



Rapport sur la qualité de service et la continuité d'alimentation pour l'année 2025

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	

PUBLIC

Versions :

Nom	Version	Date	Modifications
E. KRIER	V1		Version initiale
C. DIVO			Relecture

Table des matières

Rapport 2025 - 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 Les chiffres clés du GRD réséda	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 Indicateurs 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
3.1.2 Délai moyen de réalisation des raccordements individuels en soutirage BT ≤ 36 kVA sans extension du réseau.....	7
3.2 Indicateurs relatifs 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 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 relatifs au raccordement.....	8
3.4.1 Taux de propositions de raccordements envoyées hors délais, par catégorie d'utilisateurs ..	8
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 relatifs 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..	9
4 Suivi des indicateurs de continuité d'alimentation	9
4.1 Durée moyenne de coupure en BT (critère B), incité financièrement.....	9
4.2 Durée moyenne de coupure en HTA (critère M), incité financièrement.....	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	Objectif et incitation.....	10
1.1.4	Résultats de réséda	10
1.2	Délai moyen de réalisation des raccordements individuels en soutirage BT ≤ 36 sans extension du réseau.....	11
1.2.1	Définition et périmètre	11
1.2.2	Objectif et incitation.....	11
1.2.3	Résultats de réséda	11
2	Indicateurs relatifs 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	12
2.1.3	Analyse.....	12
2.2	Taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs.....	13
2.2.1	Définitions	13
2.2.2	Résultats de réséda	13
2.2.3	Analyse.....	13
3	Indicateurs relatifs 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 relatifs au raccordement	14
4.1	Taux de propositions de raccordements envoyées hors délais par catégorie d'utilisateurs.....	14
4.1.1	Définition	14
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	15
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	16
4.3.3	Analyse.....	16
5	Indicateurs relatifs 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	17
5.1.3	Analyse.....	17
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.....	18
Annexe 2 - Descriptions et résultats détaillés des indicateurs de continuité d'alimentation.....		19
1	Durée moyenne de coupure en BT (critère B).....	19
1.1	Définition	19
1.2	Objectif et incitation	19
1.3	Résultats de réséda	19
2	Durée moyenne de coupure en HTA (critère M)	19
2.1	Définition	19
2.2	Objectif et incitation	19
2.3	Résultats de réséda	20
3	Fréquence moyenne de coupure en BT (critère F-BT).....	20
3.1	Définition	20
3.2	Résultats de réséda	20
4	Fréquence moyenne de coupure en HTA (critère F-HTA)	20
4.1	Définition	20
4.2	Résultats de réséda	20

Rapport 2025 - qualité de service et continuité d'alimentation

1 PREAMBULE

La qualité de service aux utilisateurs est un objectif permanent partagé par l'ensemble des 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 clients.

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.

Le TURPE 7, entré en vigueur au 01/08/2025 et reconduisant ces indicateurs, a été modifié pour introduire à partir du 1^{er} janvier 2026 une incitation financière sur les raccordements individuels en soutirage BT \leq 36 kVA sans extension du réseau (pour les ELD de plus de 100 000 clients qui sont au FPE forfaitaire).

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 a reconduit ces indicateurs. Le TURPE 7, entré en vigueur au 01/08/2025 et reconduisant ces indicateurs, a été modifié pour introduire à partir du 1^{er} janvier 2026 une

incitation financière sur le critère B et le critère M (pour les ELD de plus de 100 000 clients qui sont au FPE forfaitaire).

2.3 LES CHIFFRES CLES DU GRD RESEDA

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 31/12/2025 pour les informations de « stock » et pour l'année 2025 pour les informations de « flux ».

