



Rédigé par
Christine LENTENDU
Responsable Gestion économique
Le 06/10/2016

Rapport sur la qualité de service

pour l'année 2015

Sommaire

SOMMAIRE	2
RAPPORT SUR LA QUALITE DE SERVICE 2015.....	3
1 PREAMBULE.....	3
2 CONTEXTE.....	3
2.1 <i>La régulation incitative de la qualité de service.....</i>	3
2.2 <i>Chiffres caractéristiques d'URM Gestionnaire de réseaux de distribution d'électricité.....</i>	3
3 SUIVI DES INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE	4
3.1 <i>Indicateurs faisant l'objet d'une incitation financière</i>	5
3.2 <i>Indicateurs faisant l'objet d'un suivi relatif aux relations avec les utilisateurs.....</i>	5
3.3 <i>Indicateurs faisant l'objet d'un suivi relatif à la relève et à la facturation</i>	5
3.4 <i>Indicateurs faisant l'objet d'un suivi relatif au raccordement.....</i>	5
ANNEXE 1 DESCRIPTIONS ET RESULTATS DETAILLES DES INDICATEURS POUR URM	7
1 INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UNE INCITATION FINANCIERE	7
1.1 <i>« Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD ayant donné lieu au versement d'une pénalité par le GRD »</i>	7
1.2 <i>« Nombre de pénalités versées pour l'envoi hors délai de propositions de raccordement »</i>	8
2 INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI RELATIF AUX RELATIONS AVEC LES UTILISATEURS	8
2.1 <i>« Nombre de réclamations reçues par le GRD »</i>	8
2.2 <i>« Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs »</i>	10
3 INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI RELATIF A LA RELEVÉ ET A LA FACTURATION	11
3.1 <i>« Taux de compteurs avec au minimum un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA »</i>	11
4 INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI RELATIF AU RACCORDEMENT	11
4.1 <i>« Taux de propositions de raccordements envoyées hors délais par catégorie d'utilisateurs »</i>	11
4.2 <i>« Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements par catégorie d'utilisateurs »</i>	12

Rapport sur la qualité de service 2015

1 PREAMBULE

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

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

Ce rapport a vocation à communiquer à la CRE et à partager avec les AODE et avec tous les utilisateurs du réseau les résultats des indicateurs mis en place dans le cadre de la régulation incitative de la qualité.

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 sept 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.

URM, gestionnaire de réseaux comptant plus de 160 000 Clients, met donc à disposition dans le rapport ci-après le suivi des sept indicateurs de qualité de service, dont deux sont incités financièrement.

2.2 CHIFFRES CARACTERISTIQUES D'URM GESTIONNAIRE DE RESEAUX DE DISTRIBUTION D'ELECTRICITE

Pour apprécier les résultats de la qualité de service, les principaux chiffres caractérisant URM sont rappelés ci-après ; sauf mention contraire ils sont établis au 31/12/2015 pour les informations de « stock » et pour l'année 2015 pour les informations de « flux ».

2.2.1 LES RESEAUX

Niveau de tension du réseau	Longueur en km	Taux d'enfouissement
BT	1 849	78,6%
HTA 17,5 kV	2 073	74,5%
HTB 63 kV	183	21,2%
THT 225 kV	28	0%
Total	4 133	73,7%

Postes de transformation	nombre	Puissance installée (en MVA)
225 kV / 63 kV RTE - URM	1	300
225 kV / 63 kV URM	1	300
63 kV / 17,5 kV	10	849
Distribution publique 17,5 kV / BT	2 337	818
Mixtes 17,5 kV / BT	37	15
Utilisateurs 17,5 kV / BT	496	300

- Continuité de la tension : TMCA (Temps Moyen de Coupure Annuel par utilisateur du réseau)
 - 2015 : 10 mn 9 s
 - moyenne sur 10 ans : 14 mn 48 s
- Tenue de la tension
 - BT : 0,09% de clients au-delà des seuils
 - HTA : 0%

2.2.2 LES UTILISATEURS

	consommateurs	producteurs
BT	161 518	956
BT+	1 780	34
HTA/HTB	471	16
Total	163 769	1 006

- 18 fournisseurs ont un contrat GRD-F avec URM
- 1,21 % des points de service actifs pour lesquels les usagers ont exercé leur éligibilité
- 30 324 appels téléphoniques reçus
- 40 681 interventions réalisées pour les Clients (contractuelles, technique, dépannage)
- 239 nouveaux raccordements consommateurs
- 30 nouvelles installations de production raccordées pour une puissance totale de 222 kVA

2.2.3 LES AUTORITES CONCEDANTES

- 142 communes

2.2.4 LE PERSONNEL

- 192 agents dont 6 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 2015, comme en 2014, il n'y a eu aucun rendez-vous manqué, du fait d'URM, et indemnisé, suite à signalement par les utilisateurs ou les fournisseurs.

3.1.2 « NOMBRE DE PENALITES VERSEES POUR L'ENVOI HORS DELAI DE PROPOSITIONS DE RACCORDEMENT »

En 2015, comme en 2014, aucun envoi hors délai de proposition de raccordement sur la période de suivi n'a fait l'objet d'une réclamation ayant donné lieu au versement d'une pénalité.

