

# RAPPORT QUALITÉ SERVICE

AU TITRE  
DE L'ANNÉE

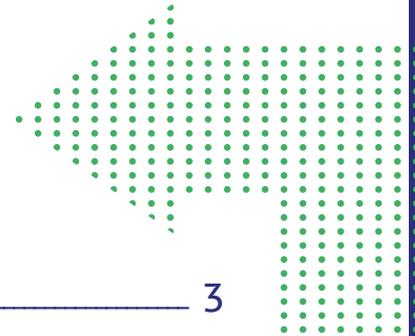
# 2019



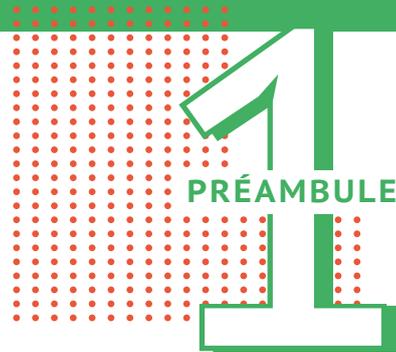
**GÉRÉDIS**  
Deux-Sèvres

CE DOCUMENT A POUR OBJET DE PRÉSENTER L'ANALYSE QUALITATIVE DES INDICATEURS  
DE QUALITÉ DE SERVICE DE GÉRÉDIS DEUX-SÈVRES POUR L'ANNÉE 2019

# Sommaire



<b>1</b>	<b>PRÉAMBULE</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>PRÉSENTATION SUCCINCTE DE GÉRÉDIS DEUX-SÈVRES</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>FOCUS</b>	<b>6</b>
	3.1 La satisfaction des clients	6
	3.2 Renforcement de la relation client	7
<b>4</b>	<b>PÉRIMÈTRE DE LA RÉGULATION INCITATIVE PÉRIODE 2018-2021</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>INDICATEURS INCITÉS FINANCIÈREMENT</b>	<b>11</b>
	5.1 Rendez-vous planifiés non respectés par GÉRÉDIS	11
	5.2 Taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires	12
	5.3 Nombre de réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours calendaires	14
	5.4 Taux de compteurs avec au moins un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA	15
	5.5 Taux de respect de l'envoi de proposition de raccordement dans le délai de la procédure ou dans le délai demandé	16
	5.6 Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements	18
<b>6</b>	<b>INDICATEURS NON INCITÉS FINANCIÈREMENT ET FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI</b>	<b>20</b>
	6.1 Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs	20
	6.2 Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs	22
	6.3 Nombre de réclamations reçues par nature et par catégorie d'utilisateurs	24
	6.4 Rendez-vous replanifiés à l'initiative de GÉRÉDIS	27
	6.5 Taux de réponse aux réclamations dans les 5 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs	28
	6.6 Taux d'accessibilité téléphonique des accueils client et dépannage	31
<b>7</b>	<b>SYNTHÈSE</b>	<b>32</b>



L'article L.341-3 du Code de l'énergie dispose que la CRE, dans ses délibérations relatives aux tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité, peut « prévoir un encadrement pluriannuel d'évolution des tarifs et des mesures incitatives appropriées, tant à court terme qu'à long terme, pour encourager les gestionnaires de réseaux de transport et de distribution à améliorer leurs performances, notamment en ce qui concerne la qualité de l'électricité, à favoriser l'intégration du marché intérieur de l'électricité et la sécurité de l'approvisionnement et à rechercher des efforts de productivité ».

Les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité et de gaz naturel, ainsi que des réseaux de transport de gaz naturel en vigueur, incitent les gestionnaires de réseaux à maîtriser leurs coûts et à améliorer la qualité du service rendu aux utilisateurs des réseaux via des indicateurs de qualité de service.

La régulation incitative de la qualité de service a été instaurée dans le cadre des tarifs d'utilisation des réseaux (TURPE 3) par la CRE pour s'assurer que les utilisateurs bénéficient du meilleur niveau de qualité de service en contrepartie des tarifs payés et de garantir que l'amélioration de la productivité demandée ne se fait pas au détriment de la qualité de service aux utilisateurs.

La CRE a défini des indicateurs permettant de suivre la performance des opérateurs dans plusieurs domaines jugés pertinents pour évaluer la qualité de leurs services (interventions auprès des clients finals, relations avec les fournisseurs, relations avec les clients finals, raccordements, relève et facturation, mesures et prévisions de consommation, environnement, etc.). Ces indicateurs s'accompagnent, pour les plus significatifs et pour le bon fonctionnement du marché, d'incitations financières,

bonus ou malus en fonction des résultats constatés.

Depuis la mise en place du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service, celui-ci a progressivement évolué afin de prendre en compte les résultats obtenus et les retours d'expérience, après concertation avec les acteurs de marché. Les incitations et les objectifs définis pour les opérateurs ont été renforcés progressivement afin d'accompagner, voire d'accentuer, leurs trajectoires d'amélioration.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014, les entreprises locales de distribution (ELD) de plus de 100 000 clients, dont GÉRÉDIS Deux-Sèvres, et EDF SEI suivent des indicateurs de qualité de service, dont certains sont incités financièrement.

Lors de la publication de son 6<sup>ème</sup> rapport relatif à la régulation incitative de la qualité de service des gestionnaires de réseaux de gaz et d'électricité, la CRE a demandé à l'ensemble des gestionnaires de réseaux d'élaborer, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016, un rapport annuel ad hoc relatif à l'analyse qualitative de la totalité de leurs indicateurs de qualité de service.

Dans sa délibération du 17 novembre 2016 portant décision sur les tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité dans les domaines de tension HTA et BT, la CRE reconduit en les adaptant les mécanismes de régulation incitative de la qualité d'alimentation et de la qualité de service des entreprises locales de distribution et d'EDF SEI.

Les TURPE 5 HTA-BT, entré en vigueur le 01/08/2017, et TURPE 5 bis HTA-BT ont maintenu le dispositif de suivi de la qualité de service de GÉRÉDIS Deux-Sèvres établi par le TURPE 4, tout en introduisant quelques évolutions pour tenir compte du retour d'expérience du TURPE 4 et des attentes des acteurs.

Le présent document porte sur la période du 1<sup>er</sup> janvier 2019 au 31 décembre 2019. Il décrit et analyse les indicateurs de qualité de service incités financièrement et ceux non incités. Il a vocation à être diffusé à la CRE, à l'AODE et aux utilisateurs de réseaux pour présenter le bilan de la régulation incitative de la qualité de service. Il est publié sur le site internet de GÉRÉDIS Deux-Sèvres à l'adresse suivante <https://www.geredis.fr/>.



## PRÉSENTATION SUCCINCTE DE GÉRÉDIS DEUX-SÈVRES

GÉRÉDIS Deux-Sèvres est le gestionnaire du réseau de distribution d'électricité du SIEDS, autorité organisatrice de la distribution d'électricité dans les Deux-Sèvres. GÉRÉDIS Deux-Sèvres créé en 2008, est une société par actions simplifiée régie par les dispositions légales applicables à cette forme sociale, par toutes autres dispositions légales et réglementaires en vigueur, notamment les dispositions de l'article 23 de la loi du 8 avril 1946.

**En tant que gestionnaire de réseaux de distribution d'énergie électrique, et conformément aux articles L.322-8 et suivants du Code de l'énergie et aux stipulations du contrat de concession applicable, elle a pour objet de :**

- De définir et de mettre en œuvre les politiques d'investissement et de développement des réseaux de distribution afin de permettre le raccordement des installations des consommateurs et des producteurs ainsi que l'interconnexion avec d'autres réseaux ;
- D'assurer la conception et la construction des ouvrages ainsi que la maîtrise d'œuvre des travaux relatifs à ces réseaux, en informant annuellement l'autorité organisatrice de la distribution de leur réalisation ;
- De conclure et de gérer le contrat de concession applicable au réseau concerné ;
- D'assurer, dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires, l'accès à ces réseaux sous réserve des informations protégées par des dispositions législatives ou réglementaires, notamment en évaluant l'incidence sur le réseau des projets qui lui sont soumis en matière d'insertion des énergies renouvelables, de déploiement des dispositifs de charge pour les véhicules électriques et hybrides rechargeables, d'aménagement urbain et de planification énergétique ;
- De fournir aux utilisateurs des réseaux les informations nécessaires à un accès efficace aux réseaux ;
- D'exploiter ces réseaux et d'en assurer l'entretien et la maintenance ;
- D'exercer les activités de comptage pour les utilisateurs raccordés à son réseau en particulier la fourniture, la pose, le contrôle métrologique, l'entretien et le renouvellement des dispositifs de comptage et d'assurer la gestion des données et toutes missions afférentes à l'ensemble de ces activités ;
- De mettre en œuvre des actions d'efficacité énergétique et de favoriser l'insertion des énergies renouvelables sur le réseau ;
- De contribuer au suivi des périmètres d'effacement mentionné à l'article L. 321-15-1. A cette fin, le gestionnaire du réseau public de transport, les opérateurs d'effacement et les fournisseurs d'électricité lui transmettent toute information nécessaire au bon fonctionnement du mécanisme d'effacement. Ces informations sont considérées comme des informations commercialement sensibles, au sens de l'article L. 111-73, et sont traitées comme telles.