2.3.1 LES RESEAUX

Niveau de tension du réseau	Longueur en km	Taux d'enfouissement
BT	2 132	82,9%
HTA 17,5 kV	2 214	78,8 %
HTB 1 63 kV	187	22,5%
HTB 2 225 kV	28	0,4%
Total	4 561	77,9%

Postes de transformation	nombre	Puissance installée (en MVA)
225 kV / 63 kV RTE - réséda	2	670
63 kV / 17,5 kV	10	923
Distribution publique 17,5 kV / BT	2 320	950
Mixtes 17,5 kV / BT	12	11
Utilisateurs 17,5 kV / BT	469	493

2.3.2 LES UTILISATEURS

	Consommateurs	Producteurs
BT	184 576	2 589
BT+	2 120	132
HTA/HTB	467	31
Total	187 163	2 752

- 47 fournisseurs ont un contrat GRD-F avec réséda
- Ouverture du marché : 7,36 % des points de service actifs et 58% de l'énergie livrée
- 14 097 appels téléphoniques reçus
- 124 293 interventions réalisées pour les clients (contractuelles, techniques, dépannage)
- 263 nouveaux raccordements consommateurs BT
- 24 nouvelles installations de production raccordées

2.3.3 LES AUTORITES CONCEDANTES

- 142 communes

2.3.4 LE PERSONNEL

- 227 agents dont 11 apprentis

3 SUIVI DES INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE

Les définitions et résultats détaillés figurent en Annexe 1.

3.1 INDICATEURS 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 2025, comme sur les années précédentes, il n'y a eu aucun rendez-vous manqué du fait de réséda, et indemnisé, suite à détection par réséda ou signalement par les utilisateurs ou les fournisseurs.

3.1.2 DELAI MOYEN DE REALISATION DES RACCORDEMENTS INDIVIDUELS EN SOUTIRAGE BT ≤ 36 KVA SANS EXTENSION DU RESEAU

Sur l'année 2025, le délai moyen pour ces opérations de raccordement s'établit à 144 jours. Il est à noter que ces délais de réalisation ne sont pas imputables dans leur totalité à réséda et sont étroitement liés à l'achèvement des travaux côté client.

3.2 INDICATEURS RELATIFS AUX RELATIONS AVEC LES UTILISATEURS

3.2.1 NOMBRE DE RECLAMATIONS REÇUES PAR LE GRD

réséda a reçu 55 réclamations en 2025, tout motif et segment confondus, en baisse par rapport à 2024 (74 réclamations). Cela représente 0,3 réclamations par millier d'utilisateurs et 12 réclamations par millier de km de réseau, ces ratios étant en baisse par rapport à 2024 (respectivement 0,4 et 16).

Il est à noter que le total des réclamations sur l'ensemble du périmètre de réséda s'élève à 58 : 3 réclamations ne concernent aucune catégorie (c'est-à-dire pas directement un consommateur ou producteur), au sens où la réclamation n'est pas faite au titre du contrat. A titre d'exemple, il peut s'agir d'une réclamation formulée par une mairie et portant sur des dégradations constatées suite à travaux de terrassement.

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 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

98,6% des compteurs ont eu au moins un relevé sur index réel ¹. Cet indicateur se maintient à un niveau élevé (97,1% en 2024) et garantit ainsi la qualité des données de consommation utilisées pour la facturation.

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

3.4 INDICATEURS RELATIFS 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 57%, en hausse par rapport à 2024 (45%).

Pour les consommateurs le taux a baissé par rapport à 2024 (64%).

Le taux de proposition dans les délais augmente pour les producteurs (20% vs 17% en 2024).

La mise en place du compteur AMM a permis de diminuer nettement le volume d'affaires concernées par un raccordement et d'améliorer les délais.

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

En 2025, réséda a respecté à 54% (86% en 2024) les dates de mise à disposition des raccordements convenues avec les utilisateurs.

Ce délai est étroitement lié aux disponibilités des entreprises sous-traitantes et à l'obtention des différentes autorisations administratives nécessaires à la réalisation de ces travaux, entraînant une baisse du taux pour les consommateurs BT.

