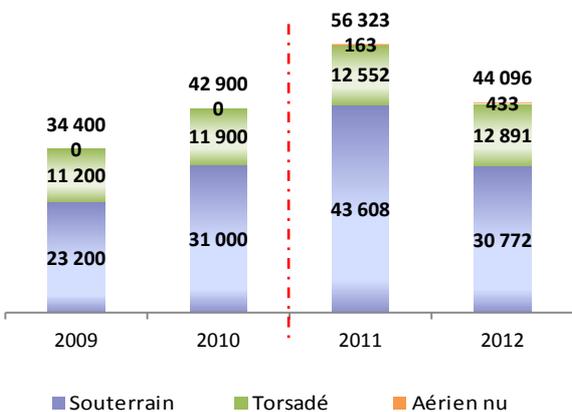


Longueurs HTA mises en service par nature de travaux (en m)

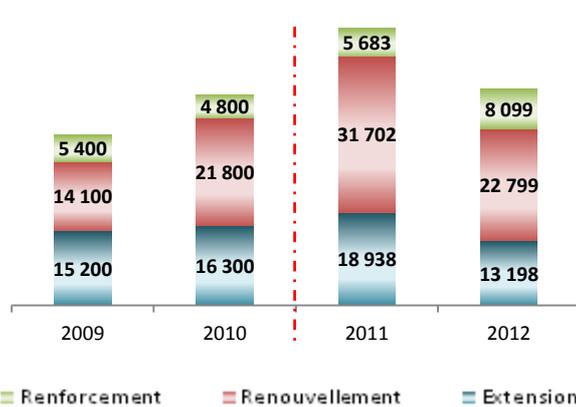


Réseaux BT mis en service sous maîtrise d'ouvrage du concessionnaire

Longueurs BT mises en service par type d'ouvrage (en m)



Longueurs BT mises en service par nature de travaux (en m)



Les éléments patrimoniaux

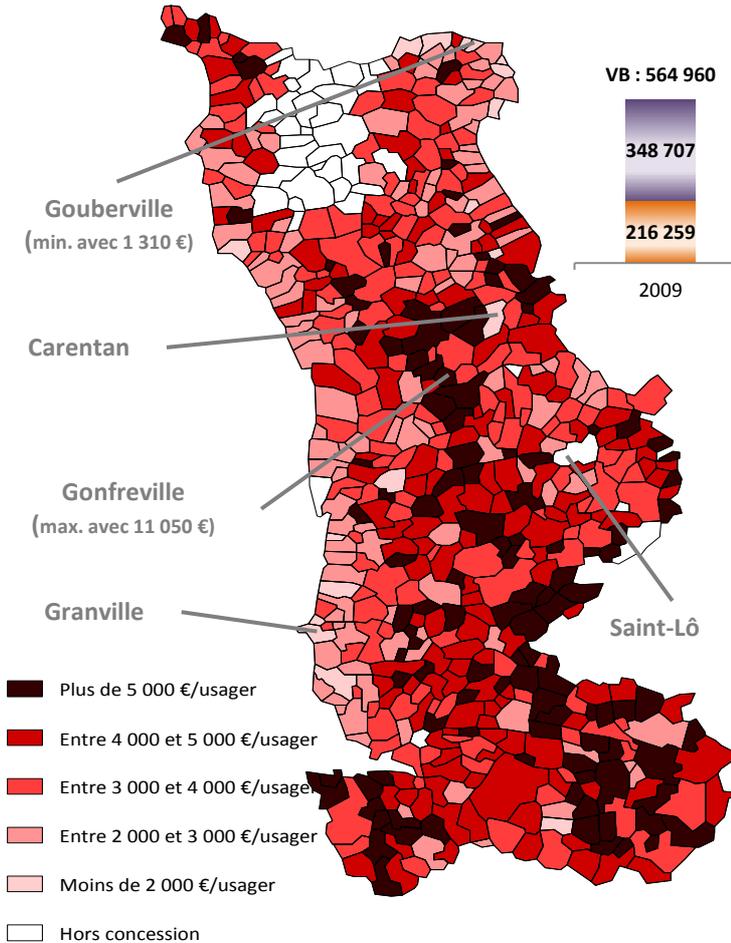
La valorisation du patrimoine concédé

VB : Valeur brute ;

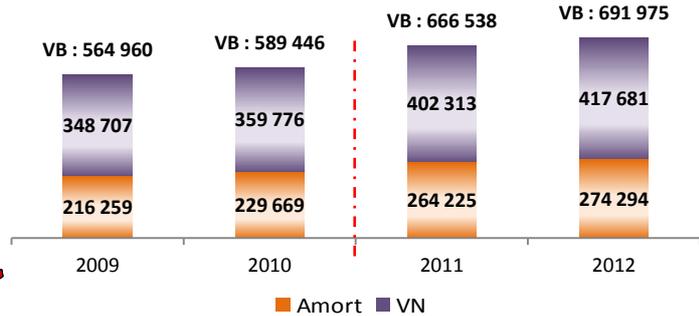
AMORT : Amortissement. Il est linéaire et sa durée varie en fonction de la nature des ouvrages ;

VN : Valeur nette comptable des immobilisations en concession correspondant à la valeur brute diminuée des amortissements.

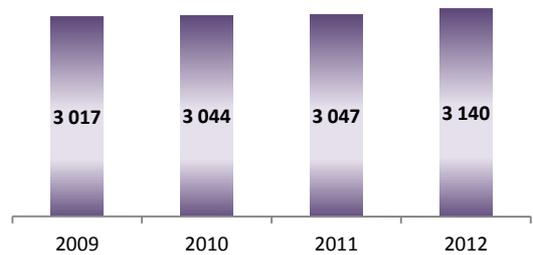
Valeur brute par usager sur la concession



Evolution des immobilisations en concession
(en k€)



Evolution de la valeur brute par usager
(en €/usager)

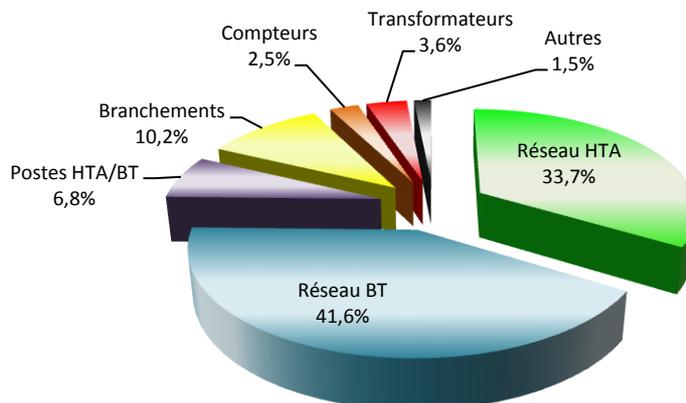


Statistiques AEC 2011

VB par usager (€/us)

Minimum	1 767
Moyenne	2 361
Maximum	3 362

Répartition de la valeur brute par type d'ouvrage

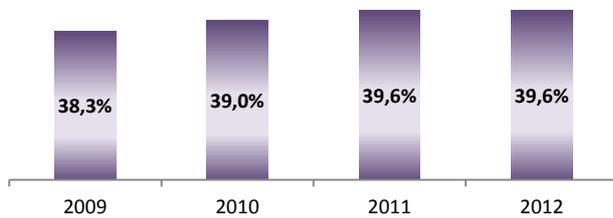


L'intégration des 21 nouvelles communes en concession en 2011 a contribué à une hausse de la valeur brute de près de 38 M€, cela représente 5,7% de la VB de 2011.

