



**Rapport sur la qualité
de service d'Enedis
au titre de l'année 2017**



SOMMAIRE

SYNTHÈSE 4

FOCUS 11

La satisfaction des clients	12
La digitalisation de la relation clients	13
L'Open Data	15
Le déploiement des compteurs Linky	16

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	30

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	55

6 LA RELATION AVEC RTE 56

Les indicateurs incités financièrement	57
--	----

SYNTHÈSE



Engagé à satisfaire ses clients, Enedis délivre tout un ensemble de services avec une forte exigence de qualité et de performance économique. Ces services comprennent les interventions (mises en service et résiliations par exemple), les accueils téléphoniques, la relève de la consommation et la facturation ainsi que la relation clients et le raccordement.

La qualité de service des gestionnaires de réseaux disposant du monopole de la distribution ou du transport d'électricité et de gaz est également évaluée par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) à travers un cadre de régulation. Le cadre de régulation correspond à un système de mesure et d'incitation à l'efficacité des Gestionnaires de Réseaux de Distribution ou de Transport (GRD/GRT) : un ensemble d'indicateurs de qualité de service est défini, puis des objectifs de référence sont assignés à certains indicateurs, ces indicateurs sont alors incités via un système de bonus/malus financier. Les autres indicateurs sont suivis.

L'année 2017 est marquée par la mise en place du nouveau cadre de régulation pour la période tarifaire TURPE 5 au premier janvier 2017. Ce cadre de régulation TURPE5 est à la fois plus large, plus exigeant et plus incitatif :

Une qualité de services étendue

Le périmètre des services incités ou suivis est élargi puisque le nombre d'indicateurs liés à la qualité de service passe de 34 indicateurs en TURPE4 à 41 en TURPE5 (passage de 9 à 12 indicateurs incités et de 25 à 29 indicateurs de suivi), les nouveaux indicateurs sont signalés dans le tableau de synthèse des indicateurs infra.).

Une exigence de résultats accrue

La mise en place d'objectifs de référence à atteindre en remplacement des zones neutres (encadrées jusqu'alors par un objectif de base et un objectif cible) renforce le niveau de qualité attendu.

Des incitations renforcées

L'accroissement conséquent (proche du quadruplement) du montant des incitations financières constitue un encouragement pour Enedis à maintenir son engagement pour un service public d'excellence.

Concernant les nouveaux indicateurs liés à la relation avec les acteurs de marché, leur mise en place a été fixée en octobre 2018 et ils ne sont donc pas pris en compte dans ce rapport. Il s'agit des indicateurs incités "Énergie calée et normalisée en Recotemp" et "Écarts au périmètre d'équilibre d'Enedis 2018", ainsi que l'indicateur de suivi "Énergie non affectée en Recotemp".

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 ERDF

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

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

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 5

Taux d'index rectifié 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

*Ce nouvel indicateur n'a pu être calculé en raison d'un délai d'adaptation insuffisant pour les systèmes d'informations d'Enedis.

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 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 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 proposition 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 ≤ 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 ≤ 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 ≤ 36 kVA

Taux de réclamations multiples non filtré

Différence entre les bilans électriques Écarts et Recotemp*

Énergie non affectée en recotemp

Taux d'accessibilité téléphonique des Accueils Raccordement Électricité

Taux d'appel 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 ≤ 36 kVA

Taux de réponse 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 ≤ 36 kVA

*Ce nouvel indicateur n'a pu être calculé en raison d'un délai d'adaptation insuffisant pour les systèmes d'informations d'Enedis.



Enedis a su s'adapter à ces évolutions et a réussi globalement à hisser la qualité de ses services au-delà des exigences réglementaires.

En effet, sur les neuf indicateurs incités présentés dans ce rapport, sept atteignent ou dépassent l'objectif de référence. On notera la très bonne performance du taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires qui, malgré une refonte du périmètre et du mode de calcul, se situe près de 3 points au dessus de l'objectif de référence. Seul l'indicateur "Taux de mises en service (MES) avec déplacement à la date demandée par le client" se retrouve en deçà de l'objectif de référence, en raison notamment des difficultés liées à la gestion concomitante de deux systèmes d'information s'appliquant d'une part aux compteurs communicants et aux compteurs non communicants d'autre part. L'indicateur "Taux de respect de l'envoi de propositions de raccordement dans le délai de la procédure ou dans le délai demandé par le client" se situe au-dessus de l'objectif de référence pour le segment des BT<36kVA mais en dessous pour le segment des BT>36kVA, collectifs et HTA.

Concernant les indicateurs de qualité de service suivis, sur les quatorze présentés en synthèse, 7 sont en croissance par rapport à 2016, 3 se situent au même niveau et 4 sont en régression, notamment le taux de relevés mensuels publiés sur index réel pour les consommateurs BT > 36 kVA et HTA en contrat unique qui perd plus de








5 points par rapport à 2016. Ce résultat s'explique par le passage en TURPE 5 de tous les tarifs au 1^{er} août qui a généré des publications sur index estimés, faisant chuter le taux à 79% au troisième trimestre 2017. On notera que le taux reste maîtrisé et supérieur à 99% le reste du temps.

La qualité des services d'Enedis en 2017 a donné lieu à un accroissement de la satisfaction clients, puisque tous segments, la part des très satisfaits s'accroît alors que la part des très insatisfaits diminue.















Par ailleurs, tout au long de l'année 2017 et en parallèle du déploiement des compteurs communicants Linky, Enedis a développé les modalités d'accès pour les clients leur permettant d'avoir accès à leurs données de consommation d'électricité et tout particulièrement leur courbe de charge. 200 000 comptes clients avaient été ouverts à la fin 2017 et le million est visé pour fin 2018. Ces données sont accessibles aux clients à la fois sur le site internet d'Enedis et sur l'application mobile Enedis à mes Côtés.

TABLEAUX DE SYNTHÈSE

LÉGENDES












-  Indicateurs incités financièrement : résultats à minima au niveau de l'objectif fixé
-  Indicateurs incités financièrement : résultats en deçà de l'objectif fixé
-  Indicateurs non incités financièrement : résultats en amélioration
-  Indicateurs non incités financièrement : résultats en recul
-  Résultats stables
-  Nouvel indicateur TURPE5
-  Nouveau calcul TURPE5

INDICATEURS INCITÉS FINANCIÈREMENT

INTITULÉ DE L'INDICATEUR	Résultat 2016	Objectif de référence 2017	Résultat 2017	Évolution 2016/2017
INDICATEURS RELATIFS AUX INTERVENTIONS				
Rendez-vous planifiés non respectés par Enedis	2 858	100%	3 587	
Taux de mises en service avec déplacement réalisées dans les délais demandés	85,40%	89%	85%	
INDICATEURS RELATIFS À LA RELÈVE ET À LA FACTURATION				
Taux d'index d'électricité relevés et auto-relevés semestriellement	94,80%	95,10%	95,60%	
Taux d'index rectifiés pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA, hors détection de fraude		0.4%	0,37%	 
INDICATEURS RELATIFS À LA RELATION AVEC LES UTILISATEURS				
Taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires		90%	92,8%	 
INDICATEURS RELATIFS À LA RELATION AVEC LES FOURNISSEURS				
Taux de disponibilité du portail fournisseur	99,90%	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%	
INDICATEURS RELATIFS AU RACCORDEMENT				
Nombre de pénalités versées pour mise à disposition du raccordement non réalisée à la date convenue avec l'utilisateur	50	100%	69	
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 : 73%		77,4%	 
	BT>36kVA, collectifs et HTA : 85%		79,6%	 







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

INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI

INTITULÉ DE L'INDICATEUR	Résultat 2016	Résultat 2017	Évolution 2016/2017
INDICATEURS RELATIFS AUX INTERVENTIONS			
Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs	91%	90,9%	
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%	85,1%	
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%	99,20%	
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	98,90%	93,30%	
Taux d'absence au relevé 2 fois et plus des consommateurs BT <= 36 kVA		1.8%	
INDICATEURS RELATIFS AUX RACCORDEMENTS			
Taux d'accessibilité téléphonique des accueils raccordement électricité	88,50%	87,6%	
Délai moyen d'envoi de la proposition de raccordement par catégorie d'utilisateurs	41,7j	38,3j	
Taux de propositions de raccordements envoyées hors délais par catégorie d'utilisateurs	41,80%	22,20%	
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	73,7j	86,2j	
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

TABLEAUX DE SYNTHÈSE

INTITULÉ DE L'INDICATEUR	Résultat 2016	Résultat 2017	Évolution 2016/2017
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	26 610	46 114	
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%	
Taux de réclamations multiples non filtré		12,6%	
Taux d'accessibilité téléphonique des Accueils client et dépannage		82,6%	
INDICATEURS RELATIFS À LA RELATION AVEC LES FOURNISSEURS			
Taux d'accessibilité de la ligne téléphonique spécialisée fournisseurs	92,30%	93,40%	
Taux d'appel à la ligne téléphonique spécialisée fournisseurs avec un temps d'attente inférieur à 120 secondes		72,2%	

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

FOCUS



LA SATISFACTION DES CLIENTS

L'ancrage du nouveau dispositif d'enquêtes de Satisfaction

L'année 2016 a vu naître de nouvelles enquêtes de satisfactions délaissant ainsi les enquêtes historiques dites à "froid" pour des enquêtes à "chaud" envoyées par sms et mails dès le lendemain de la prestation. Le lancement de ces nouvelles modalités a été réalisé du second semestre 2016 jusqu'au premier trimestre 2017 pour couvrir l'ensemble des prestations et des directions régionales.

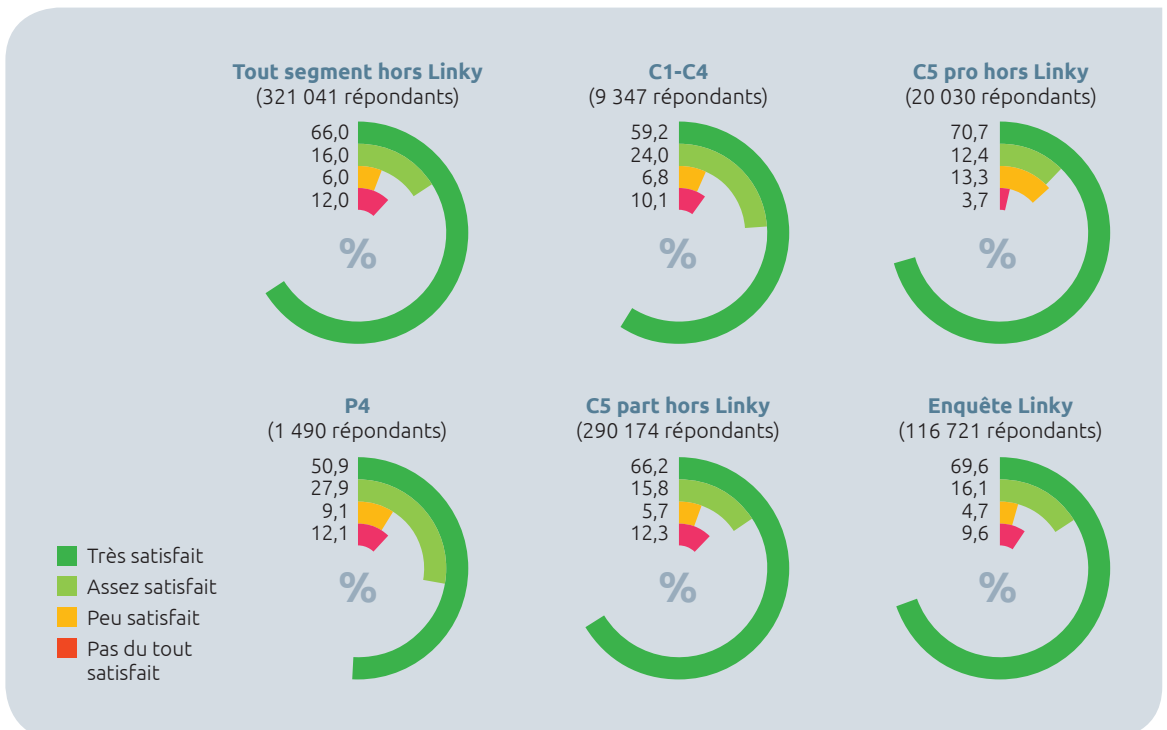
Dans le cadre de l'amélioration continue des services d'Enedis, les clients "pas du tout satisfaits" (PDTS) sont appelés par le manager de l'entité à l'origine de l'insatisfaction afin de mieux comprendre les dysfonction-

nements et réinstaller avec le client des conditions de confiance.

Les résultats concernant la satisfaction clients pour 2017, entièrement basés sur le nouveau dispositif de mesure de la satisfaction clients, sont en progression par rapport aux résultats du S2 2016, également basés sur ce dispositif.

En effet, on notera que pour l'ensemble de nos clients, la part des très satisfait est en progression de 1% et la part des pas du tout satisfait en régression de 3% par rapport à 2016. Les C5 pro constitue le segment dont la part de très satisfaits a augmenté le plus fortement, passant de 65,1% à 70,7%. Le segment C2-C4 constitue quant à lui le segment ayant la plus forte réduction de pas du tout satisfait avec 10,1% en 2017 contre 15,3% en 2016.

Par ailleurs, une attention particulière a été portée aux clients ayant bénéficié de la pose d'un compteur





communicant puisque qu'un questionnaire de satisfaction leur est adressé. Les résultats sont encourageant avec 85,7% des clients satisfaits de cette intervention et 9,6% qui ne sont pas du tout satisfaits.

