

SIDEGAV

SYNDICAT INTERCOMMUNAL DE DISTRIBUTION
D'ENERGIE ELECTRIQUE ET DE GAZ
DANS L'ARRONDISSEMENT DE VALENCIENNES

**Service Public de
distribution d'électricité
concedé à ENEDIS pour
l'exercice 2016.**

**Rapport de l'Agent de
Contrôle.**

Sommaire.

1. Avant-propos. -----	3
1.1. Qui joindre chez ENEDIS en cas de problème ? -----	3
1.2. Les principaux événements de l'année 2016. -----	3
1.2.1. Le respect de l'accord n°4 signé entre le SIDE GAV et ENEDIS.	3
1.2.2. Les évolutions tarifaires de l'acheminement de l'électricité HTA/BT en 2016 (TURPE 4).	4
1.3. Le patrimoine du SIDE GAV en 2016. -----	4
1.3.1. La redevance d'occupation du domaine public (RODP).	5
1.4. L'état du patrimoine sur le territoire du SIDE GAV. -----	5
1.5. Les demandes de participations « Article 8 ». -----	6
1.6. Les projets « Article 8 » validés par le SIDE GAV. -----	6
2. Les contrôles réalisés sur le concessionnaire ENEDIS. -----	7
2.1. Le respect des dispositions du cahier des charges et des annexes. -----	7
2.1.1. La clientèle et ses consommations électriques sur le territoire du SIDE GAV.	7
2.1.2. Les tarifs réglementés de vente d'électricité.	7
2.1.3. Les particuliers sont-ils satisfaits du Tarif Réglementé de Vente (TRV) ?	8
2.1.4. Les collectivités locales sont-elles satisfaites du Tarif Réglementé de Vente (TRV) ?	9
2.1.5. Les professionnels sont-ils satisfaits du concessionnaire ?	10
2.1.6. Le contrôle des redevances du concessionnaire ENEDIS.	10
2.1.7. La vérification du montant de la « R1 » pour l'exercice en 2016.	10
2.1.8. La vérification de la redevance d'investissement « R2 » pour des travaux de l'exercice 2016.	11
2.1.9. La qualité et la continuité de l'énergie électrique, distribuée en 2016, sur le territoire de la concession.	12
2.2. Les investissements d'ENEDIS sur le territoire du SIDE GAV depuis 2014. ----	13
2.2.1. Les investissements en faveur de l'environnement réalisés par ENEDIS. ..	14
3. La conclusion générale. -----	15
3.1. Les remarques, émises en 2015, par le SIDE GAV ont-elles été prises en compte ? -----	15
3.2. Les points forts de l'année 2016. -----	15
3.3. Ce qu'il faut améliorer et surveiller pour les années à venir. -----	16

1. Avant-propos.

Conformément au cahier des charges, le SIDE GAV s'est attaché à faire respecter les dispositions et les clauses du contrat de concession signé avec le concessionnaire ENEDIS. Le SIDE GAV a communiqué, expliqué et détaillé encore davantage le processus d'obtention de la participation (Article 8) pour des travaux d'amélioration esthétique sur les réseaux de distribution d'énergie électrique à l'ensemble des élus du territoire de la concession.

1.1. Qui joindre chez ENEDIS en cas de problème ?

Le SIDE GAV s'est toujours employé à ce que le concessionnaire ENEDIS améliore davantage ses relations avec les 82 communes adhérentes au syndicat. Afin de satisfaire pleinement les exigences du SIDE GAV, ENEDIS a désigné un interlocuteur privilégié par commune. Cette liste est jointe dans le compte rendu d'activité d'ENEDIS et à la fin de ce rapport. Si malgré cela les demandes des communes restaient insatisfaites, celles-ci peuvent contacter :

Monsieur Stéphane LEDEZ

Directeur Territorial Nord

Tél. : 03 28 53 27 00

E-mail : stephane.ledez@enedis.fr

Monsieur Jean-Michel JAUSSEME

Adjoint au Directeur Territorial ;

Tél. : 03 27 23 20 41

Mobile 06 19 57 54 76

Fax : 03 27 23 23 39

E-mail : jean-michel.jausseme@enedis.fr

Madame Béatrice BASSERUE

Interlocutrice concession

Tél. : 03 27 23 20 50

Mobile : 06 59 24 12 72.

E-mail : beatrice.basserue@enedis.fr

Monsieur Didier SOUDANT

Interlocuteur privilégié communes

Tél. : 03 27 23 23 01

E-mail : didier.soudant@enedis.fr

1.2. Les principaux événements de l'année 2016.

1.2.1. Le respect de l'accord n°4 signé entre le SIDE GAV et ENEDIS.

- 1) Le 31 mai 2016, ENEDIS a changé de nom et s'appelle désormais ENEDIS.
- 2) Un cadre réglementaire qui clarifie le contenu du Compte-Rendu d'Activité du Concessionnaire (CRAC). En effet le contenu du CRAC d'ENEDIS est aujourd'hui assujéti au décret n° 2016-496 du 21 avril 2016.
- 3) Trois dates à retenir en 2016 en ce qui concerne les mouvements tarifaires :
 - a) Le 15 juin 2016, le Conseil d'Etat annule l'Arrêté du 28 juillet 2014 qui annule l'augmentation programmée des Tarifs réglementés de

Vente (TRV) pour le 1^{er} août 2014 (+ 5% d'augmentation pour le tarif bleu) et qui supprime également l'Arrêté du 30 octobre 2014 relatif à l'augmentation, au 1^{er} novembre 2014, des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) (+ 2,5% pour le tarif bleu résidentiel et + 3,7% pour le tarif vert).

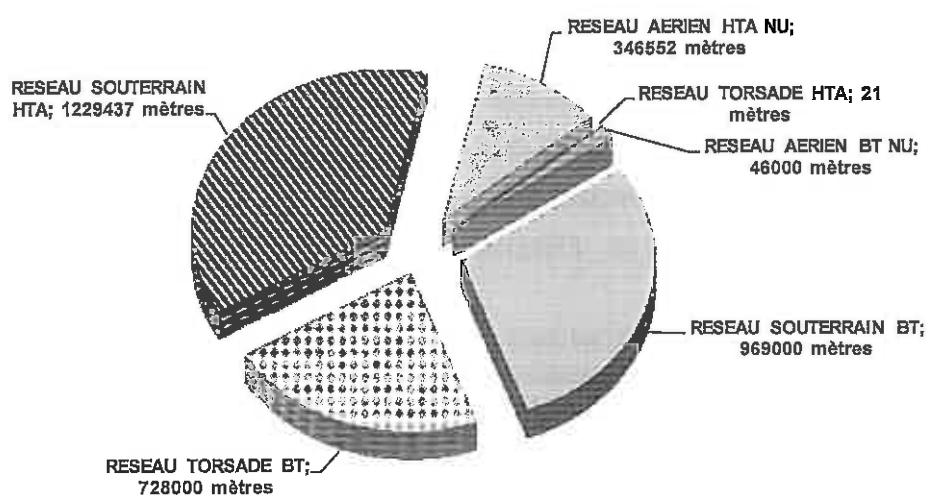
- b) 1^{er} août 2016, entrée en vigueur de l'évolution des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) déterminée par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) et acceptée par les ministères concernés.
- c) 1^{er} octobre 2016, mise en application des Arrêtés de régularisation tarifaire pour :
 - La période du 1^{er} août 2014 au 31 octobre 2014,
 - Et la période du 1^{er} novembre 2014 au 31 juillet 2015.
- 4) L'accord n°4, signé en 2015, fixe à 220 000 € le montant annuel de la participation financière du concessionnaire. L'accord n°5 Article 8 est en cours de préparation, il définira le montant de la contribution du concessionnaire ENEDIS pour les années 2017 et 2018 ;
- 5) En 2016, le déploiement des compteurs « LINKY » continue sur le territoire du SIDEGAV.