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 »

En 2015 URM a reçu 47 réclamations, tout motif et segment confondus, en baisse par rapport à 2014 (62). Cela représente 0,3 réclamation par millier d'utilisateurs pour 0,4 en 2014 et 11 réclamations par millier de km réseau pour 15 en 2014.

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

3.2.2 « TAUX DE REPONSE AUX RECLAMATIONS DANS LES 30 JOURS CALENDAIRES PAR NATURE ET PAR CATEGORIE D'UTILISATEURS »

100% des réclamations ont reçu une réponse en moins de 30 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.

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

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

97,7% des compteurs ont eu au moins un relevé sur index réel¹. Cet indicateur reste stable et supérieur à 97%, garant de 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 88% en

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

baisse par rapport à 2014 (92%). Ce chiffre est toutefois pénalisé par le mode de comptabilisation pour les producteurs pour lesquels le taux est de 23%. Pour les consommateurs il est de 92%. Ceci est dû au fait qu'URM réalise la totalité de ses propositions de raccordement producteur à l'issue d'un rendez-vous sur place, ce qui augmente le délai total incluant le délai de prise de rendez-vous.

Ce fonctionnement est jugé pertinent pour assurer une meilleure satisfaction des utilisateurs. URM n'a enregistré aucune réclamation des utilisateurs à propos du délai d'envoi de la proposition de raccordement.

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

Comme en 2014, URM a respecté à 100% en 2015 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, URM, comme chaque année, a fait réaliser par un prestataire une enquête début 2016 auprès des clients raccordés sur le réseau basse tension pendant l'année 2015². Le taux de satisfaction est de 98% 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) :

- 40% de clients « très satisfaits »
- 58% de clients « satisfaits »

² Enquête CODHA SG ETUDES réalisée du 29 mars au 5 avril 2016 sur un échantillon de 45 personnes

Annexe 1

Descriptions et résultats détaillés des indicateurs pour URM

1 INDICATEURS 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 et transmis à la CRE trimestriellement.

1.1.4 OBJECTIFS ET INCITATIONS

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

1.1.5 RESULTAT D'URM

Sur l'année 2015, comme en 2014, il n'y a eu aucun rendez-vous manqué du fait d'URM et indemnisé, suite à signalement par les utilisateurs ou les fournisseurs.

1.2 « NOMBRE DE PENALITES VERSEES POUR L'ENVOI HORS DELAI DE PROPOSITIONS DE RACCORDEMENT »

1.2.1 DEFINITION

Cet indicateur suit le nombre de réclamations pour 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) ayant donné lieu au versement d'une pénalité durant le trimestre.

1.2.2 PERIMETRE

Cet indicateur concerne toutes les propositions de raccordement (en injection et en soutirage), non envoyées dans les délais, sur réclamation des utilisateurs.

1.2.3 FREQUENCE DE CALCUL ET DE TRANSMISSION A LA CRE

Cet indicateur est calculé et transmis à la CRE trimestriellement.

1.2.4 INCITATIONS

Les montants des pénalités versées, sur demande, au demandeur de raccordement, ou au mandataire dans le cadre d'un mandat spécial de représentation, sont les suivants :

- 30 € pour les raccordements BT \leq 36 kVA ;
- 100 € pour les raccordements BT > 36 kVA et collectifs en BT ;
- 1 000 € pour les raccordements en HTA.

1.2.5 RESULTATS D'URM

En 2015, comme en 2014, aucun envoi hors délai de proposition de raccordement sur la période de suivi n'a fait l'objet d'une réclamation ayant donné lieu au versement d'une pénalité.

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

2.1 « NOMBRE DE RECLAMATIONS REÇUES PAR LE GRD »

2.1.1 DEFINITIONS

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

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

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

- les consommateurs BT \leq 36 kVA ;
- les consommateurs BT > 36 kVA ;
- les consommateurs HTA ;

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

Cet indicateur est calculé trimestriellement.

2.1.2 RESULTATS D'URM

Indicateur	Catégorie de consommateurs	Valeurs suivies	1 ^{er} trimestre 2015	2 ^{ème} trimestre 2015	3 ^{ème} trimestre 2015	4 ^{ème} trimestre 2015
Nombre de réclamations reçues par le GRD par nature et par catégories d'utilisateurs	Consommateur BT \leq 36 kVA	Accueil	0	0	0	0
		Qualité du traitement de la prestation demandée	0	1	5	1
		Travaux et raccordement	4	2	3	5
		Relève et facturation	5	1	5	8
		Relève et facturation de l'acheminement	0	1	2	0
		Total	9	5	15	14
	Consommateur BT $>$ 36 kVA	Accueil	0	0	0	0
		Qualité du traitement de la prestation demandée	0	1	0	0
		Travaux et raccordement	0	0	0	0
		Relève et facturation	0	0	0	0
		Relève et facturation de l'acheminement	0	0	0	0
		Total	0	1	0	0
	Consommateur HTA	Accueil	0	0	0	0
		Qualité du traitement de la prestation demandée	0	0	0	0
		Travaux et raccordement	0	0	0	0
		Relève et facturation	0	0	1	0
		Relève et facturation de l'acheminement	0	0	0	0
		Total	0	0	1	0
	Producteur BT \leq 36 kVA	Accueil	0	0	0	0
		Qualité du traitement de la prestation demandée	0	0	1	0
		Travaux et raccordement	0	0	0	0
		Relève et facturation	0	0	0	1
		Relève et facturation de l'acheminement	0	0	0	0
		Total	0	0	1	1

