

Relations Enedis-Fournisseurs : indicateurs de suivi de la performance des processus

Identification : Enedis-NOI-CF_09E

Version : 7

Nb. De pages : 52

| Version | Date d'application | Nature de la modification | Annule et remplace |
|---------|--------------------|---|------------------------|
| 2.0 | 01/07/2007 | Initialisation | Version 1 du 08/4/2005 |
| 2.1 | 10/03/2008 | Mise à l'identification visuelle ERDF | NOI-CF_7E V2 |
| 3 | 03/06/2010 | Évolutions suite au CSF du 29/01/2010 | ERDF-NOI-CF_09 E V2.1 |
| 4 | 01/07/2014 | Évolutions suite au CSF du 27 mars 2014 | V3 |
| 5 | 01/11/2016 | Évolutions suite au CSF du 21 mars 2016 | V4 |
| 6 | 12/05/2017 | Évolutions suite au CSF du 12 mai 2017 | V5 |
| 7 | 01/08/2021 | Évolutions suite au CSF du 11 mars 2021 | V6 |

Document(s) associé(s) et annexe(s) :

Annexe : Fiches de description des Indicateurs

Résumé / Avertissement

Les indicateurs de suivi de la performance des processus d'accès au Réseau Public de Distribution font l'objet d'une publication pour l'ensemble des Fournisseurs, en Comité Spécialisé Fournisseurs du CURDE.

Le retour d'expérience, les évolutions technologiques et les échanges avec les acteurs du marché ont permis d'actualiser ces indicateurs.

Le présent document précise le contenu de ces indicateurs et en détaille le mode d'élaboration et de publication.

1. Les indicateurs de suivi de la performance des processus d'accès au Réseau Public d'Enedis

Les indicateurs de suivi de la performance des processus d'accès au Réseau Public de Distribution font l'objet d'une publication pour l'ensemble des Fournisseurs, en Comité Spécialisé Fournisseurs du Comité des Utilisateurs du Réseau de Distribution Électricité (CURDE).

Ce suivi est organisé suivant 5 thèmes :

1. Indicateurs relatifs aux interventions,
2. Indicateurs relatifs à la relève et à la facturation,
3. Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs,
4. Indicateurs relatifs à la relation avec les utilisateurs,
5. Indicateurs relatifs au raccordement (ce thème fait l'objet de la note spécifique Enedis- NOI-RAC-14E « Suivi des indicateurs relatifs aux raccordements »).

Les principales modalités retenues sont les suivantes ⁽¹⁾ :

- les indicateurs sont déclinés par segment client,
- le calcul des indicateurs liés aux interventions et au suivi des réclamations est effectué sur le périmètre des demandes d'intervention passant par le portail SGE,
- les indicateurs sont calculés à fréquence mensuelle et/ou cumulée en année calendaire,
- les résultats seront publiés mensuellement, à la maille nationale, tous fournisseurs confondus, sur le site Internet du CURDE. Ils seront présentés au Comité Spécialisé Fournisseurs du CURDE,
- Les objectifs annuels à atteindre ne sont affichés que lorsqu'il s'agit des indicateurs précisément soumis à régulation incitative dans le cadre du TURPE en vigueur, les objectifs sont remis à jour annuellement le cas échéant,
- Les indicateurs ne précisant pas le type de comptage concerné s'entendent établis pour tous les types de comptage.

⁽¹⁾ sauf exceptions telles que décrites dans les fiches individuelles détaillées en annexe.

2. Indicateurs de performance des processus

2.1 Indicateurs relatifs aux prestations

| Processus | Indicateurs | Segment | Fréquence de calcul | Affichage de l'objectif indicateur incité |
|---|---|----------------------|---------------------|---|
| Mise en service sur raccordement existant | Taux de mises en service avec déplacement réalisées dans les délais demandés (délai standard \leq 5 jours ouvrés) | C2-C4 C5Pro/C5Rés | Mensuelle | |
| | Taux de mises en service avec déplacement réalisées dans les délais demandés (Express \leq 2 jours ouvrés) | C5Pro/C5Rés | Mensuelle | |
| | Taux de mises en service sur index auto-relevés sur point de connexion résilié, alimentation maintenue | C5Rés | Mensuelle | |
| | Taux de correction de mises en service suite à erreur de point de connexion | C5Pro/C5Rés | Mensuelle | |
| Résiliation à l'initiative client | Taux de résiliations avec déplacement réalisées dans les délais demandés | C2-C4 C5Pro/C5Rés | Mensuelle | |
| | Taux de résiliations avec index auto-relevé lors de résiliation sans déplacement | C5Rés | Mensuelle | |
| | Taux de correction de résiliation suite à erreur de point de connexion | C5Pro/C5Rés | Mensuelle | |
| Changement de fournisseur | Taux de changement de fournisseur à la date convenue | C2-C4 C5Pro/C5Rés | Mensuelle | |
| | Taux de transmission d'un index auto-relevé de fiabilisation par le fournisseur | C5Pro/C5Rés | Mensuelle | |
| | Taux des demandes réalisées typées "correction" suite à erreur de point de connexion | C5Pro/C5Rés | Mensuelle | |
| | Taux des demandes réalisées typées "correction" suite à contestation de souscription | C5Pro/C5Rés | Mensuelle | |
| Déplacement pour impayés | Taux des interventions pour impayés avec et sans déplacement vu du fournisseur sous 20 jours | C5Pro/C5Rés | Mensuelle | |
| | Taux d'interventions sur impayés, dans les délais catalogue ou convenus | C2-C4 | Mensuelle | |

2.2 Indicateurs relatifs au relevé et à la facturation

| Processus | Indicateurs | Segment | Fréquence de calcul | Affichage de l'objectif indicateur incité |
|-----------|---|---------|---------------------|---|
| Relevé | Taux d'index relevés sur index réels et auto-relevés au cours des six derniers mois | C5 | Mensuelle | |
| | Taux d'absence au relevé 2 fois et plus | C5 | Mensuelle | |
| | Taux d'efficacité de collecte d'index sur compteurs non communicants (Linky n'ayant jamais communiqué et non Linky) | C5 | Mensuelle | |
| | Taux d'index rectifiés pour les clients BT ≤ 36kVA | C5 | Mensuelle | |
| | Taux de relevés mensuels publiés sur index réel | C2-C4 | Mensuelle | |

2.3 Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs

| Processus | Indicateurs | Segment | Fréquence de calcul | Affichage de l'objectif indicateur incité |
|--------------------------|--|---------|---------------------|---|
| Accueils Fournisseurs | Taux d'accessibilité de la ligne téléphonique « affaires urgentes » | C5 | Mensuelle | X |
| | Taux d'appels à la ligne téléphonique « affaires urgentes » avec un temps d'attente inférieur à 90 secondes | C5 | Mensuelle | X |
| | Taux de disponibilité de la fonction « interrogation des données utiles à la commande de prestation » du Portail SGE | Tous | Mensuelle | |
| Qualité des réclamations | Taux de réclamations avec absence de réponse fournisseur aux demandes de précisions | Tous | Mensuelle | |
| | Taux de réclamations multiples filtrées pour un même point de connexion et un même type de réclamation | Tous | Mensuelle | X |
| | Taux de réclamations multiples pour un même point de connexion et un type de réclamation différente | Tous | Mensuelle | |

2.4 Indicateurs relatifs à la relation avec les utilisateurs

| Processus | Indicateurs | Segment | Fréquence de calcul | Affichage de l'objectif indicateur incité |
|------------------------|--|----------------------|---------------------|---|
| Accueils Clients | Taux d'accessibilité téléphonique des accueils client et dépannage | Tous | Mensuelle | |
| Respect du Rendez-vous | Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par Enedis ayant donné lieu au versement d'une pénalité par Enedis | C2-C4 C5Pro/C5Rés | Mensuelle | X |

| Processus | Indicateurs | Segment | Fréquence de calcul | Affichage de l'objectif indicateur incité |
|--|---|---|----------------------|---|
| Traitement des réclamations | Taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires | C2-C4 C5Pro/C5Rés | Mensuelle | |
| | Taux et nombre de réclamations traitées dans les 15 jours déclinées par typologie : - Accueil - Qualité du traitement de la prestation demandée - Relevé et facturation de l'acheminement - Qualité et continuité de la fourniture - Travaux et raccordement | C2-C4 C5Pro/C5Rés | Mensuelle | |
| | Taux de réponse aux réclamations dans les 90 jours calendaires | C2-C4 C5Pro/C5Rés | Mensuelle | |
| | Taux de réponse aux réclamations dans un délai supérieur à 30 jours calendaires | C2-C4 C5Pro/C5Rés | Mensuelle | |
| | Taux de réponse aux réclamations dans les 5 jours calendaires | C2-C4 C5Pro/C5Rés | Mensuelle | |
| | Satisfaction clients | Taux de satisfaction (Très satisfaits + Assez satisfaits) sur : - Mise en service sur installation existante - Interventions techniques - Relevé | C2-C4 C5Pro/C5Rés | Mensuelle |
| Taux de clients satisfaits (TS + AS) suite à la réalisation d'une prestation hors raccordement | | C2-C4 C5Pro/C5Rés | Mensuelle | |

