



**Rapport sur la qualité
de service d'Enedis
au titre de l'année 2018**



SOMMAIRE

SYNTHÈSE 4

FOCUS 11

La satisfaction des clients	12
Renforcement de la digitalisation de la relation clients	12
L'Open Data	14
Le déploiement des compteurs Linky	15

1 LES INTERVENTIONS 17

Les indicateurs incités financièrement	18
Les indicateurs faisant l'objet d'un suivi	19

2 LA RELÈVE ET LA FACTURATION 25

Les indicateurs incités financièrement	26
Les indicateurs faisant l'objet d'un suivi	27

3 LE RACCORDEMENT 28

Les indicateurs incités financièrement	29
Les indicateurs faisant l'objet d'un suivi	31

4 LA RELATION AVEC LES UTILISATEURS 39

Les indicateurs incités financièrement	40
Les indicateurs faisant l'objet d'un suivi	41

5 LA RELATION AVEC LES FOURNISSEURS 53

Les indicateurs incités financièrement	54
Les indicateurs faisant l'objet d'un suivi	54

6 LA RELATION AVEC RTE 56

Les indicateurs incités financièrement	57
Les indicateurs faisant l'objet d'un suivi	58

SYNTHÈSE



Enedis, entreprise de service public, est gestionnaire du réseau de distribution d'électricité sur 95% du territoire français continental. Elle développe, exploite, modernise le réseau électrique et gère les données associées. Enedis réalise les raccordements, le dépannage, le relevé des compteurs, toutes interventions techniques et assure les accueils téléphoniques.

La Commission de régulation de l'énergie (CRE) a défini des indicateurs permettant de suivre la performance des gestionnaires de réseaux de distribution et de transport dans plusieurs domaines pour évaluer la qualité de leurs services (interventions auprès des clients finals, relations avec les fournisseurs, relations avec les clients finals, raccordements, relève et facturation, mesures et prévisions de consommation, environnement, etc.). Ces indicateurs s'accompagnent, pour les plus significatifs, d'incitations financières, bonus ou pénalités en fonction des résultats constatés. Les autres indicateurs sont suivis.

Le TURPE 5, entré en vigueur au 1^{er} août 2017, a élargi le périmètre des services incités ou suivis avec 41 indicateurs liés à la qualité de service contre 34 indicateurs en TURPE 4 (passage de 9 à 12 indicateurs incités et de 25 à 29 indicateurs de suivi). Il exige de meilleurs résultats par la mise en place d'objectifs de référence à atteindre en remplacement des zones neutres et a renforcé les incitations financières.

En 2018, par le biais du TURPE 5, Enedis s'est mobilisée pour accroître sa performance et assurer les meilleurs standards de qualité à ses clients.

En effet, **sur les 12 indicateurs incités présentés dans ce rapport, 11 dépassent l'objectif de référence**. Le taux de mises en service avec déplacement réalisées dans les délais demandés était en dessous de l'objectif de référence en 2017. En 2018, grâce aux actions mises en place, il a augmenté de 4,9 points pour atteindre un taux de 89,9% et dépasser l'objectif de référence fixé à 89%.



Avec l'arrivée des compteurs Linky, le taux d'index rectifiés pour les consommateurs BT \leq 36 kVA, hors détection de fraude a poursuivi sa baisse en 2018 avec un taux de 0,23% contre 0,37% en 2017.

Le taux de respect de l'envoi de propositions de raccordement dans le délai de la procédure ou dans le délai demandé par le client n'atteint pas l'objectif de référence. On peut noter cependant une hausse par rapport à 2017. En effet, pour les clients $<$ 36 kVA, le taux est passé en 2018 à 82,9% contre 77,4% en 2017 et pour les clients $>$ à 36 kVA, le taux atteint 82,5% contre 79,6% en 2017.

Quant aux 19 indicateurs de la qualité de service suivis et présentés en synthèse, quatre sont en croissance par rapport à 2017, deux stagnent, deux sont calculés depuis 2018 et onze sont en régression, notamment les taux d'accessibilité téléphonique des accueils raccordement et dépannage. Pour ce dernier, sont en cause les nombreux aléas climatiques qui ont fait accroître le volume des appels.

Le taux de traitement à 15 jours des réclamations est de 92,1% pour un objectif de 91%. À noter que le taux de réclamations sur le raccordement représente moins de 5% du nombre total des réclamations traitées et moins de 5% des raccordements effectués. Par ailleurs, le nombre de saisines des médiateurs sur le raccordement est 240 dossiers, soit moins de 5% des saisines reçues (5000) sur l'année ce qui représente moins de 0,1% des raccordements effectués et moins de 0,1% des réclamations reçues toutes causes confondues et 1,5% des réclamations raccordements.

Concernant la relation avec les fournisseurs, au-delà de l'indicateur de régulation incitative qui est bon, des points d'amélioration ont été identifiés.

La satisfaction des clients relatives à l'ensemble des interactions avec Enedis reste stable par rapport à 2017. Enedis poursuit ses actions de digitalisation de la relation clients pour répondre au mieux à leurs attentes.

Les évolutions d'indicateurs entre TURPE 4 et TURPE 5 sont retracées dans les tableaux suivants.

LES INDICATEURS INCITÉS EN TURPE 4 MAINTENUS EN TURPE 5

Rendez-vous planifiés non respectés par Enedis

Taux de mises en service (MES) avec déplacement à la date demandée par le client

Taux d'index électricité relevés et auto-relevés semestriellement

Taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires

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

Taux de disponibilité du portail SGE

LES NOUVEAUX INDICATEURS INCITÉS TURPE 5Taux d'index rectifiés pour les consommateurs BT \leq 36 kVA

Énergie calée et normalisée en Recotemp

Écarts au périmètre d'équilibre d'Enedis

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

Taux de respect de l'envoi de propositions de raccordement dans le délai de la procédure ou dans le délai demandé par le client

Nombre de pénalités versées pour mise à disposition du raccordement non réalisée à la date convenue avec l'utilisateur

LES INDICATEURS INCITÉS EN TURPE 4 SUPPRIMÉS EN TURPE 5

Nombre de réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours calendaires

Nombre de pénalités versées pour l'envoi hors délai de propositions de raccordement

LES INDICATEURS SUIVIS EN TURPE 4 MAINTENUS EN TURPE 5

Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs

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

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

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

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

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

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

Nombre de réclamations reçues par le GRD directement des utilisateurs

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

Taux de réclamations multiples filtré

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

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

Taux d'accessibilité de la ligne téléphonique spécialisée fournisseurs

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

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

Délai moyen de réalisation des travaux de raccordement par catégorie d'utilisateurs



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

Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements par catégorie d'utilisateurs

Nombre d'indemnités versées au titre du décret 2012-38 du 10 janvier 2012 pour les producteurs d'EnR \leq 3kVA pour la partie délai d'envoi de la convention de raccordement

Nombre d'indemnités versées au titre du décret 2012-38 du 10 janvier 2012 pour les producteurs d'EnR \leq 3kVA pour la partie délai de réalisation des travaux de raccordement

LES NOUVEAUX INDICATEURS SUIVIS EN TURPE 5

Taux de réponses aux réclamations dans les 5 jours calendaires par nature et par catégories d'utilisateurs

Taux d'absence au relevé 2 fois et plus des consommateurs BT \leq 36 kVA

Taux de réclamations multiples non filtré

Taux d'accessibilité téléphonique des accueils client et dépannage

Différence entre les bilans électriques Ecart et Recotemp

Energie non affectée en Recotemp

Taux d'accessibilité téléphonique des Accueils Raccordement Electricité

Taux d'appels à la ligne téléphonique spécialisée fournisseurs avec un temps d'attente inférieur à 120 secondes

Rendez-vous replanifiés à l'initiative d'Enedis*

LES INDICATEURS TURPE 4 SUPPRIMÉS EN TURPE 5

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

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

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

*Ce nouvel indicateur n'a pu être calculé.

TABLEAUX DE SYNTHÈSE

LÉGENDES

 Indicateurs incités financièrement dont les résultats atteignent l'objectif fixé

 Indicateurs non incités financièrement dont les résultats sont en amélioration

 Indicateurs incités financièrement dont les résultats n'atteignent pas l'objectif fixé

 Indicateurs non incités financièrement dont les résultats sont en recul

 Résultats stables

 Nouvel indicateur incité TURPE5

 Nouveau calcul TURPE5

INDICATEURS INCITÉS FINANCIÈREMENT

INTITULÉ DE L'INDICATEUR	Résultat 2017	Objectif de référence 2018	Résultat 2018	Évolution 2017/2018
INDICATEURS RELATIFS AUX INTERVENTIONS				
Rendez-vous planifiés non respectés par Enedis	3587	100%	9189	
Taux de mises en service avec déplacement réalisées dans les délais demandés	85%	89%	89,90%	
INDICATEURS RELATIFS À LA RELÈVE ET À LA FACTURATION				
Taux d'index d'électricité relevés et auto-relevés semestriellement	95,60%	95,10%	95,30%	
Taux d'index rectifiés pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA, hors détection de fraude	0,37%	0,40%	0,23%	 
INDICATEURS RELATIFS À LA RELATION AVEC LES UTILISATEURS				
Taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires	92,80%	91%	92,10%	 
INDICATEURS RELATIFS À LA RELATION AVEC LES FOURNISSEURS				
Taux de disponibilité du portail fournisseur	99,70%	99%	99,7%	
INDICATEURS RELATIFS À LA RELATION AVEC RTE				
Délai de transmission à RTE des courbes de mesure demi-horaires de chaque responsable d'équilibre	100%	98%	100%	
Energie calée et normalisée en Recotemp	-	4,57%	4%	 
Ecart au périmètre d'équilibre d'Enedis	-	4%	2,72%	 
INDICATEURS RELATIFS AU RACCORDEMENT				
Nombre de pénalités versées pour mise à disposition du raccordement non réalisée à la date convenue avec l'utilisateur	69	100%	103	 

INTITULÉ DE L'INDICATEUR	Résultat 2017	Objectif de référence 2018	Résultat 2018	Évolution 2017/2018
Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements	BT<36kVA : 91,4%	89%	91,80%	 
	BT > 36kVA, collectifs et HTA : 77,8%	86%	83%	 
Taux de respect de l'envoi de propositions de raccordement dans le délai de la procédure ou dans le délai demandé par le client	BT<36kVA : 77,4%	85%	82,90%	 
	BT > 36kVA, collectifs et HTA : 79,6%	88%	82,50%	

INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI

INTITULÉ DE L'INDICATEUR	Résultat 2017	Résultat 2018	Évolution 2017/2018
INDICATEURS RELATIFS AUX INTERVENTIONS			
Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs	90,90%	87,20%	
Taux de résiliations par tranches de délais et par catégorie d'utilisateurs*	-	-	-
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs	85,10%	90%	
Taux de mises en service par tranche de délais et par catégorie d'utilisateurs*	-	-	-
Taux de changements de fournisseurs réalisés dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs	99,20%	98,80%	
Taux de changements de fournisseurs réalisés par tranche de délai et par catégorie d'utilisateurs*	-	-	-
INDICATEURS RELATIFS À LA RELÈVE ET LA FACTURATION			
Taux de relevés mensuels publiés sur index réel pour les consommateurs BT > 36 kVA et HTA en contrat unique	93,30%	99,30%	
Taux d'absence au relevé 2 fois et plus des consommateurs BT <= 36 kVA	1,80%	2%	 
INDICATEURS RELATIFS AUX RACCORDEMENTS			
Taux d'accessibilité téléphonique des accueils raccordement électricité	87,60%	83,60%	
Délai moyen d'envoi de la proposition de raccordement par catégorie d'utilisateurs	38,3j	32,5j	

* Cet indicateur comprend de trop nombreux résultats pour être présentés en synthèse

TABLEAUX DE SYNTHÈSE

INTITULÉ DE L'INDICATEUR	Résultat 2017	Résultat 2018	Évolution 2017/2018
Taux de propositions de raccordements envoyées hors délais par catégorie d'utilisateurs	22,20%	17,20%	
Taux de raccordements réalisés par catégorie d'utilisateurs et par tranche de délai de réalisation des travaux*	-	-	-
Délai moyen de réalisation des travaux de raccordement par catégorie d'utilisateurs	86,2j	91,4j	
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	0	0	
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	0	0	
INDICATEURS RELATIFS À LA RELATION AVEC LES UTILISATEURS			
Nombre de réclamations reçues par le GRD par nature et par catégorie d'utilisateurs*	-	-	-
Nombre de réclamations reçues par le GRD directement des utilisateurs	46114	56165	
Taux de réponse aux réclamations dans les 5 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs*	-	-	-
Taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs*	-	-	-
Taux de réponse aux réclamations dans un délai supérieur à soixante jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs*	-	-	-
Taux de réclamations multiples	9%	9,60%	
Taux de réclamations multiples non filtré	12,60%	14%	 
Taux d'accessibilité téléphonique des Accueils client et dépannage	82,60%	78,80%	 
INDICATEURS RELATIFS À LA RELATION AVEC LES FOURNISSEURS			
Taux d'accessibilité de la ligne téléphonique spécialisée fournisseurs	93,40%	92,20%	
Taux d'appel à la ligne téléphonique spécialisée fournisseurs avec un temps d'attente inférieur à 120 secondes	72,20%	69,90%	 
INDICATEURS RELATIFS À LA FIABILITÉ DU BILAN ÉLECTRIQUE			
Différence entre les bilans électriques Ecarts et Recotemp	-	2,205	
Energie Non Affectées en Recotemp	-	1,147	

* Cet indicateur comprend de trop nombreux résultats pour être présentés en synthèse

FOCUS



LA SATISFACTION DES CLIENTS

10 millions d'enquêtes de satisfaction envoyées en 2018

La généralisation de l'envoi d'enquêtes de satisfaction après la pose d'un compteur Linky a fait significativement augmenter le nombre d'enquêtes envoyées, qui s'élève à un peu moins de 10 millions en 2018.

Cet important volume d'enquêtes est couplé, dans le cadre de l'amélioration continue des services d'Enedis, à un rappel des clients "pas du tout satisfaits" (PDTs) par un manager opérationnel, ce qui permet de mieux comprendre les dysfonctionnements, d'y remédier et de réinstaller avec le client des conditions de confiance.

