



RAPPORT SUR LA QUALITÉ DE SERVICE d'Enedis AU TITRE DE L'ANNÉE 2016

Sommaire

1. Synthèse	3
2. Focus.....	12
2.1 La satisfaction des clients	13
2.2 La digitalisation de la relation clients.....	14
2.3 L’open data	15
2.4 Le déploiement des compteurs Linky.....	16
3. Les interventions.....	17
3.1 Les indicateurs incités financièrement.....	18
3.2 Les indicateurs faisant l’objet d’un suivi	20
4. La relève et la facturation.....	26
4.1 Les indicateurs incités financièrement.....	27
4.2 Les indicateurs faisant l’objet d’un suivi	28
5. Le raccordement	32
5.1 Les indicateurs incités financièrement.....	33
5.2 Les indicateurs faisant l’objet d’un suivi	35
6. La relation avec les utilisateurs.....	48
6.1 Les indicateurs incités financièrement.....	49
6.2 Les indicateurs faisant l’objet d’un suivi	51
7. La relation avec les fournisseurs	69
7.1 Les indicateurs incités financièrement.....	70
7.2 Les indicateurs faisant l’objet d’un suivi	71
7.3 Taux d’accessibilité de la ligne téléphonique spécialisée fournisseurs..	72
8. La relation avec RTE.....	73
8.1 Les indicateurs incités financièrement.....	74



01 Synthèse



1. Synthèse

La relation client et sa qualité font partie de l'ADN du Distributeur et irriguent toute son histoire. Aujourd'hui, comme hier, Enedis considère que des clients satisfaits sont l'un des meilleurs signifiants de la performance du système électrique.

Cette logique doit pleinement intégrer le rôle et les missions d'un distributeur en monopole et articuler une lecture de la satisfaction client avec la performance économique, les notions de fidélisation ou de conquête clients n'ayant pas de sens dans ce cadre. Ainsi, si la satisfaction des clients, premier pilier de l'approche clients d'Enedis, est nécessaire et indispensable à sa crédibilité, elle n'en est pas pour autant suffisante.

Il est en effet impératif que les relations avec les clients s'inscrivent dans un territoire légitime et reconnu comme tel par les parties prenantes du distributeur. Ce territoire naturel, qui est celui du gestionnaire d'infrastructure, implique une posture et des actes d'Enedis vis-à-vis de ses clients, consommateurs finaux et acteurs du marché, de facilitateur neutre (« neutral market enabler ») et de « transmetteur de valeur au(x) marché(s) ». La migration du distributeur classique vers un rôle de Distribution System Operator en est la clé et la conséquence.

Ces éléments et ce parti-pris fondent un service public industriel moderne et performant et sont ceux d'une entreprise au service du marché et délibérément pro-concurrentielle. Dans ce cadre, le respect du Code de Bonne Conduite fonde l'action d'Enedis et légitime sa posture vis-à-vis des acteurs du marché et des clients. C'est parce qu'Enedis est un acteur neutre, transparent vis-à-vis de toutes les parties prenantes, objectif et indépendant, que l'entreprise peut aborder sa relation aux clients de la manière dont elle le fait. Ces caractéristiques sont avant tout des éléments constitutifs de l'identité d'Enedis et non des freins à son action.

Une ambition traduit ce positionnement : « Offrir à nos clients les meilleurs standards de qualité aux meilleurs prix ».

De nombreuses actions concrètes ont déjà été engagées pour mettre en œuvre cette politique. Elles contribuent à améliorer la qualité du service rendu aux utilisateurs du réseau de distribution.

1. Synthèse

Ainsi, la modernisation des canaux de la relation clients s'est poursuivie en 2016, tout comme l'implication d'Enedis pour la mise à disposition de données énergétiques en open data :

- Des espaces clients dédiés ont été mis à disposition des clients particuliers ainsi qu'une application mobile permettant l'accès à une série d'informations clés. Ces sites et applications mobiles seront encore développés en 2017 ;
- De même, les collectivités locales bénéficient d'un espace personnalisé.

2016 a également été l'année du lancement d'un nouveau dispositif de mesure de la satisfaction des clients, permettant une prise en compte immédiate des avis des clients sur la performance du service rendu par Enedis et une réaction rapide pour engager des actions correctrices.

Ces trois thématiques font l'objet de focus détaillés dans la suite du présent rapport.

Ces réalisations ont déjà eu un impact positif sur l'année 2016, puisqu'Enedis atteint la quasi-totalité des objectifs de performance incités financièrement par le TURPE 4 et maintient globalement les niveaux de qualité atteints en 2015 pour les indicateurs ne faisant pas l'objet d'une incitation financière. Au titre de l'année 2016, Enedis a donc bénéficié d'un bonus de 194 000 euros.

A titre d'exemples, Enedis conforte son niveau de performance sur l'ensemble des indicateurs relatifs à la résiliation. A cet égard, le taux de résiliations réalisées dans les délais demandés tous segments de clients reste supérieur à 90 %.

On relèvera aussi que la performance 2016 du relevé d'index des consommateurs BT> 36 kVA est excellente (supérieure à 99 %). Elle est le fruit d'un programme ambitieux de transposition des comptages depuis 2015, qui favorise le développement du télé-relevé et donc la publication d'index réels chaque mois.

S'agissant de la relation avec les acteurs du marché, le niveau de disponibilité du portail d'échanges avec les fournisseurs a été particulièrement bon en 2016 avec un taux de 100 % au cours des 2 derniers trimestres.

Les très bons résultats des indicateurs portant sur le traitement des réclamations sont également l'illustration des actions menées par Enedis avec un taux de réponse en 15 jours qui atteint 95% pour un objectif de 90% et un volume de réclamations ayant reçu une réponse en plus de 30 jours en baisse de plus de 46 % sur l'année 2016. Par ailleurs, le volume des saisines des Médiateurs reste stable (environ 3 000 reçues en 2016) avec un délai moyen de traitement de 24 jours qui s'inscrit dans la continuité de 2015.

1. Synthèse

Le déploiement du compteur Linky a par ailleurs constitué un projet majeur d'Enedis en 2016. Avec le passage du seuil de 3 millions de clients équipés d'un compteur Linky mi-février 2017, Enedis a respecté sa trajectoire ambitieuse de déploiement. Le retour d'expérience de cette première année de pose en masse conforte la stratégie de déploiement retenue et permettra d'améliorer encore les dispositifs en place.

Enfin, pour ce qui concerne la satisfaction exprimée par les clients, s'agissant des particuliers, on notera qu'en 2016 celle-ci est de 86,6% pour le raccordement et de 90,25% pour les activités hors raccordement. Pour ce qui concerne les clients entreprises (marché d'affaires), le niveau de satisfaction se situe à 82,6% pour le raccordement et à 88,2% pour les autres activités hors raccordement*.

En 2017, Enedis renforcera ses efforts sur les indicateurs à améliorer, notamment les taux d'accessibilité téléphonique des accueils raccordement dont la progression sera l'un des enjeux des actions menées par Enedis d'adaptation de ses modalités d'accueil téléphoniques et de développement de la proactivité vis-à-vis des clients. Plus globalement, l'amélioration de la satisfaction client dans le domaine du raccordement sur l'ensemble des segments constitue un enjeu majeur d'Enedis en 2017.

Ce programme s'appuiera, notamment, sur de fortes évolutions de notre offre digitale et numérique, ainsi que sur un accès aux données encore facilité.

*Ces niveaux de satisfaction pour l'année 2016 ont été reconstitués à partir des résultats des enquêtes menées « à froid » au premier semestre, et « à chaud » au second semestre (cf : focus 2.1 sur la refonte de la méthode de mesure de la satisfaction des clients). Ils figurent également dans les compte-rendus d'activités concessions au titre de l'année 2016 remis aux autorités organisatrices de la distribution d'électricité.

1. Tableau de synthèse

Indicateurs incités financièrement



Intitulé de l'indicateur	Résultat 2015	Objectif de base 2016	Résultat 2016	Évolution 2015/2016
Indicateurs relatifs aux interventions				
Rendez-vous planifiés non respectés par Enedis	2858	100%	2711	
Taux de mises en service avec déplacement réalisées dans les délais demandés	85,4%	87%	85,4%	
Indicateurs relatifs à la relève et à la facturation				
Taux d'index d'électricité relevés et auto-relevés semestriellement	95,1%	94,8%	94,8%	
Indicateurs relatifs au raccordement				
Nombre de pénalités versées pour l'envoi hors délai de propositions de raccordement	15	100%	8	
Nombre de pénalités versées pour mise à disposition du raccordement non réalisée à la date convenue avec l'utilisateur	47	100%	50	

Légende :

	Indicateurs incités financièrement : résultats à minima au niveau de l'objectif fixé
	Indicateurs non incités financièrement : résultats en amélioration
	Résultats stables
	Indicateurs incités financièrement : résultats en deçà de l'objectif fixé
	Indicateurs non incités financièrement : résultats en recul

1. Tableau de synthèse

Indicateurs incités financièrement



Intitulé de l'indicateur	Résultat 2015	Objectif de base 2016	Résultat 2016	Évolution 2015/2016
Indicateurs relatifs à la relation avec les utilisateurs				
Taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires	95%	90%	95%	
Nombre de réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours calendaires	3753	0	2009	
Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs				
Taux de disponibilité du portail fournisseur	99,3%	99%	99,9%	
Indicateurs relatifs à la relation avec RTE				
Délai de transmission à RTE des courbes de mesure demi-horaires de chaque responsable d'équilibre	100%	96%	100%	

Légende :

	Indicateurs incités financièrement : résultats à minima au niveau de l'objectif fixé
	Indicateurs non incités financièrement : résultats en amélioration
	Résultats stables
	Indicateurs incités financièrement : résultats en deçà de l'objectif fixé
	Indicateurs non incités financièrement : résultats en recul

1. Tableau de synthèse

Indicateurs faisant l'objet d'un suivi



Intitulé de l'indicateur	Résultat 2015	Résultat 2016	Évolution 2015/2016
Indicateurs relatifs aux interventions			
Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs	91%	91%	
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%	85%	
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%	99%	
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 compteurs avec au minimum un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT <= 36 kVA	97,3%	97,0%	
Taux de relevés mensuels publiés sur index réel pour les consommateurs BT > 36 kVA et HTA en contrat unique	98,4%	98,9%	
Taux d'absence au relevé trois fois et plus des consommateurs BT <= 36 kVA	1,4%	1,5%	
Taux d'index rectifiés pour les consommateurs BT <= 36 kVA	0,5%	0,6%	

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

1. Tableau de synthèse

Indicateurs faisant l'objet d'un suivi



Intitulé de l'indicateur	Résultat 2015	Résultat 2016	Évolution 2015/2016
Indicateurs relatifs aux raccordements			
Taux d'accessibilité téléphonique des accueils raccordement électricité	90,3%	88,5%	
Délai moyen d'envoi de la proposition de raccordement par catégorie d'utilisateurs	43,7j	41,7j	
Taux de propositions de raccordements envoyées hors délais par catégorie d'utilisateurs	42,6%	41,8%	
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	75,1j	73,7j	
Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements par catégorie d'utilisateurs	86,0%	88,0%	
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 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	

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

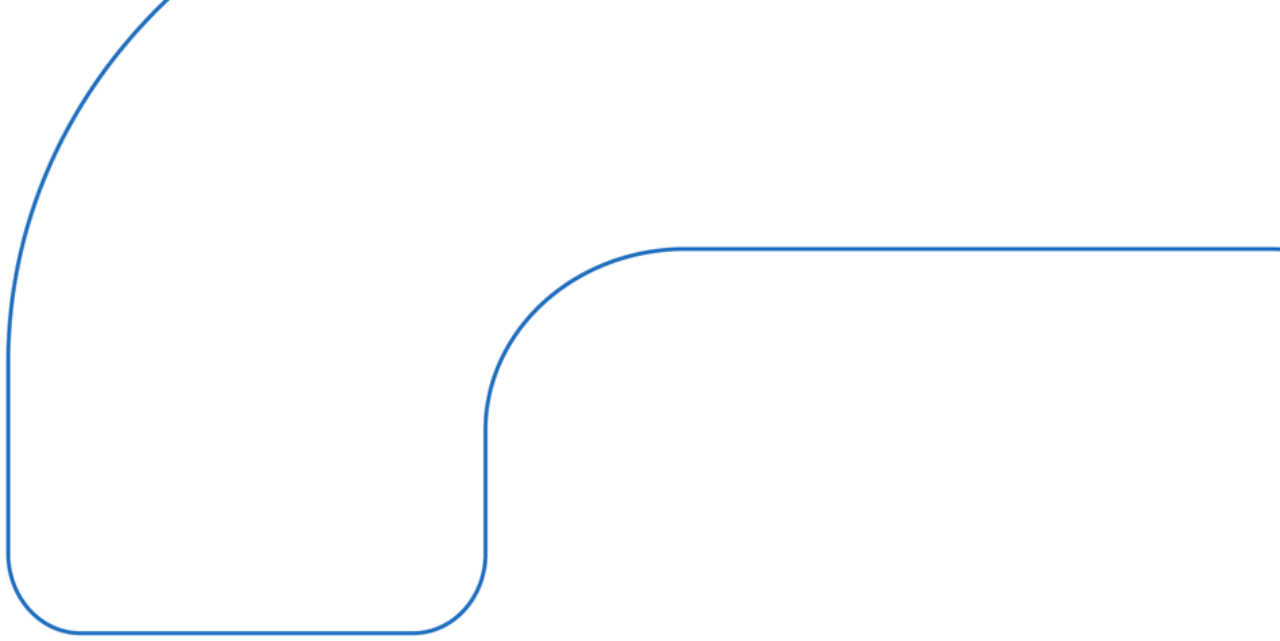
1. Tableau de synthèse

Indicateurs faisant l'objet d'un suivi



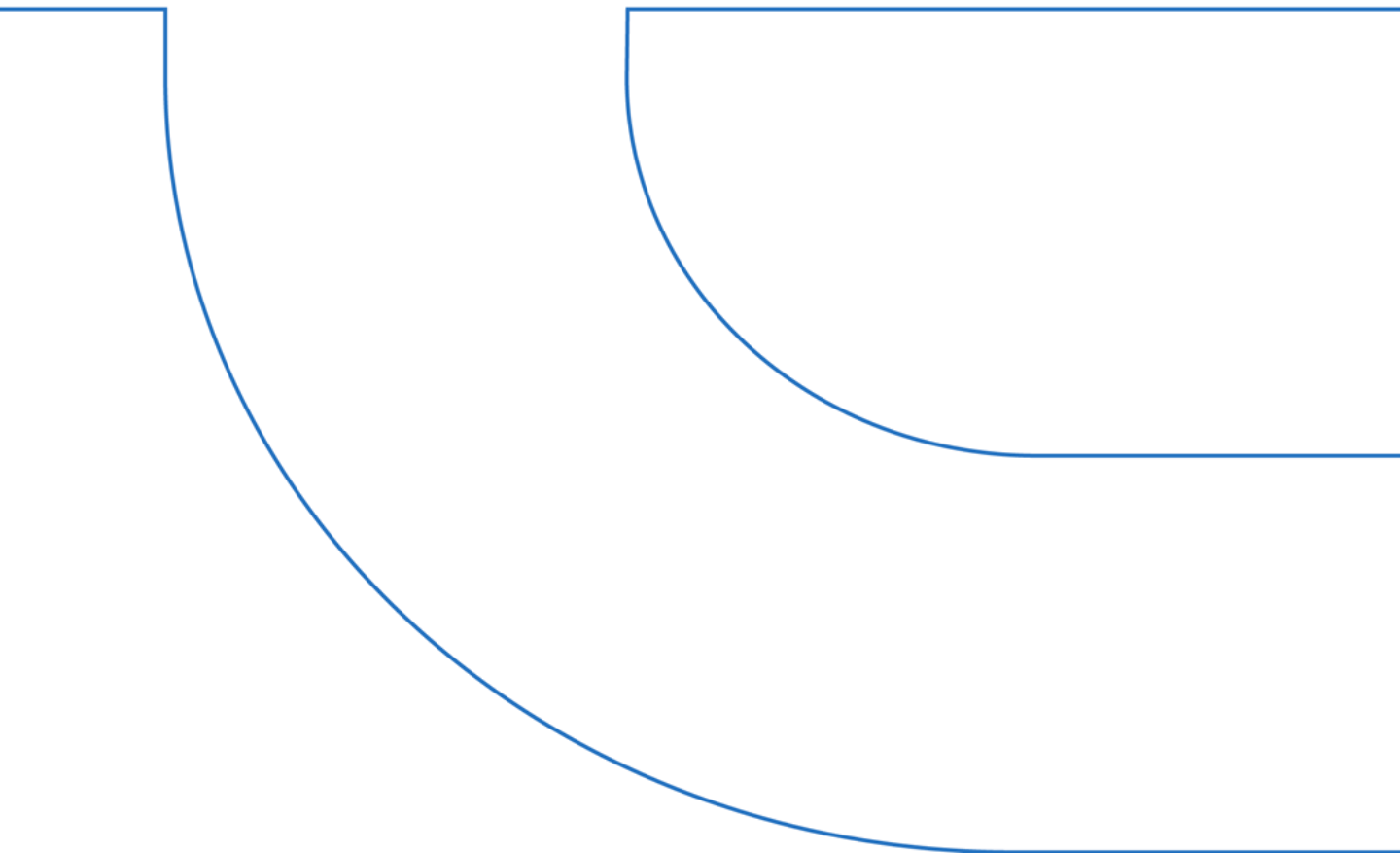
Intitulé de l'indicateur	Résultat 2015	Résultat 2016	Évolution 2015/2016
Indicateurs relatifs à la relation avec les utilisateurs			
Nombre de réclamations reçues par le GRD par nature et par catégorie d'utilisateurs*	–	–	–
Nombre de réclamations reçues par le GRD directement des utilisateurs	18420	26610	
Taux de réponse aux réclamations dans les quinze jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs*	–	–	–
Taux de réponse aux réclamations dans les trente 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	10%	9%	
Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs			
Taux d'accessibilité de la ligne téléphonique spécialisée fournisseurs	93,5%	92,3%	

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



02

Focus



2. Focus

2.1 La satisfaction des clients

La satisfaction clients est une priorité pour Enedis. Depuis de nombreuses années, celle-ci était mesurée par un dispositif d'enquêtes téléphoniques annuelles sur les prestations majeures d'Enedis : raccordement, mise en service, interventions techniques, et relève.

Depuis mi-2016, Enedis va plus loin et interroge l'ensemble de ses clients sur toutes les interactions qu'ils ont avec le distributeur, par SMS ou par email et « à chaud », c'est-à-dire moins de 48 heures suivant l'interaction. Ce dispositif rend possible le recueil de la satisfaction immédiate du client afin de réagir à très court terme en cas d'insatisfaction.

A la fin 2016, près de 70% des clients qui se déclaraient insatisfaits d'une interaction avec Enedis ont ainsi été rappelés par le distributeur. En complément, une enquête spécifique a été mise en place pour recueillir la satisfaction concernant la qualité de la fourniture d'électricité auprès de clients n'ayant pas eu d'interactions avec Enedis.

Grâce à ce nouveau dispositif de recueil de l'expérience clients, Enedis se dote d'un outil moderne offrant davantage d'avis clients, plus de réactivité et un ajustement en continu en cas d'insatisfaction. Celui-ci a déjà donné ses fruits : l'appel téléphonique de clients se déclarant insatisfaits d'une prestation a permis de contribuer à la baisse du nombre de réclamations. Ce dispositif d'appel sortant pour les clients insatisfaits a été généralisé dès la fin 2016.



2. Focus

2.2 La digitalisation de la relation clients

La modernisation des canaux de relation clients est un impératif afin d'accélérer et fluidifier les contacts d'Enedis avec ses clients et ses parties prenantes, de faciliter les interactions opérationnelles sur les prestations et services du distributeur, et plus globalement de permettre une interaction « informative » avec les clients sur la vie du réseau les concernant.

Concrètement, cette digitalisation de la relation client s'incarne au travers de différentes avancées :

- La mise en ligne de services digitaux pour accompagner le déploiement du compteur Linky et suivre l'actualité du réseau

Le nouveau compteur constitue une formidable opportunité pour chacun des consommateurs de connaître ses consommations d'électricité pour mieux les maîtriser. En effet, les clients peuvent désormais accéder à leurs données de consommation en kWh depuis un site internet gratuit et sécurisé : le portail client. Cette interface web leur permet de disposer de l'historique de leurs données de consommation à J+1 sur un jour, une semaine, un mois. Ils peuvent également comparer leurs données à celles d'autres consommateurs, se fixer des objectifs de consommation et être alertés en cas de risque de dépassement. Les particuliers disposent d'informations concrètes pour agir sur leurs comportements à travers une rubrique dédiée aux éco-gestes. Plus de 25 000 espaces personnels Linky ont déjà été ouverts en 2016.

- Le déploiement d'applications mobiles

A cet égard, l'application mobile « Enedis à mes côtés » simplifie la mise en relation des clients avec les services d'Enedis, Dépannage et Service clients. Grâce à la géolocalisation, l'utilisateur trouve rapidement le contact qu'il recherche, sans avoir à saisir son code postal ou sa commune.

Cette application apporte en outre un premier niveau de réponse à des situations simples (premières vérifications à réaliser en l'absence d'électricité, premières étapes d'un raccordement, etc.). Elle permet au client :

- ☑ d'être sensibilisé sur certaines situations à risque : perçage, élagage, travaux à proximité des lignes électriques ;
- ☑ de connaître en temps réel les coupures en cours sur une commune, à une adresse ;
- ☑ d'accéder à un accompagnement en ligne dans le diagnostic de son installation et de bénéficier d'une mise en relation avec le service dépannage si les difficultés persistent ;
- ☑ de relever son compteur en toute autonomie et de transmettre ses index, en cas d'absences répétées de son domicile.

L'application rencontre un franc succès avec déjà 100 000 téléchargements effectués.

En 2017, la collaboration avec les fournisseurs dans le domaine de la digitalisation de la relation clients sera accentuée.

2. Focus

2.3 L'Open Data

En 2015, Enedis est devenu le premier distributeur européen à publier en Open Data des données énergétiques. Depuis cette date, le bilan électrique, librement consultable sur son site internet, permet à tous de comprendre l'évolution de la production photovoltaïque, la consommation des clients résidentiels et des entreprises, etc. Cette publication s'est depuis fortement enrichie avec des données sur la qualité de fourniture d'électricité, les raccordements des énergies renouvelables, les flexibilités (capacités de clients à décaler leurs consommations), la consommation de chaque quartier du territoire français géré par Enedis, des indicateurs de continuité d'alimentation et des données sur les lignes et postes électriques.

Les données de consommation par quartier publiées fin 2016, accessibles par secteur d'activité et sur un historique de 5 ans, permettront aux acteurs de la transition énergétique, notamment les collectivités locales, d'évaluer plus précisément la consommation d'électricité sur leurs territoires. Cette mise à disposition en Open Data rend possible la réalisation d'un premier criblage des territoires avec l'identification de zones plus ou moins consommatrices en électricité. Une fois ces zones identifiées, il devient possible par exemple de prioriser les actions de rénovation thermique, d'adapter leur plan d'aménagement du territoire, de mener à bien des actions de Maîtrise de la Demande d'Énergies (MDE), ou encore d'orienter les actions de lutte contre la précarité énergétique. Pour aller plus loin, des entreprises comme des start-up pourront proposer de nouveaux services pour appuyer la réalisation de ces actions, ouvrant ainsi de nouvelles perspectives dans ces domaines.

L'ensemble des données publiées par Enedis peut être consulté sur le site institutionnel via la rubrique Open Data www.enedis.fr/open-data, directement sur la plateforme Open Data data.enedis.fr ou encore sur la plateforme ouverte des données publiques françaises www.data.gouv.fr. L'équipe de data scientists d'Enedis – La Fabrique – qui élabore les jeux de données (développement des algorithmes nécessaires à la protection des données sensibles etc.) met aussi à disposition sous forme simple et ergonomique ces données utiles aux clients et aux ambitions énergétiques des territoires.

Avec près de 5 000 téléchargements pour l'année 2016, la consommation électrique arrive en tête des thèmes de jeux de données les plus visités, suivi par le thème production des installations raccordées au réseau Enedis (près de 3 500 téléchargements).

2. Focus

2.4 Le déploiement des compteurs Linky

Après une expérimentation réussie menée sur les régions de Lyon et de Tours, le déploiement généralisé des compteurs Linky a débuté la 1^{er} décembre 2015 avec pour objectif d'équiper 90% des clients BT \leq 36 kVA d'ici fin 2021.

A fin 2016, 2,5 millions de clients répartis sur environ 1 800 communes disposent d'un compteur Linky. A fin 2017, environ 8 millions de clients devraient en bénéficier.

Pour les clients, les avantages apportés par les compteurs Linky sont nombreux :

- **Plus de confort** : la plupart des opérations qui nécessitaient de prendre rendez-vous peuvent être réalisées, grâce aux compteurs Linky, à distance, sans dérangement (relevés de consommation à distance) et de façon plus rapide (mise en service, modification de puissance). Le compteur Linky permet également un meilleur diagnostic des pannes et une protection des installations du client en cas de surtension sur le réseau ;
- **Plus de précision** : fin des factures estimées, sources de la plupart des contestations des clients ;
- **Plus de pédagogie** : grâce à un espace personnel sécurisé sur www.enedis.fr, les clients peuvent visualiser de façon simple et pratique leur consommation d'énergie et ainsi mieux la comprendre pour mieux la maîtriser.

Sur l'année 2016, la qualité des services apportés par les compteurs Linky est au niveau attendu par la CRE dans sa délibération du 17 juillet 2014 portant décision sur le cadre de régulation incitative du système de comptage évolué dans le domaine de tension BT \leq 36 kVA.

Dans la mesure où cette délibération fixe un cadre de régulation spécifique au projet Linky et distinct de celui fixé par la délibération relative au TURPE 4 (qui fait l'objet du présent rapport), le niveau de qualité des services apportés par les compteurs Linky n'est pas présenté dans le présent rapport.



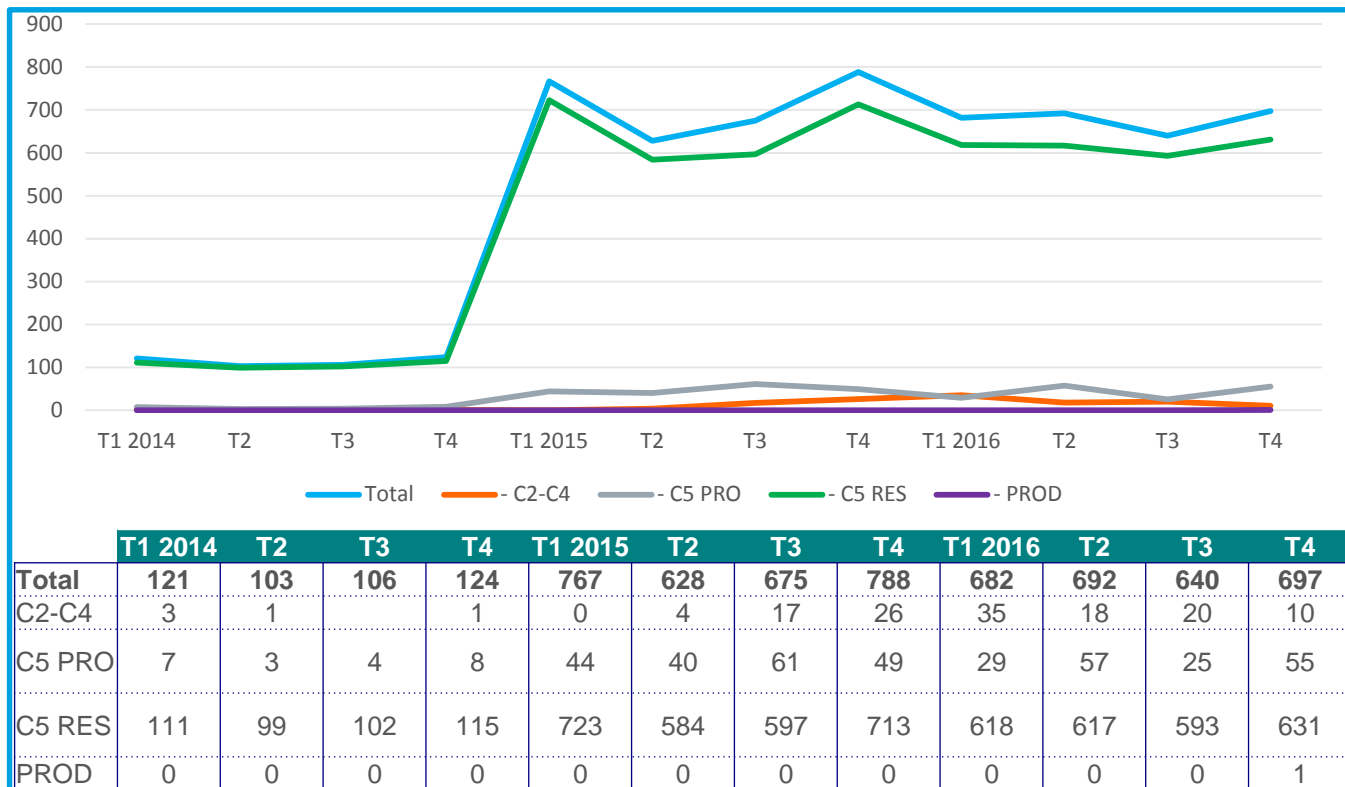
03 Les interventions



3. Les interventions



3.1.1 Les rendez-vous planifiés non respectés par Enedis



Il s'agit des rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent d'Enedis pour lequel la présence du client était demandée et qui n'ont pas été respectés du fait d'Enedis.

