

# la lettre d'info

## Collectivités

LETTRÉ D'INFORMATION DE LA SICAE DE LA SOMME ET DU CAMBRAIS

## L'énergie est notre avenir. économisons-la !

### ENQUÊTE SATISFACTION

Comme les années précédentes nous avons mandaté, conformément au cahier des charges de concession, une société spécialisée afin qu'elle réalise une enquête de satisfaction auprès de nos clients domestiques ainsi que des professionnels.

#### ENQUÊTE AUPRÈS DES PARTICULIERS

##### PRINCIPALES CONCLUSIONS

- Globalement, un haut niveau de satisfaction à l'égard de la **SICAE** de la Somme

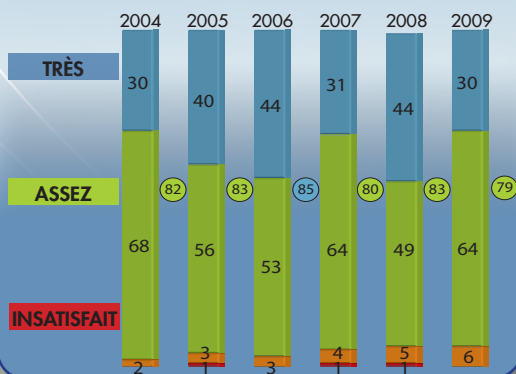
##### L'INDICE DE SATISFACTION MOYEN EST ÉGAL À 79 (83 EN 2008)

- Une image d'entreprise toujours marquée très positivement sur la modernité, la proximité, l'environnement et l'avenir (Environ 92 % de clients d'accord selon les critères)
- Une qualité de service le plus souvent jugée stable (61 %) ou en amélioration (37 %) depuis 1 an
- De hauts niveaux de satisfaction globaux sur la majorité des thèmes.

##### TROIS THÈMES RESSORTENT EN AXE DE PROGRÈS :

- **QUALITÉ DES ESTIMATIONS** : Un service est en cours de test et devrait pouvoir vous être proposé très prochainement afin de nous envoyer vos index par SMS. Vous pouvez toutefois nous communiquer vos index via le site internet.
- **COMPRÉHENSION DE LA FACTURE** : La **SICAE** se doit de faire figurer toutes les informations présentes sur la facture afin qu'elle soit conforme à la réglementation en vigueur (arrêté du 2 juillet 2007).
- **INFORMATION SUR LES TARIFS** : Une présentation des tarifs réglementés de vente proposés par la **SICAE** a été réalisée dans la lettre d'info.

#### ÉVOLUTION DE LA SATISFACTION



#### ENQUÊTE AUPRÈS DES PROFESSIONNELS

##### PRINCIPALES CONCLUSIONS

- Un haut niveau de satisfaction à l'égard de la **SICAE** de la Somme

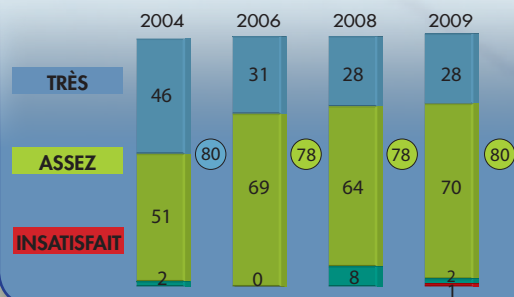
##### L'INDICE DE SATISFACTION MOYEN EST ÉGAL À 80 (78 EN 2008)

- Une image d'entreprise marquée très positivement sur la modernité, la proximité, l'environnement et l'avenir (Entre 83 et 93 % de clients d'accord selon les critères)
- Une qualité de service le plus souvent jugée en amélioration (23 %) ou stable (75 %) depuis 2 ans

##### DIFFÉRENTS THÈMES RESSORTENT EN AXES DE PROGRÈS :

- **INFORMATIONS EN CAS DE PERTURBATION** : Nous vous rappelons que vous pouvez retrouver sur notre site internet [www.sicaesomme.fr](http://www.sicaesomme.fr), dans la rubrique "travaux et coupures", toutes les informations sur les interruptions de fourniture d'énergie tant pour les travaux que suite à un incident.
- **QUALITÉ DES ESTIMATIONS** : Un service est en cours de test et devrait pouvoir vous être proposé très prochainement afin de nous envoyer vos index par SMS. Vous pouvez toutefois nous communiquer vos index via le site internet.
- **AMÉLIORER LA LISIBILITÉ DE LA FACTURE** : La **SICAE** se doit de faire figurer toutes les informations présentes sur la facture afin qu'elle soit conforme à la réglementation en vigueur (arrêté du 2 juillet 2007).

