



Rapport sur la qualité de service et la continuité d'alimentation pour l'année 2022

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		Version initiale
C. DIVO			Relecture

Table des matières

Rapport 2022 - 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	16
5.1	Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés, par catégorie d'utilisateurs	16
5.1.1	Définition	16
5.1.2	Résultats de réséda	16
5.1.3	Analyse.....	16
5.2	Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés, par catégorie d'utilisateurs	17
5.2.1	Définition	17
5.2.2	Résultats de réséda	17
5.2.3	Analyse.....	17
	Annexe 2 - Descriptions et résultats détaillés des indicateurs de continuité d'alimentation.....	18
1	Durée moyenne de coupure en BT	18
1.1	Définition	18
1.2	Résultats de réséda	18
2	Durée moyenne de coupure en HTA.....	18
2.1	Définition	18
2.2	Résultats de réséda	18
3	Fréquence moyenne de coupure en BT	18

3.1	Définition	18
3.2	Résultats de réséda	19
4	Fréquence moyenne de coupure en HTA	19
4.1	Définition	19
4.2	Résultats de réséda	19

Rapport 2022 - 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 31/12/2022 pour les informations de « stock » et pour l'année 2022 pour les informations de « flux ».

2.3.1 LES RESEAUX

Niveau de tension du réseau	Longueur en km	Taux d'enfouissement
BT	2 108	82%
HTB 1 63 kV	188	22,6%
HTB 2 225 kV	28	0%
Total	4 542	76,9%

Postes de transformation	nombre	Puissance installée (en MVA)
225 kV / 63 kV RTE - réséda	2	670
63 kV / 17,5 kV	10	862
Distribution publique 17,5 kV / BT	2 298	914
Mixtes 17,5 kV / BT	13	12
Utilisateurs 17,5 kV / BT	457	400

- Continuité de la tension : TMCA (Temps Moyen de Coupure Annuel par utilisateur du réseau)
2022 : 5 mn 54 s
moyenne sur 10 ans : 10 mn 9 s
- Tenue de la tension
BT : 0,04% de clients au-delà des seuils
HTA : 0%

2.3.2 LES UTILISATEURS

	Consommateurs	Producteurs
BT	179 966	1 323
BT+	1 980	64
HTA/HTB	458	22
Total	182 404	1 409

- 36 fournisseurs ont un contrat GRD-F avec réséda
- 7,20 % des points de service actifs pour lesquels les usagers ont exercé leur éligibilité
- 19 439 appels téléphoniques reçus
- 73 558 interventions réalisées pour les clients (contractuelles, techniques, dépannage)
- 243 nouveaux raccordements consommateurs BT
- 69 nouvelles installations de production raccordées

2.3.3 LES AUTORITES CONCEDANTES

- 142 communes

2.3.4 LE PERSONNEL

- 201 agents dont 6 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 2022, 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 69 réclamations en 2022, tout motif et segment confondus, en baisse par rapport à 2021 (93 réclamations). Cela représente 0,4 réclamations par millier d'utilisateurs et 15 réclamations par millier de km de réseau, ces ratios étant en baisse par rapport à 2021 (respectivement 0,5 et 21).

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

97,2% des compteurs ont eu au moins un relevé sur index réel ¹. Cet indicateur se maintient à un niveau élevé (97,1% en 2021) 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 49%, en forte baisse par rapport à 2021 (81%).

Cette baisse est observée pour les consommateurs (65% vs 90% en 2021) ainsi que pour les producteurs (10% vs 47% en 2021).

Pour les consommateurs, les sollicitations clients ont subi une hausse notable de 167% entraînant mécaniquement du retard dans le traitement des dossiers.

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

Pour les producteurs, la chute s'explique d'une part par une forte hausse de 270 % des demandes de raccordement, et d'autre part par une période de flottement liée au déploiement des compteurs communicants. En effet, en début d'année, le déploiement spécifique pour les installations de production n'était pas encore prévu. Compte tenu des demandes de la clientèle, les travaux pour accélérer le déploiement chez les producteurs ont été engagés. Quelques difficultés dans les développements SI ont retardé la mise en œuvre, alors que les dossiers avaient été mis en stand-by avec l'accord des futurs producteurs.