CHIFFRES CLÉS

Longueurs de réseau	Haute Tension B	Haute Tension A		Basse Tension		Total
	Souterrain	Total	Dont aérien	Total	Dont aérien	14 135
	4 km	8 531 km	5 878 km	5 600 km	3 373 km	

Nombre de transformateurs de distribution		9 122
Nombre de postes sources		15
Nombre de communes		256
Nombre d'espaces de livraison (soutirage)		153 981 (actifs au 31/12/2019)
Nombre d'espaces de livraison (production)		4 123
Energie acheminée (GWh)		1 937
Qualité du réseau	Critère B total	57 mn
	Critère M total	20 mn

Dès sa création en 2008, GÉRÉDIS Deux-Sèvres a mis en place une démarche de management par la qualité. Ainsi, elle a obtenu :



- La certification ISO 9001 en janvier 2009,
- La certification QSE en janvier 2011,
- Le renouvellement en 2013,
- Le renouvellement en 2016 selon version 2015 du référentiel normatif
- Le renouvellement en 2019
- La certification ISO 45001 en 2019

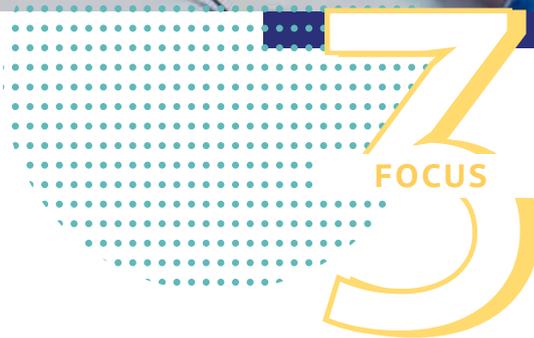
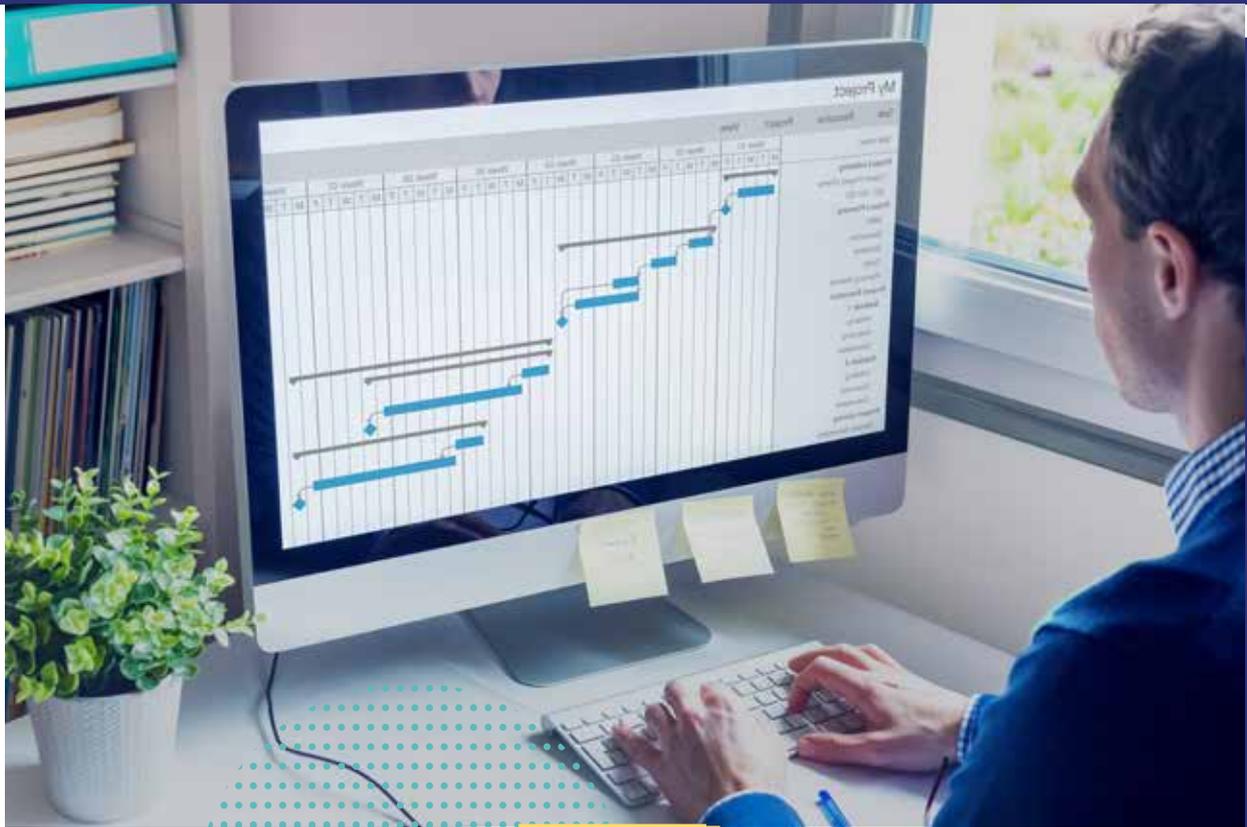
La démarche permet de valoriser les actions d'amélioration des processus et de mesurer en continu :

- La satisfaction des clients
- La performance des processus

La démarche qualité au sein de GÉRÉDIS Deux-Sèvres est donc un outil au service de l'amélioration continue et de la satisfaction client.

**GÉRÉDIS Deux-Sèvres est également engagé dans une démarche RSO et dans le développement durable.**

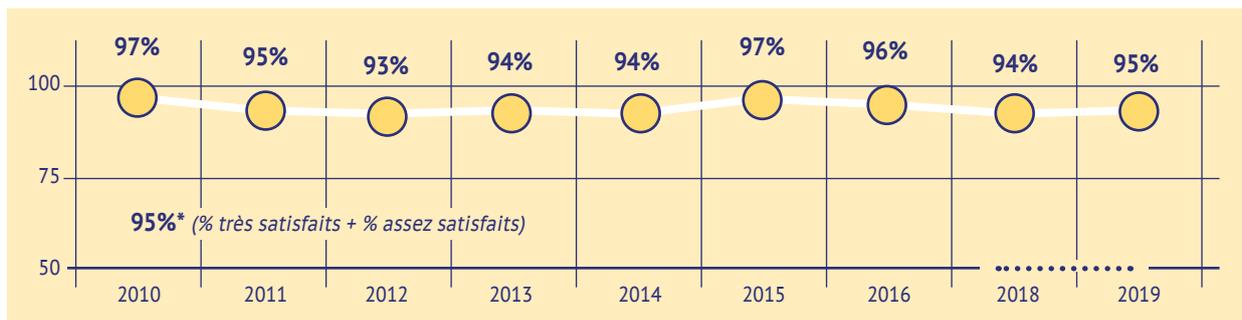
En tant qu'entreprise locale de distribution, GÉRÉDIS Deux-Sèvres a toujours mis une priorité à la qualité du service rendu aux utilisateurs et à la performance du service public. C'est la raison pour laquelle elle a été une des premières entreprises locales de distribution à mettre en place un système qualité certifié par un organisme agréé. En outre, son autorité organisatrice de la distribution, propriétaire des réseaux électriques, a également de tout temps exercé un contrôle de la qualité des prestations de GÉRÉDIS Deux-Sèvres. Ce contrôle s'exerce notamment en étant un acteur exigeant dans les organes de gouvernance de l'entreprise.



### 3.1 La satisfaction des clients

Pour conforter les éléments d'analyse ci-après sur la qualité de service des prestations de GÉRÉDIS, une enquête a été réalisée au cours de l'année 2019 auprès de ses clients particuliers ou résidentiels sur les quatre thématiques suivantes de prestations techniques : les branchements neufs, les petites interventions, la qualité de fourniture et la relève des compteurs.

