

# LA LETTRE EEC

N° 02

AVRIL 2013

**ÉDITO** Depuis les « postes sources », là où Enercal livre l'électricité, jusqu'aux compteurs des clients, les 2 047 km de réseau d'EEC et les ouvrages qui le composent sont étroitement suivis par nos services. Les techniciens assurent 24h/24 la conduite de cette architecture complexe et sont à pied d'œuvre pour le réparer en toute sécurité et le faire évoluer. Une ambition commune anime ces hommes : la satisfaction du client.



## NOTRE MÉTIER

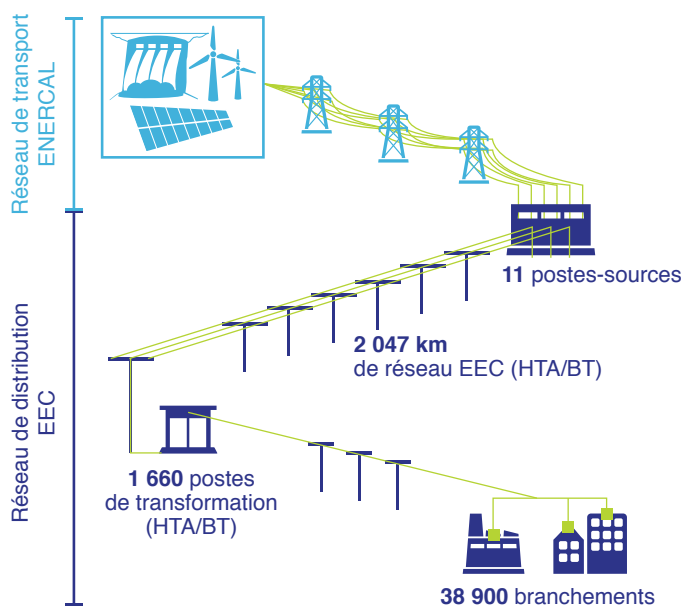
**Distribuer l'électricité et vous apporter l'énergie au cœur de votre foyer**

La distribution d'électricité c'est le métier d'EEC.

Notre mission de service public, est de vous **garantir la continuité de la fourniture** de l'électricité dans vos foyers et entreprises, et vous **garantir une qualité d'énergie** qui répond aux exigences de bon fonctionnement de vos équipements, conforme aux normes en vigueur dans le pays.

Pour mener à bien cette mission nous devons, pour l'ensemble des concessions dont nous avons la charge, **manœuvrer, entretenir, dépanner et renouveler** en permanence les installations haute et basse tension du réseau de distribution (plus de 2 000 km de lignes aériennes et souterraines, 1 660 postes de transformation, 38 900 branchements sous contrôle permanent) pour éviter ou réduire les coupures et garantir la meilleure qualité de fourniture d'énergie.

Notre mission consiste aussi à construire de nouveaux réseaux ou encore renforcer l'existant **pour suivre et anticiper le développement des collectivités locales.**



*Depuis 2000, notre entreprise répond aux normes de grâce à une certification annuelle de l'ensemble de nos services. Plus que jamais, notre fonctionnement repose sur le principe de l'amélioration continue et de la satisfaction des clients, deux objectifs prioritaires de l'entreprise.*



## TRAVAUX

**Derrière la coupure programmée, un réseau sous haute surveillance**

Depuis 2000, EEC investit **700 millions CFP par an** en moyenne pour l'amélioration des réseaux électriques desservant les 62 000 clients sur l'ensemble de ses concessions de Nouméa, Mont Dore, Dumbéa, Bourail, Koumac, Kaala-Gomen et Lifou.

En maintenance ce sont 450 millions CFP qui sont dépensés chaque année pour l'entretien des réseaux.

**L'ensemble de ces travaux qui représente 1 milliard 150 millions CFP** est à 90 % sous-traité à des entreprises locales.

Pour Bénédicte Tofili - Coordinateur des Interventions sur le Réseau d'EEC, « *un gros travail de planification en amont des travaux est réalisé et des solutions techniques sont recherchées avec les services concernés afin d'optimiser les chantiers. La priorité est de*



*réduire au maximum le temps de coupure au client, c'est notre objectif permanent.* ».