RENFORCEMENT DE LA DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENTS

Enedis complète les canaux traditionnels de relation client déjà opérationnels en renforçant et développant de nouveaux espaces clients WEB ou mobile et les services numériques associés. Enedis renforce ainsi la digitalisation de sa relation client, tout en étant présent au cœur des territoires et accessible à travers les accueils téléphoniques traditionnels.

Digitalisation et personnalisation de la relation clients pour une meilleure maîtrise de la consommation d'électricité

Enedis accroît sa présence sur les canaux digitaux au travers de son site internet *enedis.fr*, en développant ou renforçant les espaces clients, et au travers des nouvelles fonctionnalités de son application mobile. En élargissant les services de données accessibles via ces

canaux, des services de données générales accessibles à tous aux données spécifiques à ses différents clients, Enedis permet à chacun de ses clients de connaître, et par là même d'agir, sur sa consommation d'électricité.

Des espaces WEB adaptés aux différents clients d'Enedis

La prise en compte des spécificités des clients se retrouve dans les différents espaces WEB qui leurs sont dédiés. Des évolutions importantes ont eu lieu en 2017, caractérisées par la création et la refonte de nombreux espaces clients.

ESPACE PARTICULIER

Un nouvel espace pour les clients producteurs individuels d'électricité équipés d'un compteur Linky communicant et disposant d'un contrat de vente en totalité de leur électricité produite a été mis en place en 2017. Celui-ci leur permettra notamment de suivre leur production d'électricité.

Les clients consommateurs équipés d'un compteur communicant, disposent d'un accès à leur courbe de charge et bénéficient d'un nouveau module d'analyse personnalisée de leur consommation d'électricité, leur permettant de mieux comprendre leurs habitudes de consommation et ainsi de choisir l'offre de fourniture la plus adaptée.



Par ailleurs, la refonte de l'espace client permet désormais son accessibilité pour tous les clients quelque soit le type de compteur dont ils sont équipés, ils étaient jusqu'alors réservés aux seuls clients équipés de compteurs communicants. De nouvelles modalités de création de compte ont été mises en place, ainsi que des modules d'analyse graphique permettant une visualisation simplifiée des consommations, facilitant ainsi l'accès des clients à leurs données.

À fin 2017, plus de 200 000 clients ont ainsi ouvert un compte client dans l'Espace Particulier.

ESPACE ENTREPRISE

Depuis février 2017, une nouvelle version de l'Espace Client Entreprise a été mise en place. Avec une ergonomie refondue et de nouveaux services, le client peut télécharger les documents associés à chacun de son contrat (duplicatas de factures, feuillets de gestion et bilan). Les clients et les tiers expressément autorisés par eux peuvent obtenir la communication des données de mesure collectées par Enedis dans le cadre de ses

missions de gestionnaire du réseau public de distribution. Les demandes doivent être adressées par voie électronique à l'adresse dataconsoelec@enedis.fr.

L'espace clients entreprises permet aussi aux entreprises d'accéder à l'historique de leurs données de consommation, mais également de visualiser leurs Points de Relève Mesure (PRM), d'accéder à une foire aux questions (FAQ) et de déposer une demande/réclamation en ligne. Concernant l'accès à leur courbe de charge des entreprises en contrat unique, il sera effectif en 2018.

Les clients en contrat direct avec Enedis (CARD) disposent quant à eux d'un accès à l'affichage et au téléchargement de leur courbe de charge mensuelle dans l'espace WEB CARD, ainsi qu'un accès à l'historique de leurs données de consommation.

ESPACES COLLECTIVITÉS

L'espace collectivité a bénéficié en 2017 de plusieurs évolutions :

- la charte graphique a été entièrement refondue.
- le CRAC 2016 est désormais disponible à un nouveau format (html), plus adapté à une consultation en ligne.
- une rubrique "Compteur Linky" est créée pour rendre plus visibles les informations relatives au compteur Linky.

- la rubrique “Données énergétiques” a évolué : le parcours de demande de souscription à un historique de données individuelles ou agrégées est amélioré et complété ; les équipes territoriales pourront désormais suivre ces demandes de données depuis l’outil de back office de l’Espace Collectivités.

La mise en ligne de services de données aux collectivités (“Plateforme de données”), le téléchargement du catalogue de services et la souscription en ligne, ainsi qu’une nouvelle page d’informations sur le compteur Linky, sur laquelle la collectivité peut réaliser une demande de données de consommation, ont été mis en place cette année.

Ces évolutions viennent compléter les fonctionnalités déjà disponibles (cartographie du réseau, chantiers en cours, infos coupures, actualités, ...).



L’OPEN DATA

La gestion des données est inscrite dans l’ADN d’Enedis : depuis des années, nous modélisons sur la base de données mesurées la consommation d’énergie de 35 millions de clients, fournissons 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.



En 2015, Enedis a franchi un nouveau pas en devenant le premier distributeur européen à publier en Open Data des données énergétiques. Aujourd’hui, Enedis rend public 12 millions de lignes de données sur de nombreux thèmes, parmi lesquels la qualité de fourniture d’électricité, les bornes de recharges pour véhicules électriques, les raccordements des énergies renouvelables, les flexibilités ou la consommation et la production de chaque quartier du territoire français. L’objectif : faciliter la transition vers un système énergétique plus durable. L’ensemble de ces données publiques sont minutieusement travaillées par les datascientists d’Enedis afin de diffuser des informations tout en préservant la confidentialité des données sensibles, et notamment des données à caractère personnel.

Par exemple, les données de consommation d’électricité par quartier permettent aux acteurs de la transition énergétique, notamment les collectivités locales, d’évaluer plus précisément la consommation d’électricité sur leurs territoires. Elles rendent possible l’identification de zones plus ou moins consommatrices en électricité afin de prioriser les actions de rénovation thermique, d’adapter des plans d’aménagement du territoire, de mener à bien des actions de Maîtrise de la Demande d’Énergie (MDE), ou encore d’orienter les actions de lutte contre la précarité énergétique.

L’ensemble des données publiées par Enedis peut être consulté via 3 canaux :

- sur le site d’Enedis, avec des représentations dynamiques et intuitives des données : www.enedis.fr/open-data

- sur la plateforme Open Data qui offre à un public plus averti (start-up, data scientists...) des outils spécifiques tels que des API (interfaces de programmation) notamment : www.data.enedis.fr
- ou encore sur la plateforme ouverte des données publiques françaises www.data.gouv.fr

L'open data Enedis en quelques chiffres (mars 2018) :

- 41 jeux de données
- 12 millions de lignes de données
- 3 200 visites mensuelles

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 le 1^{er} décembre 2015 avec pour objectif d'équiper 90% des clients BT ≤ 36 kVA d'ici fin 2021.



À fin 2017, 8 millions de clients répartis sur environ 5 000 communes disposent d'un compteur Linky. À fin 2018, environ 16 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 nécessitent 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.

De plus, Enedis a développé en 2015 une application mobile nommée "Enedis à mes côtés". Cette dernière proposait historiquement, à l'ensemble des clients, des services liés aux coupures et la sécurité électrique. Ce support digital a intégré en 2017 de nouvelles fonctionnalités. En effet, les clients équipés du nouveau compteur Linky, peuvent désormais visualiser directement depuis leur téléphone portable, l'évolution de leurs consommations électriques, se comparer avec des foyers similaires et relever des défis (challenges) sur les éco-gestes.

Sur l'année 2017, 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 ≤ 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 5 (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.

INDICATEURS

1



LES INTERVENTIONS



Les indicateurs incités
financièrement



Les indicateurs faisant
l'objet d'un suivi



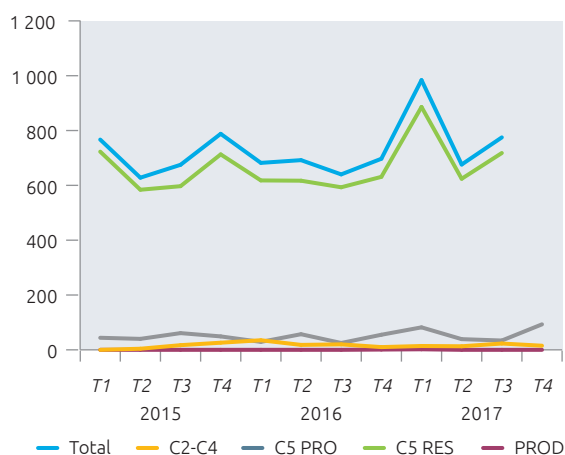
Rendez-vous planifiés non respectés par Enedis

	2015				2016				2017			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Total	767	628	675	788	682	692	640	697	984	676	775	1 152
C2-C4	0	4	17	26	35	18	20	10	14	13	23	15
C5 PRO	44	40	61	49	29	57	25	55	82	39	34	93
C5 RES	723	584	597	713	618	617	593	631	886	624	718	1 044
PROD	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0

Sur le Marché d'Affaires, le nombre de rendez-vous manqués est faible et se stabilise autour 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 pour rappeler en Direction régionale les consignes de collecte et de traitement ont porté leurs fruits. Le nombre de versements a augmenté de 33% (3 272 versus 2 459 en 2016) pour les clients résidentiels et de 14% pour les clients professionnels (248 versus 116).

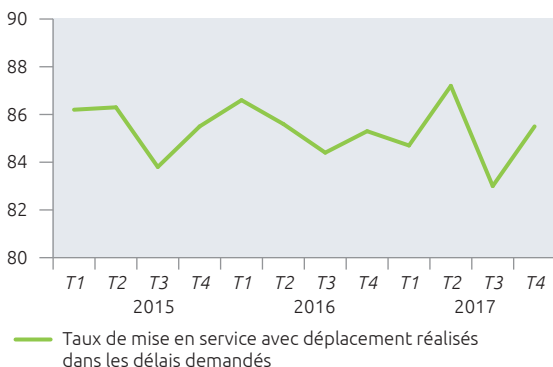
Enedis poursuit en parallèle son objectif de limiter le nombre de RDV non honorés par la programmation et le pilotage des RDV sur le marché de masse.



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

(en %)

	2015				2016				2017			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
	86,2	86,3	83,8	85,5	86,6	85,6	84,4	85,3	84,7	87,2	83,0	85,5



Il s'agit de l'indicateur TURPE 4, reconduit en 2017. Le résultat global en 2017 est voisin du résultat 2016 et en deçà de l'attendu : 85% contre 89% attendu. La complexité de gérer les interventions dans deux chaînes SI (ancienne chaîne de programmation pour PDL non communicants et nouvelle chaîne pour les PDL communicants) est pénalisante.

Les perspectives 2018 sont meilleures : le nouveau formulaire unifié de prise de rendez-vous sur le portail SGE ou par web-service améliore la recherche du créneau d'intervention au plus près de la date d'effet souhaitée par le client.



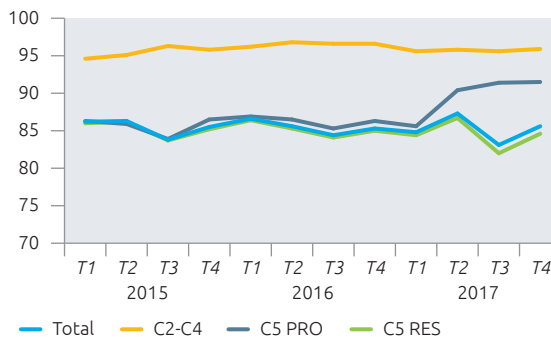
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés par catégories d'utilisateurs

(en %)

	2015				2016				2017			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Total	86,2	86,3	83,8	85,5	86,6	85,6	84,4	85,3	84,8	87,3	83,1	85,6
C2-C4	94,6	95,1	96,3	95,8	96,2	96,8	96,6	96,6	95,6	95,8	95,6	95,9
C5 PRO	86,3	85,9	83,9	86,5	86,9	86,5	85,3	86,3	85,6	90,4	91,4	91,5
C5 RES	86,0	86,2	83,7	85,2	86,4	85,3	84,1	85,0	84,4	86,7	82,0	84,6

Sur le Marché d'Affaires, le taux de mise en service est resté stable proche de 96%, toute l'année 2017, preuve que 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 d'assurer ce bon taux de réalisation dans les délais.

Le taux de mise en service est resté stable pour les clients résidentiels (autour de 85%) et a progressé sur le segments des clients professionnels (supérieur à l'objectif de 89% sur les 3 derniers mois).