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 2026 auprès des clients raccordés sur le réseau basse tension pendant l'année 2025². Le taux de satisfaction est de 95,1% 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) :

- 37,7% de clients « très satisfaits »
- 57,4% 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 141 jours pour les consommateurs BT \leq 36 kVA contre 156 jours en 2024, 94 jours pour les consommateurs BT $>$ 36 kVA et collectifs BT contre 151 jours en 2024, et 371 jours pour les consommateurs HTA contre 229 jours en 2024.

Coté producteurs, le délai moyen est de 118 jours pour les BT \leq 36 kVA contre 37 jours en 2024 et 329 jours pour les producteurs BT $>$ 36 kVA et HTA contre 160 jours en 2024.

3.5 INDICATEURS RELATIFS AUX INTERVENTIONS

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

réséda a réalisé 87% des résiliations dans les délais demandés en 2025, pour 88% en 2024 (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 concerne essentiellement le mois de janvier pour les consommateurs BT \leq 36 kVA.

² Enquête COHDA SG ETUDES réalisée du 14 janvier au 21 janvier 2026 sur un échantillon de 61 utilisateurs

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

réséda a réalisé 85% des mises en service dans les délais demandés en 2025, pour 88% en 2024 (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 concerne surtout les consommateurs BT \leq 36 kVA et s'explique par la politique de pose de compteur AMM sur opportunité / saturation : une mise en service sur un point non encore équipé déclenche systématiquement un déplacement terrain avec une pose de compteur AMM.

4 SUIVI DES INDICATEURS DE CONTINUITÉ D'ALIMENTATION

Les définitions et résultats détaillés figurent en Annexe 2.

4.1 DUREE MOYENNE DE COUPURE EN BT (CRITERE B), INCITE FINANCIEREMENT

La durée moyenne des coupures longues (supérieures à 3 min) ayant impacté les clients BT en 2025 est de 7,78 minutes.

4.2 DUREE MOYENNE DE COUPURE EN HTA (CRITERE M), INCITE FINANCIEREMENT

La durée moyenne des coupures longues (supérieures à 3 min) ayant impacté les clients HTA en 2025, pondérée par la puissance souscrite de ces clients, est de 4,89 minutes.

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 2025 est de 1,07.

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 2025 est de 1,02.

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 OBJECTIF ET INCITATION

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.

1.1.4 RESULTATS DE RESEDA

Sur l'année 2025, comme sur les années précédentes, il n'y a eu aucun rendez-vous manqué du fait de réséda, et indemnisé, suite à détection par réséda ou signalement par les utilisateurs ou les fournisseurs.

1.2 DELAI MOYEN DE REALISATION DES RACCORDEMENTS INDIVIDUELS EN SOUTIRAGE BT \leq 36 SANS EXTENSION DU RESEAU

1.2.1 DEFINITION ET PERIMETRE

L'indicateur est défini comme le nombre moyen de jours calendaires entre la date d'accord du client sur le devis de raccordement, et la date d'envoi de la facture par le GRD suite à la réalisation du raccordement. Sont concernés tous les raccordements en soutirage pour lesquels la date d'envoi de la facture est comprise dans le mois de calcul, pour la catégorie des raccordements individuels en soutirage BT \leq 36 kVA sans extension du réseau.

1.2.2 OBJECTIF ET INCITATION

A partir du 1^{er} janvier 2026, réséda sera incitée financièrement sur cet indicateur.

La pénalité est de 6 € x V par jour calendaire au-dessus de l'objectif, le bonus est de 6 € x V par jour calendaire en dessous de l'objectif. V correspond à la volumétrie des raccordements des consommateurs BT \leq 36 kVA au cours de l'année.

La valeur plancher / plafond de l'incitation est de \pm 50 k€.

A titre informatif, l'objectif pour l'année 2026 est fixé à 149 jours.