1.2.2. Les évolutions tarifaires de l'acheminement de l'électricité HTA/BT en 2016 (TURPE 4).

- a) Le 1^{er} août 2016, les Tarifs d'Utilisation des Réseaux Public d'Electricité HTA/BT ont augmenté + 1,1% (Pour mémoire, les tarifs d'utilisation des réseaux HTA/BT avaient diminué de + 0,4% en 2015).

1.3. Le patrimoine du SIDEGAV en 2016.

Répartition 2016 du réseau de distribution d'électricité (HTA et BT) sur l'ensemble du territoire du SIDEGAV.



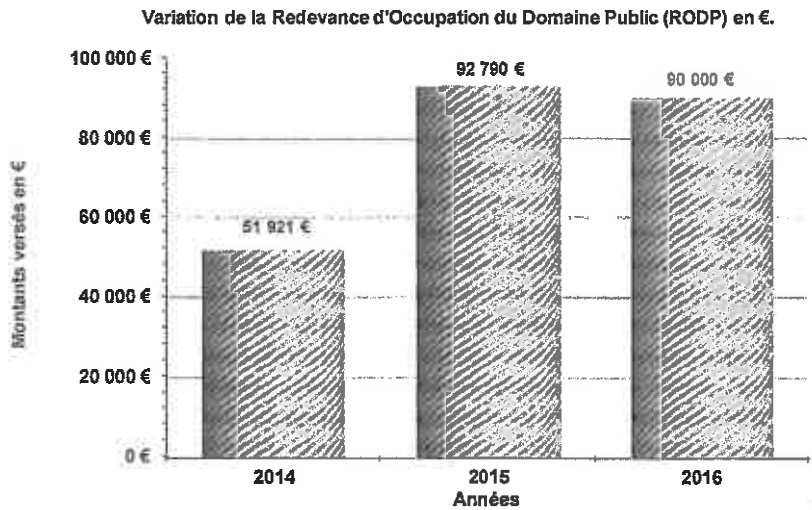
Commentaires :

Le concessionnaire ENEDIS privilégie l'intégration de ses ouvrages HTA et BT dans l'environnement (technique souterraine plutôt que la technique aérienne).

En conséquence, les réseaux HTA et BT souterrains ont augmenté au « détriment », bien heureusement, des réseaux aériens nus.

A noter que le nombre de poste HTA/BT sur le territoire du SIDEGAV est de 2168 soit une hausse d'environ 0,5% par rapport à 2015.

1.3.1. La redevance d'occupation du domaine public (RODP).

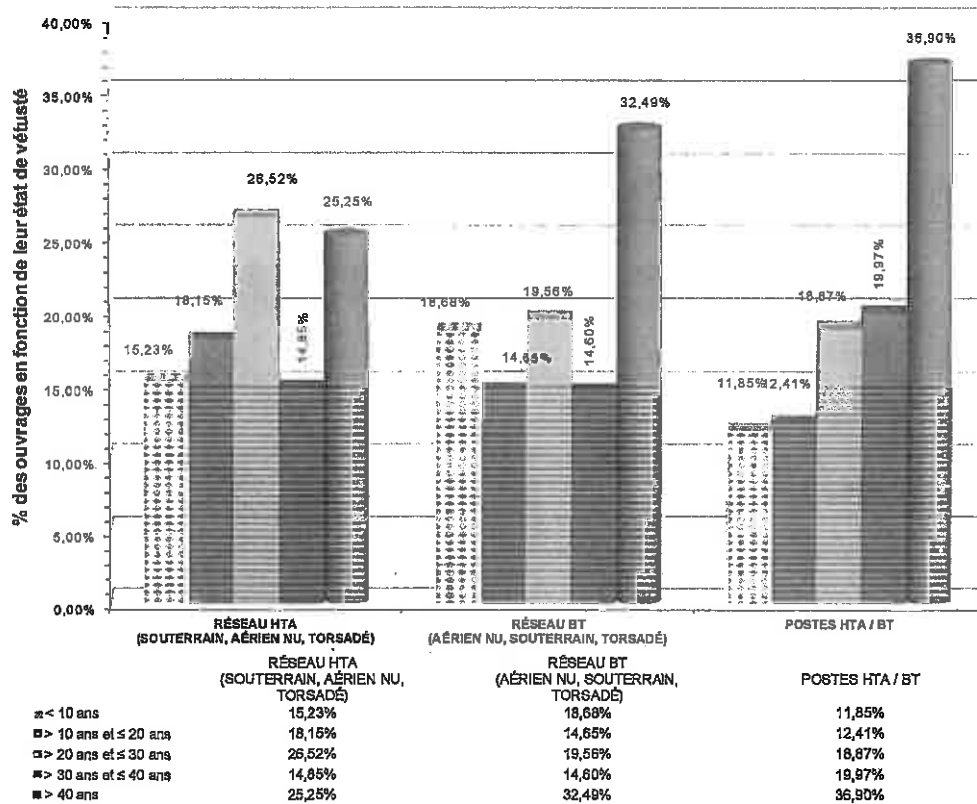


Commentaires :

En 2016, 33 communes ont réclamé la Redevance d'Occupation du Domaine Public (RODP) pour un montant total de 90 000 € dont 32 000 € au titre d'années antérieures. Pour rappel, en 2015, 39 communes du SIDEGAV ont réclamé cette redevance auprès du concessionnaire ENEDIS.

1.4. L'état du patrimoine sur le territoire du SIDEGAV.

ETAT DES OUVRAGES SUR LE TERRITOIRE DU SIDEGAV EN 2016



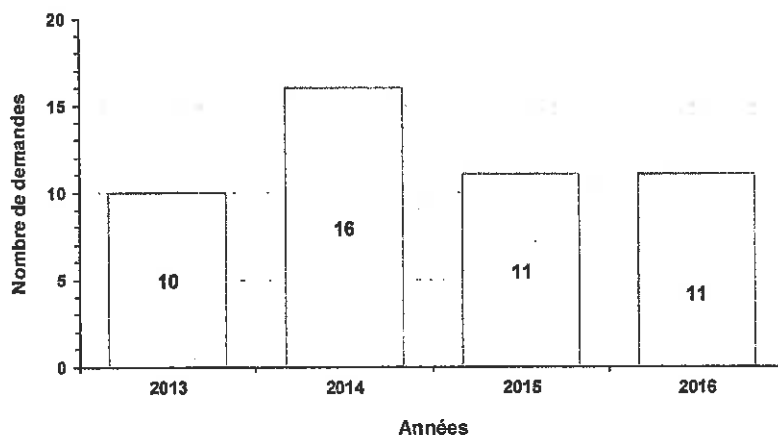
Commentaires :

Sur le graphique ci-dessus, nous pouvons remarquer qu'environ 30% du patrimoine du SIDEGAV (réseaux BT et postes HTA/BT avec transformateur) a plus de 40 ans.