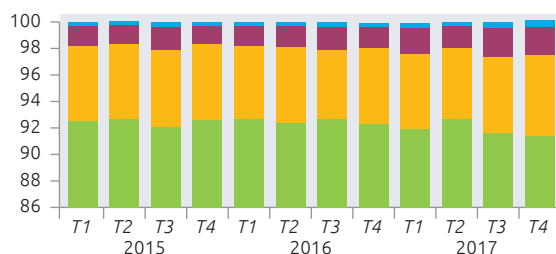
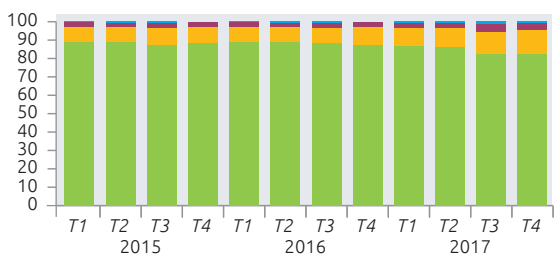


Taux de mises en service par tranches de délais et catégories d'utilisateurs

Clients Particuliers et Professionnels ≤ 36 kVA

(en %)

	2015				2016				2017			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
C5 PRO < 5 j	89,1	88,7	87,4	88,6	88,8	88,9	88,1	87,1	86,8	86,1	82,2	82,2
C5 PRO 6-10 j	8,0	8,2	8,9	8,5	8,3	8,2	8,3	9,9	9,4	10,2	12,4	13,0
C5 PRO 11-20 j	2,4	2,5	2,9	2,4	2,4	2,2	2,8	2,5	3,0	3,0	4,3	4,0
C5 PRO > 20 j	0,6	0,6	0,8	0,5	0,6	0,7	0,9	0,5	0,8	0,7	1,2	0,8
C5 RES < 5 j	92,5	92,7	92,1	92,6	92,7	92,4	92,7	92,3	91,9	92,7	91,6	91,4
C5 RES 6-10 j	5,7	5,6	5,8	5,7	5,5	5,7	5,2	5,7	5,7	5,3	5,7	6,1
C5 RES 11-20 j	1,5	1,5	1,7	1,4	1,5	1,6	1,7	1,6	1,9	1,7	2,2	2,1
C5 RES > 20 j	0,3	0,3	0,4	0,3	0,3	0,3	0,4	0,3	0,4	0,3	0,5	0,5



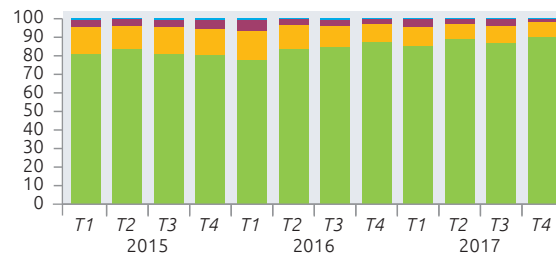
■ C5 PRO < 5 j ■ C5 PRO 6-10 j ■ C5 PRO 11-20 j ■ C5 PRO > 20 j

■ C5 RES < 5 j ■ C5 RES 6-10 j ■ C5 RES 11-20 j ■ C5 RES > 20 j

Clients > 36 kVA

(en %)

	2015				2016				2017			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
C2-C4 < 5 j	80,5	83,3	80,5	80,2	77,3	83,4	84,5	87,1	84,8	88,6	86,5	89,9
C2-C4 6-10 j	14,5	12,4	14,5	13,9	15,5	12,6	11	9,5	10,5	8,3	9,1	7,8
C2-C4 11-20 j	4,2	3,6	4,1	4,8	6	3,4	3,7	2,9	4,2	2,2	3,8	1,9
C2-C4 > 20 j	0,7	0,7	0,9	1,1	1,3	0,6	0,7	0,6	0,6	0,9	0,5	0,4



■ C2-C4 < 5 j ■ C2-C4 6-10 j ■ C2-C4 11-20 j ■ C2-C4 > 20 j



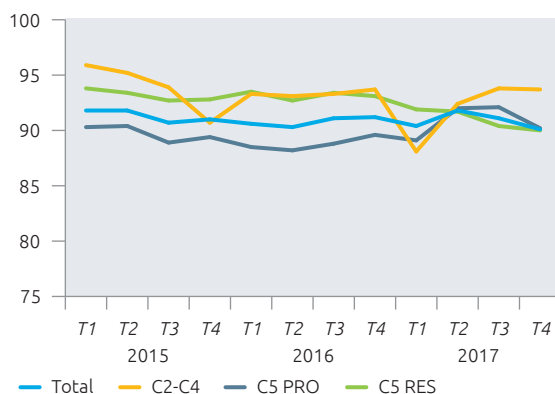
Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés

(en %)

	2015				2016				2017			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Total	91,8	91,8	90,7	91,0	90,6	90,3	91,1	91,2	90,4	91,8	91,1	90,1
C2-C4	95,9	95,2	93,9	90,7	93,3	93,1	93,3	93,7	88,1	92,4	93,8	93,7
C5 PRO	90,3	90,4	88,9	89,4	88,5	88,2	88,8	89,6	89,1	92,0	92,1	90,2
C5 RES	93,8	93,4	92,7	92,8	93,5	92,7	93,4	93,1	91,9	91,7	90,4	90,0

Sur le Marché d’Affaires, après un premier trimestre 2017 en dessous de la barre des 90%, on retrouve des taux identiques proches de 94% sur l’année, avec un volume conséquent de résiliations à l’initiative des fournisseurs liées à des fins de contrat avant changement de fournisseur.

Sur le marché de masse, Enedis a maintenu son niveau de performance ; le taux global de résiliation reste supérieur à 90%. Pour les clients résidentiels, la résiliation en moins de 5 jours est faite dans 97% des cas. Toutefois, une légère baisse du résultat au 2^{ème} semestre 2017 sur ce marché résidentiel incite à la vigilance sur 2018.



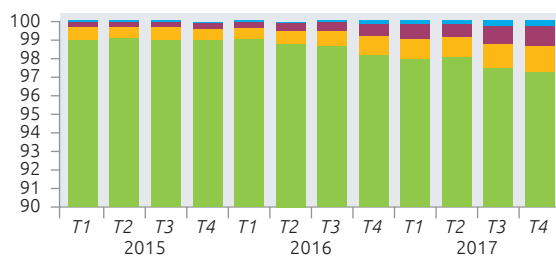
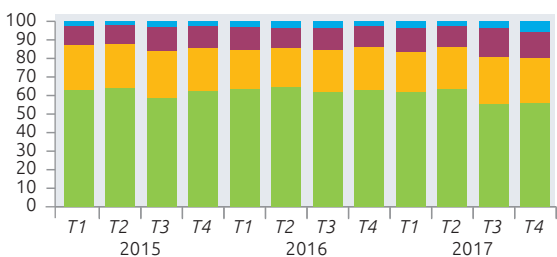


Taux de résiliations par tranches de délais et catégories d'utilisateurs

Clients Particuliers et Professionnels ≤ 36 kVA

(en %)

	2015				2016				2017			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
C5 PRO < 5 j	62,7	64,0	58,6	62,1	63,3	64,2	61,7	63,0	61,6	63,2	55,5	55,6
C5 PRO 6-10 j	24,4	23,6	25,2	23,5	21,0	21,2	22,6	22,7	21,7	22,6	25,3	24,8
C5 PRO 11-20 j	10,3	9,9	12,8	11,5	12,5	10,9	12,1	11,6	12,8	11,7	15,1	13,8
C5 PRO > 20 j	2,6	2,5	3,4	2,9	3,2	3,7	3,6	2,7	3,9	2,6	4,1	5,8
C5 RES < 5 j	99,0	99,1	99,0	99,0	98,9	98,8	98,5	98,2	97,9	98,0	97,4	97,2
C5 RES 6-10 j	0,7	0,6	0,7	0,6	0,6	0,7	0,8	1,0	1,1	1,1	1,3	1,4
C5 RES 11-20 j	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,4	0,5	0,7	0,8	0,7	1,0	1,1
C5 RES > 20 j	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,2	0,3	0,3



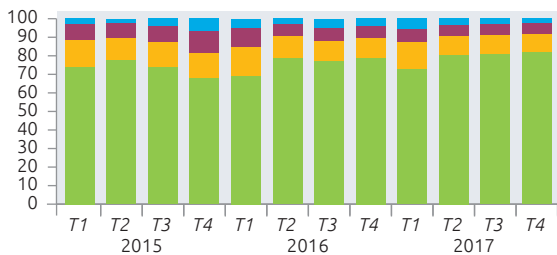
■ C5 PRO < 5 j ■ C5 PRO 6-10 j ■ C5 PRO 11-20 j ■ C5 PRO > 20 j

■ C5 RES < 5 j ■ C5 RES 6-10 j ■ C5 RES 11-20 j ■ C5 RES > 20 j

Clients > 36 kVA

(en %)

	2015				2016				2017			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
C2-C4 < 5 j	74,0	77,6	73,6	67,9	69,1	78,7	77,2	78,9	72,8	80,4	80,6	81,7
C2-C4 6-10 j	14,5	12,2	13,9	13,8	15,2	12,0	10,8	10,5	14,4	10,0	10,3	10,0
C2-C4 11-20 j	8,6	7,6	8,1	11,6	10,5	6,4	6,8	6,8	7,3	6,3	6,4	6,0
C2-C4 > 20 j	2,9	2,5	4,5	6,7	5,2	2,9	5,1	3,8	5,6	3,3	2,7	2,3



■ C2-C4 < 5 j ■ C2-C4 6-10 j ■ C2-C4 11-20 j ■ C2-C4 > 20 j





Taux de changements de fournisseurs réalisés dans les délais demandés

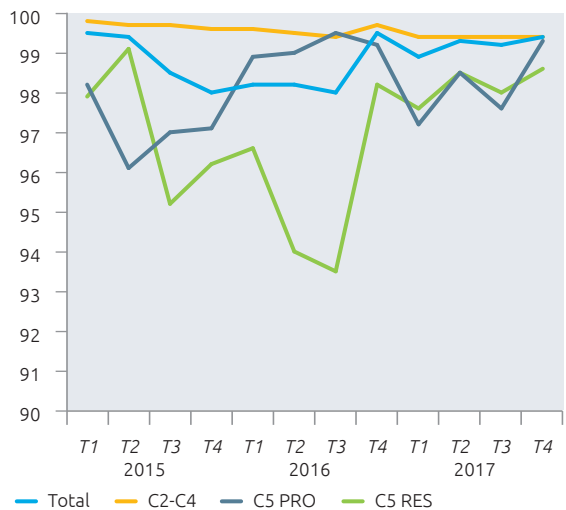
(en %)

	2015				2016				2017			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Total	99,5	99,4	98,5	98,0	98,2	98,2	98,0	99,5	98,9	99,3	99,2	99,4
C2-C4	98,2	96,1	97,0	97,1	98,9	99,0	99,5	99,2	97,2	98,5	97,6	99,3
C5 PRO	97,9	99,1	95,2	96,2	96,6	94,0	93,5	98,2	97,6	98,5	98,0	98,6
C5 RES	99,8	99,7	99,7	99,6	99,6	99,5	99,4	99,7	99,4	99,4	99,4	99,4

Sur le Marché d'Affaires, un léger retrait d'1% en 2017, mais avec un taux au dernier trimestre qui remonte à 99,3%, ce retrait étant lié principalement à des blocages SI du fait de résiliations à l'initiative des fournisseurs "sortants". Des rappels aux équipes de terrain ont été faits pour rappeler les procédures métier ainsi que des évolutions SI, ceci afin de gérer la concomitance entre ces deux prestations de résiliation et de changement de fournisseur.

Sur le segment C5, l'augmentation des demandes de changements de fournisseur observée en 2016 (187 000 en T1 2016) s'est poursuivie en 2017 avec une activité soutenue de l'ordre de 120 000 demandes par mois. Enedis a su faire face à cet accroissement d'activité, inégal du fait des changements de fournisseur en masse (pic de 300 000 demandes au T2 2017).

Les résultats du taux de réalisation dans les délais reste stable grâce aux actions mises en place : pré-analyse des points pour les fournisseurs lauréats d'appels d'offres, mise en place d'un tableau de bord spécifique pour piloter l'activité.



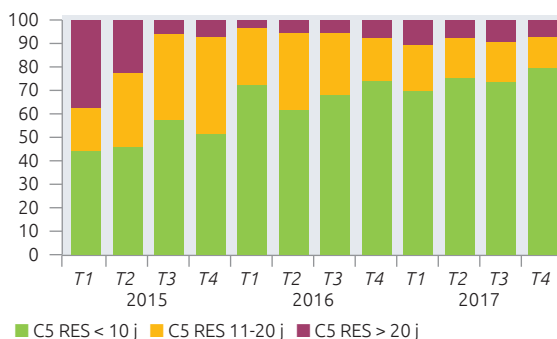
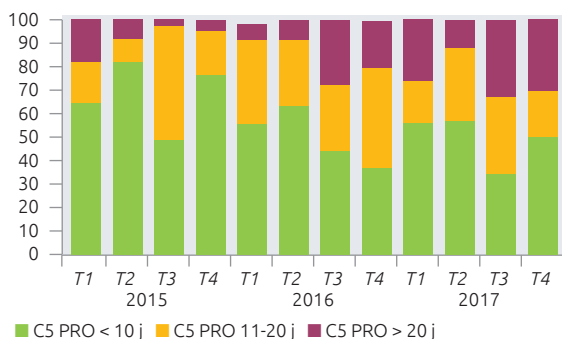


Taux de changements de fournisseurs par tranches de délais et catégories d'utilisateurs

Clients Particuliers et Professionnels ≤ 36 kVA

(en %)

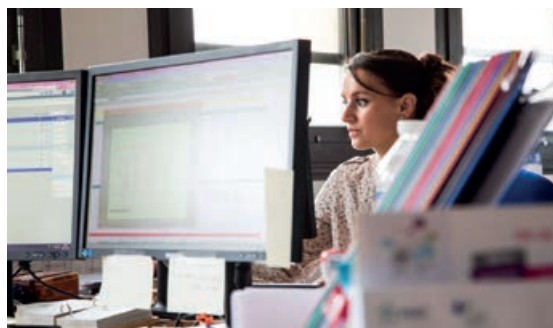
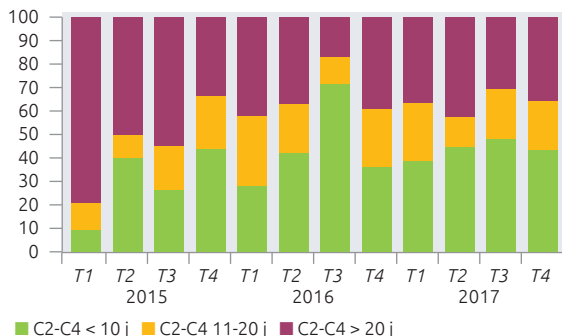
	2015				2016				2017			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
C5 PRO < 10 j	64,7	81,9	48,8	76,4	55,7	63,3	44,0	36,9	56,1	57,0	34,3	50,0
C5 PRO 11-20 j	17,3	9,9	48,2	18,5	35,5	27,9	28,0	42,3	17,8	30,8	32,5	19,6
C5 PRO > 20 j	17,9	8,2	3,0	5,0	6,9	8,7	28,0	20,4	26,1	12,2	33,2	30,4
C5 RES < 10 j	44,2	45,6	57,1	51,3	72,1	61,4	68,1	73,9	69,8	75,4	73,3	79,4
C5 RES 11-20 j	18,1	31,7	36,7	41,5	24,3	33,1	26,3	18,2	19,6	16,9	17,4	13,4
C5 RES > 20 j	37,7	22,7	6,2	7,2	3,5	5,5	5,6	8,0	10,6	7,7	9,3	7,2



Clients > 36 kVA

(en %)

	2015				2016				2017			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
C2-C4 < 10 j	9,3	39,8	26,3	43,8	27,8	42,1	71,2	35,9	38,7	44,5	48,0	43,2
C2-C4 11-20 j	11,1	9,8	18,6	22,2	29,9	20,5	11,6	25,0	24,5	12,8	21,3	20,9
C2-C4 > 20 j	79,5	50,4	55,1	34,0	42,3	37,4	17,3	39,1	36,7	42,7	30,6	35,9



INDICATEURS

2

ENEDIS
L'ÉLECTRICITÉ EN RÉGION

IMPORTANT
Concerne le compteur d'électricité Linky

- ✓ Activer le compteur Linky
- ✓ Nommer le compteur
- ✓ Activer le compteur Linky
- ✓ Choisir l'option de facturation
- ✓ Mettre à jour les données

Cette enveloppe contient la notice d'utilisation

Pour toute question, contactez le service client : 0 800 094 094

Vous êtes maintenant équipé d'un compteur Linky triphasé. Consultez la notice d'utilisation et contactez le service client pour toute question.