Les modalités de recensement des rendez-vous manqués ont évolué entre 2014 et 2015 avec la systématisation de la collecte des rendez-vous manqués par le technicien d'Enedis sans attendre la réclamation du client.

Depuis la mise en place du nouveau mode de calcul, le niveau de l'indicateur, principalement porté par le C5, reste sensiblement stable autour de 700 signalements par trimestre.

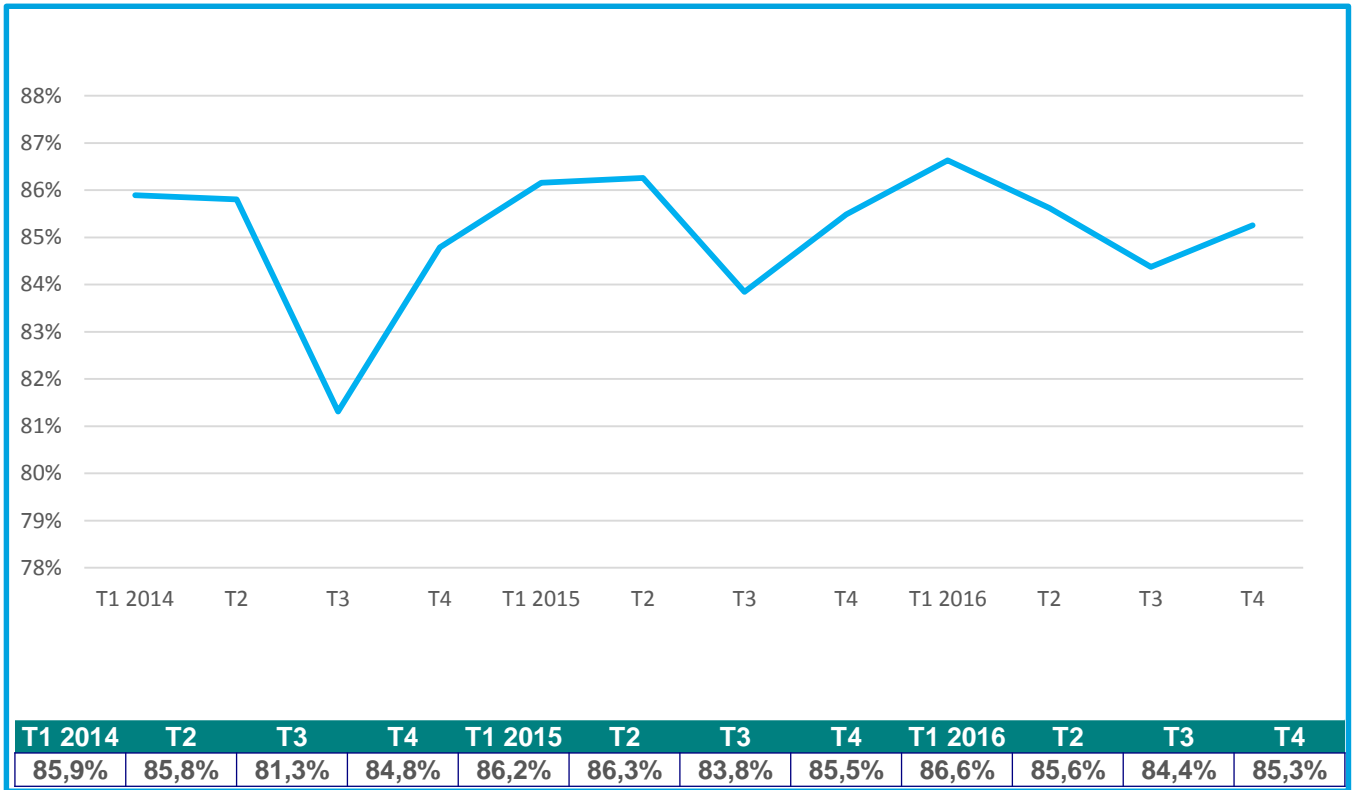
Enedis poursuit ses actions pour diminuer le nombre de rendez-vous manqués par un pilotage resserré des rendez-vous. Par ailleurs, Enedis mène des actions complémentaires pour améliorer la collecte avec, entre autres :

- un message renforcé auprès des équipes techniques sur les procédures métier ;
- des évolutions du système d'information permettant la collecte et l'indemnisation.

3. Les interventions



3.1.2 les taux de mises en service avec déplacement réalisées dans les délais demandés



Si les résultats ne sont pas au niveau des objectifs fixés par le TURPE 4, ils progressent néanmoins de 1% en moyenne annuelle entre 2014 et 2016 (de 84,13 % en 2014 à 85,2 % en 2016).

Ces résultats s’inscrivent dans un contexte d’augmentation de 5,4 % du nombre de mises en service réalisées sur la période (variable sur le territoire en fonction de la densité urbaine).

Enedis met en œuvre des actions de pilotage renforcé pour améliorer sa performance et offrir d’avantage de possibilités de rendez-vous.

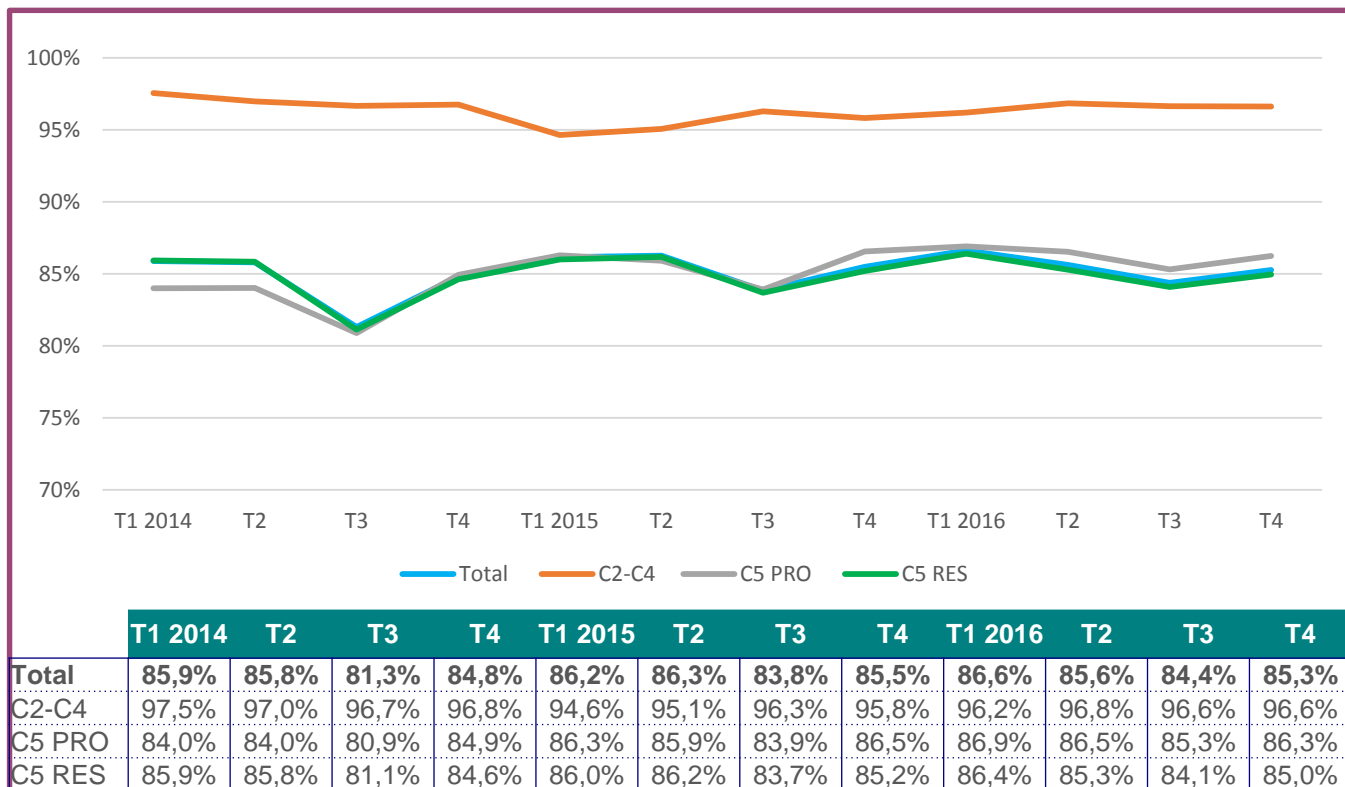
Des contacts avec les clients sont également réalisés pour mieux prendre en compte leurs souhaits. Enfin, une évolution importante du système d’information de gestion des rendez-vous est en cours de développement pour optimiser la planification des interventions.

Enedis constate également que 13,5% des interventions (toutes prestations confondues) sont annulées par les fournisseurs dans les 48 heures précédant la réalisation de l’intervention.

3. Les interventions



3.2.1 Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés



Cet indicateur faisant par ailleurs l'objet d'une régulation incitée, l'essentiel des commentaires est développé au paragraphe 3.1.2.

Le taux de mises en service par tranches de délais et catégories d'utilisateurs est stable sur les trois dernières années; la prestation étant clôturée/réalisée à plus de 96 % des cas en moins de 10 jours.

Pour maintenir ce bon taux de mise en service, les demandes d'interventions formulées par les fournisseurs peuvent faire l'objet d'un appel sortant lors de la programmation de l'intervention pour mieux répondre à la demande des clients.

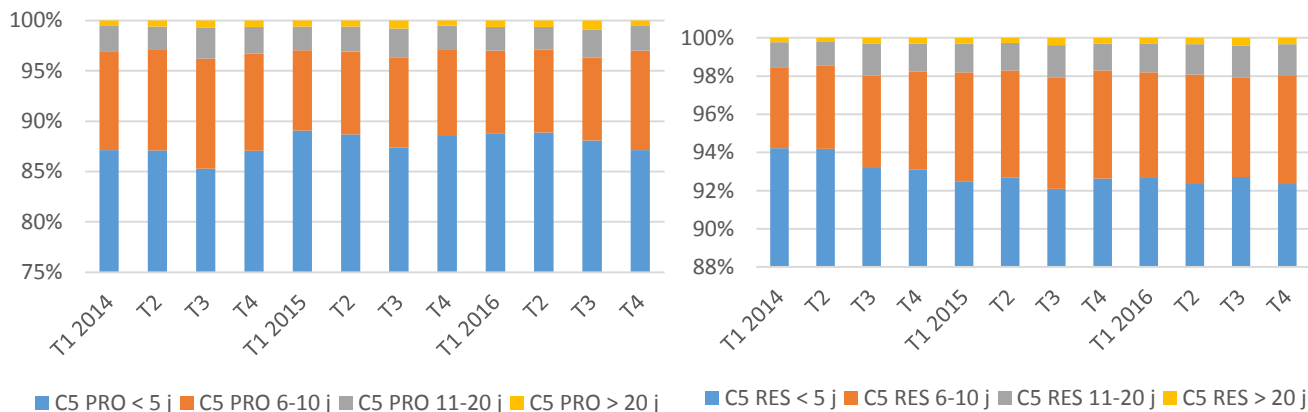
S'agissant des taux de mises en service par tranches de délais et catégories d'utilisateurs dont les résultats sont présentés au paragraphe 3.2.2, les résultats sont globalement stables en 2016. A noter que pour les clients C2-C4, l'amélioration du taux de mise en service en moins de 5 jours reflète les efforts des équipes sur le terrain.

3. Les interventions



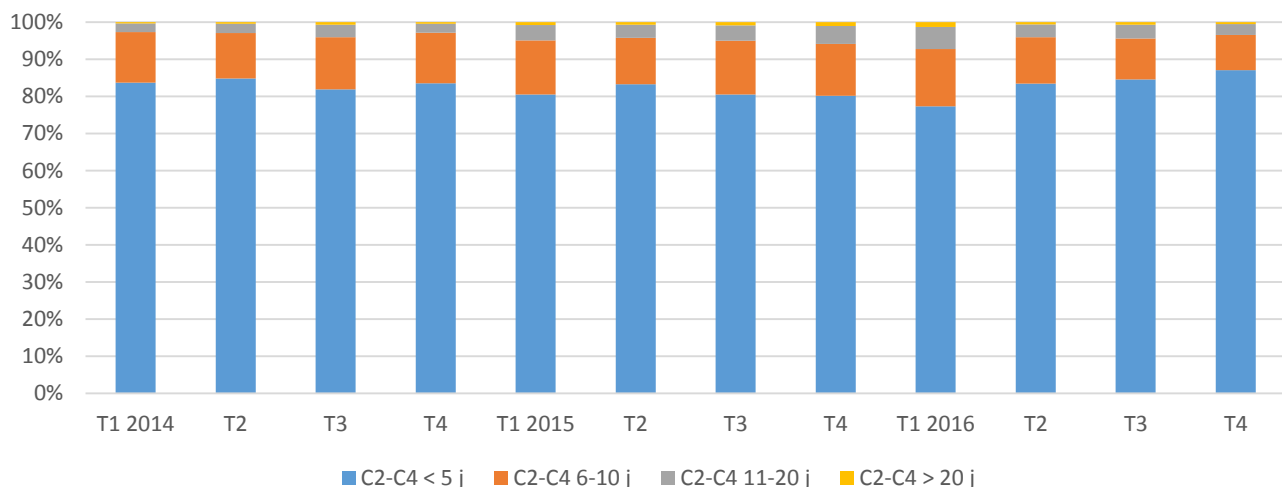
3.2.2 Taux de mises en service par tranches de délais et catégories d'utilisateurs

Clients Particuliers et Professionnels ≤ 36 kVA



	T1 2014	T2	T3	T4	T1 2015	T2	T3	T4	T1 2016	T2	T3	T4
C5 PRO < 5 j	87,1%	87,1%	85,3%	87,1%	89,1%	88,7%	87,4%	88,6%	88,8%	88,9%	88,1%	87,1%
C5 PRO 6-10 j	9,8%	10,0%	10,9%	9,6%	8,0%	8,2%	8,9%	8,5%	8,3%	8,2%	8,3%	9,9%
C5 PRO 11-20 j	2,5%	2,3%	3,0%	2,6%	2,4%	2,5%	2,9%	2,4%	2,4%	2,2%	2,8%	2,5%
C5 PRO > 20 j	0,5%	0,6%	0,7%	0,7%	0,6%	0,6%	0,8%	0,5%	0,6%	0,7%	0,9%	0,5%
C5 RES < 5 j	94,2%	94,2%	93,2%	93,1%	92,5%	92,7%	92,1%	92,6%	92,7%	92,4%	92,7%	92,3%
C5 RES 6-10 j	4,2%	4,4%	4,8%	5,1%	5,7%	5,6%	5,8%	5,7%	5,5%	5,7%	5,2%	5,7%
C5 RES 11-20 j	1,3%	1,2%	1,7%	1,5%	1,5%	1,5%	1,7%	1,4%	1,5%	1,6%	1,7%	1,6%
C5 RES > 20 j	0,2%	0,2%	0,3%	0,3%	0,3%	0,3%	0,4%	0,3%	0,3%	0,3%	0,4%	0,3%

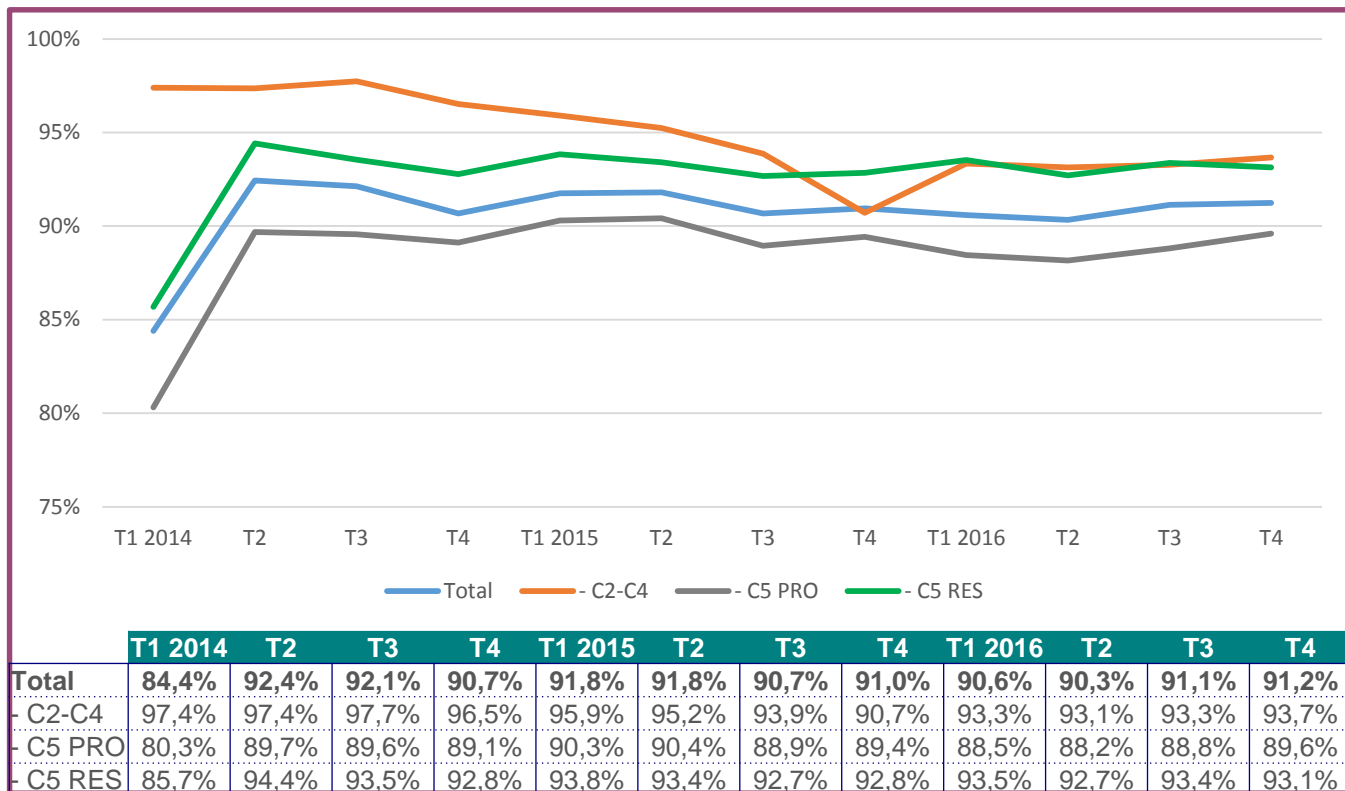
Clients >36 kVA



	T1 2014	T2	T3	T4	T1 2015	T2	T3	T4	T1 2016	T2	T3	T4
C2-C4 < 5 j	83,7%	84,8%	81,8%	83,5%	80,5%	83,3%	80,5%	80,2%	77,3%	83,4%	84,5%	87,1%
C2-C4 6-10 j	13,6%	12,3%	14,1%	13,6%	14,5%	12,4%	14,5%	13,9%	15,5%	12,6%	11,0%	9,5%
C2-C4 11-20 j	2,4%	2,5%	3,3%	2,5%	4,2%	3,6%	4,1%	4,8%	6,0%	3,4%	3,7%	2,9%
C2-C4 > 20 j	0,3%	0,4%	0,7%	0,4%	0,7%	0,7%	0,9%	1,1%	1,3%	0,6%	0,7%	0,6%

3. Les interventions

3.2.3 Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés



Enedis maintient son niveau de performance sur l'ensemble des indicateurs relatifs à la résiliation.

Le taux de résiliations réalisées dans les délais demandés tous segments de clients reste supérieur à 90 %.

Sur le marché d'affaires (clients des segments C2-C4), la performance accuse une légère inflexion au dernier trimestre 2015 essentiellement liée aux campagnes menées dans le cadre de la fin des Tarifs Réglementés de Vente pour fluidifier le passage en Offre Transitoire ou Offre de Marché. Les résultats repartent à la hausse depuis la mi-2016, malgré un volume constant de résiliations lié à des fins de contrats avant changement de fournisseur depuis que le marché est ouvert.

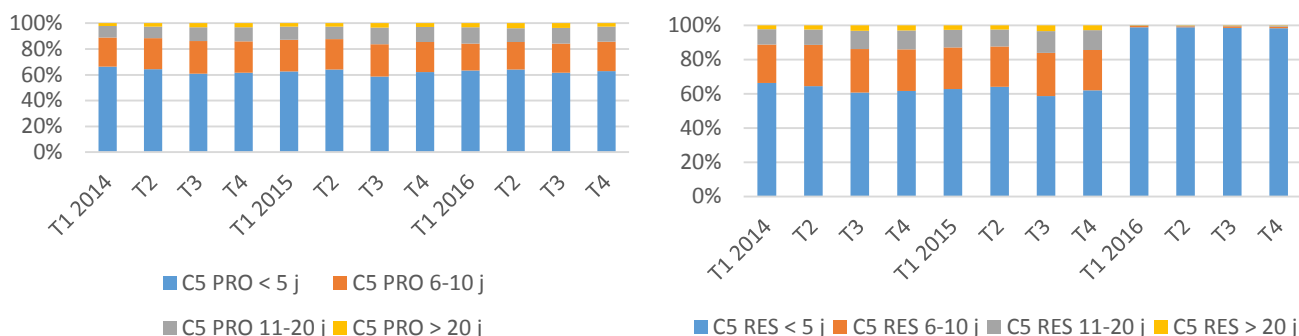
Concernant les taux de résiliations par tranches de délais et catégories d'utilisateurs, dont les résultats sont exposés au paragraphe 3.2.4, le taux de résiliation en moins de 5 jours pour les clients C5 résidentiels se maintient à un niveau supérieur à 98 % en 2016. Sur le marché d'affaires, les efforts des équipes sur le terrain sont visibles à travers l'amélioration du taux de résiliation en moins de 5 jours.

3. Les interventions



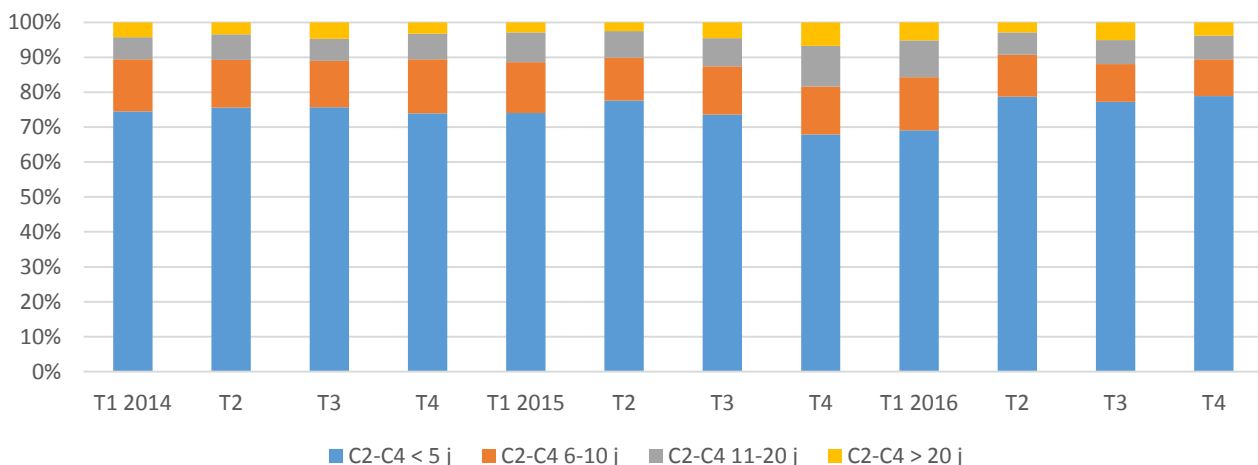
3.2.4 Taux de résiliations par tranches de délais et catégories d'utilisateurs

Clients Particuliers et Professionnels ≤ 36 kVA



	T1 2014	T2	T3	T4	T1 2015	T2	T3	T4	T1 2016	T2	T3	T4
C5 PRO < 5 j	66,3%	64,4%	60,8%	61,6%	62,7%	64,0%	58,6%	62,1%	63,3%	64,2%	61,7%	63,0%
C5 PRO 6-10 j	22,5%	24,1%	25,3%	24,3%	24,4%	23,6%	25,2%	23,5%	21,0%	21,2%	22,6%	22,7%
C5 PRO 11-20 j	9,0%	8,9%	10,6%	11,0%	10,3%	9,9%	12,8%	11,5%	12,5%	10,9%	12,1%	11,6%
C5 PRO > 20 j	2,2%	2,5%	3,2%	3,1%	2,6%	2,5%	3,4%	2,9%	3,2%	3,7%	3,6%	2,7%
C5 RES < 5 j	66,3%	64,4%	60,8%	61,6%	62,7%	64,0%	58,6%	62,1%	98,9%	98,8%	98,5%	98,2%
C5 RES 6-10 j	22,5%	24,1%	25,3%	24,3%	24,4%	23,6%	25,2%	23,5%	0,6%	0,7%	0,8%	1,0%
C5 RES 11-20 j	9,0%	8,9%	10,6%	11,0%	10,3%	9,9%	12,8%	11,5%	0,3%	0,4%	0,5%	0,7%
C5 RES > 20 j	2,2%	2,5%	3,2%	3,1%	2,6%	2,5%	3,4%	2,9%	0,1%	0,1%	0,1%	0,2%

Clients >36 kVA

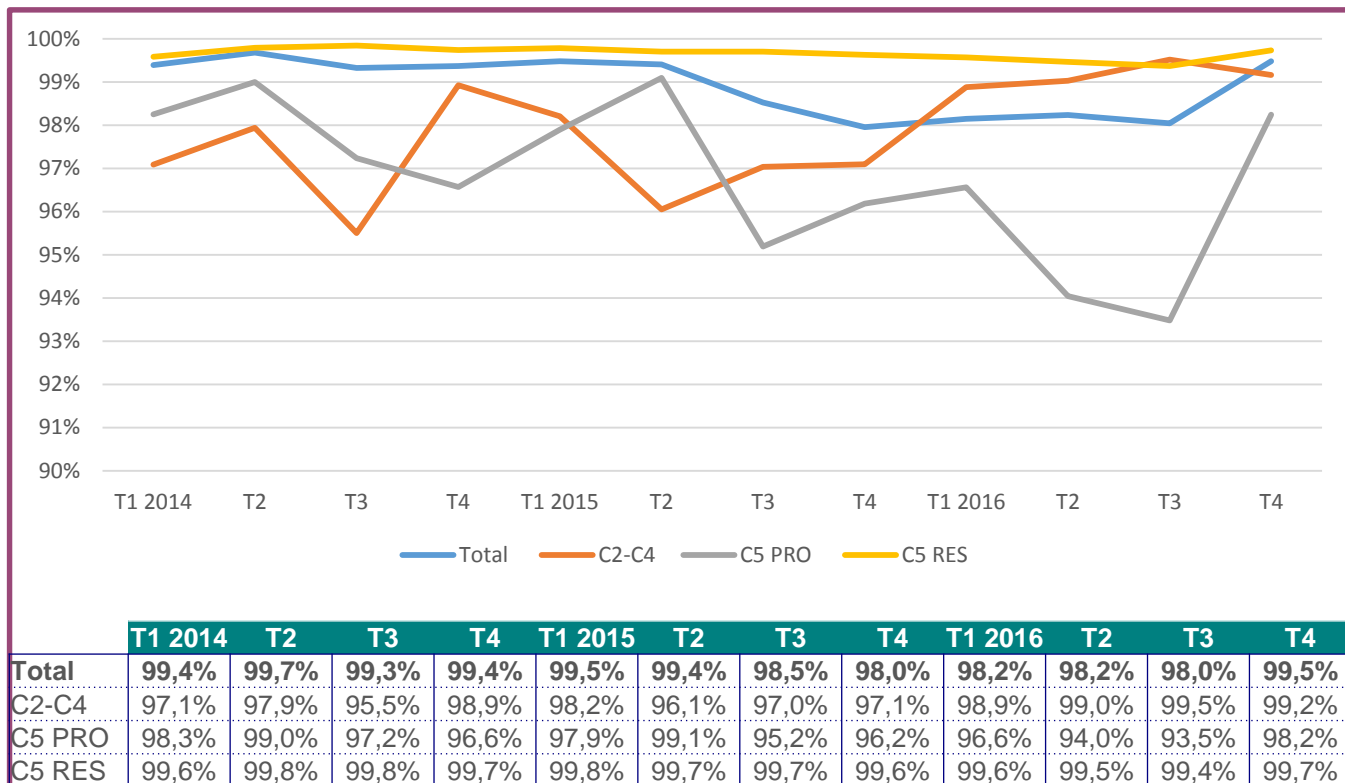


	T1 2014	T2	T3	T4	T1 2015	T2	T3	T4	T1 2016	T2	T3	T4
C2-C4 < 5 j	74,5%	75,6%	75,7%	73,9%	74,0%	77,6%	73,6%	67,9%	69,1%	78,7%	77,2%	78,9%
C2-C4 6-10 j	14,9%	13,6%	13,3%	15,5%	14,5%	12,2%	13,9%	13,8%	15,2%	12,0%	10,8%	10,5%
C2-C4 11-20 j	6,3%	7,4%	6,3%	7,2%	8,6%	7,6%	8,1%	11,6%	10,5%	6,4%	6,8%	6,8%
C2-C4 > 20 j	4,3%	3,4%	4,7%	3,3%	2,9%	2,5%	4,5%	6,7%	5,2%	2,9%	5,1%	3,8%

3. Les interventions



3.2.5 Taux de changements de fournisseurs réalisés dans les délais demandés



Pour le segment C2-C4, l'indicateur retenu est calculé à partir des dates de réalisation inférieures ou égales aux dates souhaitées. Il diffère de l'indicateur du segment C5 pour lequel on observe si la date de réalisation est égale à la date souhaitée.