1.5. Les demandes de participations « Article 8 ».

Le SIDEGAV, par délégation des 82 communes adhérentes au Syndicat, est Maître d'Ouvrage concernant les travaux d'amélioration esthétique (Article 8) sur les réseaux de distribution d'énergie électrique.

L'évolution des demandes de travaux destinés à l'amélioration esthétique des ouvrages existants (Article 8) sur le territoire du SIDEGAV.



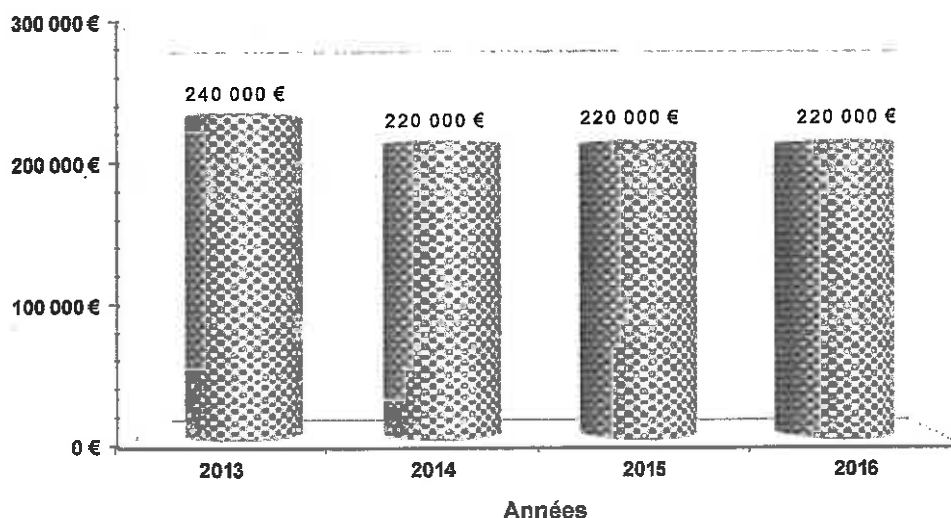
Commentaires :

Les demandes de projet de travaux, sur les réseaux de distribution d'électricité, qui bénéficient d'une participation de 40% (Article 8) sont identiques (11 demandes au total) en nombre à celles de 2015.

1.6. Les projets « Article 8 » validés par le SIDEGAV.

En 2016, 11 demandes de programmation de travaux ont été étudiées par le SIDEGAV. Toutes ces sollicitations étaient recevables, mais parmi celles-ci seulement 6 projets d'amélioration esthétique sur les réseaux de distribution d'énergie électrique ont été validés par le Comité Syndical. Le coût estimatif des travaux était de 573 474,47 € HT, soit un montant « Article 8 » de 223 943,07 € dont 220 000 € de participation ENEDIS, le reste du financement restant à la charge des communes.

L'évolution de la participation du concessionnaire aux travaux d'esthétisme sur les ouvrages existants (à hauteur de 40%).



Commentaires :

2. Les contrôles réalisés sur le concessionnaire ENEDIS.

Conformément à l'article 32-C du cahier des charges de concession et de ses annexes pour la distribution publique d'électricité, signé le 28 décembre 1996 entre le SIDEGAV et le concessionnaire ENEDIS, un contrôle a été réalisé afin de vérifier les obligations quant aux dispositions et aux clauses du contrat de concession établi entre le SIDEGAV et ENEDIS.

2.1. Le respect des dispositions du cahier des charges et des annexes.

Conformément aux articles 32 et 15 de l'annexe 1 du cahier des charges de concession, le compte rendu d'activité 2016, réalisé par le concessionnaire ENEDIS, comporte les chapitres suivants :

- La clientèle et la consommation d'énergie électrique ;
- La qualité des relations et des services d'ENEDIS ;
- La garantie des services ;
- Les actions en faveur des clients démunis ;
- Le patrimoine de la concession ;
- Les actions en faveur de l'environnement ;
- Les travaux d'intégration des ouvrages dans l'environnement réalisés en 2016 ;
- La qualité de l'énergie électrique distribuée ;
- Les critères de qualité du produit électricité ;
- Les immobilisations concédées ;
- Les investissements ;
- Les flux financiers relatifs à la concession.

2.1.1. La clientèle et ses consommations électriques sur le territoire du SIDEGAV.

En 2016, le nombre total de clients raccordés au réseau de distribution publique d'électricité, tous fournisseurs confondus, sur le territoire de la concession a augmenté d'environ **+ 0,5%** par rapport à 2015 (169560 clients en 2015 contre 170331 clients en 2016). En revanche de nombre de clients au TRV a encore diminué d'environ **-5,6%** par rapport à 2015 (133295 clients en 2015 contre 125897 en 2016).

En 2016, le total d'énergie acheminée, sur le territoire de la concession, est de 1 530,516 soit une variation de **-1,2%** par rapport à 2015 (1 548,737 GWh). Malgré cette baisse sensible de la quantité d'énergie acheminée, les recettes d'énergie électrique acheminée sont en hausse d'environ **+ 1,8%** par rapport à 2015 (54,81 millions d'Euros en 2015 et 55,58 millions d'Euros pour l'année 2016).

2.1.2. Les tarifs réglementés de vente d'électricité.

Le Tarif Réglementé de Vente, plus communément appelé TRV est la résultante du tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (distributeur = ENEDIS) auquel vient s'ajouter le tarif de fourniture d'électricité (fournisseurs = EDF et les autres).

TARIF REGLEMENTE DE VENTE (TRV).

La part fourniture :

Elle doit permettre de couvrir les coûts de production et les coûts commerciaux d'EDF en tant que fournisseur d'électricité aux tarifs réglementés de vente.

Elle s'obtient par différence entre le Tarif Réglementé de Vente (TRV) et le Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité (TURPE)

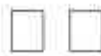


La part utilisation des réseaux publics d'électricité :

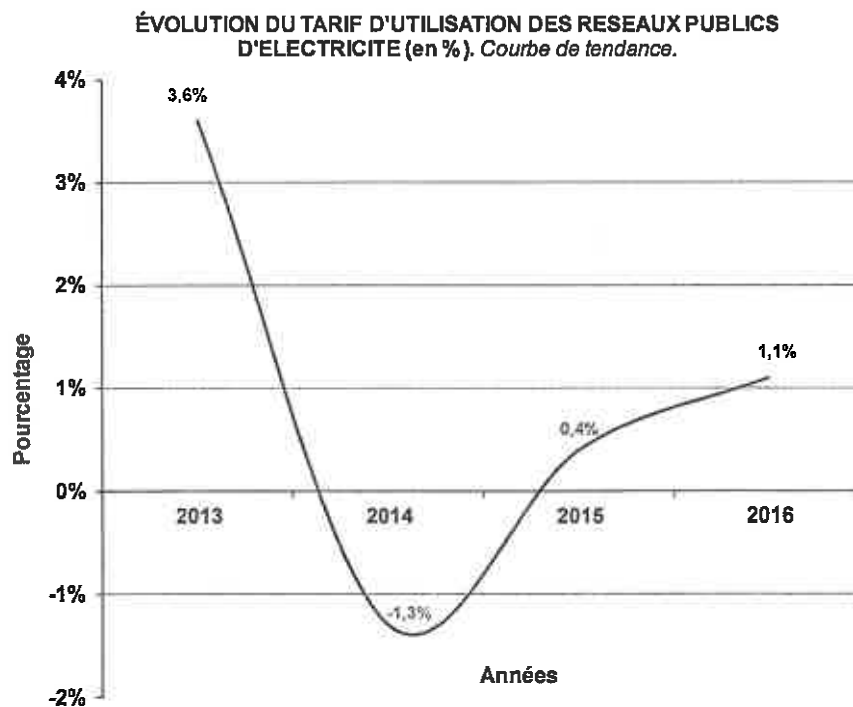
Elle est décidée par décision ministérielle sur proposition de la CRÉ.

