



Rapport sur la qualité de service et la continuité d'alimentation pour l'année 2021

Liste de diffusion :

| Nom | Organisme - Equipe | Action |
|----------------|--------------------------|------------------|
| J.M. FISCHBACH | Directeur Général réséda | Pour information |
| B. MAMET | RCO réséda | Pour information |
| | Chefs de Service réséda | Pour information |
| | CRE | Pour information |
| | Site internet réséda | |

Versions :

| Nom | Version | Date | Modifications |
|----------|---------|------------|------------------|
| E. KRIER | V1.0 | 05/08/2022 | Version initiale |
| C. DIVO | | 08/08/2022 | Relecture |

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| Rapport 2021 - qualité de service et continuité d'alimentation | 5 |
| 1 Préambule..... | 5 |
| 2 Contexte..... | 5 |
| 2.1 La régulation incitative de la qualité de service | 5 |
| 2.2 La régulation incitative de la continuité d'alimentation..... | 5 |
| 2.3 Chiffres caractéristiques de réséda, Gestionnaire de réseaux de distribution d'électricité | 6 |
| 2.3.1 Les réseaux..... | 6 |
| 2.3.2 Les utilisateurs | 6 |
| 2.3.3 Les autorités concédantes | 6 |
| 2.3.4 Le personnel | 6 |
| 3 Suivi des indicateurs de qualité de service..... | 7 |
| 3.1 Indicateur faisant l'objet d'une incitation financière..... | 7 |
| 3.1.1 Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD ayant donné lieu au versement d'une pénalité par le GRD..... | 7 |
| 3.2 Indicateurs faisant l'objet d'un suivi relatif aux relations avec les utilisateurs..... | 7 |
| 3.2.1 Nombre de réclamations reçues par le GRD | 7 |
| 3.2.2 Taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires, par nature et par catégorie d'utilisateurs | 7 |
| 3.3 Indicateur faisant l'objet d'un suivi relatif à la relève et à la facturation | 7 |
| 3.3.1 Taux de compteurs avec au minimum un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA | 7 |
| 3.4 Indicateurs faisant l'objet d'un suivi relatif au raccordement..... | 7 |
| 3.4.1 Taux de propositions de raccordements envoyées hors délais, par catégorie d'utilisateurs .. | 7 |
| 3.4.2 Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements, par catégorie d'utilisateurs | 8 |
| 3.5 Indicateurs faisant l'objet d'un suivi relatif aux interventions | 8 |
| 3.5.1 Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés, par catégorie d'utilisateurs..... | 8 |
| 3.5.2 Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés, par catégorie d'utilisateurs.. | 8 |
| 4 Suivi des indicateurs de continuité d'alimentation | 9 |
| 4.1 Durée moyenne de coupure en BT | 9 |
| 4.2 Durée moyenne de coupure en HTA | 9 |
| 4.3 Fréquence moyenne de coupure en BT..... | 9 |
| 4.4 Fréquence moyenne de coupure en HTA..... | 9 |
| Annexe 1 - Descriptions et résultats détaillés des indicateurs de qualité de service | 10 |
| 1 Indicateur faisant l'objet d'une incitation financière | 10 |
| 1.1 Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD ayant donné lieu au versement d'une pénalité par le GRD | 10 |
| 1.1.1 Définition | 10 |
| 1.1.2 Périmètre..... | 10 |
| 1.1.3 Fréquence de calcul et de transmission à la CRE | 10 |
| 1.1.4 Objectifs et incitations | 10 |
| 1.1.5 Résultat de réséda | 10 |