Les éléments patrimoniaux

Le taux d'amortissement des ouvrages

Evolution du taux d'amortissement des ouvrages

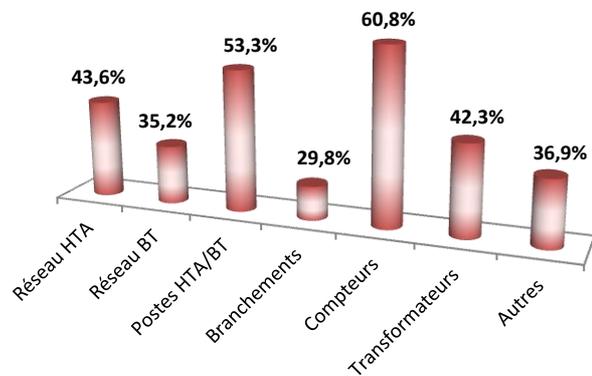


Statistiques AEC 2011

Taux d'amortissement

Minimum	33,6%
Moyenne	40,3%
Maximum	43,3%

Taux d'amortissement par type d'ouvrage

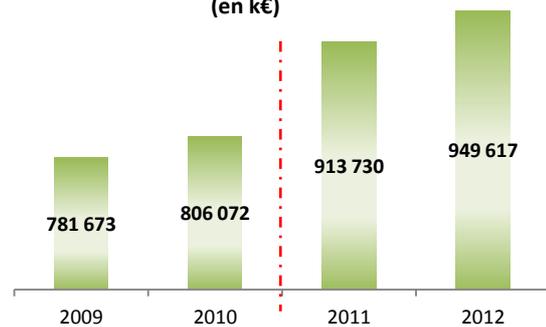


La valeur de remplacement

La valeur de remplacement représente la valeur théorique de renouvellement. Elle est calculée à partir de la valeur brute historique des ouvrages concédés et elle est réévaluée annuellement pour refléter l'évolution des coûts à partir d'un panier (coûts des travaux publics, de main d'œuvre et d'ingénierie).

A partir de la valeur de remplacement, le concessionnaire calcule annuellement la dotation aux provisions pour renouvellement.

Evolution de la valeur de remplacement (en k€)

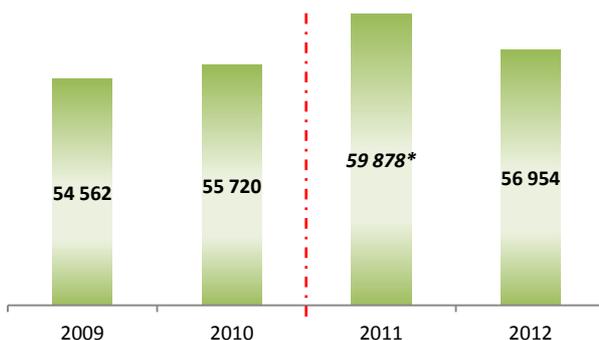


Impact 2011 : les 21 communes représentent une valeur de remplacement en sus de 51 M€ (soit 5,6% de la VR totale de 2011).

Les provisions pour renouvellement

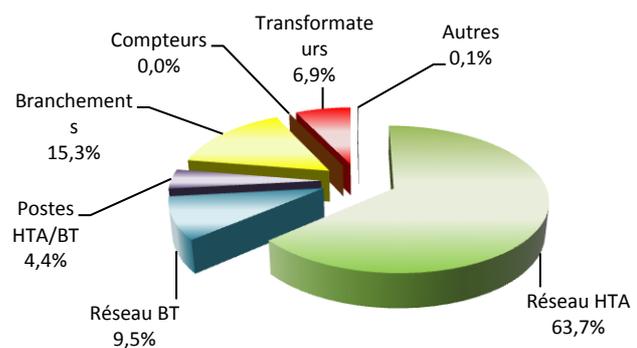
Les provisions pour renouvellement sont constituées par le concessionnaire pour les ouvrages renouvelables avant la fin de la concession. Elles doivent couvrir la différence entre la valeur d'origine du bien et son coût futur de remplacement à l'identique. Elles ne peuvent être utilisées que pour renouveler l'ouvrage pour lequel elles ont été constituées.

Evolution des provisions pour renouvellement constituées (en k€)



*La donnée 2011 des provisions pour renouvellement est celle présentée dans le CRAC de 2011 (complété de Granville), et ne comprend pas les modifications comptables faites a posteriori.

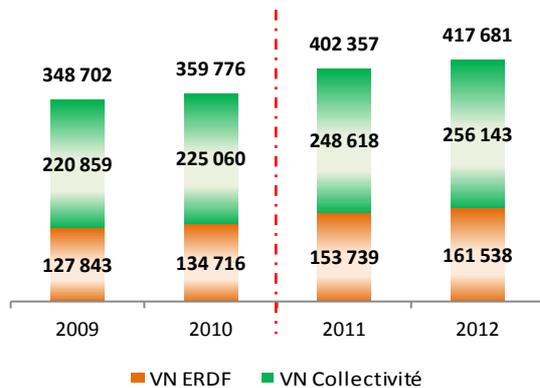
Répartition des provisions pour renouvellement constituées



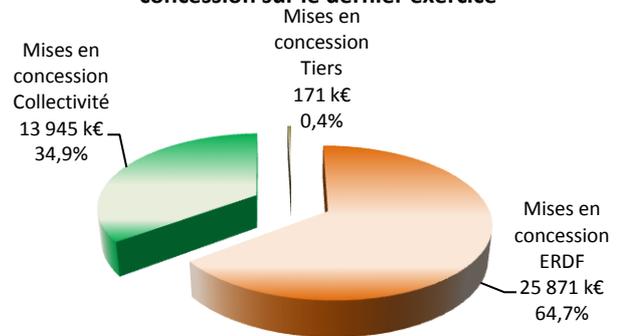
Les éléments patrimoniaux

La répartition de l'origine de financement des immobilisations

Evolution de l'origine de financement de la valeur nette des mises en service (en k€)



