

Rédigé par E. KRIER Revu par C. DIVO

Rapport sur la qualité de service et la continuité d'alimentation

pour l'année 2020

Sommaire

SON	ИMAIR	E	2
RAF	PORT	2020 - QUALITE DE SERVICE ET CONTINUITE D'ALIMENTATION	4
1	PRE	AMBULE	4
2	Con	ITEXTE	4
	2.1	La régulation incitative de la qualité de service	4
	2.2	La régulation incitative de la continuité d'alimentation	5
	2.3	Chiffres caractéristiques d'URM, Gestionnaire de réseaux de distribution d'électricité	5
3	Suiv	/I DES INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE	
	3.1	Indicateur faisant l'objet d'une incitation financière	6
	3.2	Indicateurs faisant l'objet d'un suivi relatif aux relations avec les utilisateurs	6
	3.3	Indicateur faisant l'objet d'un suivi relatif à la relève et à la facturation	7
	3.4	Indicateurs faisant l'objet d'un suivi relatif au raccordement	7
	3.5	Indicateurs faisant l'objet d'un suivi relatif aux interventions	7
4	Suiv	/I DES INDICATEURS DE CONTINUITE D'ALIMENTATION	8
	4.1	Durée moyenne de coupure en BT	8
	4.2	Durée moyenne de coupure en HTA	8
	4.3	Fréquence moyenne de coupure en BT	8
	4.4	Fréquence moyenne de coupure en HTA	8
	NEXE 1	I - DESCRIPTIONS ET RESULTATS DETAILLES DES INDICATEURS DE QUALITE DI	
1	INDI	CATEUR FAISANT L'OBJET D'UNE INCITATION FINANCIERE	9
	1.1 d'une j	Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD ayant donné lieu au versemer pénalité par le GRD	nt 9
2		CATEURS FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI RELATIF AUX RELATIONS AVEC LES UTILISATEURS	
	2.1	Nombre de réclamations reçues par le GRD1	0
	2.2 d'utilis	Taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires par nature et par catégori ateurs	
3	INDI	CATEURS FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI RELATIF A LA RELEVE ET A LA FACTURATION	2
	3.1 consoi	Taux de compteurs avec au minimum un relevé sur index réel dans l'année pour le mmateurs BT ≤ 36 kVA1:	
4	INDI	CATEURS FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI RELATIF AU RACCORDEMENT	3
	4.1	Taux de propositions de raccordements envoyées hors délais par catégorie d'utilisateurs 1	3
	4.2 d'utilis	Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements par catégori ateurs	
5	INDI	CATEURS FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI RELATIF AUX INTERVENTIONS1	5
	5.1	Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés, par catégorie d'utilisateurs 1	5
	5.2	Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés, par catégorie d'utilisateur 16	S
		2 - DESCRIPTIONS ET RESULTATS DETAILLES DES INDICATEURS DE CONTINUITI	
D'Al		TATION1	
1		EE MOYENNE DE COUPURE EN BT	
	1.1	Définition	
	1.2	Résultats d'URM	
2	Dur	EE MOYENNE DE COUPURE EN HTA1	
	2.1	Définition	
	2.2	Résultats d'URM	7

3	FRE	EQUENCE MOYENNE DE COUPURE EN BT	17
	3.1	Définition	17
	3.2	Résultats d'URM	18
4	FRE	QUENCE MOYENNE DE COUPURE EN HTA	18
	4.1	Définition	18
	42	Résultats d'URM	18

Rapport 2020 - qualité de service et continuité d'alimentation

1 PREAMBULE

La qualité de service aux utilisateurs est un objectif permanent partagé par les équipes d'URM. Elle est suivie régulièrement en interne et avec les AODE, URM ayant le souci d'entretenir avec celles-ci une relation de proximité.

La qualité de service URM s'appuie sur la compétence et la réactivité des équipes d'URM. Elle est également le résultat d'une politique d'investissements réguliers effectués pour étendre, renouveler et renforcer le réseau d'électricité, avec le souci constant de l'avenir et de la sécurité de ses usagers.

