

Qualité de service Enedis – Rapport 2015

Identification : Enedis-NOI-CF_87E

Version : 1

Nb. de pages : 44

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
[Version1]	04/07/2016	Création	

Document(s) associé(s) et annexe(s) :

Résumé / Avertissement

La politique clients d'**Enedis** a été redéfinie début 2015 et est progressivement mise en œuvre.

La satisfaction des clients continue à progresser sur tous les segments : elle dépasse 90% et atteint 95% pour les clients particuliers.

Pour le raccordement, les efforts sont à maintenir principalement sur la simplification des procédures et l'accompagnement des clients d'**Enedis**.

Parallèlement à ces niveaux de satisfaction, les indicateurs incités financièrement ou faisant l'objet d'un suivi par la CRE sont à l'objectif fixé ou marquent une progression significative. Au titre de l'année 2015, Enedis a donc bénéficié d'un bonus de 218 000 euros.

Enedis poursuivra ses efforts d'amélioration du raccordement tant des clients consommateurs que des clients producteurs en visant notamment à une simplification du processus et un accompagnement soutenu des demandeurs.

Enedis a tenu ses engagements vis-à-vis des acteurs externes du marché de l'électricité en faisant face au pic d'activités lié à la fin des Tarifs Réglementés de Vente (TRV).

Le déploiement généralisé de Linky a démarré au 1^{er} décembre 2015. Les résultats des indicateurs sur près de 25 000 compteurs posés à fin décembre 2015 sont satisfaisants au regard des objectifs. Un million de compteurs ont été posés à fin juin 2016.

SOMMAIRE

1. Politique clients	3
1.1. Réussir les ruptures technologiques et moderniser le service offert aux clients	3
1.2. Adapter le management, l'organisation et les compétences	3
1.3. Réinventer la relation avec les parties prenantes et l'écoute clients	3
2. Satisfaction des utilisateurs du réseau de distribution	4
2.1. Les clients particuliers et professionnels	4
2.2. Les clients Entreprises	6
2.3. Les clients producteurs	7
2.4. Focus sur la satisfaction dans le cadre des raccordements	7
2.5. Les fournisseurs	10
3. Le raccordement	11
3.1. Présentation du projet IC@RE	11
3.2. Bilan des indicateurs raccordement issus du TURPE 4	11
3.2.1. Les indicateurs incités financièrement	11
3.2.2. Les autres indicateurs de suivi relatifs au raccordement	12
3.2.3. Zoom sur le versement des indemnités	16
3.2.4. Point sur l'utilisation des portails raccordement mis à disposition de nos clients sur internet	17
4. Les interventions et relevés	18
4.1. Indicateurs incités financièrement	18
4.1.1. Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par Enedis	18
4.1.2. Taux de mises en service avec déplacement réalisées dans les délais demandés	19
4.1.3. Taux de relevés semestriels sur index réels (relevés ou auto-relevés)	20
4.2. Indicateur de suivi relatif au relevé et aux interventions : le taux de résiliations réalisées dans les délais demandés	21
5. Le traitement des réclamations	22
5.1. Indicateurs incités financièrement	22
6. Les changements de fournisseurs	25
7. Linky	26
8. La disponibilité du portail « Fournisseur »	28
9. Annexes : Résultats sur les autres indicateurs	29

1. Politique clients

La politique clients d'**Enedis** a été redéfinie en début 2015 en associant les différents cercles managériaux d'Enedis. Elle a aussi été présentée aux parties prenantes externes. Elle a pour ambition d'offrir à nos clients les meilleurs standards de qualité aux meilleurs prix et s'articule autour de 3 axes :

1.1. Réussir les ruptures technologiques et moderniser le service offert aux clients

Enedis a modernisé ses canaux de relations avec ses clients avec pour objectif d'accélérer et fluidifier les contacts clients, et de faciliter les interactions opérationnelles sur les prestations et services du distributeur. Ainsi, l'application « **Enedis** à mes côtés » intégrant une fonction d'information sur les coupures a été mise à disposition sur tous les « stores » depuis juillet 2015. Depuis mi-décembre, cette solution intègre la solution « photo-compteur » pour les clients multi-absents à la relève.

La fin des Tarifs Régulés de Vente (TRV) au 31/12/2015 a été conduite avec succès. **Enedis** a tenu ses engagements vis-à-vis des acteurs externes du marché de l'électricité en faisant face au pic d'activités lié à la fin des TRV attendu pour le dernier trimestre 2015 et plus spécifiquement pour le 1^{er} janvier 2016.

Enedis met progressivement les données de consommation à disposition des clients finaux dans leur espace personnel sur le site Internet d'Enedis, une fois précisé le dispositif de recueil de leur consentement. Ce service a été ouvert en 2015 aux clients ayant conclu un contrat direct d'accès au réseau avec Enedis (contrat CARD) puis, début 2016, aux clients équipés d'un compteur Linky. Pour les clients particuliers et petits professionnels (C5) non équipés de compteurs Linky et les clients entreprises (C2-C4), les données de consommation disponibles sont transmises sur demande.

1.2. Adapter le management, l'organisation et les compétences

La qualité de la relation client est fonction des compétences des salariés au contact de la clientèle, qu'il s'agisse des marchés grands publics, professionnels, entreprises ou collectivisés locales. **Enedis** a développé et mis en expérimentation la première phase du programme de professionnalisation : la formation aux gestes clients a été réalisée en septembre 2015 auprès des régions expérimentatrices.

1.3. Réinventer la relation avec les parties prenantes et l'écoute clients

Enedis a relancé les relations avec les associations de consommateurs. La politique clients et le projet d'espaces clients leur ont été présentés et ont recueilli un accueil favorable.

Enedis a redéfini dans ses principes son dispositif d'écoute clients. Quatre leviers majeurs sont utilisés : les enquêtes de satisfaction clients (dans des formats et sur des canaux revus et modernisés) ; l'utilisation d'outils d'écoute du web permettant de savoir ce que disent et ce que pensent les clients d'Enedis (écoute des forums, chats, blog, etc.) ; l'analyse sémantique des réclamations ; l'écoute de nos propres conseillers au contact des clients. L'installation de ce dispositif est en cours au 1^{er} semestre 2016.

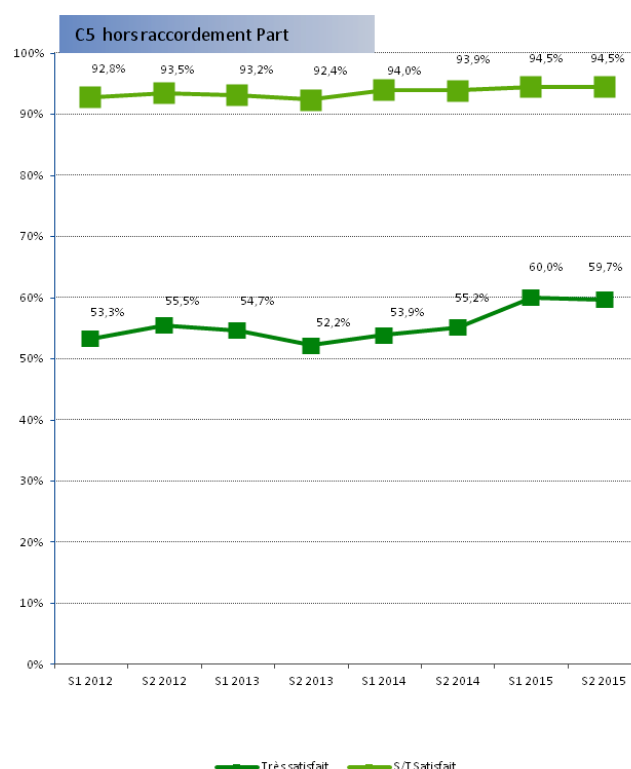
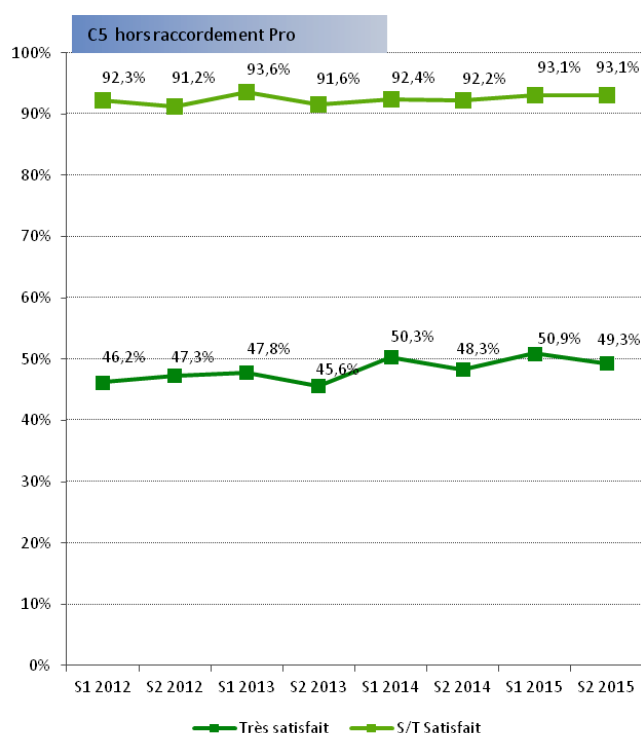
2. Satisfaction des utilisateurs du réseau de distribution

L'analyse des retours clients (enquêtes de satisfaction, réclamations, associations de consommateurs, médiateurs) permet d'identifier des thématiques communes aux différents segments de clients. Ce sont souvent la tonalité du discours et le niveau d'exigence qui diffèrent en fonction de la connaissance du système électrique, de la sensibilité à la qualité d'alimentation.

On peut identifier chez les clients finaux (résidentiels, professionnels, entreprises, producteurs) :

- ✓ **Un socle d'attentes satisfaites** concernant principalement la prestation technique et la relation avec les interlocuteurs, notamment les techniciens, leur compétence et, en progression en 2015, la qualité d'alimentation. Ces attentes constituent véritablement un fondement de la relation clients.
- ✓ **Un 1^{er} niveau d'attentes insatisfaites** couvrant majoritairement la simplicité des processus, les délais d'intervention, notre capacité à accompagner le client et à l'informer (coupures sur incident, coupures programmées, etc.). Ce niveau nécessite une prise en charge à court terme car nos clients auront de plus en plus de mal à tolérer ces dysfonctionnements surtout vis-à-vis des standards mis en place par d'autres acteurs industriels ; les solutions digitales imaginées par Enedis répondent à ce besoin.
- ✓ **Un 2^{ème} niveau d'attentes en émergence** relatif à l'expérience téléphonique (accès et réponses des conseillers), au déficit de coordination avec les fournisseurs, pour lequel la prise en charge peut être fonction du degré d'émergence et de son évolution.

2.1. Les clients particuliers et professionnels



La satisfaction globale est en progression. Les clients particuliers et professionnels sont très satisfaits de la mise en service et des interventions techniques. De même, on note un haut niveau de satisfaction pour le relevé des index (95%).

Les points d'insatisfaction se réduisent en 2015. Les attentes les plus fortes portent sur :

- ✓ la simplicité et la fluidité des processus,
- ✓ la compétence technique et la qualité relationnelle des interlocuteurs,
- ✓ la coordination avec le fournisseur et entre les services d'**Enedis**,
- ✓ le coût des interventions au regard de la prestation perçue par le client (temps passé chez le client).

En effet, la qualité du service est jugée satisfaisante lorsque les opérations s'enchaînent correctement sur les points clefs du parcours client :

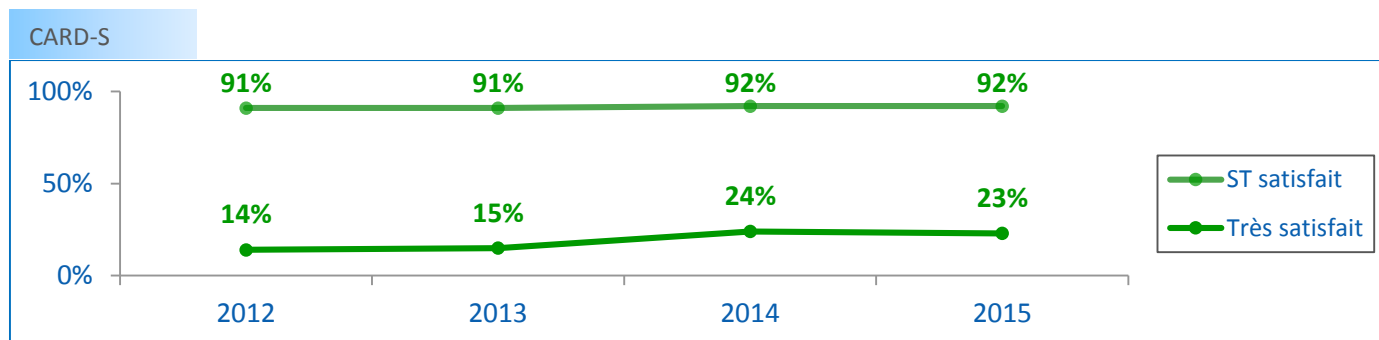
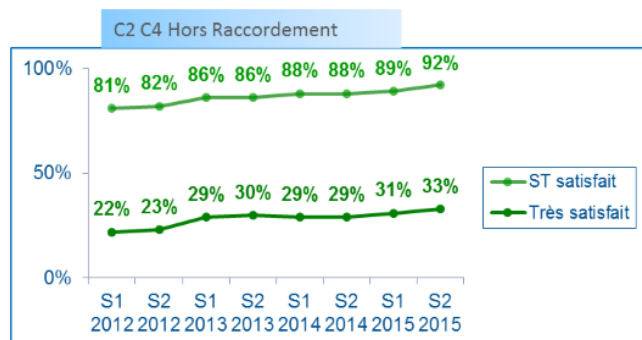
- ✓ **simplicité, rapidité et efficacité** depuis le début de la prise en charge, grâce à une posture de **prestataire fiable et proactif** (*rien à faire, s'occupe de tout*) de la part d'**Enedis**,
- ✓ **rapidité** de la prise en charge, bon niveau **d'écoute** et de compréhension du besoin, personnel joignable,
- ✓ **proactivité** dans l'avancement du dossier (*obtention d'un devis, rappel pour confirmation de rendez-vous, etc.*), délais raisonnables,
- ✓ pour les professionnels, facilitation d'un **interlocuteur unique** et, pour les particuliers, récurrence du même technicien (*notamment pour les relevés*) permettant de **se sentir connu / reconnu**.