Elle est indépendante des fournisseurs mais elle dépend de la catégorie de clients.

Elle est acquittée par le client à son fournisseur, qui la reverse au gestionnaire de réseau.



Le Client final s'acquitte de sa facture au fournisseur d'électricité aux tarifs réglementés de vente.



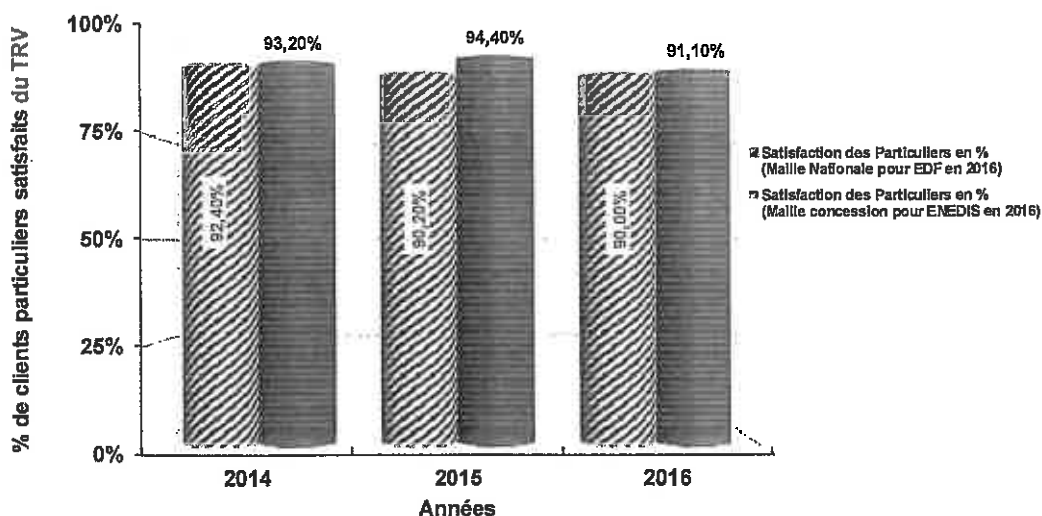
Commentaires :

La hausse moyenne de + 1,1% hors taxes du tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (page 80 du CRAC) s'ajoute le Tarif Réglementé de Vente d'électricité (TRV). En 2016, le TRV diminue pour tous les types de clientèles :

- 0,5% hors taxes pour les clients au tarif bleu résidentiels ;
- 1,5% pour les clients au tarif bleu non résidentiels ;
- 8,8% pour les clients au tarif jaune ;
- 9,7% pour les clients au tarif vert.

2.1.3. Les particuliers sont-ils satisfaits du Tarif Réglementé de Vente (TRV) ?

Satisfaction de la clientèle des particuliers au TRV (en %).



Commentaires :

La satisfaction par rapport à EDF (fournisseur) :

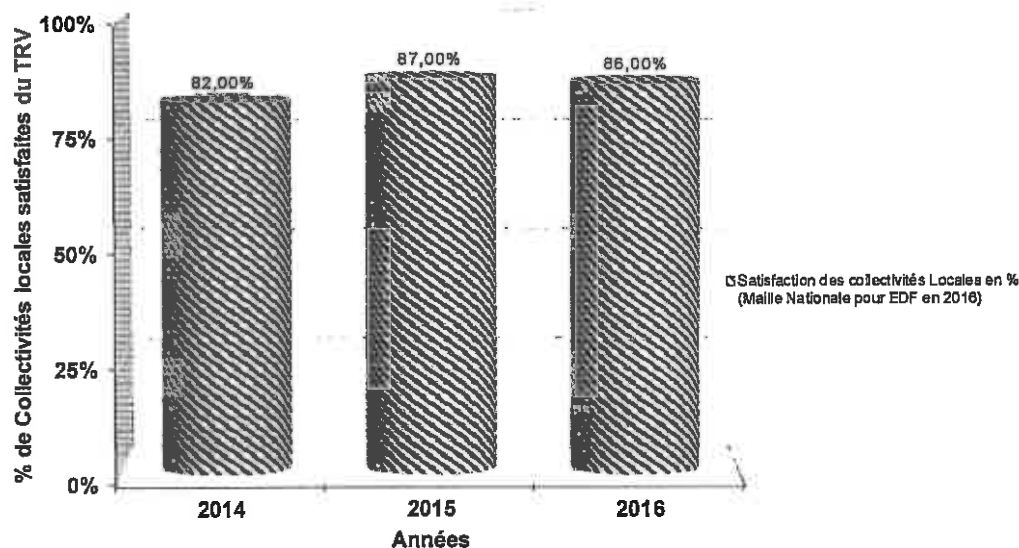
L'indice de satisfaction des particuliers est basé sur une maille nationale d'EDF. Cet indicateur est donc peu représentatif de la satisfaction sur le territoire de la concession.

La satisfaction par rapport à ENEDIS (distributeur) :

L'indice de satisfaction des particuliers est basé sur une maille concession. Cet indicateur est en baisse de 3,5% par rapport à 2015.

2.1.4. Les collectivités locales sont-elles satisfaites du Tarif Réglementé de Vente (TRV) ?

Satisfaction des Collectivités locales au TRV (en %).



Commentaires :

La satisfaction des collectivités par rapport à EDF (fournisseur) :

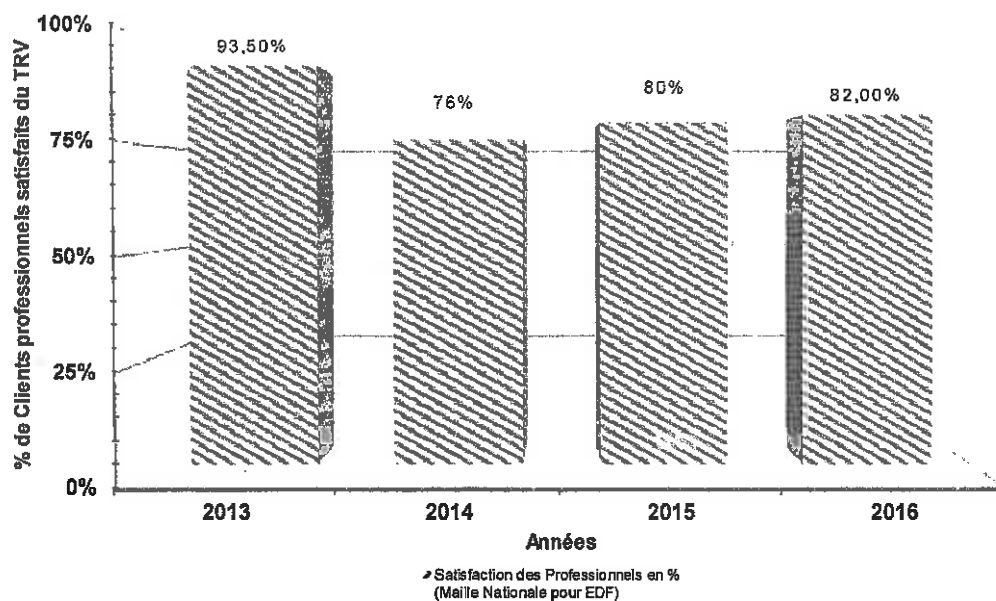
Les remarques sont identiques au graphique précédent pour la satisfaction des collectivités concernant EDF. En 2016, cet indicateur est en baisse de 1,15% à l'échelle nationale. Qu'en est-il sur notre territoire ?

