

Bilan qualité de service de l'année 2015.

Introduction :

Depuis 2009, la CRE a publié un rapport de suivi sur la régulation incitative de la qualité de service. Dans le rapport référant à l'année 2014, la CRE a demandé à l'ensemble des GRD d'élaborer, à compter du 1^{er} janvier 2016, un rapport annuel ad'hoc relatif à l'analyse qualitative de la totalité de leurs indicateurs de qualité de service.

Le document porte sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2015. Il décrit et analyse les indicateurs de qualité de service incités financièrement autour des interventions et du raccordement, ainsi que les indicateurs de suivi autour de la relève, des réclamations et des travaux de raccordement

INDICATEURS INCITÉS FINANCIÈREMENT :

1.) Nombre de rendez vous planifiés non respectés par le distributeur :

L'indicateur « Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le distributeur » suit le nombre de réclamations pour rendez-vous planifiés non respectés par le GRD ayant donné lieu au versement d'une pénalité par le GRD durant le trimestre, par catégorie d'utilisateurs.

Il concerne tous les rendez-vous programmés (validés par le GRD) pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD, et nécessitant la présence de l'utilisateur, non respectés du fait du GRD.

En 2015, ESR a réalisé 87 200 interventions programmées. Aucune intervention n'a donné lieu à un rendez-vous manqué du fait du distributeur.

2.) Nombre de pénalités versées pour propositions de raccordement envoyées hors délais :

L'indicateur « Nombre de pénalités versées pour propositions de raccordement envoyées hors délais » suit le nombre de réclamations par trimestre 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.

Le versement des pénalités se fait au demandeur de raccordement, ou au mandataire dans le cadre d'un mandat spécial de représentation. Le montant des pénalités est forfaitaire et dépend du type de raccordement

Pour ESR, aucune pénalité n'a été versée à un client ou à un mandataire, pour des propositions de raccordement envoyées hors délais.

INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI :

3.) Nombre de réclamations reçues par le GRD par nature et catégories d'utilisateurs :

Le nombre de réclamations traitées par ESR reste relativement stable d'une année à l'autre :

	2012	2013	2014	2015
Nb réclamations créées	871	1059	963	900

Décomposition par nature et catégories d'utilisateurs :

		Trimestres 2015			
		T1	T2	T3	T4
consommateur BT ≤ 36 kVA	Accueil	0	0	0	0
	Qualité du traitement de la prestation demandée	7	9	9	13
	Qualité et continuité de fourniture	224	168	138	122
	Travaux et raccordement	4	4	9	2
	Relève et facturation de l'acheminement	6	8	7	7
	Total	241	189	163	144
consommateur BT > 36 kVA	Accueil	0	0	0	0
	Qualité du traitement de la prestation demandée	0	0	0	0
	Qualité et continuité de fourniture	1	2	3	2
	Travaux et raccordement	0	0	0	0
	Relève et facturation de l'acheminement	0	0	0	0
	Total	1	2	3	2
consommateur HTA	Accueil	0	0	0	0
	Qualité du traitement de la prestation demandée	0	0	0	0
	Qualité et continuité de fourniture	8	12	8	11
	Travaux et raccordement	0	0	0	0
	Relève et facturation de l'acheminement	0	0	0	0
	Total	8	12	8	11
producteur BT ≤ 36 kVA	Accueil	0	0	0	0
	Qualité du traitement de la prestation demandée	0	0	0	0
	Qualité et continuité de fourniture	0	0	0	0
	Travaux et raccordement	0	0	0	0
	Relève et facturation de l'acheminement	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
producteur BT > 36 kVA et HTA	Accueil	0	0	0	0
	Qualité du traitement de la prestation demandée	0	0	0	0
	Qualité et continuité de fourniture	0	0	0	0
	Travaux et raccordement	0	0	0	0
	Relève et facturation de l'acheminement	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0