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

En 2022, réséda a respecté à 86% (78% en 2021) 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 2022 auprès des clients raccordés sur le réseau basse tension pendant l'année 2022 ². Le taux de satisfaction est de 87,6% 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) :

- 34,2% de clients « très satisfaits »
- 53,4% de clients « satisfaits »

3.4.3 DELAI MOYEN DE REALISATION DES TRAVAUX DE RACCORDEMENT PAR CATEGORIE DE RACCORDEMENT

Ces délais ne sont qu'un reflet de la durée des opérations, en additionnant l'ensemble des délais sans distinction. Ils ne sont pas imputables dans leur totalité à réséda, dont les prestations dépendent en partie de l'avancement des chantiers chez les clients.

Le délai moyen s'établit à 144 jours pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA, 109 jours pour les consommateurs BT > 36 kVA et collectifs BT, et 189 jours pour les consommateurs HTA.

Coté producteurs, le délai moyen est de 69 jours pour les BT ≤ 36 kVA et 119 jours pour les producteurs BT > 36 kVA et HTA.

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 82% des résiliations dans les délais demandés en 2022, pour 78% en 2021 (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 hausse du taux s'explique principalement par une répartition plus homogène des demandes en comparaison avec l'année 2021, marquée par un afflux de demandes en raison de la reprise post-covid, surtout concernant les consommateurs BT ≤ 36 kVA. Ce taux est satisfaisant grâce à 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 80% des mises en service dans les délais demandés en 2022, pour 77% en 2021 (soit le délai du catalogue, soit le délai demandé par l'utilisateur si celui-ci est supérieur au délai catalogue

² Enquête COHDA SG ETUDES réalisée du 18 novembre au 09 décembre 2022 sur un échantillon de 73 utilisateurs

du fait de l'utilisateur). La hausse du taux s'explique principalement par une répartition plus homogène des demandes en comparaison avec l'année 2021, marquée par un afflux de demandes en raison de la reprise post-covid, surtout concernant les consommateurs BT ≤ 36 kVA. Ce taux est satisfaisant grâce à 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 CONTINUITÉ 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 2022 est de 5 min et 54 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 2022, pondérée par la puissance souscrite de ces clients, est de 1 min et 27 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 2022 est de 0,02 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 2022 est de 16,63 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 2022, 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 ≤ 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 DE RESEDA

Indicateur	Catégorie de consommateurs	Valeurs suivies	1 ^{er} trimestre 2022	2 ^{ème} trimestre 2022	3 ^{ème} trimestre 2022	4 ^{ème} trimestre 2022
Nombre de réclamations reçues par le GRD par nature et par catégories d'utilisateurs	Consommateur BT ≤ 36 kVA	Accueil	0	0	0	0
		Qualité du traitement de la prestation demandée	9	9	1	5
		Qualité et continuité de fourniture	6	5	6	5
		Travaux et raccordement	3	7	4	1
		Relève et facturation de l'acheminement	4	0	0	0
		Total	22	21	11	11
	Consommateur BT > 36 kVA	Accueil	0	0	0	0
		Qualité du traitement de la prestation demandée	0	0	0	0
		Qualité et continuité de fourniture	1	1	2	0
		Travaux et raccordement	0	0	0	0
		Relève et facturation de l'acheminement	0	0	0	0
		Total	1	1	2	0
	Consommateur 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	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
	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	0	
Relève et facturation de l'acheminement		0	0	0	0	
Total		0	0	0	0	
Total		23	22	13	11	

2.1.3 ANALYSE

Ces réclamations représentent tout motif et segment confondus 69 réclamations, soit 0,4 par millier d'utilisateurs et 15 par millier de km réseau. Ces ratios sont en baisse par rapport à 2021 et retrouvent une valeur proche des moyennes pluriannuelles après une année 2021 particulièrement forte.

