Rapport sur la qualité de service et la continuité d'alimentation pour l'année 2024

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 2024 - 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
3.4.3 Délai moyen de réalisation des travaux de raccordement par catégorie de raccordement 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
4.3 Délai moyen de réalisation des travaux de raccordement par catégorie de raccordement 15
4.3.1 Définition 15
4.3.2 Résultats de réséda 15
4.3.3 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 16
5.2.1 Définition 16
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 2024 - 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 1er 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 185 000 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 31/12/2024 pour les informations de « stock » et pour l'année 2024 pour les informations de « flux ».

2.3.1 LES RESEAUX

Niveau de tension du réseau	Longueur en km	Taux d'enfouissement
BT	2 106	82,5%
HTA 17,5 kV	2203	78,5 %
HTB 1 63 kV	187	22,5%
HTB 2 225 kV	28	0,4%
Total	**4 524**	**77,6%**

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	2 319	936
Mixtes 17,5 kV / BT	13	12
Utilisateurs 17,5 kV / BT	468	437

- Continuité de la tension : TMCA (Temps Moyen de Coupure Annuel par utilisateur du réseau)

2024 : 21 mn 23 s

Moyenne sur 10 ans : 10 mn 7 s

- Tenue de la tension :

BT : 0,03% de clients au-delà des seuils

HTA : 0%

2.3.2 LES UTILISATEURS

	Consommateurs	Producteurs
BT	183 348	2 063
BT+	2 035	96
HTA/HTB	465	27
Total	**185 848**	**2 186**

- 45 fournisseurs ont un contrat GRD-F avec réséda
- Ouverture du marché : 7,08 % des points de service actifs et 58,7% de l'énergie livrée
- 14 577 appels téléphoniques reçus
- 149 301 interventions réalisées pour les clients (contractuelles, techniques, dépannage)
- 195 nouveaux raccordements consommateurs BT
- 34 nouvelles installations de production raccordées

2.3.3 LES AUTORITES CONCEDANTES

- 142 communes

2.3.4 LE PERSONNEL

- 219 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 2024, comme sur les 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 74 réclamations en 2024, tout motif et segment confondus, en hausse par rapport à 2023 (59 réclamations). Cela représente 0,4 réclamations par millier d'utilisateurs et 16 réclamations par millier de km de réseau, ces ratios étant en hausse par rapport à 2023 (respectivement 0,3 et 13).
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 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

97,1% des compteurs ont eu au moins un relevé sur index réel [1]. Cet indicateur se maintient à un niveau élevé (97,4% en 2023) 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 45%, en baisse par rapport à 2023 (59%).
Pour les consommateurs le taux est stable par rapport à 2023 (79%). C'est pour les producteurs que la chute est importante (17% vs 38% en 2023), liée à une augmentation de 51% des demandes.

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

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

En 2024, réséda a respecté à 86% (79% en 2023) les dates de mise à disposition des raccordements convenues avec les utilisateurs.
La hausse du taux est surtout marquée pour les raccordements « consommateur BT ≤ 36 kVA » malgré un manque de disponibilité des entreprises sous-traitantes et des difficultés de recrutement d'électriciens.

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 début 2025 auprès des clients raccordés sur le réseau basse tension pendant l'année 2024 [2]. Le taux de satisfaction est de 97% 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) :

- 40% de clients « très satisfaits »
- 57% 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 156 jours pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA contre 149 jours en 2023, 151 jours pour les consommateurs BT > 36 kVA et collectifs BT contre 166 jours en 2023, et 229 jours pour les consommateurs HTA contre 10 jours en 2023.
Coté producteurs, le délai moyen est de 37 jours pour les BT ≤ 36 kVA contre 64 jours en 2023 et 160 jours pour les producteurs BT > 36 kVA et HTA contre 115 jours en 2023.

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 88% des résiliations dans les délais demandés en 2024, pour 83% en 2023 (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). Le taux a progressé grâce au déploiement des compteurs AMM (plus de 70% au 31/12/2024).