2.5 Indicateurs relatifs à la nouvelle chaîne communicante C5

| Processus | Indicateurs | Segment | Fréquence de calcul | Affichage de l'objectif indicateur incité |
|-----------------------------------|--|---------|---------------------|---|
| Déploiement LINKY et performances | Taux de réclamations liées au déploiement | C5 | Mensuelle | |
| | Taux de télé-relevés journaliers réussis | C5 | Mensuelle | X |
| | Taux de télé-prestations demandées par les fournisseurs réalisées le jour J | C5 | Mensuelle | X |
| | Nombre de compteurs Linky déclarés communicants dans Ginko | C5 | Mensuelle | |
| | Taux de publication par Ginko des index réels mensuels | C5 | Mensuelle | X |
| | Taux de compteurs Linky sans index télé-relevé au cours des 2 derniers mois | C5 | Mensuelle | X |
| | Taux de mise à disposition des données de comptage à J+1 pour le marché de masse | C5 | Mensuelle | X |

| Processus | Indicateurs | Segment | Fréquence de calcul | Affichage de l'objectif indicateur incité |
|-----------|--|---------|---------------------|---|
| | Taux de transmission à J+1 des courbes de charge pour le marché de masse | C5 | Mensuelle | X |

2.6 Indicateurs relatifs à la performance de la chaîne C2-C4

| Processus | Indicateurs | Segment | Fréquence de calcul | Affichage de l'objectif indicateur incité |
|-----------|--|---------|---------------------|---|
| Données | Taux de transmission des courbes de charge en J+1 pour le marché d'affaires | C2-C4 | Mensuelle | |
| | Taux de transmission en J+1 des index et autres données du compteur avant 9h | C2-C4 | Mensuelle | |
| | Taux de télé-relevés pour facturation réussis pour les compteurs BT> 36 kVA équipés de boîtiers IP | C2-C4 | Mensuelle | X |
| | Transmission des données en infra journalier pour les compteurs équipés de boîtiers IP | C2-C4 | Mensuelle | |

3. Contenu détaillé des indicateurs

Le présent document détaille en annexe, à raison d'une page par indicateur, la définition de chaque indicateur, sa formule de calcul, les systèmes d'information utilisés, sa période de mesure et la fréquence de sa publication.

ANNEXE

Indicateur relatif aux interventions

Mise en service sur raccordement existant

Clients C5 et C2-C4

N° DE VERSION : 4

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 03/2021

Indicateur : Taux de mises en service avec déplacement réalisées dans les délais demandés (délai standard ≤ 5 jours ouvrés)

Formule de calcul

Composantes et algorithme

Les taux sont calculés par catégorie de clients :

- C2-C4
- C5 Professionnel (C5PRO)
- C5 Résidentiel (C5RES)

selon la formule :

Numérateur : N1 + N2

N1 : Σ des affaires de mises en service avec déplacement sur installations existantes clôturées dans SGE dans le mois, recevables et non annulées réalisées au plus tard à la date d'intervention souhaitée par le client si celle-ci est supérieure au délai catalogue (> 5 jours ouvrés)

N2 : Σ des affaires de mises en service avec déplacement sur installation existante clôturées dans SGE dans le mois et non annulées réalisées dans le délai catalogue (si la date d'intervention souhaitée par le client – date de la demande se situe dans le délai catalogue ≤ 5 jours ouvrés)

Dénominateur : Σ des affaires de mises en service avec déplacement sur raccordement existant clôturées dans le mois, recevables et non annulées sur le périmètre concerné.

L'indicateur est égal au ratio Numérateur / Dénominateur exprimé en pourcentage.

SI utilisé : SGE et GINKO (uniquement pour le segment C5)

La mesure est réalisée sur les affaires recevables de mises en service avec déplacement sur raccordement existant, clôturées dans SGE, recevables et non annulées, à la fin de chaque mois.

Collecte et mesure des éléments dans SGE :

- Date de dépôt de la demande,
- Date souhaitée
- Date de replanification (en distinguant origine fournisseur ou distributeur)
- Date de réalisation de l'intervention
- Date de clôture de l'affaire

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1^{er} janvier de chaque année

| Indicateur relatif aux interventions | |
|---|---|
| Mise en service sur raccordement existant | |
| Clients C5 | |
| N° DE VERSION : 1 | |
| DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 03/2021 | |
| Indicateur : Taux de mises en service avec déplacement réalisées dans les délais demandés (express ≤ 2 jours) | |
| Formule de calcul | |
| <p>Composantes et algorithme Les taux sont calculés par catégorie de clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> - C5 Professionnel (C5PRO) - C5 Résidentiel (C5RES) <p>selon la formule :</p> <p>Numérateur : N1 + N2</p> <p>N1 : Σ des affaires de mises en service avec déplacement sur installations existantes clôturées dans Ginko dans le mois, recevables et non annulées réalisées au plus tard à la date d'intervention souhaitée par le client si celle-ci est supérieure au délai catalogue (> 2 jours ouvrés)</p> <p>N2 : Σ des affaires de mises en service avec déplacement sur installations existantes clôturées dans Ginko dans le mois et non annulées réalisées dans le délai catalogue (si la date d'intervention souhaitée par le client – date de la demande se situe dans le délai catalogue ≤ 2 jours ouvrés)</p> <p>Dénominateur : Σ des affaires de mises en service avec déplacement sur raccordements existants clôturées dans le mois, recevables et non annulées sur le périmètre concerné.</p> <p>L'indicateur est égal au ratio Numérateur / Dénominateur exprimé en pourcentage.</p> | <p>SI utilisé : SGE et GINKO</p> <p>La mesure est réalisée sur les affaires recevables de mises en service avec déplacement sur raccordement existant, clôturées dans SGE, recevables et non annulées, à la fin de chaque mois.</p> <p>Collecte et mesure des éléments dans SGE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Date de dépôt de la demande, - Date souhaitée - Date de replanification (en distinguant origine fournisseur ou distributeur) - Date de réalisation - Date de clôture de l'affaire |
| Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1 ^{er} janvier de chaque année | |

Indicateur relatif aux interventions

Mise en service sur raccordement existant

Clients C5 Résidentiels

N° DE VERSION : 3

DATE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 03/2021

Indicateur : Taux de Mises en Service sur index auto-relevé sur point de connexion résilié, alimentation maintenue

Le taux observé résulte du choix du fournisseur à opter pour une mise en service sur index auto-relevé dans les cas d'un point de livraison résilié, alimentation maintenue.

Formule de calcul

Composantes et algorithme

Les taux sont calculés pour la catégorie de clients C5 résidentiels selon la formule :

Numérateur : Σ des affaires de mises en service sans déplacement ayant un index auto-relevé sur un point de livraison résilié clôturées dans le mois.

Dénominateur : Σ des affaires de mises en service sans déplacement sur un point de livraison résilié clôturées dans le mois.

L'indicateur est égal au ratio Numérateur / Dénominateur exprimé en pourcentage.

SI utilisé : SGE

La mesure est réalisée sur les seules affaires recevables de mise en service sans déplacement avec point de connexion résilié, clôturées dans SGE à la fin de chaque mois.

Collecte et mesure des éléments dans SGE :

- Présence d'un index auto-relevé
- Date de clôture de l'affaire
- État initial du point de connexion

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1^{er} janvier de chaque année

Indicateur relatif aux interventions

Mise en service sur raccordement existant

Clients C5

N° DE VERSION : 4

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 03/2021

Indicateur : Taux de correction de mise en service suite à erreur de point de connexion

Le taux observé résulte du nombre de corrections de mises en service sur raccordement existant demandées par le fournisseur suite à une erreur de point de connexion

Formule de calcul

Composantes et algorithme

Les taux sont calculés par catégorie de clients :

- C5 Professionnel (C5PRO)
- C5 Résidentiel (C5RES)

selon la formule :

Numérateur : \sum des affaires de mise en service ayant un motif « correction de mise en service » clôturées dans le mois.