Ainsi, en 2012, 800 coupures programmées ont été réalisées pour raisons de sécurité et de qualité de service afin de garantir, selon notre charte qualité, la satisfaction la plus complète de notre clientèle.

*Pour être informé des coupures, rendez-vous sur notre site internet [www.eec.nc](http://www.eec.nc) à la rubrique « nos plus ».*

# LA NOUVELLE TARIFICATION

Au 1<sup>er</sup> janvier 2013, le Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie a mis en place une nouvelle réglementation tarifaire de l'énergie.

C'est en adoptant la délibération n°195 du 15 mars 2012 relative au système électrique de la Nouvelle-Calédonie que le Congrès du Territoire a posé la première pierre de cette réforme ; et c'est en adoptant les arrêtés ci-après que le Gouvernement a abouti à sa mise en oeuvre :

- l'arrêté n°2012-4277/GNC du 26/12/2012 fixant les règles de calcul des tarifs de vente de l'électricité ;

- l'arrêté n°2012-4279/GNC du 26/12/2012 fixant les niveaux de rémunération des gestionnaires de réseaux électriques.

Les tarifs publics de vente d'électricité restent fixés par le Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie.

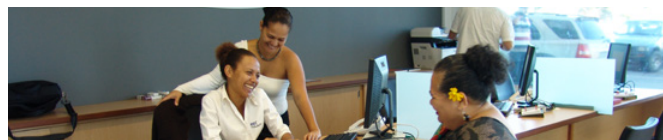


## SERVICE ET QUALITÉ

### Le service «Réclamations Clients» fait partie de nos engagements

Soucieux de vous apporter entière satisfaction, en cas de réclamation, d'insatisfaction ou d'incompréhension, notre service Réclamations Clients est là pour vous écouter. Depuis 2009, nous nous engageons, après avoir analysé avec vous le problème, à vous apporter une réponse immédiate ou dans un délai maximum de 5 jours si des recherches techniques sont nécessaires. Vous pouvez contacter ce service, par téléphone, par mail ou par courrier.

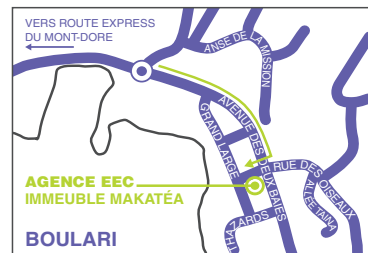
Julie DUQUESNE, Responsable Réclamations Clients, sera votre interlocutrice. Ligne directe : **46 35 03** - julie.duquesne@eec.nc  
EEC, BP F3 - 98848 Nouméa Cedex



### L'Espace Clientèle EEC à Boulari, un espace de service de proximité

Depuis 2010, un espace clientèle EEC est au service de ses 7000 clients Mont-doriens dans le complexe commercial « Makatéa » à Boulari.

Comme pour l'espace commercial du PK4, tous les services sont proposés dans cette agence ouverte du lundi au mercredi de 7h30 à 16h et du jeudi au vendredi de 7h15 à 15h.



## PRIME ÉCOCASH

### Le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie lutte contre la vie chère et agit pour le développement durable

Après un premier dispositif de primes « ECOCASH » mis en place en décembre 2012 pour l'acquisition de chauffe-eau solaires individuels, le Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie étend ce dispositif « ECOCASH » aux réfrigérateurs et aux lave-linge faiblement consommateurs d'énergie avec pour objectif de baisser la facture

d'électricité des calédoniens en les incitant à réduire leurs consommations énergétiques. Ainsi chaque ménage achetant un équipement électroménager portant l'étiquette énergie calédonienne « verte » et porteur de la mention « ECOCASH », disponible chez les distributeurs participants à l'opération, pourra recevoir une prime pouvant aller



jusqu'à 30 000 CFP pour un réfrigérateur et 20 000 CFP pour un lave-linge. Cette prime viendra en déduction du prix de vente et inclut le prix de rachat de 5 000 CFP des équipements vétustes (réfrigérateur ou lave-linge).