Ce rapport a vocation à communiquer à la CRE et à partager avec les AODE et avec tous les utilisateurs du réseau les résultats des indicateurs mis en place dans le cadre de la régulation incitative de la qualité de service et de la continuité d'alimentation. Il est publié sur le site internet d'URM www.urm-metz.fr

2 CONTEXTE

2.1 LA REGULATION INCITATIVE DE LA QUALITE DE SERVICE

La régulation incitative de la qualité de service a été instaurée dans le cadre des tarifs d'utilisation des réseaux (TURPE 3) par la CRE pour s'assurer que les utilisateurs bénéficient du meilleur niveau de qualité de service en contrepartie des tarifs payés et de garantir que l'amélioration de la productivité demandée ne se fait au détriment de la qualité de service aux utilisateurs. Elle a pris la forme d'un suivi régulier d'une série d'indicateurs dans les domaines suivants :

- les interventions,
- la relation avec les utilisateurs,
- la relation avec les fournisseurs,
- la relève et la facturation,
- · les raccordements.

Depuis le 1^{er} janvier 2015, le TURPE 4 a étendu cette régulation aux ELD de plus de 100 000 clients, qui doivent désormais transmettre les indicateurs à la CRE et les rendre publics sur leur site internet.

Dans son rapport 2015 sur la régulation incitative de la qualité de service, la CRE demande aux ELD, afin de rendre ces résultats plus accessibles au grand public, d'élaborer un rapport annuel ad hoc comportant une analyse qualitative de ces résultats et de le publier sur leur site internet grand public.

Le TURPE 5, entré en vigueur le 01/08/2017, introduit deux nouveaux indicateurs, qui concernent les taux de résiliations et de mises en service réalisées dans les délais demandés, par catégorie d'utilisateurs.

URM, gestionnaire de réseaux comptant plus de 175 000 clients, met donc à disposition dans le rapport ci-après le suivi des huit indicateurs de qualité de service, dont un est incité financièrement.

2.2 LA REGULATION INCITATIVE DE LA CONTINUITE D'ALIMENTATION

Le TURPE 5, entré en vigueur le 01/08/2017, invite les ELD de plus de 100 000 clients à mettre en place quatre indicateurs de suivi de la continuité d'alimentation, en fonction du développement de leurs systèmes d'information.

2.3 CHIFFRES CARACTERISTIQUES D'URM, GESTIONNAIRE DE RESEAUX DE DISTRIBUTION D'ELECTRICITE

Pour apprécier les résultats de la qualité de service, les principaux chiffres caractérisant URM sont rappelés ci-après ; sauf mention contraire ils sont établis au 31/12/2020 pour les informations de « stock » et pour l'année 2020 pour les informations de « flux ».

2.3.1 LES RESEAUX

Niveau de tension du réseau	Longueur en km	Taux d'enfouis- sement
ВТ	1 989	80,9%
HTA 17,5 kV	2 142	76,8%
HTB 1 63 kV	186	21,8%
HTB 2 225 kV	28	0%
Total	4 345	75,8%

Postes de transformation	nombre	Puissance installée (en MVA)
225 kV / 63 kV RTE - URM	1	300
225 kV / 63 kV URM	1	300
63 kV / 17,5 kV	10	887
Distribution publique 17,5 kV / BT	2 249	883
Mixtes 17,5 kV / BT	13	12
Utilisateurs 17,5 kV / BT	451	359

- Continuité de la tension : TMCA (Temps Moyen de Coupure Annuel par utilisateur du réseau)
 - 2020 : 7 mn 36 s
 - moyenne sur 10 ans : 10 mn 18 s
- Tenue de la tension
 - BT : 0.1% de clients au-delà des seuils
 - HTA:0%

2.3.2 LES UTILISATEURS

	Consommateurs	Producteurs
ВТ	172 346	1 161
BT+	1 917	46
HTA/HTB	447	21
Total	174 710	1 228

- > 35 fournisseurs ont un contrat GRD-F avec URM
- 3,14 % des points de service actifs pour lesquels les usagers ont exercé leur éligibilité
- 20 333 appels téléphoniques reçus
- 35 250 interventions réalisées pour les clients (contractuelles, techniques, dépannage)
- 217 nouveaux raccordements consommateurs BT
- > 50 nouvelles installations de production raccordées

2.3.3 LES AUTORITES CONCEDANTES

141 communes

2.3.4 LE PERSONNEL

188 agents dont 1 apprenti

3 SUIVI DES INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE

Les définitions et résultats détaillés figurent en Annexe 1.

3.1 INDICATEUR FAISANT L'OBJET D'UNE INCITATION FINANCIERE

3.1.1 Nombre de rendez-vous planifies non respectes par le GRD ayant donne lieu au versement d'une penalite par le GRD

Sur l'année 2020, comme sur les trois années précédentes, il n'y a eu aucun rendez-vous manqué du fait d'URM, et indemnisé, suite à signalement par les utilisateurs ou les fournisseurs.