En bref, le client attend une **expérience fluide**, où il est pris en charge avec simplicité et efficacité par des interlocuteurs **Enedis compétents, fiables et professionnels**.

Des difficultés autour des relevés et de l'estimation de la consommation persistent :

- ✓ principalement des erreurs ou des absences de relevé entraînant des factures très importantes avec parfois une difficulté à se faire rembourser les sommes avancées ;
- ✓ Enfin, un mode opératoire du relevé d'index jugé contraignant, une absence de télé-relève obligeant à être présent à son domicile de moins en moins acceptable à l'heure des objets connectés.

2.2. Les clients Entreprises



Le niveau de satisfaction est élevé (92 % pour les prestations hors raccordement) et le niveau d'hyper - satisfaction progresse pour les C2 – C4 et reste stable pour les CARD-S. Les attentes les plus fortes portent sur :

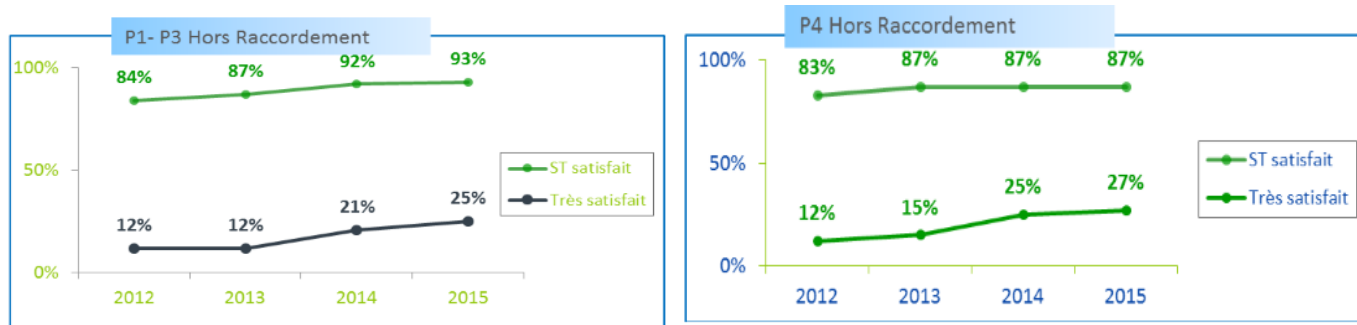
- ✓ le développement de l'accompagnement et du suivi clients :
 - accompagnement personnalisé pour un raccordement ;
 - interlocuteur dédié « hors raccordement » ;
- ✓ la coordination entre les services d'Enedis ;
- ✓ le maintien d'une bonne qualité de fourniture sur le réseau, bien perçue par les clients C2-C4 et en retrait pour les CARD-S ;
- ✓ la planification des coupures pour travaux (sujet en émergence).

Pour les C2 – C4, les clients satisfaits apprécient surtout la compétence, le suivi apporté par les interlocuteurs d'Enedis (26%), la qualité de fourniture (26%) et aussi les délais d'intervention et la réactivité (21%) des intervenants. Près de 9 clients sur 10 sont satisfaits à l'égard de l'intervention technique ; 95% des clients sont satisfaits de la qualité d'alimentation et 43% en sont même très satisfaits. Ils sont majoritairement satisfaits lorsqu'ils ont la possibilité d'échanger avec un technicien qui peut, par exemple, leur expliquer les manœuvres réalisées. Ils louent d'ailleurs le professionnalisme des techniciens et la courtoisie de leur contact avec Enedis. Il convient donc veiller à ce que la relation ne se dégrade pas dans le temps, et à ce que les interventions des techniciens répondent aux attentes des clients quelle que soit leur région ou le secteur d'activité de leur entreprise. Les principaux leviers d'action identifiés sont la coordination et l'accompagnement.

Pour les CARD-S, la satisfaction est portée principalement par les compétences et le professionnalisme des interlocuteurs Enedis. La qualité d'alimentation tire la satisfaction globale vers le bas. Des actions peuvent être menées en termes d'information, que ce soit lors d'incidents ou de coupures programmées mais aussi de communication sur les travaux réalisés par Enedis pour

améliorer le réseau. Le traitement des réclamations demeure le principal point d'optimisation (réclamations essentiellement sur la qualité d'alimentation) tant sur la qualité de la réponse que le délai de transmission de celle-ci et la prise en compte des problématiques du client.

2.3. Les clients producteurs



Pour les producteurs, les attentes les plus fortes portent sur :

- ✓ l'information proactive et le jalonnement des affaires,
- ✓ la flexibilité dans le traitement du raccordement, notamment au moment de la demande de raccordement,
- ✓ le respect et la réduction des délais et coûts du raccordement,
- ✓ l'accessibilité et les compétences de l'accueil téléphonique,
- ✓ le traitement des réclamations.

Hors raccordement, le niveau de satisfaction des producteurs se maintient à un niveau très élevé tant pour les clients professionnels (93%, en légère augmentation) que pour les producteurs individuels (stable à 87%). De plus, sur ces deux segments, le taux de clients très satisfaits progresse significativement (doublement par rapport à 2012), consolidant ainsi le niveau global. Les points ayant recueilli les taux de satisfaction les plus élevés sont la gestion du contrat, la relève et la communication des données de comptage. La gestion des interventions (les délais) et surtout la gestion des réclamations sont a contrario les principaux items au sujet desquels les producteurs ont exprimé une moindre satisfaction (délais, qualité des réponses).

2.4. Focus sur la satisfaction dans le cadre des raccordements

Le processus raccordement s'est complexifié suite aux évolutions réglementaires (DT/DICT, coordination sécurité sur les chantiers, amiante) et **plusieurs actions majeures sont engagées pour améliorer la satisfaction** :

- ✓ La **dématérialisation** des échanges (voir Portail raccordement au paragraphe IV) ;
- ✓ La **simplification** des processus de raccordement (projet IC@RE) et le développement du « self care », permettant aux clients d'être encore plus acteurs dans le processus ;
- ✓ Le **renforcement du rôle de l'interlocuteur** unique raccordement (pour les affaires simples, le devis et les travaux sont désormais réalisés par une même personne) ;
- ✓ Le **renforcement de l'écoute client**.

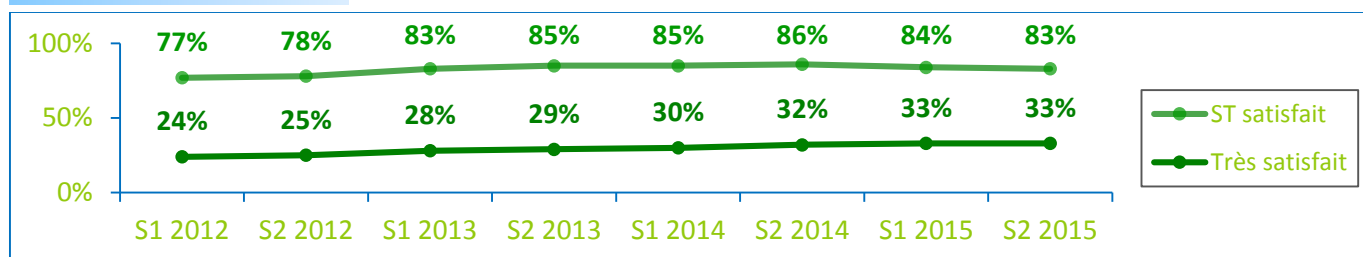
Sur ce dernier point, **Enedis** a souhaité faire évoluer ses enquêtes de satisfaction avec comme objectif de développer :

- ✓ une **mesure à chaud** de la satisfaction réactive mettant en avant l'expérience client en appui du management ;

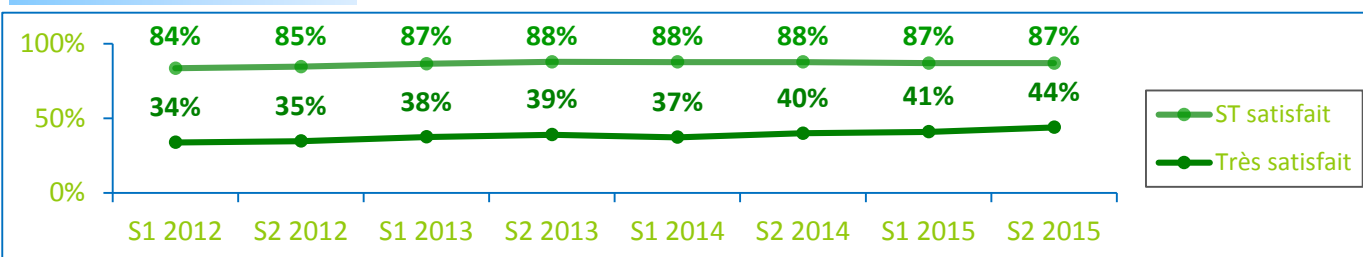
- ✓ une **boucle de retour immédiate** (site internet et application mobile) pour le management permettant de rappeler systématiquement tous les clients insatisfaits.

Ce nouveau modèle entre en fonctionnement le 1er juillet 2016. Il faut noter toutefois que **cette évolution entrainera une rupture de chronologie de la mesure de satisfaction**.

C5 Raccordement Pro



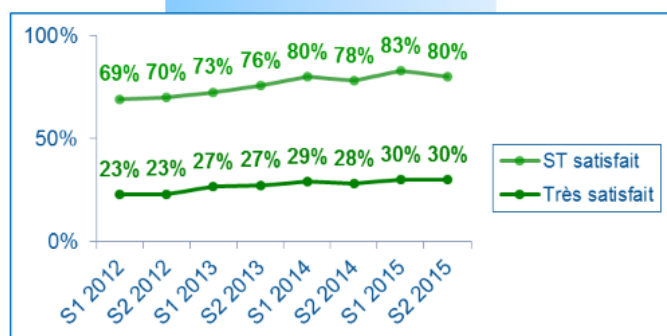
C5 Raccordement Part

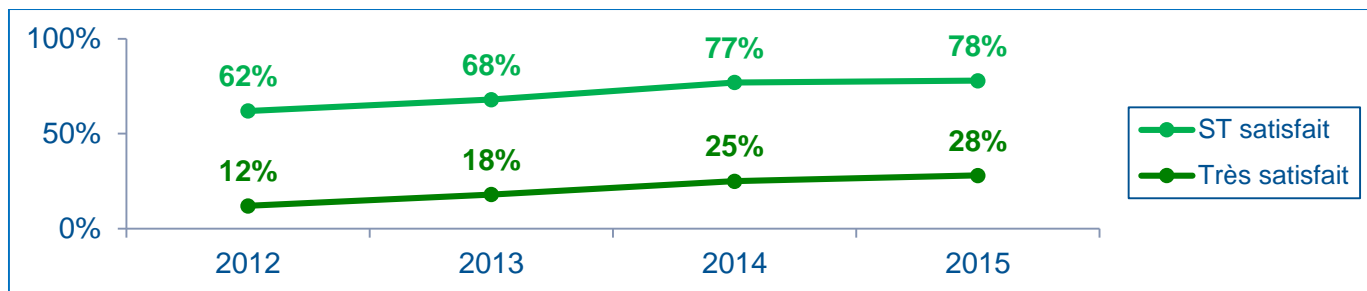


Pour les clients particuliers et professionnels, si les raccordements neufs et individuels sont traités avec efficacité, il n'en va pas de même dès qu'il s'agit de modification ou de regroupement de branchements dans l'existant. Des démarches de pro activité et une meilleure écoute sont attendus dans ce cas.

Pour le raccordement (et la mise en service), les consommateurs pointent des **délais de raccordement quelquefois** perçus comme **trop longs**. Les coûts associés peuvent aussi être jugés trop élevés (surtout si la durée de l'intervention du technicien est courte). La coordination entre les services Enedis et une communication plus claire sur les étapes du raccordement sont deux leviers d'amélioration, notamment pour les professionnels.

C2 – C4 Raccordement



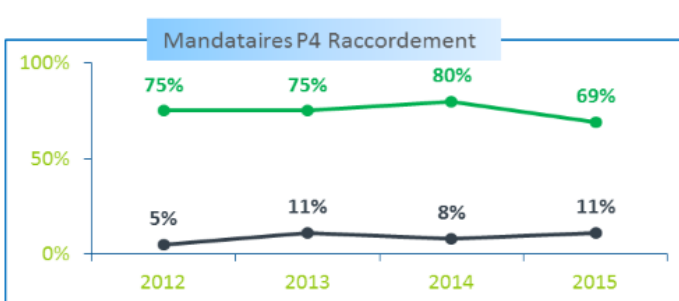
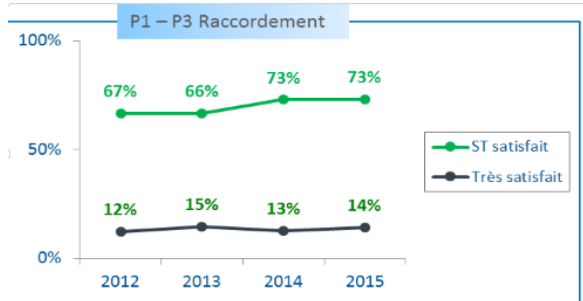


Pour le raccordement, les clients CARD-S sont globalement satisfaits du service rendu mais le niveau est en retrait par rapport aux autres processus. Les principaux points forts du raccordement sont :

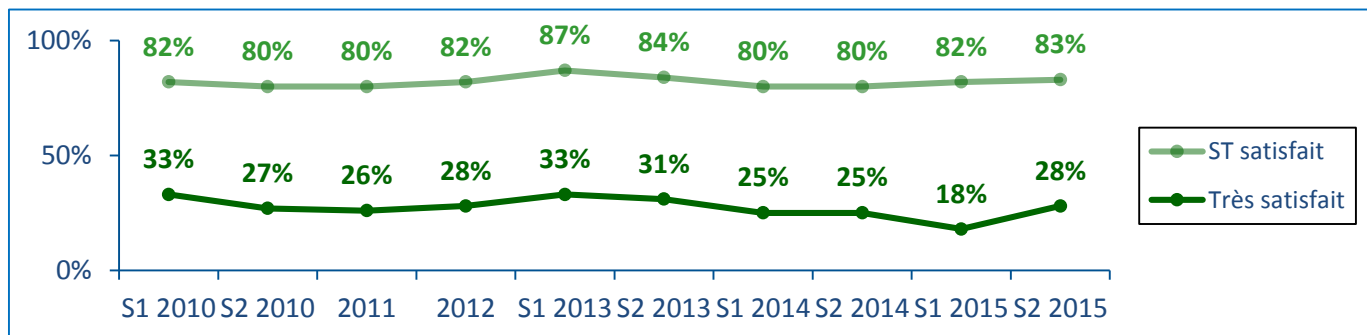
- ✓ la réalisation des travaux, qui recueille un score de satisfaction de 88 %,
- ✓ la demande et la proposition de raccordement, satisfaisantes pour 86 % des clients.