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 2022	2 ^{ème} trimestre 2022	3 ^{ème} trimestre 2022	4 ^{ème} trimestre 2022
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 2022	2 ^{ème} trimestre 2022	3 ^{ème} trimestre 2022	4 ^{ème} trimestre 2022
Taux de compteurs avec au minimum un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA	96,8%	97,1%	97,4%	97,3%

3.1.3 ANALYSE

Cet indicateur est en légère augmentation : 97,2% en moyenne pour 97,1% en 2021. 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 2022	2 ^{ème} trimestre 2022	3 ^{ème} trimestre 2022	4 ^{ème} trimestre 2022
Taux de propositions de raccordements envoyées hors délais par catégorie d'utilisateurs	Consommateur individuel BT ≤ 36 kVA	1%	23%	84%	49%
	Consommateur individuel BT > 36 kVA et Collectif BT	0%	0%	0%	-
	Consommateur HTA	-	0%	0%	0%
	Producteur BT ≤ 36 kVA	90%	89%	93%	100%
	Producteur BT >36 kVA et HTA	100%	75%	0%	50%

4.1.3 ANALYSE

Le taux d'utilisateurs ayant reçu leur proposition de raccordement dans les délais est de 49%, en forte baisse par rapport à 2021 (81%). Cette baisse est observée pour les producteurs (10% vs 47% en 2021) et pour les consommateurs (65% vs 90% en 2021).

Pour les consommateurs, les sollicitations clients ont subi une hausse notable de 167% entraînant mécaniquement du retard dans le traitement des dossiers.

Pour les producteurs, la chute s'explique d'une part par une forte hausse de 270 % des demandes de raccordement, et d'autre part par une période de flottement liée au déploiement des compteurs communicants. En effet, en début d'année, le déploiement spécifique pour les installations de production n'était pas encore prévu. Compte tenu des demandes de la clientèle, les travaux pour accélérer le déploiement chez les producteurs ont été engagés. Quelques difficultés dans les développements SI ont retardé la mise en œuvre, alors que les dossiers avaient été mis en stand-by avec l'accord des futurs producteurs (avantage : limiter les travaux de pose d'un ou plusieurs compteurs et travaux parfois lourds sur les branchements).

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 2022	2 ^{ème} trimestre 2022	3 ^{ème} trimestre 2022	4 ^{ème} trimestre 2022
Taux de respect de la date convenue de mise à	Consommateur individuel BT ≤ 36 kVA	85%	86%	88%	82%

disposition des raccordements par catégorie d'utilisateurs	Consommateur individuel BT > 36 kVA et Collectif BT	100%	100%	100%	100%
	Consommateur HTA	100%	100%	-	100%
	Producteur BT ≤ 36 kVA	83%	81%	93%	82%
	Producteur BT >36 kVA et HTA	100%	100%	100%	100%

4.2.3 ANALYSE

L'indicateur est en hausse : il se situe à 86% en 2022 contre 78% en 2021.

Pour les consommateurs, le taux est en amélioration entre 2021 et 2022 (76% en 2021 pour 86% en 2022). Une réorganisation enclenchée fin 2021, et la montée en puissance des nouveaux agents a permis d'améliorer les résultats.

Pour les producteurs, le taux est relativement stable entre 2021 et 2022 (88% en 2021 pour 86% en 2022).

4.3 DELAI MOYEN DE REALISATION DES TRAVAUX DE RACCORDEMENT PAR CATEGORIE DE RACCORDEMENT

4.3.1 DEFINITION

Cet indicateur suit le délai moyen calculé entre l'accord par le client du devis de raccordement et la date de fin des travaux à la charge du GRD.

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.