3.2 INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI RELATIF AUX RELATIONS AVEC LES UTILISATEURS

3.2.1 Nombre de reclamations reçues par le GRD

URM a reçu 64 réclamations en 2020, tout motif et segment confondus, en augmentation par rapport à une année 2019 particulièrement basse (41, pour 54 en 2018). Cela représente 0,4 réclamations par millier d'utilisateurs et 15 réclamations par millier de km réseau, ces ratios étant en augmentation par rapport à 2019 (respectivement 0,2 et 10).

URM a mis en place depuis 15 ans un processus robuste d'enregistrement et de traitement des réclamations, intégré dans le SI Clientèle et faisant l'objet d'un reporting mensuel dans les Services, suivi d'une analyse et d'actions correctives le cas échéant.

3.2.2 TAUX DE REPONSE AUX RECLAMATIONS DANS LES 15 JOURS CALENDAIRES, PAR NATURE ET PAR CATEGORIE D'UTILISATEURS

100% des réclamations ont reçu une réponse définitive dans un délai inférieur ou égal à 15 jours.

Cette très bonne performance est la résultante d'un processus de traitement bien rodé et d'une forte mobilisation des équipes, qui permet d'assurer un délai de traitement court avec un objectif de moins de 8 jours calendaires, hors affaires complexes pour lesquelles un courrier d'attente est envoyé.

Il est à noter que TURPE 5 a fait évoluer l'indicateur, passant de 30 à 15 jours calendaires.

3.3 INDICATEUR FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI RELATIF A LA RELEVE ET A LA FACTURATION

3.3.1 TAUX DE COMPTEURS AVEC AU MINIMUM UN RELEVE SUR INDEX REEL DANS L'ANNEE POUR LES CONSOMMATEURS BT ≤ 36 KVA

95,8% des compteurs ont eu au moins un relevé sur index réel ¹. Cet indicateur se maintient à un niveau élevé (95,1% en 2019) et garantit ainsi la qualité des données de consommation utilisées pour la facturation.

3.4 INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI RELATIF AU RACCORDEMENT

3.4.1 TAUX DE PROPOSITIONS DE RACCORDEMENTS ENVOYEES HORS DELAIS, PAR CATEGORIE D'UTILISATEURS

Le taux d'utilisateurs ayant reçu leur proposition de raccordement dans les délais est de 93%, en hausse par rapport à 2019 (82%).

Cette hausse est observée pour les consommateurs (97% vs 91% en 2019) ainsi que pour les producteurs (65% vs 48% en 2019) en raison de la dématérialisation de l'envoi des documents et malgré une hausse des demandes en 2020.

Pour les producteurs, à noter également une amélioration liée à la fin de la sous-traitance des études et de la réalisation des travaux.

3.4.2 TAUX DE RESPECT DE LA DATE CONVENUE DE MISE A DISPOSITION DES RACCORDEMENTS, PAR CATEGORIE D'UTILISATEURS

En 2020, URM a respecté à 93% les dates de mise à disposition des raccordements convenues avec les utilisateurs. Le maintien de cet indicateur à un taux identique à 2019 est remarquable compte tenu de la crise sanitaire et des contraintes de travail qui en ont découlé.

Pour conforter ces éléments d'analyse sur les conditions de réalisation des raccordements, URM, comme chaque année, a fait réaliser par un prestataire une enquête début 2021 auprès des clients raccordés sur le réseau basse tension pendant l'année 2020 ². Le taux de satisfaction est de 92,1% assorti d'un ensemble de critères satisfaisants tout au long de la chaine de traitement (de la prise de rendez-vous à la mise à disposition du raccordement) :

- 43,1% de clients « très satisfaits »
- 49% de clients « satisfaits »

3.5 INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI RELATIF AUX INTERVENTIONS

3.5.1 TAUX DE RESILIATIONS REALISEES DANS LES DELAIS DEMANDES, PAR CATEGORIE D'UTILISATEURS

URM a réalisé 84% des résiliations dans les délais demandés en 2020, pour 90% en 2019 (soit le délai du catalogue, soit le délai demandé par l'utilisateur si celui-ci est supérieur au délai catalogue du fait de

-

¹ URM comptabilise en « index réel » les index communiqués par le client.