Le catalogue des prestations d'Enedis précise que la réalisation du changement de fournisseur doit avoir lieu dans un délai de 21 jours à compter de la date de la demande.

Les résultats sont globalement stables à l'exception de ceux concernant les C5 PRO qui oscillent à partir du T4 2015. Sur ce segment, les résultats ont été affectés par des changements de fournisseurs en masse.

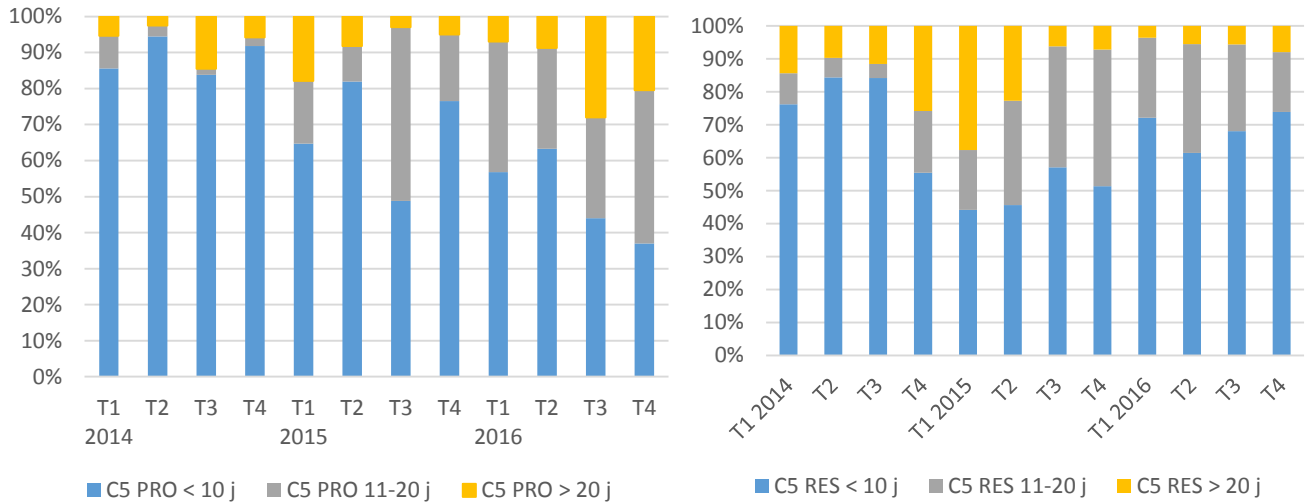
Depuis, Enedis a mis en place un suivi des demandes en masse plus adapté afin d'être plus réactif vis-à-vis de ce type de demandes.

3. Les interventions



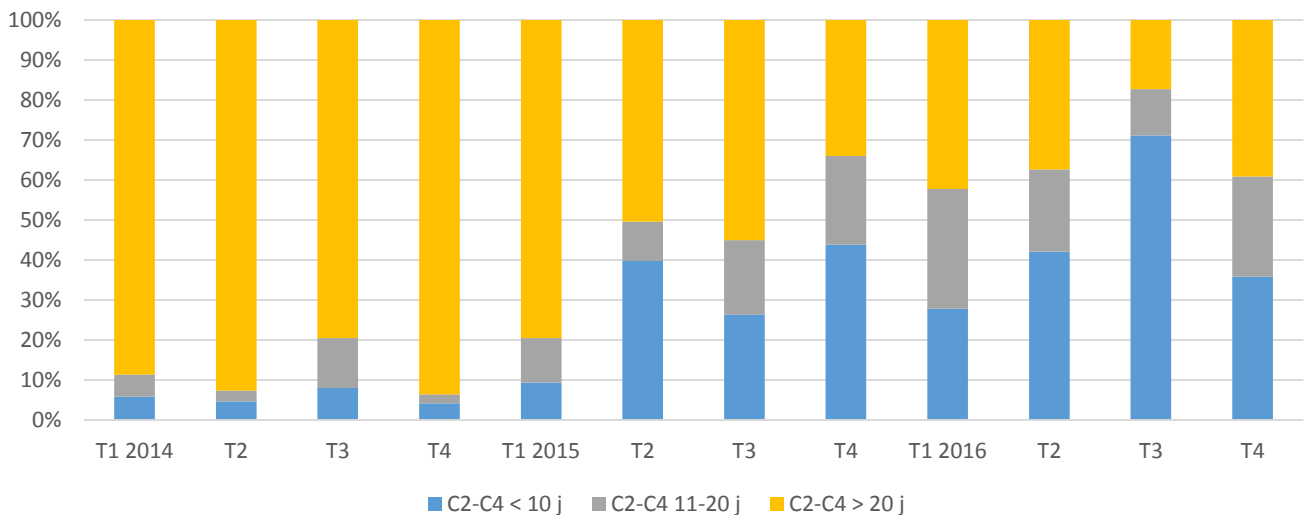
3.2.6 Taux de changements de fournisseurs par tranches de délais et catégories d'utilisateurs

Clients Particuliers et Professionnels ≤ 36 kVA



	T1 2014	T2	T3	T4	T1 2015	T2	T3	T4	T1 2016	T2	T3	T4
C5 PRO < 10 j	85,6%	94,5%	83,8%	91,8%	64,7%	81,9%	48,8%	76,4%	55,7%	63,3%	44,0%	36,9%
C5 PRO 11-20 j	9,1%	3,0%	1,7%	2,4%	17,3%	9,9%	48,2%	18,5%	35,5%	27,9%	28,0%	42,3%
C5 PRO > 20 j	5,3%	2,5%	14,5%	5,8%	17,9%	8,2%	3,0%	5,0%	6,9%	8,7%	28,0%	20,4%
C5 RES < 10 j	76,2%	84,3%	84,2%	55,5%	44,2%	45,6%	57,1%	51,3%	72,1%	61,4%	68,1%	73,9%
C5 RES 11-20 j	9,4%	6,0%	4,3%	18,7%	18,1%	31,7%	36,7%	41,5%	24,3%	33,1%	26,3%	18,2%
C5 RES > 20 j	14,3%	9,6%	11,5%	25,8%	37,7%	22,7%	6,2%	7,2%	3,5%	5,5%	5,6%	8,0%

Clients >36 kVA



	T1 2014	T2	T3	T4	T1 2015	T2	T3	T4	T1 2016	T2	T3	T4
C2-C4 < 10 j	5,8%	4,6%	8,0%	4,2%	9,3%	39,8%	26,3%	43,8%	27,8%	42,1%	71,2%	35,9%
C2-C4 11-20 j	5,6%	2,7%	12,5%	2,2%	11,1%	9,8%	18,6%	22,2%	29,9%	20,5%	11,6%	25,0%
C2-C4 > 20 j	88,6%	92,5%	79,2%	93,5%	79,5%	50,4%	55,1%	34,0%	42,3%	37,4%	17,3%	39,1%



04

La relève et la facturation

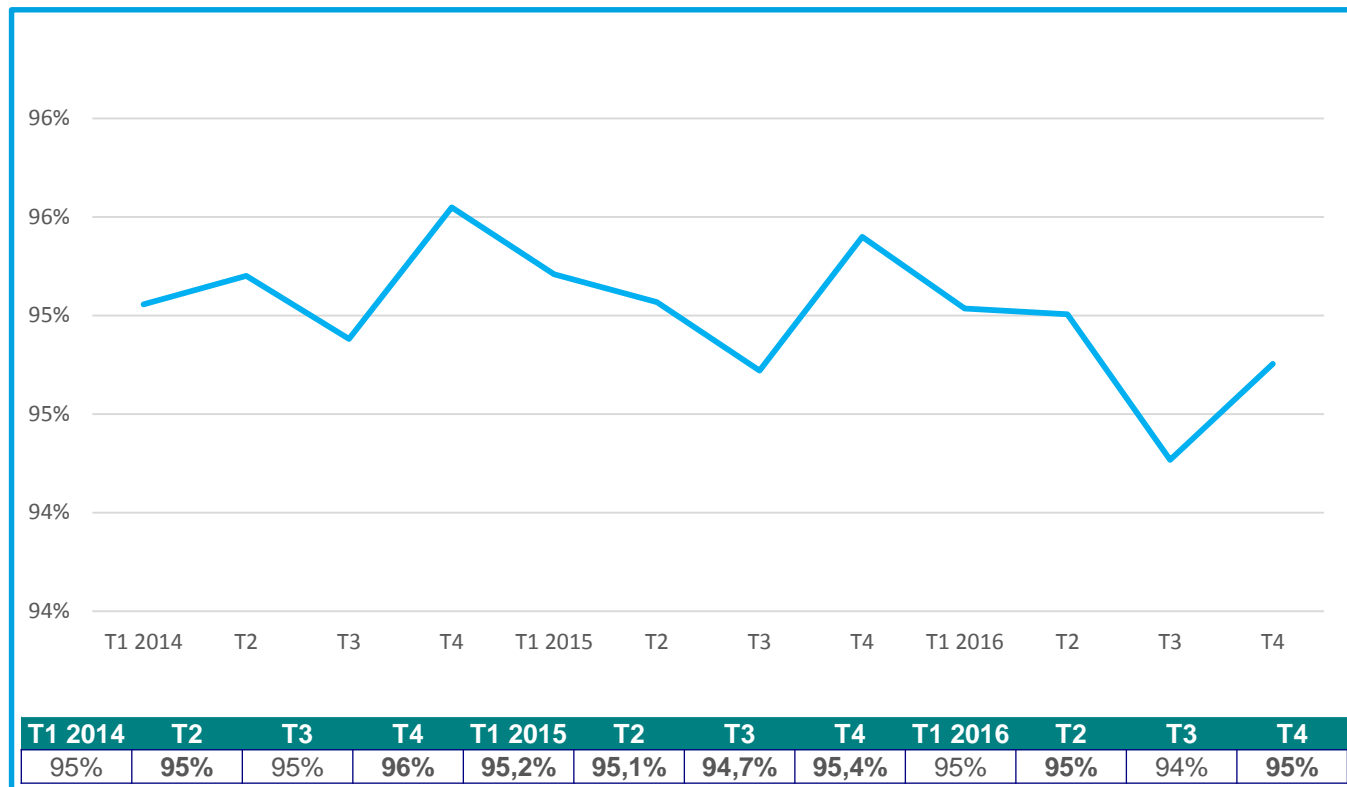


4. La relève et la facturation



4.1.1 Les taux d'index d'électricité

Relevés et auto-relevés semestriellement



Le taux d'index relevés et auto-relevés est stable à 95 %, dans un contexte où l'année 2016 a été marquée par le début du déploiement des compteurs Linky.

Ceci a été permis par la poursuite en 2016 des actions d'Enedis de modernisation des étapes de la relève des compteurs des clients particuliers et professionnels (contacts clients à partir de différents canaux, courriers et dématérialisés, en amont et en aval du passage du releveur), notamment dans le cadre de la mise en œuvre de l'article 202 de la loi de transition énergétique pour la croissance verte qui prévoit l'envoi de courriers en recommandé aux clients comptabilisant 2 absences consécutives à la relève.

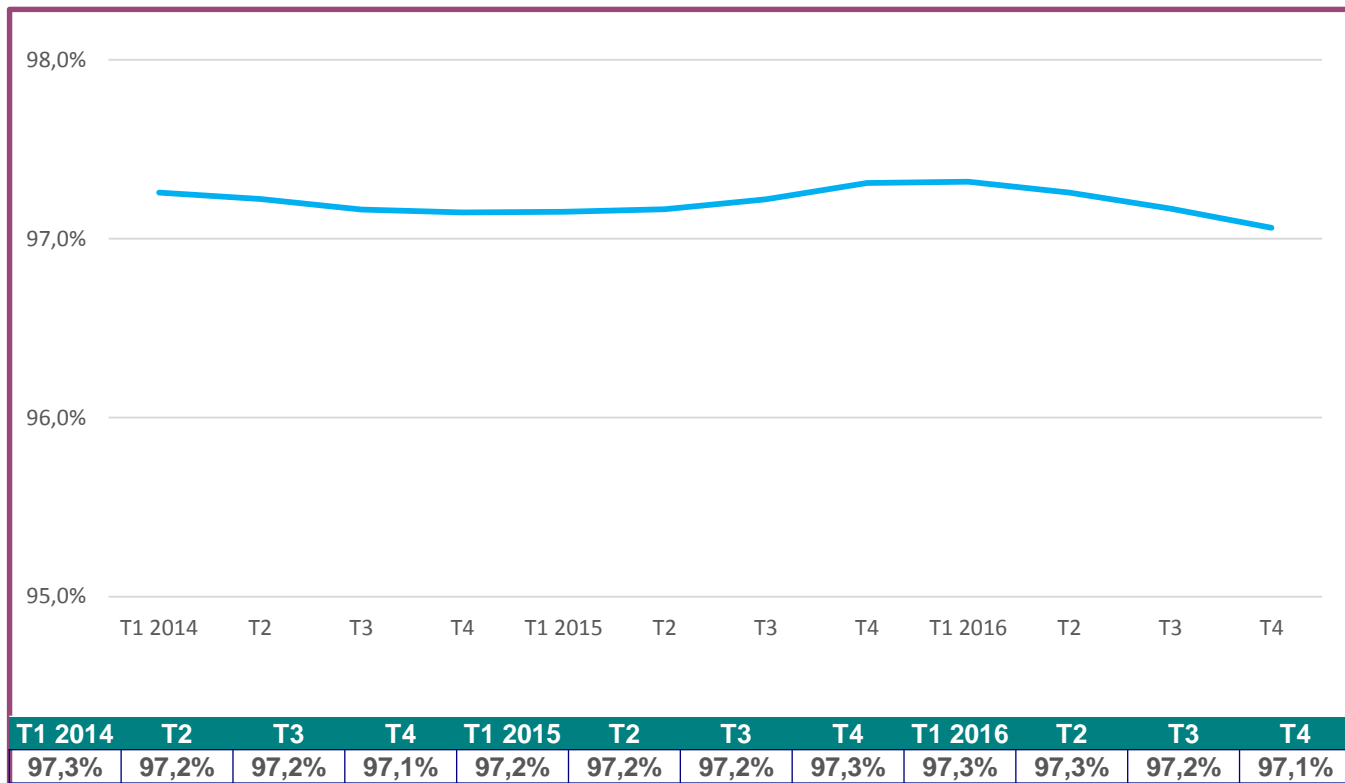
2017 sera l'occasion d'asseoir la mise en place des modalités de transmission par les clients de leurs index.

Enedis envisage également de faciliter la transmission d'index auto-relevés en 2017, via la gratuité du service de serveur vocal.

4. La relève et la facturation



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



Le taux de compteurs avec au minimum un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT \leq 36 kVA reste stable à un niveau élevé supérieur à 97%, dans un contexte où l'année 2016 a été marquée par le début du déploiement des compteurs Linky qui a entraîné une adaptation de la gestion des prestations de relevés sur sites.

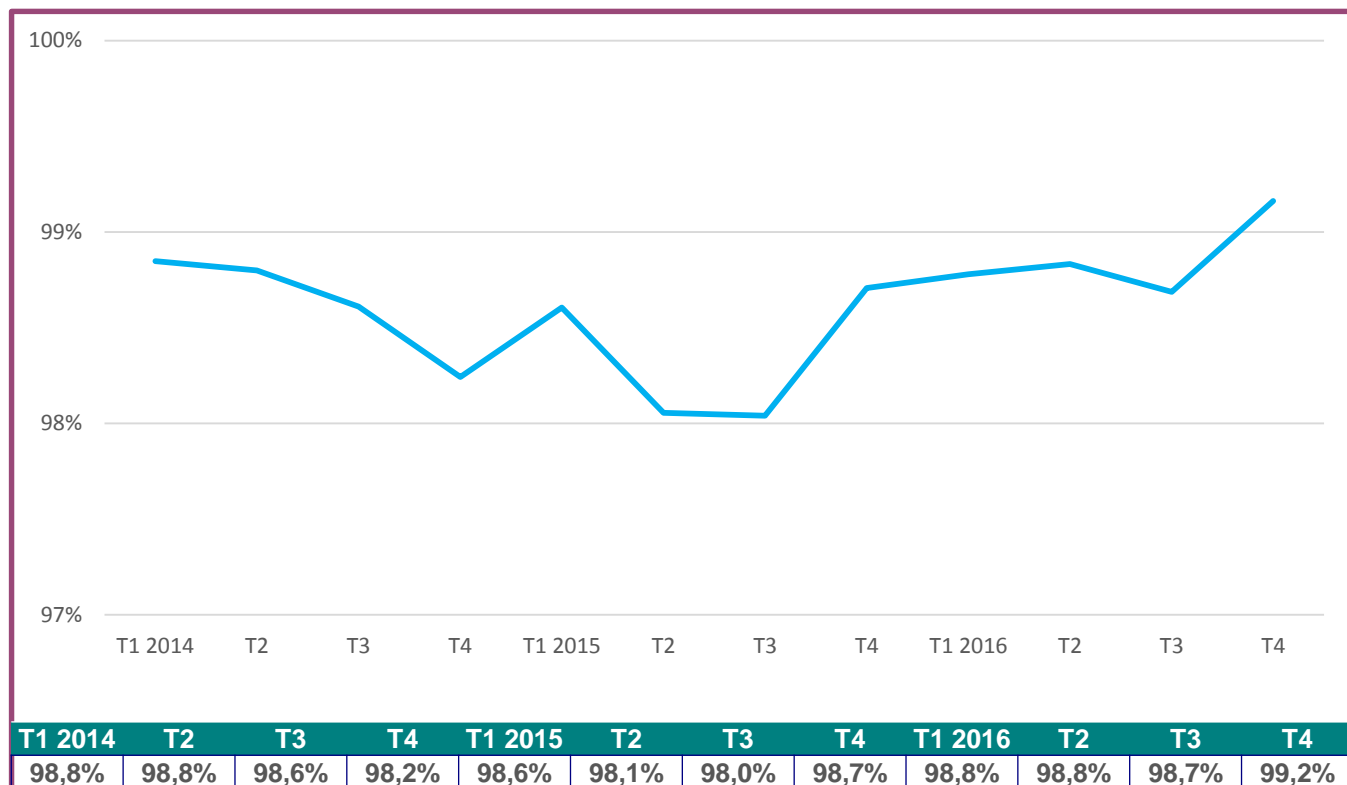
Les difficultés de collecte de relevés sur sites devraient croître progressivement sur les années à venir du fait de l'augmentation de la part relative de compteurs inaccessibles et des « fermetures de portes ». Elles seront compensées par la progression des compteurs Linky favorisant le développement de la télé-relève et donc la publication d'index réels.

4. La relève et la facturation



4.2.2 Taux de relevés mensuels publiés sur index réel dans l'année

Pour les consommateurs BT > 36 KVA et HTA en contrat unique



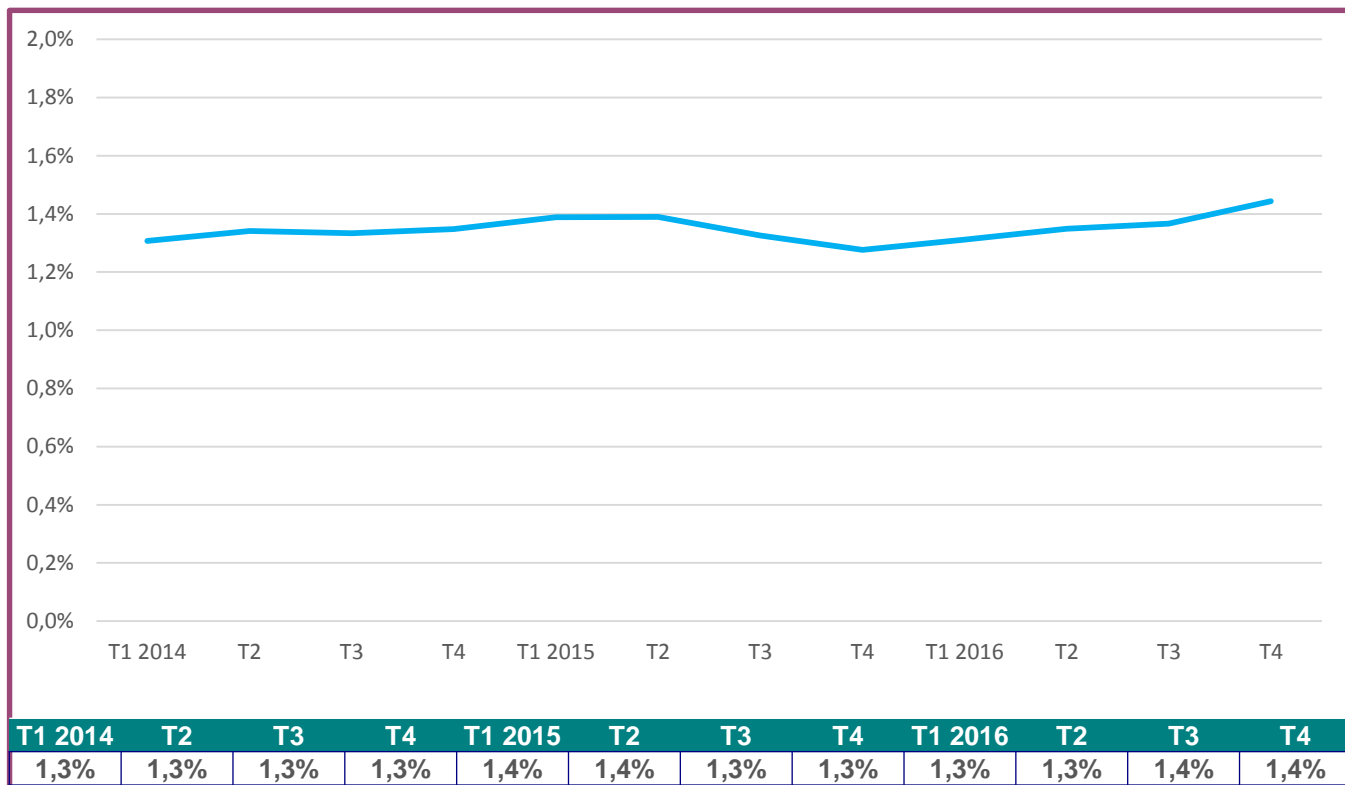
Concernant les consommateurs BT > 36 kVA, la performance 2016 du relevé d'index est excellente.

Elle est le fruit d'un programme ambitieux de transposition des comptages depuis 2015, qui favorise le développement du télé-relevé et donc la publication d'index réels chaque mois.

4. La relève et la facturation



4.2.3 Taux d'absence au relevé 3 fois et plus Des consommateurs BT \leq 36 KVA



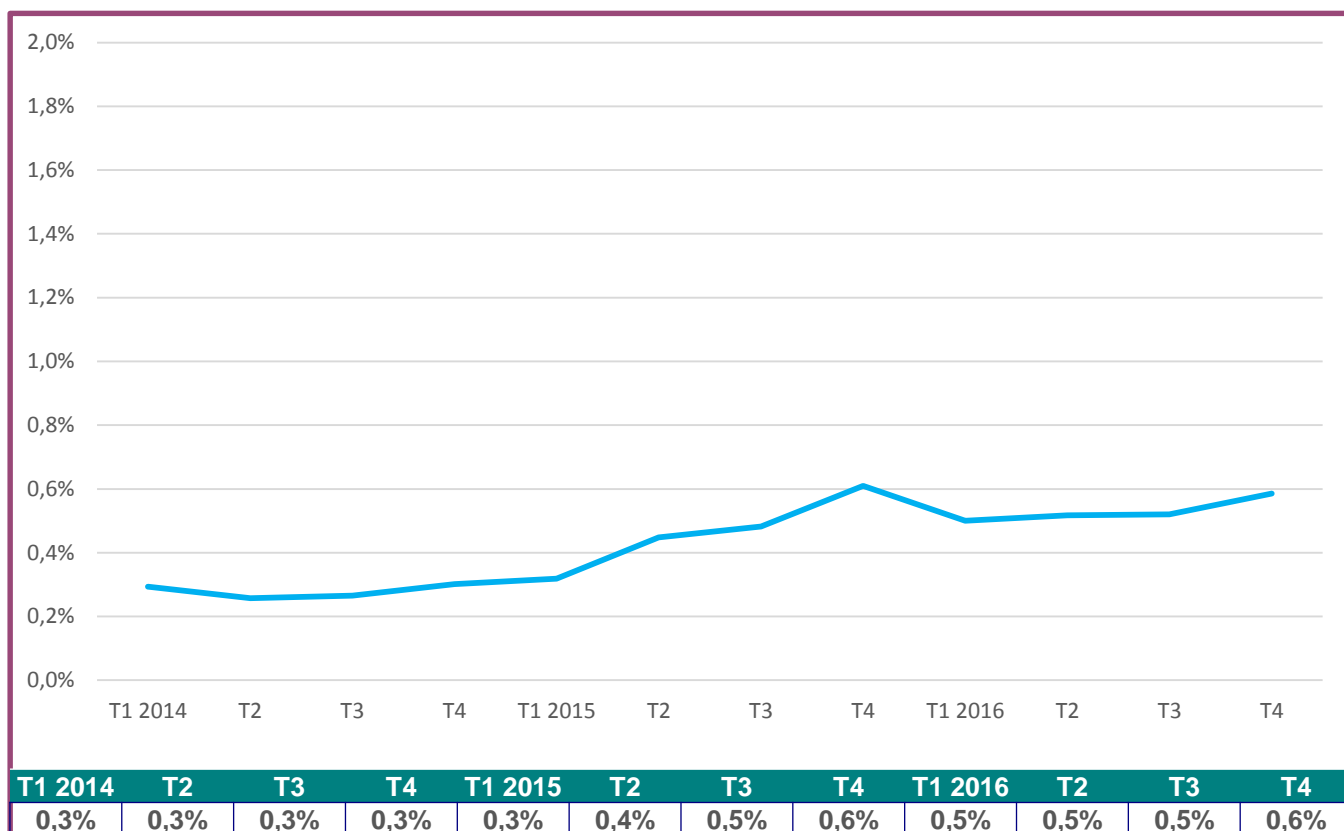
Le taux d'absence au relevé 3 fois et plus des consommateurs BT \leq 36 kVA reste stable à 1,4%.

Les actions mises en œuvre par Enedis dans le cadre de l'article 202 de la loi de transition énergétique pour la croissance verte y ont contribué (particulièrement l'envoi de lettres en recommandé aux clients comptabilisant 2 absences consécutives à la relève).

En effet, le taux d'index auto-relevés communiqués par les clients multi-absents augmente, alors que les clients ne donnent pas plus accès à leur compteurs à Enedis.

4. La relève et la facturation

4.2.4 Taux d'index rectifiés pour les consommateurs BT ≤ 36 KVA



Le taux d'index rectifiés tend à sensiblement progresser depuis 2 ans. Le déploiement du compteur Linky ainsi que l'envoi de courriers en recommandé aux clients comptabilisant 2 absences consécutives à la relève (prévu par l'article 202 de la loi de transition énergétique pour la croissance verte) facilitent l'accès d'Enedis aux compteurs.

Les index collectés permettent ainsi de fiabiliser et éventuellement rectifier les chroniques de consommation des clients.

Avec l'accélération prévue du déploiement des compteurs Linky, cette tendance devrait perdurer.