1.2.3 RESULTATS DE RESEDA

Pour l'année 2025, le délai moyen de réalisation de ces raccordements est de 144 jours.

2 INDICATEURS RELATIFS 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 2025	2 ^{ème} trimestre 2025	3 ^{ème} trimestre 2025	4 ^{ème} trimestre 2025
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	5	4	2	1
		Qualité et continuité de fourniture	12	2	6	8
		Travaux et raccordement	2	4	1	2
		Relève et facturation de l'acheminement	0	1	0	0
		Total	19	11	9	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	0	0	1
		Travaux et raccordement	2	0	0	0
		Relève et facturation de l'acheminement	0	0	0	0
		Total	3	0	0	1
	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	1	0
		Relève et facturation de l'acheminement	0	0	0	0
		Total	0	0	1	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		22	11	10	12	

2.1.3 ANALYSE

Ces réclamations représentent tout motif et segment confondus 55 réclamations, soit 0,3 par millier d'utilisateurs et 12 par millier de km réseau. Ces ratios sont en baisse par rapport à 2024.

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 2025	2 ^{ème} trimestre 2025	3 ^{ème} trimestre 2025	4 ^{ème} trimestre 2025
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 RELATIFS 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 2025	2 ^{ème} trimestre 2025	3 ^{ème} trimestre 2025	4 ^{ème} trimestre 2025
Taux de compteurs avec au minimum un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA	97,8%	98,7%	98,5%	99,2%

3.1.3 ANALYSE

Cet indicateur est en légère hausse : 98,6% en moyenne pour 97,1% en 2024. 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 RELATIFS 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 2025	2 ^{ème} trimestre 2025	3 ^{ème} trimestre 2025	4 ^{ème} trimestre 2025
Taux de propositions de raccordements envoyées hors délais par catégorie d'utilisateurs	Consommateur individuel BT ≤ 36 kVA	73%	47%	60%	8%
	Consommateur individuel BT > 36 kVA et Collectif BT	14%	4%	15%	19%
	Consommateur HTA	-	-	-	-
	Producteur BT ≤ 36 kVA	100%	100%	100%	100%
	Producteur BT >36 kVA et HTA	94%	94%	76%	43%

4.1.3 ANALYSE

Le taux global d'utilisateurs ayant reçu leur proposition de raccordement dans les délais est de 57%, en hausse par rapport à 2024 (45%).

Cette hausse est due aux producteurs (20% vs 17% en 2024) et surtout à la forte baisse du nombre d'affaires permise par la présence de compteurs AMM.

Pour les consommateurs le taux est en baisse à 64%. Les délais de disponibilité des clients et l'obtention de tous les éléments de leur part permettant de réaliser la proposition de raccordement a nettement impacté cet indicateur. Les équipes de réséda ont accentué leur mobilisation durant l'année, et ces efforts ont porté leurs fruits au 4^e trimestre.

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

4.2.2 RESULTATS DE RESEDA

Indicateur	Catégorie de consommateurs	1 ^{er} trimestre 2025	2 ^{ème} trimestre 2025	3 ^{ème} trimestre 2025	4 ^{ème} trimestre 2025
Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements par catégorie d'utilisateurs	Consommateur individuel BT \leq 36 kVA	60%	40%	52%	49%
	Consommateur individuel BT $>$ 36 kVA et Collectif BT	50%	50%	40%	29%
	Consommateur HTA	100%	100%	100%	100%
	Producteur BT \leq 36 kVA	-	100%	100%	-
	Producteur BT $>$ 36 kVA et HTA	80%	67%	100%	63%

4.2.3 ANALYSE

L'indicateur est en forte baisse : il se situe à 54% en 2025 contre 86% en 2024.

Pour les consommateurs, le taux est en baisse entre 2024 et 2025 (50% en 2025 pour 66% en 2024), et en particulier pour les BT $>$ 36 kVA et collectifs BT, en lien avec les disponibilités des entreprises sous-traitantes et l'obtention des différentes autorisations administratives.