Dénominateur : \sum des affaires de mise en service clôturées dans le mois.

L'indicateur est égal au ratio Numérateur / Dénominateur présenté au format pour mille (‰).

SI utilisé : SGE et GINKO

La mesure est réalisée sur les seules affaires recevables de mise en service, clôturées dans SGE à la fin de chaque mois.

Collecte et mesure des éléments dans SGE :

- Motif
- Date de clôture de l'affaire

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1^{er} janvier de chaque année

Indicateur relatif aux interventions

Résiliation à l'initiative client

Clients C5 et C2-C4

N° DE VERSION : 4

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 03/2021

Indicateur : Taux de résiliations avec déplacement réalisées dans les délais demandés

Formule de calcul

Composantes et algorithme

Les taux sont calculés par catégorie de clients :

- C2-C4
- C5 Professionnel (C5PRO)
- C5 Résidentiel (C5RES)

selon la formule :

Numérateur : N1+N2

N1 : Σ des affaires de résiliations avec déplacement respectant la date convenue avec le fournisseur (si celle-ci est au-delà du délai catalogue), pour les affaires de résiliations sur raccordement existant avec déplacement clôturées dans SGE,

N2 : Σ des affaires de résiliations avec déplacement respectant le délai catalogue (si la date d'intervention souhaitée par le fournisseur se situe dans le délai catalogue), pour les affaires de résiliations sur raccordement existant avec déplacement clôturées dans SGE, recevables et non annulées

Dénominateur : Σ des affaires de résiliation avec déplacement clôturées dans le mois, sur le périmètre concerné.

L'indicateur est égal au ratio (N1 +N2) / Dénominateur exprimé en pourcentage.

SI utilisé : SGE et GINKO (uniquement sur le segment C5)

La mesure est réalisée sur les affaires recevables de résiliation avec déplacement, clôturées dans SGE, recevables et non annulées à la fin de chaque mois.

Collecte et mesure des éléments dans SGE :

- Date de dépôt de la demande,
- Date souhaitée
- Date planifiée
- Date de réalisation
- Date de clôture de l'affaire

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1^{er} janvier de chaque année

Indicateur relatif aux interventions

Résiliation à l'initiative client

Clients C5 Résidentiels

N° DE VERSION : 3

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 03/2021

Indicateur : Taux de résiliations avec index auto-relevé lors des résiliations sans déplacement

Le taux observé résulte du choix du fournisseur à opter pour une résiliation sur index auto-relevé.

Formule de calcul

Composantes et algorithme

Les taux sont calculés pour la catégorie de Clients C5 résidentiels selon la formule :

Numérateur : \sum des affaires de résiliation sans déplacement ayant un index auto-relevé clôturées dans le mois.

Dénominateur : \sum des affaires de résiliation sans déplacement clôturées dans le mois.

L'indicateur est égal au ratio Numérateur / Dénominateur exprimé en pourcentage.

SI utilisé : SGE

La mesure est réalisée sur les seules affaires recevables de résiliation sans déplacement, clôturées dans SGE à la fin de chaque mois.

Collecte et mesure des éléments dans SGE :

- Présence d'un index auto-relevé
- Date de clôture de l'affaire
- État initial du point de connexion

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1^{er} janvier de chaque année

| | |
|---|---|
| Indicateur relatif aux interventions | |
| Résiliation à l'initiative client | |
| Clients C5 | |
| N° DE VERSION : 4 | |
| DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 03/2021 | |
| <p>Indicateur : Taux de correction de résiliation suite à erreur de point de connexion</p> <p>Le taux observé résulte du nombre de corrections de résiliation demandé par le fournisseur suite à une erreur de point de connexion</p> | |
| Formule de calcul | |
| <p>Composantes et algorithme</p> <p>Les taux sont calculés par catégorie de Clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> - C5 Professionnel (C5PRO) - C5 Résidentiel (C5RES) <p>selon la formule :</p> <p>Numérateur : \sum des affaires de mise en service sur raccordement existant ayant comme motif « correction de résiliation » clôturées dans le mois.</p> <p>Dénominateur : \sum des affaires de résiliation clôturées dans le mois.</p> <p>L'indicateur est égal au ratio Numérateur / Dénominateur présenté au format pour mille (‰).</p> | <p>SI utilisé : SGE et GINKO</p> <p>La mesure est réalisée sur les seules affaires recevables de résiliation et de mise en service sur raccordement existant, clôturées dans SGE à la fin de chaque mois.</p> <p>Collecte et mesure des éléments dans SGE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Motif - Date de clôture de l'affaire |
| Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1 ^{er} janvier de chaque année | |

| Indicateur relatif aux interventions Changement de fournisseur | |
|---|--|
| Clients C5 et C2-C4 | |
| N° DE VERSION : 4 DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 03/2021 | |
| Indicateur : Taux de changements de fournisseur à la date convenue Le taux résulte de la capacité du distributeur à respecter la date convenue dans le cadre des changements de fournisseurs. | |
| Formule de calcul | |
| <p>Composantes et algorithme</p> <p>Les taux sont calculés par catégorie de Clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> - C2-C4 - C5 Professionnel (C5PRO) - C5 Résidentiel (C5RES) <p>selon la formule :</p> <p>Numérateur : \sum affaires de changement de fournisseur pour lesquelles la date de réalisation est égale à la date souhaitée.</p> <p>Dénominateur : \sum des affaires de changement de fournisseur clôturées dans le mois, sur le périmètre concerné.</p> | <p>SI utilisé : SGE et GINKO</p> <p>La mesure est réalisée sur les affaires recevables de changement de fournisseur, clôturées dans SGE à la fin de chaque mois.</p> <p>Collecte et mesure des éléments dans SGE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Date souhaitée - Date de réalisation - Date de clôture de l'affaire |
| Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1 ^{er} janvier de chaque année | |

Indicateur relatif aux interventions

Changement de fournisseur

Clients C5

N° DE VERSION : 3

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 03/2021

Indicateur : Taux de transmission d'un index auto-relevé de fiabilisation lors des changements de fournisseur

Le taux observé résulte du choix du fournisseur à opter pour la transmission d'un index auto-relevé.

Formule de calcul

Composantes et algorithme

Les taux sont calculés par catégorie de Clients :

- C5 Professionnel (C5PRO)
- C5 Résidentiel (C5RES)

selon la formule :

Numérateur : \sum des affaires de changement de fournisseur sans déplacement ayant un index auto-relevé transmis clôturées dans le mois.

Dénominateur : \sum des affaires de changement de fournisseur sans déplacement clôturées dans le mois.

L'indicateur est égal au ratio Numérateur / Dénominateur exprimé en pourcentage.

SI utilisé : SGE

La mesure est réalisée sur les seules affaires recevables de changement de fournisseur sans déplacement, clôturées dans SGE à la fin de chaque mois.

Collecte et mesure des éléments dans SGE :

- Présence d'un index auto-relevé
- Date de clôture de l'affaire
- Etat initial du point de connexion

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1^{er} janvier de chaque année

Indicateur relatif aux interventions

Changement de fournisseur

Clients C5

N° DE VERSION : 4

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 03/2021

Indicateur : Taux des demandes réalisées typées « correction » suite à erreur de point de connexion

Le taux observé résulte du nombre de corrections de changement de fournisseur demandé suite à une erreur de point de connexion.

Formule de calcul

Composantes et algorithme

Les taux sont calculés par catégorie de clients :

- C5 Professionnel (C5PRO)
- C5 Résidentiel (C5RES)

selon la formule :

Numérateur : \sum des affaires de changement de fournisseur ayant comme motif : « erreur sur PDL » clôturées dans le mois.

Dénominateur : \sum des affaires de changement de fournisseur clôturées dans le mois.

L'indicateur est égal au ratio Numérateur / Dénominateur présenté au format pour mille (‰).

SI utilisé : SGE et GINKO

La mesure est réalisée sur les seules affaires recevables de changement de fournisseur, clôturées dans SGE à la fin de chaque mois.