Les principaux leviers d'actions identifiés pour le raccordement résident dans la simplification du processus, la coordination entre services et avec le fournisseur, le respect des engagements notamment de délais, l'accompagnement des clients.

Pour les Promoteurs-Aménageurs-Lotisseurs, la satisfaction a aussi fortement progressé (+15 points par rapport à 2012). Un client sur quatre est très satisfait concernant sa dernière demande de raccordement. Les clients perçoivent favorablement le professionnalisme et l'écoute des interlocuteurs **Enedis**, mais ils sont plus critiques au sujet des délais d'intervention, du manque de souplesse et de la coordination entre les différents acteurs du raccordement, tous marqueurs forts de la satisfaction globale. Des actions visant à améliorer sensiblement ces différents items induiraient un progrès notable de la satisfaction.



P4 Raccordement



Pour les raccordements, si les producteurs individuels sont globalement satisfaits (82 %), les producteurs professionnels et surtout les mandataires de producteurs individuels le sont moins.

Les points sur lesquels la satisfaction est la plus élevée sont :

- ✓ le professionnalisme des interlocuteurs,
- ✓ les étapes correspondant à l'accueil pour le dépôt de la demande de raccordement, à la réalisation des travaux et à la mise en service.

Les motifs de moindre satisfaction portent essentiellement sur le contenu de l'offre de raccordement et la difficulté à joindre son interlocuteur.

2.5. Les fournisseurs

Les fournisseurs sont interrogés régulièrement à travers une enquête de satisfaction qualitative portant sur la qualité de la relation contractuelle et opérationnelle entretenue avec Enedis. Les ressentis essentiels sont les suivants :

- ✓ **Une tonalité des perceptions plutôt positive**, et plutôt en hausse par rapport aux précédentes éditions biennales d'enquête de satisfaction ;
- ✓ **Quelques satisfecit explicites** :
 - Sur l'absence de discrimination de la part du distributeur ;
 - sur le professionnalisme et la disponibilité des interlocuteurs **Enedis**, la qualité de la relation et de l'accompagnement qui leur est proposé aussi bien sur les questions contractuelles qu'opérationnelles, au niveau national et régional (pour ceux d'entre eux qui ont souhaité disposer de contacts régionaux dans le cas où le fournisseur sollicite **Enedis** pour traiter de situations spécifiques que les processus opérationnels n'ont pas couvertes par les canaux nominaux) ;
 - Sur le fonctionnement opérationnel jugé parfois satisfaisant ou a minima en voie d'amélioration (Système de Gestion des Echanges, principaux services et processus mis en place, amélioration du traitement des réclamations, etc.).
- ✓ A contrario, demeurent **des expressions plus nuancées** sur les points suivants :
 - **Enedis** peut être perçue comme une grosse structure organisationnelle qui peut sur certaines affaires particulières être ressentie comme manquant d'agilité (sensations de lourdeur, voire de rigidité procédurale, inertie) ;
 - Hétérogénéité possible de traitement et d'application des procédures entre régions vus par des acteurs externes dont la plupart sont organisés à la maille nationale ;
 - Manque d'information et d'anticipation sur les évolutions SI et procédures (le déploiement de Linky et des évolutions de la nouvelle chaîne C5 sont désormais souvent cités en premier lieu. 2015 aura soulevé de nombreuses questions autour des évolutions des SI et des procédures liées à la fin des TRV pour les installations de puissance supérieure à 36 kVA) ;
 - Difficultés d'accès aux données de consommations.

En réponse à ces dernières attentes, **Enedis** a notamment développé en 2016 :

- ✓ Des parcours clients homogènes sur toute la France pour les processus concernés (Relève, intervention, raccordement, etc.) sur le marché client Particuliers et professionnels ; ils devraient permettre d'améliorer la cohérence et la fluidité de traitement des procédures ;
- ✓ Le Référentiel Clientèle marché d'affaires et les services « 3S » dans la perspective de la fin des TRV PS>36 KVA et dont les dernières procédures sont en cours de concertation, et la mise à jour du Référentiel C5 afin d'anticiper la généralisation de la nouvelle chaîne C5 ;

- ✓ Des dispositifs d'accès aux données d'historiques de consommations unitaires et en masse sans attendre la mise à disposition d'évolutions pérennes dans ses SI permettant de poser industriellement les prestations d'accès aux données ;
- ✓ Des ateliers spécifiques du Comité Spécialisé Fournisseurs à fin d'approfondissement des déclinaisons opérationnelles des procédures et SI (Accès aux données, Linky, fin des TRV PS>36 KVA, etc.).

3. Le raccordement

3.1. Présentation du projet IC@RE

Ce projet vise à refondre les processus de raccordement actuels des consommateurs en profitant des leviers du numérique et de la mobilité et en simplifiant tout ce qui peut l'être.

Ses principaux objectifs sont les suivants :

- ✓ **Alléger significativement le mode de fonctionnement**
 - En rendant le client acteur de son raccordement, par la forfaitisation des branchements qui développe le « self care » ;
 - En dématérialisant les échanges avec les collectivités locales et les prestataires.
- ✓ **Raccourcir les délais de réalisation des raccordements**
 - En développement des applications en mobilité pour les rendez-vous clients ;
 - En simplifiant les formulaires de raccordement ;
 - En dématérialisant l'accord sur le devis couplé au paiement par carte bleue ;
 - En différenciant le traitement des raccordements simples de celui des raccordements complexes.

3.2. Bilan des indicateurs raccordement issus du TURPE 4

3.2.1. Les indicateurs incités financièrement

L'indicateur relatif au « *Nombre de pénalités versées pour propositions de raccordement envoyées hors délais* » 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.

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 ≤ 36 kVA ;
- ✓ 100 € pour les raccordements BT > 36 kVA et collectifs en BT ;
- ✓ 1 000 € pour les raccordements en HTA.

L'indicateur relatif au « *Nombre de pénalités versées pour mise à disposition du raccordement non réalisée à la date convenue avec l'utilisateur* » suit le nombre de réclamations pour raccordement non mis à disposition à la date convenue avec l'utilisateur ayant donné lieu au versement d'une pénalité durant le trimestre.

Cet indicateur concerne les raccordements en soutirage et en injection.

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 :

- ✓ 50 € pour les raccordements BT ≤ 36 kVA ;
- ✓ 150 € pour les raccordements BT > 36 kVA et collectifs en BT ;
- ✓ 1 500 € pour les raccordements en HTA.

Dans les 2 cas, le versement des pénalités se fait au demandeur de raccordement ou à son mandataire dans le cadre d'un mandat spécial de représentation. La CRE a par ailleurs demandé aux GRD que les montants et les modalités de versement des pénalités apparaissent de manière visible et détaillée dans les procédures de raccordements ainsi que dans les documents contractuels.

7. Nombre de pénalités versées pour l'envoi hors délai de propositions de raccordement								
INDICATEURS	Unité	Fréquence calcul	Cumul à fin T4 2014	Cumul à fin T4 2015	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015
Nombre de pénalités versées pour l'envoi hors délai de propositions de raccordement	Nbr	Mensuel	19	15	7	2	4	2
- Consommateur individuel BT ≤ 36 kVA	Nbr	Mensuel	19	15	7	2	4	2
- Consommateur individuel BT > 36 kVA + Collectif BT	Nbr	Mensuel	0	0	0	0	0	0
- Consommateur en HTA	Nbr	Mensuel	0	0	0	0	0	0
- Producteur BT ≤ 36 kVA	Nbr	Mensuel	0	0	0	0	0	0
- Producteur BT > 36 kVA et HTA	Nbr	Mensuel	0	0	0	0	0	0
8. Nombre de pénalités versées pour mise à disposition du raccordement non réalisée à la date convenue								
INDICATEURS	Unité	Fréquence de calcul	Cumul à fin T4 2014	Cumul à fin T4 2015	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015
Nombre de pénalités versées pour mise à disposition raccordement non réalisée à la date convenue avec l'utilisateur	Nbr	Mensuel	32	47	14	13	8	12
- Consommateur individuel BT ≤ 36 kVA	Nbr	Mensuel	27	45	14	12	8	11
- Consommateur individuel BT > 36 kVA + Collectif BT	Nbr	Mensuel	4	0	0	0	0	0
- Consommateur en HTA	Nbr	Mensuel	1	0	0	0	0	0
- Producteur BT ≤ 36 kVA	Nbr	Mensuel	0	2	0	1	0	1
- Producteur BT > 36 kVA et HTA	Nbr	Mensuel	0	0	0	0	0	0

3.2.2. Les autres indicateurs de suivi relatifs au raccordement

L'indicateur portant sur le « taux d'accessibilité téléphonique » suit le nombre d'appels téléphoniques pris durant le trimestre par rapport au nombre d'appels reçus durant le trimestre.

Le résultat de cet indicateur est au niveau de qualité attendu.

e1 Taux d'accessibilité téléphonique des Accueils Raccordement Electricité								
INDICATEURS	Unité	Fréquence calcul	Cumul à fin T4 2014	Cumul à fin T4 2015	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015
Taux d'accessibilité téléphonique des Accueils Racco	%	Mensuel	91%	90%	92%	89%	90%	90%

L'indicateur relatif au « délai d'envoi de la proposition de raccordement par catégorie d'utilisateurs » suit la somme des délais d'envoi des propositions de raccordement à partir de la qualification de la demande par rapport au nombre de propositions de raccordements émises durant le trimestre.

L'augmentation du délai d'envoi de la PDR, observée en 2015, s'explique notamment par une meilleure anticipation des demandes de raccordement ; Enedis, ayant mis en œuvre une démarche proactive auprès des clients ayant déposé un permis de construire. Pour éviter des demandes de raccordement trop anticipées qui se traduisent par l'envoi de Propositions de Raccordement inadaptées aux solutions techniques à mettre en œuvre (PDR à refaire), Enedis informe ces clients des étapes du raccordement et du moment opportun pour envoyer leur demande en fonction de leur date souhaitée d'aménagement. La remise de la PDR dans les délais n'est qu'une simple étape du processus dont l'objectif est la mise à disposition de l'électricité à la date souhaitée par le client.

e2- Délai moyen d'envoi de la proposition de raccordement par catégorie d'utilisateurs

INDICATEURS	Unité	Fréquence de calcul	Cumul à fin T4 2014	Cumul à fin T4 2015	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015
Délai moyen d'envoi de la proposition de raccordement par catégorie d'utilisateurs	Jour	Mensuel	37	44	44	46	45	40
- Consommateur individuel BT ≤ 36 kVA	Jour	Mensuel	32	37	37	37	38	35
- Consommateur individuel BT > 36 kVA + Collectif BT	Jour	Mensuel	59	65	61	64	70	65
- Consommateur en HTA	Jour	Mensuel	49	62	54	59	66	72
- Producteur BT ≤ 36 kVA	Jour	Mensuel	34	59	68	80	51	39
- Producteur BT > 36 kVA et HTA	Jour	Mensuel	75	76	76	81	72	73

L'indicateur portant sur le « Taux de raccordements réalisés par catégorie d'utilisateurs et par tranche de délai de réalisation des travaux » suit les délais de réalisation de l'étape entre la date de réception de l'accord sur la proposition de raccordement et l'ordre de service de la commune le cas échéant, et la date réelle de mise à disposition pour toutes les affaires dont la mise à disposition est intervenue dans le trimestre.

Cet indicateur suit, pour chaque catégorie d'utilisateur, les tranches de délais suivantes :

- ✓ moins de 3 mois ;
- ✓ de 3 à 6 mois ;
- ✓ de 6 à 9 mois ;
- ✓ de 9 à 12 mois ;
- ✓ plus de 12 mois.

e3- Taux de raccordements réalisés par catégorie d'utilisateurs et par tranche de délai de réalisation travaux

INDICATEURS	Unité	Fréquence de calcul	Cumul à fin T4 2014	Cumul à fin T4 2015	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015
Taux de raccordements réalisés par catégorie d'utilisateurs et par tranche de délai de réalisation des travaux								
Inf à 3 mois	%	Mensuel	76%	76%	76%	75%	76%	74%
Entre 3 et 6 mois	%	Mensuel	14%	15%	14%	14%	15%	16%
Entre 6 et 9 mois	%	Mensuel	5%	5%	5%	5%	4%	5%
Sup à 9 mois	%	Mensuel	5%	5%	5%	5%	4%	5%
- Consommateur individuel BT≤36 kVA								
Inf à 3 mois	%	Mensuel	84%	84%	85%	84%	84%	82%
Entre 3 et 6 mois	%	Mensuel	11%	12%	11%	12%	12%	13%
Entre 6 et 9 mois	%	Mensuel	3%	3%	3%	3%	3%	3%
Sup à 9 mois	%	Mensuel	2%	2%	2%	2%	1%	2%
- Consommateur individuel BT>36 kVA + Collectif BT								
Inf à 3 mois	%	Mensuel	28%	29%	27%	29%	30%	28%
Entre 3 et 6 mois	%	Mensuel	32%	33%	33%	31%	35%	33%
Entre 6 et 9 mois	%	Mensuel	16%	16%	15%	16%	15%	17%
Sup à 9 mois	%	Mensuel	25%	23%	25%	24%	21%	22%
- Consommateur en HTA								
Inf à 3 mois	%	Mensuel	19%	15%	9%	14%	22%	16%
Entre 3 et 6 mois	%	Mensuel	31%	32%	33%	31%	34%	31%
Entre 6 et 9 mois	%	Mensuel	18%	20%	19%	23%	17%	21%
Sup à 9 mois	%	Mensuel	32%	32%	39%	32%	27%	31%
- Producteur BT ≤36 kVA								
Inf à 3 mois	%	Mensuel	84%	79%	80%	77%	81%	78%
Entre 3 et 6 mois	%	Mensuel	10%	12%	12%	10%	12%	14%
Entre 6 et 9 mois	%	Mensuel	3%	4%	4%	5%	4%	3%
Sup à 9 mois	%	Mensuel	3%	5%	4%	9%	3%	5%
- Producteur BT >36 kVA et HTA								
Inf à 3 mois	%	Mensuel	21%	25%	19%	24%	30%	28%
Entre 3 et 6 mois	%	Mensuel	37%	34%	32%	35%	29%	39%
Entre 6 et 9 mois	%	Mensuel	23%	19%	27%	15%	13%	16%
Sup à 9 mois	%	Mensuel	19%	23%	22%	26%	28%	17%

L'indicateur relatif au « Délai moyen de réalisation des travaux de raccordements par catégorie d'utilisateurs » suit la somme des délais de réalisation des travaux de raccordement pour toutes les affaires dont la mise à disposition est intervenue dans le trimestre par rapport au nombre total d'affaires dont la mise à disposition est intervenue dans le trimestre.

e4- Délai moyen de réalisation des travaux de raccordement par catégorie d'utilisateurs								
INDICATEURS	Unité	Fréquence de calcul	Cumul à fin T4 2014	Cumul à fin T4 2015	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015
Délai moyen réalisation travaux raccos par catégorie	Jour	Mensuel	76	75	75	77	72	76
- Consommateur individuel BT ≤ 36 kVA	Jour	Mensuel	58	57	57	57	57	58
- Consommateur individuel BT > 36 kVA + Collectif BT	Jour	Mensuel	202	192	200	196	181	191
- Consommateur en HTA	Jour	Mensuel	235	241	264	242	223	232
- Producteur BT ≤ 36 kVA	Jour	Mensuel	65	80	73	98	72	78
- Producteur BT > 36 kVA et HTA	Jour	Mensuel	185	192	197	202	203	170

Ces 2 indicateurs et leurs composantes restent stables. **Enedis** a contenu l'évolution à la hausse des délais moyens de réalisation des travaux malgré les évolutions réglementaires (*décret anti-dommage dit « DT/DICT »* et *coordination sécurité sur les chantiers, émergence des contraintes amiante*) qui, structurellement, allongent les délais.