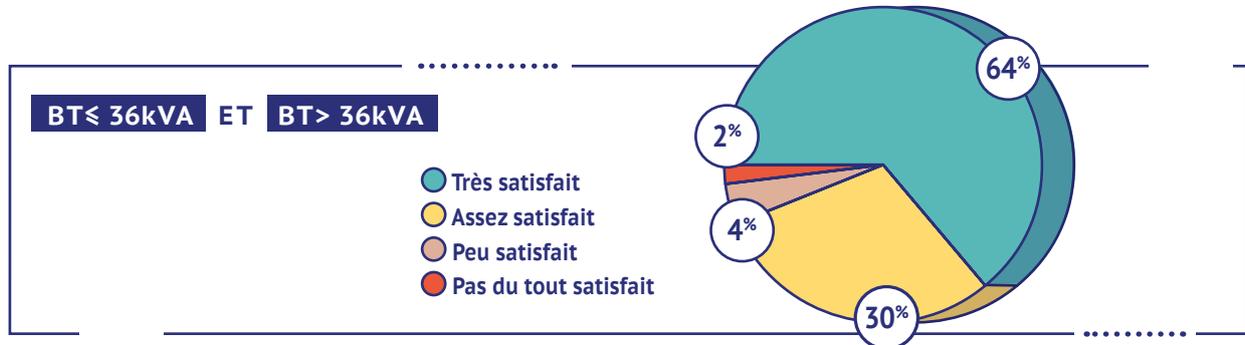
**Le taux global de satisfaction est de 95% et dans la moyenne des résultats des dix dernières années**



\*moyenne 2010-2019

Depuis le 01/01/2019, GÉRÉDIS envoie un questionnaire de satisfaction après chaque mise en service d'un raccordement. Le taux de retour est de 23%.

Les résultats de cette enquête confirment les très bons résultats du baromètre global 2019.



Pour les clients raccordés en HTA, l'enquête de satisfaction est réalisée par téléphone. Les clients interrogés apprécient particulièrement le suivi de leur dossier par un interlocuteur dédié ainsi que le professionnalisme des agents de GÉRÉDIS.

## 3.2 Renforcement de la relation client

### Le site internet

Au cours de l'année 2019, un travail important de réécriture et de révision de la structure a été effectué sur le site internet GÉRÉDIS.

#### 2 objectifs principaux ont guidé ce travail :

- Diffuser une information objective et transparente : information générale, Documentation Technique de Référence, référentiel clientèle, règles de gestion et procédures, actualités.
- Permettre aux fournisseurs et aux clients de réaliser eux même certaines actions et les mettre en lien avec les différents portails existants ou à venir : dépannage, réclamation, contact, transmettre ses relevés, enquête de satisfaction, portail fournisseur.

Plusieurs documents ont été publiés dans le but d'informer pour prévenir et renforcer la sécurité des utilisateurs du réseau exploité par GÉRÉDIS.

Nous pouvons par exemple citer la création d'un dépliant thématique « Perturbations électriques : s'en prémunir au quotidien » et élaboré spécifiquement pour expliquer les divers phénomènes liés aux perturbations électriques et proposer des solutions pour faire face aux micros-coupures et aux chutes de tension, des phénomènes que les utilisateurs de réseau peuvent rencontrer dans leur quotidien.

#### Ce dépliant vient compléter la documentation existante :

- Élagage : pour la qualité et la sécurité du réseau
- Risques Électriques : pour vivre en toute sécurité

### Open data

GÉRÉDIS gère un grand nombre de données, notamment issues des compteurs. En tant qu'entreprise de service public, le respect de la confidentialité des informations personnelles de nos clients est un impératif. Depuis quelques années, nous nous sommes engagés dans une démarche de mise à disposition de données anonymisées et gratuites au service de tous les acteurs et de la transition énergétique.

L'objectif est de mettre à disposition les données agrégées à différentes mailles pour faciliter la transition vers un système énergétique plus durable.

Ainsi en 2019, le bilan de consommation et de production de l'année 2018 a été publié sur le site de l'agence ORE, regroupant l'ensemble des acteurs français de la distribution.

L'ensemble des données mises à disposition permet également d'aider aux mieux les collectivités dans l'établissement de leur Plan Climat Air Energie et Territoires (PCAET).

En 2019, les données issues du Système D'Information Géographique d'Intérêt Local reprenant la cartographie aérienne et souterraine des principaux types d'ouvrages réseaux gérés par GÉRÉDIS sont également mises à disposition et consultables depuis le site internet de GÉRÉDIS.



## PÉRIMÈTRE DE LA RÉGULATION INCITATIVE PÉRIODE 2018-2021

La délibération n°2018-163 du 19 juillet 2018 portant décision sur les niveaux de dotation du fonds de péréquation de l'électricité (FPE) pour GÉRÉDIS Deux-Sèvres au titre des années 2018 à 2021 et sur le cadre de régulation associé a pour objet de déterminer les niveaux annuels de dotation dont bénéficiera GÉRÉDIS sur la période 2018-2021 au titre de la péréquation des charges de distribution d'électricité, ainsi que le cadre de régulation en vigueur sur cette même période.

L'objet de la régulation incitative sur la qualité de service instaurée par la délibération précitée est de vérifier que le gestionnaire de réseau en situation de monopole s'acquitte de ses missions avec efficacité, sans discrimination et en améliorant ses performances.

La délibération précitée introduit six incitations financières sur des indicateurs déjà suivis sous TURPE 5, en fixant pour chaque indicateur un unique objectif de référence fondé sur la performance moyenne de GÉRÉDIS sur les années précédentes, en-dessous duquel l'opérateur versera une pénalité et au-dessus duquel il percevra un bonus. La définition de cet objectif permet de s'assurer que l'opérateur reste incité à maintenir un bon niveau de performance. En complément, des valeurs plafond et plancher correspondant aux valeurs maximales et minimales du montant de l'incitation financière pour chacun de ces indicateurs sont fixées en cohérence avec l'historique de chaque indicateur et en s'assurant que ces seuils correspondent à des situations exceptionnelles qui justifient l'interruption du mécanisme de régulation incitative.

A l'instar de ce qui a été défini pour Enedis et EDF SEI, la délibération précitée prévoit des possibilités d'ajustement du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service en cours de période d'encadrement pluriannuel du niveau de dotation du FPE. A cet effet, une liste d'indicateurs est établie dont les définitions, les niveaux d'objectifs et d'incitations financières sont fixés pour l'ensemble de la période. En parallèle, la CRE se réserve la possibilité de modifier annuellement les autres indicateurs qui ont été récemment mis en place ou qui pourraient être sujets à de fortes variations en termes de définition, de niveaux d'objectifs et d'incitations financières.

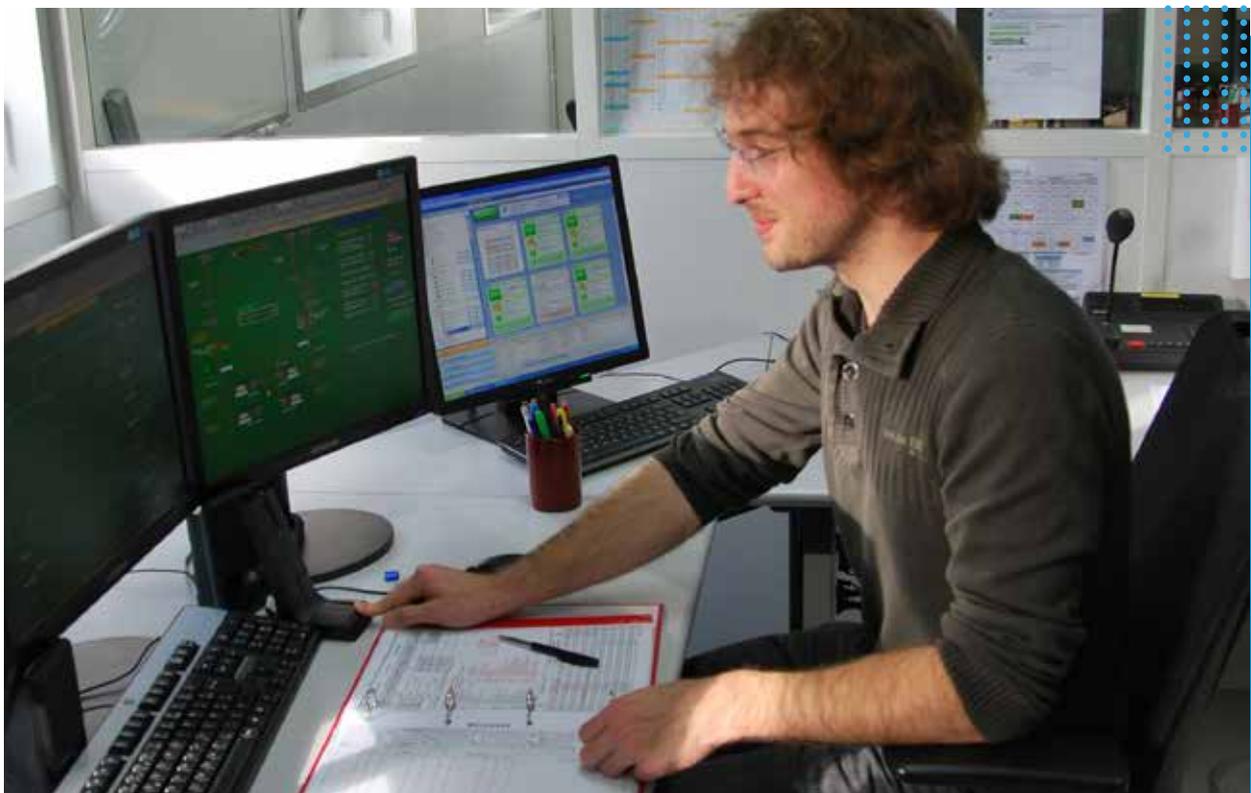
La délibération précitée introduit également la possibilité, d'une part, d'ajouter ou de supprimer des indicateurs en cours de période et, d'autre part, de décider de mettre en œuvre ou de supprimer des incitations financières sur des indicateurs existants si cela s'avérait nécessaire.