Origine de financement des ouvrages mis en concession sur le dernier exercice



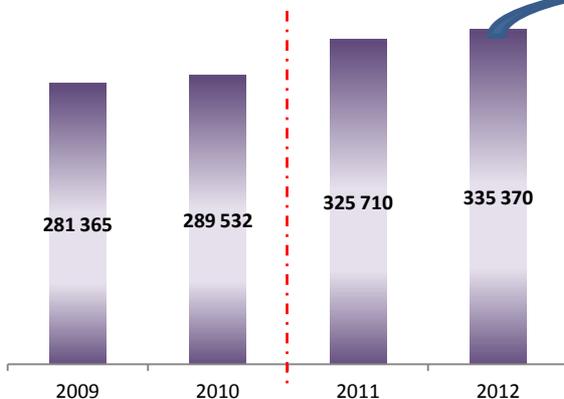
Statistiques AEC 2011

	Financement ERDF	Financement Collectivité	Financement Tiers
Minimum	34%	18%	0%
Moyenne	62%	33%	6%
Maximum	78%	66%	17%

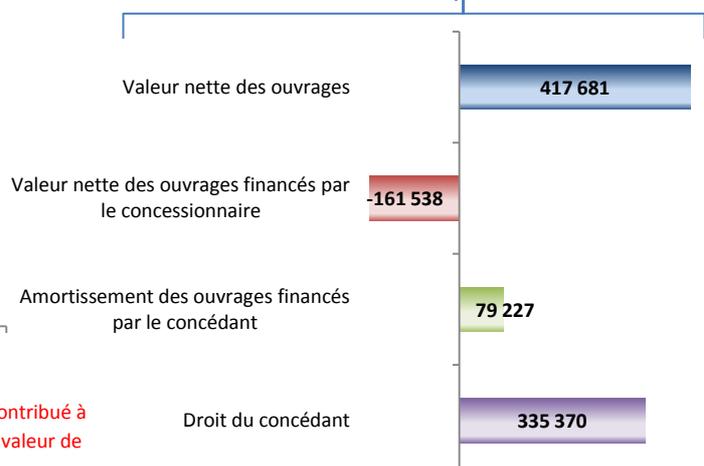
Les droits du concédant

Les droits du concédant représentent la valeur des biens mis gratuitement dans la concession par le concédant.

Evolution des droits du concédant (en k€)



Décomposition des droits du concédant sur le dernier exercice (en k€)



L'intégration des nouvelles communes en concession en 2011 a contribué à une hausse des droits du concédant d'environ 19 M€ (5,8% de la valeur de 2011).

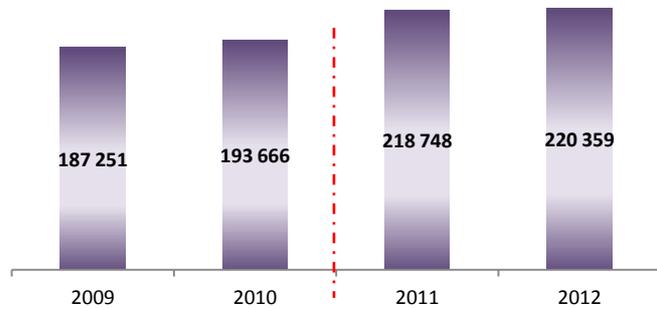
Les usagers de la concession

La répartition des usagers

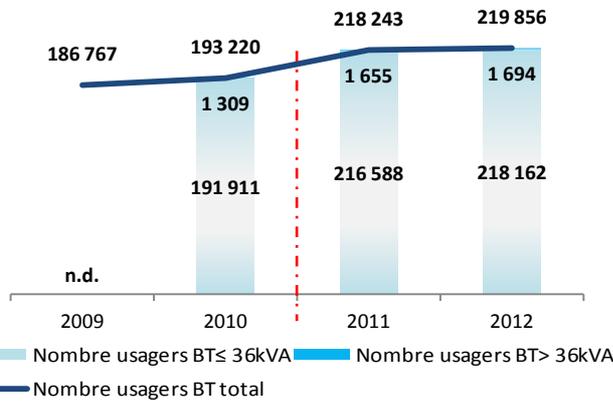
Les usagers sont répartis selon les niveaux de puissance et segments mentionnés dans le tableau ci-dessous :

Segment	Tension	Niveau de puissance
C1	HTA	> 250 kW
C2		< 250 kW
C3		
C4	BT	> 36 kVA
C5		≤ 36 kVA

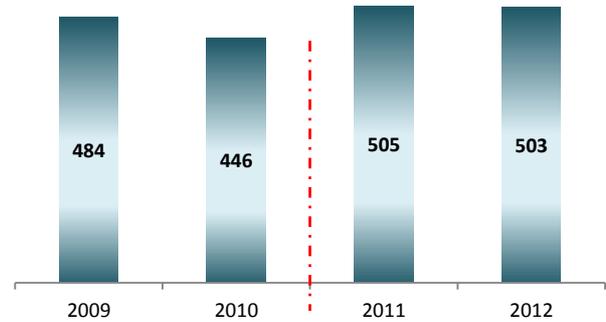
Evolution du nombre total d'usagers sur la concession



Evolution du nombre d'usagers BT sur la concession



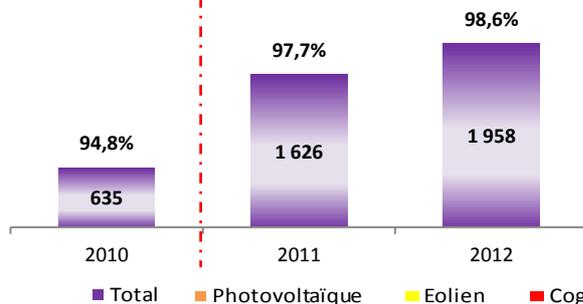
Evolution du nombre d'usagers HTA sur la concession



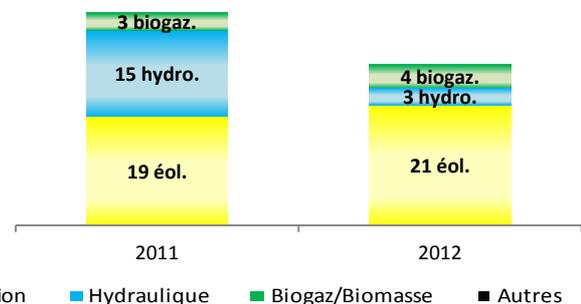
La hausse suite à l'intégration des 21 communes en concession en 2011 est de 22 925 usagers (22 577 BT<36 kVA, 278 BT>36 kVA et 70 HTA) soit 10,5% des usagers de 2011.