Pour les producteurs individuels, l'allongement de délai s'explique principalement par un nombre important de raccordements photovoltaïques sur les toits d'immeubles avec des colonnes montantes électriques hors concession, qui nécessitent des travaux préparatoires à réaliser par le producteur avant qu'**Enedis** puisse effectuer les travaux de raccordement. Le délai important pris pour la réalisation de ces travaux préparatoires décale automatiquement l'échéance de raccordement.

Concernant les producteurs professionnels, ce délai moyen est en augmentation de 2014 (185 jours) à 2015 (192 jours). Cette évolution s'explique par une part plus importante de raccordements nécessitant la réalisation de travaux lourds (création de postes-sources ou ajouts de transformateurs), qui sont identifiés et prévus dans les Schémas de Raccordement aux Réseaux Régionaux des Energies Renouvelables (S3RENR). Ce phénomène est corroboré par l'analyse de l'indicateur relatif au « Taux de raccordements réalisés par catégorie d'utilisateurs » qui montre une augmentation de la proportion des raccordements de producteurs en HTA en comparaison de la BT.

Pour les raccordements des producteurs professionnels, **Enedis** travaille à proposer la possibilité d'anticiper (dès l'obtention du tracé de l'offre de raccordement de référence, avant acceptation de cette offre par le producteur et moyennant un simple versement d'acompte) les démarches nécessaires à l'obtention des autorisations administratives et réglementaires pour réaliser les travaux de raccordement sur le domaine public. Ceci contribuera à raccourcir les délais d'instruction des demandes de raccordements.

Par ailleurs, concernant le raccordement des producteurs > 36 kVA en BT, **Enedis** a décidé de généraliser l'établissement de conventions de raccordement directes, regroupant en une seule étape les deux jalons « proposition technique et financière » et « convention de raccordement ».

L'indicateur portant sur le « Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements par catégorie d'utilisateurs » 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.

e6- Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements par catégorie

INDICATEURS	Unité	Fréquence de calcul	Cumul à fin T4 2014	Cumul à fin T4 2015	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015
Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements par catégorie d'utilisateurs	%	Mensuel	nd	86%	84%	87%	88%	86%
- Consommateur individuel BT ≤ 36 kVA	%	Mensuel	nd	90%	89%	92%	92%	89%
- Consommateur individuel BT > 36 kVA + Collectif BT	%	Mensuel	nd	58%	46%	55%	62%	68%
- Consommateur en HTA	%	Mensuel	nd	70%	57%	65%	73%	82%
- Producteur BT ≤ 36 kVA	%	Mensuel	nd	83%	82%	83%	84%	82%
- Producteur BT > 36 kVA et HTA	%	Mensuel	nd	89%	86%	90%	89%	93%

Les résultats pour les raccordements de consommateurs C5 et des producteurs professionnels P1 – P3 sont au niveau attendu. Pour les raccordements de consommateurs > 36 kVA, les résultats, bien qu'en progression, ne sont pas encore au niveau souhaité par Enedis concernant cet engagement fort avec le client. Enedis a fait évoluer ses outils pour améliorer la fluidité des échanges avec le client en développant en 2015 un portail raccordement pour le marché d'affaires, mis en service début 2016 avec un système de pilotage et d'alerte permettant de sécuriser les dates clés du processus en offrant au client une vision de l'avancement de son projet jusqu'à la mise en service.

3.2.3. Zoom sur le versement des indemnités
3.2.3.1 Les indemnités versées au titre du décret n°2012-38 du 10/01/2012
e7- Nombre d'indemnités versées au titre du décret n° 2012-38 du 10 janvier 2012 pour les installations de production d'électricité à partir de sources d'énergie renouvelable d'une puissance ≤ 3 kVA pour la partie délai d'envoi de la convention de raccordement

INDICATEURS	Unité	Fréquence de calcul	Cumul à fin T4 2014	Cumul à fin T4 2015	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015
Nombre d'indemnités versées au titre du décret n° 2012-38 du 10 janvier 2012 pour les installations de production d'électricité à partir de sources d'énergie renouvelable d'une puissance ≤ 3 kVA pour la partie délai d'envoi de la convention de raccordement	Nbr	Mensuel	0	0	0	0	0	0

e8- Nombre d'indemnités versées au titre du décret n° 2012-38 du 10 janvier 2012 pour les installations de production d'électricité à partir de sources d'énergie renouvelable d'une puissance ≤ 3 kVA pour la partie délai de réalisation des travaux de raccordement

INDICATEURS	Unité	Fréquence de calcul	Cumul à fin T4 2014	Cumul à fin T4 2015	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015
Nombre d'indemnités versées au titre du décret n° 2012-38 du 10 janvier 2012 pour les installations de production d'électricité à partir de sources d'énergie renouvelable d'une puissance ≤ 3 kVA pour la partie délai de réalisation des travaux de raccordement	Nbr	Mensuel	0	0	0	0	0	0

3.2.3.2 Analyse des réclamations n'ayant pas donné lieu au versement d'indemnités

Les réclamations répertoriées comme « **sans indemnités versées** » se répartissent comme suit :

Sous type réclamation dans SGE	Total
Demande indemnité : dépassement de la date convenue de mise à disposition des ouvrages (Régulation incitative)	51
Demande indemnité : dépassement délai maximal d'envoi du devis pour petits producteurs <3kVA sans extension (Régulation incitative)	4
Demande indemnité : dépassement délai maximal réalisation travaux pour petits producteurs <3kVA sans extension (Régulation incitative)	9
Demande indemnité : dépassement délai maximal d'envoi du devis hors petits producteurs <3kVA sans extension (Grenelle 2)	16
Demande indemnité : dépassement délai maximal réalisation travaux hors petits producteurs <3kVA sans extension (Grenelle 2)	3
Total général	83

Sur ces 83 réclamations,

- ✓ 18 ont finalement fait l'objet d'un paiement d'indemnité ;
- ✓ 3 ont fait l'objet d'un geste clients ;
- ✓ 59 n'ont pas donné lieu à un versement d'indemnité pour un motif justifié (absence d'attestation délivrée par le Consuel, travaux non réalisés par le client à temps, processus non concerné, hors raccordement neuf, etc.) ;
- ✓ 3 dont le motif de refus n'est pas détaillé dans le SI.

Les améliorations doivent porter d'une part sur la collecte des informations et d'autre part sur la mise en œuvre de la politique clients, faisant de l'engagement de mise à disposition du raccordement à la date convenue avec le client l'objectif majeur.

3.2.4. Point sur l'utilisation des portails raccordement mis à disposition de nos clients sur internet

Enedis s'est engagée pleinement dans l'ère du numérique en ouvrant dès 2013 un portail raccordement pour les clients particuliers et professionnels inférieurs à 36 kVA. Ce site (**Enedis-Connect**) permet aux clients d'adresser leur demande de raccordement neuf individuel à **Enedis** et de suivre l'avancement de leur demande. En 2015, 44% des clients ont demandé leur raccordement par Internet.

En 2016, **Enedis** élargit son offre aux clients consommateurs Entreprises (pour les raccordements BT supérieur à 36 kVA et HTA) et aux demandes de branchements provisoires.

Les prochaines versions du portail raccordement intégreront les demandes de raccordements collectifs et les raccordements des producteurs de taille inférieure à 36 kVA (dont les demandes de raccordement sont actuellement traitées par un portail distinct).

En parallèle de l'ouverture de ce service pour les clients, **Enedis** a conçu un système de pilotage et d'alerte permettant de sécuriser les dates renseignées dans le portail et d'offrir ainsi au client une vision fiable de l'avancement de son projet.

4. Les interventions et relevés

A partir d'une analyse des 10 000 verbatim de notre enquête de satisfaction, nous avons identifié que les temps de contacts avec les clients étaient très importants en termes de satisfaction car ils le rassurent et lui permettent de s'organiser au plus juste.

Afin d'améliorer la satisfaction client et de limiter les petites interventions vaines, **Enedis** a mis en place un dispositif de rappel automatique des rendez-vous au client 48 heures à l'avance et s'assure de la confirmation le jour même de ce rendez-vous par le technicien.

De façon plus générale, à partir de plusieurs expérimentations régionales, **Enedis** a harmonisé les différents parcours clients dont les démarches de pro-activité au cours des différentes étapes d'une prestation ou d'un relevé. Ainsi, 2 jours par quinzaine, pour l'ensemble des prestations ayant fait l'objet d'une présence client obligatoire, **Enedis** envoie une enquête à chaud par SMS afin d'identifier si le client est satisfait. En cas d'expression d'une insatisfaction, le client est rappelé pour corriger l'écart. La digitalisation de ces parcours permet de multiplier les occasions d'informer le client (ex : annonce passage releveur dématérialisée).

4.1. Indicateurs incités financièrement

4.1.1. Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par Enedis

L'indicateur relatif au « Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD » suit le nombre de rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD, ayant donné lieu au versement d'une pénalité par le GRD au client. Le montant de cette pénalité est identique à celui facturé par **Enedis** en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait du client 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.

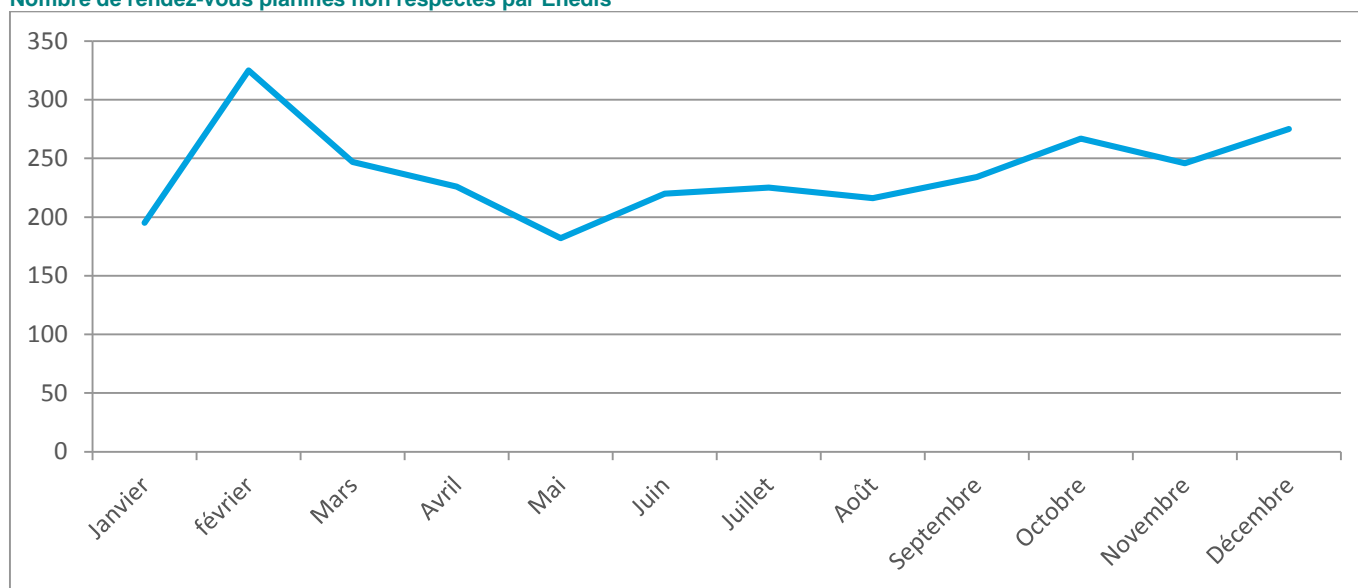
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par Enedis

INDICATEURS	Unité	Fréquence de calcul	Cumul à fin T4	T1	T2	T3	T4
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par Enedis	Nbr	Mensuel	2 857	767	628	675	788
- C2-C4	Nbr	Mensuel	46	0	4	17	26
- C5 PRO	Nbr	Mensuel	194	44	40	61	49
- C5 RES	Nbr	Mensuel	2 617	723	584	597	713
- PROD	Nbr	Mensuel					

Enedis a repris cet indicateur en tant qu'indicateur de performance de processus. Le dispositif a été automatisé en 2015 ainsi que la production mensuelle de l'indicateur associé, qui est mis à la disposition de tous les managers opérationnels, ce qui a permis de fiabiliser la collecte. Les résultats sont donc en forte augmentation (454 en 2014).