Recherchez sur : www.livraison-enedis.fr

LA RELÈVE ET LA FACTURATION



Les indicateurs incités financièrement



Les indicateurs faisant l'objet d'un suivi



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

(en %)

2015				2016				2017			
T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
95,2	95,1	94,7	95,4	95,0	95,0	94,3	94,8	95,83	95,72	95,5	95,5

La méthode de calcul du taux d'index relevés et auto-relevés a été révisée en TURPE5 pour permettre de prendre en compte judicieusement le contexte de déploiement Linky et la collecte des auto-relevés dans le cadre de l'article 202 de la loi de Transition Énergétique (TE).

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 de d'accroître la performance de ce service pour atteindre 95,6% en moyenne sur l'année 2017 contre 94,7% en moyenne sur 2016.

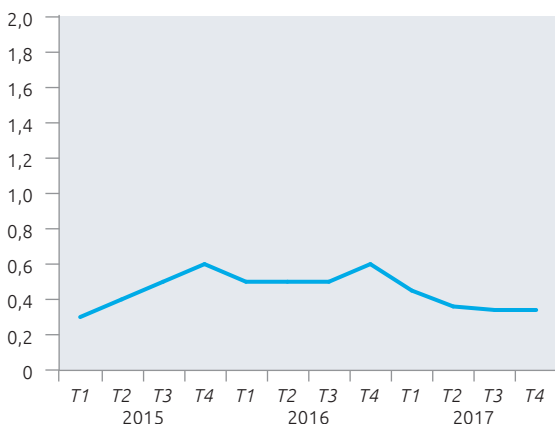
Toutefois cette tendance est fragile du fait des zones déployées qui comportent des compteurs non communicants de plus en plus inaccessibles. Il convient donc en 2018 de rester vigilant afin de maintenir la qualité du relevé.



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

(en %)

2015				2016				2017			
T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
0,3	0,4	0,5	0,6	0,5	0,5	0,5	0,6	0,45	0,36	0,34	0,34



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

Le taux d'index rectifiés a baissé en 2017 par rapport à l'année 2016. Cette tendance à la baisse correspond au nombre croissant de clients équipés d'un compteur communicant pris en compte dans le nouveau système d'informations GINKO durant l'année 2017. En effet, en début d'année 2017, Enedis comptabilisait environ 1,5 million de compteurs Linky communicants dans Ginko, contre près de 6,4 millions fin décembre 2017.

Les points faisant l'objet du télérelevé sont moins sujets aux rectifications.



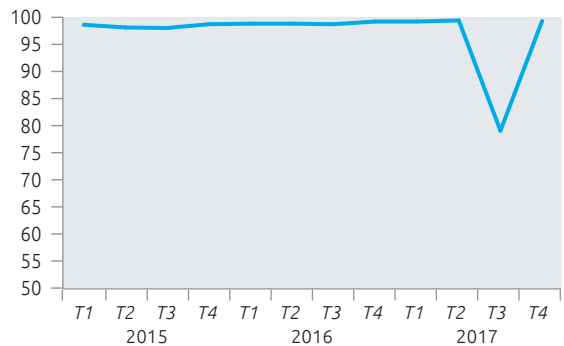
Taux de relevés mensuels publiés sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT > 36 kVA et HTA en contrat unique

(en %)

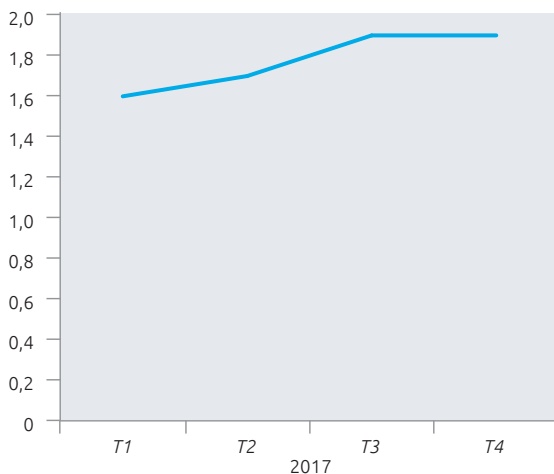
2015				2016				2017			
T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
98,6	98,1	98,0	98,7	98,8	98,8	98,7	99,2	99,2	99,4	79,0	99,3

Sur le Marché d'Affaires, le taux reste maîtrisé et supérieur à 99%, grâce à la quasi généralisation du télé-relevé.

À remarquer un taux à 79% au trimestre 3, lié au passage en TURPE 5 de tous les tarifs au 1^{er} août qui a généré des publications sur index estimés.



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



(en %)

2017			
T1	T2	T3	T4
1,6	1,7	1,9	1,9

Ce nouvel indicateur TURPE 5 vient en remplacement de l'indicateur de suivi taux d'absence au relevé 3 fois et plus des consommateurs BT<36 kVA . Il représente le nombre des compteurs non relevés 2 fois et plus en raison de l'absence du client et sans auto-relevé divisé par le nombre de compteurs à relever durant le mois.

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

Son évolution est l'image inverse de celle du taux d'index relevés et auto-relevés par semestre.



INDICATEURS

3

LE RACCORDEMENT



Les indicateurs incités
financièrement



Les indicateurs faisant
l'objet d'un suivi

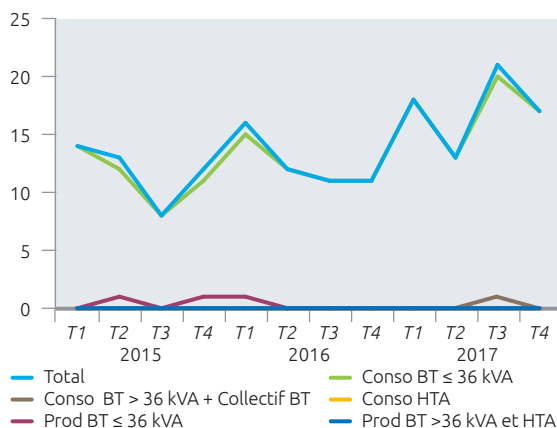


Nombre de pénalités versées pour mise à disposition du raccordement non réalisée à la date convenue

	2015				2016				2017			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Total	14	13	8	12	16	12	11	11	18	13	21	17
Conso BT ≤ 36 kVA	14	12	8	11	15	12	11	11	18	13	20	17
Conso BT > 36 kVA + Collectif BT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Conso HTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prod BT ≤ 36 kVA	0	1	0	1	1	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

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.





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 %)

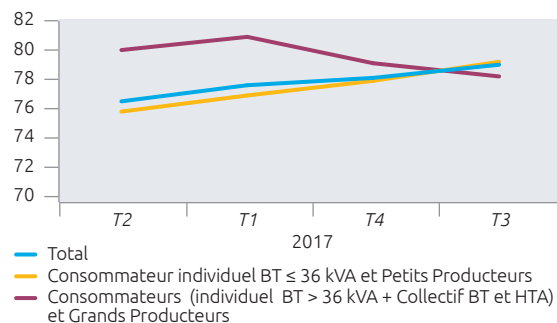
	2017			
	T1	T2	T3	T4
Total	76,5	77,6	78,1	79,0
Consommateur individuel BT ≤ 36 kVA et Petits Producteurs	75,8	76,9	77,9	79,2
Consommateurs (individuel BT > 36 kVA + Collectif BT et HTA) et Grands Producteurs	80,0	80,9	79,1	78,2

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 qui était jusqu'alors suivi, est pour la première fois incité financièrement sur la base d'objectifs de référence 2017 fixés par la CRE pour chaque groupe d'utilisateurs :

- 73% pour les utilisateurs ≤ 36 kVA
- 85% pour les utilisateurs BT > 36 kVA et HTA, Collectifs BT et HTA

Les résultats en amélioration sur 2017 sont portés par le segment des consommateur individuel BT ≤ 36 kVA et Petits Producteurs, pour lequel les résultats obtenus sont très au-dessus de l'objectif de référence. La forte demande de raccordement constatée en 2017 sur le segment des consommateurs (individuel BT > 36 kVA +

Collectif BT et HTA) et grands producteurs explique en revanche les résultats en deçà de l'objectif de référence sur ce segment.



Taux d'accessibilité téléphonique des accueils raccordement électrique

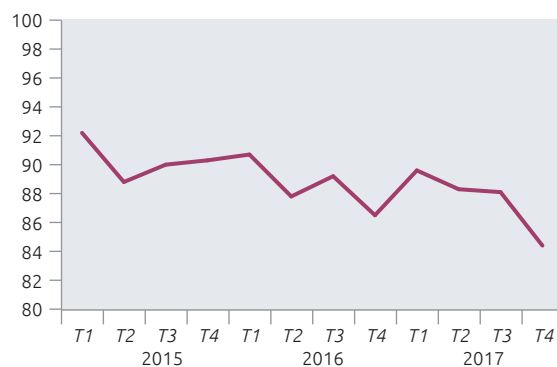
(en %)

2015				2016				2017			
T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
92,2	88,8	90,0	90,3	90,7	87,8	89,2	86,5	89,6	88,3	88,1	84,4

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 de moins de 1% est observée en 2017 par rapport à 2016. Cette baisse relative est à mettre en rapport avec les 15,5% d'augmentation du nombre d'appels pour les accueils raccordement.

En 2017, Enedis a généralisé 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.





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

(en %)

	2015				2016				2017			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Tous segments	44,1	45,9	44,7	40,2	41	41,5	43,3	41,3	40,2	37,7	38	37,3
Conso BT ≤ 36 kVA	37,3	37,4	38,5	34,6	36,8	37,1	39	37,5	34	31,9	32,8	30,5
Conso BT > 36 kVA + Collectif BT	61,3	63,8	69,7	64,7	62,1	64	65,1	63,9	64,5	66,8	65,7	64,8
Conso HTA	54,3	59	66,3	71,6	56	72,1	58,6	60,6	71,4	65,2	78,4	69,1
Prod BT ≤ 36 kVA	67,8	79,6	50,9	38,8	25,6	27,6	32,1	31,7	43,6	27,7	25,3	35,7
Prod BT > 36 kVA et HTA	76,4	81,1	72,2	73,2	78	76,2	75,3	72,2	73,3	77,8	79	87,4

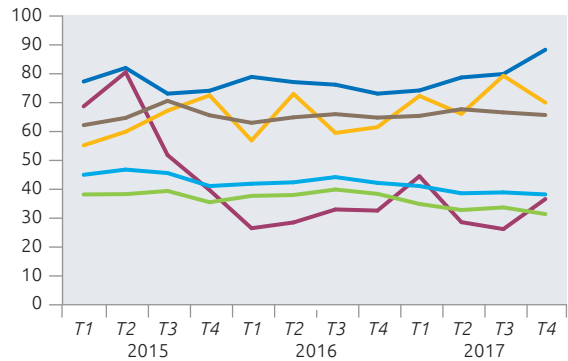
Le délai moyen d'envoi des propositions de raccordement se stabilise à moins de 38 jours en fin 2017.

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 est satisfaisant; il est pénalisé en T1 et T4 2017 au niveau national par 2 DR qui ont connu des vagues de demandes de raccordement sur toit d'immeuble : celles-ci demandent avant devis une étude technique spécifique...

Concernant les producteurs de puissance > 36 kVA, on constate une dégradation de l'indicateur, en particulier sur le 4^e trimestre. Elle est liée à des demandes de raccordement en augmentation sensible au second semestre, qui correspondent à des propositions de raccordement envoyées en fin d'année, souvent hors délai. La mise en œuvre de la réfaction aux raccordements de production a également induit certains retards.

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.