| | | |
|---|---|-----------|
| 2 | Indicateurs faisant l'objet d'un suivi relatif aux relations avec les utilisateurs | 11 |
| 2.1 | Nombre de réclamations reçues par le GRD | 11 |
| 2.1.1 | Définitions | 11 |
| 2.1.2 | Résultats de réséda | 11 |
| 2.1.3 | Analyse..... | 12 |
| 2.2 | Taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs..... | 12 |
| 2.2.1 | Définitions | 12 |
| 2.2.2 | Résultats de réséda | 12 |
| 2.2.3 | Analyse..... | 12 |
| 3 | Indicateurs faisant l'objet d'un suivi relatif à la relève et à la facturation..... | 13 |
| 3.1 | Taux de compteurs avec au minimum un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA..... | 13 |
| 3.1.1 | Définition | 13 |
| 3.1.2 | Résultats de réséda | 13 |
| 3.1.3 | Analyse..... | 13 |
| 4 | Indicateurs faisant l'objet d'un suivi relatif au raccordement | 13 |
| 4.1 | Taux de propositions de raccordements envoyées hors délais par catégorie d'utilisateurs..... | 13 |
| 4.1.1 | Définition | 13 |
| 4.1.2 | Résultats de réséda | 14 |
| 4.1.3 | Analyse..... | 14 |
| 4.2 | Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements par catégorie d'utilisateurs..... | 14 |
| 4.2.1 | Définition | 14 |
| 4.2.2 | Résultats de réséda | 14 |
| 4.2.3 | Analyse..... | 15 |
| 5 | Indicateurs faisant l'objet d'un suivi relatif aux interventions | 15 |
| 5.1 | Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés, par catégorie d'utilisateurs | 15 |
| 5.1.1 | Définition | 15 |
| 5.1.2 | Résultats de réséda | 15 |
| 5.1.3 | Analyse..... | 15 |
| 5.2 | Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés, par catégorie d'utilisateurs | 16 |
| 5.2.1 | Définition | 16 |
| 5.2.2 | Résultats de réséda | 16 |
| 5.2.3 | Analyse..... | 16 |
| Annexe 2 - Descriptions et résultats détaillés des indicateurs de continuité d'alimentation..... | | 17 |
| 1 | Durée moyenne de coupure en BT | 17 |
| 1.1 | Définition | 17 |
| 1.2 | Résultats de réséda | 17 |
| 2 | Durée moyenne de coupure en HTA..... | 17 |
| 2.1 | Définition | 17 |
| 2.2 | Résultats de réséda | 17 |
| 3 | Fréquence moyenne de coupure en BT | 17 |

| | | |
|-----|---|----|
| 3.1 | Définition | 17 |
| 3.2 | Résultats de réséda | 18 |
| 4 | Fréquence moyenne de coupure en HTA | 18 |
| 4.1 | Définition | 18 |
| 4.2 | Résultats de réséda | 18 |

Rapport 2021 - qualité de service et continuité d'alimentation

1 PREAMBULE

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

La qualité de service réséda s'appuie sur la compétence et la réactivité des équipes de réséda. 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 de réséda www.reseda.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 a introduit deux nouveaux indicateurs, qui concernent les taux de résiliations et de mises en service réalisées dans les délais demandés. Le TURPE 6, entré en vigueur le 01/08/2021, reconduit l'ensemble des indicateurs et introduit un nouvel indicateur relatif au délai moyen de réalisation des travaux de raccordement.

réséda, gestionnaire de réseaux comptant plus de 180 000 clients, met donc à disposition dans le rapport ci-après le suivi des 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. Le TURPE 6 reconduit ces indicateurs.

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

Pour apprécier les résultats de la qualité de service, les principaux chiffres caractérisant réséda sont rappelés ci-après ; sauf mention contraire ils sont établis au 31/12/2021 pour les informations de « stock » et pour l'année 2021 pour les informations de « flux ».