La situation s'améliore pour les producteurs BT $>$ 36 kVA et HTA. Pour les producteurs BT \leq 36 kVA l'assiette du calcul baisse fortement en raison de la mise en place des compteurs AMM.

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

4.3.2 RESULTATS DE RESEDA

Indicateur	Catégorie de consommateurs	1 ^{er} trimestre 2025	2 ^{ème} trimestre 2025	3 ^{ème} trimestre 2025	4 ^{ème} trimestre 2025
Délai moyen de réalisation des travaux de raccordement par catégorie de raccordement	Consommateur BT ≤ 36 kVA	147	110	150	166
	Consommateur BT > 36 kVA et Collectifs BT	82	96	140	58
	Consommateur HTA	280	411	491	277
	Producteur BT ≤ 36 kVA	-	52	184	-
	Producteur BT >36 kVA et HTA	405	335	281	327

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 141 jours pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA contre 156 jours en 2024, 94 jours pour les consommateurs BT > 36 kVA et collectifs BT contre 151 jours en 2024, et 371 jours pour les consommateurs HTA contre 229 jours en 2024.

L'amélioration des délais en BT est principalement dû à une réorganisation du service et une optimisation des processus internes, ayant permis la résorption de certains retards.

En HTA, la forte augmentation reflète d'une part un allongement des délais de fourniture de matériels et de réalisation des travaux par le client, et d'autre part une restructuration de l'activité en interne réséda.

Coté producteurs, le délai moyen est de 118 jours pour les BT ≤ 36 kVA contre 37 jours en 2024 et 329 jours pour les producteurs BT > 36 kVA et HTA contre 160 jours en 2024.

En BT > 36 kVA, le recours accru par les clients à des mandataires allonge la durée des travaux du fait de la multiplication des projets.

En BT ≤ 36 kVA, l'allongement des délais est en lien avec le déploiement des compteurs AMM, dont la mise en place a significativement réduit le nombre de raccordements réalisés pour les producteurs. Seuls les cas complexes perdurent. De plus, l'assiette de calcul a diminué, alors que les tâches administratives et contractuelles se sont maintenues pour l'intégralité des mises en service.

5 INDICATEURS RELATIFS 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 \leq 36 kVA ;
- les producteurs BT $>$ 36 kVA et HTA.

5.1.2 RESULTATS DE RESEDA

Indicateur	Catégorie de consommateurs	1 ^{er} trimestre 2025	2 ^{ème} trimestre 2025	3 ^{ème} trimestre 2025	4 ^{ème} trimestre 2025
Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés, par catégorie d'utilisateurs	Consommateur BT \leq 36 kVA	81%	93%	91%	91%
	Consommateur BT $>$ 36 kVA	11%	73%	74%	63%
	Consommateur HTA	11%	80%	25%	71%
	Producteur BT \leq 36 kVA	92%	100%	67%	50%
	Producteur BT $>$ 36 kVA et HTA	-	-	-	-

5.1.3 ANALYSE

Le suivi des demandes, la réalisation par télé-opération pour les BT \leq 36 kVA largement équipés de compteurs AMM, 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. Le taux baisse légèrement à 87% de résiliations réalisées dans les délais demandés, pour 88% en 2024, en raison d'une performance moindre couplée à une volumétrie importante sur le mois de janvier pour 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 2025	2 ^{ème} trimestre 2025	3 ^{ème} trimestre 2025	4 ^{ème} trimestre 2025
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés, par catégorie d'utilisateurs	Consommateur BT \leq 36 kVA	81%	91%	90%	90%
	Consommateur BT $>$ 36 kVA	18%	80%	77%	78%

	Consommateur HTA	17%	80%	33%	67%
	Producteur BT ≤ 36 kVA	54%	64%	33%	50%
	Producteur BT > 36 kVA et HTA	100%	100%	100%	67%