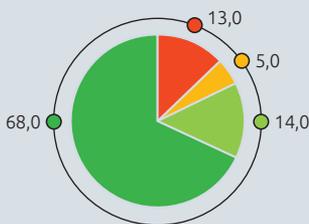
Les résultats concernant la satisfaction des clients hors Linky sont globalement stables par rapport à 2017. On note pour les clients C5 pro une diminution des clients satisfaits. Par contre, pour les clients C5 part, on note que la part des très satisfaits est en progression de 2,1%.

En 2018, Enedis s'est attachée à demander l'avis des clients ayant bénéficié de la pose d'un compteur communicant. 484 562 clients ont répondu à l'enquête et 83,8% de ces clients sont satisfaits de la pose de leur compteur.

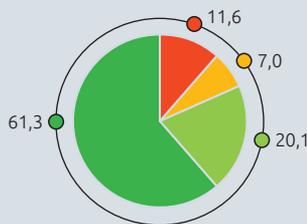
RENFORCEMENT DE LA DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENTS

La digitalisation est désormais un enjeu majeur de la relation d'Enedis avec ses clients. Pour cela, Enedis poursuit son développement dans ce domaine en maintenant tous les canaux traditionnels.

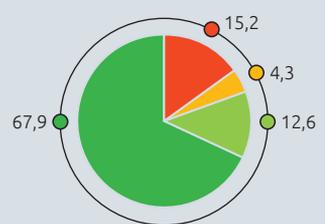
Tout segment hors Linky
(380 237 répondants)



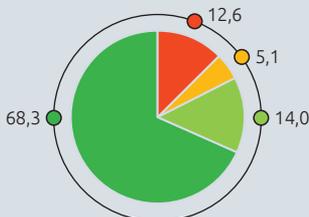
C1-C4
(9 991 répondants)



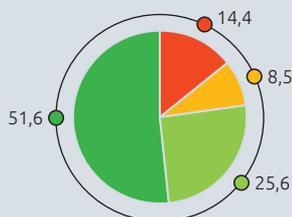
C5 pro hors Linky
(27 293 répondants)



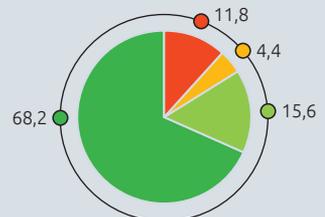
C5 part hors Linky
(341 341 répondants)



P4
(1 612 répondants)



Enquête Linky
(484 562 répondants)



● Très satisfait ● Assez satisfait ● Peu satisfait ● Pas du tout satisfait



Digitalisation et personnalisation de la relation clients pour une meilleure maîtrise de la consommation d'électricité et de la production d'électricité avec des clients mieux informés en matière d'alimentation du réseau

En 2018, Enedis a poursuivi le développement des espaces clients et de son application mobile "Enedis à mes côtés" avec pour objectif de répondre à 6 objectifs prioritaires :

- Améliorer l'expérience utilisateur en analysant les retours des clients (réseaux sociaux, stores, réclamations, appels sortants vers les clients, ...) puis en améliorant notamment l'ergonomie des solutions digitales,
- Renforcer la robustesse du dispositif digital mis à disposition des clients (accessibilité plus rapide, diminution des anomalies, renforcement du système d'information afin de supporter un nombre maximal d'utilisateurs en simultané),
- Répondre aux obligations du RGPD,
- Mettre en œuvre les premières fonctionnalités permettant de répondre aux obligations du décret n°2017-948 entré en vigueur le 1^{er} juillet 2017, relatif aux modalités de mise à disposition des consommateurs des données de consommation d'électricité et de gaz : possibilité pour le client de demander la collecte et l'arrêt de la collecte de sa courbe de charge dans les systèmes d'informations du distributeur, possibilité pour le client de s'opposer à l'enregistrement de sa courbe de charge dans le compteur et lever son opposition,
- Augmenter l'attractivité des espaces clients par des campagnes de communication pour encourager l'ouverture de comptes clients. À fin 2018, environ 650

000 clients ont ouvert leur compte client et 750 000 ont téléchargé l'application "Enedis à mes côtés",

- Développer la mise à disposition de données de consommation et de production pour les clients finals et la souscription à des services de publication récurrente des données de leur courbe de charge.

Plus spécifiquement, les clients peuvent à présent, sur l'application mobile "Enedis à mes côtés" :

- Accéder à des précisions sur la qualité d'alimentation du réseau en temps réel et effectuer un auto-diagnostic en cas de panne,
- Avoir une vision de leur consommation et être incités à agir sur celle-ci,
- Être informés du déploiement du compteur Linky,
- Analyser leur consommation avec leur compteur Linky,
- Relever leur compteur en ligne,
- Être incités à appliquer des éco-gestes ciblés.

En 2018, Enedis a répondu à une forte attente et a enrichi son offre de services dans le cadre des espaces clients entreprises, avec la mise à disposition des données de comptage.

Enedis propose le service A.I.R. (Alerte Incident Réseau) qui permet la mise à disposition pour les clients HTA qui le souhaitent, partout en France, une information par SMS de toute coupure de plus de 3 minutes sur le réseau, puis de l'évolution de la situation au plus près des évènements.

FOCUS SUR L'ESPACE ENTREPRISES

En 2018, l'espace client entreprises a été étoffé pour permettre à un client de suivre l'ensemble de ses sites de consommation.

Avec la possibilité de s'abonner à de nouveaux services, les clients (et les tiers expressément autorisés par ces derniers) peuvent télécharger les documents associés à chacun de leurs contrats :

- Duplicatas de factures et feuillets de gestion pour des contrats CARD,
- Bilan de qualité de fourniture,
- Historiques de courbe de charge de consommations, et/ou de données techniques et contractuelles,
- Courbe de charge pour les points de livraison en HTA et BT > 36 kVA (par abonnement).

La communication de ces données de mesure collectées par Enedis entre dans le cadre de ses missions de gestionnaire du réseau public de distribution.

L'espace client Entreprise permet également aux entreprises d'accéder à une foire aux questions (FAQ) et de déposer une demande ou une réclamation en ligne.

FOCUS SUR L'ESPACE CLIENTS COLLECTIVITÉS

L'espace clients collectivités a bénéficié en 2018 d'une évolution de la rubrique "Données énergétiques".

Dans cette rubrique, de nouvelles données sont mises à disposition des collectivités équipées de compteurs communicants :

- les courbes de charges de consommation,
- les courbes de charges de production,
- la consommation quotidienne,
- la production quotidienne.

L'OPEN DATA

Depuis toutes ces années, Enedis a développé son savoir faire en matière de gestion des données et maîtrisé cette activité. En effet, elle gère les données de consommation d'énergie de 35 millions de clients, fournit aux collectivités et aux pouvoirs publics de nombreux indicateurs sur le marché de l'énergie, les dynamiques territoriales, les flux d'électricité sur le réseau.

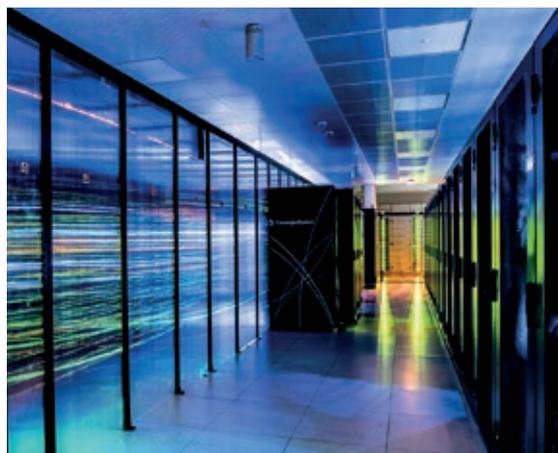
Avec la transformation numérique à l'œuvre dans les réseaux de distribution, de plus en plus de données sont collectées. C'est pourquoi, depuis 2015, Enedis a mené une démarche volontariste d'Open Data en mettant à

disposition librement des données sur de nombreux thèmes parmi lesquels : les raccordements des énergies renouvelables, y compris pour des installations en autoconsommation depuis 2018, les bornes de recharge pour véhicules électriques, les flexibilités, la cartographie du réseau aérien depuis 2018 également ou encore la consommation et la production de chaque quartier du territoire français.

L'objectif est de mettre à disposition les données pour faciliter la transition vers un système énergétique plus durable. Les bilans de consommation et production gagnent en finesse. À titre d'exemple, Enedis propose depuis mi-mars, des agrégats de données par commune et par département, ainsi que la distinction entre résidentiels et professionnels. Cette mise à disposition plus complète, intégrant des données Insee, permet d'aider les territoires à mieux définir leurs politiques énergétiques, notamment leur Plan climat air énergie territoires (PCAET).

Ces données font bien entendu l'objet de vérifications détaillées pour s'assurer de la protection des données sensibles telles que les données à caractère personnel ou les informations commercialement sensibles.

Ces données publiques sont très riches et détaillées : Enedis développe des outils pour en faciliter la compréhension et l'appropriation. En particulier, par sa présence territoriale, Enedis peut apporter un appui aux acteurs territoriaux qui le souhaitent.



L'ensemble des données publiées par Enedis peut être consulté via plusieurs canaux :

- sur le site d'Enedis, avec des datavisualisations pédagogiques et dynamiques : www.enedis.fr/open-data
- par ailleurs, une plate-forme dédiée offre à un public plus averti (développeurs, start-up, data scientists...) des outils spécifiques tels que des API (interfaces de programmation) www.data.enedis.fr
- les données sont également accessibles sur la plate-forme gouvernementale data.gouv.fr

L'Open Data Enedis en quelques chiffres (mars 2019) :

- 59 jeux de données
- 33 millions d'enregistrement
- 4 000 visites mensuelles en moyenne

LE DÉPLOIEMENT DES COMPTEURS LINKY

Dans le cadre de ses missions de gestionnaire de réseau de distribution d'électricité, Enedis a démarré en décembre 2015 le déploiement industriel des compteurs communicants Linky. Ce nouvel outil de comptage remplacera l'ensemble des compteurs d'électricité, au total 35 millions, sur le territoire français d'ici 2021. Les particuliers, les professionnels et les collectivités locales disposant d'une puissance de 3 à 36 kVA sont concernés. Aujourd'hui, plus de 19 millions de foyers sont équipés de ce nouveau compteur déployé dans 12 426 communes.

Un accompagnement en continu pour la pose du compteur Linky

En fonction du calendrier de déploiement, les équipes territoriales d'Enedis ont planifié des rencontres régulières avec les parties prenantes et notamment les maires et leurs équipes, afin de leur présenter le nouveau compteur et les modalités du déploiement dans les communes.

Les municipalités souhaitant informer leurs administrés ont reçu des supports de communication, comme par



exemple des affiches ou des encarts pour leurs bulletins municipaux. Des permanences en mairie et des réunions d'information ont également été organisées. Ainsi, de nombreux dispositifs sont mis en place sur les territoires afin d'accompagner au plus près de leurs besoins les collectivités territoriales et leurs administrés.

Pour répondre à l'ensemble des préoccupations des clients, Enedis s'est dotée d'équipes de conseillers clientèles qui ont pour principale mission de répondre aux interrogations relatives au nouveau compteur d'électricité. Environ 977 955 appels ont été comptabilisés en 2018, soit une augmentation de + 68,1% par rapport à 2017.

En complément, les clients disposent d'un espace dédié sur le site internet d'Enedis. Ils peuvent ainsi consulter la carte de déploiement, s'informer sur le nouveau compteur et poser des questions.

Les clients, dont le compteur est situé à l'intérieur de leur logement, ont également la possibilité de :

- choisir la date de leur rendez-vous de pose (première prise de rendez-vous ou modification) ;
- transmettre des indications en vue de faciliter l'intervention de pose ;
- gérer successivement plusieurs rendez-vous de pose concernant plusieurs compteurs, s'ils se trouvent dans ce cas.

Soucieuse que l'installation des compteurs se déroule dans les meilleures conditions pour les consommateurs, Enedis donne aussi désormais la possibilité aux clients, dont le compteur est situé à l'extérieur de leur domicile, de fixer, en accord avec l'entreprise prestataire, le jour de l'intervention du technicien afin de pouvoir être présent.

Par ailleurs, la documentation clientèle fait l'objet de mises à jour régulières. À ce titre-là, plusieurs parties prenantes telles que les associations de consommateurs, les fournisseurs, les clients eux-mêmes sont consultés. Ce fût notamment le cas, en 2018, avec l'application de la nouvelle réglementation relative au Règlement européen sur la protection des données.

Les services offerts aux consommateurs

L'installation des nouveaux compteurs est un projet d'intérêt collectif au service des besoins des particuliers. Elle vise notamment à leur apporter plus de confort et une réelle amélioration de la qualité du service rendu. La plupart des opérations pour lesquelles Enedis avait besoin, jusqu'à présent, de prendre rendez-vous peut désormais être réalisée à distance, sans dérangement et à moindre coût. Avec Linky :

- les clients n'ont plus besoin d'être présent pour attendre le technicien d'Enedis. L'ouverture d'un nouveau contrat est ainsi effective en seulement 24 heures contre 5 jours auparavant,
- le coût de modification de la puissance d'un contrat d'électricité est divisé par 10. À noter que cette opération n'est pas facturée la première année de pose du nouveau compteur.

Le remplacement de l'ancien compteur par un modèle dit "communicant" offre la possibilité à celles et ceux qui le souhaitent de connaître leurs consommations électriques pour mieux les maîtriser.

Depuis le site internet ou l'application mobile "Enedis à mes côtés", les clients ont la possibilité de disposer de l'historique de leurs données de consommation à J+1 sur un jour, une semaine ou un mois; de les comparer à la moyenne de foyers identiques; de se fixer des objectifs de consommation ou encore de consulter la rubrique dédiée aux éco-gestes réalisée en partenariat avec l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME). Cette dernière a d'ailleurs rappelé dans son avis sur le compteur Linky du 28 septembre

2018 (accessible depuis le lien <https://www.ademe.fr/compteurs-communicants/eletricité-linky>), que les économies d'électricité peuvent aller jusqu'à 10% de la facture, en fonction de l'accompagnement fait auprès des ménages dans ce domaine. À fin 2018, près de 400 000 clients équipés d'un compteur communicant ont ouvert un compte client sur le site internet d'Enedis.