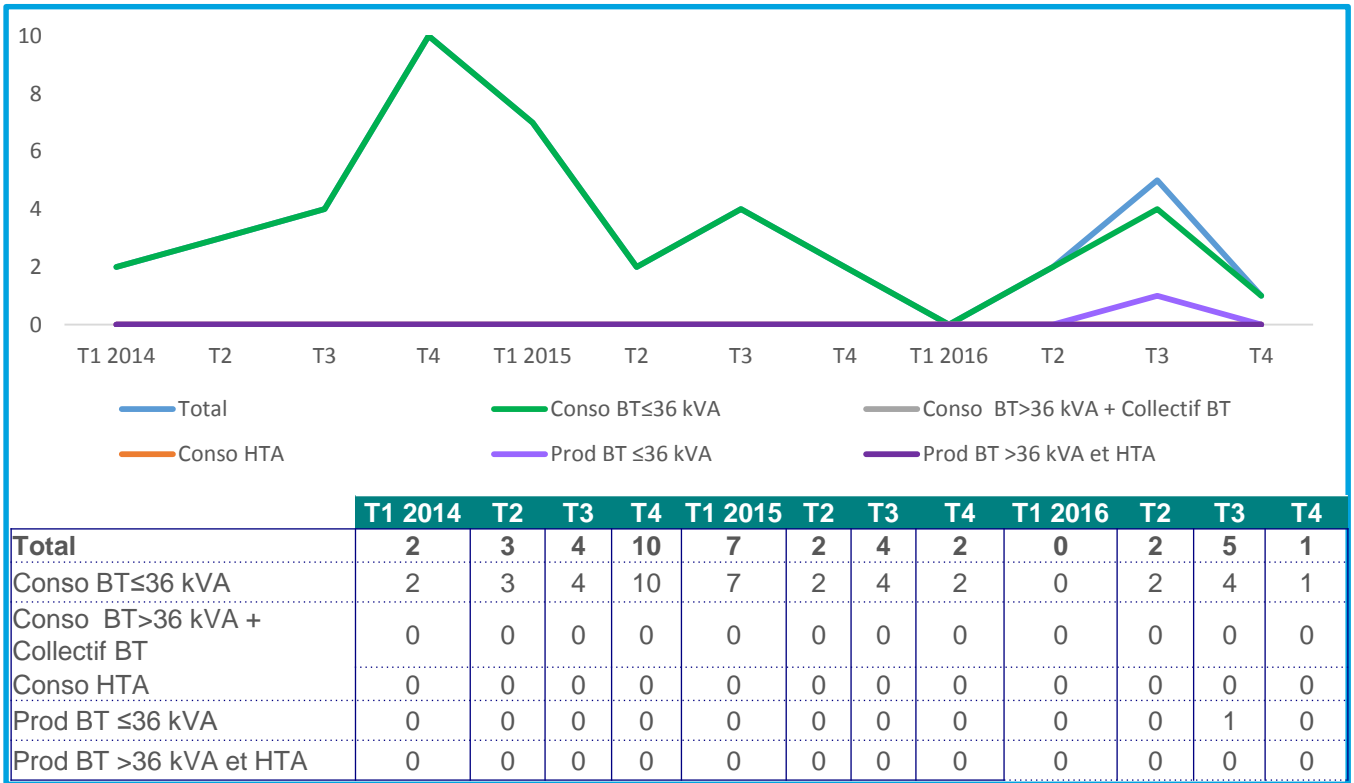


05 Le raccordement

5. Le raccordement



5.1.1 nombre de pénalités versées pour l'envoi hors délai de propositions de raccordement



Il s'agit du nombre de réclamations pour propositions de raccordement non envoyées dans le délai maximum résultant de la qualification de la demande (en conformité avec les procédures de traitement des demandes de raccordement) ayant donné lieu au versement d'une pénalité.

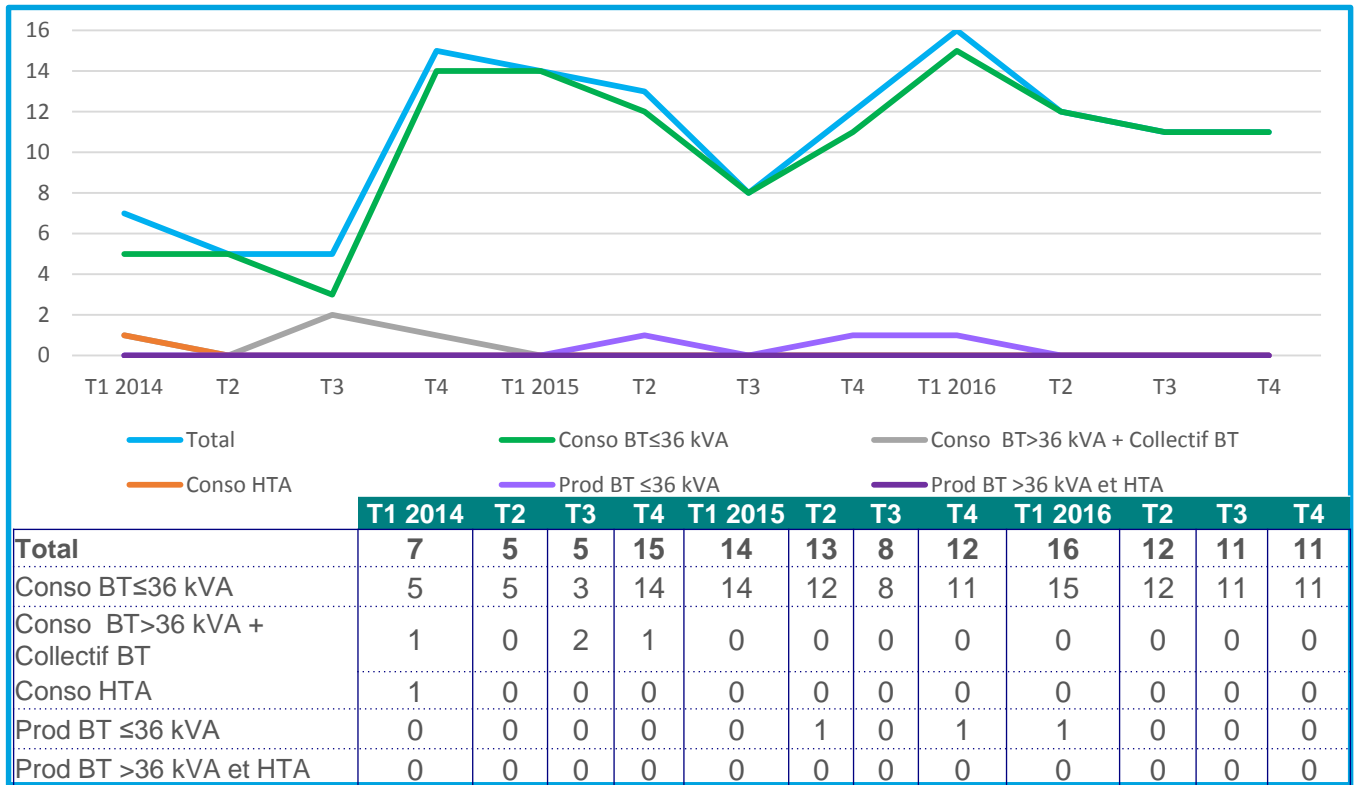
En 2016, 8 pénalités ont été versées, contre 15 en 2015. Peu de clients dont la proposition de raccordement a été envoyée hors délai adressent une réclamation (28 en 2016).

Les clients semblent accorder moins d'importance au respect de ce délai qu'à celui de la mise à disposition des ouvrages de raccordement.

5. Le raccordement



5.1.2 nombre de pénalités versées pour mise a disposition du raccordement non réalisée a la date convenue



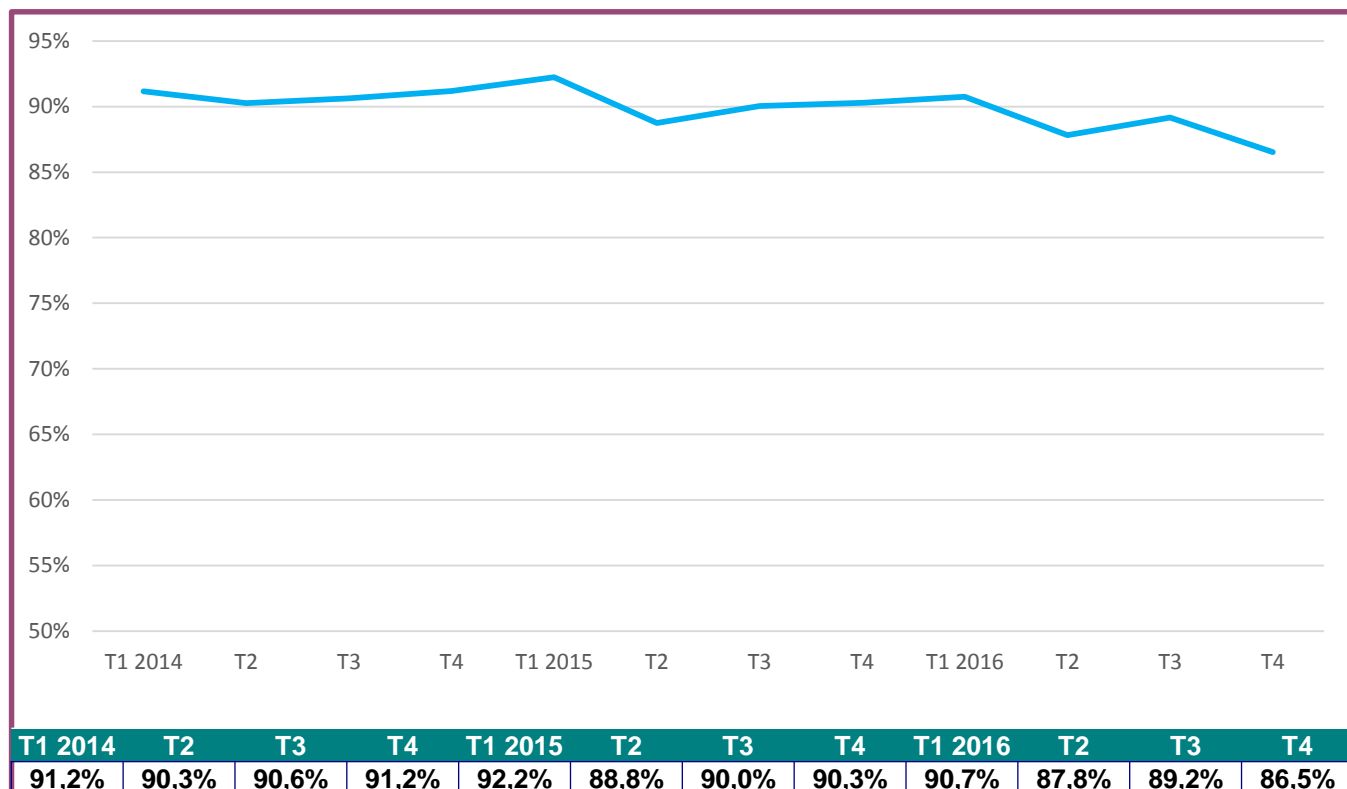
Il s'agit du nombre de pénalités versées suite à réclamations pour mise à disposition du raccordement non réalisée à la date convenue.

Enedis a reçu très peu de réclamations de la part des clients portant sur ce motif, ce qui s'explique par un taux de respect de la date convenue approchant les 90%.

5. Le raccordement



5.2.1 Taux d'accessibilité téléphonique des accueils raccordement électricité



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

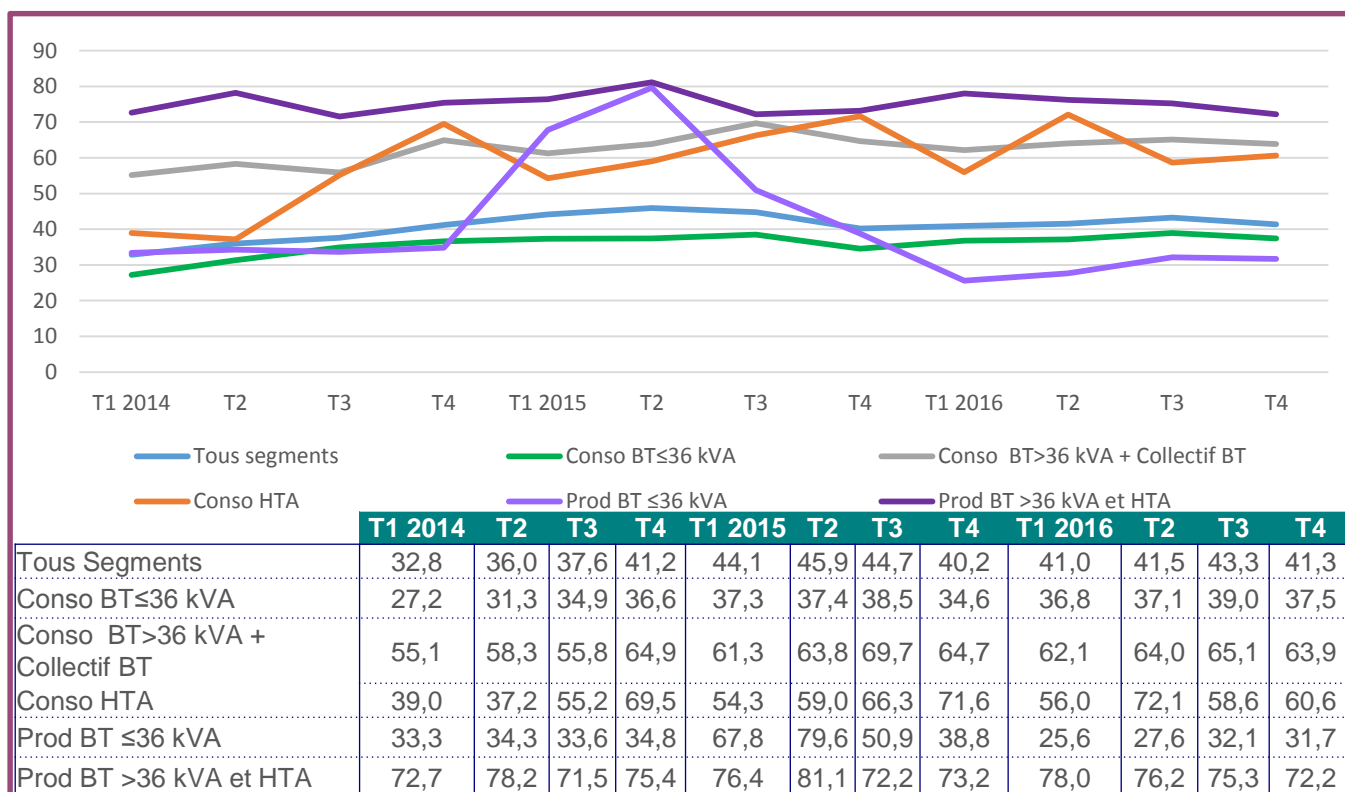
Si l'accessibilité des accueils raccordement se maintient à un bon niveau, elle marque toutefois un recul du fait de l'augmentation de 8,5% du volume d'appels reçus et traités sur l'année 2016 (soit 144 000 appels de plus qu'en 2015).

En 2017, Enedis généralisera le service « AppelZen » qui propose au client d'être rappelé par un conseiller Enedis au plus tôt, lorsque son temps d'attente téléphonique constaté ou estimé est d'environ 3 minutes. En améliorant l'accessibilité téléphonique aux services Enedis, « AppelZen » permet ainsi aux conseillers Enedis de servir plus rapidement les clients.

5. Le raccordement



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



Le délai moyen d'envoi des propositions de raccordement se stabilise à moins de 42 jours en 2016.

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

Concernant les producteurs de puissance ≤ 36 kVA, les valeurs de l'indicateur sont revenues en 2016 à un niveau inférieur à ceux de 2014 et 2015. L'augmentation apparente en 2015 était exclusivement liée à un correctif national comptable qui s'est traduit par des renvois fictifs de devis. Ceux-ci n'ont pas impacté les utilisateurs.

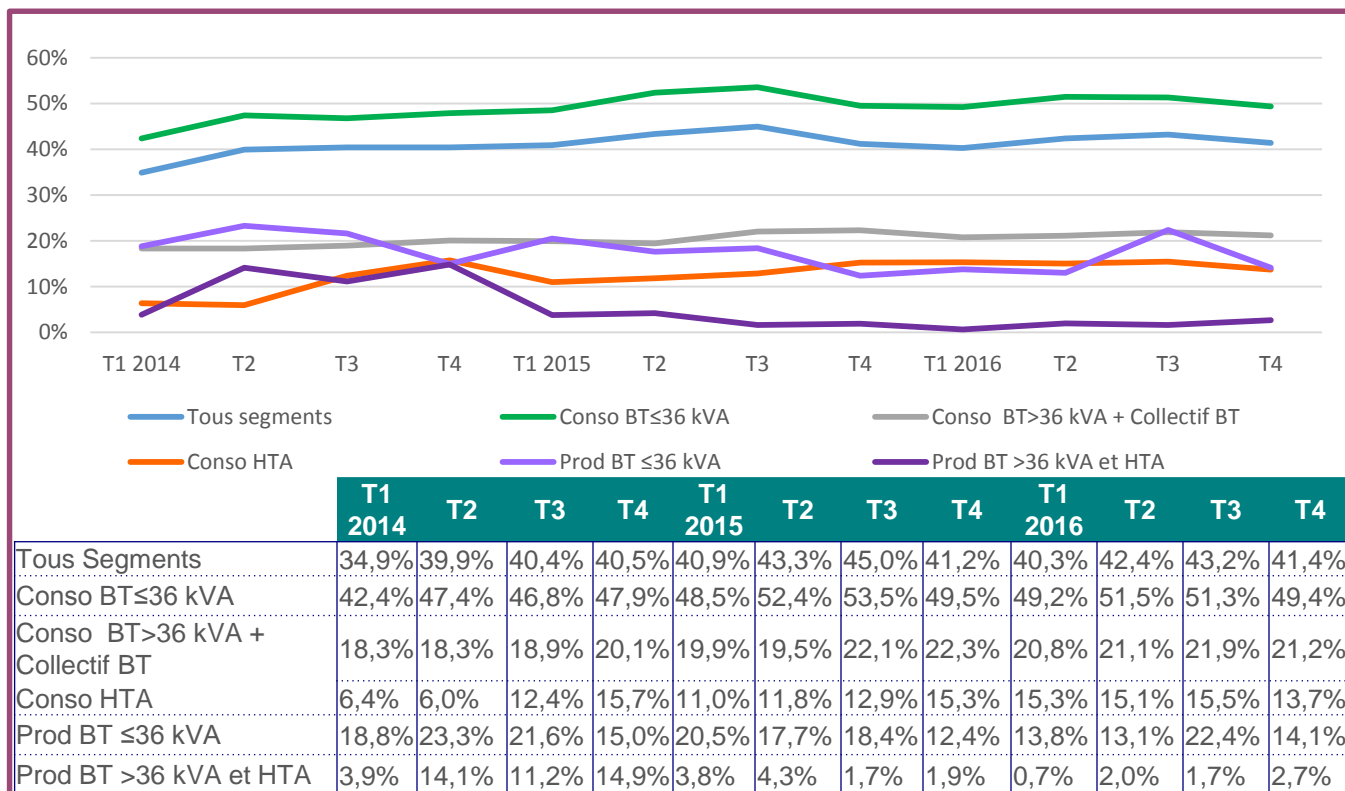
Concernant les producteurs de puissance > 36 kVA, cet indicateur est en amélioration continue sur 2016 et termine au quatrième trimestre 2016 au meilleur niveau depuis fin 2014.

Dans les années à venir, le développement de solutions de *self care* sur les raccordements simples permettra aux clients de renseigner en ligne les informations nécessaires à l'élaboration des devis, ce qui contribuera à la diminution du délai moyen d'envoi des propositions de raccordement.

5. Le raccordement



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



La stabilité du taux de propositions de raccordement envoyées hors délais tous segments (sauf Producteur BT inf 36 kVA) est corrélée à celle des délais moyens d'envoi des propositions de raccordement (cf : § 5.2.2).

Pour les producteurs BT ≤ 36 kVA, le taux de propositions de raccordement envoyées hors délais a globalement diminué en 2016, à part une valeur ponctuellement élevée au 3^{ème} trimestre 2016. Celle-ci est liée à des projets atypiques de puissance relevant du domaine de tension HTA, scindés par les demandeurs en plusieurs centaines d'unités de petite puissance, et pour lesquels le délai maximal d'envoi de la proposition de raccordement (6 semaines pour les raccordements BT) pris en compte dans le calcul de l'indicateur est sous-dimensionné.

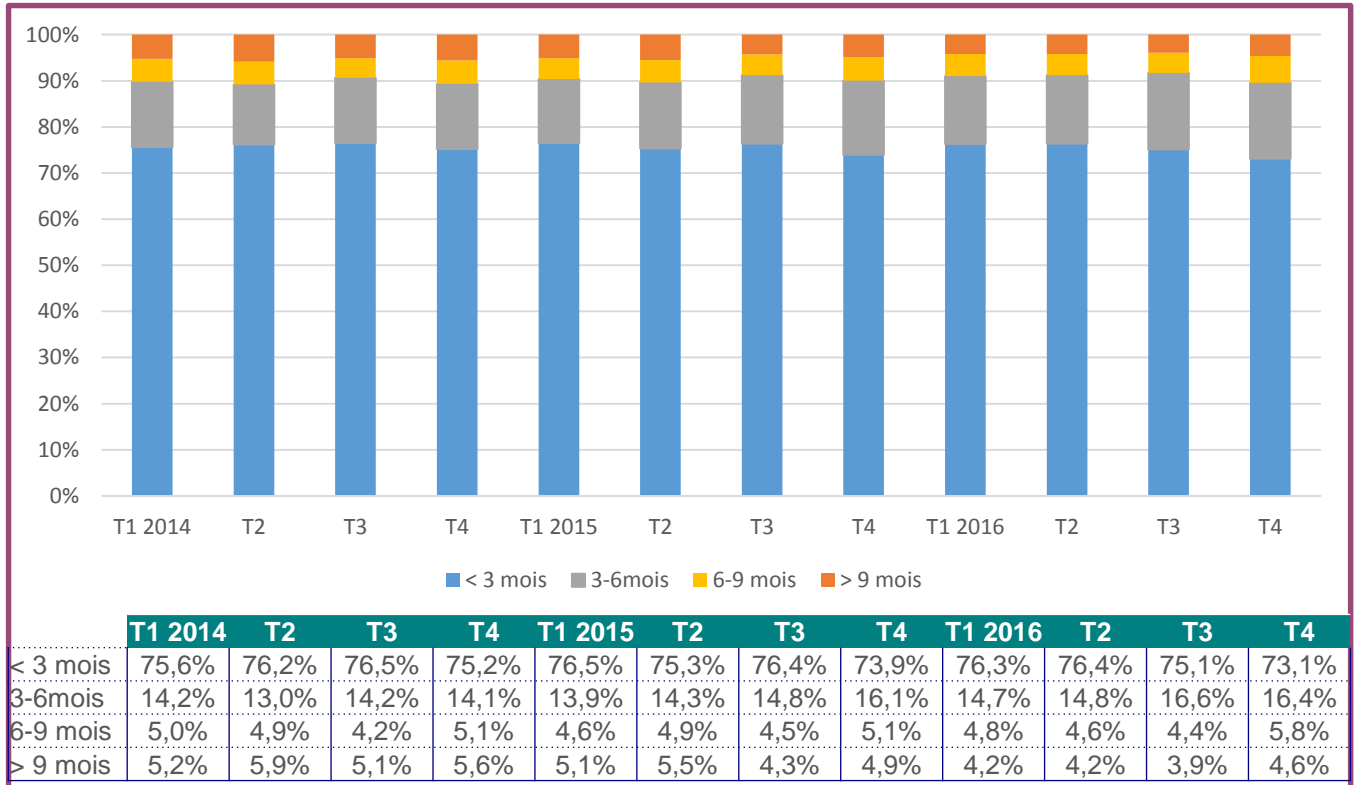
Pour les producteurs BT > 36 kVA et HTA, cet indicateur s'est maintenu en 2016 à un niveau très faible en comparaison de l'ensemble des segments et à une valeur moyenne annuelle inférieure à celles de 2015.

En 2017, Enedis renforcera ses efforts pour améliorer ce taux, tout en sachant qu'il influera peu sur l'amélioration de la satisfaction client largement portée par le respect de la date convenue de mise à disposition des raccordement (cf : § 5.2.6).

5. Le raccordement



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



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 reste stable depuis le premier trimestre 2014. Environ 75 % 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.

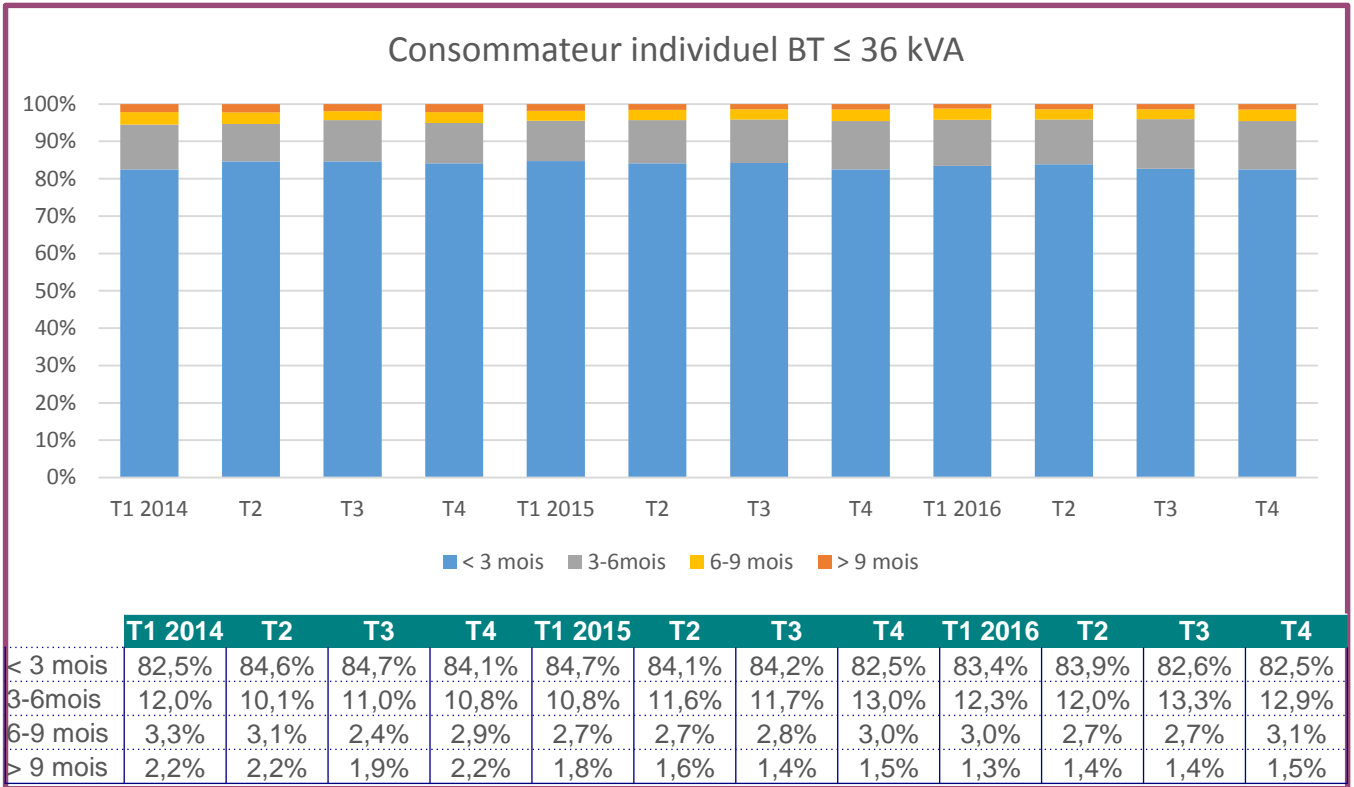
Afin de faciliter les démarches de raccordement, dès 2017, les demandes de raccordements provisoires BT de puissance ≤ 36 kVA et celles de raccordements d'installations de production BT de puissance ≤ 36 kVA seront intégrées dans « Enedis-Connect ».

De plus, la gestion des demandes de raccordements individuels BT > 36 kVA et HTA, et des demandes de raccordements collectifs sera intégrée dans un portail spécifique permettant de sécuriser leur recevabilité et d'assurer pour le client la transparence sur les dates d'étapes clés de son raccordement.

5. Le raccordement



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



Il s'agit du taux de raccordements 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.

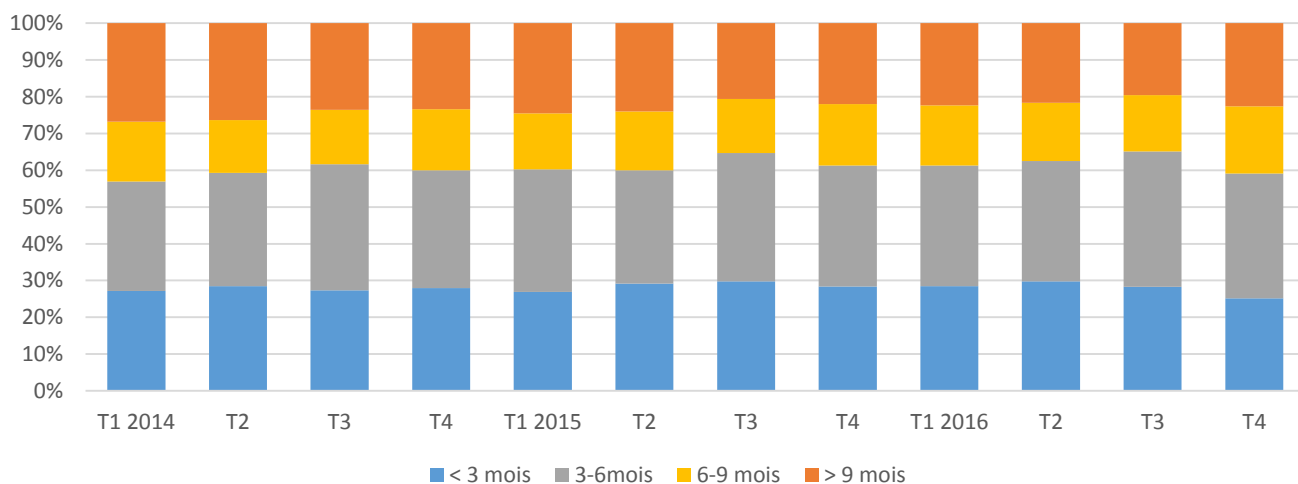
Cet indicateur reste stable depuis le premier trimestre 2014 : 83% des raccordements sont achevés en moins de 3 mois, ce qui est cohérent au regard des travaux nécessaires qui sont bien moins complexes que ceux à réaliser pour raccorder les plus gros consommateurs (cf : pages suivantes).