Collecte et mesure des éléments dans SGE :

- Motif
- Date de clôture de l'affaire

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1^{er} janvier de chaque année

| | |
|--|---|
| Indicateur relatif aux interventions | |
| Changement de fournisseurs | |
| Clients C5 | |
| N° DE VERSION : 4 | |
| DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 03/2021 | |
| Indicateur : Taux des demandes réalisées typées « correction » suite à contestation de souscription | |
| Le taux observé résulte du nombre de corrections de changement de fournisseur demandées suite à contestation de souscription | |
| Formule de calcul | |
| <p>Composantes et algorithme</p> <p>Les taux sont calculés par catégorie de clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> - C5 Professionnel (C5PRO) - C5 Résidentiel (C5RES) <p>selon la formule :</p> <p>Numérateur : \sum des affaires de changement de fournisseur ayant comme motif « vente sans commande préalable » clôturées dans le mois.</p> <p>Dénominateur : \sum des affaires de changement de fournisseur clôturées dans le mois.</p> <p>L'indicateur est égal au ratio Numérateur / Dénominateur exprimé en pourcentage.</p> | <p>SI utilisé : SGE et GINKO</p> <p>La mesure est réalisée sur les seules affaires recevables de changement de fournisseur, clôturées dans SGE à la fin de chaque mois.</p> <p>Collecte et mesure des éléments dans SGE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Motif - Date de clôture de l'affaire |
| Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1 ^{er} janvier de chaque année | |

Indicateur relatif aux interventions

Déplacement pour impayés

Clients C5

N° DE VERSION : 4

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 03/2021

Indicateur : Taux des interventions pour impayés avec et sans déplacement vu du fournisseur sous 20 jours

Cet indicateur permet de suivre la performance du distributeur dans l'exercice de ses activités liées aux interventions sur impayés de clients professionnels et résidentiels.

Il permet de suivre vu du fournisseur, la capacité du distributeur à réussir les prestations d'impayés demandées par le fournisseur dans un délai de 20 jours ouvrés dans le cas d'affaires recevables et non annulées.

Formule de calcul

Composantes et algorithme

Les taux sont calculés par catégorie de clients :

- C5 Professionnel (C5PRO)
- C5 Résidentiel (C5RES)

selon la formule :

Numérateur : Σ des affaires d'interventions sur impayés hors rétablissements, réalisées dans un délai de 20 jours ouvrés, clôturées dans SGE en « Close coupure réalisée » (coupure réalisée, réduction de puissance (1000W et 3000W), restauration réalisée, info prévention précarité, successeur sur place, annulation suite appel HLF + attestation aide présentée + chèque ou preuve de paiement) et hors annulation fournisseur et distributeur sur la période.

Dénominateur : Σ des affaires « intervention pour impayé », clôturées et en cours de plus de 20 jours dans SGE sur la période hors annulation fournisseur

L'indicateur est égal au ratio Numérateur / Dénominateur exprimé en pourcentage.

SI utilisé : SGE et GINKO

La mesure est réalisée sur les seules affaires recevables d'Interventions sur impayés hors rétablissements, clôturées et en cours de plus de 20 jours dans Ginko à la fin de chaque mois.

Collecte et mesure des éléments dans SGE :

- date de création de l'affaire
- statut de l'affaire
- date de clôture de l'affaire

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1^{er} janvier de chaque année

Indicateur relatif aux interventions

Déplacement pour impayés

Clients C2-C4

N° DE VERSION : 3

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 11/2016

Indicateur : Taux d'interventions sur impayés, dans les délais catalogue ou convenus

Cet indicateur permet de suivre la performance du distributeur dans l'exercice de ses activités liées aux interventions sur impayés. Il permet de vérifier le respect des engagements de délais prévus au catalogue des prestations du distributeur ou le respect de la date convenue avec le fournisseur, si l'intervention est souhaitée au-delà du délai catalogue.

Formule de calcul

Composantes et algorithme

Les taux sont calculés par catégorie de Clients C2-C4 selon la formule :

Numérateur 1 : \sum des affaires d'interventions sur impayés hors rétablissements, respectant la date d'intervention convenue avec le fournisseur (si celle-ci est au-delà du délai catalogue), pour les affaires d'interventions sur impayés avec déplacement, clôturées dans SGE.

Numérateur 2 : \sum des affaires d'interventions sur impayés hors rétablissements, respectant le délai catalogue (si la date d'intervention souhaitée par le fournisseur se situe dans le délai catalogue), pour les affaires d'interventions sur impayés clôturées dans SGE.

Dénominateur : \sum des affaires d'interventions sur impayés hors rétablissements clôturées dans SGE

Le délai est respecté lorsque :

- Situation n°1 : Date d'intervention = Date convenue,
- Situation n°2 : Date d'intervention – Date de demande \leq Délai Catalogue.

L'indicateur est égal au ratio (Numérateur 1 + Numérateur 2) / Dénominateur exprimé en pourcentage.

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1^{er} janvier de chaque année

SI utilisé : SGE

La mesure est réalisée sur les seules affaires recevables d'Interventions sur impayés hors rétablissements, clôturées dans SGE à la fin de chaque mois.

Collecte et mesure des éléments dans SGE :

- date de dépôt de la demande,
- date de réalisation souhaitée par le fournisseur, si postérieure au délai catalogue
- date de réalisation effective, date de clôture de l'affaire

Indicateur relatif à la relève et à la facturation

Relevé C5

Clients C5

N° DE VERSION : 4

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 03/2021

Indicateur : Taux d'index relevés sur index réels et auto relevés au cours des six derniers mois

Cet indicateur permet de suivre la performance du processus relève d'Enedis, et notamment la fiabilité de la production des données associées au comptage.

Il mesure le taux de compteurs relevés sur index réels pour l'ensemble des clients BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVA

Seuls sont pris en compte les relevés liés à la relève cyclique des compteurs exploités dans la « fenêtre de facturation », à l'exclusion de tous les autres. Les auto-relevés clients reçus et intégrés dans la plage de facturation sont considérés comme des index réels.

Le périmètre d'application concerne tous les types de comptage.

Formule de calcul

Composantes et algorithme

L'indicateur est construit à partir des composantes :

Numérateur = \sum des compteurs avec un index relevé du mois ou un auto-relevé du mois

Dénominateur = \sum des compteurs à relever du mois

L'indicateur est égal au ratio Numérateur / Dénominateur exprimé en pourcentage.

SI utilisé : Mesure et collecte par requête sur l'application GINKO

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1^{er} janvier de chaque année

Indicateur relatif à la relève et à la facturation

Relevé C5

Clients C5

N° DE VERSION : 2

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 03/2021

Indicateur : Taux d'absence au relevé 2 fois et plus

Nombre de clients absents 2 fois et plus lors du relevé / nombre de clients à relever.

L'indicateur mesure le nombre de compteurs non relevés 2 fois et plus en raison de l'absence du client et sans auto-relevé depuis 1 an / Nombre de compteurs à relever durant le mois.

Sont inclus dans le calcul tous les types de compteurs sur contrats actifs y compris les compteurs Linky relevés mensuellement (Linky communicant)

Formule de calcul

Composantes et algorithme

Les taux sont calculés pour la catégorie de clients C5.

L'indicateur est construit à partir des composantes :

NA : \sum des compteurs non relevés 2 fois et plus en raison de l'absence client

NT : \sum des compteurs à relever.

L'indicateur est égal au ratio $(NT - NA) / NT$ exprimé en pourcentage.

SI utilisé : GINKO

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel au 1^{er} janvier de chaque année

Indicateur relatif à la relève et à la facturation

Relevé C5

Clients C5

N° DE VERSION : 1

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 03/2021

Indicateur : Taux d'efficacité de collecte d'index sur compteurs non communicants

L'indicateur mesure le taux d'index relevés et auto-relevés semestriellement pour les compteurs non communicant (compteurs Linky n'ayant jamais communiqué et compteurs non Linky).

Il est égal au rapport Nombre de compteurs ayant eu au moins un index relevé ou auto-relevé au cours des six derniers mois / Nombre de compteurs à relever (au moins une fois) durant les six derniers mois.

Son périmètre d'application concerne tous les compteurs sur contrats actifs hors compteurs évolués relevés mensuellement (Linky communicants)

Formule de calcul

Composantes et algorithmme

L'indicateur est construit à partir des composantes :

Numérateur = \sum des compteurs avec un index relevé du mois ou un auto-relevé du mois

Dénominateur = \sum des compteurs non communicants à relever du mois

L'indicateur est égal au ratio Numérateur / Dénominateur exprimé en pourcentage.