Les producteurs

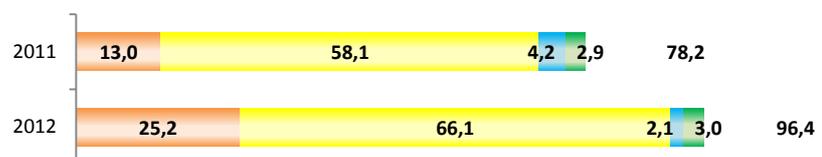
Evolution du nombre total d'installations de productions et de la part des installations photovoltaïques (PV)



Evolution de la répartition du nombre d'installations de production par type (hors PV)



Evolution de la répartition de la puissance des installations de production par type (en MVA)

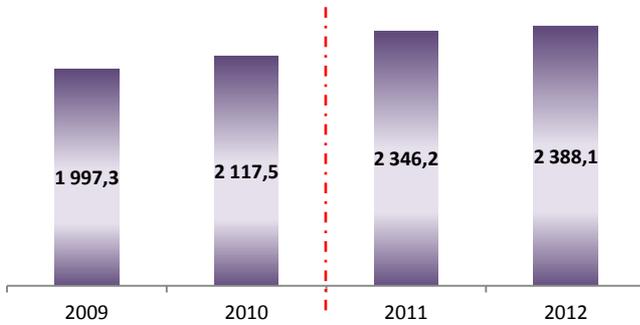


La hausse suite à l'intégration des 21 communes en concession en 2011 est de 91 installations de production (88 PV et 3 éoliennes) soit 5,6% des installations de 2011. Et de 0,5 MVA (dont 0,47 MVA en PV).

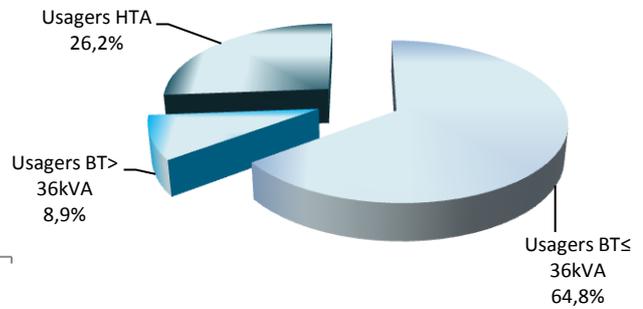
Les usagers de la concession

La répartition des consommations

Evolution de la consommation totale sur la concession (en GWh)

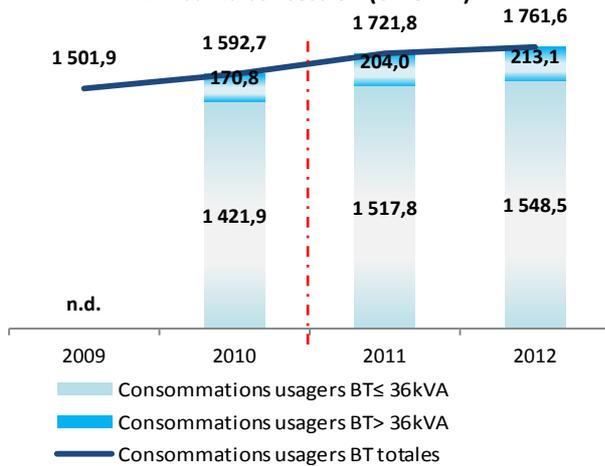


Répartition des consommations sur la concession sur le dernier exercice

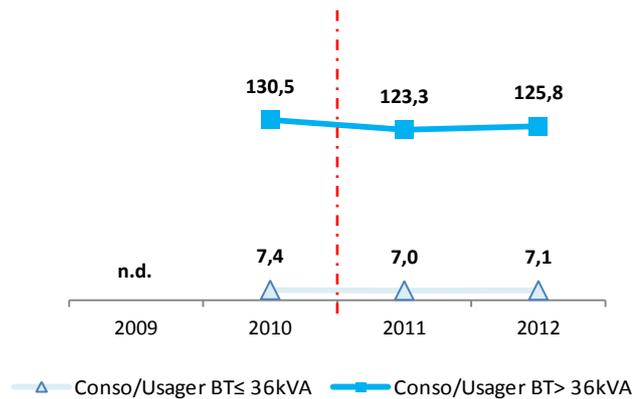


La répartition des consommations des usagers BT

Evolution des consommations des clients BT sur la concession (en GWh)

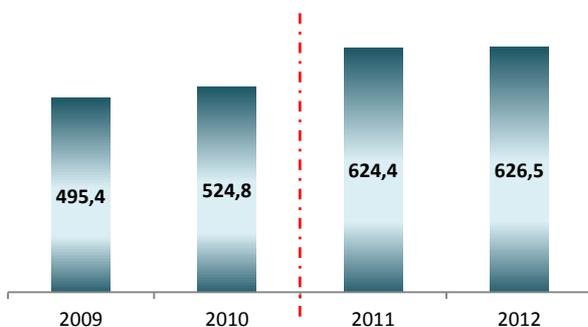


Evolution de la consommation par usager BT sur la concession (en MWh)

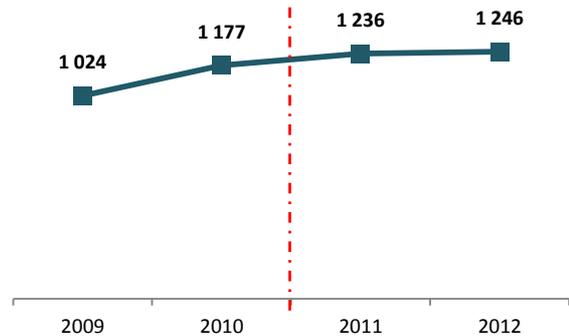


La répartition des consommations des usagers HTA

Evolution des consommations des clients HTA sur la concession (en GWh)



Evolution de la consommation par usager HTA sur la concession (en MWh)

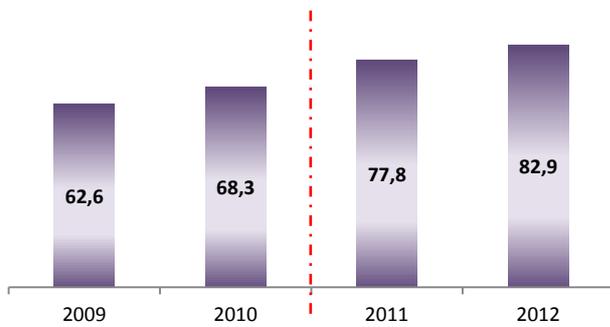


La hausse en 2011 suite à l'intégration des 21 communes en concession est de 266 GWh (soit 12,6 % de la consommation totale de 2011).