Au-delà de ces avantages offerts aux clients, Enedis en qualité de concessionnaire se doit de moderniser le réseau public d'électricité pour qu'il s'adapte aux nouveaux besoins énergétiques de tous et plus généralement de la société française: développement des énergies renouvelables, construction d'éco-quartiers, installation d'infrastructures de recharge de véhicules électriques. Ces infrastructures génèrent des fortes variabilités de production et de consommation. Cette modernisation passe par l'installation de compteur communicant, outil essentiel à la réussite de la transition énergétique.

À titre d'exemple, la multiplication des véhicules électriques légers, environ 163 179 à la fin de l'année 2018, nécessite l'installation de bornes de recharge sur le réseau. La puissance électrique requise pour recharger un véhicule électrique en mode rapide, c'est-à-dire deux heures, est équivalente à celle d'un immeuble. Avec le nouveau compteur, l'implantation des bornes de recharge est optimisée en fonction des réalités techniques du réseau.

Linky participe à la continuité d'alimentation électrique pour tous les utilisateurs du réseau de distribution, tout en accompagnant les nouvelles façons de consommer et de produire de l'électricité.

Les nouvelles offres de fourniture d'électricité adossées à Linky

Depuis plusieurs années, les clients ont la possibilité de souscrire différentes offres de fourniture d'électricité auprès du fournisseur de leur choix. Grâce au compteur communicant Linky, ces offres sont mieux adaptées à leurs besoins et à leurs habitudes de consommation. Elles proposent par exemple des prix plus intéressants le week-end, pendant la période estivale ou pendant certaines heures de la nuit. Pour en faciliter la consultation et choisir la formule la plus avantageuse, un comparateur est disponible sur le site des pouvoirs publics : www.energie-info.fr.

INDICATEURS

1



LES INTERVENTIONS



Les indicateurs incités
financièrement



Les indicateurs faisant
l'objet d'un suivi



Rendez-vous planifiés non respectés par Enedis

	2016				2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Total	682	692	640	697	984	676	775	1 152	1 215	1 475	5 351	1 148
C2-C4	35	18	20	10	14	13	23	15	24	13	7	12
C5 PRO	29	57	25	55	82	39	34	93	110	115	729	89
C5 RES	618	617	593	631	886	624	718	1 044	1 080	1 345	4 614	1 046
PROD	0	0	0	1	2	0	0	0	1	2	1	1

Sur le marché d'affaires, le nombre de rendez-vous manqués est faible et de l'ordre de 3 à 4 par mois, grâce à un pilotage resserré mis en place depuis plusieurs années et des messages de sensibilisation des équipes techniques sur les procédures métier.

Sur le marché des particuliers et professionnels, les actions entreprises et les consignes rappelées dans les directions régionales fin 2017 continuent d'être respectées et appliquées. Le nombre d'indemnités versées a augmenté de 156% (9189 versus 3587 en 2017). Enedis a appliqué le versement des pénalités pour les rendez-vous non respectés au profit des clients impactés par les mouvements sociaux de l'été 2018.

Enedis poursuit son objectif et ses efforts pour garantir la ponctualité des techniciens et l'information du client relative à son rendez-vous. Même si le taux de prévenance des clients par les techniciens n'est pas encore à l'objectif fixé de 90%, il progresse néanmoins d'un point en 2018 (88,95% en 2018 contre 87,92% en 2017) et ce en dépit

des mouvements sociaux qu'Enedis a connus. La mobilisation des équipes d'intervention reste bien présente.

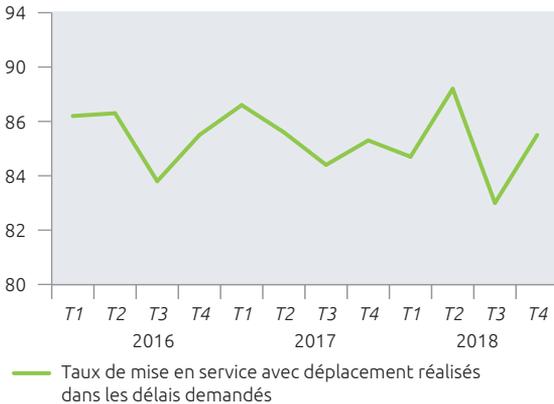




Taux de mises en service avec déplacement réalisées dans les délais demandés

(en %)

2016				2017				2018			
T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
86,6	85,6	84,4	85,3	84,7	87,2	83,0	85,5	91,5	91,0	88,6	88,7



Le résultat global en 2018 est en nette progression (+4,9%) et légèrement au-delà de l'objectif : 89,9% contre 89% attendu.

En 2018, Enedis a mis en place :

- La chaîne unique de programmation des interventions auprès des clients. L'appropriation de ce nouvel outil par les équipes techniques se fait progressivement.
- Le nouveau formulaire unifié de prise de rendez-vous sur le portail SGE ou par web-service, qui améliore la recherche du créneau d'intervention au plus près de la date d'effet souhaitée par le client.

On constate un effritement de la tendance au 2^{ème} semestre 2018 provoqué par les mouvements sociaux de la fin du 1^{er} semestre.



Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés par catégories d'utilisateurs

(en %)

	2016				2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Total	86,6	85,6	84,4	85,3	84,8	87,3	83,1	85,6	91,6	91,1	88,7	88,8
C2-C4	96,2	96,8	96,6	96,6	95,6	95,8	95,6	95,9	95,3	96,1	95,2	96,5
C5 PRO	86,9	86,5	85,3	86,3	85,6	90,4	91,4	91,5	90,6	89,4	85,7	87,1
C5 RES	86,4	85,3	84,1	85	84,4	86,7	82	84,6	91,7	91,2	88,9	88,9

Sur le marché d'affaires, le taux de mise en service dans les délais est resté stable proche de 96%, toute l'année 2018, le pilotage de cette prestation est maîtrisé par les équipes de programmation des interventions. De plus, des appels sortants ou des envois systématiques de SMS au client permettent de sécuriser la réalisation des mises en service dans les délais demandés.

Sur le marché de masse, le taux de mise en service dans les délais s'est nettement amélioré pour les clients résidentiels. Il reste néanmoins en deçà de l'objectif pour les clients professionnels.

Bien que l'objectif global soit atteint, Enedis va apporter une attention plus spécifique pour les clients professionnels en 2019.

Des parcours spécifiques pour les clients professionnels (précision des rendez-vous, appels sortants, ...).



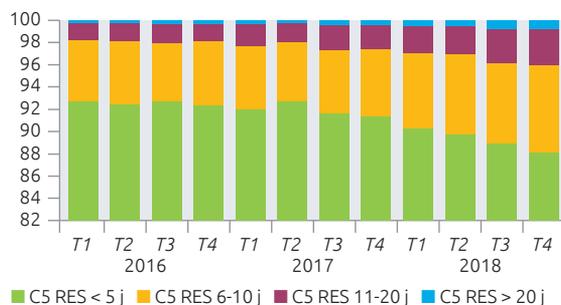
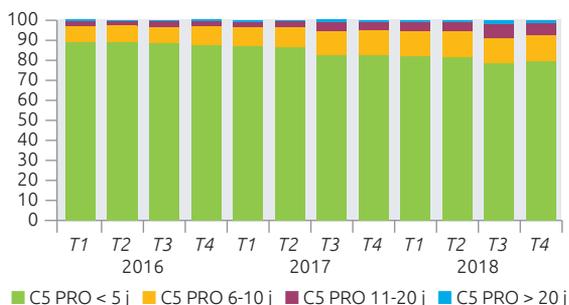


Taux de mises en service par tranches de délais et catégories d'utilisateurs

Clients Particuliers et Professionnels ≤ 36 kVA

(en %)

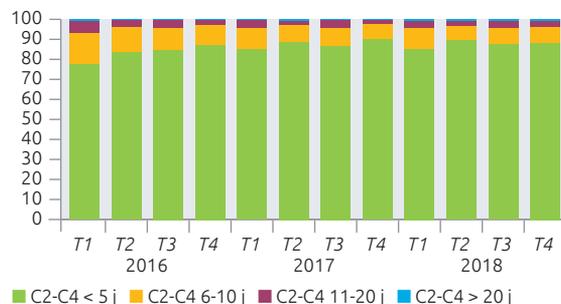
	2016				2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
C5 PRO < 5 j	88,8	88,9	88,1	87,1	86,8	86,1	82,2	82,2	81,9	81,5	78,1	79,1
C5 PRO 6-10 j	8,3	8,2	8,3	9,9	9,4	10,2	12,4	13	12,4	12,9	13	13,5
C5 PRO 11-20 j	2,4	2,2	2,8	2,5	3	3	4,3	4	4,6	4,4	6,7	5,9
C5 PRO > 20 j	0,6	0,7	0,9	0,5	0,8	0,7	1,2	0,8	1,1	1,2	2,2	1,5
C5 RES < 5 j	92,7	92,4	92,7	92,3	91,9	92,7	91,6	91,4	90,2	89,7	88,9	88,1
C5 RES 6-10 j	5,5	5,7	5,2	5,7	5,7	5,3	5,7	6,1	6,8	7,2	7,1	7,8
C5 RES 11-20 j	1,5	1,6	1,7	1,6	1,9	1,7	2,2	2,1	2,5	2,6	3,1	3,3
C5 RES > 20 j	0,3	0,3	0,4	0,3	0,4	0,3	0,5	0,5	0,5	0,5	0,8	0,8



Clients > 36 kVA

(en %)

	2016				2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
C2-C4 < 5 j	77,3	83,4	84,5	87,1	84,8	88,6	86,5	89,9	85	89,3	87,4	88
C2-C4 6-10 j	15,5	12,6	11	9,5	10,5	8,3	9,1	7,8	10,5	7,2	8,1	7,8
C2-C4 11-20 j	6	3,4	3,7	2,9	4,2	2,2	3,8	1,9	3,2	2,5	3,6	3,3
C2-C4 > 20 j	1,3	0,6	0,7	0,6	0,6	0,9	0,5	0,4	1,3	1	0,9	0,9





Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés

(en %)

	2016				2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Total	90,6	90,3	91,1	91,2	90,4	91,8	91,1	90,1	89,4	88,0	86,0	85,4
C2-C4	93,3	93,1	93,3	93,7	88,1	92,4	93,8	93,7	94,0	95,5	95,1	95,5
C5 PRO	88,5	88,2	88,8	89,6	89,1	92,0	92,1	90,2	87,5	86,2	85,6	84,9
C5 RES	93,5	92,7	93,4	93,1	91,9	91,7	90,4	90,0	89,7	87,7	84,4	83,3

Sur le marché d'affaires, Enedis atteint des taux de résiliations dans les délais autour de 95% sur l'année 2018, avec un volume conséquent de résiliations à l'initiative des fournisseurs liées à des fins de contrat avant changement de fournisseur (effet de pic associé à la fin des tarifs réglementés de vente d'électricité dits verts et jaunes au 1^{er} janvier 2016).

Sur le marché de masse, la performance d'Enedis n'est pas au niveau attendu. Le taux global de résiliation passe sous la barre des 88%.

Pour les clients résidentiels, la résiliation en moins de 5 jours est faite dans plus de 95% des cas.

Là encore le décrochage par rapport à 2017 est plus marqué sur les clients professionnels.

Ce marché des clients professionnels incite à une plus grande vigilance sur 2019.



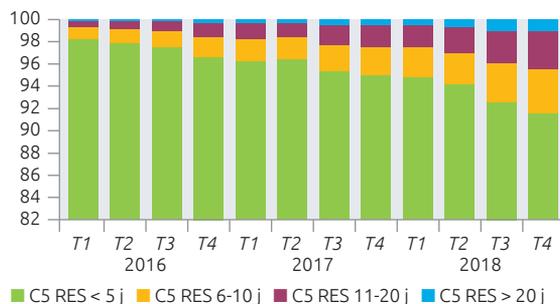
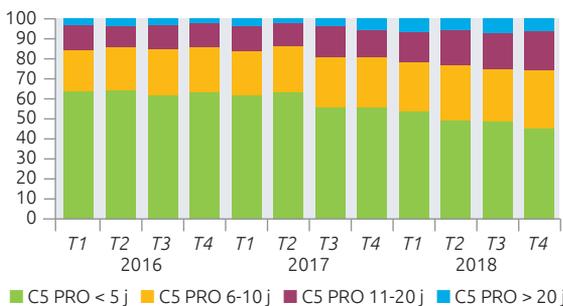


Taux de résiliations par tranches de délais et catégories d'utilisateurs

Clients Particuliers et Professionnels ≤ 36 kVA

(en %)

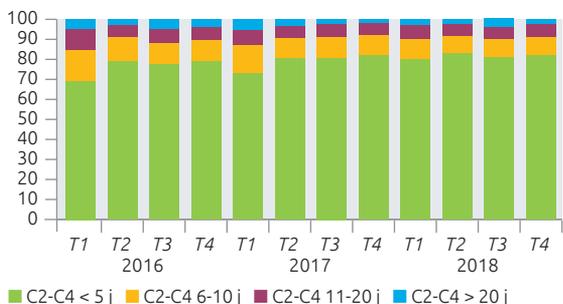
	2016				2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
C5 PRO < 5 j	63,3	64,2	61,7	63,0	61,6	63,2	55,5	55,6	53,7	49,2	48,7	45,1
C5 PRO 6-10 j	21,0	21,2	22,6	22,7	21,7	22,6	25,3	24,8	24,4	27,3	26,0	28,9
C5 PRO 11-20 j	12,5	10,9	12,1	11,6	12,8	11,7	15,1	13,8	15,1	17,7	17,9	19,7
C5 PRO > 20 j	3,2	3,7	3,6	2,7	3,9	2,6	4,1	5,8	6,9	5,8	7,3	6,3
C5 RES < 5 j	98,9	98,8	98,5	98,2	97,9	98,0	97,4	97,2	97,0	96,8	95,8	95,3
C5 RES 6-10 j	0,6	0,7	0,8	1,0	1,1	1,1	1,3	1,4	1,5	1,6	1,9	2,2
C5 RES 11-20 j	0,3	0,4	0,5	0,7	0,8	0,7	1,0	1,1	1,1	1,3	1,6	1,9
C5 RES > 20 j	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,2	0,3	0,3	0,3	0,4	0,6	0,6



Clients > 36 kVA

(en %)

	2016				2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
C2-C4 < 5 j	69,1	78,7	77,2	78,9	72,8	80,4	80,6	81,7	79,7	82,9	80,9	81,9
C2-C4 6-10 j	15,2	12,0	10,8	10,5	14,4	10,0	10,3	10,0	10,4	8,7	9,3	9,1
C2-C4 11-20 j	10,5	6,4	6,8	6,8	7,3	6,3	6,4	6,0	6,8	5,9	5,9	6,2
C2-C4 > 20 j	5,2	2,9	5,1	3,8	5,6	3,3	2,7	2,3	3,1	2,5	4,0	2,8





Taux de changements de fournisseurs réalisés dans les délais demandés

(en %)

	2016				2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Total	98,2	98,2	98,0	99,5	98,9	99,3	99,2	99,4	98,7	98,9	98,8	98,8
C2-C4	98,9	99,0	99,5	99,2	97,2	98,5	97,6	99,3	99,3	98,8	98,9	99,0
C5 PRO	96,6	94,0	93,5	98,2	97,6	98,5	98,0	98,6	97,9	97,5	98,3	98,0
C5 RES	99,6	99,5	99,4	99,7	99,4	99,4	99,4	99,4	99,0	99,0	98,8	98,9

Sur le marché d'affaires, maintien tout au long de l'année 2018 d'un taux autour de 99%. Des informations aux équipes de terrain et aux acteurs du marché, portant sur les procédures métier ainsi que les évolutions SI, ont permis de gérer la concomitance entre les deux prestations de résiliation et de changement de fournisseur, et de revenir au taux de 2016.