#### ÉVOLUTION DE LA SATISFACTION



### IRRIGATION

L'irrigation par jet-canon est régulièrement employée par de nombreux exploitants agricoles. Si des lignes électriques sont présentes à proximité, une distance minimale entre l'aplomb des conducteurs et l'arroseur doit être appliquée :

- 20 m pour un diamètre d'ajutage compris entre 26 et 33 mm
- 25 m pour un diamètre d'ajutage supérieur à 33 mm

De plus, pour votre sécurité, une grande prudence doit être portée lors de la manipulation des tuyaux d'arrosage, ou de toute autre pièce métallique, afin que ceux-ci ne heurtent pas les conducteurs.



## LA QUALITÉ ET LA CONTINUITÉ DE L'ÉLECTRICITÉ

Les investissements réalisés par la **SICAE** sur les réseaux (en particulier enfouissement des lignes) et les interventions préventives (élagage) contribuent à une amélioration de la qualité de distribution mais surtout à maintenir un haut niveau de cette qualité. Toutefois, de nombreux événements peuvent provoquer des perturbations sur la distribution d'énergie tels que des phénomènes météorologiques (orage, tempête, ...), des actions provenant de tiers (accrochage du réseau par un engin, chute de branche, ...) ou des défauts de matériels.

Afin de protéger les personnes et les biens, la **SICAE** installe des protections automatiques qui reposent sur des cycles de déclenchements/ré-enclenchements. Ces cycles sont composés d'une succession de coupures rapides (300 millisecondes) et lentes (15 secondes) et de périodes de rétablissement du courant afin d'éliminer les défauts fugitifs sur le réseau.

**Exemple :** Une branche entre en contact avec un réseau aérien du type moyenne tension (20 kV).

L'incident va être détecté et l'intensité du courant qui circule dans la ligne en contact augmente. Le courant va tout d'abord être coupé pendant 300 millisecondes. Cette coupure, dite rapide, peut permettre d'éliminer un défaut fugitif puis de rétablir le courant automatiquement.

Si le défaut persiste, les protections automatiques fonctionnent de nouveau et le courant va être suspendu pendant 15 secondes.

Si le défaut n'est toujours pas éliminé, cette opération peut être répétée une seconde fois.

Après ce cycle, soit le défaut est éliminé et le courant circule normalement, soit le défaut existe toujours et dans ce cas les protections vont couper le courant définitivement. L'élimination du défaut et la remise en service nécessitent alors l'intervention d'une équipe de la **SICAE**. La ligne défectueuse sera isolée afin de limiter les perturbations.

**Le temps de coupure pour l'année 2009 se traduit par une baisse pour passer de 51 mn en 2008 à 21 mn en 2009.**

Cette diminution s'explique par la baisse du temps d'interruption des gestionnaires de réseau amont et par la réduction du temps de coupure sur incident liée à la baisse du nombre d'incidents HTA.

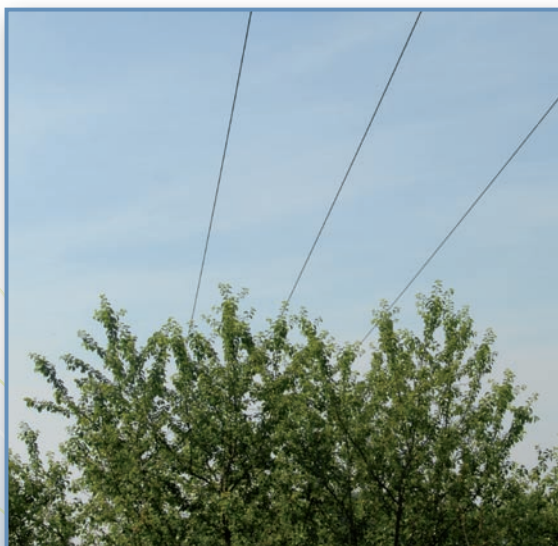
Il est à noter qu'au niveau national, le temps moyen de coupure toutes causes confondues ressort à 198 mn étant donné les événements climatiques subis (tempêtes Klaus et Quinten).