5. Le raccordement



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

Consommateur individuel BT > 36 kVA + collectif BT



	T1 2014	T2	T3	T4	T1 2015	T2	T3	T4	T1 2016	T2	T3	T4
< 3 mois	27,2%	28,5%	27,4%	28,0%	26,9%	29,1%	29,8%	28,4%	28,5%	29,7%	28,3%	25,2%
3-6mois	29,7%	30,8%	34,3%	32,1%	33,3%	30,9%	34,9%	32,9%	32,7%	32,7%	36,8%	34,0%
6-9 mois	16,3%	14,4%	14,8%	16,6%	15,3%	16,0%	14,7%	16,7%	16,4%	15,9%	15,3%	18,3%
> 9 mois	26,8%	26,3%	23,5%	23,4%	24,5%	24,0%	20,6%	22,0%	22,3%	21,6%	19,6%	22,6%

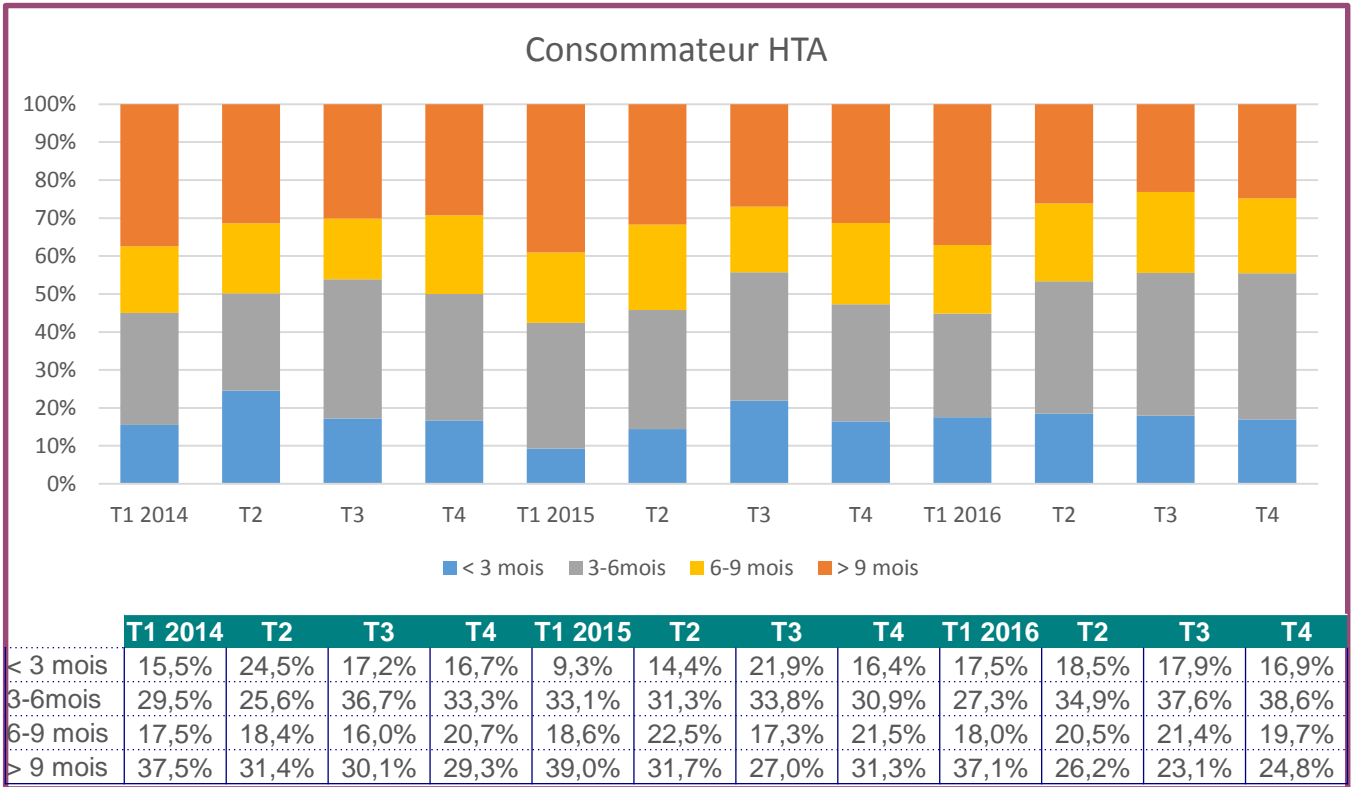
Il s'agit du taux de raccordements réalisés pour les consommateurs « individuels BT > 36 kVA + collectifs BT » classés par tranche de délai de réalisation de l'étape entre la date de réception de l'accord sur la proposition de raccordement et la date réelle de mise à disposition.

Depuis le premier trimestre 2014, environ 60% des raccordements concernant ces segments d'utilisateurs sont réalisés en moins de 6 mois. Les délais supérieurs à 6 mois concernent des demandes de puissances de raccordement plus élevées qui nécessitent des extensions de réseaux, parfois des créations de postes de distribution publique, qui impliquent alors des travaux de réseaux HTA.

5. Le raccordement



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



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.

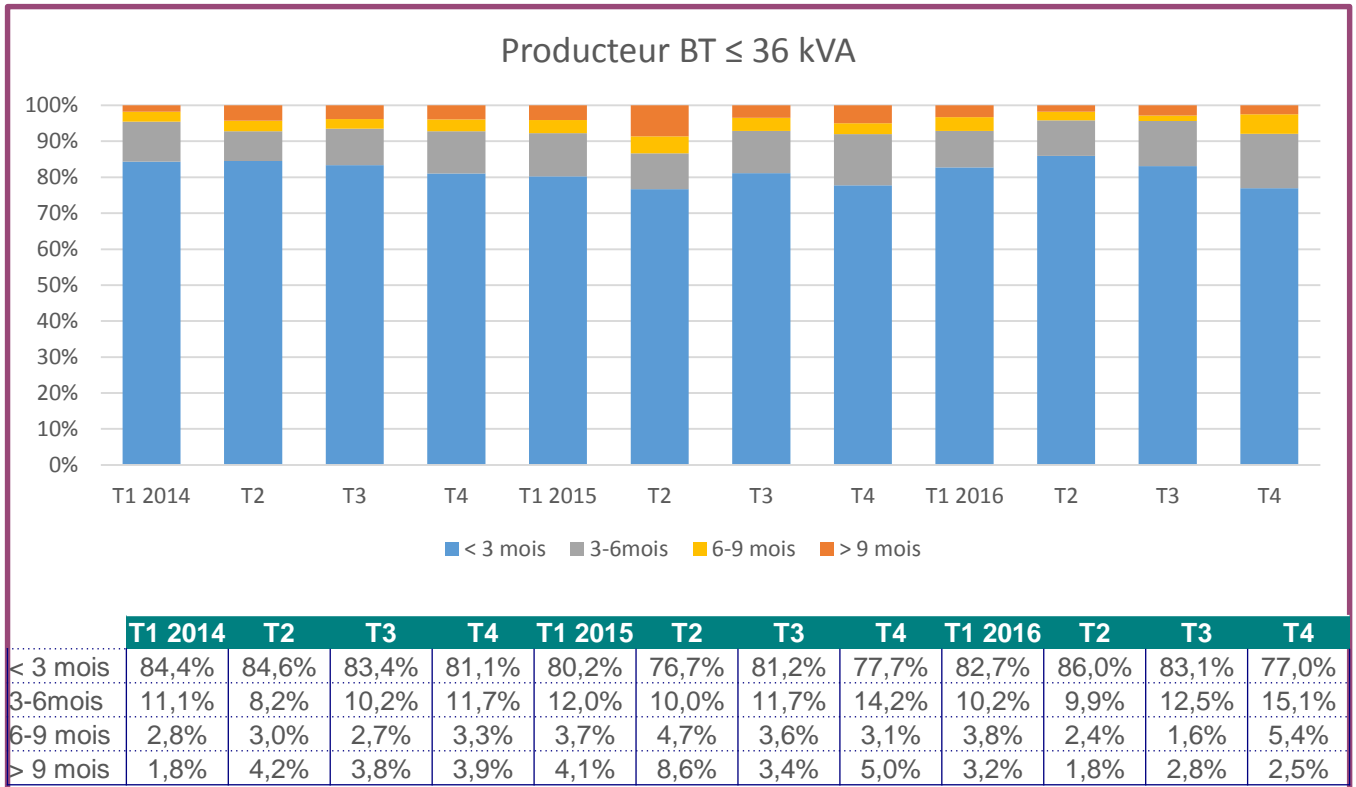
Sur la période considérée, la répartition entre les tranches de délais fluctue plus que pour les autres segments d'utilisateurs, lesquels demandent des puissances de raccordements moins importantes. Deux facteurs permettent d'expliquer le caractère normal de ces variations :

- des écarts importants sur les puissances de raccordement demandées, 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.
- une volumétrie de raccordements moindre que pour les autres segments (environ 1000 postes consommateurs HTA raccordés par an contre environ 10 000 consommateurs individuels en BT > 36 kVA et 170 000 en BT ≤ 36 kVA), donc le délai moyen HTA, calculé sur moins de dossiers, varie plus entre deux trimestres que pour les autres segments.

5. Le raccordement



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



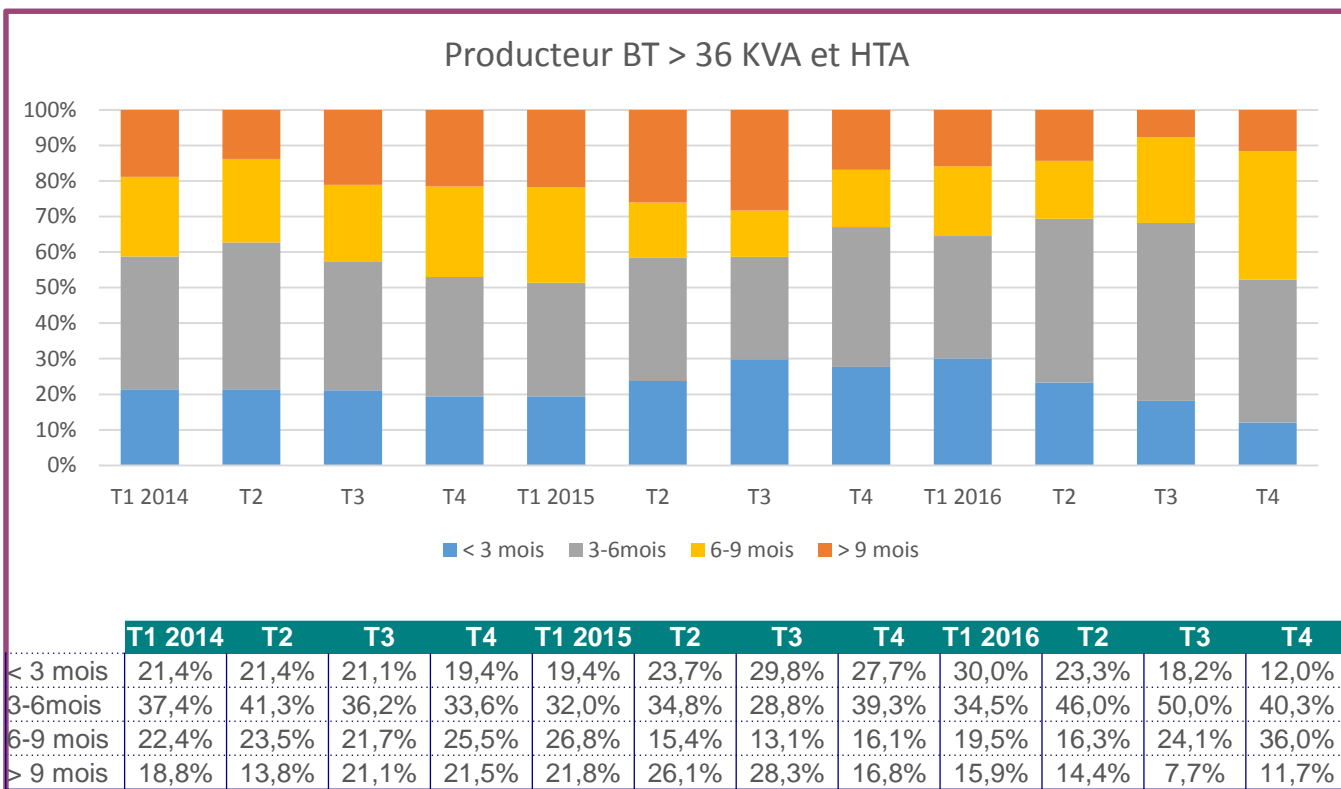
Il s'agit du taux de raccordements réalisés pour les producteurs BT ≤ 36 kVA, classés par tranche de délai de réalisation de l'étape entre la date de réception de l'accord sur la proposition de raccordement et la date réelle de mise à disposition.

Suivant les trimestres, cet indicateur se situe en 2016 à un niveau de performance égal ou supérieur aux niveaux constatés en 2015. L'évolution est satisfaisante.

5. Le raccordement



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



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.

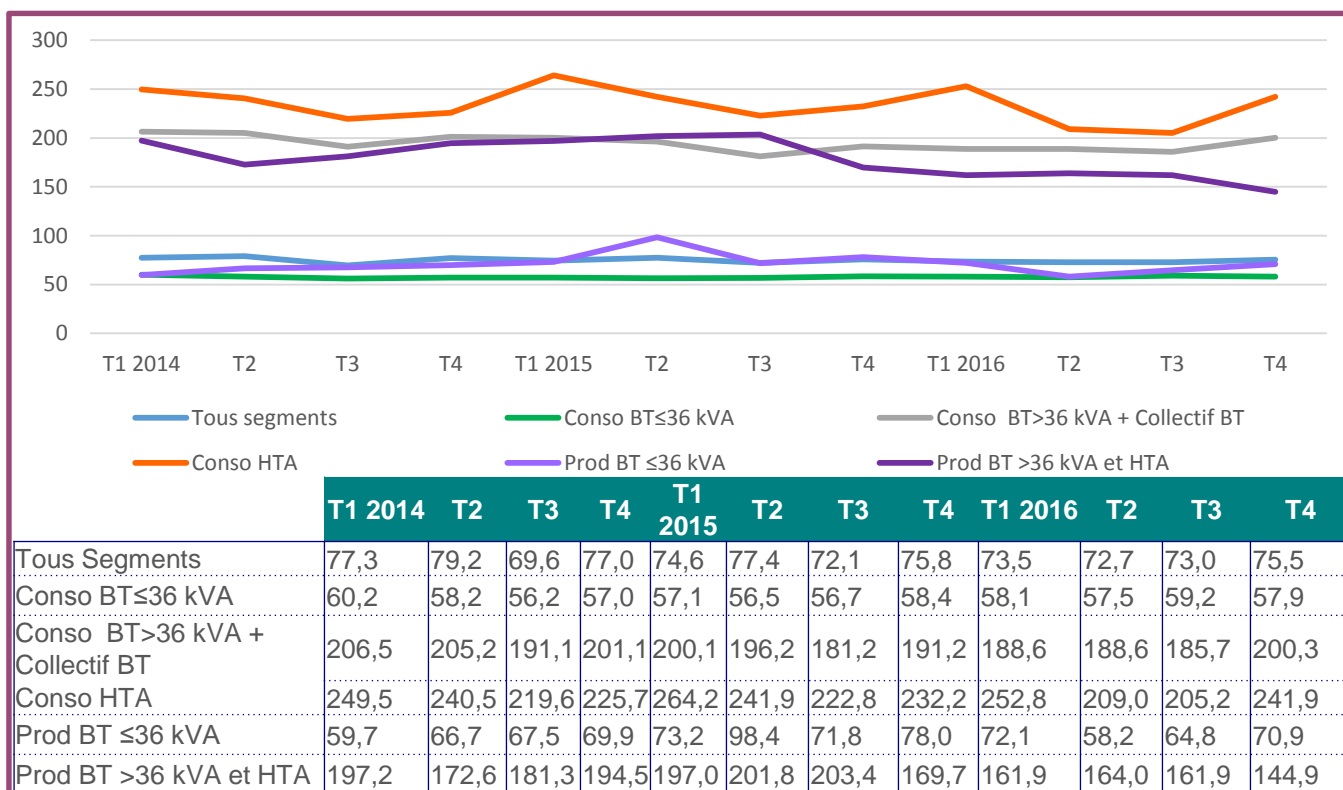
La nature des travaux de raccordement pour les producteurs de ce segment est différente de celle des producteurs de puissance ≤ 36 kVA. En effet, des travaux d'extension s'ajoutent ici à ceux de branchement, d'où une moindre proportion de raccordements réalisés dans un délai inférieur à 3 mois. Les raccordements de cette catégorie sont le plus souvent réalisés dans un délai compris entre 3 et 6 mois.

La proportion des raccordements achevés dans un délai supérieur à 9 mois est plus faible que pour les autres tranches de délais et elle est moins importante qu'en 2015.

5. Le raccordement



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



Globalement les délais moyens de réalisation des travaux de raccordement restent stables sur la période représentée. Le délai moyen pour chaque segment de clients est corrélé à la puissance de raccordement demandée qui se traduit par des travaux plus ou moins complexes, donc plus ou moins longs. Pour chaque type d'utilisateurs, la courbe de délai moyen reste cohérente avec le respect des contraintes réglementaires (autour de 2 mois pour les raccordements BT ≤ 36 kVA, autour de 6 mois pour ceux de puissance > 36 kVA).

A noter qu'Enedis a dû sur cette période engager des actions pour pallier l'allongement structurel des délais lié aux évolutions réglementaires (décret anti-dommage dit DT/DICT et coordination sécurité sur les chantiers, émergence des contraintes amiante).

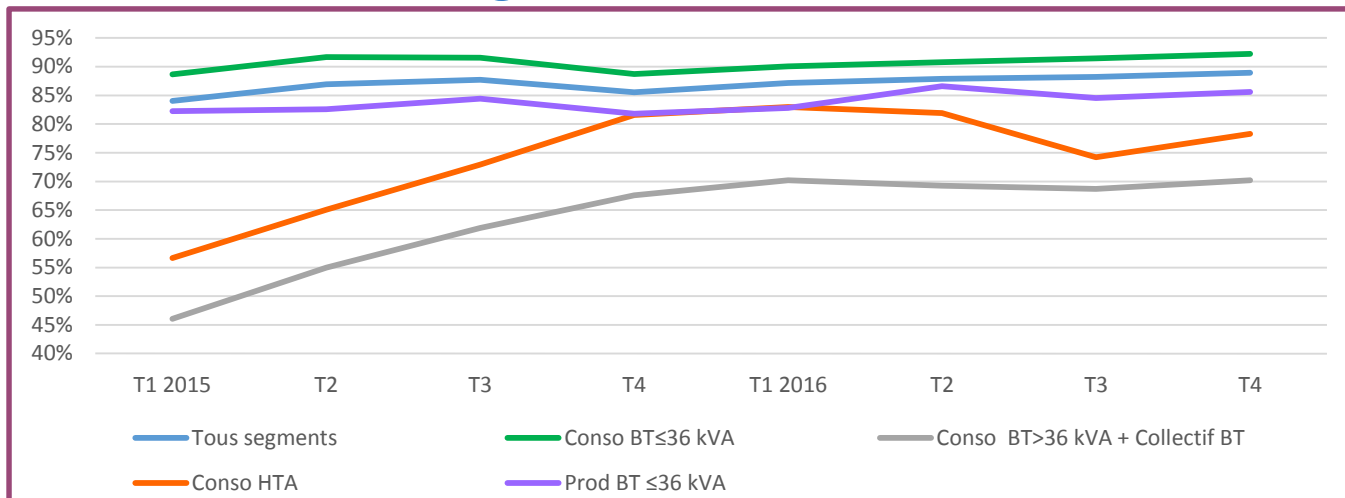
Concernant les producteurs < 36 kVA, les délais constatés depuis le deuxième trimestre 2016 sont inférieurs aux délais de chacun des trimestres de 2015.

S'agissant des producteurs > 36 kVA, les délais constatés en 2016 sont inférieurs à ceux de tous les trimestres de 2014 et de 2015.

5. Le raccordement



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



	T1 2014	T2	T3	T4	T1 2015	T2	T3	T4	T1 2016	T2	T3	T4
Tous Segments	-	-	-	-	84,0%	86,9%	87,7%	85,5%	87,2%	87,9%	88,2%	88,9%
Conso BT ≤ 36 kVA	-	-	-	-	88,6%	91,7%	91,5%	88,7%	90,0%	90,8%	91,4%	92,2%
Conso BT > 36 kVA + Collectif BT	-	-	-	-	46,1%	55,0%	61,9%	67,6%	70,2%	69,3%	68,7%	70,2%
Conso HTA	-	-	-	-	56,6%	65,1%	72,9%	81,6%	83,0%	81,9%	74,2%	78,3%
Prod BT ≤ 36 kVA	-	-	-	-	82,2%	82,6%	84,4%	81,8%	82,8%	86,6%	84,5%	85,6%
Prod BT > 36 kVA et HTA	-	-	-	-	86,3%	89,7%	89,1%	92,5%	92,8%	90,5%	89,4%	86,4%

Les résultats pour les raccordements < 36 kVA sont stables. L'organisation et les outils mis en place permettent la tenue des engagements à un bon niveau.

Pour les raccordements > 36 kVA et HTA des clients consommateurs, les résultats concernant cet engagement fort avec le client progressent sans atteindre encore le niveau souhaité par Enedis.

Afin d'améliorer la fluidité des échanges avec les clients BT > 36 kVA et HTA, Enedis a fait évoluer ses outils en mettant en service en 2016 un portail raccordement dédié. Ce portail intègre un système de pilotage et d'alerte permettant de sécuriser les dates clés du processus en offrant au client une vision de l'avancement de son projet jusqu'à la mise en service.

5. Le raccordement



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

T1 2014	T2	T3	T4	T1 2015	T2	T3	T4	T1 2016	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 réclamation 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.

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.

5. Le raccordement



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

T1 2014	T2	T3	T4	T1 2015	T2	T3	T4	T1 2016	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 réclamation 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.

Même remarque concernant la volumétrie et la simplicité de ces raccordements que s'agissant du délai d'envoi de la convention de raccordement (cf : paragraphe 5.2.7). 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.



06

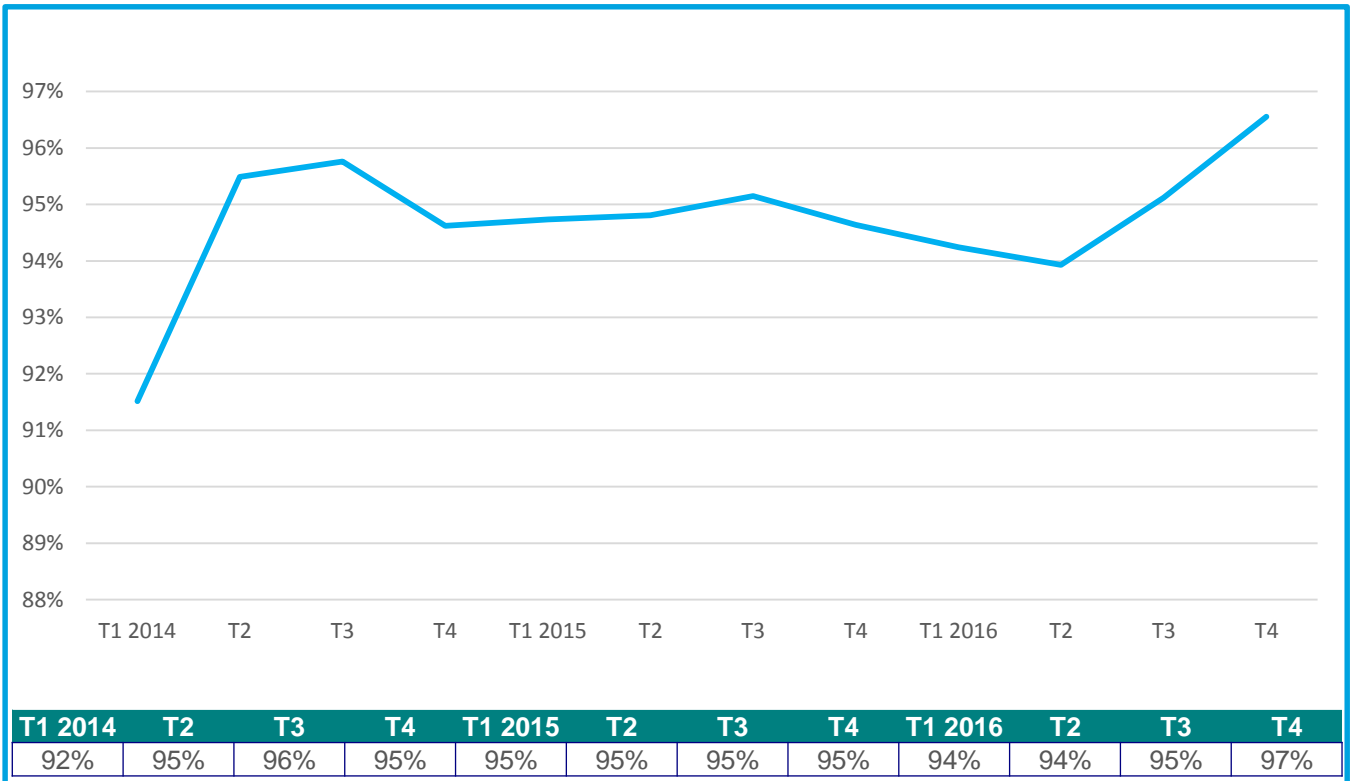
La relation avec les utilisateurs



6. La relation avec les utilisateurs



6.1.1 Taux de réponses aux réclamations 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. Pour les réclamations relatives à la qualité d'alimentation, sont également comptabilisées les réclamations pour lesquelles une lettre d'attente ou une réponse consistante a été envoyée dans ce délai.

Depuis 2014, le taux de réponse en 15 jours a fortement progressé, tout en conservant le niveau de qualité des réponses apportées.

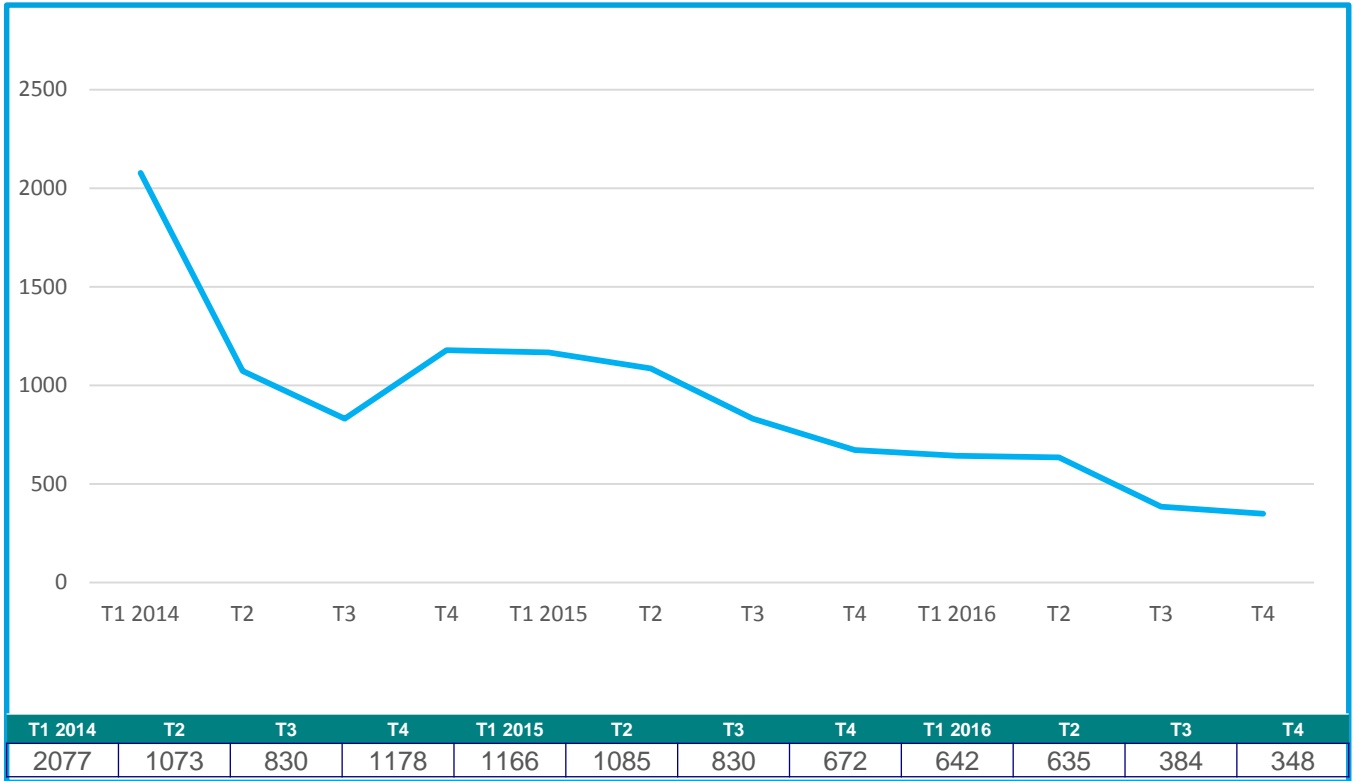
Pour l'année 2016, ce taux est de 94,9% pour un objectif de 90% fixé par le TURPE 4. L'objectif est donc largement atteint. Ces bons résultats peuvent notamment s'expliquer par les actions de professionnalisation mises en œuvre auprès des conseillers d'Enedis (par exemple, le GRECO : guide d'aide au traitement des réclamations courantes).