SI Utilisé :

Sidecar /Chaîne Ginko et Linky

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1^{er} janvier de chaque année

Indicateur relatif à la relève et à la facturation

Relevé C5

Clients C5

N° DE VERSION : 2

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 07/2014

Indicateur : Taux d'index rectifiés pour les clients BT≤ 36 kVA

Nombre de Redressements Avoirs Factures pour motif « redressement d'index » hors source fraude / Nombre des relevés du mois

Formule de calcul

Composantes et algorithme

Les taux sont calculés pour la catégorie de clients C5.
L'indicateur est construit à partir des composantes :

Numérateur : \sum des redressements avoirs factures pour motif « redressement d'index » hors source « fraude »

Dénominateur : \sum des relevés du mois

L'indicateur est égal au ratio Numérateur / Dénominateur exprimé en pourcentage.

SI Utilisé : Ginko

Le calcul est effectué à partir de GINKO sur les RAF émis durant le mois M.

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1^{er} janvier de chaque année

Indicateur relatif à la relève et à la facturation

Relevé C2-C4

Clients C2-C4

N° DE VERSION : 3

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 03/2021

Indicateur : Taux de relevés mensuels publiés sur index réel

L'indicateur mesure la capacité du distributeur à produire des factures d'acheminement sur index réel.

Formule de calcul

Composantes et algorithme

L'indicateur est égal au ratio Numérateur / Dénominateur exprimé en pourcentage.

Numérateur: Nombre de PRM facturés sur index réel durant le mois M

Dénominateur: Nombre de PRM actifs ayant fait l'objet d'une facturation dans le mois hors changement de fournisseur.

SI Utilisés : COSY et flux contractuels

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1^{er} janvier de chaque année

Indicateur relatif à la relation avec les fournisseurs

Accueils Fournisseurs

clients C5

N° DE VERSION : 3

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 11/2016

Indicateur : Taux d'accessibilité de la ligne téléphonique « Affaires urgentes »

Cet indicateur permet de suivre la performance du distributeur dans la mise à disposition auprès des fournisseurs d'une ligne téléphonique pour le traitement des appels urgents de l'accueil « Acheminement » du Distributeur.

Il mesure en particulier le taux d'efficacité de la prise d'appels des accueils Acheminement du distributeur sur cette ligne dédiée.

Les appels reçus en dehors des heures d'ouverture des Accueils Acheminement sont exclus du périmètre.

Formule de calcul

Composantes et algorithme

Les taux sont calculés pour la catégorie de clients C5 selon la formule :

Numérateur : \sum des appels servis (appels décrochés par un conseiller clientèle technique)

Dénominateur : \sum des appels à traiter.

L'indicateur est égal au ratio Numérateur / Dénominateur exprimé en pourcentage.

SI Utilisés et Requêtes :

Outil de GRC des Accueils « Acheminement »

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1^{er} janvier de chaque année

Indicateur relatif à la relation avec les fournisseurs

Accueils Fournisseurs

clients C5

N° DE VERSION : 1

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 03/2021

Indicateur : Taux d'appel à la ligne téléphonique « affaires urgentes » avec un temps d'attente inférieur à 90 secondes

Cet indicateur permet de suivre le taux des appels servis aux fournisseurs par Enedis avec un temps d'attente inférieur à 90 secondes.

Les appels reçus en dehors des heures d'ouverture des Accueils Acheminement sont exclus du périmètre.

Formule de calcul

Composantes et algorithme

Les taux sont calculés pour la catégorie de clients C5 selon la formule :

Numérateur : \sum des appels décrochés avec un temps d'attente inférieur à 90 secondes

Dénominateur : \sum des appels traités.

L'indicateur est égal au ratio Numérateur / Dénominateur exprimé en pourcentage.

SI Utilisés et Requêtes :

Outil de GRC des Accueils
« Acheminement »

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1^{er} janvier de chaque année

Indicateur relatif à la relation avec les fournisseurs

Accueils Fournisseurs

Clients C5 et C2-C4

N° DE VERSION : 3

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 05/2017

Indicateur : Taux de disponibilité de la fonction « Interrogation des données utiles à la commande de prestation » du Portail SGE

Cet indicateur permet de mesurer le taux de disponibilité mensuel du portail SGE sur la plage de service garanti.

Cette fonction est utilisée pour caractériser la disponibilité du portail SGE.

Nombre d'heures de disponibilité (hors indisponibilités programmées) / nombre d'heures d'ouverture du portail SGE.

Formule de calcul

Composantes et algorithme

Les taux sont calculés pour tous les clients selon la formule :

Heures d'ouverture du portail SGE : de 7h à 21h du lundi au samedi sauf jours fériés.

Heures de disponibilité : durant les périodes d'ouverture du portail SGE, heures pendant lesquelles les utilisateurs ont la possibilité d'accéder au portail SGE.

Les modalités de communication des arrêts programmés sont précisées dans la note ERDF-PRO-CF_58E-Procédure de communication à destination des fournisseurs en cas d'incident sur le SI d'Enedis.

Modalités de calcul :

Le nombre d'heures de disponibilité de la fonction « interrogation des données utiles à la commande de prestation » est calculé en soustrayant au nombre d'heures d'ouverture les indisponibilités non programmées :

- l'heure de début de l'indisponibilité est l'heure à laquelle le système n'est plus accessible.
- l'heure de fin de l'indisponibilité est l'heure à laquelle la page de production permettant d'accéder à l'application est réactivée.

L'indicateur est calculé, semaine par semaine, selon les heures d'ouverture du portail SGE, telles que définies précédemment.

SI Utilisés et Requêtes :

Fichier national produit par SGE

Fréquence de calcul : cumul annuel depuis le 1^{er} janvier de chaque année

Indicateur relatif à la relation avec les fournisseurs

Qualité des réclamations

Clients C5 et C2-C4

N° DE VERSION : 1

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 11/2016

Indicateur : Taux de réclamations avec absence de réponse fournisseur aux demandes de précision.

Formule de calcul

Composantes et algorithme

Les taux sont calculés tous segments de Clients C2-C4 et C5 :
selon la formule :

Numérateur: \sum de réclamations pour lesquelles « PRECISION APPORTEE » est égal à « Aucune précision apportée sur la réclamation »

Dénominateur : \sum des réclamations clôturées dans le mois pour lesquelles le champ « PRECISION DEMANDEE » est non vide.

L'indicateur est égal au ratio Numérateur / Dénominateur exprimé en pourcentage.

SI Utilisés et Requêtes :

Portail SGE

La mesure est réalisée sur les seules affaires de réclamations, clôturées.

Fréquence de calcul : Mensuelle sur les réclamations apparues sur le mois

Indicateur relatif à la relation avec les fournisseurs

Qualité des réclamations

Clients C5 et C2-C4

N° DE VERSION : 2

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 03/2021

Indicateur : Taux de réclamations multiples pour un même point de connexion et un même type de réclamation

Formule de calcul

Composantes et algorithme

Les taux sont calculés tous segments de Clients C2-C4 et C5 selon la formule :

L'indicateur est égal au ratio **(N1+N2) / D** avec :

- **N1** = \sum des affaires de réclamations clôturées dans SGE dans la période, pour les segments considérés et pour lesquelles il existe d'autres réclamations pour un même point de connexion et pour une même typologie de réclamation sur les 12 derniers mois de date à date
- **N2** = \sum des saisines du Médiateur National de l'Energie et des Médiateurs des fournisseurs d'électricité, reçues dans les 12 derniers mois
- **D** = Nombre total de réclamations envoyées par les clients du segment considéré

L'indicateur (Numérateur / Dénominateur), exprimé en pourcentage.

SI Utilisés et Requêtes :

Portail SGE

La mesure est réalisée sur les seules affaires de réclamations, clôturées.

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul sur 12 mois glissants

Indicateur relatif à la relation avec les fournisseurs

Qualité des réclamations

Clients C5 et C2-C4

N° DE VERSION : 1

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 05/2017

Indicateur : Taux de réclamations multiples pour un même point de connexion et un type de réclamation différent

Formule de calcul

Composantes et algorithme

Les taux sont calculés tous segments de Clients C2-C4 et C5 selon la formule :

L'indicateur est égal au ratio $N1 / D$ avec :

- **N1** = \sum des affaires de réclamations clôturées dans SGE dans la période, pour les segments considérés et pour lesquelles il existe d'autres réclamations pour un même point de connexion sur les 12 derniers mois de date à date

- **D** = Nombre total de réclamations envoyées par les clients du segment considéré

L'indicateur (Numérateur / Dénominateur), exprimé en pourcentage.

