



# QUALITE DE SERVICE 2016

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 INCTIATIVE 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 raccordements

## 1. INTRODUCTION

Depuis le 1<sup>er</sup> 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 2016**

La mise en place d'une démarche qualité commune à chacun des centres, a permis de mettre sous contrôle la production des indicateurs déjà fiabilisés et enrichis en 2015 et d'améliorer notre performance sur nos fondamentaux.

Ainsi, la qualité de service d'EDF SEI est en nette progression sur l'ensemble des 7 indicateurs, en particulier, en matière de raccordement et de respect des RDV planifiés avec le client (baisse de 23% des réclamations client).

## 2. INDICATEURS INCITES FINANCIEREMENT

### 2.1. RDV PLANIFIES NON RESPECTES PAR EDF

En 2016, EDF SEI a enregistré 67 réclamations relatives à des rendez-vous non respectés, soit une baisse de 23% par rapport à 2015. EDF SEI reste très mobilisée sur la planification et le respect des rendez-vous. 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.

	2015	2016
Consommateurs BT < 36 kVA	85	62
Consommateurs BT > 36 kVA	0	3
Consommateurs HTA	2	1
Producteurs BT < 36 kVA	0	1
Producteurs BT > 36 kVA et HTA	0	0

### 2.2. PROPOSITIONS DE RACCORDEMENT ENVOYÉES HORS DELAIS

En 2016, EDF SEI n'a enregistré que 2 réclamations pour propositions de raccordement envoyées hors délais sur le segment Consommateurs BT < 36 kVA, situation stable par rapport à 2015. Même si la performance de EDF 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.

	2015	2016
Consommateurs BT < 36 kVA	2	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 2016 correspondant à 67 rendez-vous planifiés non respectés et à 2 propositions de raccordement envoyées hors délais.

	2015	2016
NBE D'INDICATEURS		
Suivis	5	5
Incités financièrement	2	2
Montant total des incitations financières ( en K€)	- 2.3	- 2.06

## 3. INDICATEURS DE SUIVI

### 3.1. RECLAMATIONS

Dans un contexte de collecte maîtrisée des insatisfactions clients quelles soient exprimées par oral ou par écrit, le volume annuel des réclamations a sensiblement diminué par rapport à 2015 (d'environ 10%). Le taux de réponse aux réclamations dans les trente jours reste stable (+0.82) par rapport à 2015, atteignant désormais un taux de 86.50%.

Avec le pilotage du processus de traitement des réclamations, EDF SEI maintient une forte mobilisation des différents acteurs en interne et souhaite améliorer son niveau de performance.

	2015	2016
Taux de réclamations traitées dans les 30 jours	85,68%	86.50%

## 3.2. RELEVÉ

Le taux de compteurs ayant fait l'objet d'une relève annuelle a progressé de presque 2 points entre 2015 et 2016. Cette nette amélioration est due à la mise en place de plan d'actions (localisation des compteurs via la collecte de points GPS, information anticipée des clients dont le compteur est inaccessible pour sécuriser leur présence sur plusieurs territoires, fiabilisation des adresses des clients en lien avec le référentiel de la Poste) permettant ainsi d'augmenter le taux de clients faisant l'objet d'une relève annuelle.

	2015	2016
<b>Taux de compteurs avec au moins un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT &lt; 36 kVA</b>	93,44%	95,42%

## 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 constante depuis 2014 (en moyenne – 3 points) 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 d'améliorer les délais d'envois.

La poursuite des actions de fond engagée dans ce domaine permettent une amélioration durable des résultats notamment par la mise en place d'un contrôle de la complétude des dossiers de demande de raccordement collectif et HTA.

	2015				2016			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
<b>Consommateurs BT &lt; 36 kVA</b>	14,7%	13,5%	9,9%	9,7%	9,9%	12,3%	10,9%	7%
<b>Consommateurs BT &gt; 36 kVA et collectif BT</b>	35,7%	36,2%	40%	37,4%	39,9%	17%	15%	5,00%
<b>Consommateurs HTA</b>	22%	25%	25%	33,3%	40%	20,8%	17%	8%
<b>Producteurs BT &lt; 36 kVA</b>	26,3%	15,4%	3,6%	20%	0%	12,3%	27,2%	8%
<b>Producteurs BT &gt; 36 kVA et HTA</b>	0%	13%	0%	1,6%	-	33,3%	13,3%	3%

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

Les résultats obtenus en 2016 sur cet indicateur sont en très nette amélioration par rapport à 2015 (de 92% en 2016 à 78% 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 contrôle de la complétude des dossiers permettra de garantir une meilleure prise en compte de la demande client.

La mise en place du suivi des délais pour les producteurs dont la puissance est supérieure à 36 kva n'a été effectuée qu'à partir du T4 2016

	2015				2016			
	T1	T1	T2	T3	T4	T2	T3	T4
Consommateurs BT < 36 kVA	75%	75%	76,5%	75,9%	77,9%	79,6%	82,2%	92%
Consommateurs BT > 36 kVA et collectif BT	14%	14%	73,7%	36,3%	51,3%	62,6%	73%	64%
Consommateurs HTA	-	-	33,3%	75%	33,3%	44,4%	40%	71%
Producteurs BT < 36 kVA	14%	14%	73,7%	36,3%	42,8%	43,7%	80%	40%
Producteurs BT > 36 kVA et HTA	-	-	-	-	-	-	-	100%