La satisfaction des collectivités par rapport à ENEDIS (distributeur) :

C'est la troisième année que le concessionnaire ENEDIS ne donne aucune indication précise sur la satisfaction des collectivités territoriale sur le périmètre du SIDE GAV. Le SIDE GAV souhaite connaître la satisfaction des communes présentes sur son territoire.

2.1.5. Les professionnels sont-ils satisfaits du concessionnaire ?

Satisfaction des clients professionnels au TRV (en %).



Commentaires :

La satisfaction par rapport à EDF (fournisseur) :

Les remarques sont identiques au graphique précédent pour la satisfaction des collectivités concernant EDF. En 2016, cet indicateur est en hausse sensible sur la maille nationale.

La satisfaction par rapport à ENEDIS (distributeur) :

Aucune indication sur la satisfaction des clients professionnels dans le rapport d'ENEDIS. Le SIDEGAV souhaite connaître la satisfaction des communes présentes sur son territoire.

2.1.6. Le contrôle des redevances du concessionnaire ENEDIS

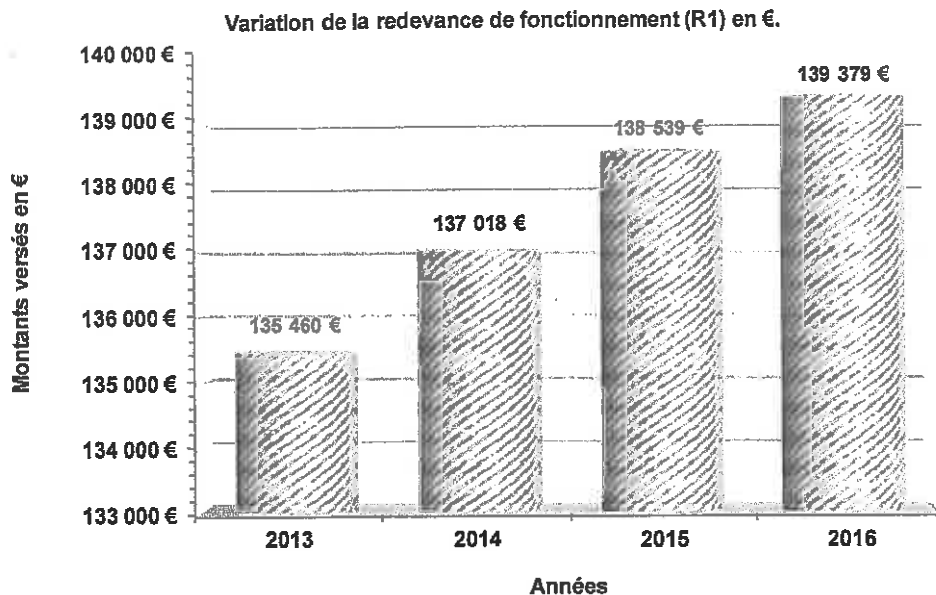
Les données nécessaires à la détermination des montants des redevances de concession ont été vérifiées par le SIDEGAV en partenariat avec le concessionnaire ENEDIS.

- R1= Redevance de fonctionnement : d'un montant de 139 379 € pour l'exercice 2016 ;
- R2= Redevance d'investissement reversée aux communes : d'un montant de 397 490 € pour des travaux réalisés, facturés et payés à N-2 donc en 2014 ;

Après vérifications conjointes, le SIDEGAV et le concessionnaire ENEDIS ont accepté les montants de celles-ci.

2.1.7. La vérification du montant de la « R1 » pour l'exercice en 2016.

La redevance de fonctionnement, dite « R1 », sert au financement des frais engagés par le SIDEGAV pour exercer son pouvoir auprès du concessionnaire.



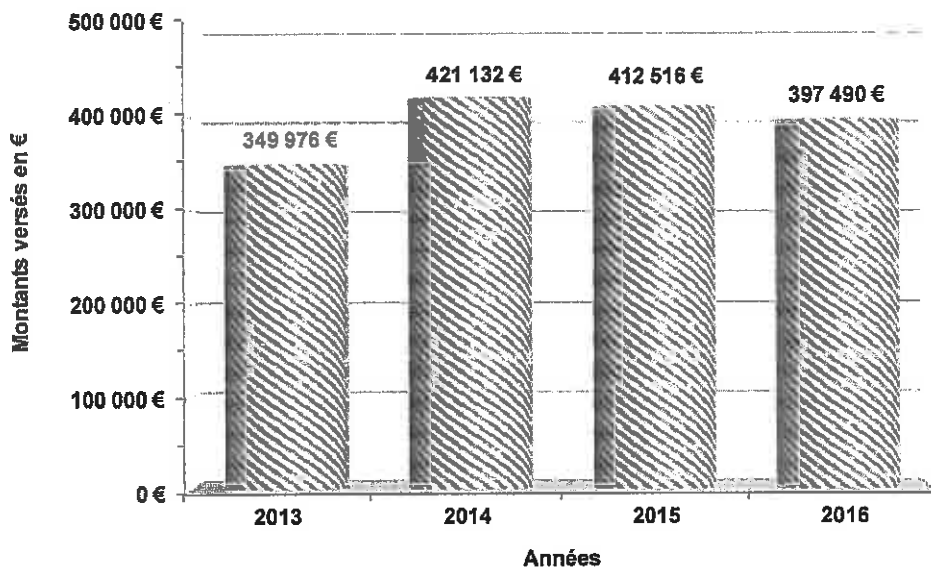
Commentaires :

La détermination de cette redevance de fonctionnement est proportionnelle à la fourniture en électricité. La R1 est en progression d'environ 0,6% par rapport à 2015.

2.1.8. La vérification de la redevance d'investissement « R2 » pour des travaux de l'exercice 2016.

Rappel : Conformément au cahier des charges de concession, la redevance d'investissement, dite « R2 », est la contrepartie financière des dépenses effectuées par les 82 communes, adhérentes au SIDE GAV, sur les réseaux de distribution d'énergie électrique et d'éclairage public pendant l'année n-2.

Variation de la redevance d'investissement (R2) en €.



Commentaires :

Les travaux d'investissements sur les réseaux de distribution d'énergie électrique et d'éclairage public sont étroitement liés aux travaux d'esthétisme. Cette année encore, les communes, adhérentes au SIDE GAV, ont investi dans les réseaux de distribution d'électricité et d'éclairage public. Il faut néanmoins rappeler que conformément au cahier des charges de concession, les travaux sous maîtrise d'ouvrage ENEDIS ne sont pas intégrés dans le calcul de la R2. Tout en respectant les clauses du cahier des charges de concession, le SIDE GAV encourage donc toutes les communes à faire appel le plus souvent possible à ses compétences de Maître d'ouvrage pour des travaux sur le réseau de distribution d'électricité.