En complément du mécanisme de régulation défini par le TURPE 5 HTA-BT pour GÉRÉDIS et reconduit dans le TURPE 5 bis HTA-BT, la CRE introduit donc, d'une part, cinq incitations financières et, d'autre part, le suivi de trois nouveaux indicateurs sans incitation financière.

L'annexe à la délibération n°2018-163 du 19 juillet 2018 détaille les indicateurs qui font l'objet d'un suivi sur la période 2018-2021 pour GÉRÉDIS soit, au total, six indicateurs donnant lieu à incitations financières et six indicateurs non incités financièrement.

**Les indicateurs incités financièrement :**

Libellés indicateurs incités financièrement	Caractéristiques et objectifs modifiables au cours de la période 2018-2021
Rendez-vous planifiés non respectés par GÉRÉDIS	Non
Taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires	Non
Nombre de réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours calendaires	Non
Taux de compteurs avec au moins un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA	Oui
Taux de respect de l'envoi de proposition de raccordement dans le délai de la procédure ou dans le délai demandé	Oui
Taux de respect de l'envoi de la date convenue de mise à disposition des raccordements	Oui



## Les indicateurs non incités financièrement et faisant l'objet d'un suivi :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Fréquence de calcul	Date de mise en œuvre
Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs	Nombre de résiliations à l'initiative de l'utilisateur clôturées et réalisées dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue du fait de l'utilisateur) ou dans le délai catalogue (si le délai demandé par l'utilisateur est inférieur ou égal au délai catalogue) / Nombre total de résiliations clôturées et réalisées dans le mois	Trimestrielle	Instauré par le TURPE 5 HTA-BT et reconduit dans le TURPE 5 bis HTA-BT
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs	Nombre de mises en service clôturées et réalisées dans le délai demandé par l'utilisateur (si ce délai est supérieur au délai catalogue du fait de l'utilisateur) ou dans le délai catalogue (si le délai demandé par l'utilisateur est inférieur ou égal au délai catalogue) / Nombre total de mises en service clôturées et réalisées dans le mois	Trimestrielle	Instauré par le TURPE 5 HTA-BT et reconduit dans le TURPE 5 bis HTA-BT
Nombre de réclamations reçues par nature et par catégorie d'utilisateurs	Nombre de réclamations des utilisateurs reçues par GÉRÉDIS durant le trimestre pour chacune des natures suivantes : - Accueil - Qualité du traitement de la prestation demandée - Qualité et continuité de fourniture - Travaux et raccordement - Relève et facturation de l'acheminement	Trimestrielle	Instauré par le TURPE 5 HTA-BT et reconduit dans le TURPE 5 bis HTA-BT
Rendez-vous replanifiés à l'initiative de GÉRÉDIS	Nombre de rendez-vous replanifiés par GÉRÉDIS (hors replanifications dans le délai catalogue) par catégorie d'utilisateurs	Trimestrielle	2019
Taux de réponse aux réclamations dans les 5 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs	Nombre de réclamations dont la date de réponse est inférieure ou égale à 5 jours calendaires après la date de réception de la réclamation par GÉRÉDIS / Nombre de réclamations clôturées durant le trimestre	Trimestrielle	2019
Taux d'accessibilité téléphonique des accueils client et dépannage	Nombre d'appels téléphoniques pris durant le trimestre / Nombre d'appels reçus durant le trimestre	Trimestrielle	2019

Concernant le déploiement des compteurs évolués, la délibération de la Commission de Régulation de l'Énergie du 14 novembre 2019 portant décision sur le cadre de régulation du système de comptage évolué de GÉRÉDIS dans le domaine de tension BT ≤ 36 kVA vient compléter le périmètre de la régulation incitative.

**Ainsi, le projet de comptage évolué de GÉRÉDIS dont le déploiement est prévu de 2021 à 2027 fera l'objet d'un cadre de régulation incitative pour inciter à :**

- Maîtriser sur la durée les coûts d'investissements et les gains de fonctionnement attendus ;
- Garantir le niveau de performance attendu du système global sur toute la chaîne de traitement des index ;
- Respecter le planning de déploiement.

A compter de 2021, 17 indicateurs de suivi de la performance du système seront créés dont 6 incités financièrement.



## INDICATEURS INCITÉS FINANCIÈREMENT

### 5.1 Rendez-vous planifiés non respectés par GÉRÉDIS

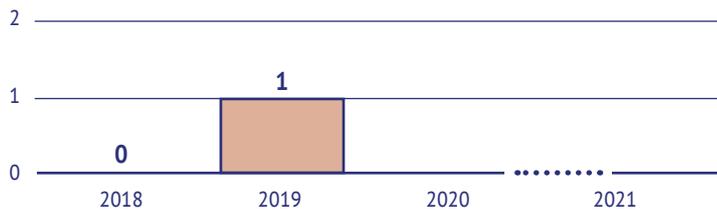
#### 5.1.1 - Définition et objectifs de la régulation

<b>Calcul</b>	Nombre rendez-vous planifiés non respectés par GÉRÉDIS ayant donné lieu au versement d'une pénalité par GÉRÉDIS durant le trimestre, par catégorie d'utilisateurs
<b>Périmètre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tous rendez-vous programmés donc validés par GÉRÉDIS</li> <li>- Tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent de GÉRÉDIS et nécessitant la présence de l'utilisateur, non respectés du fait de GÉRÉDIS</li> </ul>
<b>Suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- Fréquence de remontée à la CRE : annuelle</li> <li>- Fréquence de publication : annuelle</li> </ul>
<b>Objectif</b>	- 100 % des rendez-vous non tenus systématiquement détectés par l'opérateur sont indemnisés

### 5.1.2 - Résultats 2019

Rendez-vous planifiés non respectés par le GRD	T1 2019	T2 2019	T3 2019	T4 2019	2019	2018	2017	2016
Toutes catégories d'utilisateurs	0	0	1	0	1	0	0	0

#### Nombre de rendez-vous planifiés non respectés :



GÉRÉDIS Deux-Sèvres a réalisé 33 791 interventions au titre de l'année 2019 pour toutes les catégories d'utilisateurs. Un seul rendez-vous planifié n'a pas été respecté par le GRD en 2019.