Sur le segment C5, l'augmentation des demandes de changements de fournisseur se poursuit encore en 2018 avec une activité soutenue en augmentation de 14%. Enedis fait face à cet accroissement d'activité qui connaît des périodes de l'année plus actives que d'autres

Les résultats du taux de réalisation dans les délais reste stable grâce aux actions mises en place depuis 2 ans.



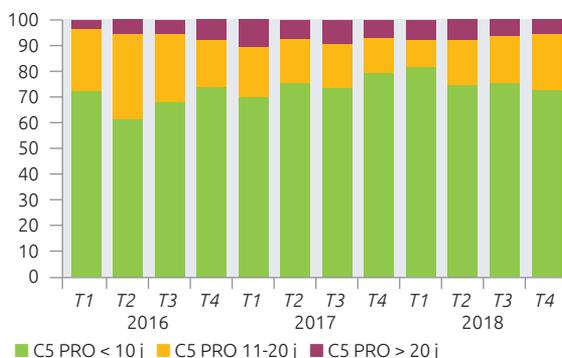
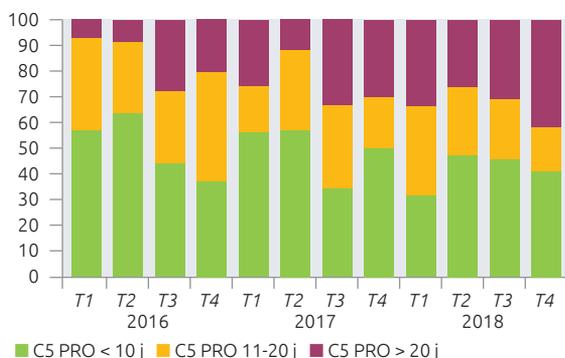


Taux de changements de fournisseurs par tranches de délais et catégories d'utilisateurs

Clients Particuliers et Professionnels ≤ 36 kVA

(en %)

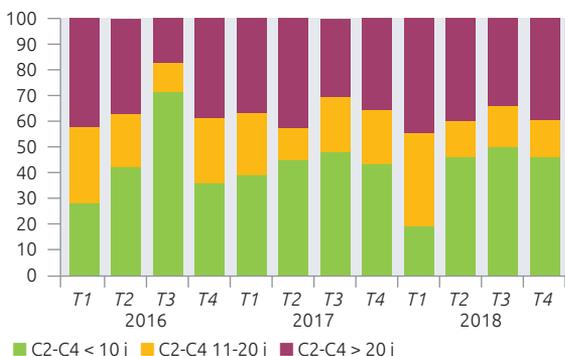
	2016				2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
C5 PRO < 10 j	55,7	63,3	44,0	36,9	56,1	57,0	34,3	50,0	31,4	47,2	45,5	41,0
C5 PRO 11-20 j	35,5	27,9	28,0	42,3	17,8	30,8	32,5	19,6	35,0	26,3	23,4	17,0
C5 PRO > 20 j	6,9	8,7	28,0	20,4	26,1	12,2	33,2	30,4	33,5	26,5	31,1	41,9
C5 RES < 10 j	72,1	61,4	68,1	73,9	69,8	75,4	73,3	79,4	81,4	74,5	75,2	72,5
C5 RES 11-20 j	24,3	33,1	26,3	18,2	19,6	16,9	17,4	13,4	10,9	17,7	18,5	22,0
C5 RES > 20 j	3,5	5,5	5,6	8,0	10,6	7,7	9,3	7,2	7,7	7,8	6,3	5,5



Clients > 36 kVA

(en %)

	2016				2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
C2-C4 < 10 j	27,8	42,1	71,2	35,9	38,7	44,5	48,0	43,2	18,8	45,9	49,6	45,7
C2-C4 11-20 j	29,9	20,5	11,6	25,0	24,5	12,8	21,3	20,9	36,6	14,2	16,2	14,7
C2-C4 > 20 j	42,3	37,4	17,3	39,1	36,7	42,7	30,6	35,9	44,6	39,9	34,2	39,6

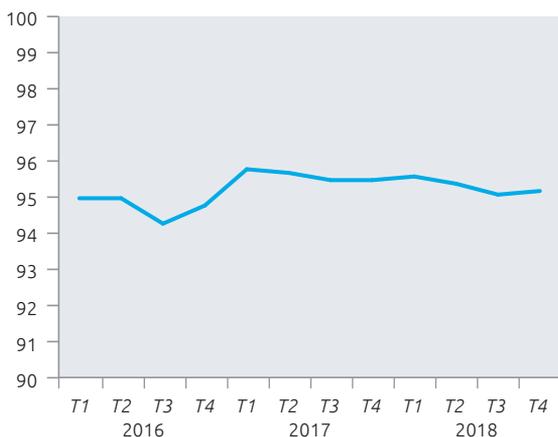




Taux d'index d'électricité relevés et auto-relevés semestriellement

(en %)

2016				2017				2018			
T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
95,0	95,0	94,3	94,8	95,8	95,7	95,5	95,5	95,6	95,4	95,1	95,2



Le maintien des efforts sur cette activité, ainsi que la poursuite de la modernisation du parcours client tout au long du processus de relevé (contacts clients à partir de différents canaux, courriers et dématérialisés, en amont et en aval du passage du releveur et dans le cadre de la mise en œuvre de l'article 202 de la loi de transition énergétique ; collecte d'index par différents canaux), ont permis d'accroître la performance de ce service entre 2016 et 2017.

Toutefois, cette tendance est fragile du fait des zones déployées qui comportent de plus en plus des compteurs non communicants inaccessibles, ramenant la performance annuelle à 95,3% en moyenne en 2018. De ce fait, Enedis portera une attention particulière sur la performance annuelle de cet indicateur en 2019.



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

(en %)

2016				2017				2018			
T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
0,5	0,5	0,5	0,6	0,5	0,4	0,3	0,3	0,3	0,2	0,2	0,2

Le taux d'index rectifiés correspond à la part des rectifications d'index de consommation (hors fraude) sur l'ensemble des index relevés, son calcul est mensuel.

Le taux d'index rectifiés a poursuivi sa baisse en 2018 par rapport à l'année 2017. Cette tendance à la baisse confirme l'effet des compteurs Linky communicants, moins sujets aux rectifications d'index que leurs homologues "non communicants".





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

(en %)

2016				2017				2018			
T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
98,8	98,8	98,7	99,2	99,2	99,4	79,0	99,3	99,3	99,3	99,2	99,2



Sur le marché d'affaires, le taux 2018 est stabilisé au-dessus des 99%. Le télé-relevé est quasi généralisé et en cours de modernisation.

Le taux de 79% au 3^{ème} trimestre 2017 est à associer au passage en TURPE 5, au 1^{er} août, qui a autorisé des publications sur index estimés.



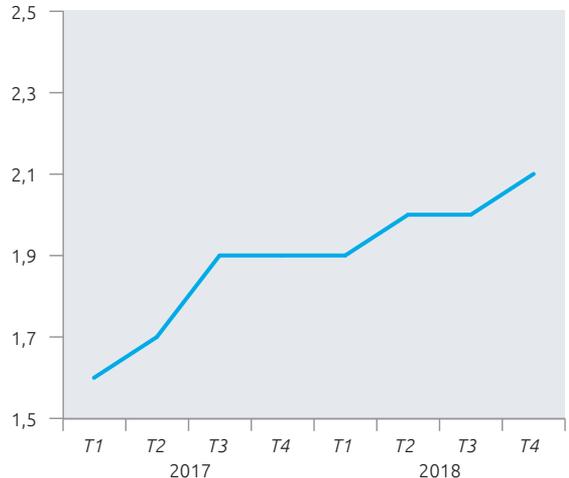
Taux d'absence au relevé 2 fois et plus des consommateurs BT ≤ 36 kVA

(en %)

2017				2018			
T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
1,6	1,7	1,9	1,9	1,9	2,0	2,0	2,1

Le taux d'absence au relevé 2 fois et plus des consommateurs BT ≤ 36 kVA est de 1,8% pour l'année 2017 et de 2,0% pour 2018.

Son évolution est liée à la légère baisse du "taux de collecte d'index relevés et auto-relevés par semestre".





INDICATEURS

3

LE RACCORDEMENT



Les indicateurs incités
financièrement

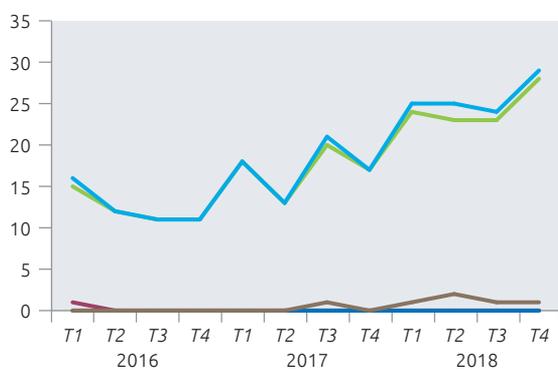


Les indicateurs faisant
l'objet d'un suivi



Nombre de pénalités versées pour mise à disposition du raccordement non réalisée à la date convenue

	2016				2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Total	16	12	11	11	18	13	21	17	25	25	24	29
Conso BT ≤ 36 kVA	15	12	11	11	18	13	20	17	24	23	23	28
Conso BT > 36 kVA + Collectif BT	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	1	1
Conso HTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prod BT ≤ 36 kVA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prod BT > 36 kVA et HTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



— Total
— Conso BT > 36 kVA + Collectif BT
— Prod BT ≤ 36 kVA
— Conso BT ≤ 36 kVA
— Conso HTA
— Prod BT > 36 kVA et HTA

Il s'agit du nombre de pénalités versées suite à réclamations pour mise à disposition du raccordement non réalisée à la date convenue.

Malgré une légère hausse en 2018, Enedis a reçu très peu de réclamations de la part des clients portant sur ce motif.





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

(en %)

	2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Total	89,9	89,7	89,8	88,8	89,3	90,7	91,3	91,2
Consommateur individuel BT ≤ 36 kVA et Petits Producteurs	91,5	91,7	91,9	90,8	90,7	91,8	92,3	92,5
Consommateurs (individuel BT > 36 kVA + Collectif BT et HTA) et Grands Producteurs	79,2	77,8	76,7	77,7	79,8	84,0	84,4	83,8

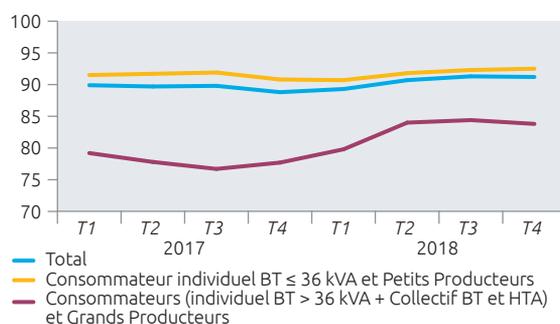
Il s'agit du taux de mise à disposition des raccordements dans le délai convenu avec le client. Cet indicateur est incité financièrement par la CRE pour chaque groupe d'utilisateurs :

- pour les utilisateurs ≤ 36 kVA
- pour les utilisateurs BT > 36 kVA et HTA, Collectifs BT et HTA

Les résultats sont en amélioration pour chaque groupe d'utilisateurs.

L'objectif est atteint pour les consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA et les petits producteurs. Par contre, il reste en dessous de l'objectif pour les consommateurs > 36 kVA, les collectifs et les grands producteurs

malgré une hausse de 5,2 points par rapport à 2017. Enedis poursuit ses efforts pour atteindre l'objectif.



Taux de respect de l'envoi de proposition de raccordement dans le délai de la procédure ou dans le délai demandé par le client

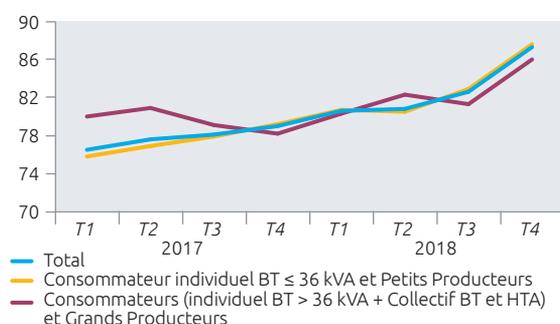
(en %)

	2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Total	76,5	77,6	78,1	79,0	80,6	80,8	82,6	87,3
Consommateur individuel BT ≤ 36 kVA et Petits Producteurs	75,8	76,9	77,9	79,2	80,7	80,5	82,9	87,6
Consommateurs (individuel BT > 36 kVA + Collectif BT et HTA) et Grands Producteurs	80,0	80,9	79,1	78,2	80,3	82,3	81,3	86,0

Il s'agit du taux de respect de l'envoi de la proposition de raccordement dans le délai de la procédure ou dans le délai demandé par le client. Cet indicateur est incité financièrement par la CRE pour chaque groupe d'utilisateurs :

- pour les utilisateurs ≤ 36 kVA
- pour les utilisateurs BT > 36 kVA et HTA, Collectifs BT et HTA

Les résultats en amélioration sur 2018 sont notamment liés à la généralisation progressive des forfaits dans le barème raccordements.