SI Utilisés et Requêtes

Portail SGE

La mesure est réalisée sur les seules affaires de réclamations, clôturées.

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1^{er} janvier de chaque année

| Indicateur relatif à la relation avec les utilisateurs | |
|--|--|
| Accueils clients | |
| Clients C5 et C2-C4 | |
| N° DE VERSION : 1 | |
| DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 05/2017 | |
| <p>Indicateur : Taux d'accessibilité Accueils client et dépannage</p> <p>L'indicateur permet de suivre la performance d'Enedis dans la mise à disposition des lignes Accueil client et Centres Appel Dépannage des clients.</p> <p>Sont exclues de l'indicateur les lignes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Raccordement - Service client Linky | |
| Formule de calcul | |
| <p>Composantes et algorithme</p> <p>Ces indicateurs sont calculés tous segments de Clients C5 et C2-C4 selon la formule :</p> <p>Numérateur : \sum des appels traités Dénominateur : \sum des appels reçus</p> <p>Le taux est égal au ratio Numérateur / Dénominateur exprimé en pourcentage.</p> | <p>SI Utilisés et Requêtes :</p> <p>Outils de GRC des lignes accueils clients et centre d'appels dépannage</p> |
| Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1 ^{er} janvier de chaque année | |

Indicateur relatif à la relation avec les utilisateurs

Respect du rendez-vous

Clients C5 et C2-C4

N° DE VERSION : 3

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 11/2016

Indicateur : Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par Enedis et ayant donné lieu au versement d'une pénalité par Enedis

Formule de calcul

Composantes et algorithme

Cet indicateur est calculé pour les clients C5 RES, C5 PRO et C2-C4 selon la formule :

Indicateur : \sum des rendez-vous non respectés automatiquement identifiés par le distributeur.

SI Utilisés et Requêtes :

Portail SGE

La mesure est réalisée sur les seules affaires recevables de réclamations, clôturées.

Collecte et mesure des éléments dans SGE :

- Date dépôt de la réclamation
- Type et Sous-type de la réclamation
- Champs Indemnité versée
- Date de clôture de l'affaire

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1^{er} janvier de chaque année



Indicateur relatif à la relation avec les utilisateurs

Traitement des réclamations

Clients C5 et C2-C4

N° DE VERSION : 3

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 05/2017

Indicateur : Taux de réponses aux réclamations sous 15 jours calendaires

Cet indicateur permet de suivre la performance du distributeur dans l'exercice de ses activités de réponses aux réclamations. Il permet de vérifier le nombre de réclamations répondues dans les délais et le respect des engagements de délais, prévus au contrat GRD-F.

Le délai prévu dans le contrat GRD-F est de 15 jours calendaires, de la date du dépôt de la demande dans SGE à la date de clôture de l'affaire.

Formule de calcul

Composantes et algorithme

Les taux sont calculés pour la catégorie de C5RES/C5PRO et C2-C4 selon la formule :

Numérateur : \sum des affaires de réclamations clôturées dans le mois M dont le délai de réponse (date de clôture sous SGE) est inférieure ou égale à 15 jours calendaires après la date de dépôt de la réclamation dans SGE

Dénominateur : \sum des réclamations clôturées dans le mois.

L'indicateur est égal au ratio Numérateur / Dénominateur exprimé en pourcentage.

SI Utilisés et Requêtes

Portail SGE

La mesure est réalisée sur les seules affaires recevables de réclamations, hors demandes d'indemnisation clôturées dans SGE à la fin de chaque mois.

Collecte et mesure des éléments dans SGE :

- date de dépôt de la réclamation,
- date de réponse effective, utilisée notamment en cas de réponse directe au client final,
- date de clôture de l'affaire

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1^{er} janvier de chaque année

Indicateur relatif à la relation avec les utilisateurs

Traitement des réclamations

Clients C5 et C2-C4

N° DE VERSION : 3

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 05/2017

Indicateur : Taux et nombre de réclamations traitées dans les 15 jours par typologie

Cet indicateur permet de suivre la performance du distributeur dans l'exercice de ses activités de réponses aux réclamations, pour les réclamations ne faisant pas l'objet d'une demande d'indemnisation.

Il permet de vérifier le nombre de réclamations répondues dans les délais et le respect des engagements de délais, prévus au contrat GRD-F.

Le délai prévu dans le contrat GRD-F est de 15 jours calendaires, de la date du dépôt de la demande dans SGE à la date de clôture de l'affaire.

Formule de calcul

Composantes et algorithme

Ces indicateurs sont calculés pour chacune des typologies suivantes :

- Accueil
- Qualité du traitement de la prestation demandée
- Qualité et continuité de la fourniture
- Relevé et facturation de l'acheminement
- Travaux et raccordement

Les taux sont calculés pour la catégorie de C5 RES, C5 PRO et C2-C4 selon la formule :

Numérateur : \sum des affaires de réclamations clôturées dont le délai de réponse (date de clôture sous SGE) est inférieure ou égale à 15 jours calendaires après la date de dépôt de la réclamation dans SGE.

Dénominateur : \sum des réclamations clôturées dans SGE dans le mois.

Le taux est égal au ratio Numérateur / Dénominateur exprimé en pourcentage.

Le nombre correspond au numérateur.

SI Utilisés et Requêtes :

Portail SGE

La mesure est réalisée sur les seules affaires recevables de réclamations hors demandes d'indemnisation, clôturées dans SGE à la fin de chaque mois.

Collecte et mesure des éléments dans SGE :

- date de dépôt de la réclamation,
- date de réponse effective, utilisée notamment en cas de réponse directe au client final,
- date de clôture de l'affaire

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1^{er} janvier de chaque année

Indicateur relatif à la relation avec les utilisateurs

Traitement des réclamations

Clients C5 et C2-C4

N° DE VERSION : 1

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 11/2016

Indicateur : Taux de réponse aux réclamations reçues par le GRD dans les 90 jours calendaires

Cet indicateur permet de suivre la performance du distributeur dans l'exercice de ses activités de réponses aux réclamations.

Formule de calcul

Composantes et algorithme

Les taux sont calculés pour la catégorie de C5RES/C5PRO et C2-C4 selon la formule :

Numérateur (N) : Σ des réclamations clôturées, dans le mois M dont la date de réponse (date de clôture sous SGE) est inférieure ou égale à 90 jours calendaires après la réception des réclamations.

Dénominateur (D) : Σ des réclamations reçues des fournisseurs ou directement des clients, clôturés dans SGE le mois M.

Le taux est égal au ratio ((Numérateur N) / (Dénominateur (D))) exprimé en pourcentage.

SI Utilisés et Requêtes :

Portail SGE

Collecte et mesure des éléments dans SGE :

- date de dépôt de la réclamation,
- date de réponse effective, utilisée notamment en cas de réponse directe au client final,
- date de clôture de l'affaire

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1er janvier de chaque année

Indicateur relatif à la relation avec les utilisateurs

Traitement des réclamations

Clients C5 et C2-C4

N° DE VERSION : 1

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 03/2021

Indicateur : Taux de réponse aux réclamations reçues par le GRD supérieures à 30 jours calendaires

L'indicateur permet de suivre la performance du distributeur dans l'exercice de ses activités de réponses aux réclamations. Toutes les réclamations saisies dans SGE sont prises en compte dans le calcul.

Formule de calcul

Composantes et algorithme

Les taux sont calculés pour la catégorie de C5RES/C5PRO et C2-C4 selon la formule :

Numérateur (N) : Σ des réclamations clôturées, dans le mois M dont le délai de réponse (date de clôture sous SGE) est supérieur à 30 jours calendaires après la date de création de l'affaire dans SGE.

Dénominateur (D) : Σ des réclamations clôturées dans SGE durant le mois M

Le taux est égal au ratio ((Numérateur N) / (Dénominateur (D))) exprimé en pourcentage.

SI Utilisés et Requêtes :

Portail SGE

- Collecte et mesure des éléments dans SGE :
- date de réception
 - date d'envoi
 - ensemble des éléments du dossier
 - date de clôture de l'affaire
 - réclamant
 - nature

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1er janvier de chaque année

Indicateur relatif à la relation avec les utilisateurs

Traitement des réclamations

Clients C5 et C2-C4

N° DE VERSION : 1

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 05/2017

Indicateur : Taux de réponse aux réclamations reçues par le GRD dans les 5 jours calendaires

Cet indicateur permet de suivre la performance du distributeur dans l'exercice de ses activités de réponses aux réclamations.