2.3.1 LES RESEAUX

| Niveau de tension du réseau | Longueur en km | Taux d'enfouissement |
|-----------------------------|----------------|----------------------|
| BT | 2 004 | 81,3% |
| HTA 17,5 kV | 2 144 | 77% |
| HTB 1 63 kV | 186 | 21,8% |
| HTB 2 225 kV | 28 | 0% |
| Total | 4 362 | 76% |

| Postes de transformation | nombre | Puissance installée (en MVA) |
|------------------------------------|--------|------------------------------|
| 225 kV / 63 kV RTE - réséda | 1 | 300 |
| 225 kV / 63 kV réséda | 1 | 300 |
| 63 kV / 17,5 kV | 10 | 887 |
| Distribution publique 17,5 kV / BT | 2 294 | 909 |
| Mixtes 17,5 kV / BT | 13 | 12 |
| Utilisateurs 17,5 kV / BT | 456 | 382 |

- Continuité de la tension : TMCA (Temps Moyen de Coupure Annuel par utilisateur du réseau)
2021 : 16 mn 25 s
moyenne sur 10 ans : 10 mn 58 s
- Tenue de la tension
BT : 0,1% de clients au-delà des seuils
HTA : 0%

2.3.2 LES UTILISATEURS

| | Consommateurs | Producteurs |
|--------------|----------------|--------------|
| BT | 178 156 | 1 249 |
| BT+ | 1 975 | 58 |
| HTA/HTB | 462 | 20 |
| Total | 180 593 | 1 327 |

- 36 fournisseurs ont un contrat GRD-F avec réséda
- 6,42 % des points de service actifs pour lesquels les usagers ont exercé leur éligibilité
- 18 920 appels téléphoniques reçus
- 53 867 interventions réalisées pour les clients (contractuelles, techniques, dépannage)
- 258 nouveaux raccordements consommateurs BT
- 73 nouvelles installations de production raccordées

2.3.3 LES AUTORITES CONCEDANTES

- 142 communes

2.3.4 LE PERSONNEL

- 197 agents dont 7 apprentis

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 2021, comme sur les trois années précédentes, il n'y a eu aucun rendez-vous manqué du fait de réséda, 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

réséda a reçu 93 réclamations en 2021, tout motif et segment confondus, en augmentation par rapport à 2020 (64 réclamations). Cela représente 0,5 réclamations par millier d'utilisateurs et 21 réclamations par millier de km de réseau, ces ratios étant en augmentation par rapport à 2020 (respectivement 0,4 et 15).

réséda 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 l'indicateur est passé de 30 à 15 jours calendaires depuis TURPE 5.

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

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

97,1% des compteurs ont eu au moins un relevé sur index réel ¹. Cet indicateur se maintient à un niveau élevé (95,8% en 2020) 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 ENVOYÉES HORS DELAIS, PAR CATEGORIE D'UTILISATEURS

Le taux d'utilisateurs ayant reçu leur proposition de raccordement dans les délais est de 81%, en baisse par rapport à 2020 (93%).

Cette baisse est observée pour les consommateurs (90% vs 97% en 2020) ainsi que pour les producteurs (47% vs 65% en 2020).

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

Pour les consommateurs, les sollicitations clients ont subi une hausse notable à partir du deuxième semestre 2021, sans pour autant donner lieu à l'établissement de devis.

Pour les producteurs, une augmentation de 78% des demandes de raccordement est à l'origine du retard dans les études de raccordement et l'envoi des contrats incluant les devis de raccordement.

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

En 2021, réséda a respecté à 78% (93% en 2020) les dates de mise à disposition des raccordements convenues avec les utilisateurs.

Pour conforter ces éléments d'analyse sur les conditions de réalisation des raccordements, réséda, comme chaque année, a fait réaliser par un prestataire une enquête fin 2021 auprès des clients raccordés sur le réseau basse tension pendant l'année 2021 ². Le taux de satisfaction est de 93,2% assorti d'un ensemble de critères satisfaisants tout au long de la chaîne de traitement (de la prise de rendez-vous à la mise à disposition du raccordement) :

- 47,3% de clients « très satisfaits »
- 45,9% 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

réséda a réalisé 78% des résiliations dans les délais demandés en 2021, pour 84% en 2020 (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 le faible taux sur le 1^{er} trimestre pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA (64%) qui est lié à un afflux de demandes en raison de la reprise post-covid. Bien qu'en baisse, ce taux se maintient à un niveau 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

réséda a réalisé 77% des mises en service dans les délais demandés en 2021, pour 85% en 2020 (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 le faible taux sur le 1^{er} trimestre pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA (58%) qui est lié à un afflux de demandes en raison de la reprise post-covid. Bien qu'en baisse, ce taux se maintient à un niveau 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.