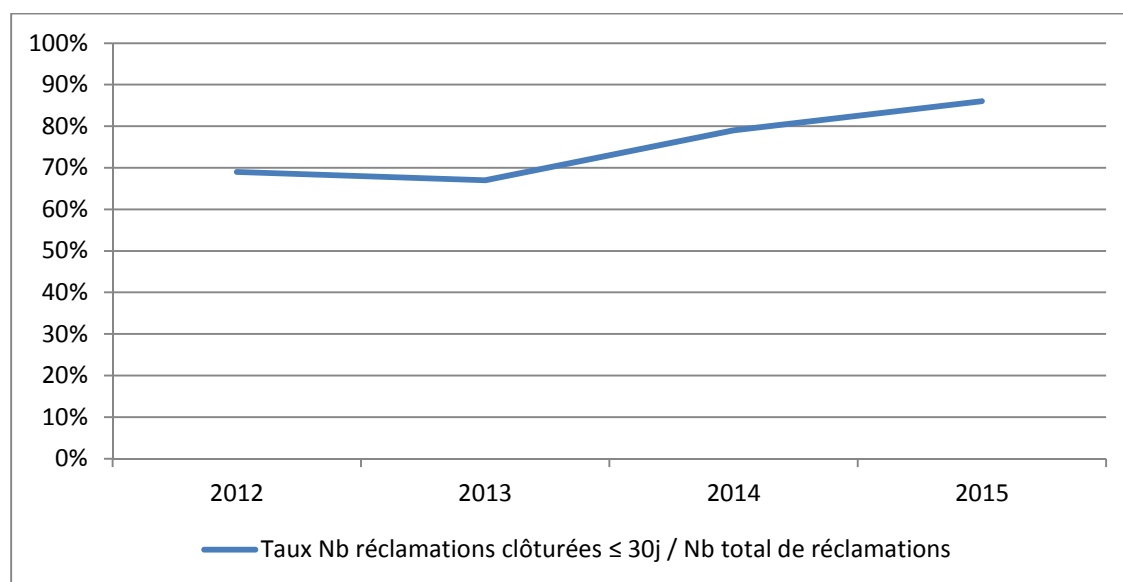
A noter que la catégorie est affectée à la personne qui a exprimé la demande, mais que la réclamation peut porter sur un domaine différent qui ne la concerne pas directement (élagage, ...) Dans ces cas, la catégorie d'utilisateurs n'est pas systématiquement renseignée et le total des réclamations listé ci-dessus est inférieur aux nombres total de réclamations traitées par ESR

4.) Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours calendaires :

Nombre de réclamations dont la date de réponse est inférieur ou égale à 30 jours calendaires après la date de réception de la réclamation par le distributeur / Nombre de réclamations clôturées durant le trimestre :

	Trimestres 2015			
	T1	T2	T3	T4
4. Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours	91%	87%	87%	78%

Le taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours calendaires est en progression depuis 2013. Il a atteint un niveau à 86% à fin 2015. Les trimestres de 2015 sont dans la même lignée à l'exception de 4^{ème} trimestre, qui note un fléchissement, lié à la régularisation de certaines réclamations non encore clôturées.



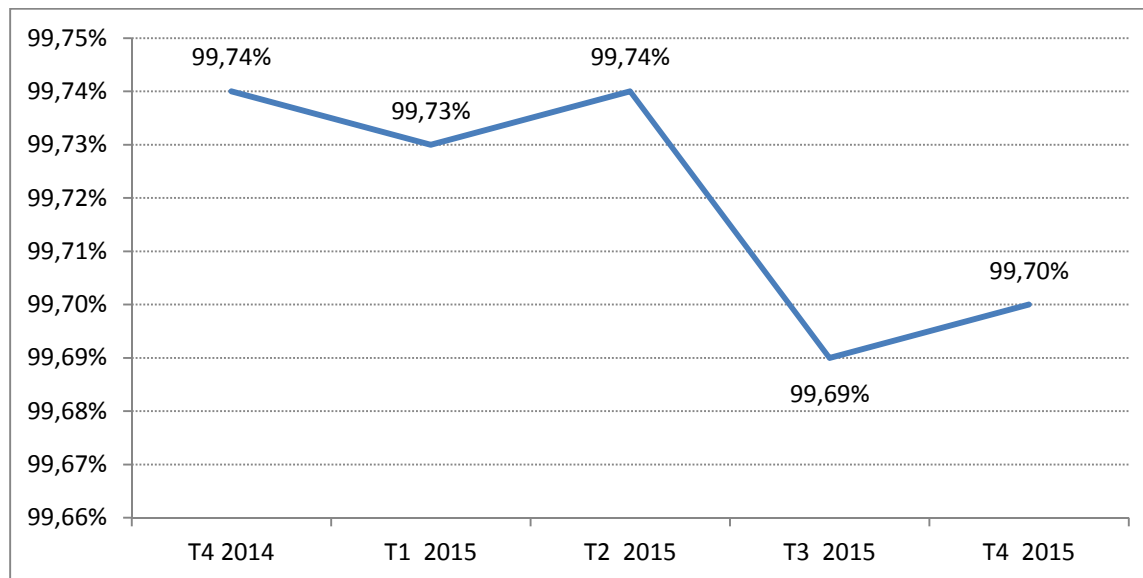
Analyse qualitative concernant le délai de traitement des réclamations :