Formule de calcul

Composantes et algorithme

Les taux sont calculés pour la catégorie de C5RES/C5PRO et C2-C4 selon la formule :

Numérateur (N) : Σ des réclamations clôturées, dans le mois M dont la date de réponse (date de clôture sous SGE) est inférieure ou égale à 5 jours calendaires après la réception des réclamations.

Dénominateur (D) : Σ des réclamations reçues des fournisseurs ou directement des clients, clôturés dans SGE le mois M.

Le taux est égal au ratio ((Numérateur N) / (Dénominateur (D))) exprimé en pourcentage.

SI Utilisés et Requêtes :

Portail SGE

Collecte et mesure des éléments dans SGE :

- date de dépôt de la réclamation,
- date de réponse effective, utilisée notamment en cas de réponse directe au client final,
- date de clôture de l'affaire

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1^{er} janvier de chaque année

Indicateur relatif à la relation avec les utilisateurs

Satisfaction clients

Clients C5 et C2C4

N° DE VERSION : 4

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 03/2021

Indicateur : Taux de satisfaction (TS + AS)

Cet indicateur permet de mesurer à la maille nationale la satisfaction clientèle des clients C5 et C2-C4 sur les prestations d'Enedis.

Formule de calcul

Composantes et algorithme

Ces indicateurs sont calculés pour les clients C5 RES, C5 PRO et C2C4 pour chacune des prestations suivantes :

- Mise en service sur installation existante
- Interventions techniques
- Relevé

L'indicateur est calculé à partir des expressions de satisfaction (% de clients « très satisfaits + assez satisfaits »)

SI Utilisés et Requêtes

Enquête téléphonique réalisée par un institut d'études auprès d'un échantillon de clients ayant fait l'objet d'une prestation

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1^{er} janvier de chaque année

Indicateur relatif à la relation avec les utilisateurs

Satisfaction clients

Clients C5 et C2C4

N° DE VERSION : 1

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 03/2021

Indicateur : Taux de clients satisfaits (TS+AS) suite à la réalisation d'une prestation hors raccordement

L'indicateur est un composite des taux de clients satisfaits (TS+AS) dans le domaine du hors raccordement pour les clients C5 Particuliers, C5 Professionnels et C2-C4 Entreprises dans le cadre des enquêtes de satisfaction à chaud commandées par Enedis aux organismes de sondage.

Les prestations concernées sont : l'accueil, les autres interventions techniques, les coupures, les mises en service sur existant, le relevé compteur et les interventions dépannage.

Formule de calcul

Composantes et algorithme

Ces indicateurs sont calculés pour les clients C5 RES, C5 PRO et C2C4 avec N/D :

Numérateur : \sum des répondants « très satisfaits + assez satisfaits » à la question « Avez-vous été satisfait(e) de #intervention# par ENEDIS ? » pour les enquêtes définies dans le périmètre

Dénominateur : \sum des répondants à la question « Avez-vous été satisfait(e) de #intervention# par ENEDIS ? » pour les enquêtes définies dans le périmètre

SI Utilisés et Requêtes :

Enquête téléphonique réalisée par un institut d'études auprès d'un échantillon de clients ayant fait l'objet d'une prestation

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1^{er} janvier de chaque année

Indicateur relatif à la nouvelle chaîne communicante C5

Qualité de la pose

Clients C5

N° DE VERSION : 1

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 11/2016

Indicateur : Taux de réclamations liées au déploiement

L'indicateur mesure le nombre de réclamations typées « Déploiement Linky » rapporté aux nombres de compteurs Linky posés.

Formule de calcul

Composantes et algorithme

Pour un mois M donné, l'indicateur est égal à N/D où :

N = Nombre de réclamations typées « Déploiement Linky » dont la date de réception est comprise entre le début du déploiement massif (1^{er} décembre 2015) ou la dernière remise à zéro et la fin du mois M.

D = Nombre de PRM équipés d'un compteurs Linky dont la date de pose est comprise entre le début du déploiement massif (1^{er} décembre 2015) ou la dernière remise à zéro et la fin du mois M.

Les remises à zéro ont lieu le 1^{er} janvier 2018 puis chaque 1^{er} janvier.

SI utilisés et requêtes :

LinkyPilot

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1er janvier de chaque année

Indicateur relatif à la nouvelle chaîne communicante C5

Performance de la chaîne

Clients C5

N° DE VERSION : 1

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 11/2016

Indicateur : Taux de télé-relevés journaliers réussis

L'indicateur mesure la proportion de compteurs Linky ouverts aux télé-services dans Ginko dont le télé-relevé journalier attendu à J est réussi à J.

Formule de calcul

Composantes et algorithme

Pour un jour J donné, le taux quotidien de télé-relevés journaliers réussis est égal au ratio N/D où :

N = Nombre de PRM collectés* le jour J à 23h59 sur le périmètre des PRM ouverts aux télé-services dans Ginko.

D = Nombre de PRM ouverts aux télé-services dans Ginko le jour J.

Pour un mois M donné, le taux mensuel de télé-relevés journaliers réussis est égal à la moyenne sur le mois M des taux quotidiens de télé-relevés journaliers réussis.

* Télé-relevé réussi des index du jour J à 00h00

Cet indicateur est produit au périmètre des PRM ouverts aux télé-services dans Ginko compteurs Linky Palier 1.

SI utilisés et requêtes :

Linky-Pilot

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1er janvier de chaque année

Indicateur relatif à la nouvelle chaîne communicante C5

Performance de la chaîne

Clients C5

N° DE VERSION : 1

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 11/2016

Indicateur : Taux de télé-prestations demandées par les fournisseurs réalisés le jour J

L'indicateur mesure la proportion de prestations télé opérables demandées par les fournisseurs qui ont été réalisées strictement à la date d'effet souhaitée par les fournisseurs dans leur demande.

Formule de calcul

Composantes et algorithme

Pour un mois M donné, l'indicateur est égal à N/D où :

N = Nombre de prestations à l'initiative des fournisseurs passées au statut « Prestation terminée » sur le mois M et télé-opérables (défini au moment de l'étape de recevabilité) et avec une date de réalisation égale à la date d'effet souhaitée.

D = Nombre de prestations à l'initiative des fournisseurs passées au statut « Prestation terminée » sur le mois M et télé-opérables (défini au moment de l'étape de recevabilité).

La date de réalisation est la date contractuelle de modification du contrat ou de début de contrat.

La date d'effet souhaitée est celle qui figure dans la demande du fournisseur.

Cet indicateur est produit au périmètre des PRM ouverts aux télé-services dans Ginko compteurs Linky Palier 1.

SI utilisés et requêtes :

Sidecar

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1^{er} janvier de chaque année

| | |
|---|---|
| Indicateur relatif à la nouvelle chaîne communicante C5 | |
| Performance de la chaîne | |
| Clients C5 | |
| N° DE VERSION : 1 | |
| DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 11/2016 | |
| Indicateur : Nombre de compteurs Linky déclarés communicants dans Ginko | |
| L'indicateur mesure le nombre de compteurs Linky ouverts aux télé-services dans Ginko. | |
| Formule de calcul | |
| <p>Composantes et algorithme</p> <p>Pour un mois M donné, l'indicateur est égal au nombre de PRM ouverts aux télé-services dans Ginko en fin de mois M.</p> <p>Cet indicateur est produit pour les compteurs Linky Palier 1.</p> | <p>SI utilisés et requêtes :</p> <p>Sidecar</p> |
| Fréquence de calcul : cumul annuel depuis le 1er janvier de chaque année | |

Indicateur relatif à la nouvelle chaîne communicante C5

Performance de la chaîne

Clients C5

N° DE VERSION : 1

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 03/2021

Indicateur : Taux de publication par Ginko des index réels mensuels

L'indicateur mesure la proportion de relevés cycliques mensuels réels publiés par Ginko.

Un relevé cyclique est considéré comme réel dès lors qu'il est reçu du SI Linky et avec une ancienneté comprise entre J (jour d'appel du SI Linky) et J-5.

Ne sont pas comptabilisés les relevés corrigés et les relevés de PDL sans contrat actif.