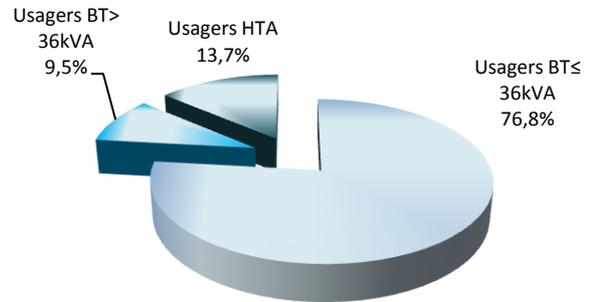
Les usagers de la concession

La répartition des recettes d'acheminement du distributeur

Evolution de la recette d'acheminement totale sur la concession (en M€ HT)

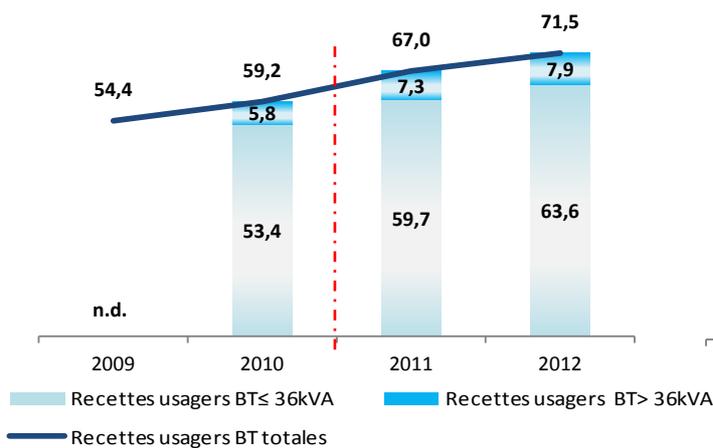


Répartition de la recette d'acheminement sur la concession sur le dernier exercice

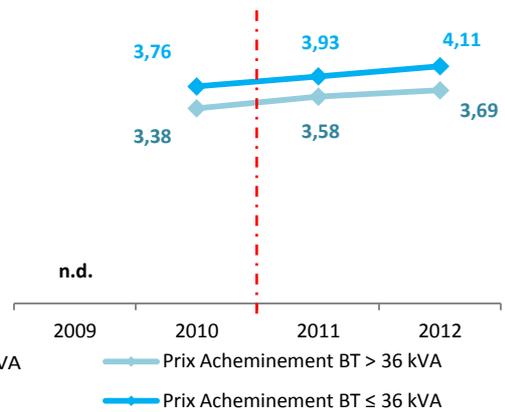


La répartition des recettes d'acheminement des usagers BT

Evolution des recettes d'acheminement des clients BT (en M€ HT)

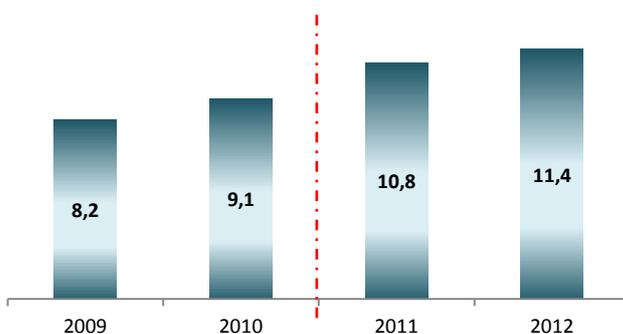


Evolution du prix moyen de l'acheminement sur la concession (en c€/kWh)

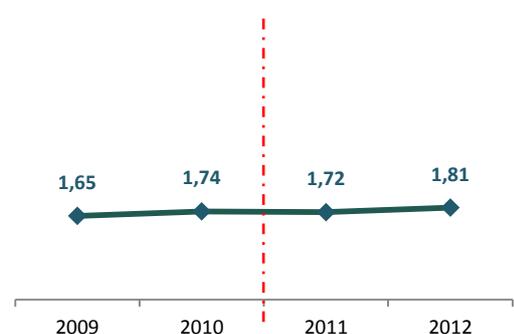


La répartition des recettes d'acheminement des usagers HTA

Evolution des recettes d'acheminement des clients HTA (en M€ HT)



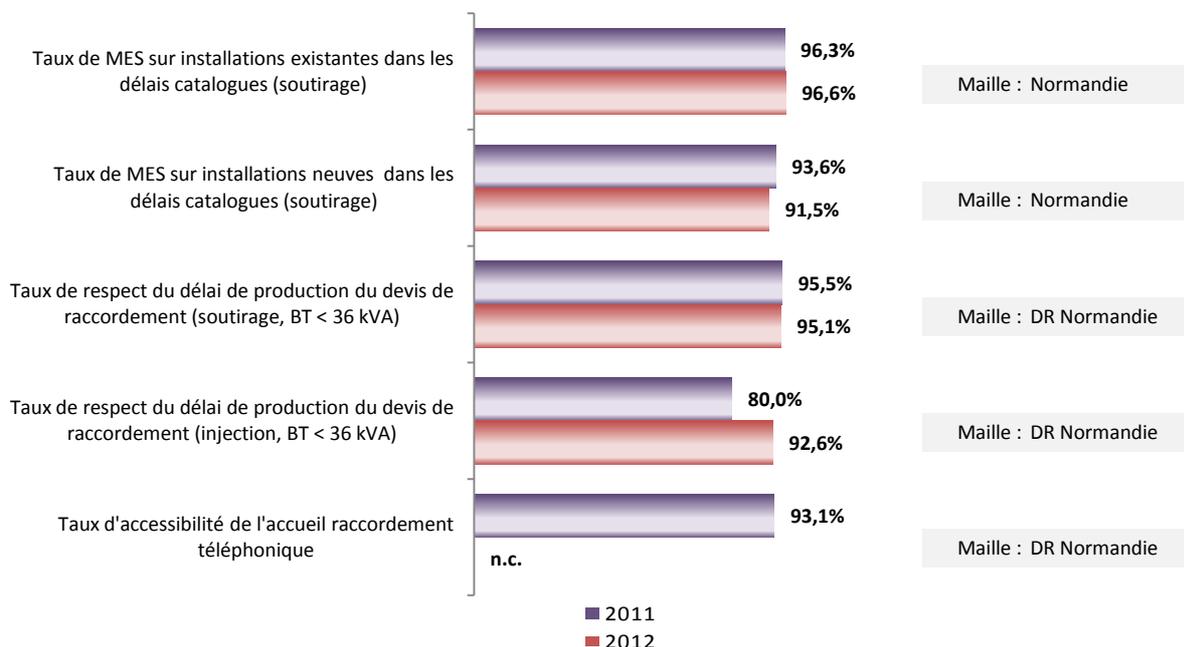
Evolution du prix moyen de l'acheminement sur la concession (en c€/kWh)



La hausse des recettes d'acheminement en 2011 suite à l'intégration des 21 communes en concession est de 8,4 M€ (soit 13% des recettes totales de 2011).