## 5.2 Taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires

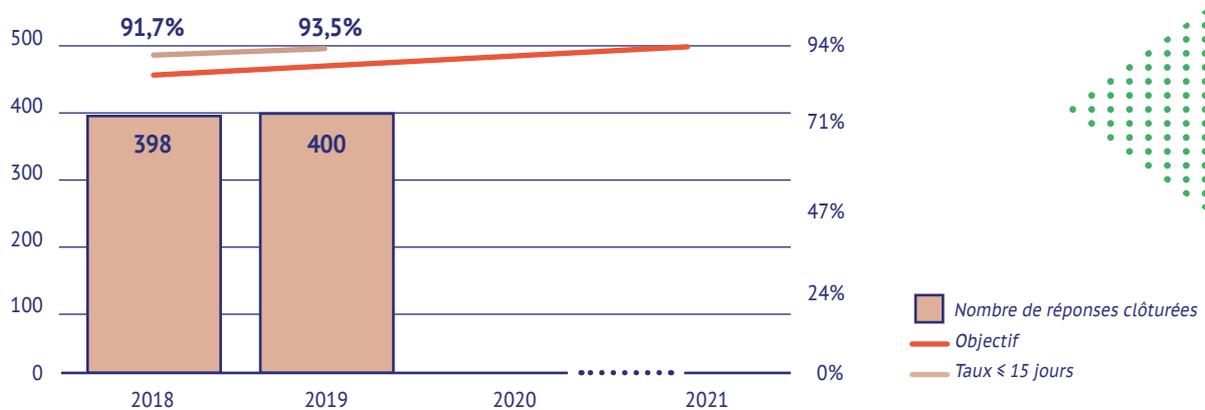
### 5.2.1 - Définition et objectifs de la régulation

<b>Calcul</b>	Nombre de réclamations clôturées dans le trimestre et dont la date de réponse est inférieure ou égale à 15 jours calendaires après la date de réception de la réclamation par GÉRÉDIS / Nombre de réclamations clôturées durant le trimestre
<b>Périmètre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toutes réclamations envoyées directement par les utilisateurs ou via les fournisseurs dont la réponse doit être faite par le GRD</li> <li>- Tous médias de transmission de la réclamation, écrit ou oral</li> <li>- Toutes catégories d'utilisateurs</li> <li>- Réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » et non pas un simple accusé de réception a été envoyée par GÉRÉDIS</li> </ul>
<b>Suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- Fréquence de remontée à la CRE : annuelle</li> <li>- Fréquence de publication : annuelle</li> <li>- Fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>
<b>Objectif</b>	Objectifs envisagés : <ul style="list-style-type: none"> <li>- 84 % du 1<sup>er</sup> janvier 2018 au 31 décembre 2018</li> <li>- 87 % du 1<sup>er</sup> janvier 2019 au 31 décembre 2019</li> <li>- 90 % du 1<sup>er</sup> janvier 2020 au 31 décembre 2020</li> <li>- 93 % du 1<sup>er</sup> janvier 2021 au 31 décembre 2021</li> </ul>
<b>Incitations</b>	Incitations envisagées : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pénalités : 44 € par année calendaire par dixième de point en-dessous de l'objectif de référence</li> <li>- Bonus : 44 € par année calendaire par dixième de point au-dessus de l'objectif de référence</li> <li>- Valeur plancher des incitations : ± 7 k€</li> <li>- Versement au travers du CRCP</li> <li>- La définition et les niveaux d'objectif et d'incitations financières de cet indicateur sont fixés pour l'ensemble de la période 2018-2021</li> </ul>

5.2.2 - Résultats 2019

Taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires	T1 2019	T2 2019	T3 2019	T4 2019	2019	2018
Taux ≤ 15 jours	90,8%	93,0%	94,9%	94,7%	93,5%	91,7%
Nombre de réponses ≤ 15 jours	89	66	93	126	374	365
Nombre de réponses clôturées	98	71	98	133	400	398

Taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires :



Le taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires est de 93,5% au titre de l'année 2019 soit au-delà des 87% fixés du 1<sup>er</sup> janvier 2019 au 31 décembre 2019.

Toutes les réclamations sont suivies dans notre outil SI Qualnet. Une analyse des réclamations est réalisée dans le cadre de chaque processus de GÉRÉDIS Deux-Sèvres. Les actions d'amélioration dégagées lors de cette analyse sont décidées lors de la revue de processus.

La forte mobilisation des équipes ont permis d'obtenir ce très bon niveau de performance sur 2019 qui est au-dessus de l'objectif fixé par la CRE.

On peut également noter que, dans le cadre de l'application du TURPE 5, les modalités de calcul de cet indicateur ont été modifiées :

- en réduisant le délai de 30 jours à 15 jours calendaires engendrant une rupture de la chronique des résultats,
- en écartant les réponses qui avaient fait l'objet d'un simple accusé de réception ou pour lesquelles une réponse « consistante » n'avait pas été communiquée.

Pour les réclamations relatives à la qualité d'alimentation qui nécessitent de mener une analyse plus longue pour les traiter, GÉRÉDIS Deux-Sèvres s'attache à répondre au mieux dans les délais en transmettant une réponse « consistante ».



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

### 5.3.1 - Définition et objectifs de la régulation

<b>Calcul</b>	Nombre de réclamations clôturées dans le trimestre et dont le délai de réponse est supérieur ou égal à 30 jours calendaires après la date de réception de la réclamation par GÉRÉDIS
<b>Périmètre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toutes réclamations envoyées directement par les utilisateurs ou via les fournisseurs dont la réponse doit être faite par le GRD</li> <li>- Tous médias de transmission de la réclamation, écrit ou oral</li> <li>- Toutes catégories d'utilisateurs</li> <li>- Réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » et non pas un simple accusé de réception a été envoyée par GÉRÉDIS</li> </ul>
<b>Suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- Fréquence de remontée à la CRE : annuelle</li> <li>- Fréquence de publication : annuelle</li> <li>- Fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>
<b>Objectif</b>	<p>Objectif envisagé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 100 % des réclamations reçues directement des utilisateurs ou via les fournisseurs traitées dans les 30 jours calendaires</li> </ul>
<b>Incitations</b>	<p>Incitations envisagées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pénalités : 30 € pour chaque réclamation non traitée dans les 30 jours</li> <li>- Valeur plancher des incitations : -1.6 k€</li> <li>- Versement au travers du CRCP</li> <li>- La définition et les niveaux d'objectif et d'incitations financières de cet indicateur sont fixés pour l'ensemble de la période 2018-2021</li> </ul>

### 5.3.2 - Résultats 2019

Nombre de réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours calendaires	T1 2019	T2 2019	T3 2019	T4 2019	2019	2018	2017	2016
Nombre ≥ 30 jours	2	0	0	2	4	6	16	19
Nombre de réponses clôturées	98	71	98	133	400	398	297	318

#### Nombre de réclamations > 30 jours :



■ Réclamation > 30j

Le nombre de réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours calendaires est de 4 au titre de l'année 2019.

Les résultats obtenus en 2019 montrent l'efficacité du processus de traitement des réclamations car seulement 1% des réclamations ont fait l'objet d'une réponse dans un délai supérieur à 30 jours calendaires.

## 5.4 Taux de compteurs avec au moins un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA

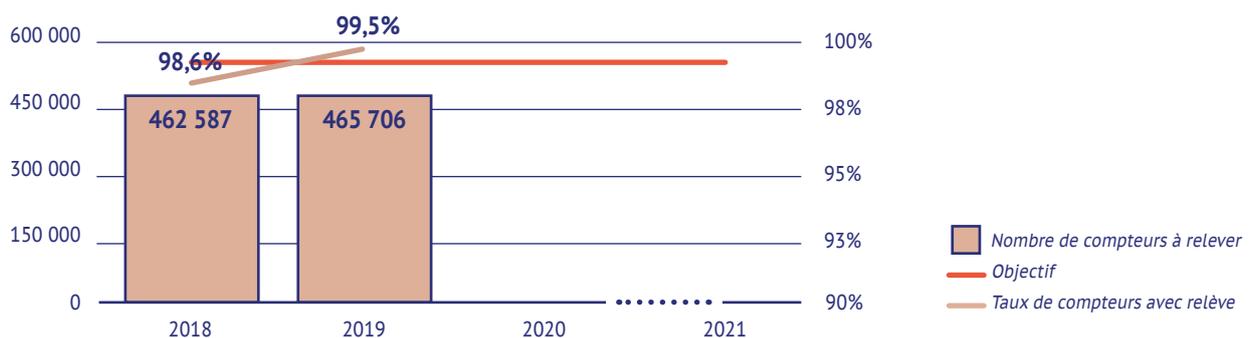
### 5.4.1 - Définition et objectifs de la régulation

<b>Calcul</b>	(Nombre de compteurs à relever – nombre des compteurs avec deux absences à la relève ou plus) / Nombre des compteurs à relever durant le trimestre
<b>Périmètre</b>	- Tous compteurs relevés ou auto-relevés (injection et soutirage) y compris les compteurs évolués relevés mensuellement
<b>Suivi</b>	- Fréquence de calcul : trimestrielle - Fréquence de remontée à la CRE : annuelle - Fréquence de publication : annuelle - Fréquence de calcul des incitations : annuelle
<b>Objectif</b>	Objectif envisagé : - 99,0 % du 1 <sup>er</sup> janvier 2018 au 31 décembre 2021
<b>Incitations</b>	Incitations envisagées : - Pénalités : 675 € par année calendaire par dixième de point au-dessous de l'objectif de référence - Bonus : 675 € par année calendaire par dixième de point au-dessus de l'objectif de référence - Valeur plancher des incitations : ± 6.5 k€ - Versement au travers du CRCP

### 5.4.2 - Résultats 2019

Taux de compteurs avec au moins un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36kVA	T1 2019	T2 2019	T3 2019	T4 2019	2019	2018
Taux de compteurs avec relève	99,5%	99,5%	99,5%	99,4%	99,5%	98,6%
Nombre de compteurs avec au moins 1 relève dans l'année	115 607	116 237	115 543	115 851	463 238	456 201
Nombre de compteurs à relever	116 232	116 848	116 094	116 532	465 706	462 587

### Taux de compteurs avec au moins un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs < 36 kVA :



Le taux de compteurs avec au moins un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT  $\leq$  36 kVA est de 99.5 % au titre de l'année 2019.