Concernant le marché d'affaires, la volumétrie des rendez-vous non respectés reste faible. En effet, des mesures d'accompagnement de la relation client, à travers une démarche d'appels sortants, permettent de convenir avec le client de la date du rendez-vous. Pour autant, l'indicateur progresse fortement en cumul (47 rendez-vous non respectés en 2015, contre 5 en 2014), ce qui reflète bien l'action de communication et de sensibilisation déployée auprès des opérationnels en 2015 pour tracer les rendez-vous manqués par **Enedis**.

Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par Enedis



4.1.2. Taux de mises en service avec déplacement réalisées dans les délais demandés

Pour l'activité de distribution d'électricité, la demande auprès d'**Enedis** est formulée par le fournisseur pour le compte de son client via le portail Système de Gestion des Echanges (SGE). Le processus de mise en service sur installation existante est identique pour les clients « résidentiels » et pour les clients « professionnels » BT ≤ 36 kVA. Lors du dépôt de la demande de mise en service sur installation existante, le fournisseur peut choisir, le plus souvent à la demande de l'utilisateur, une date de réalisation au-delà du délai de 5 jours prévu par la décision tarifaire relative aux prestations annexes d'**Enedis**.

Depuis le 1^{er} janvier 2014, **Enedis** suit le taux de mises en service sur installation existante avec déplacement réalisées dans les délais demandés (dans le cadre du TURPE 3, **Enedis** suivait le taux de mises en service sur installation existante réalisées par tranche de délai). **Enedis** prend en compte toutes les mises en service avec déplacement sur installation existante clôturées dans le portail SGE durant le mois, hors mises en service avec l'option « express ».

Cet indicateur mesure la proportion des mises en service qui ont été réalisées :

- ✓ dans le délai demandé par l'utilisateur si ce délai est supérieur au délai prévu par le catalogue ;
- ✓ dans un délai inférieur ou égal au délai prévu par le catalogue si le délai demandé par l'utilisateur est inférieur ou égal au délai prévu par le catalogue.

Cet indicateur est incité financièrement, avec deux objectifs fixés pour **Enedis** du 1^{er} janvier 2015 au 31 décembre 2015 :

- ✓ un objectif de base de 85 % de mises en service réalisées dans les délais demandés, avec un malus de 40 000 € par année calendaire par dixième de point en-dessous de l'objectif de base, versé au CRCP ;

- ✓ un objectif cible de 90 % de mises en service réalisées dans les délais demandés par mois, avec un bonus de 40 000 € par année calendaire par dixième de point au-dessus de l'objectif cible, versé au CRCP.

Taux de mises en service avec déplacement réalisées dans les délais demandés

Segment	Unité	Fréquence de calcul	Cumul à fin T4	T1	T2	T3	T4
Taux de mise en service avec déplacement réalisées dans les délais demandés	%	Mensuel	85,4	86,2	86,3	83,8	85,5

Le taux moyen de mises en service avec déplacement réalisées dans les délais demandés s'établit à 85,4 % en 2015, en hausse par rapport au résultat 2014 (84,3 %), L'amélioration du résultat a permis d'atteindre les objectifs de base en 2014 et 2015 et de nous situer à un niveau attendu par nos clients. Cet indicateur a un très fort potentiel d'insatisfaction de nos clients. Aussi, est-il important qu'il soit un indicateur de performance du processus concerné. Mais, plus que le taux ci-dessus (à ce niveau bien entendu), la confirmation des rendez-vous est, quant à elle, un levier de satisfaction. **Enedis** a donc mis en place pour les clients particuliers et les professionnels un double dispositif de confirmation des rendez-vous avec le client :

- ✓ par un automate 48 h avant le jour du rendez-vous ;
- ✓ par appel direct du Technicien le jour même de l'intervention.

Un questionnaire de satisfaction à chaud est ensuite envoyé à tous les clients présents au rendez-vous sur la base de 2 jours d'intervention par quinzaine. En cas d'insatisfaction, le client est rappelé.

Pour le marché d'affaires, la performance 2015 est aussi d'un bon niveau avec un résultat en cumul annuel de 95,5% dans un contexte de forte activité. Pour maintenir ce bon taux de mise en service, toutes les demandes d'interventions adressées par les fournisseurs font l'objet d'un appel sortant vers le client lors de la programmation de l'intervention pour mieux répondre à sa demande.

4.1.3. Taux de relevés semestriels sur index réels (relevés ou auto-relevés)

L'indicateur portant sur le « Taux de relevés semestriels sur index réels (relevés ou auto-relevés) » suit le nombre de compteurs relevés ou auto-relevés semestriellement durant le mois, par rapport au nombre de compteurs à relever semestriellement durant le mois. Cet indicateur concerne tous les compteurs d'électricité, relevés ou auto-relevés semestriellement pour les clients C5 uniquement.

Cet indicateur est incité financièrement, avec deux objectifs assignés pour **Enedis** :

- ✓ un objectif de base de 94,8 %, avec un malus de 40 000 € par année calendaire par dixième de point en-dessous de l'objectif de base, versé au CRCP ;
- ✓ un objectif cible de 95,2 %, avec un bonus de 40 000 € par année calendaire par dixième de point au-dessus de l'objectif cible, versé au CRCP.

Taux d'index électricité relevés et auto relevés semestriellement

INDICATEURS	Unité	Fréquence de calcul	Cumul à fin T4	T1	T2	T3	T4
Taux d'index électricité relevés et auto relevés semestriellement	%	Mensuel	95%	95%	95%	95%	95%

Le taux d'index relevés et auto-relevés est stable à 95 %. Qualitativement, **Enedis** a révisé le parcours client des particuliers et professionnels sur le relevé de façon à améliorer l'expérience client, en amont avec de nouveaux canaux dématérialisés pour l'information de l'annonce du passage du releveur et, en aval avec de nouveaux canaux de transmission d'auto-relevés de la part du client et une plage de collecte élargie (La collecte des index auto relevés par les clients est maintenant possible à tout moment et non uniquement dans les plages bimestrielles de facturation, comme c'était le cas auparavant). En particulier, **Enedis** a mis en ligne une application téléchargeable sur smartphone permettant au client dans l'impossibilité **récurrente** (multi-absent à la relève, soit sans index réel, relevé sur site ou auto relevé, depuis 3 cycles semestriels ou plus) d'être présent le jour du relevé de fournir une photo avec son index.

Par ailleurs, concernant les entreprises, la performance 2015 du relevé d'index reste de très bon niveau (98,4 % en cumul annuel), alors même que 2015 a été une année de forte activité induite par la fin des TRV. Un programme ambitieux de transposition des comptages, déjà bien avancé, va favoriser le développement de la télé-relève et donc la publication d'index réels.

La satisfaction relative au relevé se situe à un excellent niveau (95% dont 56% de très satisfaits en augmentation de 4 points par rapport à 2015) et continue à progresser pour tous les clients. **Enedis** poursuivra ses efforts pour l'améliorer encore, notamment en renforçant les engagements contractuels avec les prestataires de relevé sur la complétude et la qualité de la prestation.

4.2. Indicateur de suivi relatif au relevé et aux interventions : le taux de résiliations réalisées dans les délais demandés

Une résiliation consiste à mettre hors tension un site, qui reste néanmoins raccordé au réseau public de distribution. Cette mise hors service d'installation est obligatoirement réalisée après résiliation du contrat qui lie le client à son fournisseur. Un technicien intervient pour réaliser une mise hors service qui consiste à suspendre la fourniture d'électricité et à relever la consommation. Lors du dépôt de la demande de résiliation, le fournisseur peut choisir (le plus souvent à la demande de l'utilisateur) une date de réalisation au-delà du délai standard de 5 jours prévu par la décision tarifaire relative aux prestations annexes d'**Enedis**.

Enedis suit le taux de résiliations à l'initiative de l'utilisateur clôturées et réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs. Le délai de résiliation est défini comme la différence entre la date de réalisation et la date de dépôt de demande (en jours ouvrés).

Cet indicateur, suivi par catégorie d'utilisateurs, mesure la proportion de résiliations qui a été réalisée :

- ✓ dans le délai demandé par utilisateur si ce délai est supérieur au délai prévu par le catalogue ;
- ✓ dans le délai prévu par le catalogue si le délai demandé par l'utilisateur est inférieur ou égal au délai prévu par le catalogue.

Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés

INDICATEURS	Unité	Fréquence de calcul	Cumul à fin T4	T1	T2	T3	T4
Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs	%	Mensuel	91%	91,8%	91,8%	90,7%	91,0%
C2-C4	%	Mensuel	94%	95,9%	95,2%	93,9%	90,7%
C5 PRO	%	Mensuel	90%	90,3%	90,4%	88,9%	89,4%
C5 RES	%	Mensuel	93%	93,8%	93,4%	92,7%	92,8%

Le taux de résiliations dans les délais demandés s'établit à 91 % en 2015. En progression d'un point par rapport au résultat 2014, il est stable sur l'année. La progression est plus forte chez les clients professionnels (près de 3 points). Comme pour les mises en service, **Enedis** confirme le rendez-vous, 48 h avant la date par automate et le jour même par appel du Technicien en cas de rendez-vous en présence du client.

Sur le marché d'affaires, la performance accuse une légère inflexion au dernier trimestre 2015, essentiellement liée aux campagnes de la fin des TRV de fiabilisation du périmètre Offre Historique et d'assainissement des prestations nécessaires à la fluidification du passage en Offre Transitoire ou Offre de Marché. Cette dernière opération consistant à clôturer ou annuler massivement des prestations, dont la résiliation, a impacté à la baisse la qualité de service.

Globalement, **Enedis** a fait face à une augmentation d'environ 12% du volume de cette prestation par rapport à l'année précédente.

5. Le traitement des réclamations

Pour **Enedis**, le traitement et l'enregistrement des réclamations sont effectués par l'intermédiaire du SI Système de Gestion des Echanges (SGE).

Enedis recense deux types de réclamations sous SGE :

- ✓ les réclamations qui ont été émises par les clients finals auprès des fournisseurs d'électricité et pour lesquelles ces derniers sollicitent le distributeur afin qu'il lui apporte des éléments de réponse ;
- ✓ les réclamations des utilisateurs du réseau électrique de distribution publique adressées directement à **Enedis**.

Dans le cadre du TURPE 4, **Enedis** est incitée financièrement sur 2 indicateurs :

- ✓ le « taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires » ;
- ✓ le « nombre de réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours calendaires ».

Par ailleurs, six autres indicateurs font aussi l'objet d'un suivi par **Enedis** concernant la relation avec les utilisateurs.

5.1. Indicateurs incités financièrement

L'indicateur relatif au « *Taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires* » suit le nombre de réclamations (hors réclamations relatives à la qualité d'alimentation) dont le délai de réponse est inférieur ou égal à 15 jours calendaires après la date de dépôt dans SGE, et le nombre de réclamations relatives à la qualité d'alimentation pour lesquelles une lettre d'attente ou une réponse consistante a été envoyée dans un délai inférieur ou égal à 15 jours calendaires après la date de dépôt dans SGE.

L'indicateur portant sur le « *Nombre de réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours calendaires* » suit le nombre de réclamations dont le délai de réponse, qui correspond à la date de clôture dans le portail SGE, est supérieur ou égal à 30 jours calendaires après la date de dépôt dans SGE.

Cet indicateur est incité financièrement avec un malus de 40 000 € par année calendaire par dixième de point en-dessous de l'objectif de base de 87 %, versé au CRCP.

Taux de réponses aux réclamations reçues par le GRD dans les 15 jours calendaires

INDICATEURS	Unité	Fréquence de calcul	Cumul à fin T4	T1	T2	T3	T4
Taux de réponses aux réclamations reçues par le GRD dans les 15 jours calendaires	%	Mensuel	95%	95%	95%	95%	95%

S'agissant de l'indicateur relatif au « Taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires », **Enedis** consolide sa performance de l'année 2014, avec un taux qui se stabilise autour de 95 % avec une légère dégradation sur le dernier trimestre 2015 (94.7 %).

Nombre de réponses aux réclamations reçues par le GRD en plus de 30 jours calendaires

INDICATEURS	Unité	Fréquence de calcul	Cumul à fin T4	T1	T2	T3	T4
Nombre de réponses aux réclamations reçues par le GRD en plus de 30 jours calendaires	Nbr	Mensuel	3753	1166	1085	830	672

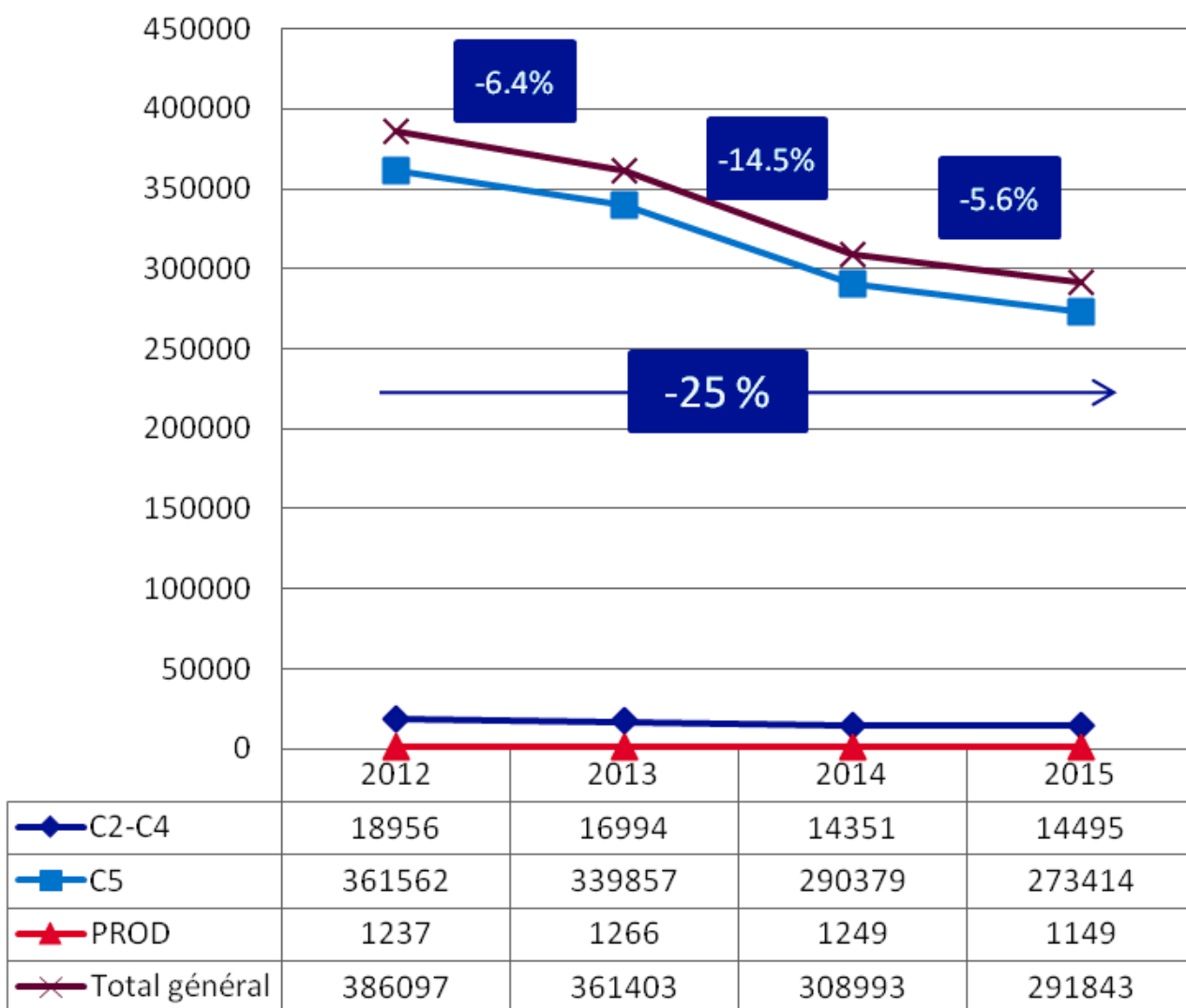
Cet indicateur est incité financièrement avec un malus de 30 € pour chaque réclamation non traitée dans les 30 jours, versé au CRCP.