- 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

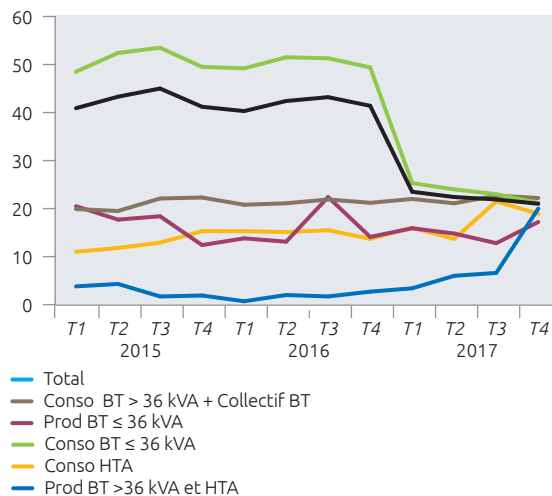
	2015				2016				2017			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Tous Segments	40,9	43,3	45,0	41,2	40,3	42,4	43,2	41,4	23,5	22,4	21,9	21,0
Conso BT ≤ 36 kVA	48,5	52,4	53,5	49,5	49,2	51,5	51,3	49,4	25,3	24,0	23,0	21,2
Conso BT > 36 kVA + Collectif BT	19,9	19,5	22,1	22,3	20,8	21,1	21,9	21,2	22,0	21,1	22,7	22,2
Conso HTA	11,0	11,8	12,9	15,3	15,3	15,1	15,5	13,7	16,0	13,7	21,5	18,9
Prod BT ≤ 36 kVA	20,5	17,7	18,4	12,4	13,8	13,1	22,4	14,1	15,9	14,8	12,8	17,2
Prod BT > 36 kVA et HTA	3,8	4,3	1,7	1,9	0,7	2,0	1,7	2,7	3,4	6,0	6,6	20,0

La baisse du taux de propositions de raccordement envoyées hors délais tous segments depuis le début 2017 est entraînée par celle du segment Consommateurs BT ≤ 36 kVA, pour lequel Enedis a pris en compte dans son calcul l'allongement de délai d'envoi de la PDR chaque fois que le dispositif d'anticipation a été activé.

Ce dispositif consiste à prendre contact avec le client dès le dépôt de l'Autorisation d'Urbanisme afin de lui expliquer les étapes et les délais de raccordement.

Pour les producteurs BT > 36 kVA et HTA, on constate une hausse de l'indicateur, en particulier sur le 4^e trimestre 2017.

Elle est liée à des demandes de raccordement en augmentation sensible au second semestre, qui correspondent à des propositions de raccordement envoyées en fin d'année, souvent hors délai. La mise en œuvre de la réfaction aux raccordements de production a également induit certains retards.





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

Tous segments

(en %)

	2015				2016				2017			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
< 3 mois	76,5	75,3	76,4	73,9	76,3	76,4	75,1	73,1	75,3	74,7	73,0	69,4
3-6 mois	13,9	14,3	14,8	16,1	14,7	14,8	16,6	16,4	14,5	14,5	16,9	18,4
6-9 mois	4,6	4,9	4,5	5,1	4,8	4,6	4,4	5,8	5,3	5,4	4,9	6,4
> 9 mois	5,1	5,5	4,3	4,9	4,2	4,2	3,9	4,6	4,9	5,4	5,2	5,8

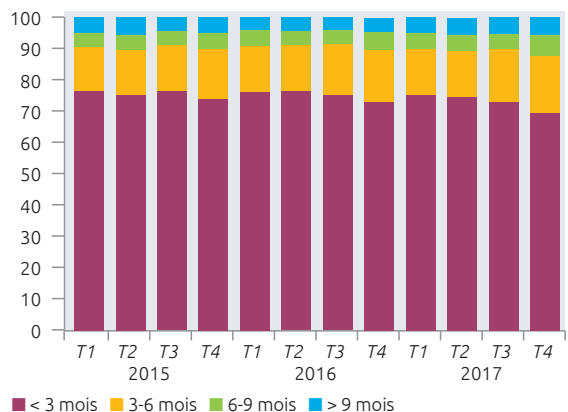
Il s'agit du taux de raccordements réalisés par catégorie d'utilisateurs (tous segments confondus) et par tranche de délai de réalisation de l'étape entre la date de réception de l'accord sur la proposition de raccordement et la date réelle de mise à disposition.

Cet indicateur composite de plusieurs segments d'utilisateurs est relativement stable. Plus de 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.

La gestion des demandes de raccordements collectifs est intégrée dans le Portail Marché d'Affaires depuis le 1^{er} jan-

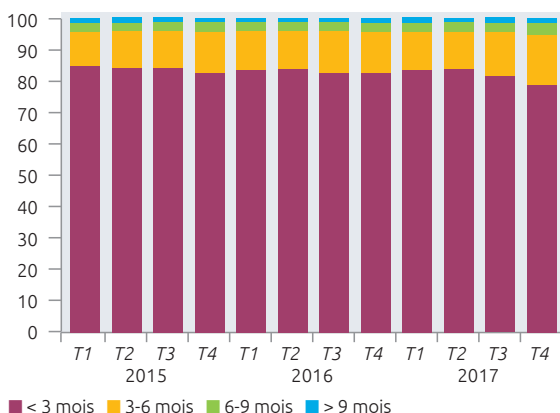
vier 2018. Ce qui permet d'assurer pour le client la transparence sur les dates d'étapes clefs de son raccordement.



Consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA

(en %)

	2015				2016				2017			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
< 3 mois	84,7	84,1	84,2	82,5	83,4	83,9	82,6	82,5	83,5	83,7	81,4	78,6
3-6mois	10,8	11,6	11,7	13,0	12,3	12,0	13,3	12,9	11,8	11,7	14,0	16,0
6-9 mois	2,7	2,7	2,8	3,0	3,0	2,7	2,7	3,1	3,1	3,2	3,0	3,7
> 9 mois	1,8	1,6	1,4	1,5	1,3	1,4	1,4	1,5	1,6	1,5	1,6	1,6



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.

80% des raccordements sont achevés en moins de 3 mois, ce qui est cohérent avec la typologie des travaux à réaliser.

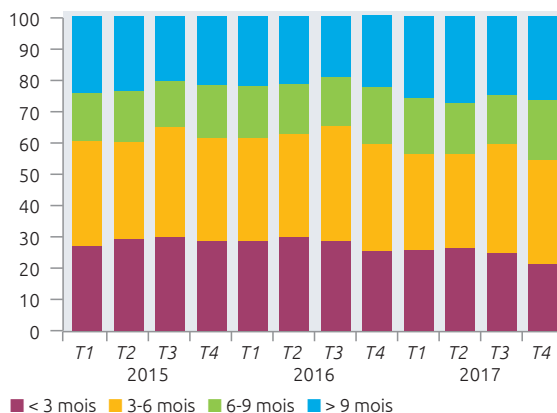
Consommateurs individuels BT > 36 kVA + collectifs BT

(en %)

	2015				2016				2017			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
< 3 mois	26,9	29,1	29,8	28,4	28,5	29,7	28,3	25,2	25,6	26,3	24,8	21,2
3-6mois	33,3	30,9	34,9	32,9	32,7	32,7	36,8	34,0	30,5	29,6	34,5	32,9
6-9 mois	15,3	16,0	14,7	16,7	16,4	15,9	15,3	18,3	17,8	16,4	15,6	19,1
> 9 mois	24,5	24,0	20,6	22,0	22,3	21,6	19,6	22,6	26,1	27,6	25,1	26,7

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.

Plus de la moitié 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 suivant le cas des extensions de réseaux BT et/ou HTA, voire des créations de postes de distribution publique.



Consommateurs HTA

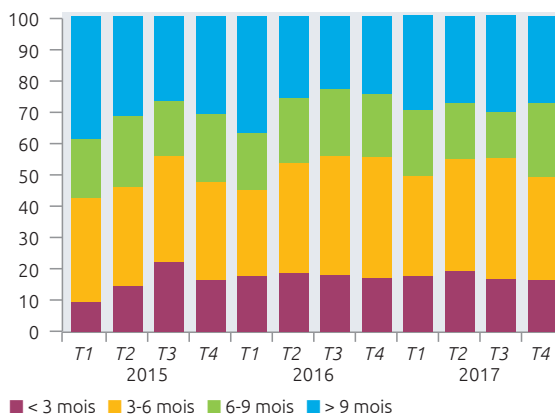
(en %)

	2015				2016				2017			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
< 3 mois	9,3	14,4	21,9	16,4	17,5	18,5	17,9	16,9	17,5	19,2	16,7	16,2
3-6 mois	33,1	31,3	33,8	30,9	27,3	34,9	37,6	38,6	31,8	35,3	38,1	32,7
6-9 mois	18,6	22,5	17,3	21,5	18,0	20,5	21,4	19,7	20,9	18,0	14,8	23,6
> 9 mois	39,0	31,7	27,0	31,3	37,1	26,2	23,1	24,8	29,9	27,5	30,5	27,5

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.

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 :

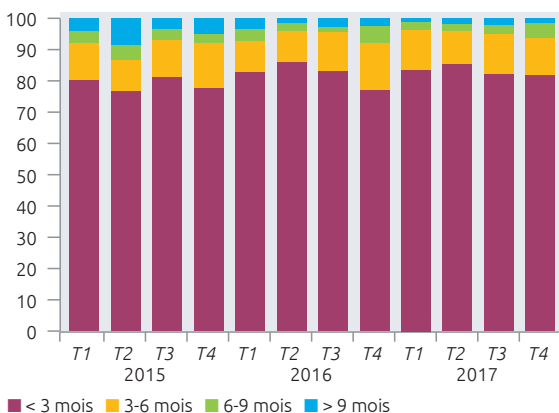
- des écarts importants sur les puissances de raccordement demandées, qui impliquent selon le cas des travaux plus ou moins lourds sur les réseaux (parfois avec des renforcements de postes sources), donc des délais plus ou moins longs.
- une volumétrie de raccordements moindre que pour les autres segments (environ 900 postes consommateurs HTA raccordés par an contre environ 7500 consommateurs individuels en BT > 36 kVA et 171 000 en BT ≤ 36 kVA), donc le délai moyen HTA, calculé sur moins de dossiers, varie plus entre deux trimestres que pour les autres segments.



Producteurs BT ≤ 36 kVA

(en %)

	2015				2016				2017			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
< 3 mois	80,2	76,7	81,2	77,7	82,7	86,0	83,1	77,0	83,5	85,2	82,1	81,7
3-6mois	12,0	10,0	11,7	14,2	10,2	9,9	12,5	15,1	12,5	10,6	12,9	12,1
6-9 mois	3,7	4,7	3,6	3,1	3,8	2,4	1,6	5,4	2,7	2,5	2,8	4,5
> 9 mois	4,1	8,6	3,4	5,0	3,2	1,8	2,8	2,5	1,3	1,6	2,2	1,7



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 répartition entre tranche de délai est stable sur les dernières années avec, comme pour les consommateurs ≤ 36 kVA, 80% des chantiers réalisés en moins de 3 mois, valeur cohérente avec le délai prévisionnel travaux de 2 mois annoncé sur les PDR sans extension.

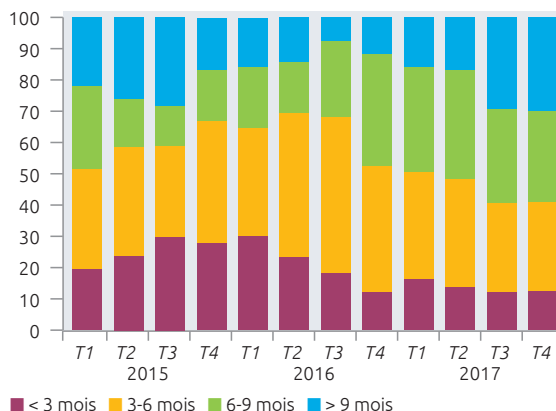
Producteurs BT > 36 kVA + HTA

(en %)

	2015				2016				2017			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
< 3 mois	19,4	23,7	29,8	27,7	30,0	23,3	18,2	12,0	16,1	13,6	12,1	12,4
3-6mois	32,0	34,8	28,8	39,3	34,5	46,0	50,0	40,3	34,5	34,8	28,6	28,5
6-9 mois	26,8	15,4	13,1	16,1	19,5	16,3	24,1	36,0	33,3	34,8	29,9	29,0
> 9 mois	21,8	26,1	28,3	16,8	15,9	14,4	7,7	11,7	16,1	16,8	29,4	30,1

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.

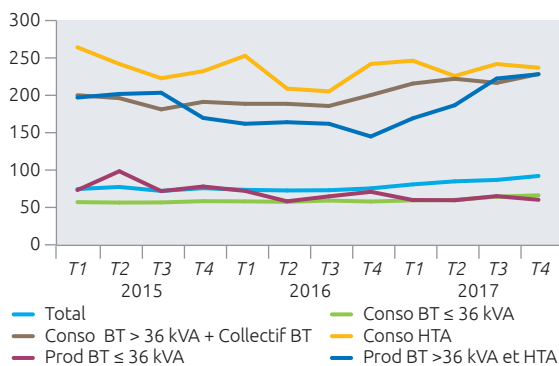
La nature des travaux de raccordement pour les producteurs de puissance ≤ 36 kVA. En effet, des travaux d'extension s'ajoutent ici à ceux de branchement, d'où une moindre proportion de raccordements réalisés dans un délai inférieur à 3 mois. Les raccordements de cette catégorie sont le plus souvent réalisés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





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

	2015				2016				2017			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Tous segments	74,6	77,4	72,1	75,8	73,5	72,7	73	75,5	80,8	84,9	86,8	92,1
Conso BT ≤ 36 kVA	57,1	56,5	56,7	58,4	58,1	57,5	59,2	57,9	59,5	60,1	64,4	66,2
Conso BT > 36 kVA + Collectif BT	200,1	196,2	181,2	191,2	188,6	188,6	185,7	200,3	215,7	222,1	216,6	228,4
Conso HTA	264,2	241,9	222,8	232,2	252,8	209	205,2	241,9	246,3	225,8	241,8	236,9
Prod BT ≤ 36 kVA	73,2	98,4	71,8	78,0	72,1	58,2	64,8	70,9	59,9	59,6	65,1	60,2
Prod BT > 36 kVA et HTA	197	201,8	203,4	169,7	161,9	164	161,9	144,9	169,2	186,7	222,4	228,2



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 (code environnement -> décret anti-endommagement dit DT/DICT, code de travail -> amiante, code environnement -> pour les déchets amiantes).