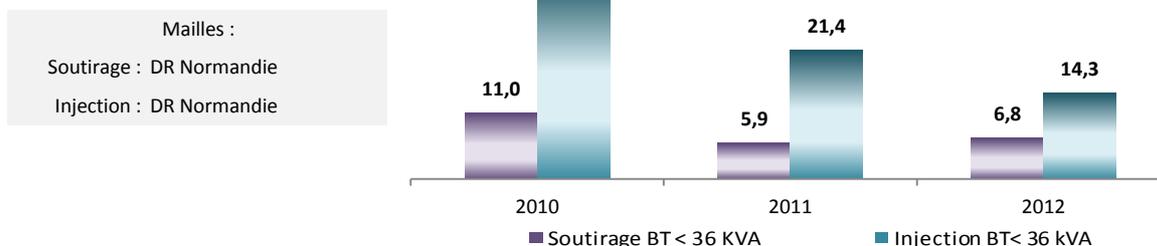
Les raccordements en soutirage et en injection

Indicateurs - Raccordements



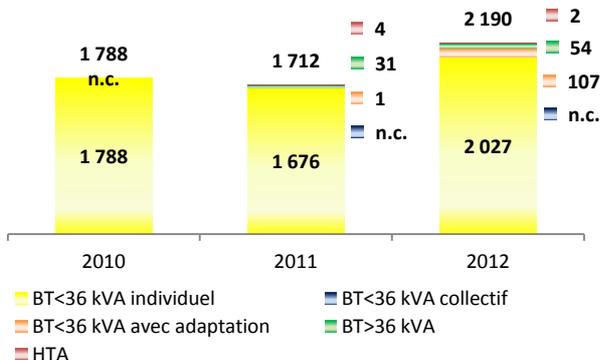
Délai moyen de production de devis pour raccordements

Evolution du délai moyen de production d'un devis de raccordement (en jours)

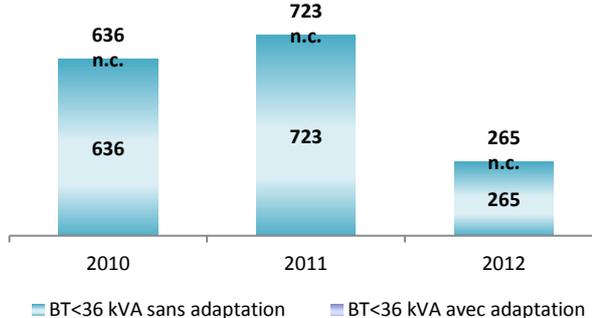


Volume annuel des raccordements

Evolution du nombre de raccordements (HTA et BT) en soutirage



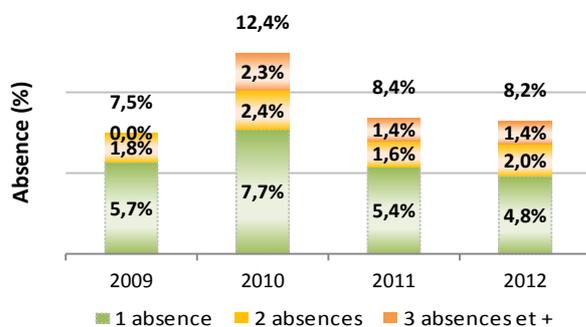
Evolution du nombre de raccordements (BT) en injection



Les services aux usagers du distributeur

La relève

Evolution du taux d'absence à la relève



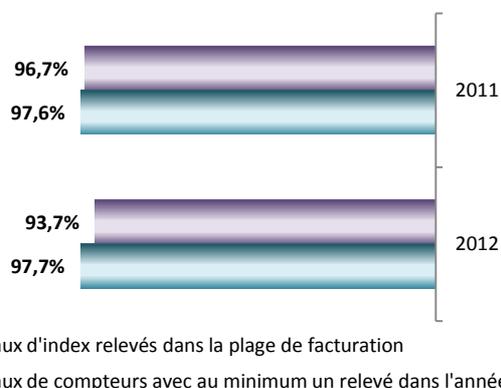
Maille : Ex-centre

Statistiques AEC 2011

Absence à la relève

Minimum	2,4%
Moyenne	5,5%
Maximum	9,1%

Evolution du taux d'index relevés dans la plage de facturation et du taux de compteurs avec au moins 1 relevé/an



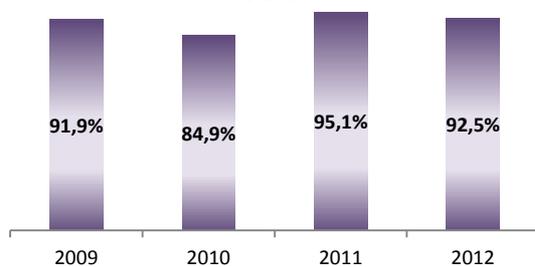
Mailles :

Taux d'index relevés dans la plage de facturation : Normandie

Taux de compteurs avec au moins 1 relevé/an : Normandie

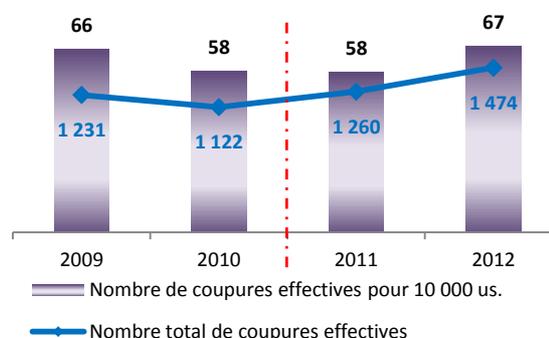
Les coupures pour impayés

Evolution du taux d'intervention pour impayés dans les délais catalogues ou convenus



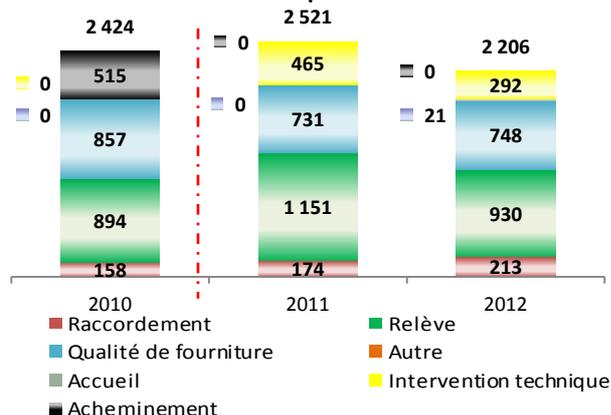
Maille : Département

Evolution du nombre de coupures effectives pour impayés réalisées par le distributeur

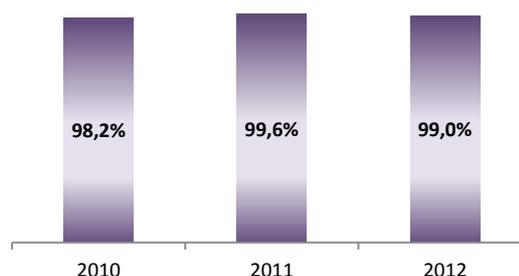


Les réclamations

Evolution de la répartition des réclamations par item



Evolution du taux de réponse aux réclamations sous 30 jours



Maille : Concession

**Indicateurs relatifs à la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente et
au tarif de première nécessité**

(EDF)