3 753 réclamations ont été traitées en plus de 30 jours en 2015, ce qui représente un malus de 113 k€. La tendance reste favorable pour l'exercice 2015, puisque la performance s'améliore avec un nombre de réclamations traitées en plus de 30 jours calendaires qui diminue de 27% par rapport à 2014 (5 158 réclamations non traitées sous 30 jours sur l'année 2014, alors qu'il s'élevait à 10 492 réclamations en 2013).

Les actions d'excellence opérationnelle et de partage des bonnes pratiques entre directions régionales, mises en œuvre depuis 2013 (projets « écoute clients » puis « refonte de l'écoute clients »), ont produit les résultats attendus tant en termes de diminution du volume de réclamations (amélioration des gestes métiers, prévention des réclamations, nouvelles consignes de traitement des rectification d'index, etc.) que de qualité de traitement de celles-ci (référentiel de traitement, évolution de nos postures, expérimentation de gestes clients, etc.).

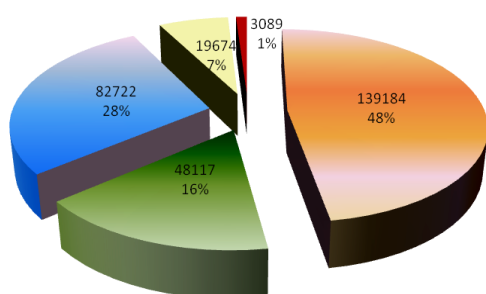
La baisse du nombre de réclamations se poursuit en 2015 (-25 % par rapport à 2012). Elle est particulièrement marquée pour les clients professionnels (-36 % sur la même période).

Evolution des réclamations par segment

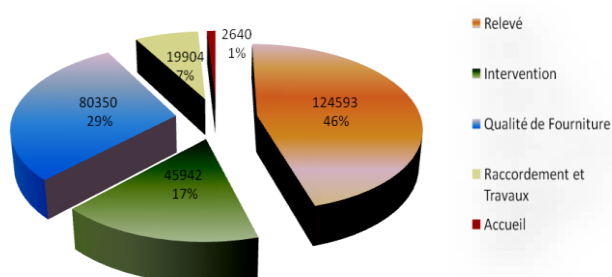


La répartition des réclamations reste stable, ce qui traduit une baisse du volume pour l'ensemble des motifs, cohérente avec les niveaux de satisfaction.

Répartition par type à fin 2014



Répartition par type à fin 2015



L'analyse des réclamations de 2015 a permis de confirmer les conclusions des analyses des verbatim des enquêtes de satisfaction. En particulier, elle confirme la pertinence des actions engagées sur :

- ✓ L'attention sur le moment clef du relevé des compteurs : programme Linky et remplacement des compteurs C2 – C4 ;
- ✓ La communication sur les événements techniques : informer du délai de rétablissement en cas d'incident, améliorer la lisibilité de nos compte-rendus d'intervention, etc. ;
- ✓ L'amélioration de la prévenance en cas d'intervention technique ou de modification contractuelle : confirmer l'intervention, informer le plus en amont possible.

6. Les changements de fournisseurs

L'indicateur relatif au « *taux de changements de fournisseurs réalisés dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs* » suit le nombre de changements de fournisseurs clôturés et réalisés dans le délai demandé par l'utilisateur (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) par rapport au nombre de changements de fournisseur clôturés et réalisés dans le mois.

L'indicateur portant sur le « *taux de changements de fournisseurs réalisés par tranche de délai et par catégorie d'utilisateurs* » suit le nombre de changements de fournisseurs clôturés et réalisés dans le mois dans la tranche de délai prédéfinie par rapport au nombre de changements de fournisseur clôturés et réalisés dans le mois.

Ces indicateurs sont détaillés pour les catégories d'utilisateurs suivantes :

- ✓ les clients C5 RES : les consommateurs résidentiels (BT ≤ 36 kVA) ;
- ✓ les clients C5 PRO : les petits consommateurs professionnels (BT ≤ 36 kVA) ;
- ✓ les clients C2-C4 : les consommateurs industriels (BT > 36 kVA et HTA)

Taux de changements de fournisseurs réalisés dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs

INDICATEURS	Unité	Fréquence de calcul	Cumul à fin T4.2015	T1	T2	T3	T4
Taux de changements de fournisseurs réalisés dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs	%	Mensuel	99%	99,5%	99,4%	98,5%	98,0%
C2-C4 -Taux de changements de fournisseurs réalisés dans les délais demandés	%	Mensuel	97%	98,2%	96,1%	97,0%	97,1%
C5 PRO - Taux de changements de fournisseurs réalisés dans les délais demandés	%	Mensuel	97%	97,9%	99,1%	95,2%	96,2%
C5 RES - Taux de changements de fournisseurs réalisés dans les délais demandés	%	Mensuel	100%	99,8%	99,7%	99,7%	99,6%

La performance d'**Enedis** est de très bon niveau pour tous les segments malgré une activité très soutenue, particulièrement dans le marché d'affaires (168000 demandes en 2015) dans le contexte de la fin des Tarifs Réglementés de Vente (TRV). Cette réussite est le résultat de deux années de préparation aussi bien par les équipes nationales que régionales d'**Enedis**. L'accélération du remplacement des compteurs pour ces sites ayant une puissance souscrite supérieure à 36 kVA et l'évolution en profondeur des SI de la chaîne marché d'affaires ont été déterminantes pour faire face à la volumétrie. Plus de 1000 personnes sur toute la France ont travaillé en fin d'année à la réussite de ce challenge. Les règles du marché ont été retravaillées avec les acteurs du marché. **Enedis** a su répondre, au travers de sa capacité industrielle, à cette échéance réglementaire et contribuer ainsi à faciliter le fonctionnement des marchés de l'électricité. **Enedis** reste mobilisée en 2016 pour accompagner le dispositif de l'Offre transitoire pour les clients n'ayant pas choisi d'offre de marché au 1^{er} janvier 2016. Assurée par le fournisseur historique, cette offre ne sera valable que 6 mois, laissant présager de nouvelles vagues de changements de fournisseurs d'ici la fin du premier semestre 2016.

Pour les résidentiels et les professionnels, la performance a été maintenue tout en améliorant la recevabilité des demandes sur le portail SGE (notamment pour les points de livraison (PDL) correspondant aux usages de l'Eclairage Public ou assimilés).

7. Linky

Le déploiement généralisé de Linky a démarré au 1^{er} décembre 2015 ce qui, au regard des indicateurs de suivi de la qualité de la pose, ne permet pas pour 2015 d'établir un bilan très significatif.

Les résultats des indicateurs sur les près de 25 000 compteurs posés à fin décembre 2015 sont néanmoins satisfaisants au regard des objectifs, comme l'illustre le tableau ci-dessous :

Taux et nombre de réclamations liées au déploiement des compteurs Linky

INDICATEURS	Unité	Fréquence de calcul	Décembre
Taux de réclamations liées au déploiement	%	Mensuelle	0,3%
Nombre de réclamations liées au déploiement	Nbre	Mensuelle	74

Au-delà de ces seuls indicateurs, la préparation du déploiement réalisée au cours de l'année 2015 a permis de sécuriser plusieurs processus contribuant à la qualité de service :

- ✓ pour le déploiement, **Enedis** a rencontré tous les acteurs concernés, notamment les collectivités locales, les fournisseurs et les associations de consommateurs. Au moment du lancement des appels d'offres européens pour les prestations de pose, une campagne d'information auprès des fédérations professionnelles, des élus et des entreprises de pose a été menée. Les supports clients (courriers, flyers, etc.) ont également fait l'objet d'une concertation avec les parties prenantes concernées (fournisseurs, ADEME, DGEC, etc.) dans le cadre des GT organisés par la CRE. Si le Programme est aujourd'hui lancé, les concertations avec les acteurs – en particulier l'AMF et la FNCCR – s'intensifient, notamment pour favoriser l'acceptabilité du compteur ;
- ✓ un effort important a été réalisé sur la qualité des prestataires de pose : ils ont été sélectionnés à l'issue de process achat dédiés qui ont permis d'attribuer, en mai 2015, 81 marchés démarrant au 1^{er} semestre du déploiement. Ces attributions ont été réalisées avec 6 mois d'anticipation afin, via des réunions mensuelles, de mettre en œuvre un dispositif de formation permettant d'assurer la montée en compétences des

- entreprises de pose tant sur les domaines techniques (qualité des prestations, sécurité, maîtrise des outils SI mis à leur disposition par **Enedis**) qu'en termes de comportement client et d'optimisation de leur organisation ;
- ✓ outre cette « formation initiale », **Enedis** s'est préparée à réaliser des visites qualité après la pose ou en accompagnement des techniciens de l'entreprise de pose pour s'assurer de la qualité de leurs prestations de pose et de la bonne mise en œuvre des modes opératoires prescrits et pour contrôler leur montée en compétence et en maîtrise des process ;
 - ✓ des procédures et des modes opératoires ont été déclinés dans toutes les régions auprès des conseillers et des techniciens pour permettre de prendre en charge un nouvel outil de facturation, « Ginko ». Les points de livraison (PDL) Linky sont migrés progressivement sous Ginko, ce qui permet aux fournisseurs de proposer des nouvelles offres et aux clients d'accéder à leurs données de consommation. Les premiers résultats en matière de télé-opérations sur le palier 1 sont prometteurs puisque près de 95% sont réalisées avec succès, conformément aux attendus ;
 - ✓ des espaces personnels ont été mis en place pour permettre aux clients de visualiser, de charger leurs données de consommation et d'accéder à des comparatifs de consommations ;
 - ✓ concernant la satisfaction client, et pour répondre aux questions des clients générées par l'arrivée des compteurs Linky, **Enedis** a mis en place un dispositif d'accueil téléphonique qui traite les demandes des clients et collecte les réclamations (via les médias téléphoniques, web, courrier, etc.) en s'appuyant sur les accueils distributeur existants dans chaque région. Ce dispositif de support client est assuré sur une amplitude horaire allant au moins de 8 heures à 19 heures du lundi au vendredi.

L'ensemble de ces actions, notamment les rencontres avec les élus et les autorités concédantes, a permis une bonne appréhension des enjeux de Linky par ces parties prenantes, aboutissant au déploiement de près d'un million de compteurs à fin juin 2016.

8. La disponibilité du portail « Fournisseur »

L'indicateur relatif au « *taux de disponibilité du portail Fournisseurs* » suit le nombre d'heures de disponibilité (hors indisponibilités programmées) durant la semaine par rapport au nombre d'heures d'ouverture du portail SGE (les heures d'ouverture sont de 7h à 19h du lundi au samedi sauf jours fériés) durant la semaine.

Les causes d'indisponibilités correspondent à tout fait empêchant, gênant ou ralentissant de façon importante l'utilisation du portail par les fournisseurs, qu'il soit programmé ou non.

Cet indicateur est incité financièrement, avec deux objectifs assignés pour **Enedis** :

- ✓ un objectif de base à 96%, avec un malus de 10 000 € par semaine en dessous de l'objectif de base ;
- ✓ un objectif cible de 99%, avec un bonus de 100 000 € par année par dixième de point au-dessus de l'objectif cible.

Taux de disponibilité du portail « Fournisseur »

INDICATEURS	Unité	Fréquence de calcul	T1	T2	T3	T4
Taux de disponibilité du portail SGE	%	hebdo	100,00%	98,54%	100,00%	100,00%
	%	hebdo	100,00%	100,00%	99,42%	97,40%
	%	hebdo	100,00%	100,00%	98,86%	98,98%
	%	hebdo	100,00%	100,00%	95,94%	99,56%
	%	hebdo	100,00%	99,33%	99,07%	100,00%
	%	hebdo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	%	hebdo	98,68%	100,00%	99,19%	100,00%
	%	hebdo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	%	hebdo	100,00%	98,66%	100,00%	100,00%
	%	hebdo	100,00%	99,44%	100,00%	100,00%
	%	hebdo	100,00%	100,00%	93,05%	100,00%
	%	hebdo	100,00%	100,00%	98,72%	100,00%
	%	hebdo	100,00%	100,00%	89,35%	100,00%
	%	hebdo	100,00%	100,00%	89,35%	100,00%

Le taux de disponibilité du portail fournisseurs SGE a connu une performance dégradée compte tenu d'un incident majeur pris en charge entre les semaines 28 et 43 affectant essentiellement les services transactionnels mais n'ayant notamment pas eu d'impact direct sur la préparation de la fin des TRV > 36KVA.

Le diagnostic a été difficile à établir en coopération avec les éditeurs informatiques impliqués ; sans attendre la résolution définitive, des mesures conservatoires auront permis de minimiser l'impact pour les utilisateurs pendant la phase de diagnostic global.