² Enquête COHDA SG ETUDES réalisée du 18 au 25 janvier 2021 sur un échantillon de 51 utilisateurs

l'utilisateur). La baisse du taux s'explique principalement par les mesures de confinement mises en place en 2020, qui ont pu compliquer les interventions ou en allonger les délais, pour des raisons liées tant à URM qu'aux clients. Bien qu'en baisse, ce taux se maintient à un niveau très satisfaisant, qui est le résultat d'un outil efficace de planification des RDV (lorsque les résiliations nécessitent un déplacement) et de l'accès possible via le portail Fournisseur.

3.5.2 TAUX DE MISES EN SERVICE REALISEES DANS LES DELAIS DEMANDES, PAR CATEGORIE D'UTILISATEURS

URM a réalisé 85% des mises en service dans les délais demandés en 2020, pour 93% en 2019 (soit le délai du catalogue, soit le délai demandé par l'utilisateur si celui-ci est supérieur au délai catalogue du fait de l'utilisateur). La baisse du taux s'explique principalement par les mesures de confinement mises en place en 2020, qui ont pu compliquer les interventions ou en allonger les délais, pour des raisons liées tant à URM qu'aux clients. Bien qu'en baisse, ce taux se maintient à un niveau très satisfaisant, qui est le résultat d'un outil efficace de planification des RDV (lorsque les mises en service nécessitent un déplacement) et de l'accès possible via le portail Fournisseur.

4 SUIVI DES INDICATEURS DE CONTINUITE D'ALIMENTATION

Ces indicateurs sont introduits par le TURPE 5 pour les ELD de plus de 100 000 clients, qui sont invitées à mettre en place le suivi de ces indicateurs, en fonction du développement de leurs systèmes d'information.

Les définitions et résultats détaillés figurent en Annexe 2.

4.1 DUREE MOYENNE DE COUPURE EN BT

La durée moyenne des coupures longues (supérieures à 3 min) ayant impacté les clients BT en 2020 est de 7 min et 36 sec par utilisateur.

4.2 Duree moyenne de coupure en HTA

La durée moyenne des coupures longues (supérieures à 3 min) ayant impacté les clients HTA en 2020, pondérée par la puissance souscrite de ces clients, est de 2 min et 42 sec par utilisateur.

4.3 FREQUENCE MOYENNE DE COUPURE EN BT

La fréquence moyenne de coupure longue (> 3 min) ou brève (entre 1 seconde et 3 min) en 2020 est de 0,61 coupure par client BT.

4.4 FREQUENCE MOYENNE DE COUPURE EN HTA

La fréquence moyenne de coupure longue (> 3 min) ou brève (entre 1 seconde et 3 min) en 2020 est de 0,80 coupure par client HTA.

Annexe 1 Descriptions et résultats détaillés des indicateurs de qualité de service

1 INDICATEUR FAISANT L'OBJET D'UNE INCITATION FINANCIERE

1.1 Nombre de rendez-vous planifies non respectes par le GRD ayant donne lieu au versement d'une penalite par le GRD

1.1.1 DEFINITION

Cet indicateur suit le nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD, signalés par les fournisseurs ou par les utilisateurs, et ayant donné lieu au versement d'une pénalité par le GRD durant le trimestre, par catégorie d'utilisateurs.

Pour les ELD de plus de 100 000 clients et EDF SEI, cet indicateur est détaillé pour les catégories d'utilisateurs suivantes :

- les consommateurs BT ≤ 36 kVA;
- les consommateurs BT > 36 kVA ;
- les consommateurs HTA;
- les producteurs BT ≤ 36 kVA;
- les producteurs BT > 36 kVA et HTA.

1.1.2 PERIMETRE

Cet indicateur concerne tous les rendez-vous programmés (validés par le GRD) pour intervention, avec déplacement d'un agent du GRD et nécessitant la présence de l'utilisateur, non respectés du fait du GRD.

1.1.3 Frequence de Calcul et de Transmission a la CRE

Cet indicateur est calculé trimestriellement et transmis à la CRE annuellement.

1.1.4 OBJECTIFS ET INCITATIONS

Le montant de la pénalité est identique à celui facturé par les GRD en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait de l'utilisateur ou du fournisseur. La pénalité est versée au bénéfice de l'utilisateur final via le fournisseur pour les utilisateurs en contrat unique ou directement à l'utilisateur dans les cas des utilisateurs ayant conclu un contrat d'accès directement avec le GRD.