Taux d'accessibilité téléphonique des accueils raccordement électricité

(en %)

2016				2017				2018			
T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
90,7	87,8	89,2	86,5	89,6	88,3	88,1	84,4	85,8	80,5	83,5	84,5

Il s'agit du taux d'accessibilité téléphonique dédié au suivi des affaires raccordement et mesuré dans le cadre de la norme NF345.

Une baisse d'accessibilité téléphonique a été constatée en 2018 par rapport au début de l'année 2017, ce qui a engendré une hausse du nombre de appels entrants.

Un nouvel outil téléphonique / multi-canal va être déployé en 2019/2020 pour permettre de mieux piloter l'accessibilité téléphonique.



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

(en %)

	2016				2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Tous segments	41	41,5	43,3	41,3	40,2	37,7	38	37,3	35	34,8	33,9	26,3
Conso BT ≤ 36 kVA	36,8	37,1	39	37,5	34	31,9	32,8	30,5	29,1	30,7	29,3	22,2
Conso BT > 36 kVA + Collectif BT	62,1	64	65,1	63,9	64,5	66,8	65,7	64,8	60,9	56,6	60,1	47,6
Conso HTA	56	72,1	58,6	60,6	71,4	65,2	78,4	69,1	66,9	73	71,7	65,7
Prod BT ≤ 36 kVA	25,6	27,6	32,1	31,7	43,6	27,7	25,3	35,7	24,3	22,3	16,7	10,2
Prod BT > 36 kVA et HTA	78	76,2	75,3	72,2	73,3	77,8	79	87,4	87,6	82,2	98,1	88,1

Le délai moyen d'envoi des propositions de raccordement a baissé tout au long de l'année 2018.

Ce délai est plus important pour les consommateurs BT > 36 kVA et HTA du fait de la plus grande complexité des études à réaliser.

Concernant les producteurs de puissance ≤ 36 kVA, le délai s'est notablement réduit au 2^{ème} semestre grâce à la mise en œuvre fin juillet du barème v5 qui a simplifié les tableaux de formules simplifiées de ce segment : moindre besoin d'analyse technique ou visite sur site avant devis.

Concernant les producteurs de puissance > 36 kVA, on constate une dégradation de l'indicateur, comme en 2017.



- Total
- Conso BT > 36 kVA + Collectif BT
- Prod BT ≤ 36 kVA
- Conso BT ≤ 36 kVA
- Conso HTA
- Prod BT > 36 kVA et HTA



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

	2016				2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Tous segments	40,3	42,4	43,2	41,4	23,5	22,4	21,9	21,0	19,4	19,2	17,4	12,7
Conso BT ≤ 36 kVA	49,2	51,5	51,3	49,4	25,3	24,0	23,0	21,2	19,7	20,2	18,2	13,5
Conso BT > 36 kVA + Collectif BT	20,8	21,1	21,9	21,2	22,0	21,1	22,7	22,2	20,1	17,9	17,3	12,3
Conso HTA	15,3	15,1	15,5	13,7	16,0	13,7	21,5	18,9	20,5	22,2	22,0	18,4
Prod BT ≤ 36 kVA	13,8	13,1	22,4	14,1	15,9	14,8	12,8	17,2	15,9	14,2	9,9	4,8
Prod BT > 36 kVA et HTA	0,7	2,0	1,7	2,7	3,4	6,0	6,6	20,0	17,2	15,6	24,6	21,8



- Total
- Conso BT > 36 kVA + Collectif BT
- Prod BT ≤ 36 kVA
- Conso BT ≤ 36 kVA
- Conso HTA
- Prod BT > 36 kVA et HTA

La baisse du taux de propositions de raccordement envoyées hors délais est significative depuis le début 2018 sur les segments :

- Consommateurs BT ≤ 36 kVA,
- Consommateurs BT > 36 kVA + collectif BT,
- Producteurs BT ≤ 36 kVA.

Les résultats sont moins bons sur la conso HTA et se détériorent sur les producteurs > 36 kVA et HTA.

Au global, le taux tous segments s'est nettement amélioré en 2018.





Taux de raccordements réalisés par catégorie d'utilisateurs et par tranche de délais de réalisation des travaux

Tous segments

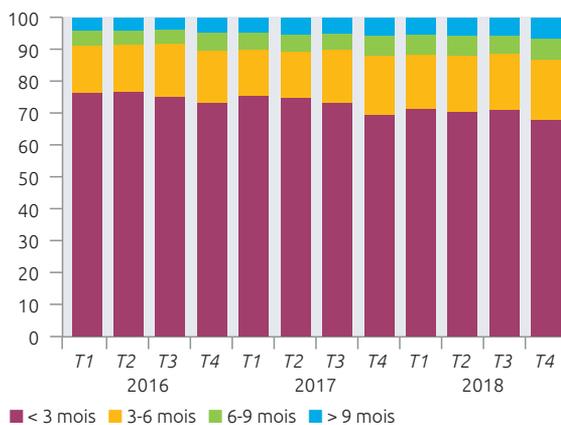
(en %)

	2016				2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
< 3 mois	76,3	76,4	75,1	73,1	75,3	74,7	73,0	69,4	71,3	70,4	70,9	67,9
3-6 mois	14,7	14,8	16,6	16,4	14,5	14,5	16,9	18,4	17,1	17,6	17,9	18,8
6-9 mois	4,8	4,6	4,4	5,8	5,3	5,4	4,9	6,4	6,0	6,2	5,6	6,7
> 9 mois	4,2	4,2	3,9	4,6	4,9	5,4	5,2	5,8	5,6	5,7	5,6	6,6

Il s'agit du taux de raccordements réalisés par catégorie d'utilisateurs (tous segments confondus) et par tranche de délai de réalisation de l'étape entre la date de réception de l'accord sur la proposition de raccordement et la date réelle de mise à disposition.

Cet indicateur composite de plusieurs segments d'utilisateurs est relativement stable, avec un léger fléchissement au 4^{ème} trimestre 2018. Environ 70% des raccordements sont réalisés en moins de 3 mois.

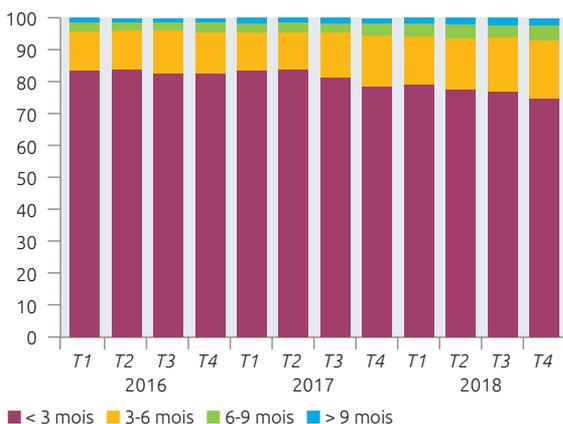
Compte tenu du caractère composite de cet indicateur, les résultats sont difficiles à interpréter et les pistes d'actions peu évidentes à dégager, puisqu'il agrège des données issues de contextes très différents selon les catégories d'utilisateurs.



Consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA

(en %)

	2016				2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
< 3 mois	83,4	83,9	82,6	82,5	83,5	83,7	81,4	78,6	79,1	77,6	77,0	74,8
3-6 mois	12,3	12,0	13,3	12,9	11,8	11,7	14,0	16,0	15,1	15,9	16,8	18,2
6-9 mois	3,0	2,7	2,7	3,1	3,1	3,2	3,0	3,7	4,0	4,5	3,9	4,5
> 9 mois	1,3	1,4	1,4	1,5	1,6	1,5	1,6	1,6	1,9	2,0	2,3	2,4



Il s'agit du taux de raccords réalisés pour les consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA classés par tranche de délai de réalisation de l'étape entre la date de réception de l'accord sur la proposition de raccordement et la date réelle de mise à disposition.

77% des raccords sont achevés en moins de 3 mois, ce qui est cohérent avec la typologie des travaux à réaliser.



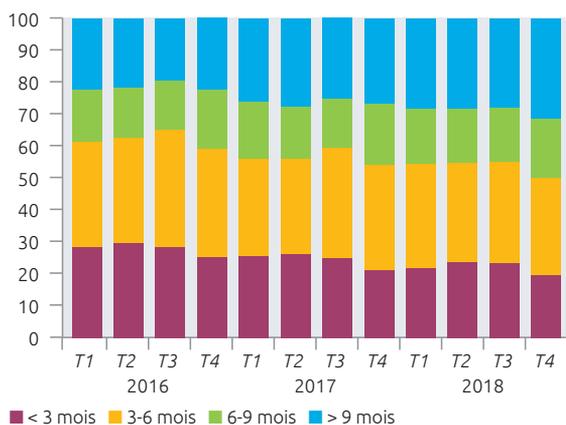
Consommateurs individuels BT > 36 kVA + collectifs BT

(en %)

	2016				2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
< 3 mois	28,5	29,7	28,3	25,2	25,6	26,3	24,8	21,2	21,7	23,8	23,5	19,7
3-6 mois	32,7	32,7	36,8	34,0	30,5	29,6	34,5	32,9	32,7	31,0	31,5	30,2
6-9 mois	16,4	15,9	15,3	18,3	17,8	16,4	15,6	19,1	17,4	16,9	17,2	18,7
> 9 mois	22,3	21,6	19,6	22,6	26,1	27,6	25,1	26,7	28,1	28,3	27,8	31,4

Il s'agit du taux de raccordements réalisés pour les consommateurs "individuels BT > 36 kVA + collectifs BT" classés par tranche de délai de réalisation de l'étape entre la date de réception de l'accord sur la proposition de raccordement et la date réelle de mise à disposition.

La moitié des raccordements concernant ces segments d'utilisateurs est réalisée en moins de 6 mois. Les délais supérieurs à 6 mois concernent des demandes de puissances de raccordement plus élevées qui nécessitent suivant le cas des extensions de réseaux BT et/ou HTA, voire des créations de postes de distribution publique.



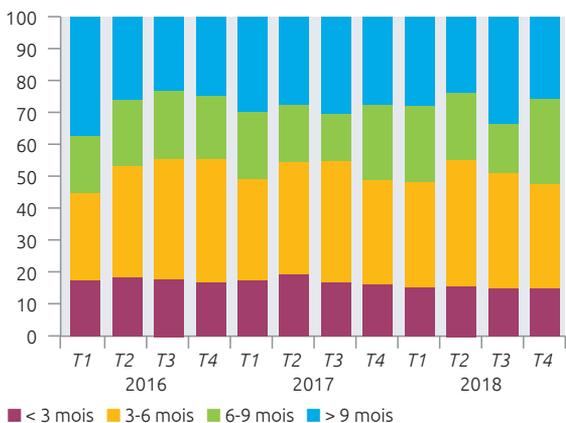
Consommateurs HTA

(en %)

	2016				2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
< 3 mois	17,5	18,5	17,9	16,9	17,5	19,2	16,7	16,2	15,3	15,7	15,0	14,9
3-6 mois	27,3	34,9	37,6	38,6	31,8	35,3	38,1	32,7	32,9	39,5	36,1	32,7
6-9 mois	18,0	20,5	21,4	19,7	20,9	18,0	14,8	23,6	23,9	21,0	15,4	26,9
> 9 mois	37,1	26,2	23,1	24,8	29,9	27,5	30,5	27,5	27,9	23,8	33,5	25,5

Il s'agit du taux de raccordements réalisés pour les consommateurs HTA classés par tranche de délai de réalisation de l'étape entre la date de réception de l'accord sur la proposition de raccordement et la date réelle de mise à disposition.

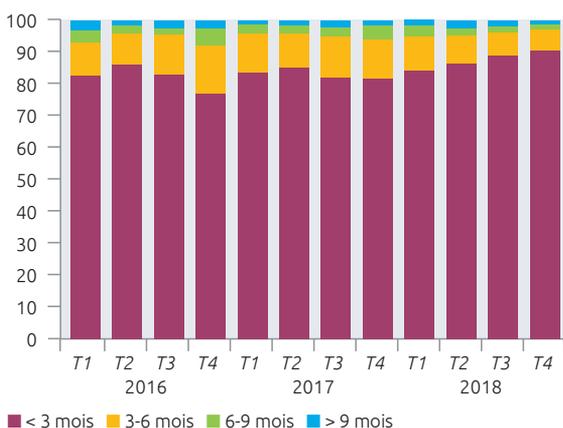
La moitié des raccordements concernant ces segments d'utilisateurs est réalisée en moins de 6 mois. Les délais supérieurs à 6 mois concernent des demandes de puissances de raccordement plus élevées qui impliquent selon le cas des travaux plus ou moins lourds sur les réseaux (parfois avec des renforcements de postes sources), donc des délais plus ou moins longs.



Producteurs BT ≤ 36 kVA

(en %)

	2016				2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
< 3 mois	82,7	86,0	83,1	77,0	83,5	85,2	82,1	81,7	84,3	86,3	88,8	90,5
3-6 mois	10,2	9,9	12,5	15,1	12,5	10,6	12,9	12,1	10,6	9,1	7,4	6,5
6-9 mois	3,8	2,4	1,6	5,4	2,7	2,5	2,8	4,5	3,3	2,0	1,7	1,6
> 9 mois	3,2	1,8	2,8	2,5	1,3	1,6	2,2	1,7	1,9	2,6	2,1	1,3



Il s'agit du taux de raccordements réalisés pour les producteurs BT ≤ 36 kVA, classés par tranche de délai de réalisation de l'étape entre la date de réception de l'accord sur la proposition de raccordement et la date réelle de mise à disposition.

La tranche des chantiers réalisés en moins de 3 mois atteint maintenant les 90% grâce à la mise en œuvre du barème v5 en juillet 2018 : comme il n'y a plus pose systématique d'un dispositif de sectionnement et que le compteur Linky sait mesurer dans les deux sens, dans l'immense majorité des cas de raccordement avec option surplus il n'y a plus de travaux de raccordement (l'éventuel remplacement du compteur se fait à la mise en service). Or l'option surplus représente maintenant les 4/5 des demandes.