Une mobilisation des équipes internes et externes concernées, déclenchée dès l'apparition des incidents SI liés, a permis d'identifier la cause initiale, de poser un palliatif et des optimisations définitives en production sur SGE fin octobre 2015.

Ce phénomène complexe a occasionné des dégradations de production du fait de la saturation des bus d'échanges entre SGE et les différents SI sources et consommateurs internes.

Pour l'occasion, Enedis a communiqué hebdomadairement par conférence téléphonique avec les fournisseurs jusqu'au retour à un niveau de performance satisfaisant, en sus des communications circonstanciées données en GTE SI et Echanges de Données. Enfin, de façon récurrente, Enedis a industrialisé les dispositifs de communication fournisseurs sur incidents SI et interruptions programmés sur les canaux portails et mails afin de répondre de façon plus systématique aux attentes des acteurs notamment en terme de délai de prévenance ou de détails des informations transmises.

9. Annexes : Résultats sur les autres indicateurs

Annexe 1 : Indicateurs faisant l'objet d'une incitation financière

Annexe 2 : Indicateurs faisant l'objet d'un suivi

Annexe 1 :

AUTRE INDICATEUR FAISANT L'OBJET D'UNE INCITATION FINANCIERE

1.1 « Délai de transmission à RTE des courbes de mesure demi horaires de chaque responsable d'équilibre »

Définition

Cet indicateur suit le taux de respect du délai d'envoi à RTE des bilans globaux de consommation des responsables d'équilibre déclarés actifs (avec sites) sur le réseau d'Enedis pour la semaine S-2 en semaine S.

Périmètre

Cet indicateur concerne les courbes de mesure suivantes :

- ✓ la courbe de mesure agrégée des consommations de sites à courbe de mesure télé-relevée ;
- ✓ la courbe de mesure agrégée des consommations des sites à index (profilée) ;
- ✓ la courbe de mesure agrégée des productions des sites à courbes de mesure télé-relevée ;
- ✓ la courbe de mesure agrégée des productions de sites à index (profilée).

Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE trimestriellement.

Objectifs et incitations

Cet indicateur est incité financièrement, avec deux objectifs assignés pour Enedis :

- ✓ un objectif de base de 96 %, avec un malus de 5 000 € par année calendaire par dixième de point en-dessous de l'objectif de base, versé au CRCP ;
- ✓ un bonus de 50 000 € par année calendaire si la performance est de 100 %, versé au CRCP.

Résultats

Délai de transmission à RTE des courbes de mesure demi-horaires de chaque responsable d'équilibre

INDICATEURS	Unité	Fréquence de calcul	Cumul à fin T4	T1	T2	T3	T4
Délai de transmission à RTE des courbes de mesure demi-horaires de chaque responsable d'équilibre	%	Trimestrie I	100%	100 %	100%	100%	100%

Annexe 2

AUTRES INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI

2.1 « Taux de résiliations par tranches de délais et par catégorie d'utilisateurs »

Définition

L'indicateur portant sur le « *taux de résiliations par tranches de délais et par catégorie d'utilisateurs* » suit le nombre d'affaires de résiliation clôturées et réalisées dans le mois dans la tranche de délai prédéfinie par rapport au nombre d'affaires de résiliation clôturées et réalisées dans le mois.

Cet indicateur est uniquement suivi par **Enedis**. Il est détaillé pour les catégories d'utilisateurs suivantes :

- ✓ les clients C5 RES : les consommateurs résidentiels (BT ≤ 36 kVA) ;
- ✓ les clients C5 PRO : les petits consommateurs professionnels (BT ≤ 36 kVA) ;
- ✓ les clients C2-C4 : les consommateurs industriels (BT > 36 kVA et HTA) ;

Et pour les tranches de délais suivantes :

- ✓ moins de 5 jours ;
- ✓ de 6 à 10 jours ;
- ✓ de 11 à 20 jours ;
- ✓ plus de 20 jours.

Résultats

Taux de résiliations par tranches de délais et par catégorie d'utilisateurs

INDICATEURS	Unité	Fréquence de calcul	Cumul à fin T4	T1	T2	T3	T4
C5 PRO Moins de 5 jours	%	Mensuel	62%	62,7%	64,0%	58,6%	62,1%
C5 PRO de 6 à 10 jours	%	Mensuel	24%	24,4%	23,6%	25,2%	23,5%
C5 PRO de 11 à 20 jours	%	Mensuel	11%	10,3%	9,9%	12,8%	11,5%
C5 PRO plus de 20 jours	%	Mensuel	3%	2,6%	2,5%	3,4%	2,9%
C5 RES Moins de 5 jours	%	Mensuel	99%	99,0%	99,1%	99,0%	99,0%
C5 RES de 6 à 10 jours	%	Mensuel	1%	0,7%	0,6%	0,7%	0,6%
C5 RES de 11 à 20 jours	%	Mensuel	0%	0,3%	0,3%	0,3%	0,3%
C5 RES plus de 20 jours	%	Mensuel	0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%

C2-C4 Moins de 5 jours	%	Mensuel	73%	74,0%	77,6%	73,6%	67,9%
C2-C4 de 6 à 10 jours	%	Mensuel	14%	14,5%	12,2%	13,9%	13,8%
C2-C4 de 11 à 20 jours	%	Mensuel	9%	8,6%	7,6%	8,1%	11,6%
C2-C4 plus de 20 jours	%	Mensuel	4%	2,9%	2,5%	4,5%	6,7%

2.2 « Taux de mise en service réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs » et « Taux de mises en service par tranche de délais et par catégorie d'utilisateurs »

Définition

L'indicateur relatif au « *taux de mises en service réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs* » suit le nombre de mises en service clôturées et réalisées dans le délai demandé par l'utilisateur (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), par rapport au nombre total de mises en service clôturées et réalisées dans le mois.

L'indicateur portant sur le « *taux de mises en service par tranche de délais et par catégorie d'utilisateurs* » suit le nombre de mises en service sur installation existante clôturées dans le mois et réalisées dans la tranche de délai prédéfinie par rapport au nombre d'affaires de mises en service clôturées et réalisées dans le mois.

Ces indicateurs sont détaillés pour les catégories d'utilisateurs suivantes :

- ✓ les clients C5 RES : les consommateurs résidentiels (BT ≤ 36 kVA) ;
- ✓ les clients C5 PRO : les petits consommateurs professionnels (BT ≤ 36 kVA) ;
- ✓ les clients C2-C4 : les consommateurs industriels (BT > 36 kVA et HTA).

L'indicateur relatif au « *taux de mises en service par tranche de délais et par catégorie d'utilisateurs* » suit, pour chaque catégorie d'utilisateur, les tranches de délais suivantes :

- ✓ moins de 5 jours ;
- ✓ de 6 à 10 jours ;
- ✓ de 11 à 20 jours ;
- ✓ plus de 20 jours.

Les indicateurs sont calculés mensuellement.

Résultats

Taux de mise en service réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs

INDICATEURS	Unité	Fréquence de calcul	Cumul à fin T4	T1	T2	T3	T4
Taux de mise en service réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs	%	Mensuel	85%	86,2%	86,3%	83,8%	85,5%
C2-C4	%	Mensuel	95%	94,6%	95,1%	96,3%	95,8%
C5 PRO	%	Mensuel	86%	86,3%	85,9%	83,9%	86,5%
C5 RES	den	Mensuel	85%	86,0%	86,2%	83,7%	85,2%

Taux de mises en service par tranche de délais et par catégorie d'utilisateurs

INDICATEURS	Unité	Fréquence de calcul	Cumul à fin T4	T1	T2	T3	T4
C5 PRO - Moins de 5 jours	%	Mensuel	88%	89,1%	88,7%	87,4%	88,6%
C5 PRO - de 6 à 10 jours	%	Mensuel	8%	8,0%	8,2%	8,9%	8,5%
C5 PRO - de 11 à 20 jours	%	Mensuel	3%	2,4%	2,5%	2,9%	2,4%
C5 PRO - plus de 20 jours	%	Mensuel	1%	0,6%	0,6%	0,8%	0,5%
C5 RES - Moins de 5 jours	%	Mensuel	92%	92,5%	92,7%	92,1%	92,6%
C5 RES - de 6 à 10 jours	%	Mensuel	6%	5,7%	5,6%	5,8%	5,7%
C5 RES - de 11 à 20 jours	%	Mensuel	2%	1,5%	1,5%	1,7%	1,4%
C5 RES - plus de 20 jours	%	Mensuel	0%	0,3%	0,3%	0,4%	0,3%
C2-C4 Moins de 5 jours	%	Mensuel	81%	80,5%	83,3%	80,5%	80,2%
C2-C4 de 6 à 10 jours	%	Mensuel	14%	14,5%	12,4%	14,5%	13,9%
C2-C4 de 11 à 20 jours	%	Mensuel	4%	4,2%	3,6%	4,1%	4,8%
C2-C4 plus de 20 jours	%	Mensuel	1%	0,7%	0,7%	0,9%	1,1%

2.3 « Taux de changements de fournisseurs réalisés par tranches de délai et par catégorie d'utilisateurs »

Définition

L'indicateur portant sur le « *taux de changements de fournisseurs réalisés par tranche de délai et par catégorie d'utilisateurs* » suit le nombre de changements de fournisseurs clôturés et réalisés dans le mois dans la tranche de délai prédéfinie par rapport au nombre de changements de fournisseur clôturés et réalisés dans le mois.

Cet indicateur est détaillé pour les catégories d'utilisateurs suivantes :

- ✓ les clients C5 RES : les consommateurs résidentiels (BT ≤ 36 kVA) ;
- ✓ les clients C5 PRO : les petits consommateurs professionnels (BT ≤ 36 kVA) ;
- ✓ les clients C2-C4 : les consommateurs industriels (BT > 36 kVA et HTA).

Pour les tranches de délais suivantes, pour les clients C5 :

- ✓ moins de 10 jours ;
- ✓ de 11 à 20 jours ;
- ✓ plus de 20 jours.

Pour les tranches de délais suivantes, pour les clients C2-C4 :

- ✓ moins de 10 jours ;
- ✓ de 11 à 20 jours ;
- ✓ de 21 à 30 jours ;
- ✓ de 31 à 60 jours ;
- ✓ plus de 60 jours.

Cet indicateur est calculé mensuellement.

Résultats

Taux de changements de fournisseurs réalisés par tranche de délai et par catégorie d'utilisateurs

INDICATEURS	Unité	Fréquence de calcul	Cumul à fin T4	T1	T2	T3	T4
C5 PRO - Moins de 10 jours	%	Mensuel	67%	64,7%	81,9%	48,8%	76,4%
C5 PRO - de 11 à 20 jours	%	Mensuel	26%	17,3%	9,9%	48,2%	18,5%
C5 PRO - plus de 20 jours	%	Mensuel	7%	17,9%	8,2%	3,0%	5,0%
C5 RES - Moins de 10 jours	%	Mensuel	49%	44,2%	45,6%	57,1%	51,3%
C5 RES - de 11 à 20 jours	%	Mensuel	31%	18,1%	31,7%	36,7%	41,5%
C5 RES - plus de 20 jours	%	Mensuel	19%	37,7%	22,7%	6,2%	7,2%
C2-C4 Moins de 10 jours	%	Mensuel	40%	9,3%	39,8%	26,3%	43,8%
C2-C4 de 11 à 20 jours	%	Mensuel	21%	11,1%	9,8%	18,6%	22,2%
C2-C4 plus de 20 jours	%	Mensuel	39%	79,5%	50,4%	55,1%	34,0%

2.4 « Nombre de réclamations reçues par le GRD par nature et par catégorie d'utilisateurs », « Nombre de réclamations reçues par le GRD directement des utilisateurs »

Définitions

L'indicateur relatif au « 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.

Cet indicateur est détaillé pour les catégories d'utilisateurs suivantes :

- ✓ les clients C5 RES : les consommateurs résidentiels (BT ≤ 36 kVA) ;
- ✓ les clients C5 PRO : les petits consommateurs professionnels (BT ≤ 36 kVA) ;
- ✓ les clients C2-C4 : les consommateurs industriels (BT > 36 kVA et HTA) ;
- ✓ les producteurs PROD.

L'indicateur sur le « nombre de réclamations reçues par le GRD directement des utilisateurs » suit le nombre de réclamations envoyées directement par les utilisateurs au GRD durant le trimestre.

Ces deux indicateurs sont calculés trimestriellement.

Résultats

Nombre de réclamations reçues par le GRD par nature et par catégories d'utilisateurs

INDICATEURS	Unité	Fréquence de calcul	Cumul à fin T4	T1	T2	T3	T4
C2-C4 - Nombre de réclamations par nature	Nbr	Mensuel	14 502	3 837	3 221	3 859	3 585
- Accueil	Nbr	Mensuel	117	35	26	25	31
- Intervention	Nbr	Mensuel	2 086	653	487	437	509
- Raccordement	Nbr	Mensuel	1 839	387	348	477	627
- Relève et facturation	Nbr	Mensuel	3 874	1 263	902	845	864
- Qualité du Réseau Public	Nbr	Mensuel	6 586	1 499	1 458	2 075	1 554
C5 PRO - Nombre de réclamations par nature	Nbr	Mensuel	37 113	9 757	8 344	9 143	9 869
- Accueil	Nbr	Mensuel	204	48	66	46	44
- Intervention	Nbr	Mensuel	4 765	1 348	1 156	1 094	1 167
- Raccordement	Nbr	Mensuel	8 488	1 617	1 357	2 336	3 178
- Relève et facturation	Nbr	Mensuel	14 487	4 239	3 631	3 331	3 286
- Qualité du Réseau Public	Nbr	Mensuel	9 169	2 505	2 134	2 336	2 194

C5 RES - Nombre de réclamations par nature	Nbr	Mensuel	236 428	67 450	53 440	53 570	61 968
- Accueil	Nbr	Mensuel	2 436	678	559	577	622
- Intervention	Nbr	Mensuel	41 170	11 555	9 795	9 098	10 722
- Raccordement	Nbr	Mensuel	11 432	3 061	2 779	2 651	2 941
- Relève et facturation	Nbr	Mensuel	110 077	29 847	25 983	25 189	29 058
- Qualité du Réseau Public	Nbr	Mensuel	71 313	22 309	14 324	16 055	18 625

PROD - Nombre de réclamations par nature	Nbr	Mensuel	1 172	293	264	321	294
- Accueil	Nbr	Mensuel	38	13	13	7	5
- Intervention	Nbr	Mensuel	65	11	21	12	21
- Raccordement	Nbr	Mensuel	103	20	26	33	24
- Relève et facturation	Nbr	Mensuel	96	33	24	24	15
- Qualité du Réseau Public	Nbr	Mensuel	870	216	180	245	229

Nombre de réclamations reçues par le GRD directement des utilisateurs

INDICATEURS	Unité	Fréquence de calcul	Cumul à fin T4	T1	T2	T3	T4
Nombre de réclamations	Nbr	Mensuel	18 420	5 121	4 763	4 186	4 350

2.5 « Taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs », « Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs », « Taux de réponse aux réclamations dans un délai supérieur à 60 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs »

Définitions

L'indicateur relatif au « *taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs* » suit le nombre de réclamations clôturées dans le mois dont la date de réponse (date de clôture dans SGE) est inférieure ou égale à 15 jours calendaires après la date de dépôt dans SGE par rapport au nombre de réclamations clôturées dans le mois.