Hors incidents exceptionnels, ce temps moyen ressort à 94 minutes.

### ÉVOLUTION SUR LES 5 DERNIÈRES ANNÉES

	Travaux	Incidents	Interruption de fourniture réseau amont	Total
2005	11 minutes	11 minutes	4 minutes	26 minutes
2006	5 minutes	13 minutes	11 minutes	29 minutes
2007	8 minutes	12 minutes	8 minutes	28 minutes
2008	17 minutes	30 minutes	4 minutes	51 minutes
2009	11 minutes	7 minutes	3 minutes	21 minutes

## ÉLAGAGE



Il arrive très fréquemment qu'une perturbation de la fourniture d'électricité se produise car la végétation entre en contact avec une ligne électrique en conducteur nu.

Pour préserver la qualité de l'électricité il est donc nécessaire de respecter les distances de sécurité. En effet, la réglementation prévoit l'élagage ou l'abattage de tout arbre dont la distance avec les lignes électriques moyenne et basse tension est inférieure à 2 m.

Il est de la responsabilité de chaque propriétaire de réaliser ces élagages, en particulier quand les ouvrages sont sur le domaine public, et nous nous tenons à votre disposition avant toute action afin de vous conseiller dans la réalisation de ces travaux.

## MOUVEMENT TARIFAIRE DU 15 AOÛT 2010

Les pouvoirs publics ont fixé les modalités de l'évolution des tarifs de l'électricité prévoyant une revalorisation moyenne pour l'ensemble des tarifs de 3,4 %.

### L'ÉVOLUTION DE LA GRILLE TARIFAIRE SE CARACTÉRISE DE LA MANIÈRE SUIVANTE :

- Pour les clients résidentiels au tarif Bleu, l'impact sur la facture sera de 3 % en moyenne.
- Pour les clients non-résidentiels au tarif Bleu (professionnels, PME et certains sites de collectivités), la facture évoluera en moyenne de 4 %.
- Pour les clients au tarif Jaune, l'évolution moyenne sera de 4,5 %
- Pour les clients au tarif Vert, l'impact sur la facture sera de 5,5 % en moyenne

À l'issue de ce mouvement, les tarifs administrés français restent parmi les plus bas d'Europe : ils sont en effet inférieurs de 25 % à 35 % à la moyenne européenne.

Vous pouvez les contacter pour tout renseignement d'ordre technique :

#### Accueil de Péronne : Christophe JOUGLET

18, place du jeu de Paume

80200 PERONNE

Tél. : 03.22.84.11.90 - Fax : 03.22.84.80.84

#### Accueil de Roisel : Christophe DUFOUR

11, rue de la République - B.P. 40058 - ROISEL

80208 PERONNE CEDEX

Tél. : 03.22.86.45.45 - Fax : 03.22.86.45.46

#### Accueil de Rosières : Michaël HENON

24, rue Jean Jaurès

80170 ROSIÈRES-EN SANTERRE

Tél. : 03.22.88.47.88 - Fax : 03.22.88.15.99

#### Accueil de Montdidier : Michaël HENON

Zone industrielle de "la Roseraie"

80500 MONTDIDIER

Tél. : 03.22.98.34.34 - Fax : 03.22.78.93.26

#### Accueil de Roye : Michaël HENON

14, rue St Pierre - 80700 ROYE

Tél. : 03.22.87.11.13 - Fax : 03.22.87.68.87

#### Accueil de Cambrai : Christophe JOUGLET

1 bis, rue d'En bas - 59161 ESCAUDOEUVRES

Tél. : 03.27.74.96.24 - Fax : 03.27.74.73.10

Vous pouvez les contacter pour toutes questions relatives à votre tarif, votre contrat, la fourniture d'énergie ou l'optimisation tarifaire :

**Nadège NOË et Thierry CAZY**

03.22.88.47.84