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

2015				2016				2017			
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 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 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

2015				2016				2017			
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 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 sans extension.

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.

Même remarque concernant la volumétrie et la simplicité de ces raccordements que s'agissant du délai d'envoi de la convention de raccordement.

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 %)

2015				2016				2017			
T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
94,7	94,8	95,1	94,6	94,2	93,9	95,1	96,6	93,0	92,4	93,5	92,4

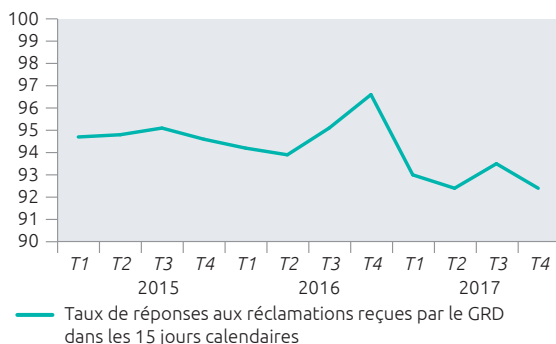
Il s'agit des réclamations pour lesquelles une réponse a été apportée dans le délai de 15 jours suivant la date de collecte et ceux pour tous les types de réclamation.

On peut constater une rupture de la chronique des résultats dès le premier trimestre 2017. En effet, 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 depuis le 01/01/2017 incorporées uniquement si une réponse définitive a été apportée dans le délai de 15 jours suivant la collecte.

Il est à noter que ces réclamations nécessitent une instruction plus poussée, notamment dans le cadre des demandes d'indemnisation. Enedis s'est attachée à répondre au mieux dans les délais aux demandes en met-

tant en place des actions de professionnalisation des conseillers et d'organisation du traitement.

L'objectif fixé par le TURPE 5 à 90% pour l'année 2017 est largement atteint avec un taux global de 92,8%.

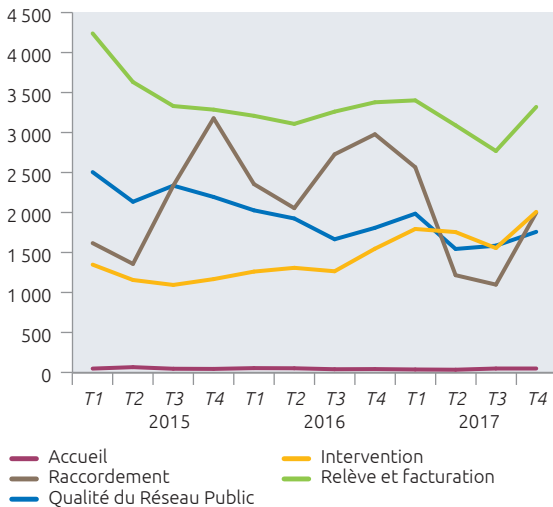




Nombre de réclamations reçues par nature et catégories d'utilisateurs

C5 PRO

	2015				2016				2017			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Accueil	48	66	46	44	54	52	40	42	37	34	49	49
Intervention	1 348	1 156	1 094	1 167	1 261	1 308	1 265	1 547	1 794	1 755	1 555	2 008
Raccordement	1 617	1 357	2 336	3 178	2 355	2 054	2 727	2 978	2 566	1 216	1 098	1 998
Relève et facturation	4 239	3 631	3 331	3 286	3 209	3 108	3 261	3 378	3 402	3 090	2 769	3 320
Qualité du Réseau Public	2 505	2 134	2 336	2 194	2 027	1 925	1 665	1 808	1 985	1 544	1 585	1 758



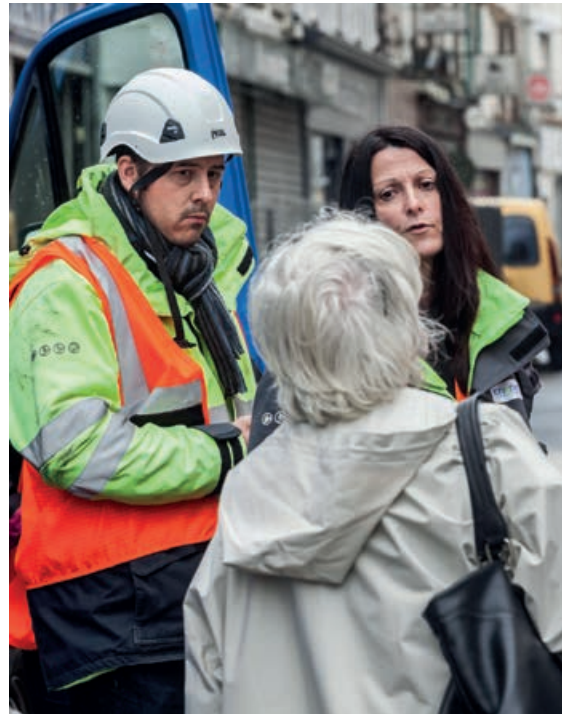
de traiter au mieux et alimenter la boucle d'amélioration. Le guide de traitement (GRECO) va être complété pour ce type de réclamation.

En 2018, Enedis continuera ses efforts pour diminuer le volume des réclamations et assurer une meilleure satisfaction des clients.

Pour les clients Professionnels, le volume des réclamations était de 37 113 en 2015, 36 064 en 2016 et de 33 612 en 2017. Soit une diminution de 9,4% en trois ans du volume des réclamations pour cette segmentation de clients.

Cette baisse touche toute les natures de réclamations hors les interventions. Elle est particulièrement visible sur les réclamations relatives au raccordement et la qualité du réseau public.

On peut constater une augmentation des réclamations sur interventions et notamment des réclamations sur pose Linky. Des circuits et modes opératoires de traitement des réclamations Linky ont été mis en place afin



C5 RES

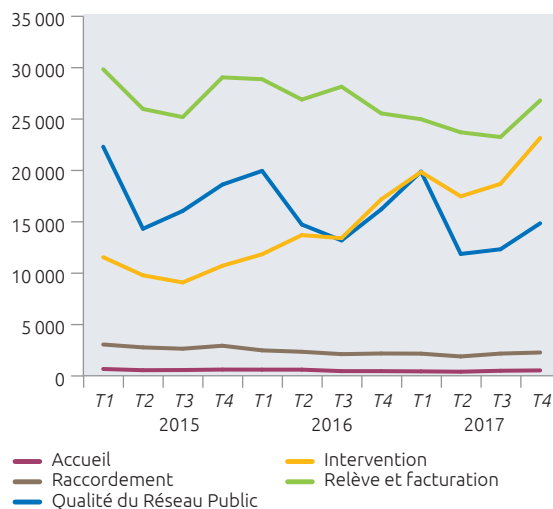
	2015				2016				2017			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Accueil	678	559	577	622	614	613	471	469	447	413	506	540
Intervention	11 555	9 795	9 098	10 722	11 843	13 708	13 411	17 190	19 845	17 480	18 690	23 161
Raccordement	3 061	2 779	2 651	2 941	2 490	2 355	2 123	2 188	2 172	1 898	2 177	2 283
Relève et facturation	29 847	25 983	25 189	29 058	28 876	26 896	28 150	25 552	24 985	23 709	23 251	26 813
Qualité du Réseau Public	22 309	14 324	16 055	18 625	19 956	14 736	13 189	16 216	19 887	11 875	12 327	14 857

Pour les clients résidentiels, le volume des réclamations était de 236 428 en 2015, de 241 046 en 2016 et 247 316 en 2017.

La diminution porte sur toutes les natures de réclamations, hormis les interventions.

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

En 2018, 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

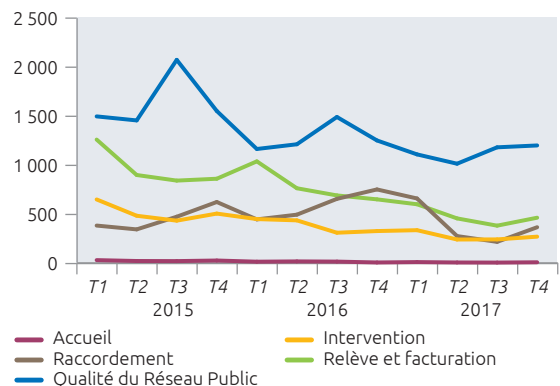
	2015				2016				2017			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Accueil	35	26	25	31	19	22	20	11	15	11	10	13
Intervention	653	487	437	509	453	440	314	331	340	245	246	274
Raccordement	387	348	477	627	450	498	659	755	663	280	221	370
Relève et facturation	1 263	902	845	864	1 041	767	694	654	604	460	386	467
Qualité du Réseau Public	1 499	1 458	2 075	1 554	1 167	1 215	1 493	1 254	1 112	1 017	1 184	1 203

Pour les clients Entreprises (C2-C4), le volume des réclamations a évolué de 14 502 en 2015, pour tomber à 12 257 en 2016 et à 9 121 en 2017. Entre 2015 et 2017, on constate donc une diminution de 37,1% 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 et à la facturation s'explique notamment par l'accroissement du parc de compteurs télé-relevés.

En 2018, Enedis fera de la satisfaction des clients en matière de raccordement son cheval de bataille.





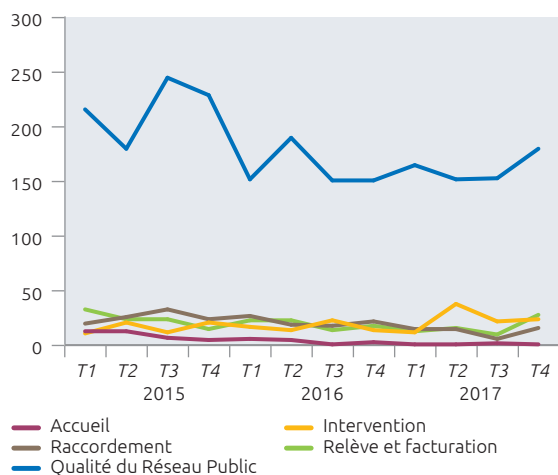
PROD

	2015				2016				2017			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Accueil	13	13	7	5	6	5	1	3	1	1	2	1
Intervention	11	21	12	21	17	14	23	14	12	38	22	24
Raccordement	20	26	33	24	27	19	18	22	15	15	6	16
Relève et facturation	33	24	24	15	23	23	14	18	13	16	10	28
Qualité du Réseau Public	216	180	245	229	152	190	151	151	165	152	153	180

Pour les clients Producteurs, le volume des réclamations était de 1 172 en 2015, pour descendre à 891 en 2016 et 870 en 2017. Soit une diminution de 25,7% en trois ans du volume des réclamations pour cette segmentation de clients.

Cette baisse porte sur toutes les natures de réclamations.

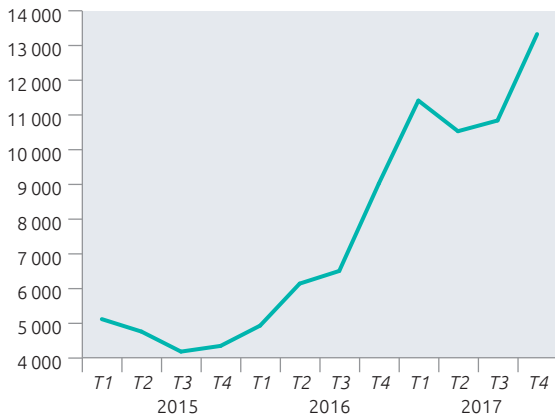
La simplification du processus de raccordement, la diminution des coûts et délais de raccordement pour les auto-producteurs et la modernisation du parc de comptage ont contribué à contenir le volume de réclamations des clients producteurs. La mise à disposition des conseillers d'un guide d'aide au traitement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





Nombre de réclamations reçues directement des utilisateurs

2015				2016				2017			
T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
5 121	4 763	4 186	4 350	4 934	6 144	6 508	9 024	11 414	10 532	10 840	13 328



Le volume des réclamations reçues par Enedis directement des utilisateurs est passé de 18 420 en 2015, pour atteindre le nombre de 26 610 en 2016 et enfin 46 114 en 2017.

Le volume des réclamations reçues directement par Enedis connaît une envolée depuis 2016. Entre 2015 et 2017, le volume a été multiplié par 1,5.

Cette augmentation est en grande 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.