L'indicateur portant sur le « *taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs* » suit le nombre de réclamations clôturées dans le mois dont la date de réponse (date de clôture dans SGE) est inférieure ou égale à 30 jours calendaires après la date de dépôt dans SGE par rapport au nombre de réclamations clôturées dans le mois.

L'indicateur sur le « *taux de réponse aux réclamations dans un délai supérieur à 60 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs* » suit le nombre de réclamations clôturées dans le mois dont la date de réponse (date de clôture dans SGE) est supérieure à 60 jours calendaires après la date de dépôt dans SGE par rapport au nombre de réclamations clôturées dans le mois.

Ces indicateurs sont uniquement suivis par **Enedis** 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 **Enedis**, ces indicateurs sont détaillés pour les catégories d'utilisateurs suivantes :

- ✓ les clients C5 RES : les consommateurs résidentiels (BT ≤ 36 kVA) ;
- ✓ les clients C5 PRO : les petits consommateurs professionnels (BT ≤ 36 kVA) ;
- ✓ les clients C2-C4 : les consommateurs industriels (BT > 36 kVA et HTA) ;
- ✓ les producteurs PROD.

Ces trois indicateurs sont calculés mensuellement.

Résultats

Taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs

INDICATEURS	Unité	Fréquence de calcul	Cumul à fin T4	T1	T2	T3	T4
C2-C4 -Taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours par nature	%	Mensuel	95,0%	94,7%	95,5%	95,5%	94,5%
- Accueil	%	Mensuel	100,0%	100,0%	100,0 %	100,0%	100,0 %
- Intervention	%	Mensuel	98,6%	98,6%	98,6%	97,9%	99,0%
- Raccordement	%	Mensuel	82,1%	79,8%	81,3%	83,4%	82,8%
- Relève et facturation	%	Mensuel	97,7%	97,5%	97,7%	97,6%	97,9%
- Qualité du Réseau Public	%	Mensuel	95,9%	94,2%	96,4%	96,9%	95,7%
C5 PRO - Taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours par nature	%	Mensuel	93,9%	93,6%	94,0%	94,6%	93,4%
- Accueil	%	Mensuel	94,6%	100,0%	97,0%	91,3%	88,6%
- Intervention	%	Mensuel	94,1%	95,4%	94,0%	95,0%	91,7%
- Raccordement	%	Mensuel	94,0%	93,7%	93,6%	94,9%	93,8%
- Relève et facturation	%	Mensuel	94,4%	94,4%	95,2%	95,2%	92,7%
- Qualité du Réseau Public	%	Mensuel	92,9%	91,1%	92,1%	93,5%	95,0%

C5 RES - Taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours par nature	%	Mensuel	95,0%	95,0%	95,0%	95,3%	94,9%
- Accueil	%	Mensuel	96,5%	97,1%	97,3%	95,8%	95,7%
- Intervention	%	Mensuel	95,1%	95,9%	95,8%	95,3%	93,6%
- Raccordement	%	Mensuel	89,0%	88,9%	88,7%	89,8%	88,8%
- Relève et facturation	%	Mensuel	96,0%	96,0%	96,5%	96,5%	95,1%
- Qualité du Réseau Public	%	Mensuel	94,3%	93,8%	92,9%	94,2%	96,2%

PROD - Taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours par nature	%	Mensuel	82,7%	84,3%	75,4%	82,1%	88,4%
- Accueil	%	Mensuel	78,9%	92,3%	76,9%	71,4%	60,0%
- Intervention	%	Mensuel	88,5%	90,9%	81,0%	88,9%	95,0%
- Raccordement	%	Mensuel	66,0%	75,0%	57,7%	60,6%	75,0%
- Relève et facturation	%	Mensuel	91,7%	93,9%	87,5%	91,7%	93,3%
- Qualité du Réseau Public	%	Mensuel	83,4%	82,9%	75,6%	84,1%	89,5%

Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs

INDICATEURS	Unité	Fréquence de calcul	Cumul à fin T4	T1	T2	T3	T4
C2-C4 -Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours par nature	%	Mensuel	98,2%	98,0%	98,0%	98,5%	98,3%
- Accueil	%	Mensuel	100,0%	100,0%	100,0 %	100,0%	100,0 %
- Intervention	%	Mensuel	99,8%	99,5%	99,8%	99,8%	100,0 %
- Raccordement	%	Mensuel	95,1%	94,6%	96,3%	94,8%	95,1%
- Relève et facturation	%	Mensuel	99,6%	99,4%	99,8%	99,8%	99,7%
- Qualité du Réseau Public	%	Mensuel	97,8%	97,1%	96,7%	98,7%	98,3%
C5 PRO - Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours par nature	%	Mensuel	98,4%	98,1%	98,1%	98,6%	98,9%
- Accueil	%	Mensuel	100,0%	100,0%	100,0 %	100,0%	100,0 %
- Intervention	%	Mensuel	99,4%	99,6%	99,1%	99,4%	99,3%
- Raccordement	%	Mensuel	98,8%	98,3%	98,5%	99,3%	98,9%
- Relève et facturation	%	Mensuel	99,6%	99,4%	99,5%	99,7%	99,7%
- Qualité du Réseau Public	%	Mensuel	95,8%	94,9%	94,8%	96,0%	97,5%
C5 RES - Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours par nature	%	Mensuel	98,8%	98,7%	98,5%	98,9%	99,3%
- Accueil	%	Mensuel	99,7%	99,9%	99,8%	99,3%	99,7%
- Intervention	%	Mensuel	99,5%	99,5%	99,5%	99,4%	99,5%
- Raccordement	%	Mensuel	97,1%	96,9%	96,8%	97,2%	97,7%
- Relève et facturation	%	Mensuel	99,8%	99,7%	99,8%	99,8%	99,7%
- Qualité du Réseau Public	%	Mensuel	97,3%	97,3%	95,6%	97,4%	98,7%

PROD - Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours par nature	%	Mensuel	84,1%	82,3%	86,4%	86,5%	81,2%
- Accueil	%	Mensuel	89,5%	92,3%	92,3%	71,4%	100,0 %
- Intervention	%	Mensuel	96,7%	100,0%	90,5%	100,0%	100,0 %
- Raccordement	%	Mensuel	72,8%	85,0%	69,2%	63,6%	79,2%
- Relève et facturation	%	Mensuel	93,8%	97,0%	87,5%	95,8%	93,3%
- Qualité du Réseau Public	%	Mensuel	83,2%	78,2%	87,8%	88,6%	78,6%

Taux de réponse aux réclamations dans un délai supérieur à 60 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs

INDICATEURS	Unité	Fréquence de calcul	Cumul à fin T4	T1	T2	T3	T4
C2-C4 -Taux de réponse aux réclamations supérieur à 60 jours par nature	%	Mensuel	0,5%	0,4%	0,9%	0,4%	0,2%
- Accueil	%	Mensuel	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
- Intervention	%	Mensuel	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%
- Raccordement	%	Mensuel	1,0%	1,6%	0,9%	1,5%	0,3%
- Relève et facturation	%	Mensuel	0,1%	0,2%	0,0%	0,0%	0,1%
- Qualité du Réseau Public	%	Mensuel	0,7%	0,5%	1,7%	0,5%	0,2%
C5 PRO - Taux de réponse aux réclamations supérieur à 60 jours par nature	%	Mensuel	0,5%	0,5%	0,7%	0,6%	0,2%
- Accueil	%	Mensuel	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
- Intervention	%	Mensuel	0,2%	0,1%	0,4%	0,0%	0,1%
- Raccordement	%	Mensuel	0,2%	0,5%	0,4%	0,1%	0,2%
- Relève et facturation	%	Mensuel	0,1%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%
- Qualité du Réseau Public	%	Mensuel	1,6%	1,5%	2,1%	2,3%	0,5%

C5 RES - Taux de réponse aux réclamations supérieur à 60 jours par nature	%	Mensuel	0,4%	0,3%	0,6%	0,5%	0,2%
- Accueil	%	Mensuel	0,1%	0,0%	0,2%	0,2%	0,0%
- Intervention	%	Mensuel	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
- Raccordement	%	Mensuel	0,8%	1,1%	0,6%	0,7%	0,6%
- Relève et facturation	%	Mensuel	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
- Qualité du Réseau Public	%	Mensuel	1,0%	0,6%	2,1%	1,3%	0,3%

PROD - Taux de réponse aux réclamations supérieur à 60 jours par nature	%	Mensuel	5,9%	6,1%	4,5%	6,9%	5,8%
- Accueil	%	Mensuel	2,6%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%
- Intervention	%	Mensuel	1,6%	0,0%	4,8%	0,0%	0,0%
- Raccordement	%	Mensuel	21,4%	15,0%	15,4%	33,3%	16,7%
- Relève et facturation	%	Mensuel	2,1%	0,0%	4,2%	4,2%	0,0%
- Qualité du Réseau Public	%	Mensuel	4,9%	6,5%	3,3%	4,1%	5,7%

2.6 « Taux d'accessibilité de la ligne téléphonique spécialisée fournisseurs »

Définition

Cet indicateur suit le nombre d'appels servis (appels décrochés par un conseiller) sur la ligne « affaires urgentes » des accueils acheminement durant le trimestre par rapport au nombre d'appels à traiter durant le trimestre sur la ligne « affaires urgentes » des accueils acheminement durant le trimestre.

Résultats

Taux d'accessibilité de la ligne téléphonique spécialisée fournisseurs

INDICATEURS	Unité	Fréquence de calcul	Cumul à fin T4	T1	T2	T3	T4
Taux d'accessibilité de la ligne téléphonique spécialisée fournisseurs	%	Mensuel	93,5%	94,3%	93,2%	92,8%	93,6%

2.7. « Taux de compteurs avec au minimum un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA »

Définition

Cet indicateur suit le taux de compteurs avec au minimum un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA :

(Nombre de compteurs à relever – Nombre de compteurs avec deux absences à la relève ou plus) / Nombre de compteurs à relever

Cet indicateur est calculé trimestriellement.

Résultats

Taux de compteurs avec au minimum un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA

INDICATEURS	Unité	Fréquence de calcul	Cumul à fin T4	T1	T2	T3	T4
C5 - Taux de compteurs avec au minimum un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA	%	Mensuel	97,3%	97,2%	97,2%	97,2%	97,3%

2.8. « Taux de relevés mensuels publiés sur index réel pour les consommateurs BT > 36 kVA et HTA en contrat unique »

Définition

Cet indicateur suit le nombre de compteurs en soutirage BT > 36 kVA et HTA relevés publiés sur index réel durant le mois par rapport au nombre de compteurs en soutirage BT > 36 kVA et HTA à relever durant le mois.

Cet indicateur est calculé mensuellement.

Résultats

Taux de relevés mensuels publiés sur index réel pour les consommateurs BT > 36 kVA et HTA en contrat unique

INDICATEURS	Unité	Fréquence de calcul	Cumul à fin T4	T1	T2	T3	T4
Taux de relevés mensuels publiés sur index réel pour les consommateurs BT >36 Kva et HTA en contrat unique	%	Mensuel	98,4%	98,6%	98,1%	98,0%	98,7%

2.9. « Taux d'absence au relevé trois fois et plus des consommateurs BT ≤ 36 kVA »

Définition

Cet indicateur suit le nombre des compteurs non relevés trois fois et plus en raison de l'absence du client par rapport au nombre de compteurs à relever durant le mois.

Cet indicateur est calculé trimestriellement.

Résultats

Taux d'absence au relevé 3 fois et plus des consommateurs BT≤36 kVA

INDICATEURS	Unité	Fréquence de calcul	Cumul à fin T4	T1	T2	T3	T4
Taux d'absence au relevé 3 fois et plus des consommateurs BT ≤ 36 kVA	%	Mensuel	1,3%	1,4%	1,4%	1,3%	1,3%

2.10. « Taux d'index rectifiés pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA »

Définition

Cet indicateur suit la somme des « Redressements Avoirs Factures » pour motif « Redressement d'index » hors source « Fraude » émis durant le mois par rapport à la somme des relevés du mois.

Cet indicateur est calculé mensuellement.

Résultats

Taux d'index rectifiés pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA, hors détection de fraude

INDICATEURS	Unité	Fréquence de calcul	Cumul à fin T4	T1	T2	T3	T4
Taux de non-conformité index C5 relevés hors fraude	%	Mensuel	0,5%	0,3%	0,4%	0,5%	0,6%

2.11. « Taux de propositions de raccordements envoyées hors délais par catégorie d'utilisateurs »

Définition

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 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.

Cet indicateur est calculé trimestriellement.

Résultats

Taux de propositions de raccordements envoyées hors délais par catégorie d'utilisateurs

INDICATEURS	Unité	Fréquence de calcul	Cumul à fin T4	T1	T2	T3	T4
Taux de propositions de raccordements envoyées hors délais par catégorie d'utilisateurs	%	Mensuel	42,6%	40,9%	43,3%	45,0%	41,2%
- Consommateur individuel BT≤36 kVA	%	Mensuel	50,9%	48,5%	52,4%	53,5%	49,5%
- Consommateur individuel BT>36 kVA	%	Mensuel	20,9%	19,9%	19,5%	22,1%	22,3%
- Consommateur en HTA	%	Mensuel	12,7%	11,0%	11,8%	12,9%	15,3%
- Producteur BT ≤36 kVA	%	Mensuel	17,2%	20,5%	17,7%	18,4%	12,4%
- Producteur BT >36 kVA et HTA	%	Mensuel	2,9%	3,8%	4,3%	1,7%	1,9%