2.1.9. La qualité et la continuité de l'énergie électrique, distribuée en 2016, sur le territoire de la concession.

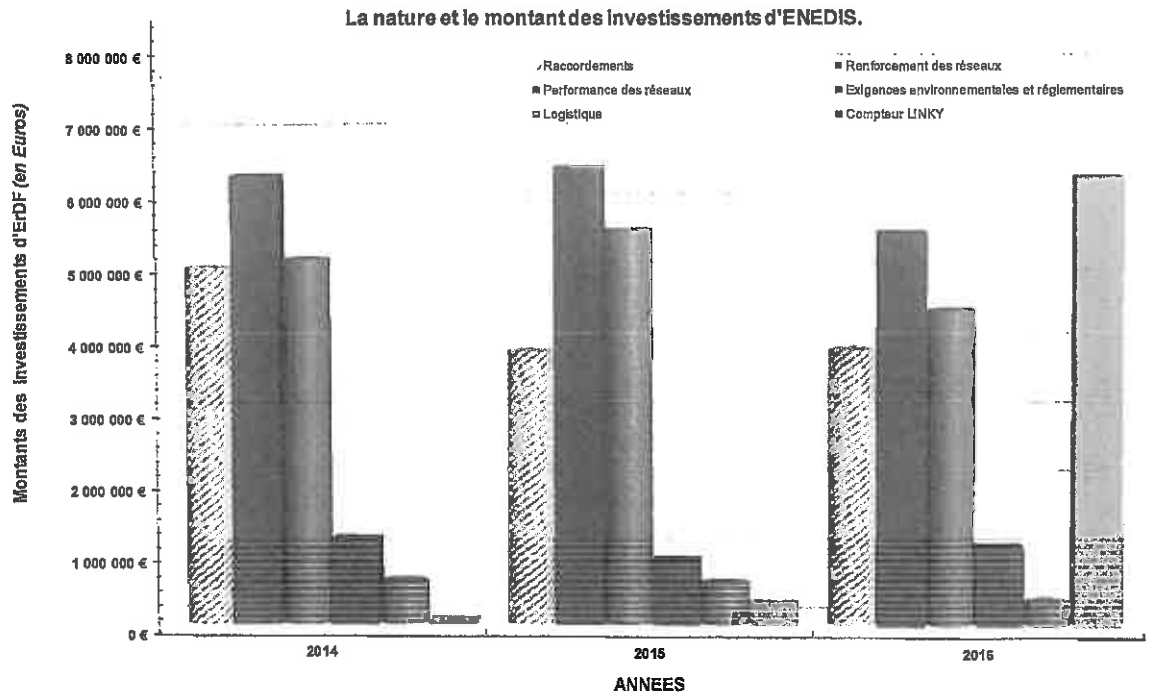
☺ Les critères qui respectent le cahier des charges de concession établi entre le SIDEGAV et le concessionnaire ENEDIS, sont :

- 1) Le pourcentage de clients basse tension mal alimentés (niveau de tension 230 volts en monophasé et 400 volts en triphasé $\pm 10\%$) est de 0,2% en 2016. Ce pourcentage est correct et conforme au décret du 24 décembre 2007 qui fixe les niveaux de qualité et les prescriptions techniques en matière de qualité qui doivent être respectés par les distributeurs, il respecte également le cahier des charges de concession.
- 2) En 2016, sur le territoire du SIDEGAV, **aucun** client alimenté en BT n'a subi plus de six coupures supérieures à 3 minutes.
- 3) La durée moyenne et annuelle de coupure par client alimenté en BT est fixée dans le cahier des charges de concession, elle doit être inférieure à 45 minutes. Grâce à une politique de fiabilisation sur les réseaux publics de distribution d'électricité, ce critère est respecté car le temps moyen total (hors événements exceptionnels) par client et par an est de **33 minutes** en 2016. Les efforts du concessionnaire portent leurs fruits (la durée moyenne était de 38,9 minutes en 2015 soit une faible variation de **-15%** par rapport à l'année 2016 sur le territoire du SIDEGAV).

☐ Les critères qui ne respectent pas le cahier des charges de concession ou qui ne sont pas satisfaisants sont :

- 1) En 2016 sur le territoire du SIDEGAV, le nombre de clients alimentés en BT ayant subi plus de six heures consécutives de coupure est encore en augmentation par rapport à 2015; variation de **+ 1,6%** (on passe de 2039 clients en 2015 à 2071 clients en 2016). Ce nombre est trop important et doit être amélioré.
- 2) Le CRAC 2016 d'ENEDIS mentionne que le délai moyen d'envoi des devis est passé de 22 jours à 25 jours soit une augmentation pour les consommateurs BT individuels de puissance ≤ 36 kVA (sur la maille de la concession du SIDEGAV) de **+ 13,64%**. L'augmentation est encore plus vraie pour les producteurs BT de puissance ≤ 36 kVA (sur la concession du SIDEGAV) : **40%**.
- 3) Le vieillissement des ouvrages : réseau HTA, réseau BT et poste HTA/BT ;
- 4) Le délai moyen de réalisation des travaux a fortement augmenté en 2016 (33 jours en 2015 contre 55 jours en 2016 soit une augmentation d'environ **+ 66,2%**) ;
- 5) Le nombre de réclamation a fortement augmenté (1213 réclamations en 2016 contre 840 en 2015 soit une augmentation d'environ **+ 44,4%**) notamment sur la relève, la facturation ainsi que sur les interventions techniques.

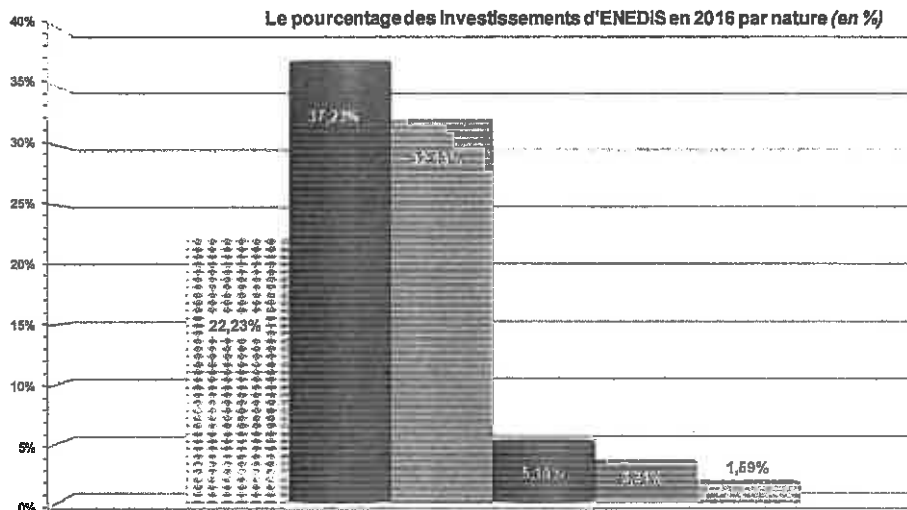
2.2. Les investissements d'ENEDIS sur le territoire du SIDEGAV depuis 2014.



Commentaires :

Depuis 2014, les investissements d'ENEDIS ont considérablement augmenté sur le territoire du SIDEGAV, surtout en ce qui concerne la performance des réseaux de distribution d'électricité.

Les investissements sur les renforcements des réseaux ont diminué. En revanche le déploiement des compteurs « LINKY » commencé en 2015 a considérablement augmenté en 2016.