Ces résultats sont très élevés et garantissent ainsi la qualité des données de consommation utilisées pour la facturation et permettent de dépasser l'objectif fixé par la CRE dans la délibération n°2018-163 du 19 juillet 2018.

Le très bon niveau des résultats est d'autant plus à souligner que GÉRÉDIS Deux-Sèvres planifie 3 relevés réels pour chaque point de service.

GÉRÉDIS Deux-Sèvres propose également aux utilisateurs du réseau de transmettre leur relevé d'index par plusieurs canaux (site internet, carte auto-relève, téléphone) ce qui permet d'atteindre l'objectif fixé.

GÉRÉDIS Deux-Sèvres commencera le déploiement des compteurs évolués sur sa zone de desserte concédée par le SIEDS en 2021. Le déploiement des compteurs communicants doit permettre de conforter ce résultat.

## 5.5 Taux de respect de l'envoi de proposition de raccordement dans le délai de la procédure ou dans le délai demandé

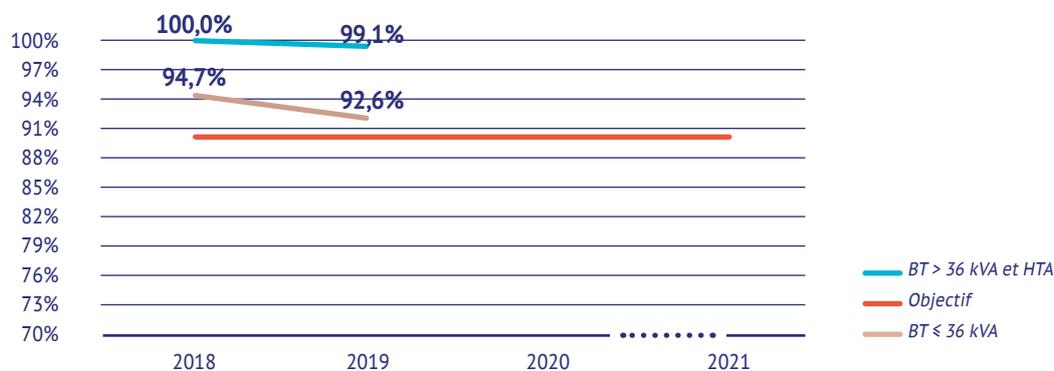
### 5.5.1 - Définition et objectifs de la régulation

<b>Calcul</b>	Nombre de propositions de raccordement envoyées dans le délai maximum résultant de la qualification de la demande (en conformité avec les procédures de traitement des demandes de raccordement) ou dans le délai demandé par le client durant le trimestre / Nombre de propositions de raccordement émises durant le trimestre
<b>Périmètre</b>	- Tous les raccordements en soutirage ou en injection
<b>Suivi</b>	- Fréquence de calcul : trimestrielle - Fréquence de remontée à la CRE : annuelle - Fréquence de publication : annuelle - Fréquence de calcul des incitations : annuelle
<b>Objectif</b>	Objectif envisagé de référence pour les utilisateurs BT $\leq$ 36 kVA : - du 1 <sup>er</sup> janvier 2018 au 31 décembre 2021 : 90 % Objectif envisagé pour les utilisateurs BT > 36 kVA collectifs en BT et HTA : - du 1 <sup>er</sup> janvier 2018 au 31 décembre 2021 : 90 %
<b>Incitations</b>	Incitations envisagées pour les utilisateurs BT $\leq$ 36 kVA : - Pénalités : $(121 \text{ €} \times 0,1 \% \times V)$ par année calendaire par dixième de point en-dessous de l'objectif de référence où V correspond à la volumétrie des propositions de raccordement envoyées pour les utilisateurs BT $\leq$ 36 kVA au cours de l'année - Bonus : $(121 \text{ €} \times 0,1 \% \times V)$ par année calendaire par dixième de point au-dessus de l'objectif de référence où V correspond à la volumétrie des propositions de raccordement envoyées pour les utilisateurs BT $\leq$ 36 kVA au cours de l'année  Incitations envisagées pour les utilisateurs BT > 36 kVA collectifs en BT et HTA : - Pénalités : $(363 \text{ €} \times 0,1 \% \times V)$ par année calendaire par dixième de point en-dessous de l'objectif de référence où V correspond à la volumétrie des propositions de raccordement envoyées pour les utilisateurs BT > 36 kVA collectifs en BT et HTA au cours de l'année - Bonus : $(363 \text{ €} \times 0,1 \% \times V)$ par année calendaire par dixième de point au-dessus de l'objectif de référence où V correspond à la volumétrie des propositions de raccordement envoyées pour les utilisateurs BT > 36 kVA collectifs en BT et HTA au cours de l'année  Valeur plancher des incitations : $\pm 12,5 \text{ k€}$ Versement au travers du CRCP

## 5.5.2 - Résultats 2019

Taux de respect de l'envoi de proposition de raccordement dans le délai de la procédure ou dans le délai demandé	T1 2019	T2 2019	T3 2019	T4 2019	2019	2018	2017	2016
<b>Taux de respect BT ≤ 36kVA</b>	88,1%	90,0%	94,9%	97,9%	92,6%	94,7%	88,0%	93,0%
Nombre respectées BT ≤ 36 kVA	303	315	278	331	1 227	1 203	1 135	1 301
Nombre envoyées BT ≤ 36k VA	344	350	293	338	1 325	1 270	1 290	1 399
<b>Taux de respect BT &gt; 36 kVA, collectifs en BT et HTA</b>	97,8%	100%	100%	98,9%	99,1%	100%	97,9%	100%
Nombre respectées BT > 36 kVA, collectifs en BT et HTA	91	87	67	93	338	299	188	254
Nombre envoyées BT > 36kVA, collectifs en BT et HTA	93	87	67	94	341	299	192	254

## Taux de respect de l'envoi de proposition de raccordement dans le délai :



Au titre de l'année 2019, le taux de respect de l'envoi de proposition de raccordement dans le délai de la procédure ou dans le délai demandé est :

- de 92,6% pour les utilisateurs BT ≤ 36 kVA,
- de 99,1% pour les utilisateurs BT > 36 kVA, collectifs en BT et HTA.

Bien qu'en légère diminution, ces résultats sont extrêmement élevés et plus particulièrement pour le segment des utilisateurs BT > 36 kVA, collectifs en BT et HTA. Ils dépassent les objectifs fixés par la CRE dans la délibération n°2018-163 du 19 juillet 2018 à savoir de 90 %. Ils démontrent l'engagement de l'ensemble des collaborateurs de GÉRÉDIS Deux-Sèvres à donner entière satisfaction aux utilisateurs de réseau et démontrent la robustesse des procédures et processus de suivi de cette activité de raccordement.

L'augmentation du nombre de demandes (+ 67 %) sur le segment haut de portefeuille hors collectif (C1-C4 et P1-P3) induit un allongement des délais d'étude.

Les demandes relatives au segment BT ≤ 36 kVA restent stables et équivalentes aux années précédentes.

Concernant les demandes relatives au segment BT > 36 kVA et HTA, GÉRÉDIS Deux-Sèvres constate un réel dynamisme notamment sur le segment C4 et P3.