² Enquête COHDA SG ETUDES réalisée du 11 novembre au 02 décembre 2021 sur un échantillon de 74 utilisateurs

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 2021 est de 16 min et 25 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 2021, pondérée par la puissance souscrite de ces clients, est de 9 min et 15 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 2021 est de 0,51 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 2021 est de 0,74 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 \leq 36 kVA ;
- les consommateurs BT $>$ 36 kVA ;
- les consommateurs HTA ;
- les producteurs BT \leq 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 DE RESEDA

Sur l'année 2021, comme sur les trois années précédentes, il n'y a eu aucun rendez-vous manqué du fait de réséda, 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 \leq 36 kVA ;
- les consommateurs BT $>$ 36 kVA ;
- les consommateurs HTA ;
- les producteurs BT \leq 36 kVA ;
- les producteurs BT $>$ 36 kVA et HTA.

Cet indicateur est calculé trimestriellement.

2.1.2 RESULTATS DE RESEDA

| Indicateur | Catégorie de consommateurs | Valeurs suivies | 1 ^{er} trimestre 2021 | 2 ^{ème} trimestre 2021 | 3 ^{ème} trimestre 2021 | 4 ^{ème} trimestre 2021 |
|--|-------------------------------|---|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Nombre de réclamations reçues par le GRD par nature et par catégories d'utilisateurs | Consommateur BT \leq 36 kVA | Accueil | 0 | 1 | 0 | 0 |
| | | Qualité du traitement de la prestation demandée | 1 | 1 | 3 | 6 |
| | | Qualité et continuité de fourniture | 10 | 21 | 23 | 10 |
| | | Travaux et raccordement | 4 | 1 | 2 | 5 |
| | | Relève et facturation de l'acheminement | 0 | 2 | 0 | 0 |
| | | Total | 15 | 26 | 28 | 21 |
| | Consommateur BT $>$ 36 kVA | Accueil | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | | 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 | 1 |
| | Consommateur HTA | Accueil | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Qualité du traitement de la prestation demandée | 0 | 1 | 0 | 0 |
| | | Qualité et continuité de fourniture | 0 | 1 | 0 | 0 |

| | | | | | | |
|---|---|---|-----------|-----------|-----------|----------|
| | | Travaux et raccordement | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Relève et facturation de l'acheminement | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Total | 0 | 2 | 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 | |
| Producteur BT > 36 kVA et HTA | 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 | 1 | |
| | Relève et facturation de l'acheminement | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | Total | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | Total | 15 | 28 | 28 | 22 | |

2.1.3 ANALYSE

Ces réclamations représentent tout motif et segment confondus 93 réclamations, soit 0,5 par millier d'utilisateurs et 21 par millier de km réseau. Ces ratios sont en hausse par rapport à 2020. Cette hausse particulièrement forte est due entre autre à une augmentation des demandes d'attestations suite à panne.

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 DE RESEDA

| Indicateur | 1 ^{er} trimestre 2021 | 2 ^{ème} trimestre 2021 | 3 ^{ème} trimestre 2021 | 4 ^{ème} trimestre 2021 |
|--|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| 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 RELEVÉ ET A LA FACTURATION

3.1 TAUX DE COMPTEURS AVEC AU MINIMUM UN RELEVÉ 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 :

$$\frac{\text{Nombre de compteurs à relever} - \text{Nombre de compteurs avec deux absences à la relève ou plus}}{\text{Nombre de compteurs à relever}}$$

Cet indicateur est calculé trimestriellement.