Pour l'année 2017, le TURPE 5 fixe l'objectif à 90% pour toutes les réclamations, la lettre d'attente pour la qualité d'alimentation n'entrant plus dans le calcul. Ainsi, Enedis doit désormais s'attacher à apporter une réponse définitive aux réclamations liées à la qualité d'alimentation dans un délai des 15 jours calendaires, alors même que ce type de réclamations nécessite généralement une instruction plus poussée.

6. La relation avec les utilisateurs



6.1.2 Nombre de réclamations traitées Dans un délai supérieur à 30 jours calendaires



Il s'agit des réclamations pour lesquelles une réponse a été apportée dans un délai supérieur à 30 jours suivant la date de collecte.

Le nombre des réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours a baissé de plus de 60% en trois ans. Les outils mis à la disposition des conseillers pour les guider dans un traitement plus efficace des réclamations, tels que le GRECO (cf : paragraphe 6.1.1) contribuent à porter ces bons résultats.

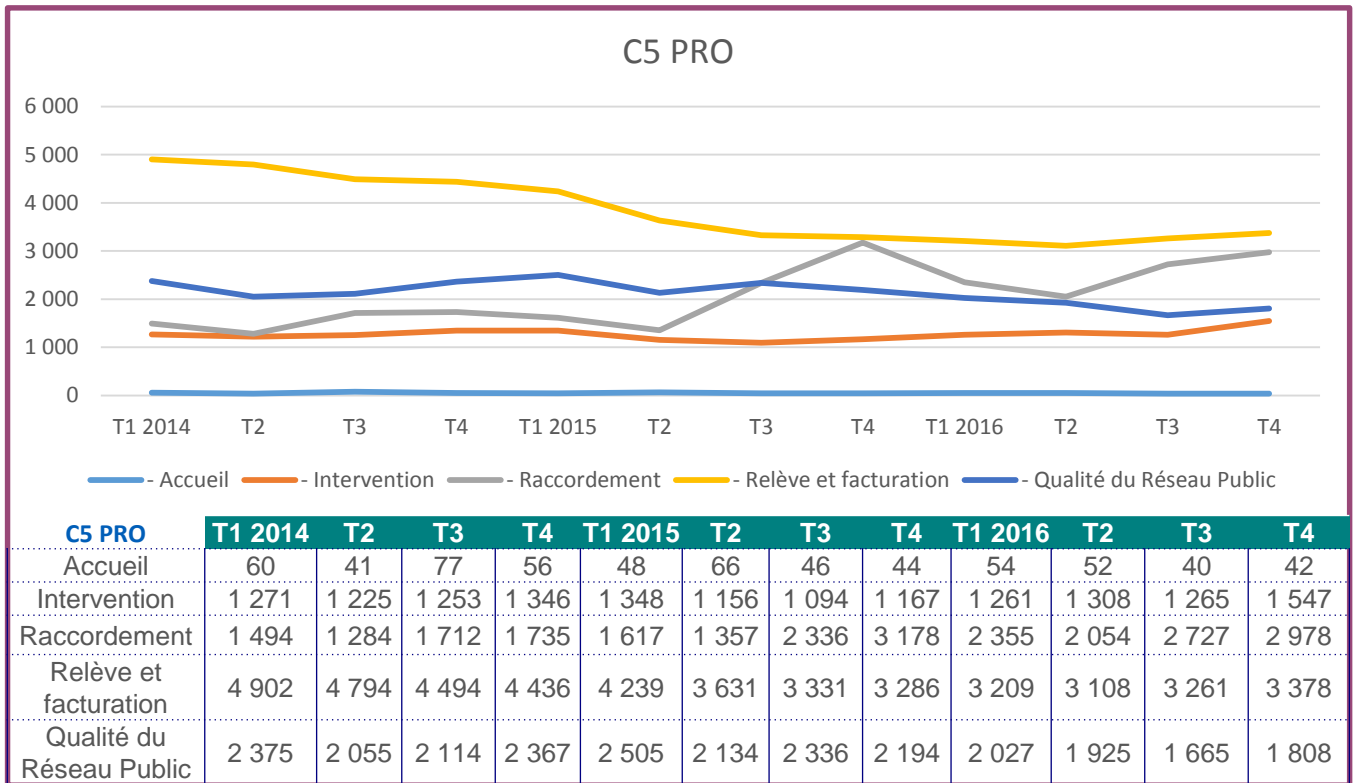
Enedis a la volonté de réduire au maximum ce volume. Il arrive cependant que des dossiers, par leur complexité, demandent des recherches et une analyse approfondies et donc un délai d'instruction plus long.

En 2017, cet indicateur ne sera plus incité, ni suivi dans le cadre du TURPE 5. Enedis conservera toutefois cet indicateur à titre d'éclairage.

6. La relation avec les utilisateurs



6.2.1 Nombre de réclamations reçues par nature et catégories d'utilisateurs



Pour les clients Professionnels, le volume des réclamations était de 39 091 en 2014, de 37 113 en 2015, et de 36 064 en 2016. Soit une diminution de 7,7% en trois ans du volume des réclamations pour cette segmentation de clients.

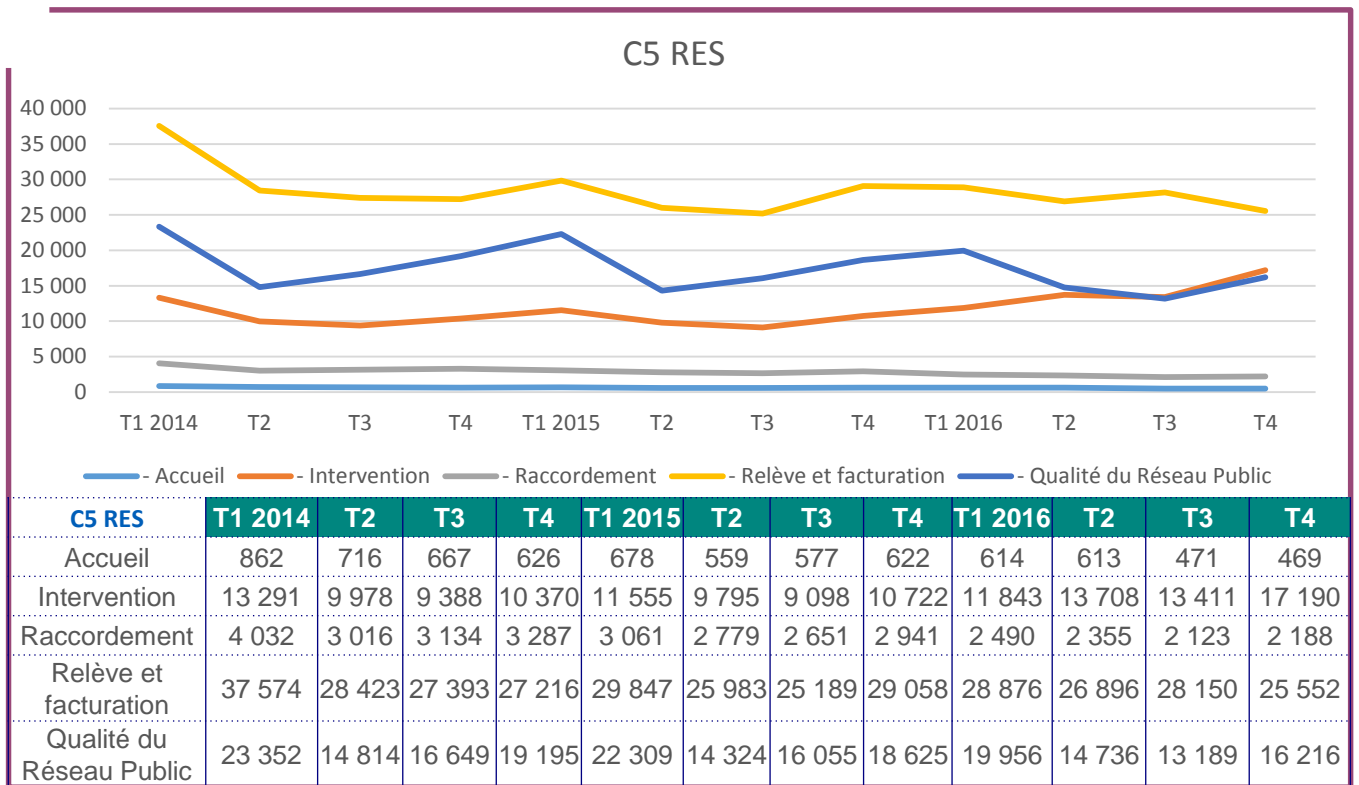
Cette baisse est particulièrement visible sur les réclamation relatives à la relève et à la facturation. Les mesures mises en œuvre par Enedis pour faciliter la transmission d'index auto-relevés par les clients ont contribué à diminuer le volume de réclamations de cette nature.

En 2017, Enedis continuera ses efforts pour diminuer le volume des réclamations et assurer une meilleure satisfaction des clients.

6. La relation avec les utilisateurs



6.2.1 Nombre de réclamations reçues par nature et catégories d'utilisateurs



Pour les clients résidentiels, le volume des réclamations était de 253 983 en 2014, de 236 428 en 2015 et de 241 046 en 2016. Soit une diminution de 5% du volume des réclamations pour cette segmentation de clients entre 2014 et 2016.

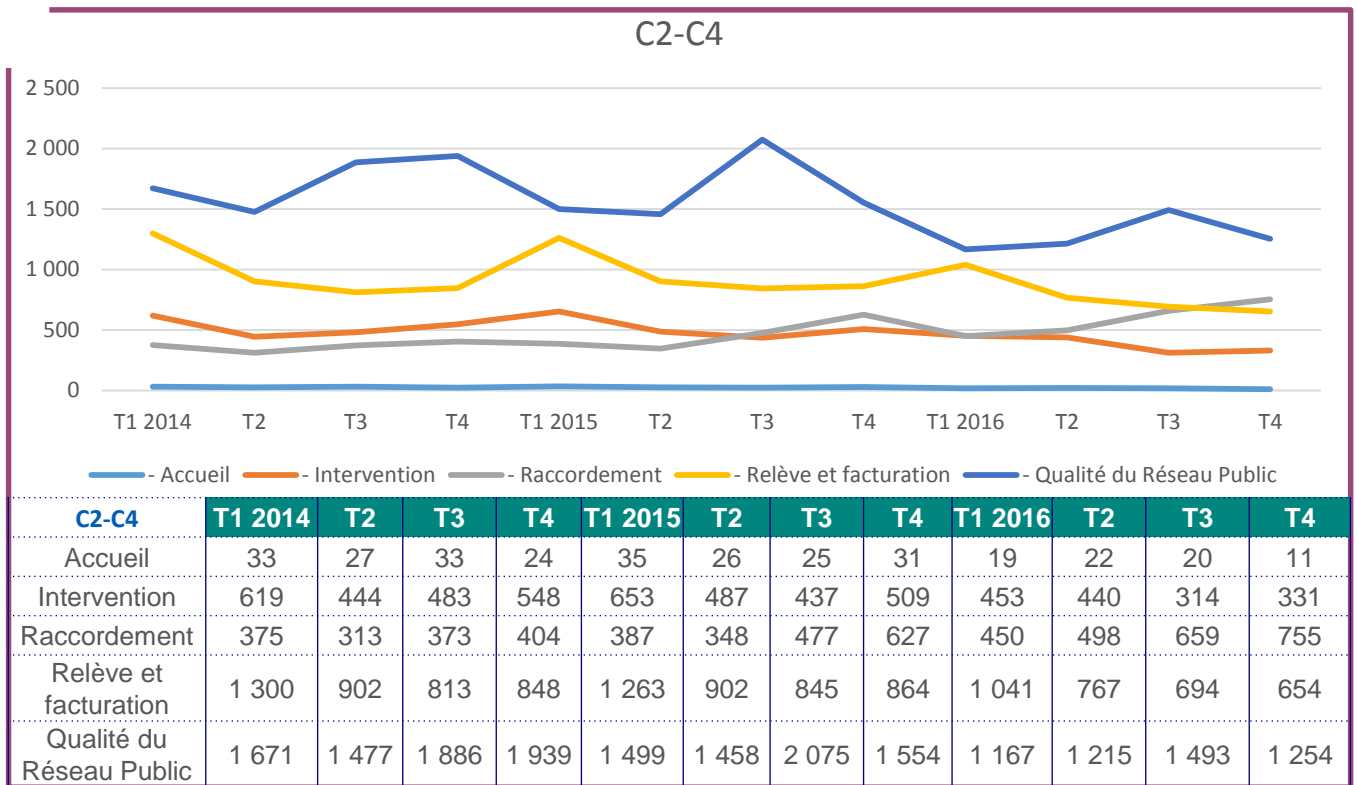
La diminution porte sur toutes les natures de réclamations, hormis les interventions. Sur la typologie de réclamations liées à l'accueil, les outils de professionnalisation mis à la disposition des conseillers de l'accueil téléphonique ont permis une meilleure prise en compte des attentes des clients et une amélioration de la qualité de la réponse apportée.

En 2017, Enedis maintiendra ses efforts pour diminuer encore le volume des réclamations et renforcer la satisfaction des clients. Notamment en favorisant la pratique des appels sortants et en mettant en œuvre un dispositif d'octroi de gestes clients.

6. La relation avec les utilisateurs



6.2.1 Nombre de réclamations reçues par nature et catégories d'utilisateurs



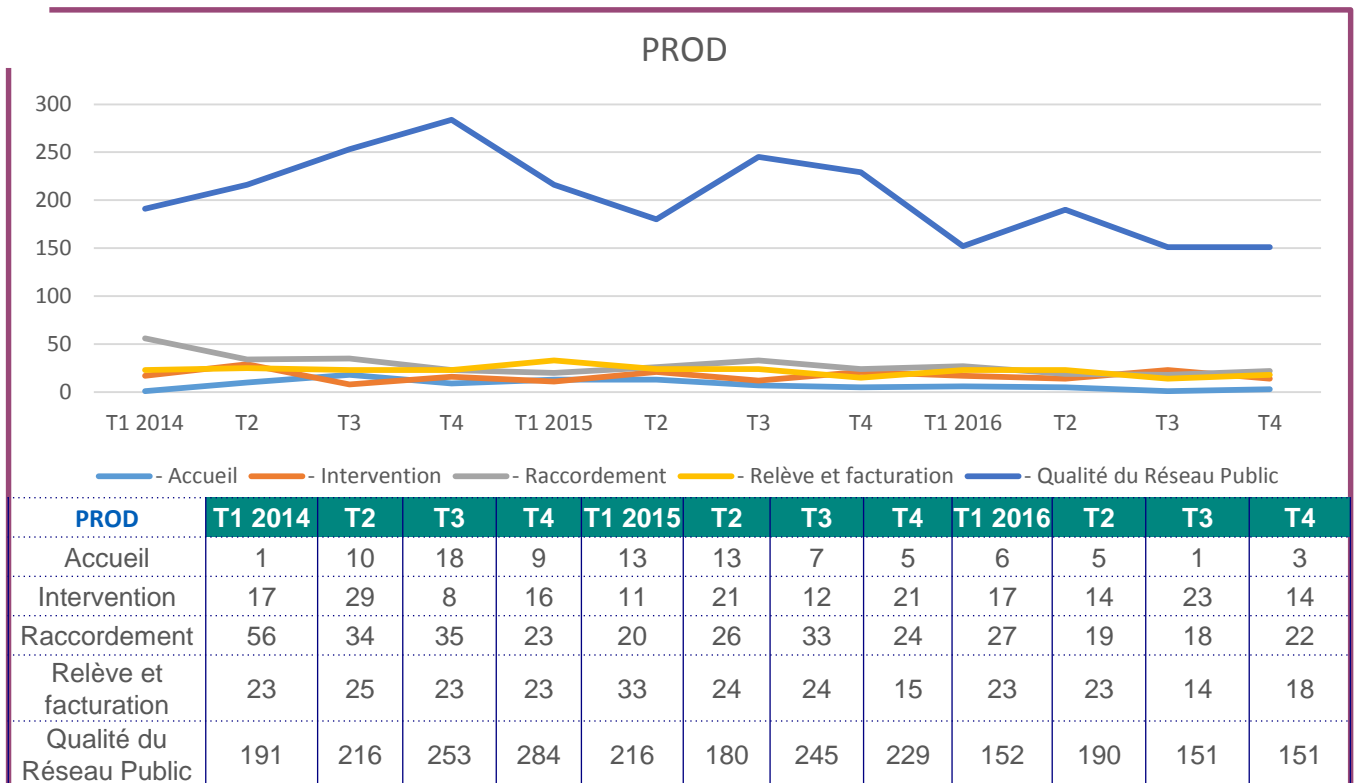
Pour les clients Entreprises (C2-C4), le volume des réclamations a évolué de 14 512 en 2014, à 14 502 en 2015, pour tomber à 12 257 en 2016. Entre 2014 et 2016, on constate donc une diminution de 15,5% du volume des réclamations pour cette segmentation de clients.

La diminution porte sur toutes les natures de réclamations, hormis le raccordement. La baisse significative des réclamations relatives à la relève s'explique notamment par l'accroissement du parc de compteurs télé-relevés. Si la catégorie « Qualité du réseau public » reste un motif d'insatisfaction des entreprises qui ont des process industriels très sensibles à la qualité d'alimentation en électricité, 2016 amorce une baisse du nombre de réclamations sur le sujet.

En 2017, Enedis déploiera un service d'information sur les coupures d'électricité destiné aux clients raccordés au réseau HTA. Les clients seront alertés par l'envoi en temps réel de SMS ou de messages vocaux signalant l'interruption de la fourniture et les évolutions de la situation, leur permettant ainsi de prendre les mesures nécessaires pour limiter l'impact de l'incident sur l'activité de leur entreprise.

6. La relation avec les utilisateurs

6.2.1 Nombre de réclamations reçues par nature et catégories d'utilisateurs



Pour les clients Producteurs, le volume des réclamations était de 1 294 en 2014, de 1 172 en 2015, pour descendre à 891 en 2016. Soit une diminution de 31% en trois ans du volume des réclamations pour cette segmentation de clients.

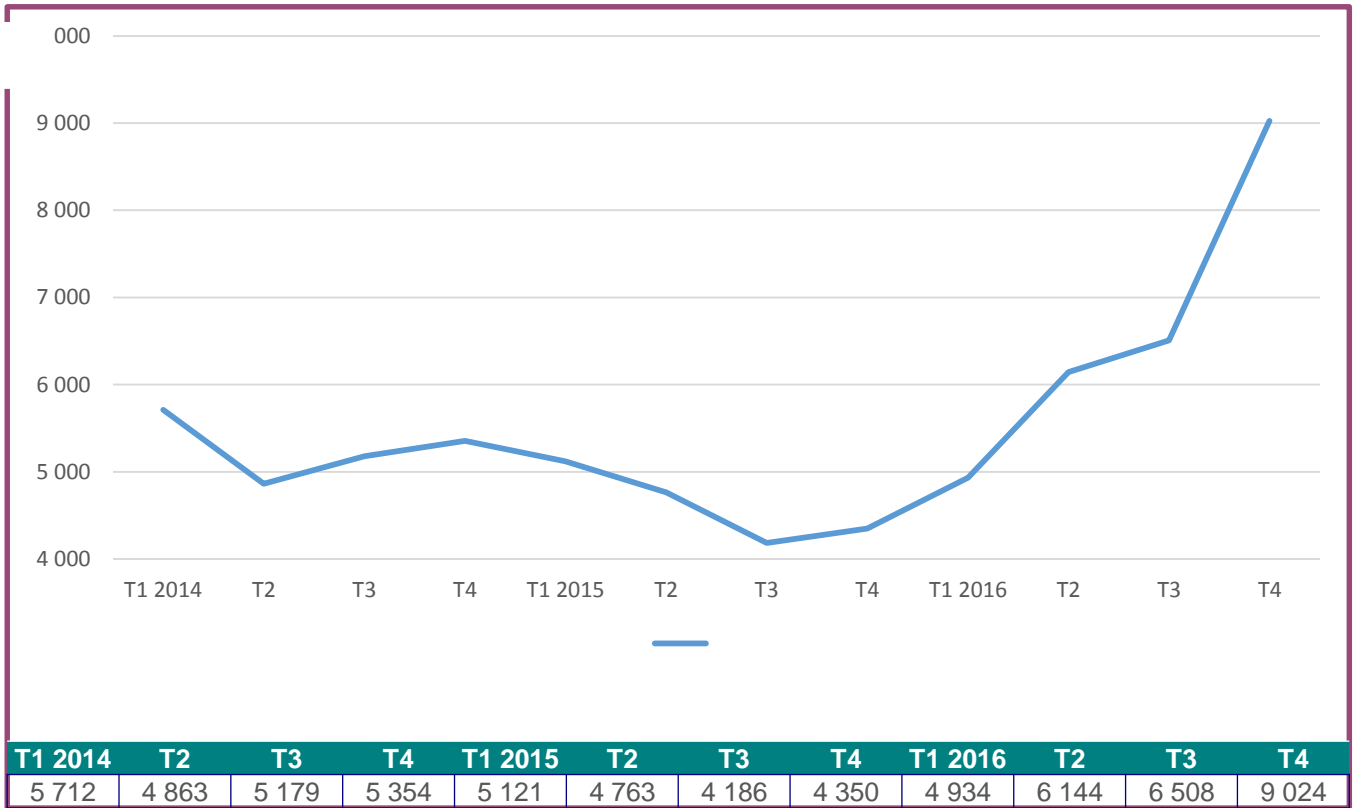
Cette baisse porte sur toutes les natures de réclamations.

La simplification du processus de raccordement, la diminution des coûts et délais de raccordement pour les auto-producteurs et la modernisation du parc de comptage ont contribué à contenir le volume de réclamations des clients producteurs. La mise à disposition des conseillers d'un guide d'aide au traitement des réclamations courantes a par ailleurs participé à la diminution du volume de sur-réclamations.

6. La relation avec les utilisateurs



6.2.2 Nombre de réclamations reçues directement des utilisateurs



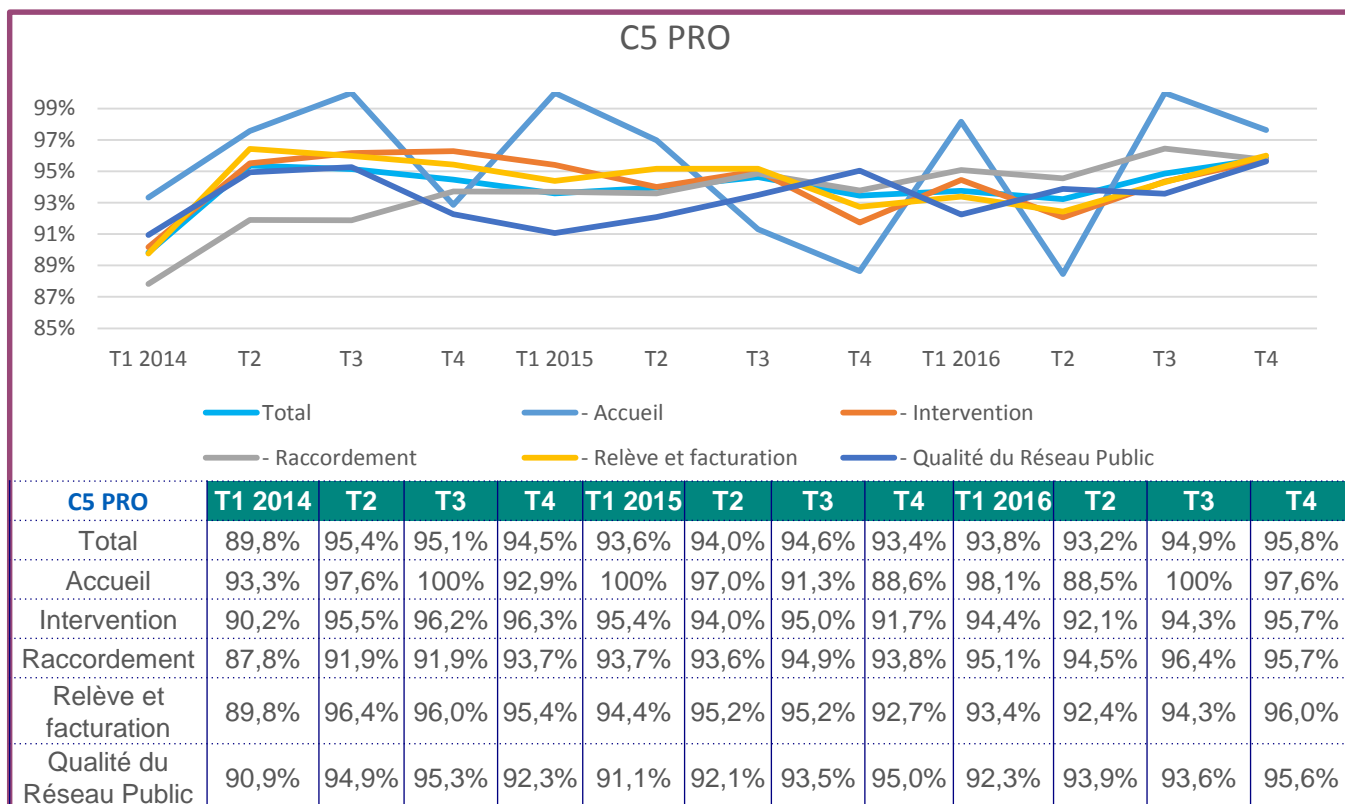
Le volume des réclamations reçues par Enedis directement des utilisateurs est passé de 21 108 en 2014, à 18 420 en 2015, pour atteindre le nombre de 26 610 en 2016. Après une diminution de 12,7% entre 2014 et 2015, le volume des réclamations reçues directement par Enedis connaît une envolée en 2016. Entre 2014 et 2016, la hausse est de 26%.

Cette augmentation est en partie liée aux demandes relatives à la pose des compteurs Linky que les clients ont adressées 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.

6. La relation avec les utilisateurs



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



Il s'agit des réclamations pour lesquelles une réponse a été apportée dans le délai de 15 jours suivant la date de collecte. Pour les réclamations relatives à la qualité d'alimentation, sont également comptabilisées les réclamations pour lesquelles une lettre d'attente ou une réponse consistante a été envoyée dans ce délai.

Depuis 2014, le taux de réponse en 15 jours aux réclamations des clients C5 professionnels a fortement progressé, tout en conservant le niveau de qualité des réponses apportées.

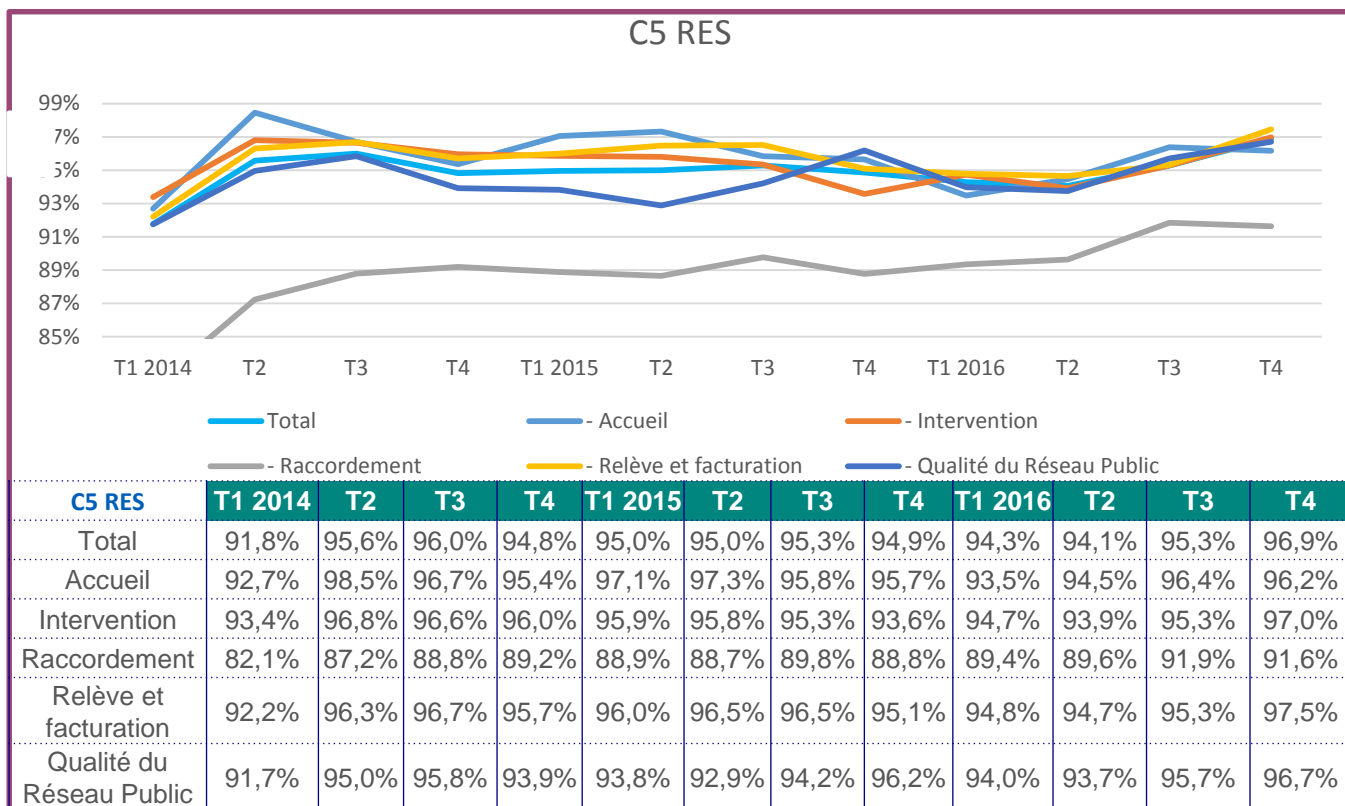
Pour l'année 2016, ce taux atteint 94,5% pour un objectif de 90% fixé par le TURPE 4. L'objectif est donc largement atteint. L'utilisation du volet C5 du GRECO (guide d'aide au traitement des réclamations courantes) par les conseillers, dont la pratique a été généralisée en 2016, a contribué à ce bon niveau de performance.