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

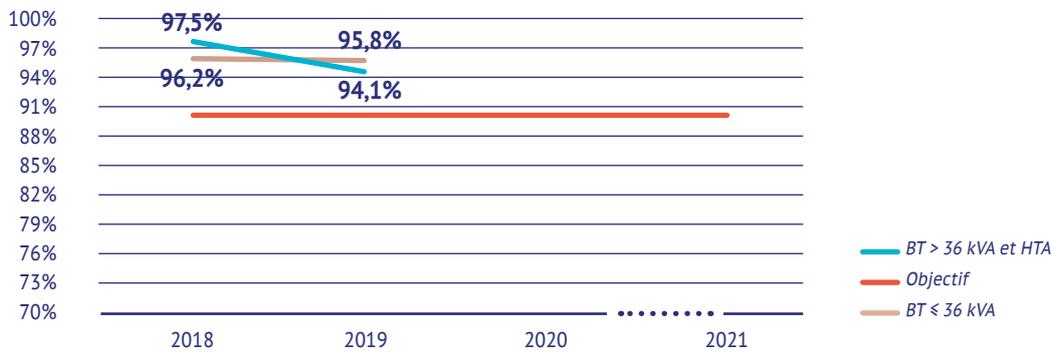
### 5.6.1 - Définition et objectifs de la régulation

<b>Calcul</b>	Nombre de raccordement mis à disposition à la date convenue avec l'utilisateur / Nombre de raccordement mis à disposition durant le trimestre
<b>Périmètre</b>	- Tous les raccordements en soutirage ou en injection
<b>Suivi</b>	- Fréquence de calcul : trimestrielle - Fréquence de remontée à la CRE : annuelle - Fréquence de publication : annuelle - Fréquence de calcul des incitations : annuelle
<b>Objectif</b>	Objectif envisagé de référence pour les utilisateurs BT ≤ 36 kVA : - du 1 <sup>er</sup> janvier 2018 au 31 décembre 2021 : 90% Objectif envisagé pour les utilisateurs BT > 36 kVA collectifs en BT et HTA : - du 1 <sup>er</sup> janvier 2018 au 31 décembre 2021 : 90%
<b>Incitations</b>	<p>Incitations envisagées pour les utilisateurs BT ≤ 36 kVA :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pénalités : (182 € x 0,1 % x V) par année calendaire par dixième de point en-dessous de l'objectif de référence où V correspond à la volumétrie des raccordements BT ≤ 36 kVA au cours de l'année</li> <li>- Bonus : (182 € x 0,1 % x V) par année calendaire par dixième de point au-dessus de l'objectif de référence où V correspond à la volumétrie des raccordements BT ≤ 36 kVA au cours de l'année</li> </ul> <p>Incitations envisagées pour les utilisateurs BT &gt; 36 kVA collectifs en BT et HTA :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pénalités : (545 € x 0,1 % x V) par année calendaire par dixième de point en-dessous de l'objectif de référence où V correspond à la volumétrie des raccordements BT &gt; 36 kVA collectifs en BT et HTA au cours de l'année</li> <li>- Bonus : (545 € x 0,1 % x V) par année calendaire par dixième de point au-dessus de l'objectif de référence où V correspond à la volumétrie des raccordements BT &gt; 36 kVA collectifs en BT et HTA au cours de l'année</li> </ul> <p>Valeur plancher des incitations : ± 18.8 k€ Versement au travers du CRCP</p>

### 5.6.2 - Résultats 2019

Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements	T1 2019	T2 2019	T3 2019	T4 2019	2019	2018	2017	2016
<b>Taux de respect BT ≤ 36 kVA</b>	94,7%	94,4%	96,8%	97,7%	95,8%	96,2%	91,2%	95,0%
Nombre respectées BT ≤ 36 kVA	305	336	276	298	1 215	1 159	1 250	1 228
Nombre réalisées BT ≤ 36 kVA	322	356	285	305	1 268	1 205	1 371	1 292
<b>Taux de respect BT &gt; 36 kVA, collectifs en BT et HTA</b>	83,3%	100%	97,0%	95,9%	94,1%	97,5%	100%	95,1%
Nombre respectées BT > 36 kVA, collectifs en BT et HTA	35	21	65	70	191	115	113	158
Nombre réalisées BT > 36 kVA, collectifs en BT et HTA	42	21	67	73	203	118	113	166

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



Au titre de l'année 2019, le taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements est :

- de 95,8 % pour les utilisateurs BT ≤ 36 kVA,
- de 94,1 % pour les utilisateurs BT > 36 kVA, collectifs en BT et HTA.

Ces résultats sont extrêmement élevés pour les deux segments d'utilisateurs de réseau. Ils dépassent les objectifs fixés par la CRE dans la délibération n°2018-163 du 19 juillet 2018 à savoir 90 %. Ils sont le reflet de l'engagement de l'ensemble des collaborateurs de GÉRÉDIS Deux-Sèvres ainsi que des entreprises partenaires à donner entière satisfaction aux utilisateurs de réseau et démontrent la robustesse des procédures et processus de suivi de cette activité de raccordement.

Ces résultats sont d'autant plus satisfaisants que les obligations imposées aux gestionnaires de réseau de distribution sont de plus en plus importantes comme par exemple le décret anti-endommagement (DT/DICT) et la problématique de l'amiante.

L'augmentation du nombre de dossiers (+ 72 %) sur le segment haut de portefeuille (C1-C4 et P1-P3) induit un allongement des délais de réalisation.





## INDICATEURS NON INCITÉS FINANCIÈREMENT ET FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI

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

#### 6.1.1 - Définition et objectifs de la régulation

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Fréquence de calcul	Date de mise en œuvre
Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs	Nombre de résiliations à l'initiative de l'utilisateur clôturées et réalisées dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue du fait de l'utilisateur) ou dans le délai catalogue (si le délai demandé par l'utilisateur est inférieur ou égal au délai catalogue) / Nombre total de résiliations clôturées et réalisées dans le mois	Trimestrielle	Instauré par le TURPE 5 HTA-BT et reconduit dans le TURPE 5 bis HTA-BT

#### 6.1.2 - Résultats 2019

Dans le but de mesurer la réelle satisfaction du demandeur de la prestation, GÉRÉDIS collecte depuis mi-2019 la date d'effet souhaitée de la résiliation par l'utilisateur final.

Au titre de l'année 2019, le taux global de résiliations réalisées dans les délais demandés est de 83 %. Ce taux est calculé uniquement pour les prestations avec déplacement. Effectivement, les prestations sans déplacement font l'objet d'un traitement administratif et informatique et sont réalisées à la date souhaitée par le demandeur.

Ce taux s'est amélioré entre 2018 et 2019 grâce à la connaissance et au suivi de la date d'effet souhaitée par l'utilisateur.

Pour les segments BT > 36 kVA et HTA, la date d'intervention est systématiquement négociée avec le client. La prestation est ainsi réalisée dans les délais demandés par l'utilisateur.

<b>CONSUMMATEUR RÉSILIATION</b>		<b>T1 2019</b>	<b>T2 2019</b>	<b>T3 2019</b>	<b>T4 2019</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>BT≤36kVA</b>	nb sans déplacement	2 764	3 049	3 690	3 146	12 649	12 257
	nb avec déplacement	196	209	168	173	746	780
	nb respect délai catalogue	153	174	141	144	612	485
	<b>% respect délai catalogue</b>	<b>78%</b>	<b>83%</b>	<b>84%</b>	<b>83%</b>	<b>82%</b>	<b>62%</b>
<b>BT&gt;36kVA</b>	nb sans déplacement	13	20	9	5	47	66
	nb avec déplacement	13	9	9	10	41	43
	nb respect délai catalogue	13	9	9	10	41	43
	<b>% respect délai catalogue</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>HTA</b>	nb sans déplacement	8	10	1	1	20	31
	nb avec déplacement	1	0	0	0	1	7
	nb respect délai catalogue	1	0	0	0	1	7
	<b>% respect délai catalogue</b>	<b>100%</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

<b>PRODUCTEUR RÉSILIATION</b>		<b>T1 2019</b>	<b>T2 2019</b>	<b>T3 2019</b>	<b>T4 2019</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>BT≤36kVA</b>	nb sans déplacement	72	90	51	78	291	37
	nb avec déplacement	0	0	0	0	0	30
	nb respect délai catalogue	0	0	0	0	0	27
	<b>% respect délai catalogue</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>90%</b>
<b>BT&gt;36kVA</b>	nb sans déplacement	0	0	0	7	7	3
	nb avec déplacement	3	0	0	0	3	0
	nb respect délai catalogue	3	0	0	0	3	0
	<b>% respect délai catalogue</b>	<b>100%</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>
<b>HTA</b>	nb sans déplacement	0	0	0	0	0	1
	nb avec déplacement	0	0	0	0	0	0
	nb respect délai catalogue	0	0	0	0	0	0
	<b>% respect délai catalogue</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>-</b>

<b>TOTAL RÉSILIATION</b>	<b>T1 2019</b>	<b>T2 2019</b>	<b>T3 2019</b>	<b>T4 2019</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
nb avec déplacement	213	218	177	183	791	860
nb respect délai catalogue	170	183	150	154	657	562
<b>% respect délai catalogue</b>	<b>80%</b>	<b>84%</b>	<b>85%</b>	<b>84%</b>	<b>83%</b>	<b>65%</b>

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

### 6.2.1 - Définition et objectifs de la régulation

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Fréquence de calcul	Date de mise en œuvre
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs	Nombre de mises en service clôturées et réalisées dans le délai demandé par l'utilisateur (si ce délai est supérieur au délai catalogue du fait de l'utilisateur) ou dans le délai catalogue (si le délai demandé par l'utilisateur est inférieur ou égal au délai catalogue) / Nombre total de mises en service clôturées et réalisées dans le mois	Trimestrielle	Instauré par le TURPE 5 HTA-BT et reconduit dans le TURPE 5 bis HTA-BT

### 6.2.2 - Résultats 2019

Dans le but de mesurer la réelle satisfaction du demandeur de la prestation, GÉRÉDIS collecte depuis mi-2019 la date d'effet souhaitée de la mise en service par l'utilisateur final.