Formule de calcul

Composantes et algorithme

L'indicateur pour le mois M est égal à N / D

Numérateur = Nombre de relevés cycliques « publiés au titre du mois M par Ginko

Dénominateur = Nombre de relevés cycliques prévus d'être publiés au titre du mois M par Ginko

SI utilisés et requêtes :

Sidecar

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1er janvier de chaque année

Indicateur relatif à la nouvelle chaîne communicante C5

Performance de la chaîne

Clients C5

N° DE VERSION : 1

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 03/2021

Indicateur : Taux de compteurs Linky sans index télé-relevés au cours des 2 derniers mois

L'indicateur mesure, dans le SI Linky, la proportion de compteurs Linky ouverts aux services sans index télé-relevés depuis plus de 2 mois.

Formule de calcul

Composantes et algorithme

Pour un jour J donné, le taux quotidien de compteurs Linky sans index télé-relevé au cours des deux derniers mois est égal au ratio N / D avec :

Numérateur = nombre de PRM (P1 G1 & G3) non collectés depuis plus de deux mois le jour J à 23h59 sur le périmètre des PRM actifs ouverts à tous les services dans Ginko (hors « palier 0 » compteurs posés lors de l'expérimentation)

Dénominateur = Nombre de PRM (P1 G1 & G3) actifs ouverts à tous les services dans Ginko le jour J (hors « palier 0 » compteurs posés lors de l'expérimentation)

Pour un mois M donnée, le taux mensuel de compteurs Linky sans index télé-relevé au cours des deux derniers mois est égal à la moyenne sur le mois M des taux quotidiens de compteurs Linky sans index télé-relevé au cours des deux derniers mois (hors jours de montée de version SI)

SI utilisés et requêtes :

SI Linky

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1^{er} janvier de chaque année



Indicateur relatif à la nouvelle chaîne communicante C5

Performance de la chaîne

Clients C5

N° DE VERSION : 1

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 03/2021

Indicateur : Taux de mise à disposition des données de comptage à J+1 pour le marché de masse

L'indicateur mesure la qualité de la publication des données de comptage adressée à fréquence quotidienne pour les fournisseurs d'électricité et les fournisseurs de service de données.

Sont comptabilisés les envois de données de comptages attendus et la présence d'au moins une donnée dans le fichier d'envoi des R151.

Formule de calcul

Composantes et algorithme

L'indicateur est égal à la moyenne sur le mois calendaire de N / D avec :

N = Nombre de fichiers de données de comptage associées à un PRM avec abonnement (F305) actifs contenant au moins une donnée envoyé depuis l'interface d'échange

D = Nombre d'abonnements actifs au jour de la publication sur les PRM

Pour un mois M donnée, le taux mensuel de compteurs Linky sans index télé-relevé au cours des deux derniers mois est égal à la moyenne sur le mois M des taux quotidiens de compteurs Linky sans index télé-relevé au cours des deux derniers mois (hors jours de montée de version SI)

SI utilisés et requêtes :

SI Linky et GINKO

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1er janvier de chaque année

Indicateur relatif à la nouvelle chaîne communicante C5

Performance de la chaîne

Clients C5

N° DE VERSION : 1

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 03/2021

Indicateur : Taux de transmission à J+1 des courbes de charge pour le marché de masse

L'indicateur mesure la qualité de mise à disposition des courbes de charges brutes attendues par les fournisseurs d'électricité et les fournisseurs de services de données dans STM.

Sont comptabilisés les envois de données de comptage attendues et la présence d'au moins une donnée dans le fichier d'envoi.

Formule de calcul

Composantes et algorithme

L'indicateur est égale à N / D avec :

Numérateur :

Somme sur tous les jours du mois du nombre des courbes de charge, associées à des PRM avec un abonnement (F300C) actif contenant au moins une donnée, disponible dans STM à J+1

Dénominateur :

Somme sur tous les jours du mois du nombre de PRM avec un abonnement (F300C) actif.

Nota :

Les compteurs Linky Palier 0 (compteurs posés lors de l'expérimentation)

- sont exclus du Numérateur et du Dénominateur.
- Pour un PRM avec plusieurs abonnements, il ne sera comptabilisé qu'une seule fois au numérateur et au dénominateur

SI utilisés et requêtes :

STM

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1er janvier de chaque année



Indicateur relatif à la performance de la chaîne SI C2-C4

Performance de la chaîne

Clients C2-C4

N° DE VERSION : 1

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 03/2021

Indicateur : Taux de transmission des courbes de charge en J+1 pour le marché d'affaires

L'indicateur permet de mesurer la qualité de la publication des courbes de charges brutes à fréquence quotidienne vue du client demandeur : fournisseurs d'électricité, fournisseurs de service de données, etc...

Elle mesure l'envoi des courbes de charge attendues avant 9h et la présence d'au moins une donnée dans le fichier d'envoi R4Q.

Formule de calcul

Composantes et algorithme

Le taux calculé pour les clients C2-C4 est égal à N / D , avec :

Numérateur : Nombre de courbes de charge associées à un PRM avec abonnement (F300 P300) actifs contenant au moins une donnée, envoyées depuis l'interface d'échange avant 9h

Dénominateur : Nombre d'abonnements actifs sur les PRM

SI utilisés et requêtes :

Système de Traitements et Mesures

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1er janvier de chaque année

Indicateur relatif à la performance de la chaîne SI C2-C4

Performance de la chaîne

Clients C2-C4

N° DE VERSION : 1

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 03/2021

Indicateur : Taux de transmission en J+1 des index et autres données du compteur avant 9h

Cette mesure vise à identifier la qualité de la publication des données de comptage adressées à fréquence quotidienne vue du client/demandeur : Fournisseurs d'électricité, fournisseurs de service de données, ...

L'indicateur mesure l'envoi des données de comptages attendues avant 9h et la présence d'au moins une donnée dans le fichier d'envoi R171.

Formule de calcul

Composantes et algorithme

L'indicateur est égal à la moyenne sur le mois calendaire de N / D, avec :

Numérateur: Nombre de fichiers de données de comptage, associées à un PRM avec abonnement (F305-P305) actifs contenant au moins une donnée, envoyées depuis l'interface d'échange avant 9h

Dénominateur: Nombre d'abonnements actifs au jour de la publication sur les PRM

SI utilisés et requêtes :

Système de Traitements et Mesures

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1er janvier de chaque année

Indicateur relatif à la performance de la chaîne SI C2-C4

Performance de la chaîne

Clients C4

N° DE VERSION : 1

DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 03/2021

Indicateur : Taux de télé-relevés pour facturation réussis pour les compteurs BT > 36 kVA équipés de boîtiers IP

L'indicateur mesure la capacité d'Enedis à produire des factures d'acheminement calculées sur index réel pour la totalité des contrats facturés sur index, alimenté en BT sup 36kVA et équipés d'IP.

Sont mesurés les relevés d'index de façon mensuelle pour tout événement générant une facturation hors changement de fournisseurs.

La publication se fait par les flux R17 pour les fournisseurs.

Formule de calcul

Composantes et algorithme

Numérateur : Nombre de PRM équipés IP facturés sur un index réel durant le mois M pour des PRM BT sup 36 quel que soit le segment client

Dénominateur : Nombre de PRM équipés IP actifs sur des clients en BT>36kVA ayant fait l'objet d'une facturation dans le mois hors changement de fournisseur

SI utilisés et requêtes :

COSY
Flux contractuels

Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1er janvier de chaque année

| Indicateur relatif à la performance de la chaîne SI C2-C4 | |
|--|---|
| Performance de la chaîne | |
| Clients C2-C4 | |
| N° DE VERSION : 1 | |
| DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : 03/2021 | |
| <p>Indicateur : Taux de transmission des données en infra-journalier pour les compteurs équipés de boîtiers IP</p> <p>Cette mesure vise à identifier la qualité des réponses suite aux demandes de données infra-journalière effectuées par les clients finaux : fournisseurs d'électricité, fournisseurs de services, ...</p> | |
| Formule de calcul | |
| <p>Composantes et algorithme</p> <p>Mesure l'envoi de la réponse attendue en moins de 30 minutes et la présence d'au moins une donnée dans le fichier d'envoi «IFJ» pour les demandes recevables</p> <p>L'indicateur est égal à N / D, avec :</p> <p>Numérateur : Nombre de réponses aux demandes recevables en moins de 30 min, comportant des données envoyées aux clients depuis l'interface d'échange.</p> <p>Dénominateur: Nombre de demandes infra-j recevables</p> | <p>SI utilisés et requêtes :</p> <p>Interfaces SI</p> |
| Fréquence de calcul : Mensuelle et cumul annuel depuis le 1er janvier de chaque année | |