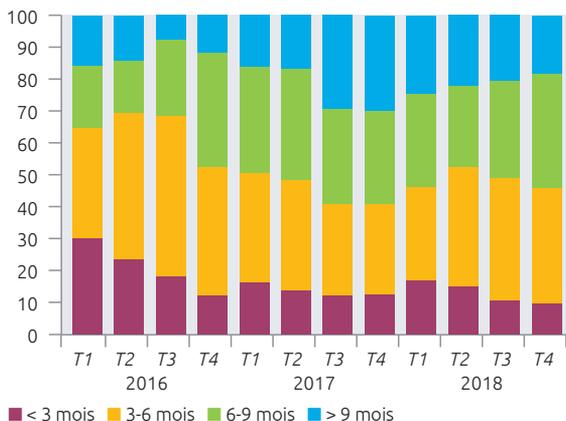
Producteurs BT > 36 kVA + HTA

(en %)

	2016				2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
< 3 mois	30,0	23,3	18,2	12,0	16,1	13,6	12,1	12,4	16,8	14,8	10,5	9,7
3-6 mois	34,5	46,0	50,0	40,3	34,5	34,8	28,6	28,5	29,4	37,6	38,3	36,1
6-9 mois	19,5	16,3	24,1	36,0	33,3	34,8	29,9	29,0	29,0	25,5	30,6	35,7
> 9 mois	15,9	14,4	7,7	11,7	16,1	16,8	29,4	30,1	24,8	22,1	20,6	18,5

Il s'agit du taux de raccordements réalisés pour les producteurs BT > 36 kVA + HTA classés par tranche de délai de réalisation de l'étape entre la date de réception de l'accord sur la proposition de raccordement et la date réelle de mise à disposition.

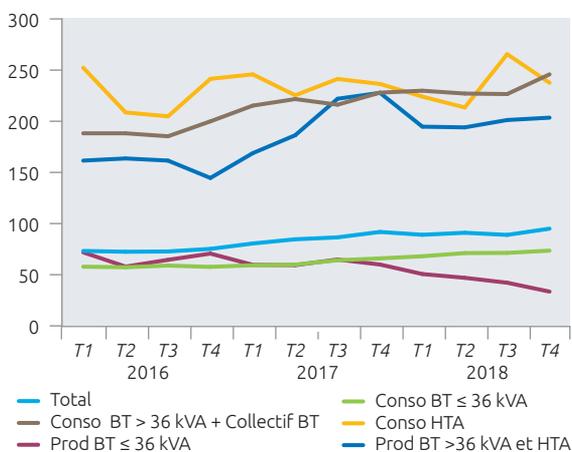
La nature des travaux de raccordement pour les producteurs de ce segment est plus complexe que celle des producteurs de puissance ≤ 36 kVA. En effet, des travaux d'extension s'ajoutent ici à ceux de branchement, d'où une moindre proportion de raccordements réalisés dans un délai inférieur à 3 mois. Les raccordements de cette catégorie sont le plus souvent réalisés dans un délai compris entre 3 et 9 mois.





Délai moyen de réalisation des travaux de raccordement par catégorie d'utilisateurs

	2016				2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Tous segments	73,5	72,7	73	75,5	80,8	84,9	86,8	92,1	89,3	91,3	89,2	95,3
Conso BT ≤ 36 kVA	58,1	57,5	59,2	57,9	59,5	60,1	64,4	66,2	68,3	71,4	71,6	73,8
Conso BT > 36 kVA + Collectif BT	188,6	188,6	185,7	200,3	215,7	222,1	216,6	228,4	230,3	227,5	227	246,3
Conso HTA	252,8	209	205,2	241,9	246,3	225,8	241,8	236,9	224,5	213,9	266	238
Prod BT ≤ 36 kVA	72,1	58,2	64,8	70,9	59,9	59,6	65,1	60,2	50,9	47,2	42,4	33,7
Prod BT > 36 kVA et HTA	161,9	164	161,9	144,9	169,2	186,7	222,4	228,2	195,1	194,4	201,6	203,9



Les délais moyens de travaux pour l'ensemble des segments hormis les producteurs ≤ 36 kVA (autoconsommation principalement) s'allongent mécaniquement à cause des obligations réglementaires (décret anti-endommagement (dit DT/DICT) au titre du code de l'environnement, amiante au titre du code du travail, déchets d'amiante au titre du code de l'environnement).





Nombre d'indemnités versées au titre du décret 2012-38 du 10/01/2012 concernant le délai d'envoi de la convention de raccordement

2016				2017				2018			
T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



Il s'agit du nombre d'indemnités versées suite à réclamations relatives au délai d'envoi de la convention de raccordement des installations de production d'électricité à partir de sources d'énergie renouvelable d'une puissance ≤ 3 kVA sans extension.

Ce segment de clients correspond à la plus importante volumétrie de raccordements de production photovoltaïque. La puissance demandée étant faible, les études nécessaires à l'établissement des propositions de raccordement sont simples et leur délai d'envoi est court, ce qui explique le faible volume de réclamations reçues et l'absence de pénalités versées.



Nombre d'indemnités versées au titre du décret 2012-38 du 10/01/2012 concernant le délai de réalisation des travaux de raccordement

2016				2017				2018			
T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Il s'agit du nombre d'indemnités versées suite à réclamations relatives au délai de réalisation des travaux de raccordement des installations de production d'électricité à partir de sources d'énergie renouvelable d'une puissance ≤ 3 kVA sans extension.

Même remarque concernant la volumétrie et la simplicité de ces raccordements que s'agissant du délai d'envoi de la convention de raccordement. La puissance demandée étant faible, les travaux à réaliser sont simples, ce qui explique le faible volume de réclamations reçues et l'absence de pénalités versées.



INDICATEURS

4



LA RELATION AVEC LES UTILISATEURS



Les indicateurs incités
financièrement



Les indicateurs faisant
l'objet d'un suivi



Taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires

(en %)

2016				2017				2018			
T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
94,2	93,9	95,1	96,6	93,0	92,4	93,5	92,4	92,2	92,8	94,2	89,6



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

Il s'agit des réclamations pour lesquelles une réponse a été apportée dans le délai de 15 jours suivant la date de collecte et ceux pour tous les types de réclamation.

Depuis le 1^{er} janvier 2017, le calcul du taux a été modifié dans le cadre de l'application du TURPE 5 : les réclamations relatives à la qualité d'alimentation, auparavant intégrées dès qu'une lettre d'attente ou une réponse consistante avait été envoyée dans ce délai, sont incorporées uniquement si une réponse définitive a été apportée dans le délai de 15 jours suivant la collecte, d'où la rupture de chronique dès le premier trimestre de 2017.

En 2017 et 2018, le taux est stable, hormis une diminution au dernier trimestre 2018.

L'objectif fixé par le TURPE 5 à 91% pour l'année 2018 est atteint avec un taux global de 92,1%.



Nombre de réclamations reçues par nature et catégories d'utilisateurs

C5 PRO

	2016				2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Accueil	54	52	40	42	37	34	49	49	55	49	41	57
Intervention	1 261	1 308	1 265	1 547	1 794	1 755	1 555	2 008	2 286	2 380	2 369	2 716
Raccordement	2 355	2 054	2 727	2 978	2 566	1 216	1 098	1 998	2 801	1 341	1 637	2 064
Relève et facturation	3 209	3 108	3 261	3 378	3 402	3 090	2 769	3 320	3 334	3 267	3 114	4 106
Qualité du Réseau Public	2 027	1 925	1 665	1 808	1 985	1 544	1 585	1 758	1 979	1 619	1 752	1 779

Pour les clients Professionnels, le volume des réclamations était de 36 064 en 2016, de 33 612 en 2017 et de 38 746 en 2018. Après une diminution des réclamations en 2016 et 2017, on peut constater une hausse en 2018.

Cette hausse touche toutes les natures de réclamations. Elle est particulièrement visible sur les réclamations relatives aux interventions.

Les clients professionnels sont insatisfaits des délais.

En 2019, Enedis portera une attention particulière pour diminuer le volume des réclamations et assurer une meilleure satisfaction des clients.



C5 RES

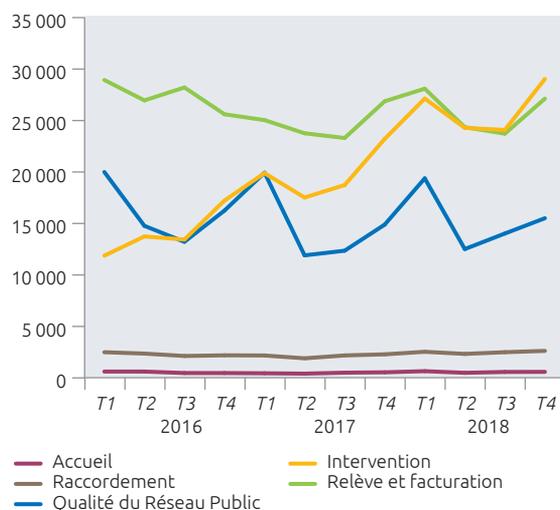
	2016				2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Accueil	614	613	471	469	447	413	506	540	651	492	575	584
Intervention	11 843	13 708	13 411	17 190	19 845	17 480	18 690	23 161	27 075	24 233	24 030	28 977
Raccordement	2 490	2 355	2 123	2 188	2 172	1 898	2 177	2 283	2 531	2 324	2 490	2 617
Relève et facturation	28 876	26 896	28 150	25 552	24 985	23 709	23 251	26 813	28 031	24 298	23 673	27 066
Qualité du Réseau Public	19 956	14 736	13 189	16 216	19 887	11 875	12 327	14 857	19 337	12 485	13 993	15 476

Pour les clients résidentiels, le volume des réclamations était de 241 046 en 2016, de 247 316 en 2017 et de 280 938 en 2018.

En 2017, on constate une augmentation du volume des réclamations par rapport à 2016. Cette augmentation perdure en 2018 et se fait notamment ressentir dans les natures interventions et raccordement.

La nature interventions comprend les réclamations relatives à la pose des compteurs Linky, d'où cette augmentation en 2018. Parallèlement, on peut constater une diminution des réclamations sur les données de consommation.

En 2019, Enedis maintiendra ses efforts pour renforcer la satisfaction des clients en favorisant la pratique des appels sortants, en améliorant le traitement des réclamations, en alimentant la boucle d'amélioration et en utilisant dès que possible le dispositif d'octroi des gestes clients.





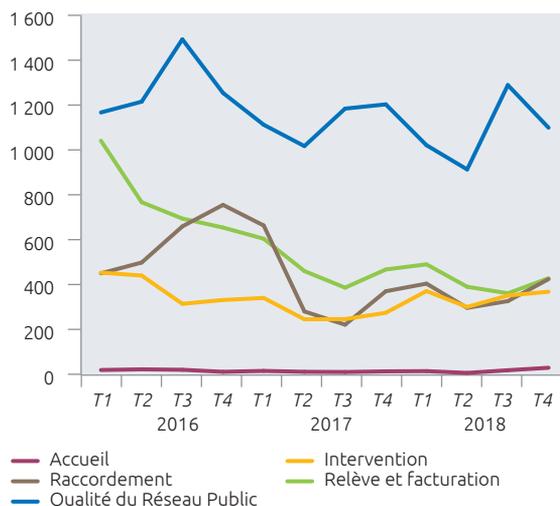
C2-C4

	2016				2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Accueil	19	22	20	11	15	11	10	13	14	6	18	29
Intervention	453	440	314	331	340	245	246	274	371	300	351	368
Raccordement	450	498	659	755	663	280	221	370	404	296	326	424
Relève et facturation	1 041	767	694	654	604	460	386	467	490	390	361	428
Qualité du Réseau Public	1 167	1 215	1 493	1 254	1 112	1 017	1 184	1 203	1 021	913	1 289	1 099

Pour les clients Entreprises (C2-C4), le volume des réclamations continue à diminuer globalement, avec toujours 50% sur la "Qualité du Réseau Public".

La baisse du nombre de réclamations sur le raccordement est à imputer à la mise en place d'un plan d'actions national pour redresser la satisfaction des clients.

De la même façon en 2018, le nombre de réclamations concernant la Qualité de Fourniture est en diminution grâce à la montée en compétences en cours des équipes sur le terrain, et à la mise en place de dispositifs d'information des clients.

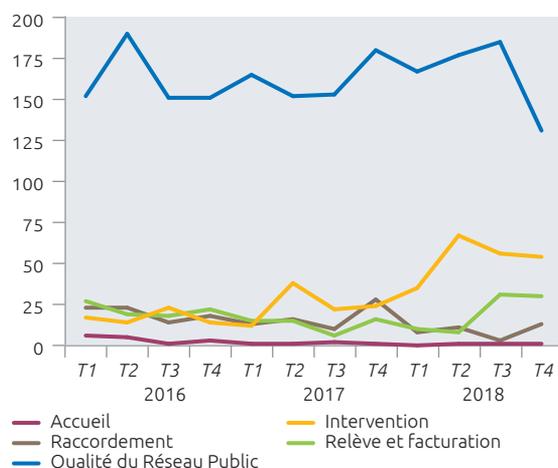


PROD

	2016				2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Accueil	6	5	1	3	1	1	2	1	0	1	1	1
Intervention	17	14	23	14	12	38	22	24	35	67	56	54
Raccordement	27	19	18	22	15	15	6	16	10	8	31	30
Relève et facturation	23	23	14	18	13	16	10	28	8	11	3	13
Qualité du Réseau Public	152	190	151	151	165	152	153	180	167	177	185	131

Pour les clients Producteurs, le volume des réclamations était de 891 en 2016, 870 en 2017 et de 989 en 2018.

On constate une augmentation en 2018, notamment pour les natures interventions et raccordements, alors que le volume diminue pour le relevé et facturation et reste stable pour la qualité du réseau.



Nombre de réclamations reçues directement des utilisateurs

	2016				2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
	4 934	6 144	6 508	9 024	11 414	10 532	10 840	13 328	14 643	12 812	13 205	15 505



Le volume des réclamations reçues par Enedis directement des utilisateurs est passé de 26 610 en 2016 à 46 114 en 2017, pour atteindre le volume de 56 165 en 2018. Le volume des réclamations reçues directement par Enedis a fortement augmenté.