Les actions menées depuis 2013 ont permis une augmentation du taux de réponse à 30 jours en 2014 puis en 2015 en

- Sensibilisant les utilisateurs
- En utilisant comme date de fin la date de réponse au demandeur et non la date de fin de processus qui pouvait comprendre une action corrective

5.) Taux de compteurs à relève semestrielle avec au moins un relevé sur index réel dans l'année :

L'évolution de l'indicateur sur les trimestres de l'année 2015 est la suivante :



Analyse qualitative

Le nombre de compteurs avec au moins un index réel dans l'année reste à un niveau très élevé, à plus de 99,70%. Ces bons résultats sont le fruit d'une industrialisation efficace du processus de relève, complété par une bonne connaissance de l'emplacement des compteurs par les releveurs.

6.) Taux de respect des délais d'envoi des propositions de raccordement par catégorie d'utilisateurs :

L'indicateur « *taux de respect des délais d'envoi des propositions de raccordement par catégorie d'utilisateurs* » 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.

		Trimestres 2015			
		T1	T2	T3	T4
6. Taux de propositions de raccordements envoyées hors délais par catégorie d'utilisateurs	consommateur BT ≤ 36 kVA	3%	3%	2%	3%
	consommateur BT > 36 kVA et collectifs BT	6%	6%	8%	10%
	consommateur HTA	6%	0%	0%	0%
	producteur BT ≤ 36 kVA	1%	0%	3%	2%
	producteur BT > 36 kVA et HTA	0%	0%	100%	0%

Évolution globale de l'indicateur depuis 2013 :

	2013	2014	2015
Taux global de PTF envoyées hors délai	7%	1%	3%

L'indicateur taux de propositions de raccordement envoyées hors délais par catégorie d'utilisateurs est stable depuis 2013 aux environs de 3 %. Ce résultat qui se situe à un bon niveau s'explique par un suivi régulier des affaires dans le système d'information.

Toutefois, en 2015, on peut noter une légère hausse de dépassement des délais pour le segment consommateur > 36 kVA et collectifs BT. Cette hausse s'explique par un nombre de dossiers en progression en corrélation avec une baisse fortuite des ressources. Fort de ce constat ESR a par la suite procédé à une réallocation des ressources qui permettra d'améliorer ce taux en 2016.

Pour le segment des producteurs supérieurs à 36 kVA, le résultat de 100% au 3^{ème} trimestre s'explique par un unique dossier traité dont la complexité a nécessité un délai supplémentaire pour réaliser la PTF.

7.) Taux de respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages par catégorie d'utilisateurs:

L'indicateur « *taux de respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages 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.

- Données annuelles par catégorie d'utilisateurs :

		Trimestres 2015			
		T1	T2	T3	T4
consommateur BT ≤ 36 kVA	-	75%	72%	78%	83%
consommateur BT > 36 kVA et collectifs BT	-	89%	96%	96%	98%
consommateur HTA	-	100%	100%	100%	100%
producteur BT ≤ 36 kVA	-	83%	100%	100%	75%
producteur BT > 36 kVA et HTA	-	100%	*	*	100%

Cet indicateur est produit pour la 1^{ère} fois par Électricité de Strasbourg suite à des évolutions de son SI. Le respect de la date convenue de mise en exploitation est très élevé, proche de 100%. L'outil de suivi des affaires de raccordement permet une connaissance fine des souhaits clients. Sur le segment des consommateurs BT ≤ 36 kVA, le taux est en retrait par rapport aux autres catégories. En effet, jusqu'à fin 2015 la date de mise en service était comptée à la remise par l'entreprise du plan de récolement des travaux réalisés bien après la mise en exploitation du raccordement. Ce plan est remis bien après la fin des travaux. Une action de sensibilisation des équipes a été réalisée à fin 2015, afin de renseigner la date de fin de travaux effective et de suivre la réception de plan de récolement au travers d'une tâche spécifique.

D'autre part, la variation trimestrielle importante du taux de mise en service des raccordements des producteurs (inférieurs à 36 kVA) est liée au faible volume traité.