1.1.5 RESULTAT D'URM

Sur l'année 2020, comme sur les trois années précédentes, il n'y a eu aucun rendez-vous manqué du fait d'URM, et indemnisé, suite à signalement par les utilisateurs ou les fournisseurs.

2 INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI RELATIF AUX RELATIONS AVEC LES UTILISATEURS

2.1 NOMBRE DE RECLAMATIONS REÇUES PAR LE GRD

2.1.1 DEFINITIONS

L'indicateur « nombre de réclamations reçues par le GRD par nature et par catégorie d'utilisateurs » suit le nombre de réclamations d'utilisateurs reçues par le GRD durant le trimestre pour chacune des natures suivantes :

- l'accueil;
- la qualité du traitement de la prestation demandée ;
- la qualité et continuité de fourniture ;
- les travaux et le raccordement ;
- la relève et la facturation de l'acheminement.

Pour les ELD de plus de 100 000 clients et EDF SEI, cet indicateur est détaillé pour les catégories d'utilisateurs suivantes :

- les consommateurs BT ≤ 36 kVA;
- les consommateurs BT > 36 kVA;
- les consommateurs HTA;
- les producteurs BT ≤ 36 kVA;
- les producteurs BT > 36 kVA et HTA.

Cet indicateur est calculé trimestriellement.

2.1.2 RESULTATS D'URM

Indicateur	Catégorie de consommateurs	Valeurs suivies	1 ^{er} trimestre 2020	2 ^{ème} trimestre 2020	3 ^{ème} trimestre 2020	4 ^{ème} trimestre 2020
		Accueil	0	0	0	0
		Qualité du traitement de la prestation demandée	2	0	4	5
	Consommateur	Qualité et continuité de fourniture	8	7	9	11
Nombre de	BT ≤ 36 kVA	Travaux et raccordement	0	2	2	4
réclamations reçues par le GRD par		Relève et facturation de l'acheminement	1	0	4	1
nature et par		Total	11	9	19	21
catégories d'utilisateurs	Consommateur BT > 36 kVA	Accueil	0	0	0	0
		Qualité du traitement de la prestation demandée	0	0	1	0
		Qualité et continuité de fourniture	0	0	0	1
		Travaux et raccordement	0	0	1	0

		Relève et facturation de l'acheminement	0	0	0	0
		Total	0	0	2	1
		Accueil	0	0	0	0
		Qualité du traitement de la prestation demandée	0	0	0	0
	Consommateur	Qualité et continuité de fourniture	0	0	0	0
	HTA	Travaux et raccordement	0	0	0	0
		Relève et facturation de l'acheminement	0	0	0	0
		Total	0	0	0	0
	Producteur BT ≤ 36 kVA	Accueil	0	0	0	0
		Qualité du traitement de la prestation demandée	0	0	0	0
		Qualité et continuité de fourniture	0	0	0	0
		Travaux et raccordement	0	0	0	0
		Relève et facturation de l'acheminement	0	0	0	0
		Total	0	0	0	0
		Accueil	0	0	0	0
		Qualité du traitement de la prestation demandée	0	0	0	0
	Producteur BT > 36 kVA et	Qualité et continuité de fourniture	0	0	0	0
	HTA	Travaux et raccordement	0	0	0	1
		Relève et facturation de l'acheminement	0	0	0	0
		Total	0	0	0	1
	Total		11	9	21	23

2.1.3 ANALYSE

Ces réclamations représentent tout motif et segment confondus 64 réclamations, soit 0,4 par millier d'utilisateurs et 15 par millier de km réseau. Ces ratios sont en hausse par rapport à 2019, qui a vu un nombre particulièrement faible de réclamations.

Cette très bonne performance est due à la mise en place depuis 15 ans d'un processus robuste d'enregistrement et de traitement, intégré dans le SI Clientèle et faisant l'objet d'un reporting mensuel dans les Services, suivi d'une analyse et d'actions correctives le cas échéant.

2.2 TAUX DE REPONSE AUX RECLAMATIONS DANS LES 15 JOURS CALENDAIRES PAR NATURE ET PAR CATEGORIE D'UTILISATEURS

2.2.1 DEFINITIONS

L'indicateur « taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours » suit le nombre de réclamations dont la date de réponse est inférieure ou égale à 15 jours calendaires après la date de réception de la réclamation par le distributeur par rapport au nombre de réclamations clôturées durant le trimestre.