	Producteur BT > 36 kVA et HTA	Accueil	0	0	0	0
		Qualité du traitement de la prestation demandée	0	0	0	0
		Travaux et raccordement	0	0	0	0
		Relève et facturation	0	0	0	0
		Relève et facturation de l'acheminement	0	0	0	0
		Total	0	0	0	0
	Total		9	6	17	15

2.1.3 ANALYSE

Ces réclamations représentent tout motif et segment confondus 47 réclamations, soit 0,3 par millier d'utilisateurs pour 0,4 en 2014 et 11 par millier de km réseau pour 15 en 2014.

Cette très bonne performance est due à la mise en place depuis plus de 10 ans d'un processus robuste d'enregistrement et de traitement, intégré dans le SI Clientèle et faisant l'objet d'un reporting mensuel dans les Services, suivi d'une analyse et d'actions correctives le cas échéant.

2.2 « TAUX DE REPONSE AUX RECLAMATIONS DANS LES 30 JOURS CALENDAIRES PAR NATURE ET PAR CATEGORIE D'UTILISATEURS »

2.2.1 DEFINITIONS

L'indicateur « *taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours* » suit le nombre de réclamations dont la date de réponse est inférieure ou égale à 30 jours calendaires après la date de réception de la réclamation par le distributeur par rapport au nombre de réclamations clôturées durant le trimestre.

2.2.2 RESULTATS D'URM

Indicateur	1 ^{er} trimestre 2015	2 ^{ème} trimestre 2015	3 ^{ème} trimestre 2015	4 ^{ème} trimestre 2015
Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours	100 %	100 %	100 %	100 %

2.2.3 ANALYSE

Cette très bonne performance est due à la mise en place depuis plus de 10 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 D'URM

Indicateur	1 ^{er} trimestre 2015	2 ^{ème} trimestre 2015	3 ^{ème} trimestre 2015	4 ^{ème} trimestre 2015
Taux de compteurs avec au minimum un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA	97,6%	97,7%	97,7%	97,7%

3.1.3 ANALYSE

Cet indicateur reste stable et supérieur à 97%, 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 \leq 36 kVA ;
- les producteurs BT $>$ 36 kVA et HTA.

4.1.2 RESULTATS D'URM

Indicateur	Catégorie de consommateurs	1 ^{er} trimestre 2015	2 ^{ème} trimestre 2015	3 ^{ème} trimestre 2015	4 ^{ème} trimestre 2015
Taux de propositions de raccordements envoyées hors délais par catégorie d'utilisateurs	Consommateur individuel BT \leq 36 kVA	3%	9%	7%	13%
	Consommateur individuel BT $>$ 36 kVA et Collectif BT	0%	0%	0%	0%
	Consommateur HTA	0%	0%	0%	0%
	Producteur BT \leq 36 kVA	67%	75%	100%	75%
	Producteur BT $>$ 36 kVA et HTA	0%	0%	0%	100%

4.1.3 ANALYSE

Le taux d'utilisateurs ayant reçu leur proposition de raccordement dans les délais est de 88% en baisse par rapport à 2014 (92%). Ce chiffre est pénalisé par le mode de comptabilisation pour les producteurs pour lesquels le taux est de 23%. Pour les consommateurs il est de 92%. Ceci est dû au fait qu'URM réalise ses propositions de raccordement à l'issue d'un rendez-vous sur place, ce qui pénalise le délai total incluant le délai de la prise de rendez-vous. Ce fonctionnement est pertinent pour assurer une meilleure satisfaction des utilisateurs. Aucun utilisateur n'a fait de réclamation à ce sujet.

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 ;
- tous utilisateurs confondus.

4.2.2 RESULTATS D'URM

Indicateur	Catégorie de consommateurs	1 ^{er} trimestre 2015	2 ^{ème} trimestre 2015	3 ^{ème} trimestre 2015	4 ^{ème} trimestre 2015
Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements par catégorie d'utilisateurs	Consommateur individuel BT \leq 36 kVA	100%	100%	100%	100%
	Consommateur individuel BT > 36 kVA et Collectif BT	100%	100%	100%	100%
	Consommateur HTA	-	100%	100%	100%
	Producteur BT \leq 36 kVA	100%	100%	100%	100%
	Producteur BT >36 kVA et HTA	100%	-	-	-

4.2.3 ANALYSE

URM a respecté à 100% les dates de mise à disposition des raccordements convenues avec les utilisateurs.