



QUALITE DE SERVICE 2015

EDF – Direction des Systèmes Electriques Insulaires

SOMMAIRE

1. INTRODUCTION

2. INDICATEURS INCITES FINANCIEREMENT

- 2.1. RDV PLANIFIES NON RESPECTES PAR EDF
- 2.2. PROPOSITIONS DE RACCORDEMENT ENVOYÉES HORS DELAIS
- 2.3. BILAN FINANCIER DE LA REGULATION INCITATIVE SUR LA QUALITE DE SERVICE

3. INDICATEURS DE SUIVI

- 3.1. RECLAMATIONS
- 3.2. RELEVÉ
- 3.3. RACCORDEMENT
 - 3.3.1. Taux de propositions de raccordement envoyées hors délai
 - 3.3.2. Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccords

1. INTRODUCTION

Depuis le 1^{er} janvier 2014, la CRE a étendu le suivi de certains indicateurs de qualité de service aux ELD d'électricité de plus de 100 000 clients et à EDF SEI.

EDF SEI suit 7 indicateurs de qualité de service, dont deux incités financièrement (le nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le distributeur et le nombre de pénalités versées pour propositions de raccordement envoyées hors délais). Les pénalités sont versées directement aux clients sur réclamation.

Principaux constats au titre de l'année 2015

EDF SEI a mis à profit l'année 2015 pour enrichir et fiabiliser la production de certains indicateurs au travers notamment de l'automatisation des requêtes dans les systèmes d'information. Ainsi, le taux de respect de la date convenue de mise à disposition du raccordement pour les segments de clients supérieurs à 36 kVA) a fait l'objet d'un suivi pour la première fois en 2015.

Par ailleurs, la qualité de service d'EDF SEI a progressé, en particulier, dans le domaine du raccordement (amélioration des taux d'envoi des propositions de raccordement sur le segment des consommateurs inférieurs à 36 kVA), du respect des rendez-vous planifiés avec un volume de réclamations en baisse, ainsi que dans le traitement des réclamations clients.

2. INDICATEURS INCITES FINANCIEREMENT

2.1. RDV PLANIFIES NON RESPECTES PAR EDF

En 2015, EDF SEI a enregistré 87 réclamations relatives à des rendez-vous non respectés, soit une baisse de 25% par rapport à 2014. La mise en place dans certains territoires (comme la Corse ou la Guadeloupe) d'une gestion centralisée des imprévus, via une entité appelée CPC (cellule de pilotage centralisée), permet de mieux faire face aux aléas (absences imprévues des agents) en réduisant les impacts clients.

	2014	2015
Consommateurs BT < 36 kVA	114	85
Consommateurs BT > 36 kVA	0	0
Consommateurs HTA	0	2
Producteurs BT < 36 kVA	2	0
Producteurs BT > 36 kVA et HTA	0	0

2.2. PROPOSITIONS DE RACCORDEMENT ENVOYÉES HORS DELAIS

En 2015, EDF SEI n'a enregistré que 2 réclamations pour propositions de raccordement envoyées hors délais, situation stable rapport à 2014. Même si la performance de SEI s'est améliorée, le faible nombre de réclamations s'explique par la mise en œuvre récente (T1 2016) sur l'ensemble des centres de la mention sur les devis, de la possibilité pour le client de demander une indemnisation en cas de non respect des délais prévus.

	2014	2015
Consommateurs BT < 36 kVA	3	2
Consommateurs BT > 36 kVA et collectif BT	0	0
Consommateurs HTA	0	0
Producteurs BT < 36 kVA	0	0
Producteurs BT > 36 kVA et HTA	0	0

2.3. BILAN FINANCIER DE LA REGULATION INCTIATIVE SUR LA QUALITE DE SERVICE

Ainsi, EDF SEI s'acquitte d'une faible pénalité sur la période 2015 correspondant à 87 rendez-vous planifiés non respectés et à 2 propositions de raccordement envoyées hors délais.

	2014	2015
NBE D'INDICATEURS		
Suivis	5	5
Incités financièrement	2	2
Montant total des incitations financières (en K€)	- 3	- 2,3

3. INDICATEURS DE SUIVI

3.1. RECLAMATIONS

Le volume annuel des réclamations est resté stable entre 2014 et 2015 dans un contexte de collecte maîtrisée des insatisfactions clients quelles soient exprimées par oral ou par écrit. Le taux de réponse aux réclamations dans les trente jours a progressé de 5 points par rapport à 2014, atteignant désormais un taux de 85.68%.

	2014	2015
Taux de réclamations traitées dans les 30 jours	80,23%	85,68%

3.2. RELEVÉ

Le taux de compteurs ayant fait l'objet d'une relève annuelle a progressé de 0.6 points entre 2014 et 2015. Cette amélioration sensible est due à la mise en œuvre d'actions de fond, dans certains territoires : fiabilisation des adresses des clients en lien avec le référentiel de la Poste et les mairies, amélioration de la localisation des compteurs via la collecte de points GPS, ou information anticipée des clients dont le compteur est inaccessible pour sécuriser leur présence.

	2014	2015
Taux de compteurs avec au moins un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT < 36 kVA	92,84%	93,44%

3.3. RACCORDEMENT

3.3.1. Taux de propositions de raccordement envoyées hors délai

Le taux de propositions de raccordement envoyées hors délai est en baisse par rapport à 2014 (en moyenne – 5 points) et se stabilise autour de 10% en 2015 pour les consommateurs BT < 36 kVA. La mise en place d'un pilotage plus serré de chaque affaire permet de prioriser les traitements et ainsi améliorer les délais d'envois.

	2014				2015			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Consommateurs BT < 36 kVA	27,9%	13,3%	11,1%	13,6%	14,7%	13,5%	9,9%	9,7%
Consommateurs BT > 36 kVA et collectif BT	24%	21%	41%	23%	35,7%	36,2%	40%	37,4%
Consommateurs HTA	29%	29%	47%	36%	22%	25%	25%	33,3%
Producteurs BT < 36 kVA	35,5%	39%	54,9%	42%	26,3%	15,4%	3,6%	20%
Producteurs BT > 36 kVA et HTA	11%	80%	100%	35%	0%	13%	0%	1,6%

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

- Les résultats obtenus en 2015 sur cet indicateur sont en très nette amélioration par rapport à 2014 (de 78% en 2014 à 40% en 2015 sur le segment des consommateurs inférieur à 36 kVA). Cette progression est due à une meilleure collecte des dates de mise en service souhaitées par les clients et à la mise en place progressive d'un pilotage par les délais de l'activité de raccordement.
- Sur les segments des clients > 36 kVA et HTA, les difficultés techniques rencontrées lors de la réalisation des chantiers a un impact plus fort compte tenu du nombre plus réduit de demandes.
- La mise en place du suivi des délais pour les producteurs dont la puissance est supérieure à 36 kVA n'a été effectuée qu'en 2016

	2014				2015			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Consommateurs BT < 36 kVA	42%	50%	51,03%	58%	75%	76,5%	75,9%	78,7%
Consommateurs BT > 36 kVA et collectif BT	Non calculé en 2014				58%	58,1%	56%	61%
Consommateurs HTA	Non calculé en 2014				-	33,3%	75%	40%
Producteurs BT < 36 kVA	40%	52%	57,3%	57,3%	14%	73,7%	36,3%	100%
Producteurs BT > 36 kVA et HTA	Non calculé en 2014				-	-	-	-