2.2.2 RESULTATS D'URM

Indicateur	1 ^{er} trimestre	2ème trimestre	3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre
	2020	2020	2020	2020
Taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours	100 %	100 %	100 %	100 %

2.2.3 ANALYSE

Cette très bonne performance est due à la mise en place depuis plus de 15 ans d'un processus robuste d'enregistrement et de traitement des réclamations, intégré dans le SI Clientèle et faisant l'objet d'un reporting mensuel dans les Services, permettant d'assurer un délai de traitement très court avec un objectif de moins de 8 jours calendaires, hors affaires complexes pour lesquelles un courrier d'attente est envoyé.

3 INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI RELATIF A LA RELEVE ET A LA FACTURATION

3.1 TAUX DE COMPTEURS AVEC AU MINIMUM UN RELEVE SUR INDEX REEL DANS L'ANNEE POUR LES CONSOMMATEURS BT ≤ 36 KVA

3.1.1 DEFINITION

Cet indicateur suit le taux de compteurs avec au minimum un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA :

Nombre de compteurs à relever - Nombre de compteurs avec deux absences à la relève ou plus

Nombre de compteurs à relever

Cet indicateur est calculé trimestriellement.

3.1.2 RESULTATS D'URM

Indicateur	1 ^{er} trimestre 2020	2ème trimestre 2020	3 ^{ème} trimestre 2020	4 ^{ème} trimestre 2020
Taux de compteurs avec au minimum un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA		95,7%	95,9%	95,8%

3.1.3 ANALYSE

Cet indicateur est stable : 95,8% en moyenne pour 95,1% en 2019. Il est également stable au cours de l'année, témoignant d'une bonne répartition des tournées de relève. Son très bon niveau reste le garant de la qualité des données de consommation utilisées pour la facturation.

4 INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI RELATIF AU RACCORDEMENT

4.1 TAUX DE PROPOSITIONS DE RACCORDEMENTS ENVOYEES HORS DELAIS PAR CATEGORIE D'UTILISATEURS

4.1.1 DEFINITION

Cet indicateur suit le nombre de propositions de raccordement non envoyées dans le délai maximum résultant de la qualification de la demande (en conformité avec les procédures de traitement des demandes de raccordement) par rapport au nombre de propositions de raccordement émises durant le trimestre.

Cet indicateur est détaillé, pour les ELD de plus de 100 000 clients et EDF SEI, pour les catégories d'utilisateurs suivantes :

- les consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA;
- les consommateurs individuels BT > 36 kVA et collectifs BT;
- les consommateurs en HTA;
- les producteurs BT ≤ 36 kVA;
- les producteurs BT > 36 kVA et HTA.

4.1.2 RESULTATS D'URM

Indicateur	Catégorie de consommateurs	1 ^{er} trimestre 2020	2 ^{ème} trimestre 2020	3 ^{ème} trimestre 2020	4 ^{ème} trimestre 2020
	Consommateur individuel BT ≤ 36 kVA	0%	6%	3%	4%
Taux de propositions de raccordements	Consommateur individuel BT > 36 kVA et Collectif BT	0%	0%	0%	0%
envoyées hors délais par catégorie	Consommateur HTA	-	0%	0%	0%
d'utilisateurs	Producteur BT ≤ 36 kVA	18%	25%	43%	25%
	Producteur BT >36 kVA et HTA	25%	100%	100%	100%

4.1.3 ANALYSE

Le taux d'utilisateurs ayant reçu leur proposition de raccordement dans les délais est de 93%, en hausse par rapport à 2019 (82%). Cette hausse est observée pour les producteurs (65% vs 48% en 2019) et pour les consommateurs (97% vs 91% en 2019). La dématérialisation des échanges de documents a permis de gagner quelques jours dans l'envoi des demandes.

Concernant les producteurs, l'amélioration est liée à la fin de la sous-traitance des études et de la réalisation des travaux, contrairement à 2019 qui était une année de transition. Ainsi, les compétences (études et réalisations) ont été réintégrées au sein d'URM.

4.2 TAUX DE RESPECT DE LA DATE CONVENUE DE MISE A DISPOSITION DES RACCORDEMENTS PAR CATEGORIE D'UTILISATEURS

4.2.1 DEFINITION

Cet indicateur suit le nombre de raccordements mis à disposition à la date convenue avec l'utilisateur par rapport au nombre de raccordements mis à disposition durant le trimestre.