Cette augmentation est en grande partie liée aux demandes relatives à la pose des compteurs Linky que les clients adressent le plus souvent à Enedis sans passer par l'intermédiaire de leur fournisseur. Les opérations de notoriété et de distinction d'image menées par Enedis ont également contribué à l'augmentation du volume de réclamations adressées par les clients directement au Distributeur.



Taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires par nature et catégories d'utilisateurs

C5 PRO

(en %)

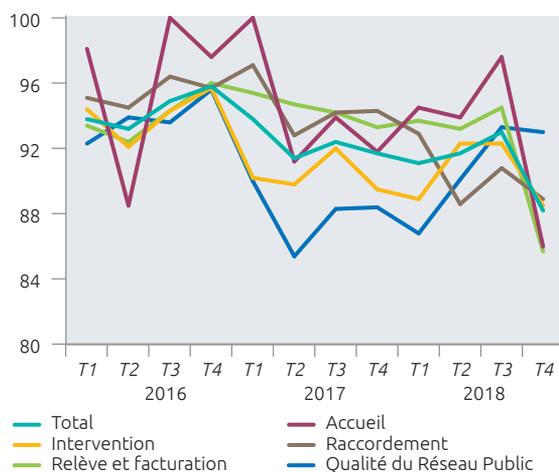
	2016				2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Total	93,8	93,2	94,9	95,8	93,8	91,4	92,4	91,7	91,1	91,7	93,0	88,2
Accueil	98,1	88,5	100,0	97,6	100,0	91,2	93,9	91,8	94,5	93,9	97,6	86,0
Intervention	94,4	92,1	94,3	95,7	90,2	89,8	92,0	89,5	88,9	92,3	92,3	88,5
Raccordement	95,1	94,5	96,4	95,7	97,1	92,8	94,2	94,3	92,9	88,6	90,8	88,9
Relève et facturation	93,4	92,4	94,3	96,0	95,4	94,7	94,2	93,3	93,7	93,2	94,5	85,7
Qualité du Réseau Public	92,3	93,9	93,6	95,6	90,0	85,4	88,3	88,4	86,8	90,1	93,3	93,0

Il s'agit des réclamations pour lesquelles une réponse a été apportée dans le délai de 15 jours suivant la date de collecte et ceux pour tous les types de réclamation.

Depuis le 1^{er} janvier 2017, le calcul du taux a été modifié dans le cadre de l'application du TURPE 5 : les réclamations relatives à la qualité d'alimentation, auparavant intégrées dès qu'une lettre d'attente ou une réponse consistante avait été envoyée dans ce délai, sont incorporées uniquement si une réponse définitive a été apportée dans le délai de 15 jours suivant la collecte.

Ces réclamations nécessitent une instruction plus poussée, notamment dans le cadre des demandes d'indemnisation, d'où la rupture de chronique dès le premier trimestre 2017.

En 2017 et 2018, les taux de traitement restent stables malgré une baisse au dernier trimestre 2018. L'objectif fixé par le TURPE 5 à 91% pour l'année 2018 est atteint pour cette segmentation de client.





C5 RES

(en %)

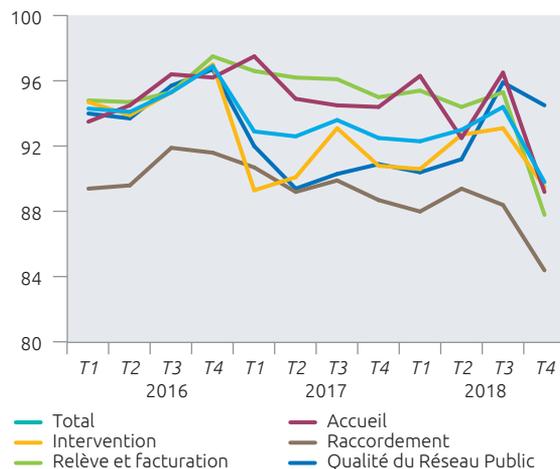
	2016				2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Total	94,3	94,1	95,3	96,9	92,9	92,6	93,6	92,5	92,3	93,0	94,4	89,8
Accueil	93,5	94,5	96,4	96,2	97,5	94,9	94,5	94,4	96,3	92,5	96,5	89,2
Intervention	94,7	93,9	95,3	97,0	89,3	90,1	93,1	90,8	90,6	92,7	93,1	89,5
Raccordement	89,4	89,6	91,9	91,6	90,7	89,2	89,9	88,7	88,0	89,4	88,4	84,4
Relève et facturation	94,8	94,7	95,3	97,5	96,6	96,2	96,1	95,0	95,4	94,4	95,3	87,8
Qualité du Réseau Public	94,0	93,7	95,7	96,7	92,0	89,4	90,3	90,9	90,4	91,2	95,9	94,5

Il s'agit des réclamations pour lesquelles une réponse a été apportée dans le délai de 15 jours suivant la date de collecte et ceux pour tous les types de réclamation.

Depuis le 1^{er} janvier 2017, le calcul du taux a été modifié dans le cadre de l'application du TURPE 5 : les réclamations relatives à la qualité d'alimentation, auparavant intégrées dès qu'une lettre d'attente ou une réponse consistante avait été envoyée dans ce délai, sont incorporées uniquement si une réponse définitive a été apportée dans le délai de 15 jours suivant la collecte.

Ces réclamations nécessitent une instruction plus poussée, notamment dans le cadre des demandes d'indemnisation, d'où la rupture de chronique dès le premier trimestre 2017.

Les taux de traitement sont stables en 2017 et 2018, hormis une diminution au dernier trimestre 2018. L'objectif fixé par le TURPE 5 à 91% pour l'année 2017 est largement atteint avec un taux global de 92,3% pour cette segmentation de client.



C2-C4

(en %)

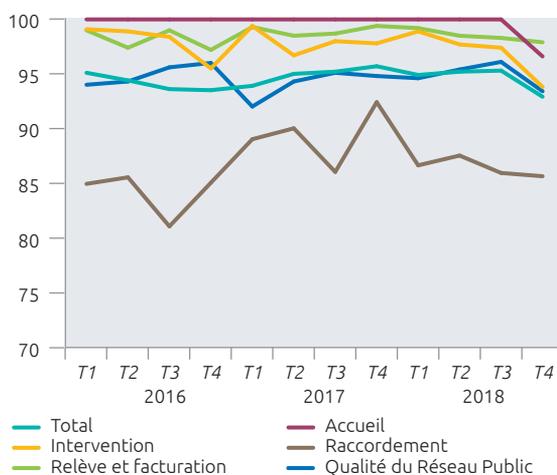
	2016				2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Total	95,1	94,4	93,6	93,5	93,9	95,0	95,2	95,7	94,9	95,2	95,3	92,9
Accueil	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	96,6
Intervention	99,1	98,9	98,4	95,5	99,4	96,7	98,0	97,8	98,9	97,7	97,4	93,8
Raccordement	84,9	85,5	81,0	85,0	89,0	90,0	86,0	92,4	86,6	87,5	85,9	85,6
Relève et facturation	99,0	97,4	99,0	97,2	99,3	98,5	98,7	99,4	99,2	98,5	98,3	97,9
Qualité du Réseau Public	94,0	94,3	95,6	96,0	92,0	94,3	95,1	94,8	94,6	95,4	96,1	93,4

Il s'agit des réclamations pour lesquelles une réponse a été apportée dans le délai de 15 jours suivant la date de collecte et ceux pour tous les types de réclamation.

On peut constater une stabilité des résultats en 2018 autour des 95% avec une légère inflexion au 4^{ème} trimestre.

Les taux en retrait sont ceux liés aux processus de traitement les plus complexes comme le Raccordement ou la Qualité de Fourniture qui impliquent plusieurs parties prenantes.

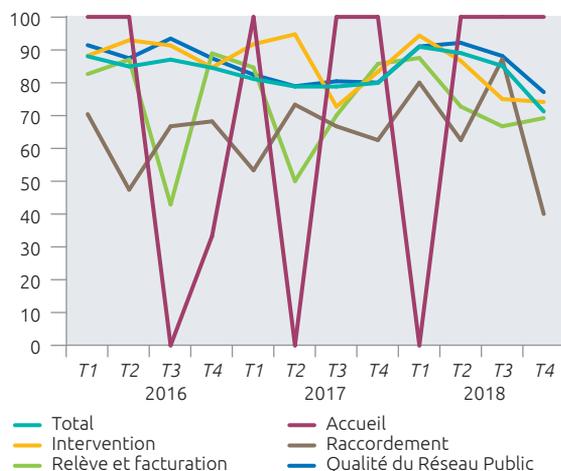
Enedis poursuit son travail de mise à jour de son référentiel réclamations au travers du GRECO (guide de traitement des réclamations courantes) pour cette segmentation de clients.



PROD

(en %)

	2016				2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Total	88,0	84,9	87,0	84,5	81,1	78,8	78,8	79,9	90,9	89,0	85,1	71,2
Accueil	100,0	100,0	-	33,3	100,0	-	100,0	100,0	-	100,0	100,0	100,0
Intervention	88,2	92,9	91,3	84,6	91,7	94,7	72,7	83,3	94,3	86,6	75,0	74,1
Raccordement	70,4	47,4	66,7	68,2	53,3	73,3	66,7	62,5	80,0	62,5	87,1	40,0
Relève et facturation	82,6	87,0	42,9	88,9	84,6	50,0	70,0	85,7	87,5	72,7	66,7	69,2
Qualité du Réseau Public	91,4	87,4	93,4	87,4	82,4	78,9	80,4	80,0	91,0	92,1	88,1	77,1



Il s'agit des réclamations pour lesquelles une réponse a été apportée dans le délai de 15 jours suivant la date de collecte et ceux pour tous les types de réclamation.

L'objectif fixé par le TURPE 5 à 91% pour l'année 2018 n'est pas atteint avec un taux global de 84,1% pour cette segmentation de client. On constate cependant une amélioration du taux de traitement par rapport à 2017 où le taux était de 79,6%.

Ce résultat en dessous de l'objectif porte sur un nombre faible de réclamations. Il s'explique par le fait que les dossiers pour cette segmentation de clients sont beaucoup plus complexes et demandent un temps de traitement plus long.





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

C5 PRO

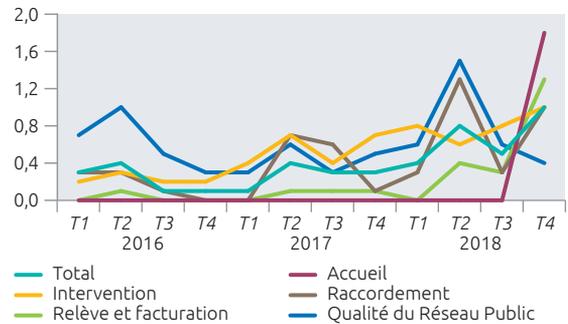
(en %)

	2016				2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Total	0,3	0,4	0,1	0,1	0,1	0,4	0,3	0,3	0,4	0,8	0,5	1,0
Accueil	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,8
Intervention	0,2	0,3	0,2	0,2	0,4	0,7	0,4	0,7	0,8	0,6	0,8	1,0
Raccordement	0,3	0,3	0,1	0,0	0,0	0,7	0,6	0,1	0,3	1,3	0,3	1,0
Relève et facturation	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1	0,0	0,4	0,3	1,3
Qualité du Réseau Public	0,7	1,0	0,5	0,3	0,3	0,6	0,3	0,5	0,6	1,5	0,6	0,4

Le volume des réclamations traitées dans un délai supérieur à 60 jours reste infime entre 2016 et 2018.

En 2018, le taux de réponses aux réclamations dans un délai supérieur à 60 jours est de 0,8%.

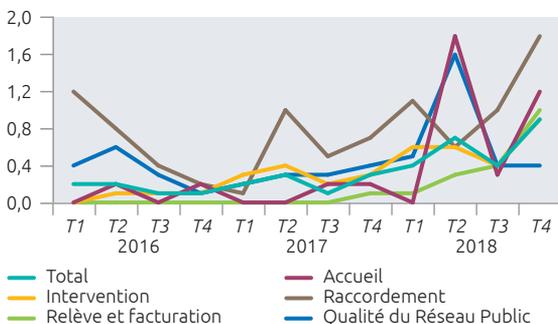
Enedis maintiendra ses efforts pour réduire au maximum le nombre de dossiers traités dans un délai supérieur à 60 jours.



C5 RES

(en %)

	2016				2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Total	0,2	0,2	0,1	0,1	0,2	0,3	0,1	0,3	0,4	0,7	0,4	0,9
Accueil	0,0	0,2	0,0	0,2	0,0	0,0	0,2	0,2	0,0	1,8	0,3	1,2
Intervention	0,0	0,1	0,1	0,1	0,3	0,4	0,2	0,3	0,6	0,6	0,4	0,9
Raccordement	1,2	0,8	0,4	0,2	0,1	1,0	0,5	0,7	1,1	0,6	1,0	1,8
Relève et facturation	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,3	0,4	1,0
Qualité du Réseau Public	0,4	0,6	0,3	0,1	0,2	0,3	0,3	0,4	0,5	1,6	0,4	0,4



Le volume des réclamations traitées dans un délai supérieur à 60 jours reste infime entre 2016 et 2018.

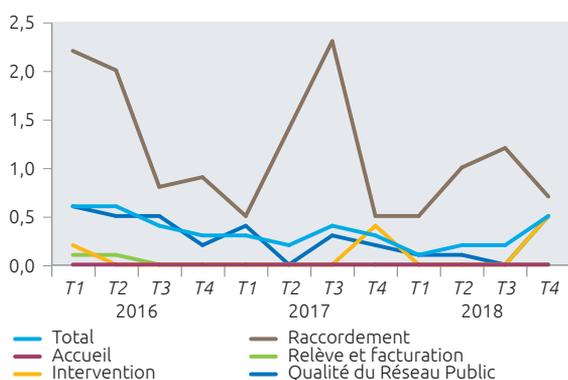
En 2018, le taux de réponses aux réclamations dans un délai supérieur à 60 jours est de 0,6%.