5.2.3 ANALYSE

Le suivi des demandes, la réalisation par télé-opération pour les BT ≤ 36 kVA largement équipés de compteurs AMM, 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. Le taux se dégrade à 85% de mises en service réalisées dans les délais demandés, pour 88% en 2024. La dégradation concerne essentiellement les consommateurs BT ≤ 36 kVA et s'explique par la politique de pose de compteur AMM sur opportunité / saturation : une mise en service sur un point non encore équipé déclenche systématiquement un déplacement terrain avec une pose de compteur AMM. Cela augmente la durée de l'intervention et réduit d'autant les disponibilités dans les plannings, ce qui conduit à une augmentation des délais.

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

1 DUREE MOYENNE DE COUPURE EN BT (CRITERE B)

1.1 DEFINITION

Le critère B est défini 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. A partir du 1^{er} janvier 2026, il sera déterminé hors incidents consécutifs aux événements exceptionnels et hors causes liées au réseau public de transport / réseau amont (ou aux délestages).

1.2 OBJECTIF ET INCITATION

A partir du 1^{er} janvier 2026, réséda sera incitée financièrement sur cet indicateur.

La pénalité est de 19 k€ / minute au-dessus de l'objectif, le bonus est de 19 k€ / minute en dessous de l'objectif.

La valeur plancher / plafond de l'incitation est de ± 250 k€, et est commune aux critères B et M.

A titre informatif, l'objectif pour l'année 2026 est fixé à 12,83 minutes.

1.3 RESULTATS DE RESEDA

Indicateur	1 ^{er} trimestre 2025	2 ^{ème} trimestre 2025	3 ^{ème} trimestre 2025	4 ^{ème} trimestre 2025
Durée moyenne de coupure en BT	1,35min	1,31min	3,20min	1,92min

Le critère B pour 2025 est de 7,78min.

2 DUREE MOYENNE DE COUPURE EN HTA (CRITERE M)

2.1 DEFINITION

Le critère M est défini 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. A partir du 1^{er} janvier 2026, il sera déterminé hors incidents consécutifs aux événements exceptionnels et hors causes liées au réseau public de transport / réseau amont (ou aux délestages).

2.2 OBJECTIF ET INCITATION

A partir du 1^{er} janvier 2026, réséda sera incitée financièrement sur cet indicateur.

La pénalité est de 17 k€ / minute au-dessus de l'objectif, le bonus est de 17 k€ / minute en dessous de l'objectif.

La valeur plancher / plafond de l'incitation est de ± 250 k€, et est commune aux critères B et M.

A titre informatif, l'objectif pour l'année 2026 est fixé à 8,59 minutes.

2.3 RESULTATS DE RESEDA

Indicateur	1 ^{er} trimestre 2025	2 ^{ème} trimestre 2025	3 ^{ème} trimestre 2025	4 ^{ème} trimestre 2025
Durée moyenne de coupure en HTA	1,45min	1,89min	0,76min	0,79min

Le critère M pour 2025 est de 4,89min.

3 FREQUENCE MOYENNE DE COUPURE EN BT (CRITERE F-BT)

3.1 DEFINITION

Le critère F-BT est défini 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 2025	2 ^{ème} trimestre 2025	3 ^{ème} trimestre 2025	4 ^{ème} trimestre 2025
Fréquence moyenne de coupure en BT	0,13	0,14	0,67	0,12

Le critère F-BT pour 2025 est de 1,07.

4 FREQUENCE MOYENNE DE COUPURE EN HTA (CRITERE F-HTA)

4.1 DEFINITION

Le critère F-HTA est défini 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 2025	2 ^{ème} trimestre 2025	3 ^{ème} trimestre 2025	4 ^{ème} trimestre 2025
Fréquence moyenne de coupure en HTA	0,15	0,13	0,62	0,11

Le critère F-HTA pour 2025 est de 1,02.