Cet indicateur est détaillé, pour les ELD de plus de 100 000 clients et EDF SEI, pour les catégories d'utilisateurs suivantes :

- les consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA;
- les consommateurs individuels BT > 36 kVA et collectifs BT;
- les consommateurs en HTA;
- les producteurs BT ≤ 36 kVA;
- les producteurs BT > 36 kVA et HTA.

4.2.2 RESULTATS D'URM

Indicateur	Catégorie de consommateurs	1 ^{er} trimestre 2020	2 ^{ème} trimestre 2020	3 ^{ème} trimestre 2020	4 ^{ème} trimestre 2020
	Consommateur individuel BT ≤ 36 kVA	100%	88%	100%	99%
Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des	Consommateur individuel BT > 36 kVA et Collectif BT	100%	100%	100%	100%
raccordements par	Consommateur HTA	ı	ı	-	100%
catégorie d'utilisateurs	Producteur BT ≤ 36 kVA	58%	73%	40%	70%
	Producteur BT >36 kVA et HTA	•	75%	-	100%

4.2.3 ANALYSE

La stabilité de l'indicateur (93% en 2019 et 93% en 2020) est remarquable compte tenu des contraintes imposées par la crise sanitaire.

L'activité liée au raccordement des Producteurs >36 kVA a connu une accélération en 2020.

5 INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI RELATIF AUX INTERVENTIONS

5.1 TAUX DE RESILIATIONS REALISEES DANS LES DELAIS DEMANDES, PAR CATEGORIE D'UTILISATEURS

5.1.1 DEFINITION

Cet indicateur suit le Nombre de résiliations (à l'initiative de l'utilisateur) clôturées et réalisées dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue du fait de l'utilisateur) ou dans le délai catalogue (si le délai demandé par l'utilisateur est inférieur ou égal au délai catalogue) ; rapporté au Nombre total de résiliations clôturées et réalisées.

Cet indicateur est calculé trimestriellement et il est détaillé, pour les ELD de plus de 100 000 clients et EDF SEI, pour les catégories d'utilisateurs suivantes :

- les consommateurs BT ≤ 36 kVA;
- les consommateurs BT > 36 kVA;
- les consommateurs HTA;
- les producteurs BT ≤ 36 kVA;
- les producteurs BT > 36 kVA et HTA.

5.1.2 RESULTATS D'URM

Indicateur	Catégorie de consommateurs	1 ^{er} trimestre 2020	2 ^{ème} trimestre 2020	3 ^{ème} trimestre 2020	4 ^{ème} trimestre 2020
	Consommateur BT ≤ 36 kVA	82%	95%	83%	78%
Taux de résiliations	Consommateur BT > 36 kVA	99%	93%	90%	98%
réalisées dans les délais demandés, par catégorie	Consommateur HTA	100%	100%	100%	78%
d'utilisateurs	Producteur BT ≤ 36 kVA	100%	100%	100%	100%
	Producteur BT > 36 kVA et HTA	-	-	-	-

5.1.3 ANALYSE

Le suivi des demandes, un outil efficace de planification des RDV (lorsque les résiliations nécessitent un déplacement) et l'accès via le portail Fournisseur conduisent à un taux global de 84% de résiliations réalisées dans les délais demandés. Les pics de demandes (3e trimestre pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA, 1er trimestre pour les BT > 36 kVA et HTA) peuvent entrainer une baisse ponctuelle du taux, du fait de l'affluence des demandes à traiter en un temps très court. En 2020, les difficultés à tenir les délais se sont surtout manifestées au cours du 1er et du 4e trimestre, du fait des mesures de confinement. URM n'a pas eu de demande de résiliation de la part de Producteur BT >36 kVA et HTA en 2020.

5.2 TAUX DE MISES EN SERVICE REALISEES DANS LES DELAIS DEMANDES, PAR CATEGORIE D'UTILISATEURS

5.2.1 DEFINITION

Cet indicateur suit le Nombre de mises en service clôturées et réalisées dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue du fait de l'utilisateur) ou dans le délai catalogue (si le délai demandé par l'utilisateur est inférieur ou égal au délai catalogue) ; rapporté au Nombre total de mises en service clôturées et réalisées.

Cet indicateur est calculé trimestriellement et il est détaillé, pour les ELD de plus de 100 000 clients et EDF SEI, pour les catégories d'utilisateurs suivantes :

- les consommateurs BT ≤ 36 kVA;
- les consommateurs BT > 36 kVA;
- les consommateurs HTA;
- les producteurs BT ≤ 36 kVA;
- les producteurs BT > 36 kVA et HTA.