Enedis maintiendra ses efforts pour réduire au maximum le nombre de dossiers traités dans un délai supérieur à 60 jours.

C2-C4

(en %)

	2016				2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Total	0,6	0,6	0,4	0,3	0,3	0,2	0,4	0,3	0,1	0,2	0,2	0,5
Accueil	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Intervention	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,5
Raccordement	2,2	2,0	0,8	0,9	0,5	1,4	2,3	0,5	0,5	1,0	1,2	0,7
Relève et facturation	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Qualité du Réseau Public	0,6	0,5	0,5	0,2	0,4	0,0	0,3	0,2	0,1	0,1	0,0	0,5



Hormis dans le domaine du raccordement, il n'y a quasiment plus de réclamations traitées avec un délai supérieur à 60 jours sur le marché d'affaires.



PROD

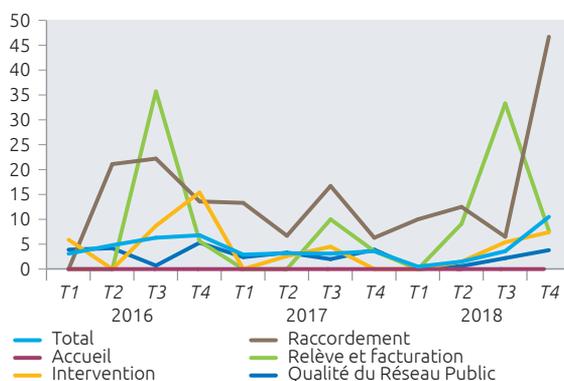
(en %)

	2016				2017				2018			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Total	3,1	4,8	6,3	6,8	2,9	3,2	3,1	3,6	0,5	1,5	3,6	10,5
Accueil	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	—	0,0	0,0	0,0
Intervention	5,9	0,0	8,7	15,4	0,0	2,6	4,5	0,0	0,0	1,5	5,4	7,4
Raccordement	0,0	21,1	22,2	13,6	13,3	6,7	16,7	6,3	10,0	12,5	6,5	46,7
Relève et facturation	0,0	0,0	35,7	5,6	0,0	0,0	10,0	3,6	0,0	9,1	33,3	7,7
Qualité du Réseau Public	3,9	4,2	0,7	5,3	2,4	3,3	2,0	3,9	0,0	0,6	2,2	3,8

Depuis 2016, le taux de réponses dans un délai supérieur à 60 jours a diminué pour les clients Producteurs.

En 2018, le taux de réponses aux réclamations dans un délai supérieur à 60 jours est de 4%.

Comparativement aux autres segments de clients, ces résultats restent en retrait : la complexité des dossiers nécessitant parfois des délais d'instruction plus longs.





Taux de réclamations multiples

(en %)

2016				2017				2018			
T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
9,8	9,5	9,2	9,1	9,1	9,1	9,1	9,0	9,0	9,2	9,4	9,6

Les réclamations multiples sont des réclamations portant sur des demandes d'un même type concernant le même point de connexion.

Depuis 2016, le taux de réclamations multiples est assez stable. En 2018, il est de 9,3%.

Les actions contribuant à améliorer la qualité des réponses apportées, telles que la mise en place d'un guide à destination des conseillers pour les accompagner dans l'instruction des réclamations et leur indiquer les postures à appliquer pour les cas les plus récurrents ont un impact certain sur le volume de réclamations multiples.





Taux de réclamations multiples non filtré

(en %)

2017				2018			
T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
12,8	12,7	12,8	12,6	12,8	13,1	13,4	14,0

Les réclamations multiples non filtrées sont des réclamations portant sur des demandes concernant le même point de connexion mais sur des types différents.

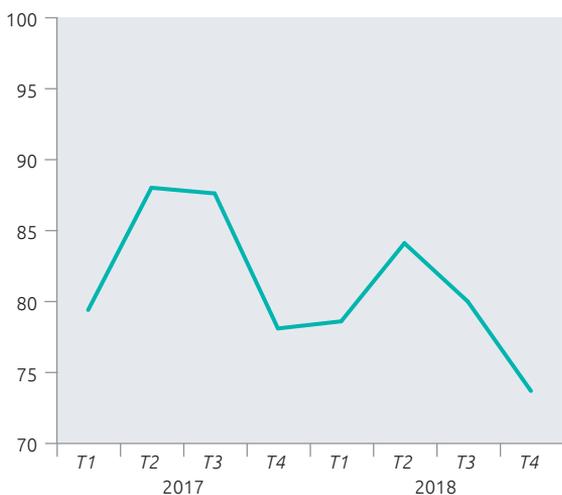
Cet indicateur a été créé en 2017 avec le TURPE 5. On constate une augmentation à compter du 2^e trimestre 2018 liée à l'augmentation du volume des réclamations et à partir du 4^e trimestre 2018 du taux de traitement des réponses en 15 jours.



Taux d'accessibilité téléphonique des accueils clients et dépannage

(en %)

2017				2018			
T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
79,4	88,0	87,6	78,1	78,6	84,1	80,0	73,7



L'accessibilité de l'accueil clients qui était encore à un bon niveau en 2017 se dégrade notablement en 2018, avec un décrochage à 73,7% au dernier trimestre 2018.

Le taux de traitement des appels passe de 88% en 2017 à 85% en 2018. La digitalisation de la relation clients mise en œuvre depuis quelques années ne parvient pas encore à décharger les plateaux téléphoniques.

Concernant les centres d'appels dépannage (CAD), comme l'année précédente, 2018 a connu de nombreux aléas climatiques, ce qui a conduit un nombre encore plus important de clients à contacter l'Accueil Dépannage. Ce sont ainsi plus de 7,1 millions d'appels qui ont été reçus (plus 10% par rapport à 2017, soit une hausse de +35% en deux ans). Compte tenu de l'ampleur et de la concentration des appels reçus (1,5 millions en 25 jours de crises), l'engagement des conseillers des CAD et la mobilisation de ressources des autres Accueils n'ont pas suffi à contenir la baisse de l'accessibilité.



INDICATEURS

5

LA RELATION AVEC LES FOURNISSEURS



Les indicateurs incités
financièrement



Les indicateurs faisant
l'objet d'un suivi



Taux de disponibilité du portail fournisseur

(en %)

	2018
Taux de disponibilité et performance SGE depuis le 1 ^{er} janvier 2018	99,70%



Il s'agit du taux de disponibilité de la fonctionnalité d'interrogation des données utiles à la commandes de prestation sur la plage de 7h00 à 21h00 du Lundi au Samedi hors plage de maintenance communiquées au préalable 48h à l'avance.

Le taux est conforme aux exigences demandées.



Taux d'accessibilité de la ligne téléphonique spécialisée fournisseurs

(en %)

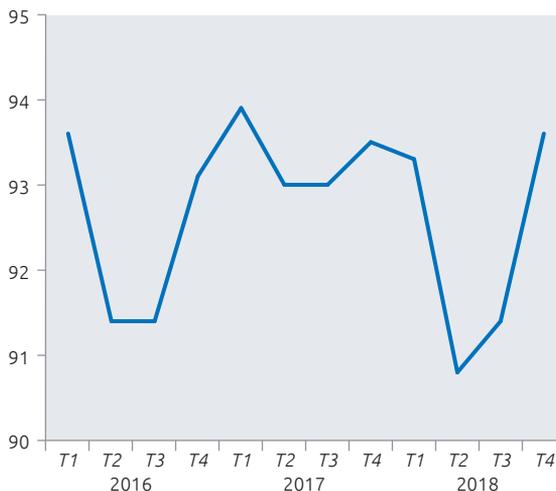
2016				2017				2018			
T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
93,6	91,4	91,4	93,1	93,9	93,0	93,0	93,5	93,3	90,8	91,4	93,6

Il s'agit du taux d'appels décrochés par les conseillers sur la ligne téléphonique dédiée aux fournisseurs.

Après une forte dégradation en milieu d'année 2018, le taux d'accessibilité à cette ligne remonte au 4^{ème} trimestre pour atteindre un niveau équivalent à 2017.

La mise en place d'un robot vocal facilitant la recherche de PRM contribue à réduire les sollicitations de cette ligne téléphonique sur des thèmes à faible valeur ajoutée. Il permet ainsi de dégager des ressources pour répondre aux demandes plus complexes. Ce robot vocal expérimental en 2018 sera généralisé sur l'ensemble de la France dans le courant du 1^{er} trimestre 2019.

Enedis propose également des cursus de formation afin d'aider les conseillers des fournisseurs à monter en compétences sur les notions essentielles de base tant techniques que relatives au fonctionnement du marché et des prestations.





Taux d'appel à la ligne téléphonique spécialisée fournisseurs avec un temps d'attente inférieur à 120 secondes

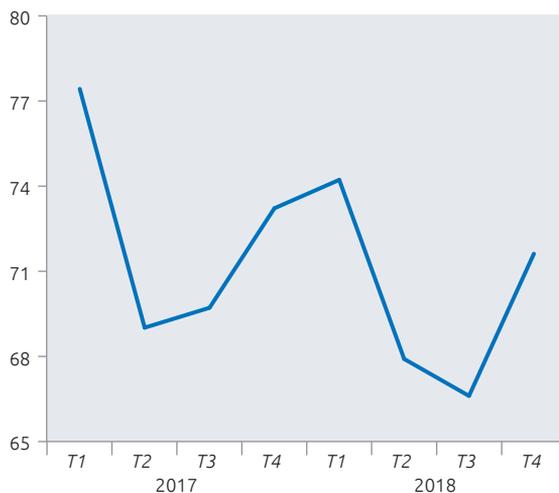
(en %)

2017				2018			
T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
77,4	69,0	69,7	73,2	74,2	67,9	66,6	71,6

Le taux d'appels décrochés en moins de 120s représente un indicateur sur la satisfaction des fournisseurs d'avoir un temps d'attente acceptable.

Une valeur correcte de ce taux doit être supérieure à 70%.

Là encore, les mouvements sociaux en cours d'année ont fortement impactés la performance de cet indicateur.



INDICATEURS

6



LA RELATION AVEC RTE



Les indicateurs incités
financièrement



Les indicateurs faisant
l'objet d'un suivi



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

(en %)

2016				2017				2018			
T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



Il s'agit du taux de respect du délai d'envoi à RTE des bilans globaux de consommation des responsables d'équilibre déclarés actifs sur le réseau de distribution exploité par Enedis.

Enedis a respecté le délai d'envoi des bilans hebdomadaires à RTE, chaque semaine de l'année 2018 avant le jeudi 12h ;

Le nombre de Responsables d'équilibre actifs sur le réseau d'Enedis est resté stable sur l'année 2018.



Énergie calée et normalisée en Recotemp

(en %)

2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
4,75	5,57	4,88	4,75	4,76	3,95	3,81	3,74	4,00

Ce nouvel indicateur incité financièrement figurant dans la "Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 28 juin 2018 portant décision sur les tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité dans les domaines de tension HTA et BT" est entré en vigueur en 2018.

Il représente la somme pour chaque RE et pour chaque demi-heure de la valeur absolue de la différence entre l'énergie de consommation profilée attribuée en Recotemp avant calage et normalisation et l'énergie de consommation profilée attribuée après calage et normalisation, en pourcentage de la somme des valeurs absolues de la consommation et de la production profilées sur le réseau Enedis.

Au titre de l'année 2018 (clôture de la période de Réconciliation temporelle allant de juillet 2016 à juin 2017), l'objectif fixé était de 4,57%.





(en %)

Écart au périmètre d'équilibre d'Enedis

2018
2,72

La performance des prévisions de volume pour l'achat des pertes, mesurée par la différence moyenne entre volume acheté et volume affecté ex post au périmètre RE des pertes au pas 1/2 heure, s'est établie à 2,72% respectant le seuil de 4% maximum fixé par le TURPE 5. L'indicateur est en amélioration continue depuis TURPE 4.



(en %)

Différence entre les bilans électriques écarts et Recotemp

Valeur RT13 2018
2,205

Ce nouvel indicateur de suivi figurant dans la « Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 28 juin 2018 portant décision sur les tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité dans les domaines de tension HTA et BT » est entré en vigueur en 2018. Il représente la somme, pour chaque RE et pour chaque demi-heure, des valeurs absolues de la différence entre les volumes attribués aux écarts (M+12) et ceux attribués en Recotemp (M+14). Au titre de l'année 2018 (clôture de la période de Réconciliation temporelle allant de juillet 2016 à juin 2017), sa valeur est conforme à celles observées les années précédentes.



(en %)

Énergie non affectée en Recotemp

Valeur RT13 2018
1,147

La performance des prévisions de volume pour l'achat des pertes, mesurée par la différence moyenne entre volume acheté et volume affecté ex post au périmètre RE des pertes au pas 1/2 heure, s'est établie à 2,72% respectant le seuil de 4% maximum fixé par le TURPE 5. L'indicateur est en amélioration continue depuis TURPE 4.





Enedis est une entreprise de service public, gestionnaire du réseau de distribution d'électricité. Elle développe, exploite, modernise le réseau électrique et gère les données associées. Elle réalise les raccordements, le dépannage 24h/24, 7j/7, le relevé des compteurs et toutes les interventions techniques. Enedis est indépendante des fournisseurs d'énergie qui sont chargés de la vente et de la gestion du contrat de fourniture d'électricité.

Retrouvez-nous sur Internet



enedis.fr



enedis.official



@enedis



enedis.official

Direction Clients et Territoires - Conception : BLEU CERISE - Crédits photos : © Enedis / Cyril Abad, Louise Allavoine, Benjamin Bchet, William Beaucardet, Jérôme Blin, Rudy Burbant, François Chevreau, Cyrus Cornut, Jean-Lionel Dias, Alexandre Dupeyron, Louis Fauquembergue, Olivier Guerrin, Julien Goldstein, Abib Lahcène, Ludovic Le Couster, Nicolas Lemaire, Joseph Melin, Pierre Morel, Alban Pemet, Vincent Piccerelle, Julien Pitinome, Paul Robin, Gaël Sartre, Frédéric Scheiber, Olivier Ulrich, Laurent Vautrin - Novembre 2019

Enedis - Tour Enedis, 34 place des Corolles - 92079 Paris La Défense

SA à directeur et à conseil de surveillance au capital de 270 037 000 euros - R.C.S. Nanterre 444 608 442