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

réséda a réalisé 88% des mises en service dans les délais demandés en 2024, pour 82% en 2023 (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). L'amélioration de ce taux est liée au déploiement des compteurs AMM (plus de 70% au 31/12/2024).

[2] Enquête COHDA SG ETUDES réalisée du 22 janvier au 29 janvier 2025 sur un échantillon de 67 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 2024 est de 21 min et 23 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 2024, pondérée par la puissance souscrite de ces clients, est de 23 min et 19 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 2024 est de 1,37 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 2024 est de 1,76 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 DE RESEDA

Sur l'année 2024, comme sur les 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	1er trimestre 2024	2ème trimestre 2024	3ème trimestre 2024	4ème trimestre 2024
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	3	4	8	5
		Qualité et continuité de fourniture	10	12	4	14
		Travaux et raccordement	2	2	1	3
		Relève et facturation de l'acheminement	0	2	0	0
		Total	15	20	13	22
	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	2	0	0	0
		Travaux et raccordement	0	0	0	0
		Relève et facturation de l'acheminement	0	0	0	0
		Total	2	0	0	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	2
		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	2
	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		17	20	13	24

2.1.3 ANALYSE

Ces réclamations représentent tout motif et segment confondus 74 réclamations, soit 0,4 par millier d'utilisateurs et 16 par millier de km réseau. Ces ratios sont en hausse par rapport à 2023.

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	1er trimestre 2024	2ème trimestre 2024	3ème trimestre 2024	4ème trimestre 2024
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 :

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

Cet indicateur est calculé trimestriellement.

3.1.2 RESULTATS DE RESEDA

Indicateur	1er trimestre 2024	2ème trimestre 2024	3ème trimestre 2024	4ème trimestre 2024
Taux de compteurs avec au minimum un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA	97,3%	96,9%	97%	97,2%

3.1.3 ANALYSE

Cet indicateur est en légère baisse : 97,1% en moyenne pour 97,4% en 2023. L'indicateur est stable au cours de l'année, témoignant d'une bonne répartition des tournées de relève sur les points qui ne sont pas encore équipés de compteurs communicants. 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 DE RESEDA

Indicateur	Catégorie de consommateurs	1er trimestre 2024	2ème trimestre 2024	3ème trimestre 2024	4ème trimestre 2024
Taux de propositions de raccordements envoyées hors délais par catégorie d'utilisateurs	Consommateur individuel BT ≤ 36 kVA	19%	22%	31%	51%
	Consommateur individuel BT > 36 kVA et Collectif BT	3%	-	4%	-
	Consommateur HTA	-	-	-	-
	Producteur BT ≤ 36 kVA	68%	86%	92%	82%
	Producteur BT >36 kVA et HTA	100%	100%	87%	75%

4.1.3 ANALYSE

Le taux global d'utilisateurs ayant reçu leur proposition de raccordement dans les délais est de 45%, en baisse par rapport à 2023 (59%).
Cette baisse est exclusivement due aux producteurs (17% vs 38% en 2023). Pour les consommateurs le taux est stable à 79%.
Pour les consommateurs, les sollicitations des clients ont légèrement baissé de 8 %, ce qui permet de stabiliser l'indicateurs pour cette catégorie.
Pour les producteurs, l'augmentation des demandes s'est poursuivie. Le déploiement des compteurs communicants n'a pas suffi à juguler le retard de traitement des dossiers.

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	1er trimestre 2024	2ème trimestre 2024	3ème trimestre 2024	4ème trimestre 2024
Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements par catégorie d'utilisateurs	Consommateur individuel BT ≤ 36 kVA	41%	62%	83%	51%
	Consommateur individuel BT > 36 kVA et Collectif BT	100%	100%	100%	100%
	Consommateur HTA	-	100%	100%	100%
	Producteur BT ≤ 36 kVA	97%	98%	100%	94%