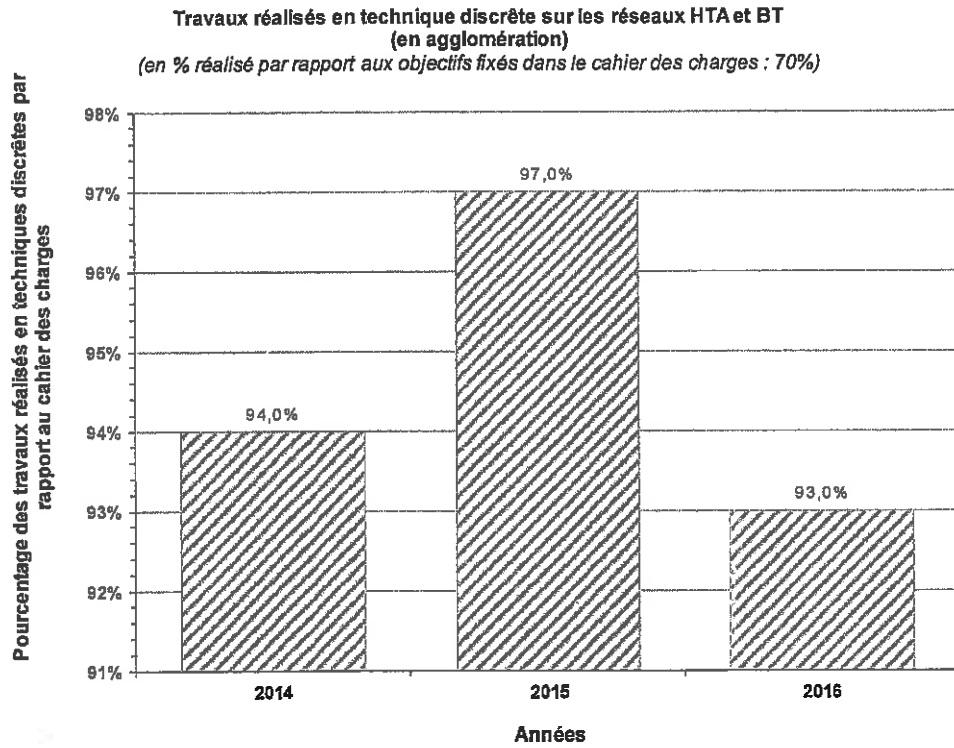


Raccordements	22,23%
Renforcement des réseaux	37,23%
Performance des réseaux	32,13%
Exigences environnementales et réglementaires	5,10%
Logistique	3,31%
Compteur LINKY	1,59%

Commentaires :

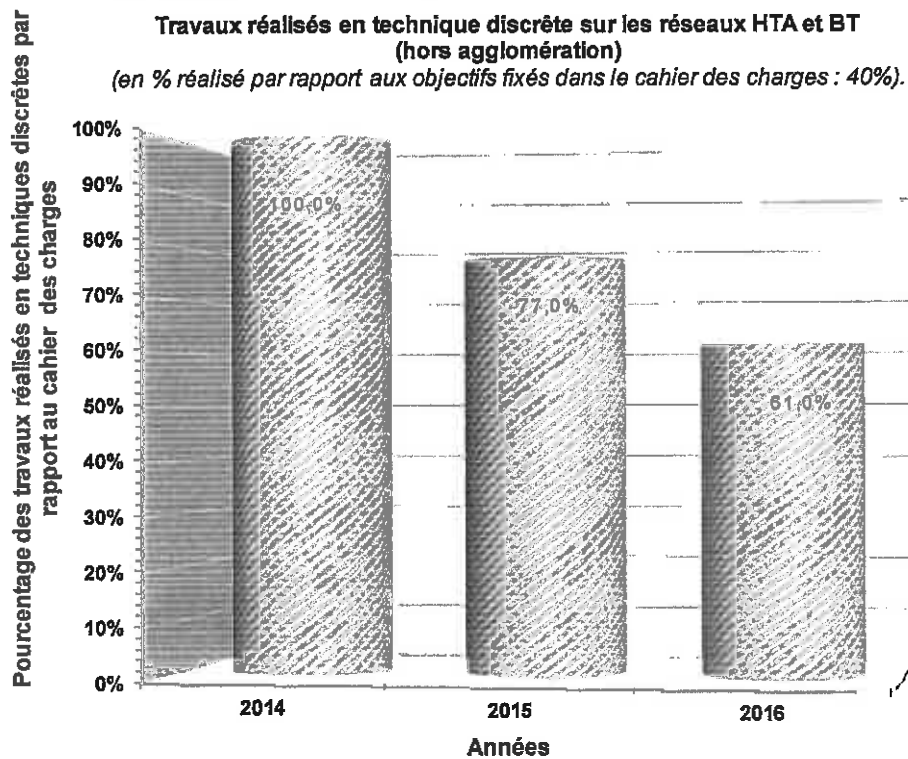
En 2016, le concessionnaire ENEDIS a continué ses efforts d'investissements en faveur du renforcement et de la performance du réseau de distribution d'électricité.

2.2.1. Les investissements en faveur de l'environnement réalisés par ENEDIS.



Commentaires :

Les travaux réalisés sont conformes aux exigences du cahier des charges de concession, à savoir : plus de 70 % des ouvrages électriques réalisés en agglomération sont en technique dite « discrète ».

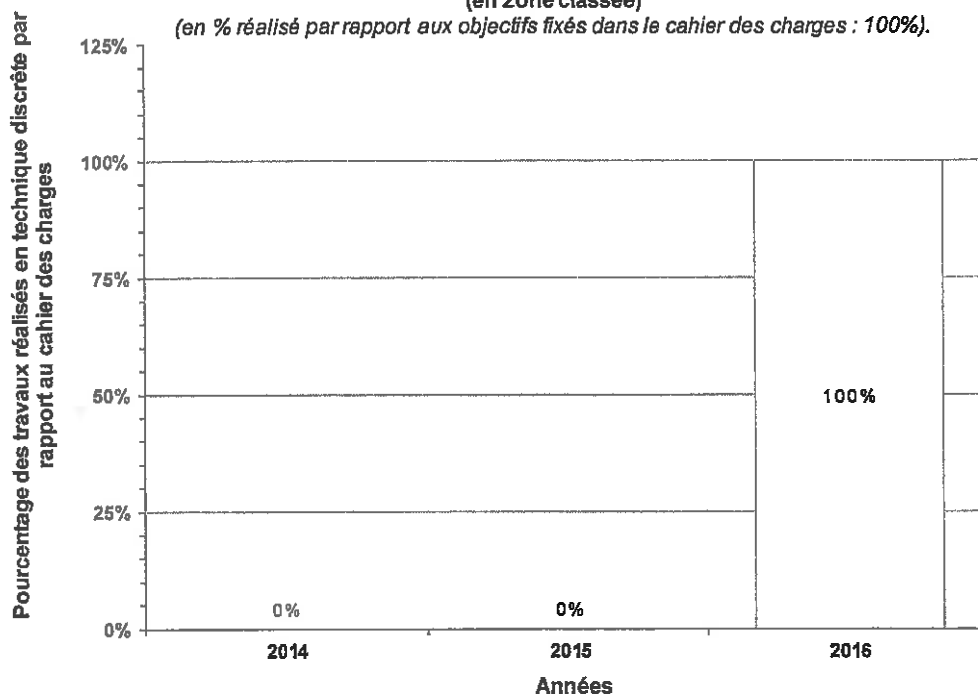


Commentaires :

Les travaux réalisés sont conformes aux exigences du cahier des charges de concession, à savoir : plus de 40 % des ouvrages électriques réalisés, en 2016, hors agglomération sont en technique dite discrète.