5.2.2 RESULTATS D'URM

Indicateur	Catégorie de consommateurs	1 ^{er} trimestre 2020	2 ^{ème} trimestre 2020	3 ^{ème} trimestre 2020	4 ^{ème} trimestre 2020
	Consommateur BT ≤ 36 kVA	86%	94%	84%	79%
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés, par catégorie d'utilisateurs	Consommateur BT > 36 kVA	100%	93%	89%	97%
	Consommateur HTA	100%	60%	100%	86%
	Producteur BT ≤ 36 kVA	100%	100%	95%	100%
	Producteur BT > 36 kVA et HTA	100%	100%	-	50%

5.2.3 ANALYSE

Le suivi des demandes, un outil efficace de planification des RDV (lorsque les mises en service nécessitent un déplacement) et l'accès via le portail Fournisseur conduisent à un taux global de 85% de mises en service réalisées dans les délais demandés. Les pics de demandes (3e trimestre pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA, 1er trimestre pour les BT > 36 kVA et HTA) peuvent entrainer une baisse ponctuelle du taux, du fait de l'affluence des demandes à traiter en un temps très court. En 2020, les difficultés à tenir les délais se sont surtout manifestées au cours du 1er et du 4e trimestre, du fait des mesures de confinement. Le faible taux pour les consommateurs HTA au 2e trimestre et les producteurs BT > 36 kVA et HTA au 4e trimestre ne représente que 3 mises en service non réalisées dans les délais.

Annexe 2 Descriptions et résultats détaillés des indicateurs de continuité d'alimentation

1 DUREE MOYENNE DE COUPURE EN BT

1.1 **DEFINITION**

La durée moyenne de coupure en BT (critère B) est définie comme le ratio (i) de la durée de coupures longues (supérieures à 3 minutes) des installations de consommation raccordées en BT par (ii) le nombre total d'installations de consommation raccordées en BT au 31 décembre de l'année N.

1.2 RESULTATS D'URM

Indicateur	1 ^{er} trimestre	2ème trimestre	3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre
	2020	2020	2020	2020
Durée moyenne de coupure en BT	1min 59s	2min 07s	1min 46s	1min 44s

La durée de coupure sur l'année 2020 est de 7 min et 36 sec par utilisateur.

2 Duree Moyenne de Coupure en HTA

2.1 **DEFINITION**

La durée moyenne de coupure en HTA (critère M) est définie comme le temps moyen de coupures longues (supérieures à 3 minutes) des clients HTA pondéré par la puissance souscrite de ces mêmes clients au 31 décembre de l'année N.

2.2 RESULTATS D'URM

Indicateur	1 ^{er} trimestre	2 ^{ème} trimestre	3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre
	2020	2020	2020	2020
Durée moyenne de coupure en HTA	0min 00s	1min 09s	0min 45s	0min 48s

3 FREQUENCE MOYENNE DE COUPURE EN BT

3.1 **DEFINITION**

La fréquence moyenne de coupure en BT (critère F-BT) est définie comme le ratio (i) du nombre de coupures longues (supérieures à 3 minutes) et brèves (entre 1 seconde et 3 minutes) des installations de consommation raccordées en BT par (ii) le nombre total d'installations de consommation raccordées

en BT au 31 décembre de l'année N.

3.2 RESULTATS D'URM

Indicateur	1 ^{er} trimestre	2ème trimestre	3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre
	2020	2020	2020	2020
Fréquence moyenne de coupure en BT	0,17	0,20	0,11	0,13

La fréquence de coupure en 2020 est de 0,61 coupure par client BT.

4 FREQUENCE MOYENNE DE COUPURE EN HTA

4.1 **DEFINITION**

La fréquence moyenne de coupure en HTA (critère F-HTA) est définie comme le ratio (i) du nombre de coupures longues (supérieures à 3 minutes) et brèves (entre 1 seconde et 3 minutes) des installations de consommation raccordées en HTA par (ii) le nombre total d'installations de consommation raccordées en HTA au 31 décembre de l'année N.

4.2 RESULTATS D'URM

Indicateur	1 ^{er} trimestre	2ème trimestre	3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre
	2020	2020	2020	2020
Fréquence moyenne de coupure en HTA	0,39	0,24	0,11	0,06

La fréquence de coupure en 2020 est de 0,80 coupure par client HTA.