3.1.2 RESULTATS DE RESEDA

| Indicateur | 1 ^{er} trimestre 2021 | 2 ^{ème} trimestre 2021 | 3 ^{ème} trimestre 2021 | 4 ^{ème} trimestre 2021 |
|--|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Taux de compteurs avec au minimum un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA | 96,8% | 96,9% | 97,3% | 97,2% |

3.1.3 ANALYSE

Cet indicateur est en légère augmentation : 97,1% en moyenne pour 95,8% en 2020, en lien avec le lancement du déploiement en masse des compteurs évolués. L'indicateur est 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 ENVOYÉES 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 DE RESEDA

| Indicateur | Catégorie de consommateurs | 1 ^{er} trimestre 2021 | 2 ^{ème} trimestre 2021 | 3 ^{ème} trimestre 2021 | 4 ^{ème} trimestre 2021 |
|---|---|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Taux de propositions de raccordements envoyées hors délais par catégorie d'utilisateurs | Consommateur individuel BT ≤ 36 kVA | 5% | 7% | 15% | 26% |
| | Consommateur individuel BT > 36 kVA et Collectif BT | 0% | 0% | 0% | 0% |
| | Consommateur HTA | - | - | 0% | 0% |
| | Producteur BT ≤ 36 kVA | 19% | 36% | 47% | 88% |
| | Producteur BT >36 kVA et HTA | 100% | 100% | 100% | 100% |

4.1.3 ANALYSE

Le taux d'utilisateurs ayant reçu leur proposition de raccordement dans les délais est de 81%, en baisse par rapport à 2020 (93%). Cette baisse est observée pour les producteurs (47% vs 65% en 2020) et pour les consommateurs (90% vs 97% en 2020).

Pour les consommateurs, les sollicitations clients ont subi une hausse notable à partir du deuxième semestre 2021, sans pour autant donner lieu à l'établissement de devis.

Pour les producteurs, une augmentation de 78% des demandes de raccordement est à l'origine du retard dans les études de raccordement et l'envoi des contrats incluant les devis de raccordement.

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 DE RESEDA

| Indicateur | Catégorie de consommateurs | 1 ^{er} trimestre 2021 | 2 ^{ème} trimestre 2021 | 3 ^{ème} trimestre 2021 | 4 ^{ème} trimestre 2021 |
|--|---|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements par catégorie d'utilisateurs | Consommateur individuel BT ≤ 36 kVA | 98% | 53% | 64% | 63% |
| | Consommateur individuel BT > 36 kVA et Collectif BT | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | Consommateur HTA | 100% | 100% | - | 100% |
| | Producteur BT ≤ 36 kVA | 79% | 90% | 89% | 86% |

| | | | | | |
|--|------------------------------|------|------|---|------|
| | Producteur BT >36 kVA et HTA | 100% | 100% | - | 100% |
|--|------------------------------|------|------|---|------|

4.2.3 ANALYSE

L'indicateur est en baisse : il se situe à 78% en 2021 contre 93% en 2020.

D'une part, les efforts faits pour les producteurs (passage de 63% à 88%) ont dégradé le résultat pour les consommateurs (passage de 98% à 76%).

D'autre part, les raccordements producteurs n'engendrent que rarement des travaux en domaine public, or les entreprises de terrassement sous-traitantes connaissent une surcharge de leurs activités qui rallonge les délais de réalisation surtout pour les consommateurs. De plus, la disponibilité des équipes réséda pour la réalisation des travaux est problématique compte tenu des difficultés de recrutement.

