

# Rapport Qualité de Service de SEI en 2015

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014, la CRE a étendu le suivi de certains indicateurs de qualité de service aux ELD d'électricité de plus de 100 000 clients et à EDF SEI.

EDF SEI suit 7 indicateurs de qualité de service, dont deux incités financièrement (le nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le gestionnaire du réseau de distribution et le nombre de pénalités versées pour propositions de raccordement envoyées hors délais). Les pénalités sont versées directement aux clients sur réclamation.

## Principaux constats au titre de l'année 2015

EDF SEI a mis à profit l'année 2015 pour enrichir et fiabiliser la production de certains indicateurs au travers notamment de l'automatisation des requêtes dans les SI métier. Ainsi, le taux de respect de la date convenue de mise à disposition du raccordement pour les segments de clients supérieur à 36 kVA) a fait l'objet d'un suivi pour la première fois en 2015.

Par ailleurs, la qualité de service d'EDF SEI a progressé, en particulier, dans le domaine du raccordement (amélioration des taux d'envoi des propositions de raccordement sur le segment des consommateurs inférieur à 36 kVA), du respect des rendez-vous planifiés, avec un volume de réclamation en baisse ainsi que dans le traitement des réclamations clients.

## 1. Qualité de Service : Indicateurs incités financièrement

### 1.1 Rendez-vous planifiés non respectés par le GRD

En 2015, EDF SEI a enregistré 87 réclamations relatives à des rendez-vous non respectés, soit une baisse de 25% par rapport à 2014. La mise en place dans certains territoires (comme la Corse ou la Guadeloupe) d'une gestion centralisée des imprévus, via une entité appelée CPC (cellule de pilotage centralisée), permet de mieux faire face aux aléas (absences imprévues des agents) en réduisant les impacts clients.

		2014	2015
Indicateur	Par catégorie d'utilisateurs		
1. Rendez-vous planifiés non respectés par le GRD	consommateur BT ≤ 36 kVA	114	85
	consommateur BT > 36 kVA	0	0
	consommateur HTA	0	2
	producteur BT ≤ 36 kVA	2	0
	producteur BT > 36 kVA et HTA	0	0

## 1.2 Propositions de raccordement envoyées hors délais

En 2015, EDF SEI n'a enregistré que 2 réclamations pour propositions de raccordement envoyées hors délais, situation stable rapport à 2014. Même si la performance de SEI s'est améliorée, le faible nombre de réclamations s'explique par la mise en œuvre tardive sur l'ensemble des centres (T1 2016) de la mention sur les devis, de la possibilité pour le client de demander une indemnisation en cas de non respect des délais prévus.

Indicateur	Par catégorie d'utilisateurs	2014	2015
<b>2. Nombre de pénalités versées pour propositions de raccordement envoyées hors délais</b>	consommateur BT ≤ 36 kVA	3	2
	consommateur BT > 36 kVA et collectif BT	0	0
	consommateur HTA	0	0
	producteur BT ≤ 36 kVA	0	0
	producteur BT > 36 kVA et HTA	0	0

## 1.3 Bilan financier de la régulation incitative de la qualité de service

Ainsi, EDF SEI s'acquitte d'une faible pénalité sur la période 2015 correspondant à 87 rendez-vous planifiés non respectés et à 2 propositions de raccordement envoyées hors délais.

Opérateurs	Nombre d'indicateurs en 2014		Montant total des incitations financières (en k€)	
	suivis	incités financièrement	2014	2015
EDF SEI	5	2	-3	-2.3

## 2. Qualité de Service : Indicateurs de suivi

### 2.1 Réclamations

Le volume annuel des réclamations est resté stable entre 2014 et 2015 dans un contexte de collecte maîtrisée des insatisfactions clients quelles soient exprimées par oral ou par écrit. Le taux de réponse aux réclamations dans les trente jours a progressé de 5 points par rapport à 2014, atteignant désormais un taux de 85.68%.

Indicateur	2014	2015
<b>4. Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours</b>	80,23%	85,68%

## 2.2 Relève

Le taux de compteurs ayant fait l'objet d'une relève annuelle a progressé de 0.6 points entre 2014 et 2015. Cette amélioration sensible est due à la mise en œuvre d'actions de fond, dans certains territoires : fiabilisation des adresses des clients en lien avec le référentiel de la Poste et les mairies, amélioration de la localisation des compteurs via la collecte de points GPS, ou information anticipée des clients dont le compteur est inaccessible pour sécuriser leur présence.

	2014	2015
Indicateur		
<b>5. Taux de compteurs avec au moins un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA</b>	<b>92,84%</b>	<b>93,44%</b>

## 2.3 Raccordement

### 2.3.1 Taux de propositions de raccordement envoyées hors délai

Le taux de propositions de raccordement envoyées hors délai est en baisse par rapport à 2014 (en moyenne – 5 points) et se stabilise autour de 10% en 2015 pour les consommateurs BT < 36 kVA. La mise en place d'un pilotage plus serré de chaque affaire permet de prioriser les traitements et ainsi améliorer les délais d'envois.

Indicateur	Par catégorie d'utilisateurs	2014				2015			
		T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
<b>6. Taux de propositions de raccordements envoyées hors délais par catégorie d'utilisateurs</b>	consommateur BT ≤ 36 kVA	27,92%	13,30%	11,10%	13,60%	14,71%	13,49%	9,89%	9,70%
	consommateur BT > 36 kVA et collectif BT	24,00%	21,00%	41,00%	23,00%	35,68%	36,22%	40%	37,43%
	consommateur HTA	29,00%	47,00%	47,00%	36,00%	22,00%	25%	25%	33,33%
	producteur BT ≤ 36 kVA	35,48%	39,00%	54,95%	42,00%	26,32%	15,38%	3,57%	20,00%
	producteur BT > 36 kVA et HTA	11,00%	80,00%	100,00%	35,00%	0,00%	13,00%	0,00%	1,61%

### 2.3.2 Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements

- Les résultats obtenus en 2015 sur cet indicateur sont en très nette amélioration par rapport à 2014 (de 78% en 2015 à 40% en 2014 sur le segment des consommateurs inférieur à 36 kVA). Cette progression est due à une meilleure collecte des dates de mise en service souhaitées par les clients et à la mise en place progressive d'un pilotage par les délais de l'activité de raccordement.
- Sur les segments des clients > 36 kVA et HTA, les difficultés techniques rencontrées lors de la réalisation des chantiers a un impact plus fort compte tenu du nombre plus réduit de demandes.
- La mise en place du suivi des délais pour les producteurs dont la puissance est supérieure à 36 kVA n'a été effectuée qu'en 2016.

Indicateur	Par catégorie d'utilisateurs	2014				2015			
		T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
<b>7. Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements par catégorie d'utilisateurs</b>	consommateur BT ≤ 36 kVA	42%	50,00%	51,03%	58,00%	75%	76,56%	75,93%	78,75%
	consommateur BT > 36 kVA et collectif BT	<i>Non calculé en 2014</i>				58%	58,12%	56%	60,98%
	consommateur HTA	<i>Non calculé en 2014</i>				-	33,30%	75%	40,00%
	producteur BT ≤ 36 kVA	40%	52,00%	57,34%	57,53%	14%	73,68%	36,36%	100,00%
	producteur BT > 36 kVA et HTA	<i>Non calculé en 2014</i>				-	-	-	-