Pour l'année 2017, le TURPE 5 fixe l'objectif à 90% pour toutes les réclamations, la lettre d'attente pour la qualité d'alimentation n'entrant plus dans le calcul.

6. La relation avec les utilisateurs



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



Il s'agit des réclamations pour lesquelles une réponse a été apportée dans le délai de 15 jours suivant la date de collecte. Pour les réclamations relatives à la qualité d'alimentation, sont également comptabilisées les réclamations pour lesquelles une lettre d'attente ou une réponse consistante a été envoyée dans ce délai.

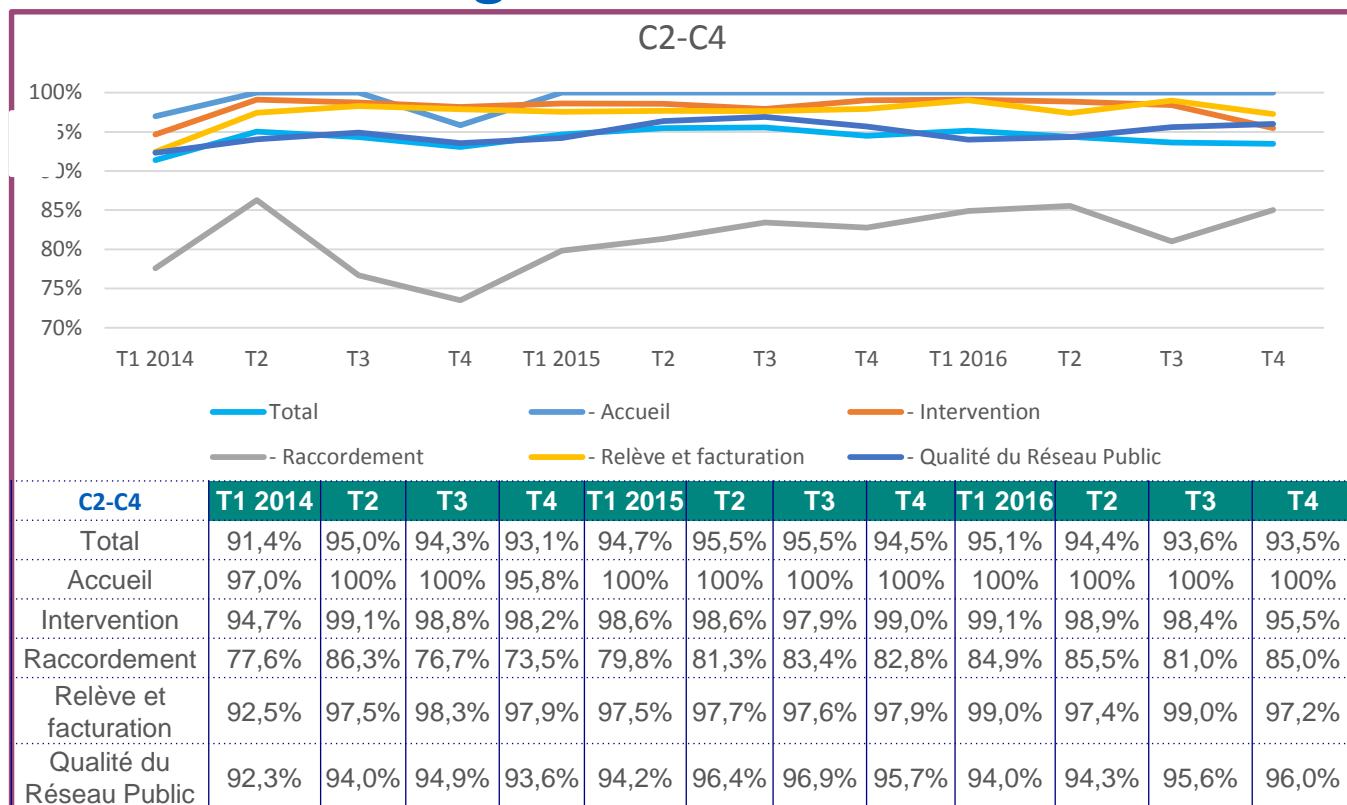
Depuis 2014, le taux de réponse en 15 jours aux réclamations des clients C5 résidentiels a fortement progressé, tout en conservant le niveau de qualité des réponses apportées.

Pour l'année 2016, ce taux est de 95,1% pour un objectif de 90% fixé par le TURPE 4. L'objectif est donc largement atteint. L'utilisation du volet C5 du GRECO (guide d'aide au traitement des réclamations courantes) par les conseillers, dont la pratique a été généralisée en 2016, a contribué à ce bon niveau de performance.

Pour l'année 2017, le TURPE 5 fixe l'objectif à 90% pour toutes les réclamations, la lettre d'attente pour la qualité d'alimentation n'entrant plus dans le calcul.

6. La relation avec les utilisateurs

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



Il s'agit des réclamations pour lesquelles une réponse a été apportée dans le délai de 15 jours suivant la date de collecte. Pour les réclamations relatives à la qualité d'alimentation, sont également comptabilisées les réclamations pour lesquelles une lettre d'attente ou une réponse consistante a été envoyée dans ce délai.

Depuis 2014, le taux de réponse en 15 jours aux réclamations des clients du marché d'affaires a fortement progressé, tout en conservant le niveau de qualité des réponses apportées.

Pour l'année 2016, ce taux s'établit à 94,2% pour un objectif de 90% fixé par le TURPE 4.

Ce résultat stable sur les trois dernières années permet d'atteindre largement l'objectif.

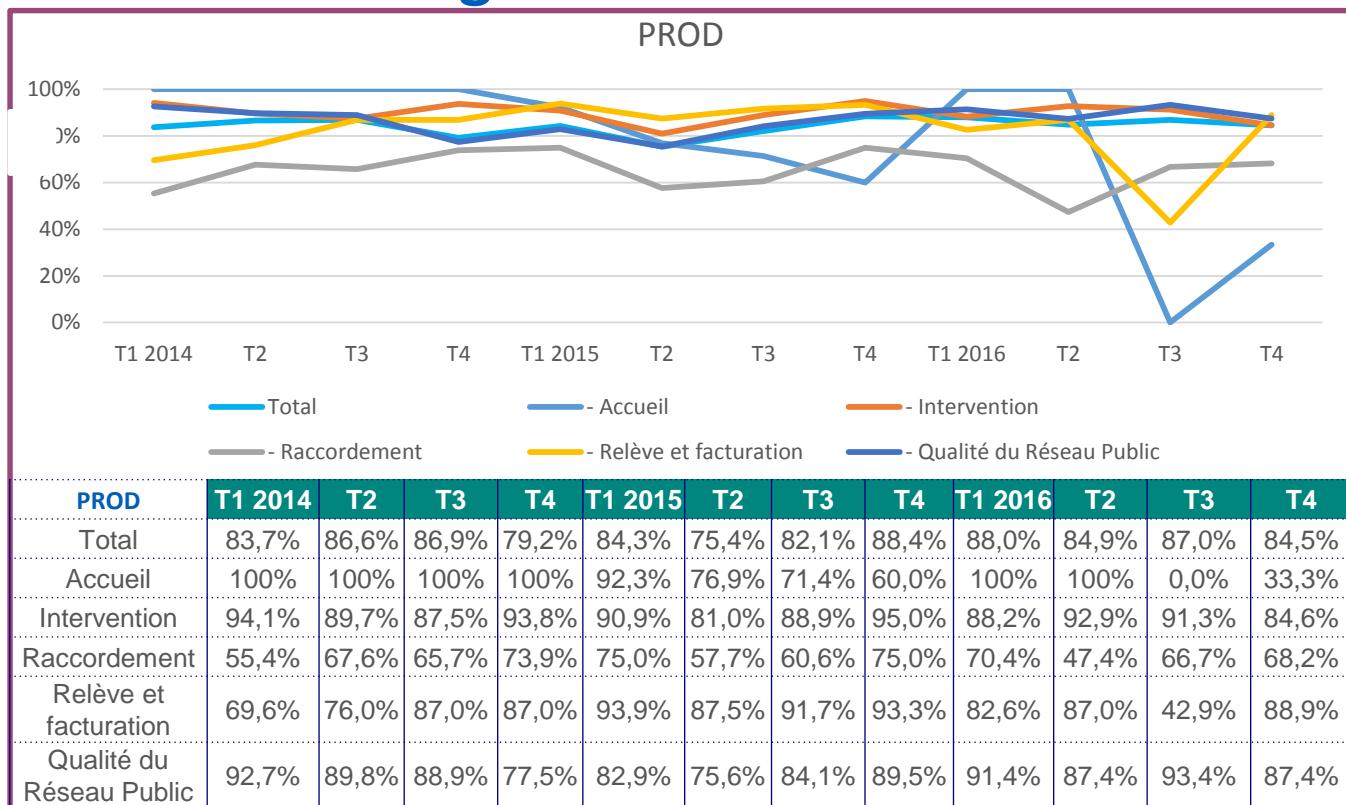
Pour l'année 2017, le TURPE 5 fixe l'objectif à 90% pour toutes les réclamations, la lettre d'attente pour la qualité d'alimentation n'entrant plus dans le calcul.

Le déploiement du volet C2-C4 du GRECO (guide d'aide au traitement des réclamations courantes) contribuera à maintenir ce bon niveau de performance.

6. La relation avec les utilisateurs



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



Il s'agit des réclamations pour lesquelles une réponse a été apportée dans le délai de 15 jours suivant la date de collecte. Pour les réclamations relatives à la qualité d'alimentation, sont également comptabilisées les réclamations pour lesquelles une lettre d'attente ou une réponse consistante a été envoyée dans ce délai.

Depuis 2014, le taux de réponse en 15 jours aux réclamations des producteurs a fortement augmenté, tout en conservant le niveau de qualité des réponses apportées. Pour l'année 2016, ce taux est de 86,1% pour un objectif de 90% fixé par le TURPE 4. 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.

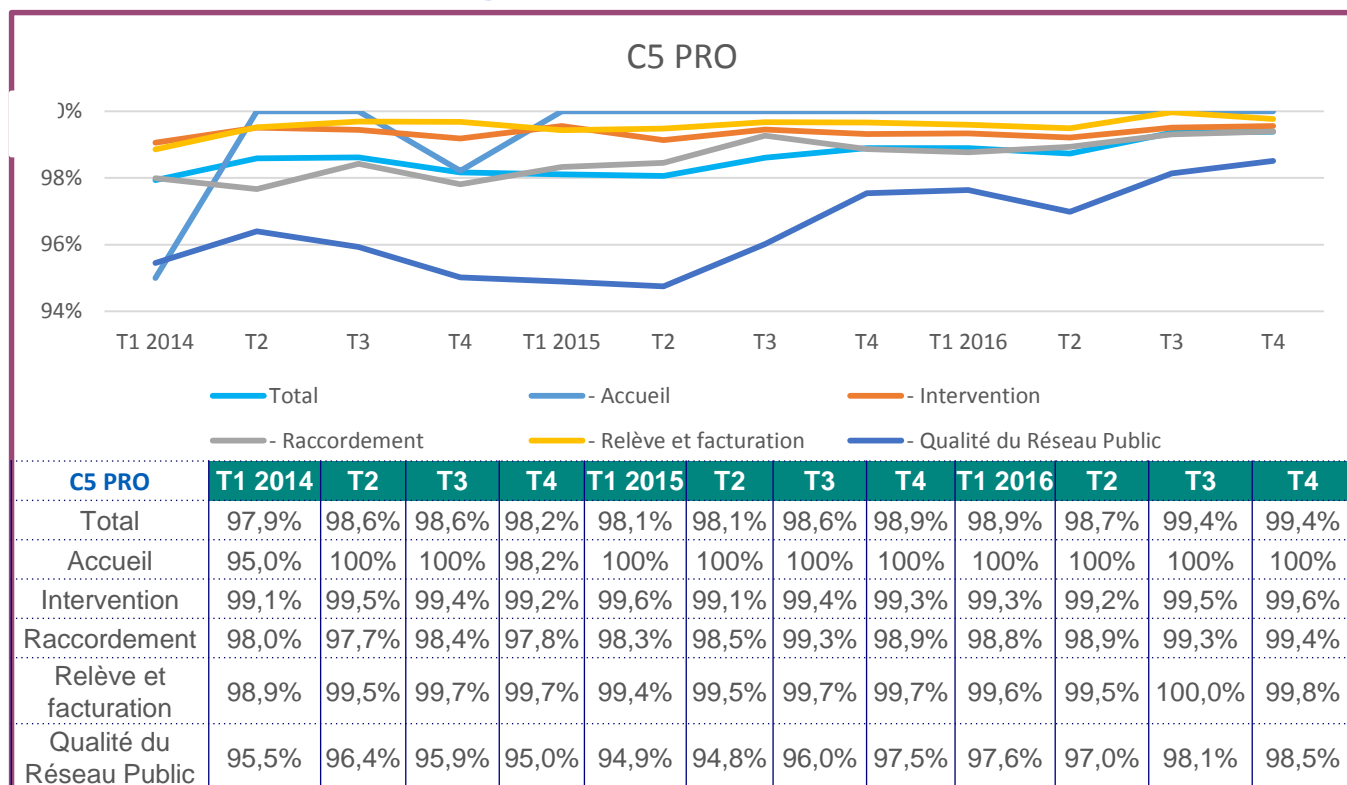
Pour l'année 2017, le TURPE 5 fixe l'objectif à 90% pour toutes les réclamations, la lettre d'attente pour la qualité d'alimentation n'entrant plus dans le calcul.

Le déploiement du volet P1-P3 du GRECO (guide d'aide au traitement des réclamations courantes) auprès des conseillers devrait contribuer à relever le niveau de performance.

6. La relation avec les utilisateurs



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



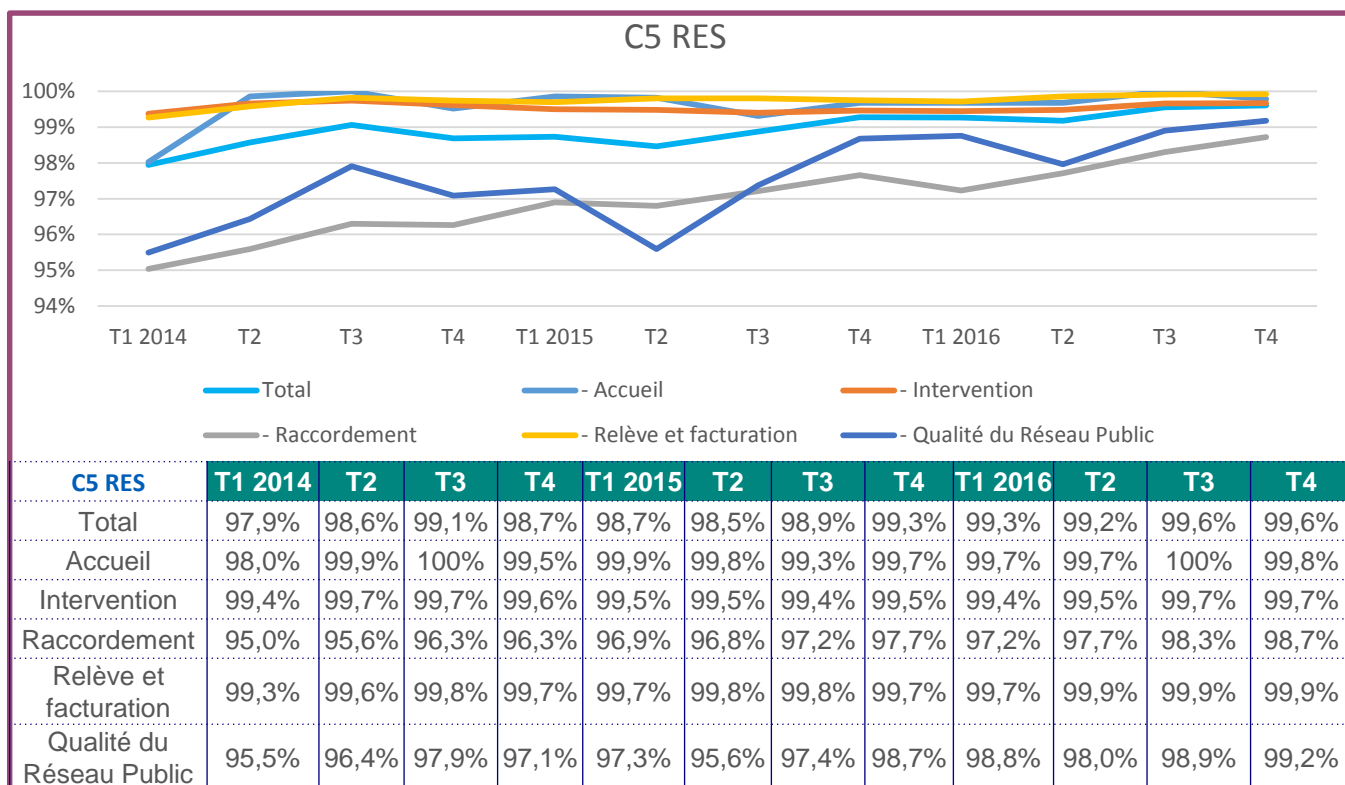
Depuis 2014, le taux de réponse pour les clients Professionnels est en constante amélioration.

Ainsi, pour l'année 2016, le taux de réponses aux réclamations dans les 30 jours atteint 99,1% contre 98,3% en 2014.

6. La relation avec les utilisateurs



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



Depuis 2014, le taux de réponse pour les clients résidentiels est en constante amélioration.

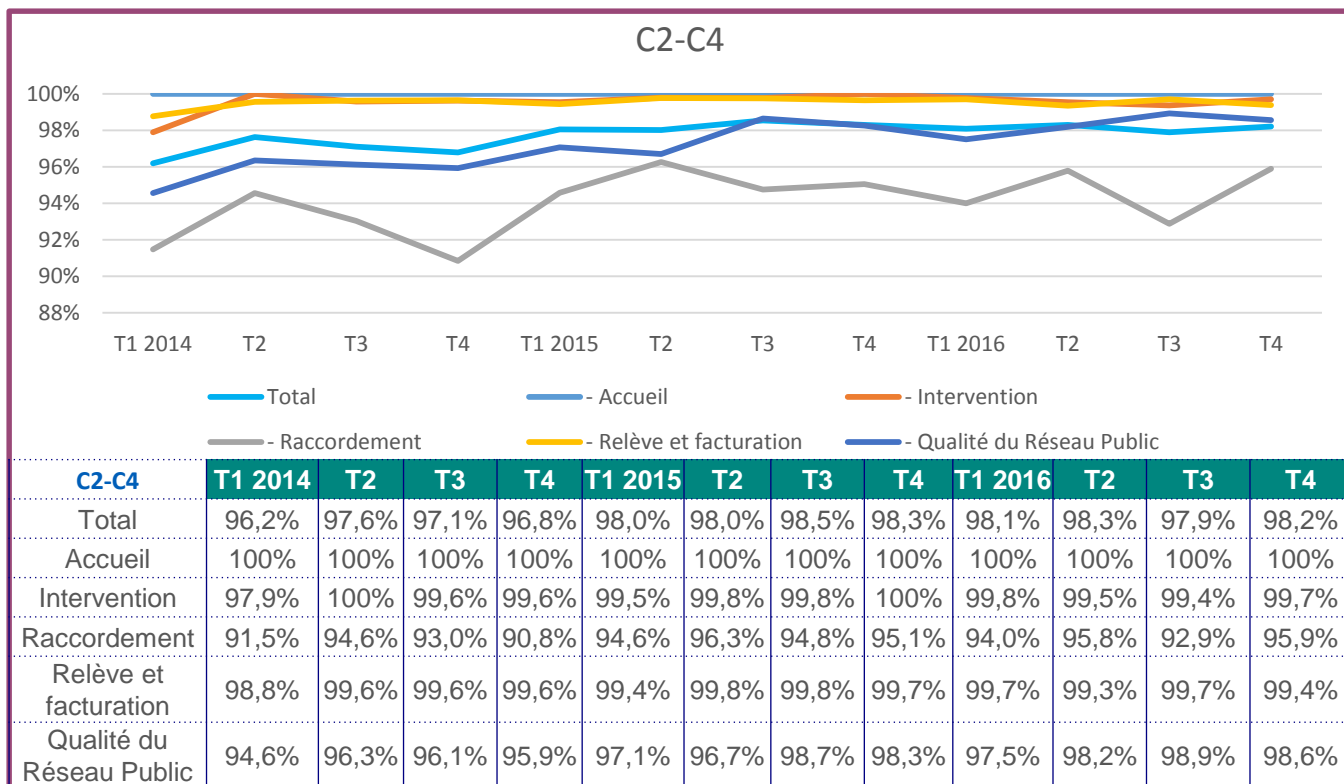
Ainsi, pour l'année 2016, le taux de réponses aux réclamations dans les 30 jours atteint 99,4% contre 98,6% en 2014.

La progression a été particulièrement marquée pour les réclamations relatives à la qualité du réseau public.

6. La relation avec les utilisateurs



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



Depuis 2014, le taux de réponse pour les clients Entreprises s'est progressivement amélioré pour se stabiliser en 2016.

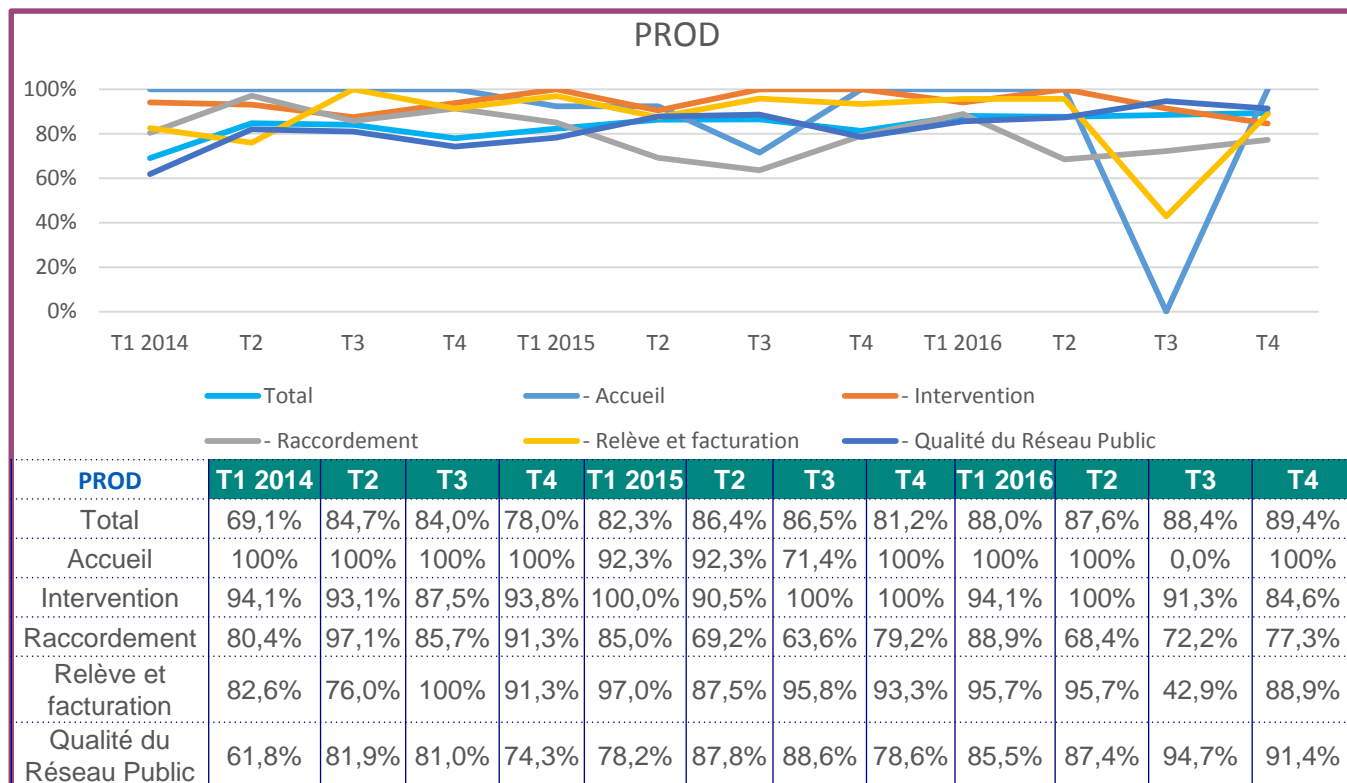
Ainsi, pour l'année 2016, le taux de réponses aux réclamations dans les 30 jours atteint 98,1% contre 96,9% en 2014.

Il s'établit même à 100 % depuis 3 ans pour les réclamations relatives à l'accueil.

6. La relation avec les utilisateurs



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



Depuis 2014, le taux de réponse aux réclamations des clients Producteurs a progressé.

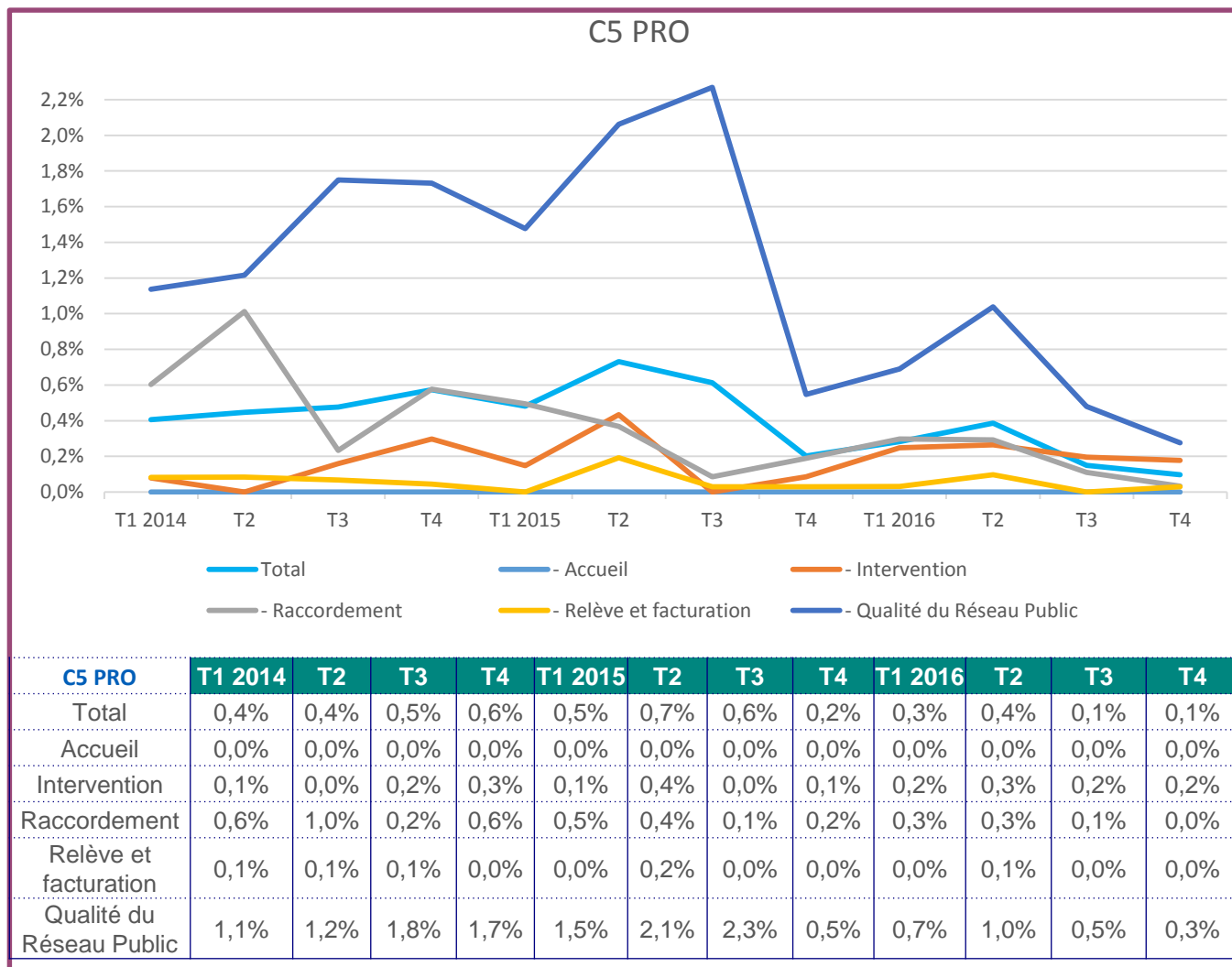
Ainsi, pour l'année 2016, le taux de réponses aux réclamations dans les 30 jours atteint 88,3% alors qu'en 2014, il était de 78,9%.