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

C5 PRO

(en %)

	2015				2016				2017			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Total	93,6	94,0	94,6	93,4	93,8	93,2	94,9	95,8	93,8	91,4	92,4	91,7
Accueil	100,0	97,0	91,3	88,6	98,1	88,5	100,0	97,6	100,0	91,2	93,9	91,8
Intervention	95,4	94,0	95,0	91,7	94,4	92,1	94,3	95,7	90,2	89,8	92,0	89,5
Raccordement	93,7	93,6	94,9	93,8	95,1	94,5	96,4	95,7	97,1	92,8	94,2	94,3
Relève et facturation	94,4	95,2	95,2	92,7	93,4	92,4	94,3	96,0	95,4	94,7	94,2	93,3
Qualité du Réseau Public	91,1	92,1	93,5	95,0	92,3	93,9	93,6	95,6	90,0	85,4	88,3	88,4

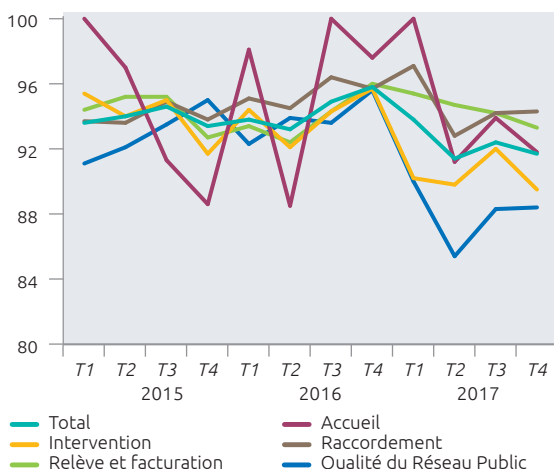
Il s'agit des réclamations pour lesquelles une réponse a été apportée dans le délai de 15 jours suivant la date de collecte et ceux pour tous les types de réclamation.

On peut constater une rupture de la chronique des résultats dès le premier trimestre 2017. En effet, 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 depuis le 01/01/2017 incorporées uniquement si une réponse définitive a été apportée dans le délai de 15 jours suivant la collecte.

Il est à noter que ces réclamations nécessitent une instruction plus poussée, notamment dans le cadre des

demandes d'indemnisation. Enedis s'est attachée à répondre au mieux dans les délais aux demandes en mettant en place des actions de professionnalisation des conseillers et d'organisation du traitement.

L'objectif fixé par le TURPE 5 à 90% pour l'année 2017 est largement atteint avec un taux global de 92,3% pour cette segmentation de client.





C5 RES

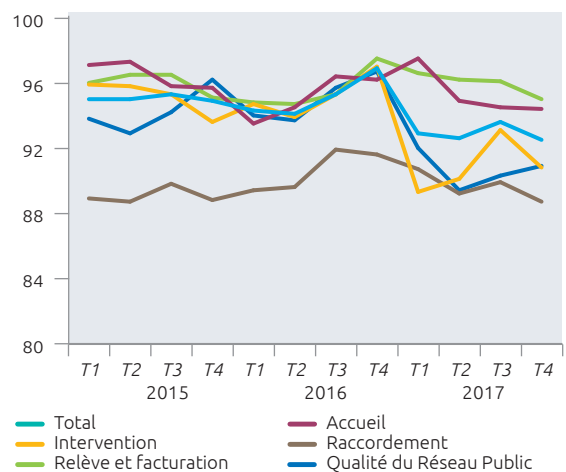
(en %)

	2015				2016				2017			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Total	95,0	95,0	95,3	94,9	94,3	94,1	95,3	96,9	92,9	92,6	93,6	92,5
Accueil	97,1	97,3	95,8	95,7	93,5	94,5	96,4	96,2	97,5	94,9	94,5	94,4
Intervention	95,9	95,8	95,3	93,6	94,7	93,9	95,3	97,0	89,3	90,1	93,1	90,8
Raccordement	88,9	88,7	89,8	88,8	89,4	89,6	91,9	91,6	90,7	89,2	89,9	88,7
Relève et facturation	96,0	96,5	96,5	95,1	94,8	94,7	95,3	97,5	96,6	96,2	96,1	95,0
Qualité du Réseau Public	93,8	92,9	94,2	96,2	94,0	93,7	95,7	96,7	92,0	89,4	90,3	90,9

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 rupture de la chronique des résultats dès le premier trimestre 2017. En effet, 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 depuis le 01/01/2017 incorporées uniquement si une réponse définitive a été apportée dans le délai de 15 jours suivant la collecte.

L'objectif fixé par le TURPE 5 à 90% pour l'année 2017 est largement atteint avec un taux global de 92,9% pour cette segmentation de client.



C2-C4

(en %)

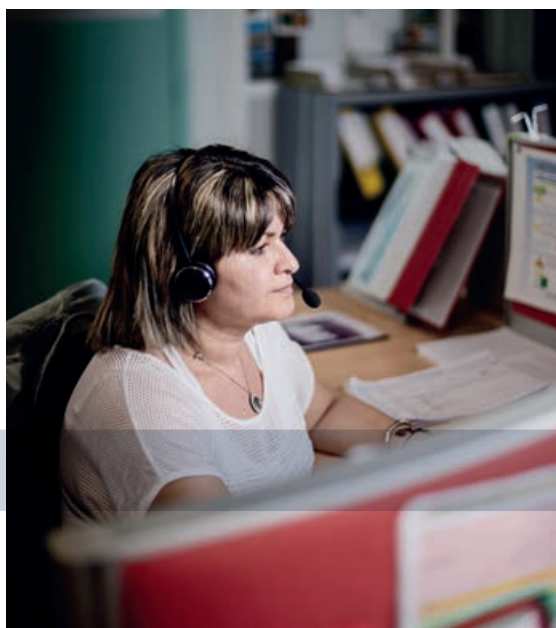
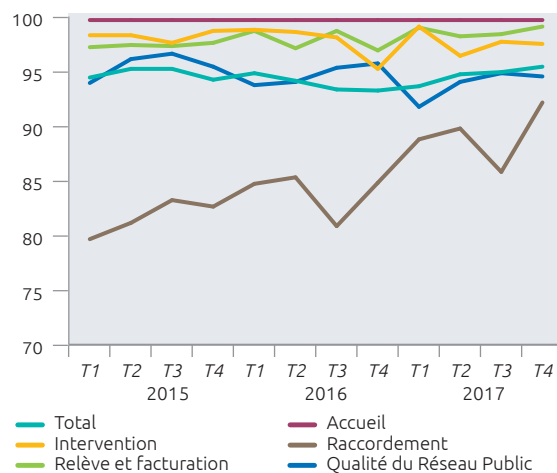
	2015				2016				2017			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Total	94,7	95,5	95,5	94,5	95,1	94,4	93,6	93,5	93,9	95,0	95,2	95,7
Accueil	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Intervention	98,6	98,6	97,9	99,0	99,1	98,9	98,4	95,5	99,4	96,7	98,0	97,8
Raccordement	79,8	81,3	83,4	82,8	84,9	85,5	81,0	85,0	89,0	90,0	86,0	92,4
Relève et facturation	97,5	97,7	97,6	97,9	99,0	97,4	99,0	97,2	99,3	98,5	98,7	99,4
Qualité du Réseau Public	94,2	96,4	96,9	95,7	94,0	94,3	95,6	96,0	92,0	94,3	95,1	94,8

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 légère baisse des résultats dès le premier trimestre 2017. En effet, 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 depuis le 01/01/2017 incorporées uniquement si une réponse définitive a été apportée dans le délai de 15 jours suivant la collecte.

Le taux de traitement des réclamations raccordement s'est amélioré grâce au déploiement du GRECO (guide de traitement des réclamations courantes) pour cette segmentation de clients.

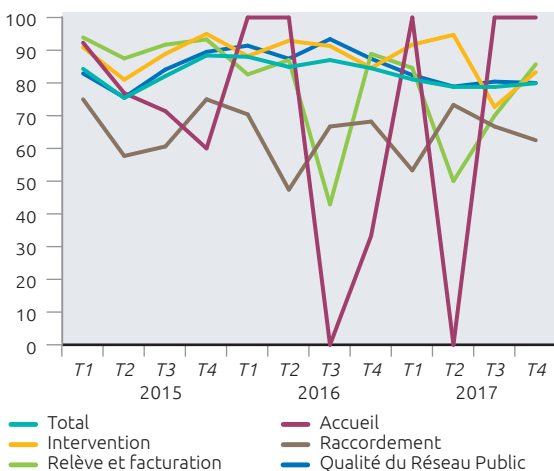
L'objectif fixé par le TURPE 5 à 90% pour l'année 2017 est largement atteint avec un taux global de 94,9% pour cette segmentation de client.



PROD

(en %)

	2015				2016				2017			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Total	84,3	75,4	82,1	88,4	88,0	84,9	87,0	84,5	81,1	78,8	78,8	79,9
Accueil	92,3	76,9	71,4	60,0	100,0	100,0	0,0	33,3	100,0	0,0	100,0	100,0
Intervention	90,9	81,0	88,9	95,0	88,2	92,9	91,3	84,6	91,7	94,7	72,7	83,3
Raccordement	75,0	57,7	60,6	75,0	70,4	47,4	66,7	68,2	53,3	73,3	66,7	62,5
Relève et facturation	93,9	87,5	91,7	93,3	82,6	87,0	42,9	88,9	84,6	50,0	70,0	85,7
Qualité du Réseau Public	82,9	75,6	84,1	89,5	91,4	87,4	93,4	87,4	82,4	78,9	80,4	80,0



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.

On peut constater une rupture de la chronique des résultats dès le premier trimestre 2017. En effet, 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 depuis le 01/01/2017 incorporées uniquement si une réponse définitive a été apportée dans le délai de 15 jours suivant la collecte.

L'objectif fixé par le TURPE 5 à 90% pour l'année 2017 n'est pas atteint avec un taux global de 79,6% pour cette segmentation de client. 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

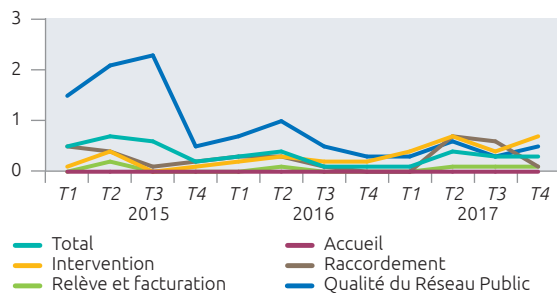
(en %)

	2015				2016				2017			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Total	0,5	0,7	0,6	0,2	0,3	0,4	0,1	0,1	0,1	0,4	0,3	0,3
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	0,1	0,4	0,0	0,1	0,2	0,3	0,2	0,2	0,4	0,7	0,4	0,7
Raccordement	0,5	0,4	0,1	0,2	0,3	0,3	0,1	0,0	0,0	0,7	0,6	0,1
Relève et facturation	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1
Qualité du Réseau Public	1,5	2,1	2,3	0,5	0,7	1,0	0,5	0,3	0,3	0,6	0,3	0,5

Entre 2015 et 2017, 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% contre 0,5% en 2015 et passe à 0,3% en 2017.

Pour l'année 2018, Enedis maintiendra ses efforts pour réduire au maximum le nombre de dossiers traités dans un délai supérieur à 60 jours.



C5 RES

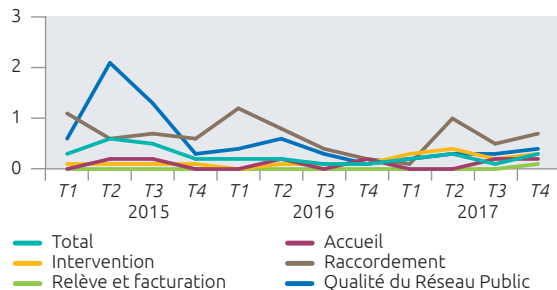
(en %)

	2015				2016				2017			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Total	0,3	0,6	0,5	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,2	0,3	0,1	0,3
Accueil	0,0	0,2	0,2	0,0	0,0	0,2	0,0	0,2	0,0	0,0	0,2	0,2
Intervention	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,1	0,3	0,4	0,2	0,3
Raccordement	1,1	0,6	0,7	0,6	1,2	0,8	0,4	0,2	0,1	1,0	0,5	0,7
Relève et facturation	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1
Qualité du Réseau Public	0,6	2,1	1,3	0,3	0,4	0,6	0,3	0,1	0,2	0,3	0,3	0,4

Depuis 2015, 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 2015 et reste stable en 2017.

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.



C2-C4

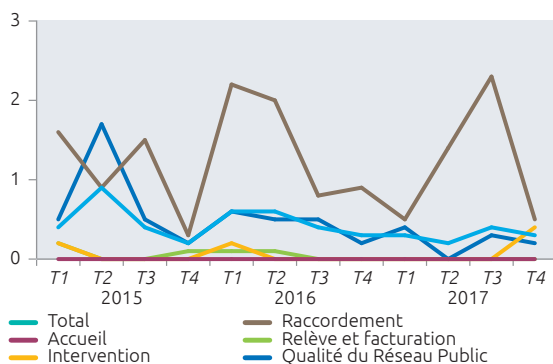
(en %)

	2015				2016				2017			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Total	0,4	0,9	0,4	0,2	0,6	0,6	0,4	0,3	0,3	0,2	0,4	0,3
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	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
Raccordement	1,6	0,9	1,5	0,3	2,2	2,0	0,8	0,9	0,5	1,4	2,3	0,5
Relève et facturation	0,2	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Qualité du Réseau Public	0,5	1,7	0,5	0,2	0,6	0,5	0,5	0,2	0,4	0,0	0,3	0,2

Depuis 2015, 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% pour arriver à 0,3% en 2017.