Les usagers aux tarifs réglementés de vente de la concession

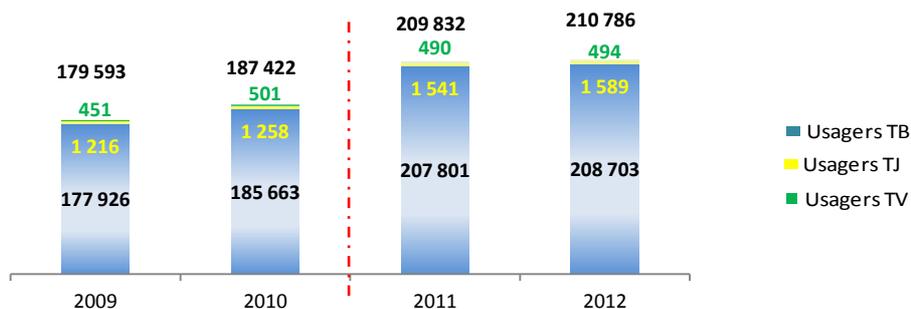
Tarif Bleu (TB) : alimentation basse tension, tarifs régulés, puissance inférieure à 36 kVA.

Tarif Jaune (TJ) : alimentation basse tension, tarifs régulés, puissance inférieure à 250 kVA.

Tarif Vert (TV) : alimentation moyenne tension, tarifs régulés, puissance supérieure à 250 kVA.

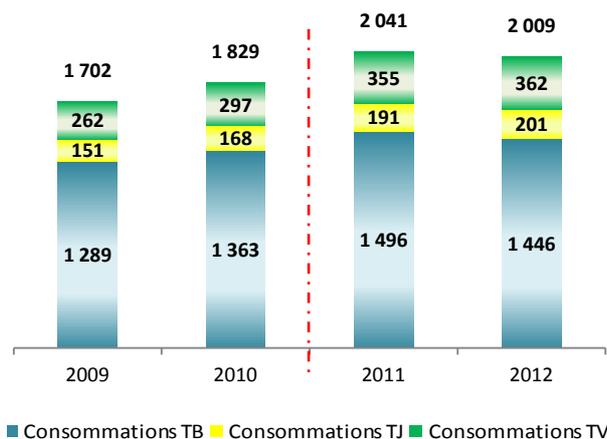
La répartition des usagers aux tarifs réglementés de vente

Evolution du nombre d'usagers total sur la concession

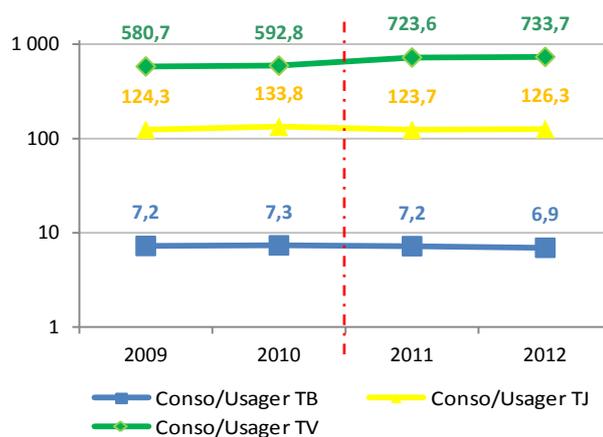


La répartition des consommations des usagers aux tarifs réglementés de vente

Evolution des consommations des usagers aux tarifs réglementés de vente (en GWh)

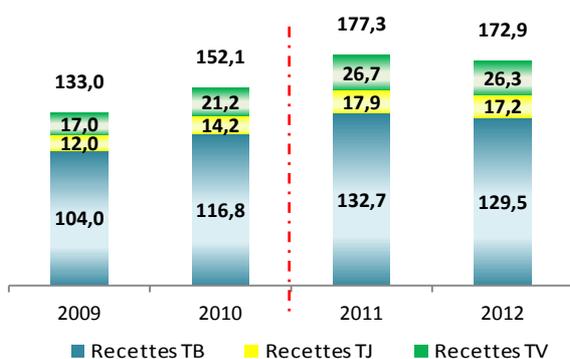


Evolution de la consommation moyenne des usagers aux tarifs réglementés de vente (en MWh)

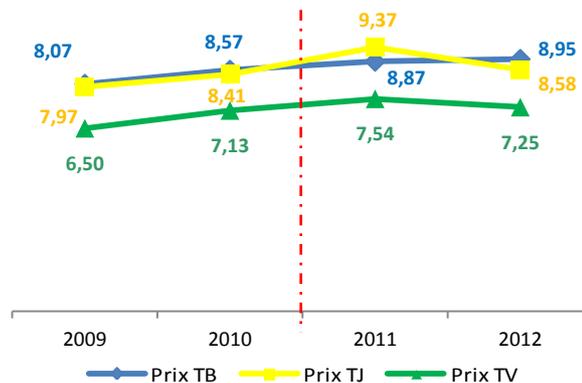


La répartition des recettes de fourniture des usagers aux tarifs réglementés de vente

Evolution des recettes sur la concession (en M€ HT)



Evolution du prix moyen du kWh sur la concession (en c€/kWh)



Les services du fournisseur aux usagers aux tarifs réglementés

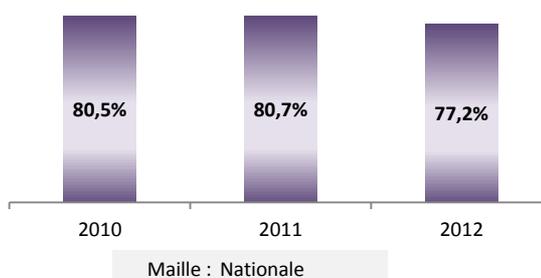
L'accueil des usagers

Nombre de points d'accueil fournisseur 0
 Nombre de Points Service 10

Le taux de réussite des appels téléphoniques est le nombre d'appels traités par EDF rapporté au nombre d'appels reçus.

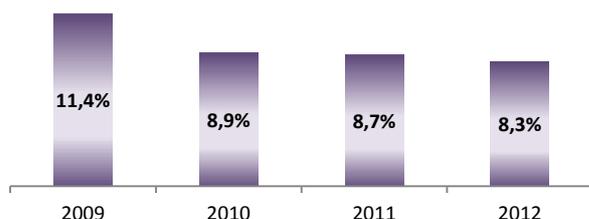
Un Point Service est un espace dédié à EDF au sein d'un bureau de Poste. Un présentoir propose de la documentation et une ligne téléphonique est dédiée pour joindre les services d'EDF.