Même si les dossiers pour cette segmentation de clients, souvent plus complexes à traiter, nécessitent un délai d'instruction plus long, les efforts déployés par les équipes d'Enedis pour améliorer ce délai ont porté leurs fruits.

6. La relation avec les utilisateurs



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



Depuis 2014, le taux de réponses dans un délai supérieur à 60 jours est en diminution pour les clients Professionnels.

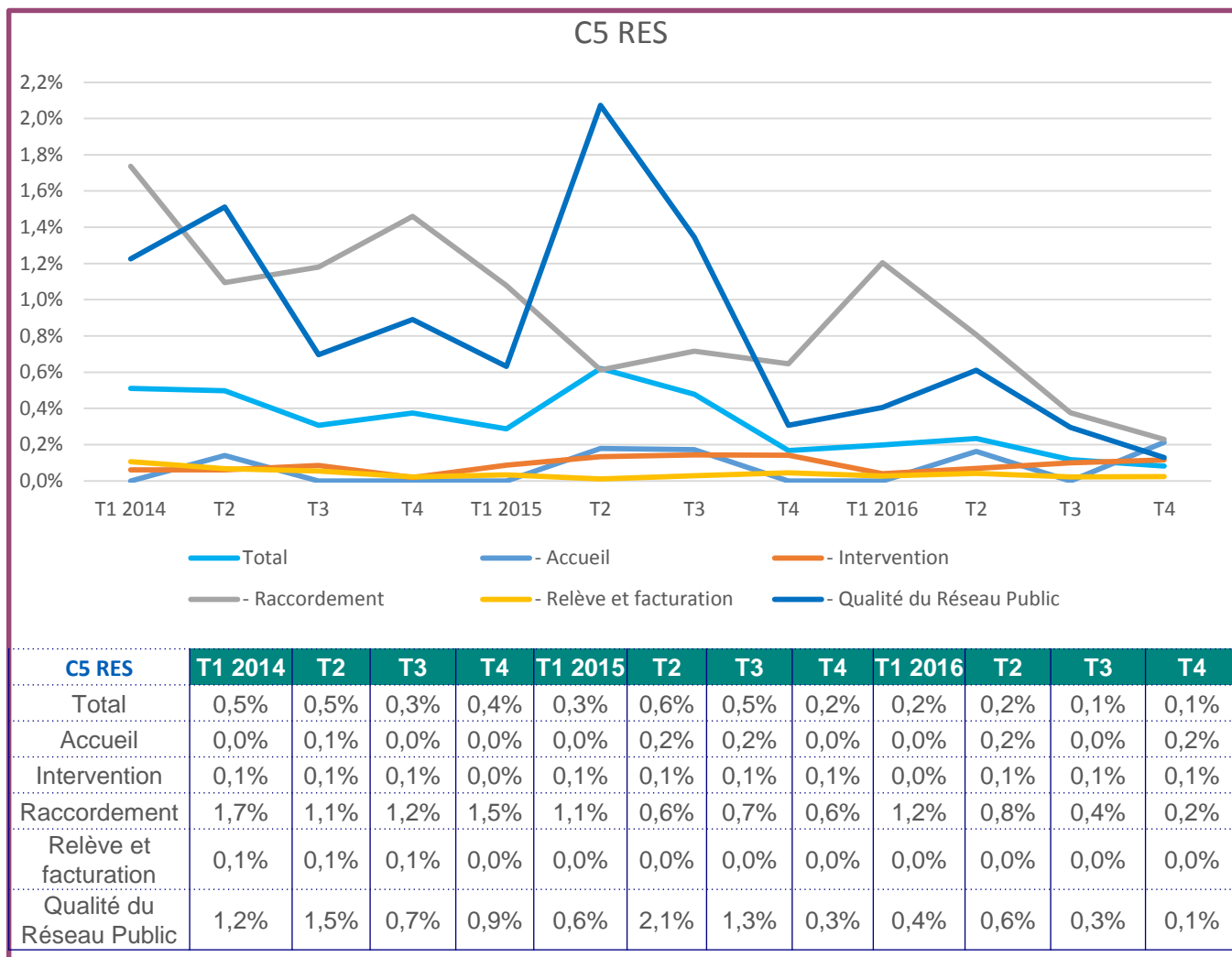
Pour l'année 2016, le taux tombe à 0,2% alors qu'en 2014, il était de 0,5%.

Pour l'année 2017, Enedis maintiendra ses efforts pour réduire au maximum le nombre de dossiers traités dans un délai supérieur à 60 jours.

6. La relation avec les utilisateurs



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



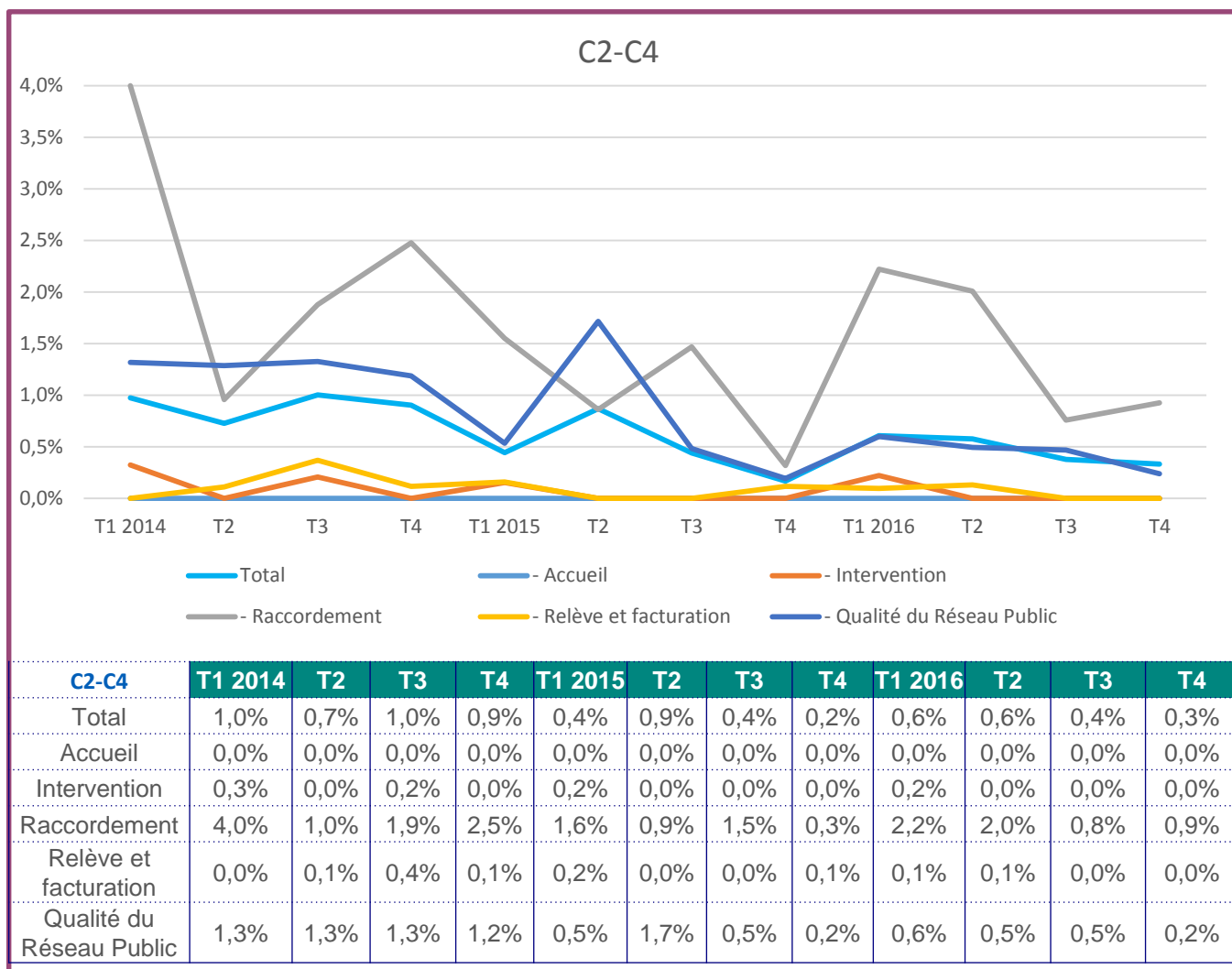
Depuis 2014, le taux de réponses dans un délai supérieur à 60 jours est en diminution pour les clients Résidentiels.

Pour l'année 2016, ce taux tombe à 0,2% alors qu'il s'établissait à 0,4% en 2014. Ces bons résultats sont à mettre en corrélation avec les efforts déployés par Enedis pour apporter une réponse aux clients dans un délai de 15 jours.

6. La relation avec les utilisateurs



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



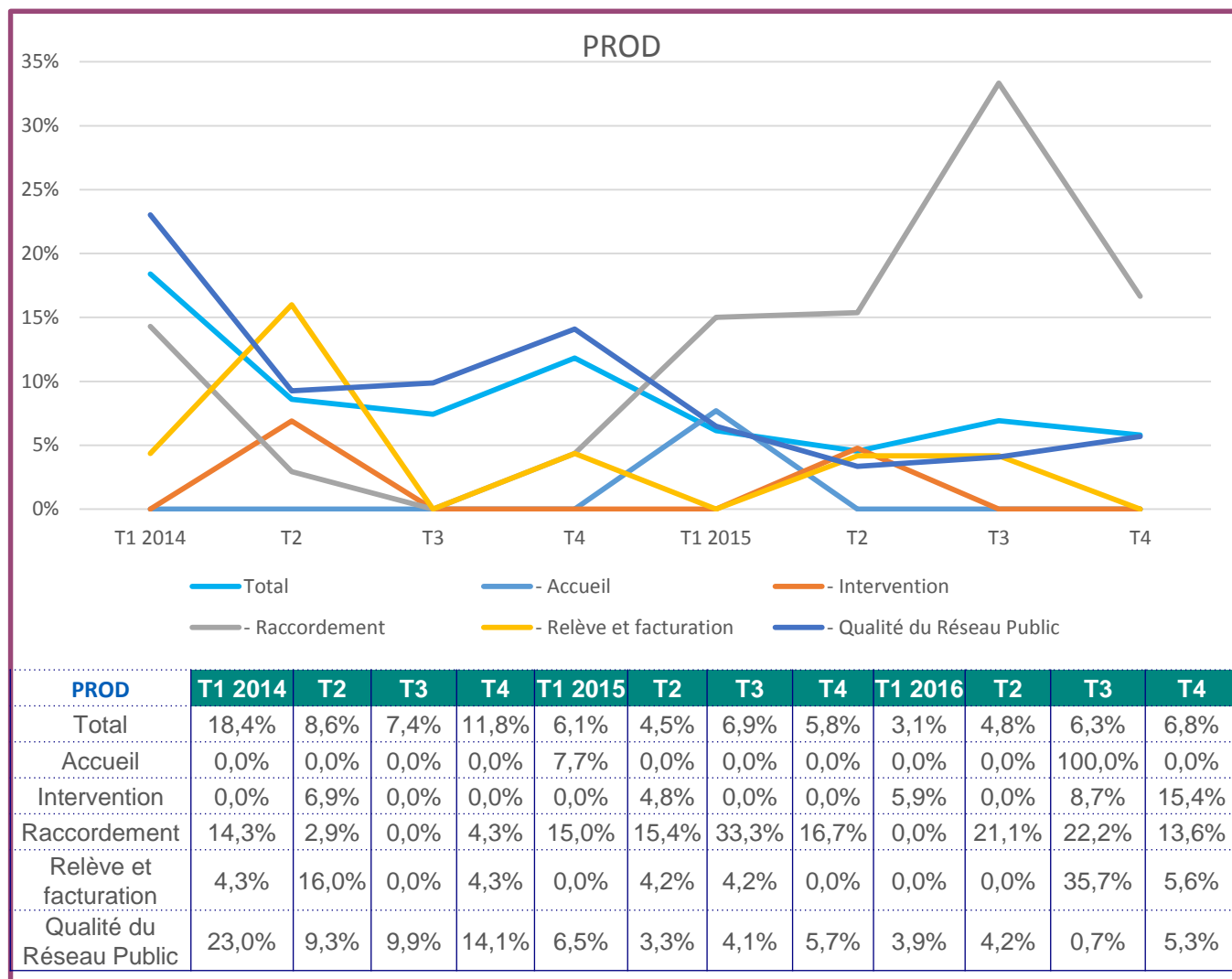
Depuis 2014, le taux de réponses dans un délai supérieur à 60 jours est en diminution pour les clients du segment Entreprises.

Pour l'année 2016, le taux est de 0,5% alors qu'il s'établissait à 0,9% en 2014. 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.

6. La relation avec les utilisateurs



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

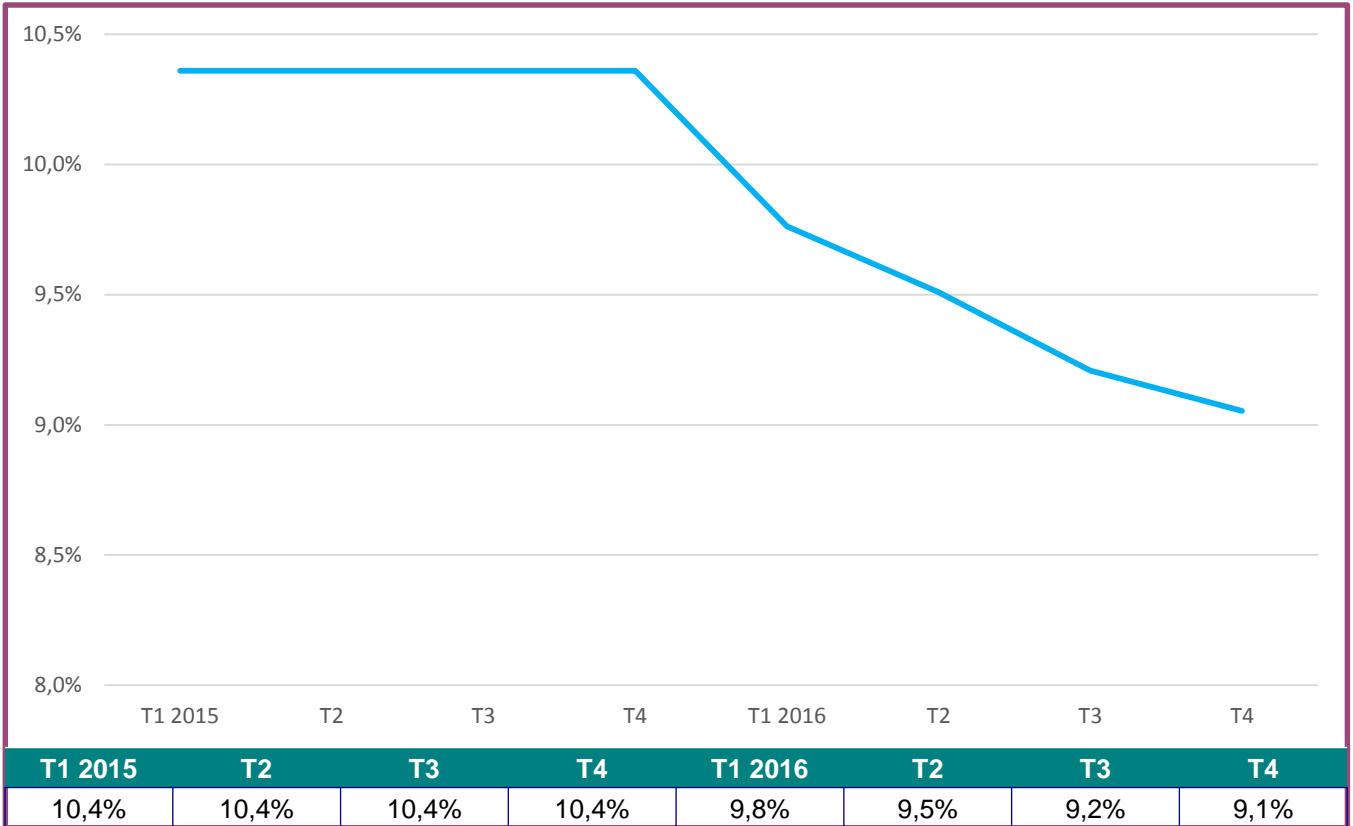


Depuis 2014, le taux de réponses dans un délai supérieur à 60 jours a fortement diminué pour les clients Producteurs.

Ainsi, pour l'année 2016, le taux est de 5,2% alors qu'il s'élevait à 11,6% en 2014. Comparativement aux autres segments de clients, ces résultats restent en retrait : la complexité des dossiers nécessitant parfois des délais d'instruction plus longs.

6. La relation avec les utilisateurs

6.2.6 Taux de réclamations multiples



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

En 2016, le taux de réclamations multiples a baissé d'un point par rapport à 2015, passant de 10,4% à 9,4%.

Les actions visant à diminuer la volumétrie des réclamations (telles que les SMS de prévenance et les appels sortants) et celles 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 eu un impact certain sur la baisse du volume de réclamations multiples.



07

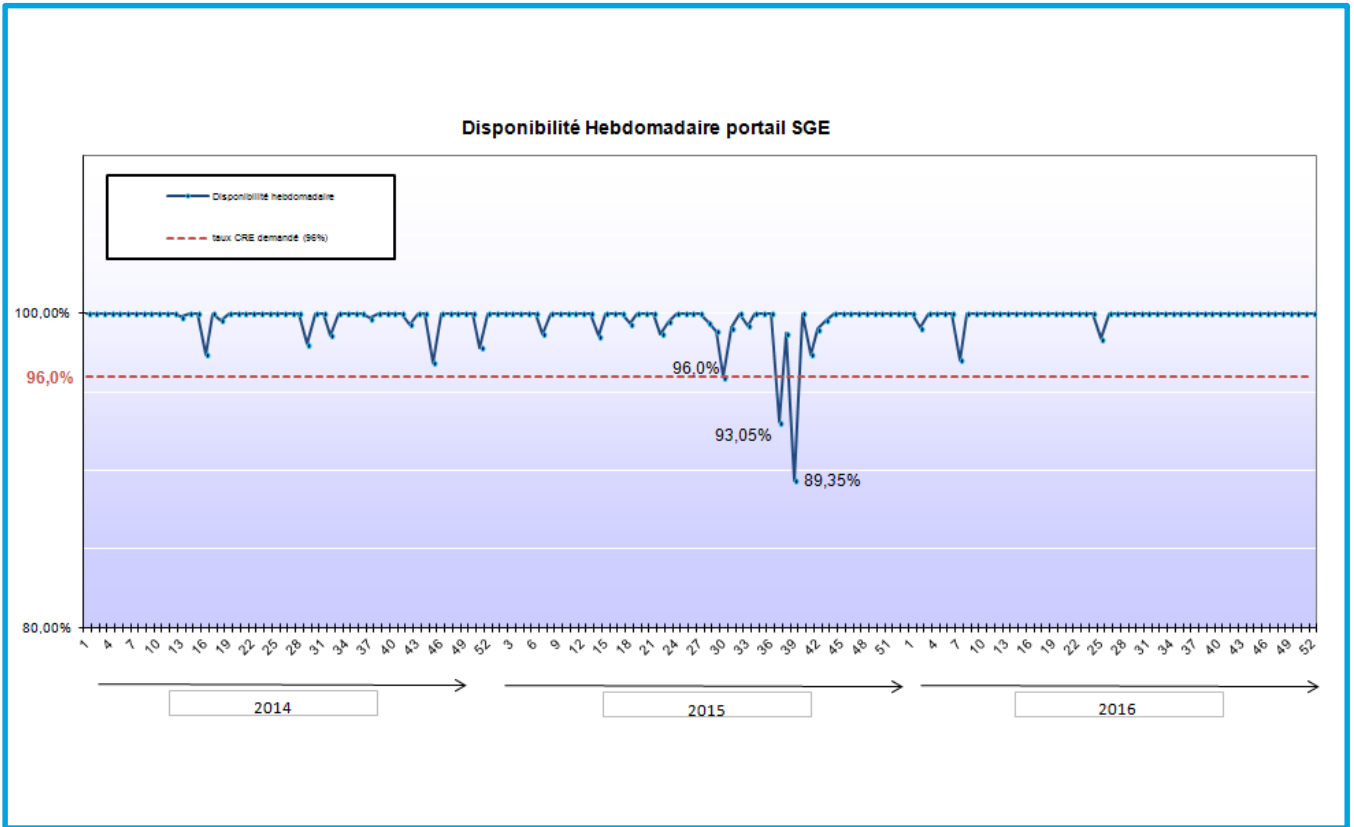
La relation avec les fournisseurs



7. La relation avec les fournisseurs



7.1 Taux de disponibilité du Portail Fournisseur



Il s'agit du taux de disponibilité hebdomadaire du portail SGE (« système de gestion des échanges » entre Enedis et les fournisseurs)

Si la disponibilité du portail fournisseur a subi plusieurs aléas techniques, notamment pendant le second semestre 2015, la mobilisation des équipes d'Enedis pour en analyser les raisons et les actions mises en œuvre par la suite se sont avérées efficaces. Le niveau de disponibilité a été particulièrement bon en 2016 avec un taux de 100 % au cours des 2 derniers trimestres.

Pour 2017, Enedis prévoit d'étendre la plage de garantie de service et œuvre à réduire les plages d'indisponibilités programmées (récurrentes le dimanche matin et en cas d'opération de maintenance).

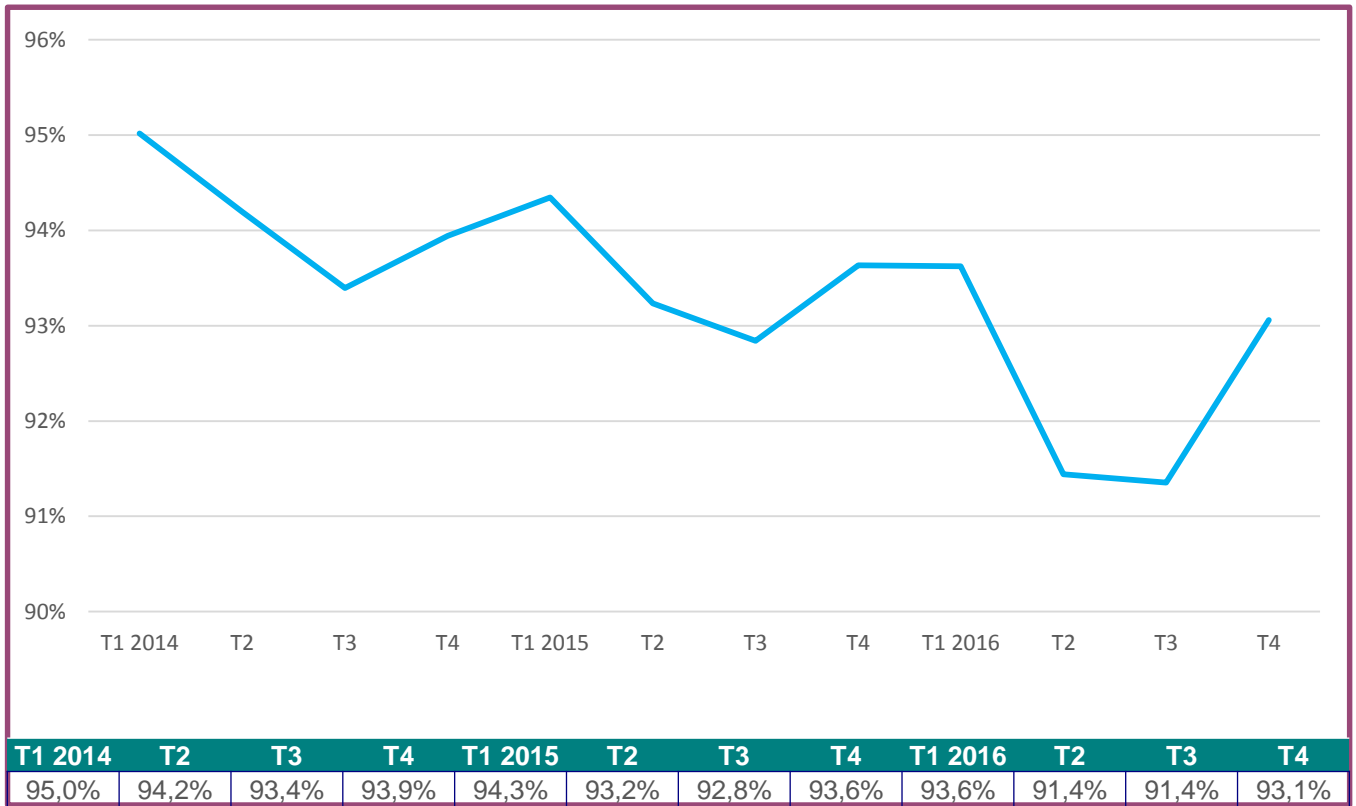
En complément de cette garantie, Enedis propose un service de support plus adapté aux besoins des utilisateurs (assistance à l'utilisation du SI Enedis gestion des indisponibilités, gestion des incidents sur activation de période mobile le dimanche).

Le dispositif de communication sur les opérations programmées et sur les incidents est également révisé et renforcé.

7. La relation avec les fournisseurs



7.2 Taux d'accessibilité de la ligne téléphonique spécialisée fournisseurs



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

La performance d'Enedis sur la disponibilité de cette ligne s'est dégradée en milieu d'année 2016.

En fin d'année 2016, les taux d'accessibilité retrouvent un excellent niveau et la tendance est confirmée en janvier et février 2017.

Le taux d'efficacité est en moyenne supérieur à 93% avec très peu d'écart entre les Régions. Le taux d'appels décrochés en moins de 120 secondes est quant à lui supérieur à 70% en moyenne avec un temps d'attente moyen proche de 1 minute.

Des actions se poursuivent pour mettre de nouvelles informations à la disposition des fournisseurs dans SGE permettant de fluidifier et d'automatiser certaines de leurs demandes.

7. La relation avec les fournisseurs

7.3 Focus sur l'accessibilité de la ligne dédiée aux fournisseurs

Afin d'améliorer le taux d'accessibilité de la ligne téléphonique dédiée aux fournisseurs, Enedis a engagé plusieurs axes d'actions :

- La mise en place d'un serveur vocal au 2^{ème} trimestre 2016, permettant l'aiguillage des appels vers les conseillers plus aguerris en fonction des sujets. (3 choix : recherche d'un point de livraison, demande sur un point concernant un client géré par le SI de gestion historique et demande concernant un point de livraison d'un client géré par le nouveau SI de gestion). Ainsi, les taux d'accessibilité ont progressé au 3^{ème} trimestre 2016 pour remonter au-delà des 93% en fin d'année.
- Des évolutions des modalités de recherche d'un numéro de point de livraison pour faciliter l'activité des conseillers des fournisseurs (ces recherches de points représentent 30% des appels entrants des fournisseurs).
- La simplification des procédures d'annulation ou de re-planification des rendez-vous.
- Des réflexions sur le traitement des demandes diverses.

En effet, une analyse qualitative des appels a montré qu'un grand nombre des appels des conseillers des fournisseurs correspondent à des sollicitations évitables (explications sur les procédures concertées, recherche de points de livraison facilement identifiables, demande d'annulation ou de re-planification d'intervention dans un délai supérieur à 48h, information sur une intervention en cours de réalisation, etc.).



08

La relation avec RTE



8. La relation avec RTE



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

T1 2014	T2	T3	T4	T1 2015	T2	T3	T4	T1 2016	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 2016 avant le jeudi 12h.

Dans un contexte où :

- le nombre de responsables d'équilibre actifs sur le réseau de distribution d'électricité géré par Enedis est passé de 43 en janvier 2016 à 53 en décembre 2016 ;
- et le système informatique utilisé pour la reconstitution des flux a connu des évolutions majeures au cours de l'année.

Ainsi, au titre de l'année 2016, le bonus annuel maximum de 50 k€ a été versé au CRCP (compte de régularisation des charges et produits).



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 des clients, le dépannage 24h/24, le relevé des compteurs et toutes les interventions techniques. Elle 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](https://www.facebook.com/enedis.official)



[@enedis](https://twitter.com/enedis)



[enedis.official](https://www.youtube.com/enedis.official)