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

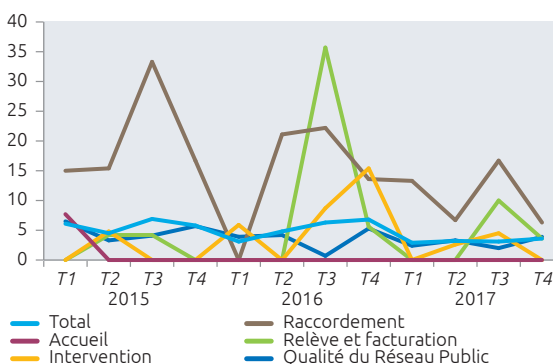
(en %)

	2015				2016				2017			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Total	6,1	4,5	6,9	5,8	3,1	4,8	6,3	6,8	2,9	3,2	3,1	3,6
Accueil	7,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Intervention	0,0	4,8	0,0	0,0	5,9	0,0	8,7	15,4	0,0	2,6	4,5	0,0
Raccordement	15,0	15,4	33,3	16,7	0,0	21,1	22,2	13,6	13,3	6,7	16,7	6,3
Relève et facturation	0,0	4,2	4,2	0,0	0,0	0,0	35,7	5,6	0,0	0,0	10,0	3,6
Qualité du Réseau Public	6,5	3,3	4,1	5,7	3,9	4,2	0,7	5,3	2,4	3,3	2,0	3,9

Depuis 2015, le taux de réponses dans un délai supérieur à 60 jours a diminué pour les clients Producteurs.

Ainsi, pour l'année 2016, le taux est de 5,2% alors qu'il s'élevait à 5,9% en 2015 et passe à 3,2% en 2017.

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

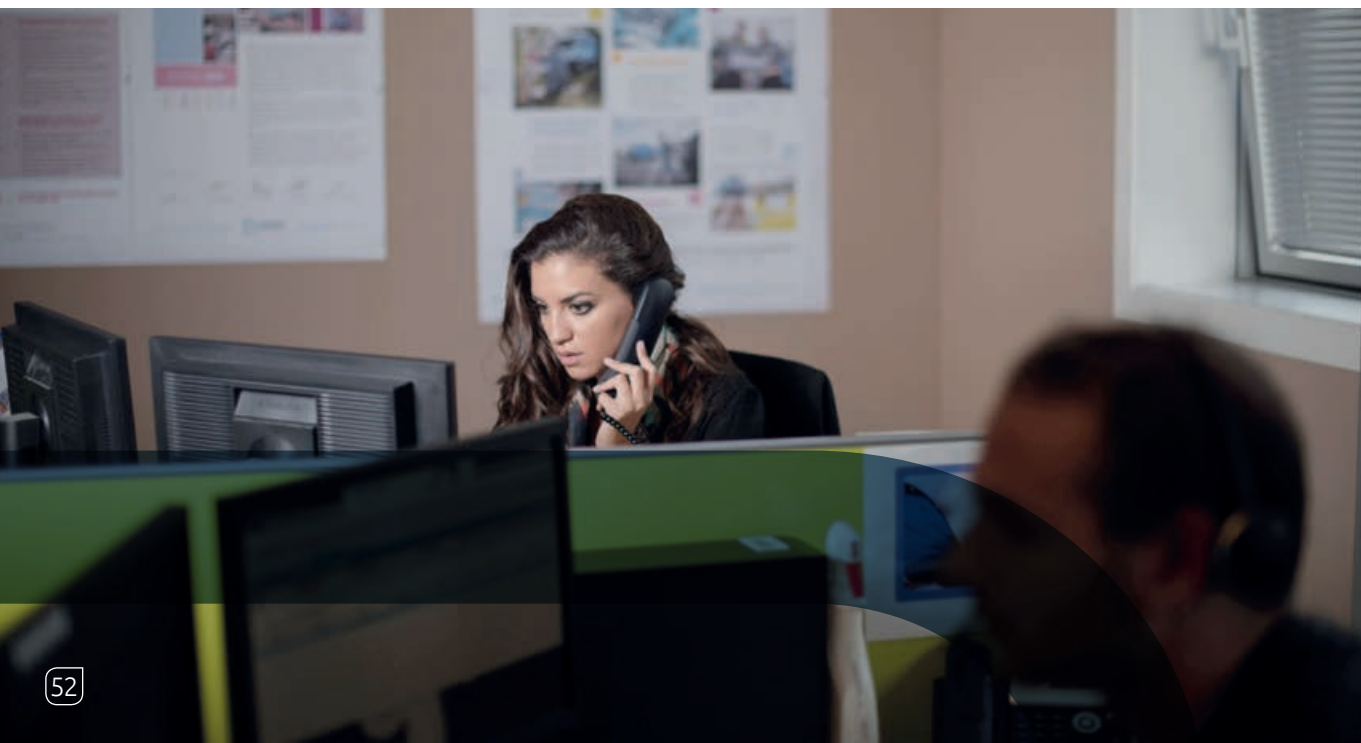
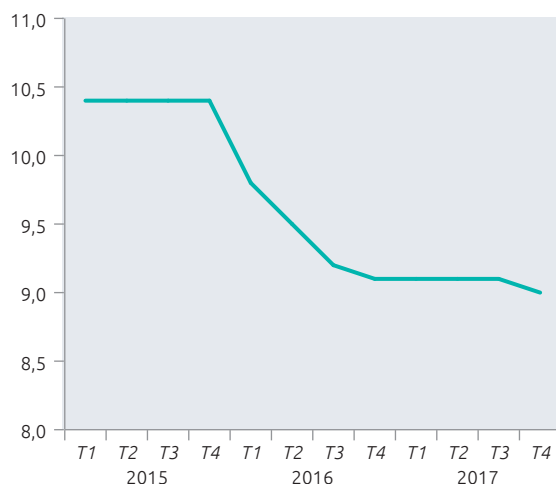
(en %)

2015				2016				2017			
T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
10,4	10,4	10,4	10,4	9,8	9,5	9,2	9,1	9,1	9,1	9,1	9,0

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%. Il a continué à baisser légèrement en 2017 avec 9,1%.

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.





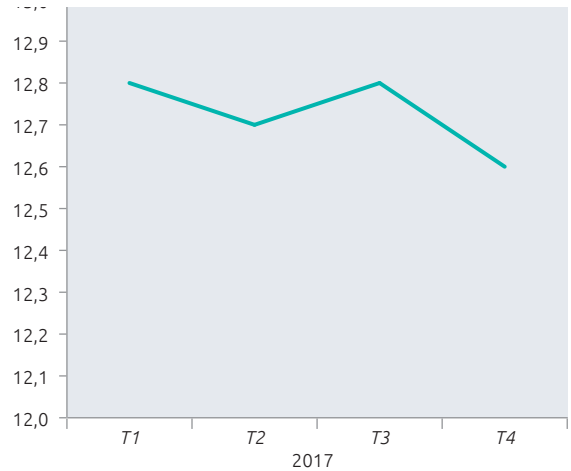
Taux de réclamations multiples non filtré

(en %)

2017			
T1	T2	T3	T4
12,8	12,7	12,8	12,6

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 et ne permet pas encore la comparaison.

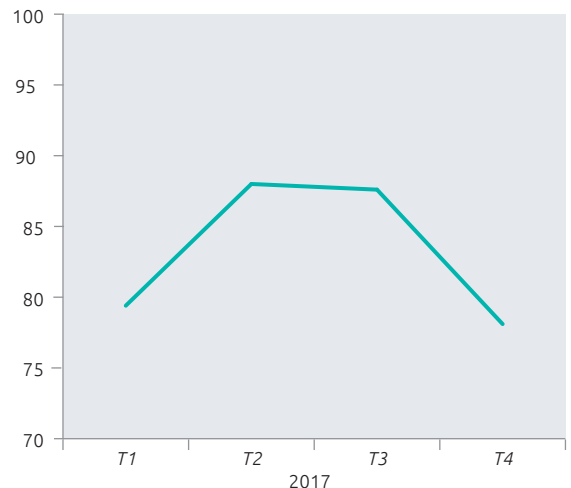


Taux d'accessibilité téléphonique des accueils clients et dépannage

(en %)

2017			
T1	T2	T3	T4
79,4	88,0	87,6	78,1

Concernant les accueils clients, l'année 2017 est caractérisée par un nombre de contacts client important, qui se traduit au niveau national par une hausse de 25% des appels reçus sur les accueils téléphonique d'Enedis, par rapport à 2016. L'accessibilité du Service Clients demeure néanmoins à un bon niveau (88,7% d'appels traités), grâce notamment à la généralisation du service "AppelZen" qui propose au client particulier (appels raccordements, service clients et support Linky) d'être rappelé par un conseiller Enedis au plus tôt, lorsque son temps d'attente téléphonique constaté ou estimé est d'environ 3 minutes.



Concernant les centres d'appels dépannage, les crises climatiques de l'année 2017, nombreuses et de grande intensité, ont fortement mobilisé les conseillers des sept Centres d'Appels Dépannage répartis sur le territoire. Grâce à l'entraide mise en place entre les différents sites et à la mobilisation de renforts des autres Accueils Clients d'Enedis, la baisse du taux d'accessibilité a pu être contenue pour répondre au maximum d'appels.



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 %)

	2017
Taux de disponibilité et performance SGR depuis le 1 ^{er} janvier 2017	99

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 malgré une hausse des dégradations sur la fin d'années due à des incidents techniques.

Des plans d'actions ont été établis et mis en œuvre afin de palier à ces incidents.



Taux d'accessibilité de la ligne téléphonique spécialisée fournisseurs

(en %)

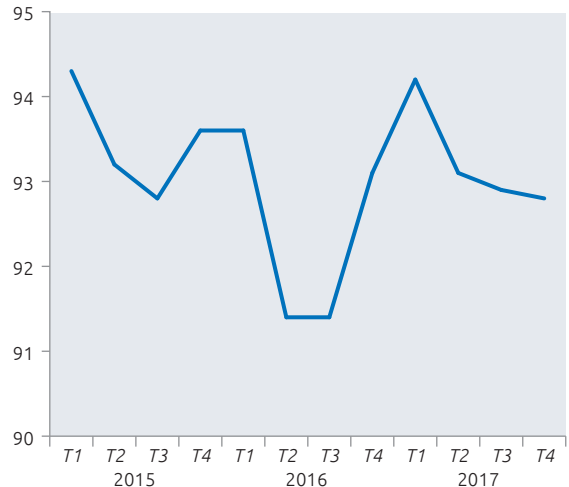
2015				2016				2017			
T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
94,3	93,2	92,8	93,6	93,6	91,4	91,4	93,1	94,2	93,1	92,9	92,8

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

Après des dégradations en milieu d'année 2016, le taux d'accessibilité à cette ligne remonte en 2017 et se confirme stable avec des légères variations comprises entre 93% et 94% pendant toute l'année. La tendance vers la fin de l'année est vers la hausse.

Ce taux d'efficacité est la réponse à plusieurs actions et qui ont été mises en place afin d'optimiser la performance sur la ligne affaires urgentes :

- des évolutions dans les SI Enedis afin de faciliter la recherche des points de livraison
- des messages plus explicites sur le portail d'échange
- des fiches pratiques concernant les procédures les plus complexes ont été livrées aux fournisseurs
- l'automatisation des procédures d'annulation de certaines demande





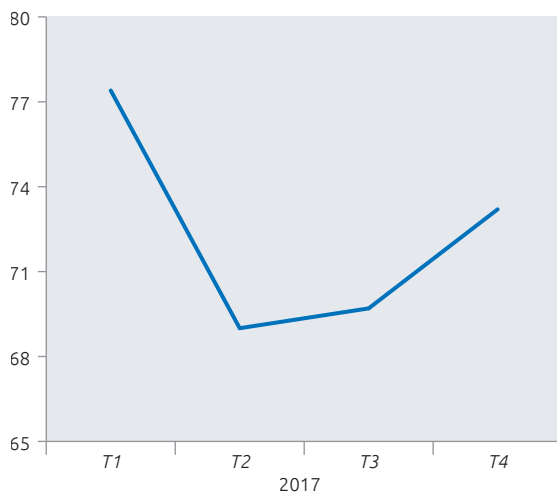
Taux d'appel à la ligne téléphonique spécialisée fournisseurs avec un temps d'attente inférieur à 120 secondes

(en %)

2017			
T1	T2	T3	T4
77,4	69,0	69,7	73,2

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% ce qui est globalement respecté à part les T2 et T3 de 2016 où une augmentation du nombre d'appels a été observée.



INDICATEURS

6



LA RELATION AVEC RTE



Les indicateurs incités
financièrement



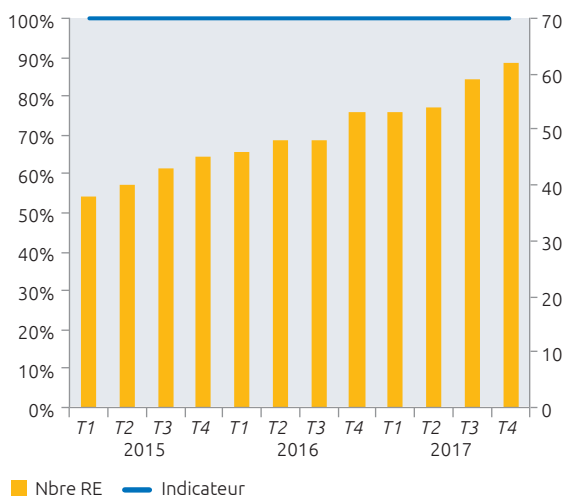
Les indicateurs faisant
l'objet d'un suivi



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

(en %)

2015				2016				2017			
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 2017 avant le jeudi 12h ;
- Le nombre de Responsables d'équilibre actifs sur le réseau d'Enedis est passé de 53 en janvier 2017 à 62 en décembre 2017 ;
- Le SI utilisé pour la reconstitution des flux a connu des évolutions majeures au cours de l'année comme la prise en compte de la nébulosité dans l'estimation de l'énergie photovoltaïque produite ;
- Au titre de l'année 2017, le bonus annuel maximum de 50 k€ a été versé au CRCP.





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.officiel](https://www.facebook.com/enedis.officiel)



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



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