Taux de réussite aux appels téléphoniques

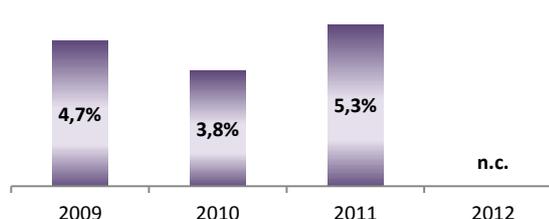


Les services aux usagers

Pourcentage de contrats optimisés dans l'année



Pourcentage d'utilisateurs bénéficiant du service "Relevé confiance"



Maille : Concession

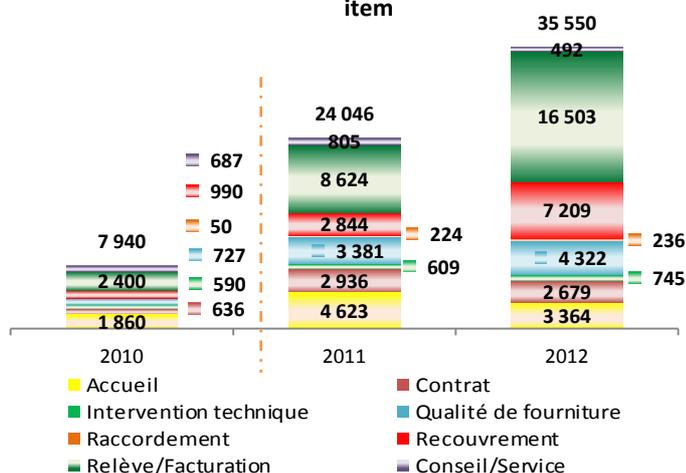
Statistiques AEC 2011

Taux conseils tarifaires

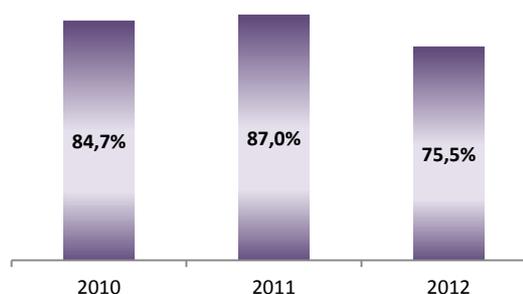
Minimum	7,0%
Moyenne	9,6%
Maximum	11,8%

Les réclamations

Evolution de la répartition des réclamations par item



Evolution du taux de réponse aux réclamations sous 30 jours



Modification de la maille :

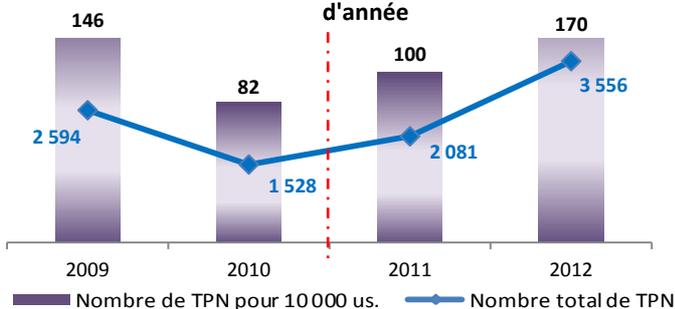
2010 : Concession

2011/2012 : Région Ouest

Les services du fournisseur aux usagers aux tarifs réglementés

Les usagers en difficultés financières

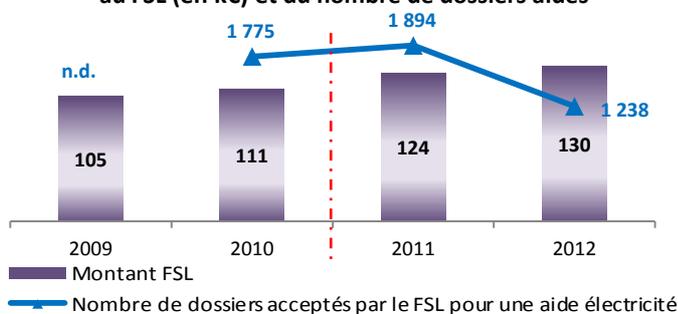
Evolution du nombre de bénéficiaires du TPN à fin d'année



Le Tarif de Première Nécessité (TPN) est attribué sous conditions de ressources et permet une réduction sur l'abonnement et les 100 premiers kWh mensuels consommés.

Maille : Concession

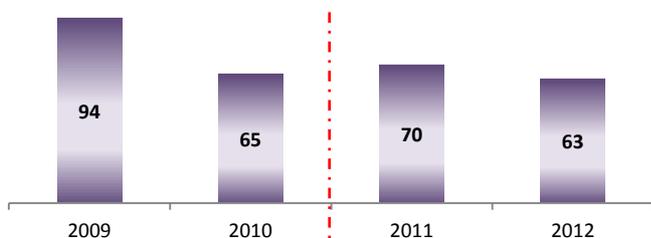
Evolution du montant alloué par EDF au FSL (en k€) et du nombre de dossiers aidés



Le Fonds Solidarité Logement (FSL), qui traite des difficultés de paiement liées au logement, à l'eau, à l'énergie et au téléphone, est cofinancé par EDF.

Maille : Département

"Service minimum" 1 000 Watts posés dans l'année (pour 10 000 usagers)



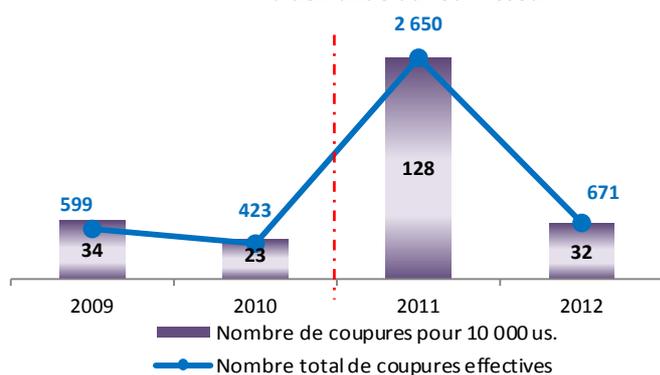
Le Service Minimum est installé pour les clients en situation d'impayés pour ne pas interrompre leur fourniture d'électricité.

La fourniture maintenue équivaut à une puissance de 1 000 watts et l'utilisateur dispose ensuite de cinq jours pour prendre contact avec EDF pour ne pas avoir sa fourniture d'électricité interrompue.

Maille : Concession

Les coupures pour impayés

Evolution des coupures effectives pour impayés à la demande du fournisseur



Statistiques AEC 2011

Coupures pour impayés

Minimum	26,3
Moyenne	70,3
Maximum	189,9

Maille : Concession