	Producteur BT >36 kVA et HTA	57%	50%	67%	0%

4.2.3 ANALYSE

L'indicateur est en hausse : il se situe à 86% en 2024 contre 79% en 2023.
Pour les consommateurs, le taux est en hausse entre 2023 et 2024 (66% en 2024 pour 52% en 2023). Ce sont les chantiers consommateur BT > 36 kVA, collectifs BT et HTA qui tirent les statistiques vers le haut, même si le volume est plus faible par rapport aux chantiers BT ≤ 36 kVA.
Pour les producteurs, le taux est relativement stable entre 2023 et 2024 (95% en 2024 pour 97% en 2023). Ce sont surtout les chantiers producteurs BT ≤ 36 kVA qui permettent de conserver un taux élevé, notamment grâce au déploiement des compteurs communicants.

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	1er trimestre 2024	2ème trimestre 2024	3ème trimestre 2024	4ème trimestre 2024
Délai moyen de réalisation des travaux de raccordement par catégorie de raccordement	Consommateur BT ≤ 36 kVA	145	148	145	183
	Consommateur BT > 36 kVA et Collectifs BT	150	143	151	166
	Consommateur HTA	0	235	255	118
	Producteur BT ≤ 36 kVA	40	31	37	38
	Producteur BT >36 kVA et HTA	51	65	157	480

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 156 jours pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA contre 149 jours en 2023, 151 jours pour les consommateurs BT > 36 kVA et collectifs BT contre 166 jours en 2023, et 229 jours pour les consommateurs HTA contre 10 jours en 2023.
Coté producteurs, le délai moyen est de 37 jours pour les BT ≤ 36 kVA contre 64 jours en 2023 et 160 jours pour les producteurs BT > 36 kVA et HTA contre 115 jours en 2023.

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 DE RESEDA

Indicateur	Catégorie de consommateurs	1er trimestre 2024	2ème trimestre 2024	3ème trimestre 2024	4ème trimestre 2024
Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés, par catégorie d'utilisateurs	Consommateur BT ≤ 36 kVA	86%	93%	91%	93%
	Consommateur BT > 36 kVA	12%	83%	73%	65%
	Consommateur HTA	3%	91%	50%	50%
	Producteur BT ≤ 36 kVA	100%	80%	100%	67%
	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 satisfaisant. Grâce au déploiement des compteurs AMM (plus de 70% au 31/12/2024), le taux a progressé à 88% de résiliations réalisées dans les délais demandés, pour 83% en 2023.

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	1er trimestre 2024	2ème trimestre 2024	3ème trimestre 2024	4ème trimestre 2024
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés, par catégorie d'utilisateurs	Consommateur BT ≤ 36 kVA	87%	94%	92%	93%
	Consommateur BT > 36 kVA	17%	81%	73%	77%
	Consommateur HTA	6%	80%	57%	67%
	Producteur BT ≤ 36 kVA	38%	33%	78%	68%
	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 satisfaisant. Grâce au déploiement des compteurs AMM (plus de 70% au 31/12/2024), le taux a progressé à 88% de mises en service réalisées dans les délais demandés, pour 82% en 2023.

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	1er trimestre 2024	2ème trimestre 2024	3ème trimestre 2024	4ème trimestre 2024
Durée moyenne de coupure en BT	1min 06s	15min 12s	2min 57s	2min 08s

La durée de coupure sur l'année 2024 est de 21 min et 23 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	1er trimestre 2024	2ème trimestre 2024	3ème trimestre 2024	4ème trimestre 2024
Durée moyenne de coupure en HTA	0min 20s	18min 19s	2min 13s	2min 27s

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	1er trimestre 2024	2ème trimestre 2024	3ème trimestre 2024	4ème trimestre 2024
Fréquence moyenne de coupure en BT	0,04	0,99	0,14	0,21

La fréquence de coupure en 2024 est de 1,37 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	1er trimestre 2024	2ème trimestre 2024	3ème trimestre 2024	4ème trimestre 2024
Fréquence moyenne de coupure en HTA	0,05	1,16	0,19	0,36

La fréquence de coupure en 2024 est de 1,76 coupure par client HTA.