Travaux réalisés en technique discrète HTA et BT
(en zone classée)

(en % réalisé par rapport aux objectifs fixés dans le cahier des charges : 100%).



Commentaires :

En 2016, le concessionnaire ENEDIS a respecté les objectifs du cahier des charges. 100% des travaux réalisés en zone classée sont en technique discrète.

3. La conclusion générale.

3.1. Les remarques, émises en 2015, par le SIDE GAV ont-elles été prises en compte ?

- a) En 2015 le SIDE GAV, avait souhaité que le concessionnaire ENEDIS continue à investir pour l'amélioration de la qualité et la continuité de la fourniture en énergie électrique sur l'ensemble du réseau de distribution publique présent sur le territoire de la concession : Cette remarque a été prise en compte puisqu'en 2016, le concessionnaire a investi 4,444 millions d'euros pour l'amélioration des performances du réseau de distribution sur le territoire de la concession ;
- b) Pour satisfaire davantage de projet sur les réseaux de distribution d'électricité, en 2015, le SIDE GAV avait demandé au concessionnaire ENEDIS d'augmenter de manière significative le montant de la participation financière « ARTICLE 8 » : Cette remarque n'a pas été suivie d'effet pourtant le SIDE GAV utilise chaque année la totalité de l'enveloppe financière du concessionnaire ENEDIS ;
- c) En 2015, le SIDE GAV avait demandé que le concessionnaire accentue ses actions pour traiter les causes des réclamations liées : aux relevés, à la facturation et à la qualité de la fourniture en énergie électrique : Cette remarque n'a pas été suivie d'effet car le nombre de réclamations liées à la facturation, aux relevés et à la qualité de la fourniture en énergie électrique est en hausse.

3.2. Les points forts de l'année 2016.

- a) La présentation et le contenu, du rapport annuel rédigé par le concessionnaire ENEDIS, sont en accord avec les exigences du cahier des charges de concession.

- b) La communication et l'accompagnement de l'ensemble des 82 communes du SIDEHAV sont satisfaisants ;
- c) En 2016, pas un seul client de la concession, alimenté en basse tension, n'a été affecté par plus de 6 coupures longues (coupures supérieures à 3 minutes toutes causes confondues) ;
- d) La présentation détaillée des travaux réalisés sur le territoire de la concession ;
- e) Grâce une politique de renforcement, de performance et de fiabilisation sur les réseaux publics de distribution d'électricité, la durée moyenne et annuelle de coupure par client alimenté en BT est inférieure à 45 minutes ;
- f) Des investissements constants d'ENEDIS sur les réseaux HTA et BT et notamment en ce qui concerne les programmes d'élagage pour protéger les lignes électriques aériennes ;
- g) L'accompagnement des entreprises à l'occasion de la fin des tarifs réglementés de vente d'énergie électrique ;
- h) 67000 compteurs « LINKY » ont été posés en 2016, il y en avait déjà 680 posés sur le territoire du SIDEHAV en 2015 ;
- i) Les actions permanentes, en faveur des clients démunis ;
 - FSL (Fonds de Solidarité pour le Logement) : La participation EDF en 2016, à l'échelle du département, était de 1 294 980 Euros (Pour rappel elle était de 1 490 000 Euros en 2015). Cette participation sert à accompagner les clients en difficultés ou en situation de précarité énergétique.
 - TPN (Tarif de Première Nécessité) : En 2016, 19 686 bénéficiaires (soit une diminution de -3,9% par rapport à 2015) ont eu accès au TPN à l'échelle du SIDEHAV. C'est la première année que les bénéficiaires sont en baisse.
 - En 2016, Le service accompagnement énergie a été sollicité 6090 fois sur le territoire du SIDEHAV, soit une augmentation de +18% par rapport à l'année 2015 (5152 accompagnements en 2015 sur le territoire de la concession).

3.3. Ce qu'il faut améliorer et surveiller pour les années à venir.

- a) Le nombre de coupures brèves (de 1 seconde à 3 minutes) sur incidents réseau a fortement augmentée en 2016. (55 en 2015 contre 80 en 2016 soit une augmentation de 45,5%) ;
- b) Sur le territoire du SIDEHAV, le délai moyen de réalisation des travaux de raccordement des clients individuels basse tension d'une puissance ≤ à 36 kVA est en augmentation de +66,2% par rapport à 2015 (33 jours calendaires en 2015 contre 55 jours calendaires en 2016) ;
- c) Le nombre de clients mal alimentés raccordés sur le réseau basse tension est inférieur à 2015 mais il peut encore être amélioré (511 en 2015 contre 367 en 2016) ;
- d) En 2016 sur le territoire du SIDEHAV, le nombre de clients alimentés en BT ayant subi plus de six heures consécutives de coupure est encore en progression par rapport à 2015 (variation de +1,6% 2071 clients alimentés en basse tension coupé pendant plus de 6 heures consécutives en 2016 contre 2039 clients en 2015). Ce nombre doit être amélioré ;

- e) D'une manière générale, les réclamations de toutes natures confondues sont plus nombreuses qu'en 2015. Il faut diminuer les réclamations pour interventions techniques (21,2% en 2015 pour 42,7% en 2016 soit 518 réclamations en 2016) ;
- f) Le concessionnaire ENEDIS doit accentuer ses investissements sur les équipements « vétustes » car la qualité et la fiabilisation de la distribution de l'énergie électrique dépendent essentiellement du remplacement des ouvrages dont le vieillissement est supérieur à 40 ans.

3.4. Les souhaits du SIDEGAV pour 2017.

Le SIDEGAV souhaite que le concessionnaire :

- ✚ Continue à investir pour l'amélioration de la qualité, la continuité et la fourniture en énergie électrique sur l'ensemble du réseau de distribution publique présent sur le territoire de la concession ;
- ✚ Augmente de manière significative le montant de la participation financière « ARTICLE 8 » ;
- ✚ Le SIDEGAV souhaite que le concessionnaire ENEDIS continue à traiter les causes des réclamations liées : aux relevés, à la facturation et à la qualité de la fourniture en énergie électrique ;
- ✚ Le concessionnaire doit favoriser ses investissements sur les matériels dont la vétusté est supérieure à 40 ans ;
- ✚ Le SIDEGAV souhaite que le nombre de clients alimentés en BT ayant subi plus de six heures consécutives de coupure diminue significativement en 2017 ;
- ✚ Le SIDEGAV souhaite que le délai moyen d'envoi des devis pour les consommateurs BT individuels de puissance ≤ 36 kVA diminue significativement en 2017 ;
- ✚ Le SIDEGAV souhaite que le délai moyen de réalisation des travaux diminue significativement en 2017 (33 jours en 2015 contre 55 jours en 2016 soit une augmentation d'environ **+ 66,2%**) ;
- ✚ Le SIDEGAV souhaite que le nombre de réclamation, toutes causes confondues, diminue significativement en 2017 (1213 réclamations en 2016 contre 840 en 2015 soit une augmentation d'environ **+ 44,4%** notamment sur la relève, la facturation ainsi que sur les interventions techniques).