4.3.2 RESULTATS DE RESEDA

Indicateur	Catégorie de consommateurs	1 ^{er} trimestre 2022	2 ^{ème} trimestre 2022	3 ^{ème} trimestre 2022	4 ^{ème} trimestre 2022
Délai moyen de réalisation des travaux de raccordement par catégorie de raccordement	Consommateur BT ≤ 36 kVA	142	141	136	155
	Consommateur BT > 36 kVA et Collectifs BT	46	118	154	118
	Consommateur HTA	145	212		211
	Producteur BT ≤ 36 kVA	58	99	82	37
	Producteur BT >36 kVA et HTA	6	19	52	399

4.3.3 ANALYSE

Ces délais ne sont qu'un reflet de la durée des opérations, en additionnant l'ensemble des délais sans distinction. Ils ne sont pas imputables dans leur totalité à réséda, dont les prestations dépendent en partie de l'avancement des chantiers chez les clients.

Le délai moyen s'établit à 144 jours pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA, 109 jours pour les consommateurs BT > 36 kVA et collectifs BT, et 189 jours pour les consommateurs HTA.

Coté producteurs, le délai moyen est de 69 jours pour les BT \leq 36 kVA et 119 jours pour les producteurs BT $>$ 36 kVA et HTA.

Nous ne disposons pas de comparatif par rapport à l'année 2021, car le SI ne permettait pas encore d'extraire des données suffisamment exploitables.

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 2022	2 ^{ème} trimestre 2022	3 ^{ème} trimestre 2022	4 ^{ème} trimestre 2022
Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés, par catégorie d'utilisateurs	Consommateur BT \leq 36 kVA	73%	88%	81%	86%
	Consommateur BT $>$ 36 kVA	69%	90%	93%	83%
	Consommateur HTA	81%	92%	78%	83%
	Producteur BT \leq 36 kVA	100%	100%	100%	88%
	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 82% de résiliations réalisées dans les délais demandés (pour 78% en 2021). La hausse du taux s'explique principalement par une répartition plus homogène des demandes en comparaison avec l'année 2021, marquée par un afflux de demandes en raison de la reprise post-covid, surtout concernant les consommateurs BT \leq 36 kVA.

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

5.2.2 RESULTATS DE RESEDA

Indicateur	Catégorie de consommateurs	1 ^{er} trimestre 2022	2 ^{ème} trimestre 2022	3 ^{ème} trimestre 2022	4 ^{ème} trimestre 2022
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés, par catégorie d'utilisateurs	Consommateur BT \leq 36 kVA	67%	88%	84%	85%
	Consommateur BT $>$ 36 kVA	70%	89%	90%	100%
	Consommateur HTA	82%	100%	100%	67%
	Producteur BT \leq 36 kVA	100%	100%	95%	90%
	Producteur BT $>$ 36 kVA et HTA	100%	100%	100%	100%

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 80% de mises en service réalisées dans les délais demandés (pour 77% en 2021). La hausse du taux s'explique principalement par une répartition plus homogène des demandes en comparaison avec l'année 2021, marquée par un afflux de demandes en raison de la reprise post-covid, surtout concernant les consommateurs BT \leq 36 kVA.

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 2022	2 ^{ème} trimestre 2022	3 ^{ème} trimestre 2022	4 ^{ème} trimestre 2022
Durée moyenne de coupure en BT	0min 55s	1min 33s	1min 55s	1min 30s

La durée de coupure sur l'année 2022 est de 5 min et 54 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 2022	2 ^{ème} trimestre 2022	3 ^{ème} trimestre 2022	4 ^{ème} trimestre 2022
Durée moyenne de coupure en HTA	0min 25s	0min 19s	0min 43s	0min 00s

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 2022	2 ^{ème} trimestre 2022	3 ^{ème} trimestre 2022	4 ^{ème} trimestre 2022
Fréquence moyenne de coupure en BT	0,01	0,01	0,00	0,00

La fréquence de coupure en 2022 est de 0,02 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 2022	2 ^{ème} trimestre 2022	3 ^{ème} trimestre 2022	4 ^{ème} trimestre 2022
Fréquence moyenne de coupure en HTA	0,10	4,96	11,09	0,48

La fréquence de coupure en 2022 est de 16,63 coupure par client HTA.