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

5.1.2 RESULTATS DE RESEDA

| Indicateur | Catégorie de consommateurs | 1 ^{er} trimestre 2021 | 2 ^{ème} trimestre 2021 | 3 ^{ème} trimestre 2021 | 4 ^{ème} trimestre 2021 |
|---|-------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés, par catégorie d'utilisateurs | Consommateur BT \leq 36 kVA | 64% | 92% | 81% | 90% |
| | Consommateur BT > 36 kVA | 100% | 83% | 88% | 97% |
| | Consommateur HTA | 97% | 80% | 100% | 100% |
| | Producteur BT \leq 36 kVA | 100% | 80% | 100% | 100% |
| | Producteur BT > 36 kVA et HTA | - | 0% | - | - |

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 78% de résiliations réalisées dans les délais demandés (pour 84% en 2020). La baisse du taux s'explique principalement par le faible taux sur le 1^{er} trimestre pour les consommateurs BT \leq 36 kVA (64%) qui est lié à un afflux

de demandes en raison de la forte reprise post-covid (environ 2,5 fois plus de demandes qu'au T1 2020 et qu'au T1 2019). Le traditionnel pic de demandes du 3^e trimestre pour ces consommateurs a également eu lieu en 2021, entraînant une baisse ponctuelle du taux, du fait de l'affluence des demandes à traiter en un temps très court. A contrario, le pic de demandes du 1^{er} trimestre pour les consommateurs BT > 36 kVA et HTA a été beaucoup moins conséquent que les années précédentes.

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 DE RESEDA

| Indicateur | Catégorie de consommateurs | 1 ^{er} trimestre 2021 | 2 ^{ème} trimestre 2021 | 3 ^{ème} trimestre 2021 | 4 ^{ème} trimestre 2021 |
|---|-------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés, par catégorie d'utilisateurs | Consommateur BT ≤ 36 kVA | 58% | 91% | 79% | 90% |
| | Consommateur BT > 36 kVA | 99% | 98% | 97% | 94% |
| | Consommateur HTA | 98% | 100% | 88% | 88% |
| | Producteur BT ≤ 36 kVA | 100% | 100% | 95% | 96% |
| | Producteur BT > 36 kVA et HTA | 100% | 100% | - | 80% |

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 77% de mises en service réalisées dans les délais demandés (pour 85% en 2020). La baisse du taux s'explique principalement par le faible taux sur le 1^{er} trimestre pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA (58%) qui est lié à un afflux de demandes en raison de la forte reprise post-covid (environ 2,5 fois plus de demandes qu'au T1 2020 et qu'au T1 2019). Le traditionnel pic de demandes du 3^e trimestre pour ces consommateurs a également eu lieu en 2021, entraînant une baisse ponctuelle du taux, du fait de l'affluence des demandes à traiter en un temps très court. A contrario, le pic de demandes du 1^{er} trimestre pour les consommateurs BT > 36 kVA et HTA a été beaucoup moins conséquent que les années précédentes.

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 DE RESEDA

| Indicateur | 1 ^{er} trimestre 2021 | 2 ^{ème} trimestre 2021 | 3 ^{ème} trimestre 2021 | 4 ^{ème} trimestre 2021 |
|--------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Durée moyenne de coupure en BT | 1min 17s | 4min 12s | 9min 40s | 1min 16s |

La durée de coupure sur l'année 2021 est de 16 min et 25 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 DE RESEDA

| Indicateur | 1 ^{er} trimestre 2021 | 2 ^{ème} trimestre 2021 | 3 ^{ème} trimestre 2021 | 4 ^{ème} trimestre 2021 |
|---------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Durée moyenne de coupure en HTA | 0min 59s | 4min 52s | 2min 32s | 0min 52s |

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 DE RESEDA

| Indicateur | 1 ^{er} trimestre 2021 | 2 ^{ème} trimestre 2021 | 3 ^{ème} trimestre 2021 | 4 ^{ème} trimestre 2021 |
|------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Fréquence moyenne de coupure en BT | 0,06 | 0,12 | 0,26 | 0,07 |

La fréquence de coupure en 2021 est de 0,51 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 DE RESEDA

| Indicateur | 1 ^{er} trimestre 2021 | 2 ^{ème} trimestre 2021 | 3 ^{ème} trimestre 2021 | 4 ^{ème} trimestre 2021 |
|-------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Fréquence moyenne de coupure en HTA | 0,36 | 0,23 | 0,10 | 0,05 |

La fréquence de coupure en 2021 est de 0,74 coupure par client HTA.