Au titre de l'année 2019, le taux global de mises en service réalisées dans les délais demandés est de 87%. Ce taux est calculé uniquement pour les prestations avec déplacement. Effectivement, les prestations sans déplacement font l'objet d'un traitement administratif et informatique et sont réalisées à la date souhaitée par le demandeur. Ce taux s'est amélioré entre 2018 et 2019 grâce à la connaissance et au suivi de la date d'effet souhaitée par l'utilisateur.

Pour les segments BT > 36 kVA et HTA, la date d'intervention est systématiquement négociée avec le client. La prestation est ainsi réalisée dans les délais demandés par l'utilisateur.



<b>CONSUMMATEUR MISE EN SERVICE</b>		<b>T1 2019</b>	<b>T2 2019</b>	<b>T3 2019</b>	<b>T4 2019</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>BT≤36kVA</b>	nb sans déplacement	2 448	2 469	3 033	2 713	10 663	10 494
	nb avec déplacement	781	874	977	988	3 620	3 680
	nb respect délai catalogue	654	773	864	875	3 166	2 700
	<b>% respect délai catalogue</b>	<b>84%</b>	<b>88%</b>	<b>88%</b>	<b>89%</b>	<b>87%</b>	<b>73%</b>
<b>BT&gt;36kVA</b>	nb sans déplacement	20	19	9	5	53	61
	nb avec déplacement	30	26	19	23	98	83
	nb respect délai catalogue	30	26	19	23	98	83
	<b>% respect délai catalogue</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>HTA</b>	nb sans déplacement	13	3	1	1	18	18
	nb avec déplacement	2	0	0	0	2	15
	nb respect délai catalogue	2	0	0	0	2	15
	<b>% respect délai catalogue</b>	<b>100%</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

<b>PRODUCTEUR MISE EN SERVICE</b>		<b>T1 2019</b>	<b>T2 2019</b>	<b>T3 2019</b>	<b>T4 2019</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>BT≤36kVA</b>	nb sans déplacement	88	47	49	44	228	38
	nb avec déplacement	26	19	43	12	110	134
	nb respect délai catalogue	11	11	22	2	48	77
	<b>% respect délai catalogue</b>	<b>42%</b>	<b>58%</b>	<b>51%</b>	<b>17%</b>	<b>44%</b>	<b>57%</b>
<b>BT&gt;36kVA</b>	nb sans déplacement	4	13	6	7	30	2
	nb avec déplacement	13	14	24	12	67	37
	nb respect délai catalogue	13	14	24	12	67	37
	<b>% respect délai catalogue</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>HTA</b>	nb sans déplacement	0	0	0	0	0	1
	nb avec déplacement	0	0	0	0	0	2
	nb respect délai catalogue	0	0	0	0	0	2
	<b>% respect délai catalogue</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>100%</b>

<b>TOTAL MISE EN SERVICE</b>	<b>T1 2019</b>	<b>T2 2019</b>	<b>T3 2019</b>	<b>T4 2019</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
nb avec déplacement	852	933	1 063	1 035	3 897	3 951
nb respect délai catalogue	710	824	929	912	3 381	2 914
<b>% respect délai catalogue</b>	<b>83%</b>	<b>88%</b>	<b>87%</b>	<b>88%</b>	<b>87%</b>	<b>74%</b>

## 6.3 Nombre de réclamations reçues par nature et par catégorie d'utilisateurs

### 6.3.1 - Définition et objectifs de la régulation

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Fréquence de calcul	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations reçues par nature et par catégorie d'utilisateurs	Nombre de réclamations des utilisateurs reçues par GÉRÉDIS durant le trimestre pour chacune des natures suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueil</li> <li>- Qualité du traitement de la prestation demandée</li> <li>- Qualité et continuité de fourniture</li> <li>- Travaux et raccordement</li> <li>- Relève et facturation de l'acheminement</li> </ul>	Trimestrielle	Instauré par le TURPE 5 HTA-BT et reconduit dans le TURPE 5 bis HTA-BT



## 6.3.2 - Résultats 2019

CONSOmmATEUR		T1 2019	T2 2019	T3 2019	T4 2019	Année 2019	Année 2018
BT<36kVA	Accueil	1	1	0	3	5	10
	Intervention	6	2	1	8	17	21
	Travaux et Raccordement	1	0	3	2	6	14
	Relève et Facturation	30	38	54	33	155	140
	Qualité et Continuité de fourniture	54	23	32	78	187	195
	<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>64</b>	<b>90</b>	<b>124</b>	<b>370</b>	<b>380</b>
BT>36kVA	Accueil	0	0	0	0	0	0
	Intervention	0	0	0	0	0	2
	Travaux et Raccordement	1	0	1	0	2	0
	Relève et Facturation	2	0	0	0	2	2
	Qualité et Continuité de fourniture	3	2	2	2	9	11
	<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>15</b>
HTA	Accueil	0	0	0	0	0	0
	Intervention	0	0	0	0	0	0
	Travaux et Raccordement	0	1	0	0	1	1
	Relève et Facturation	0	0	0	0	0	1
	Qualité et Continuité de fourniture	0	1	3	4	8	9
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>11</b>
Sous-Total Consommateur	Accueil	1	1	0	3	5	10
	Intervention	6	2	1	8	17	23
	Travaux et Raccordement	2	1	4	2	9	15
	Relève et Facturation	32	38	54	33	157	143
	Qualité et Continuité de fourniture	57	26	37	84	204	215
	<b>Sous-Total Consommateur</b>	<b>98</b>	<b>68</b>	<b>96</b>	<b>130</b>	<b>392</b>	<b>406</b>



PRODUCTEUR		T1 2019	T2 2019	T3 2019	T4 2019	Année 2019	Année 2018
BT≤36kVA	Accueil	0	0	0	0	0	1
	Intervention	0	0	0	0	0	1
	Travaux et Raccordement	0	0	0	1	1	2
	Relève et Facturation	0	1	0	0	1	6
	Qualité et Continuité de fourniture	0	1	1	2	4	1
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>11</b>
BT>36kVA	Accueil	0	0	0	0	0	0
	Intervention	0	0	0	0	0	0
	Travaux et Raccordement	0	0	1	0	1	0
	Relève et Facturation	0	0	0	0	0	1
	Qualité et Continuité de fourniture	0	0	0	0	0	1
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
HTA	Accueil	0	0	0	0	0	0
	Intervention	0	0	0	0	0	0
	Travaux et Raccordement	0	0	0	0	0	1
	Relève et Facturation	0	0	0	0	0	0
	Qualité et Continuité de fourniture	0	1	0	0	1	3
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
Sous-Total Producteur	Accueil	0	0	0	0	0	1
	Intervention	0	0	0	0	0	1
	Travaux et Raccordement	0	0	1	1	2	3
	Relève et Facturation	0	1	0	0	1	7
	Qualité et Continuité de fourniture	0	2	1	2	5	5
	<b>Sous-Total Producteur</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>17</b>

CONSOMMATEUR ET PRODUCTEUR		T1 2019	T2 2019	T3 2019	T4 2019	Année 2019	Année 2018
Total Consommateur et Producteur	Accueil	1	1	0	3	5	11
	Intervention	6	2	1	8	17	24
	Travaux et Raccordement	2	1	5	3	11	18
	Relève et Facturation	32	39	54	33	158	150
	Qualité et Continuité de fourniture	57	28	38	86	209	220
	<b>Total Consommateur et Producteur</b>	<b>98</b>	<b>71</b>	<b>98</b>	<b>133</b>	<b>400</b>	<b>423</b>

Au titre de l'année 2019, GÉRÉDIS a reçu 400 réclamations. Chaque réclamation reçue fait l'objet d'une analyse et d'un traitement individuel.

Le nombre de réclamations reste faible et est à relativiser par rapport aux nombres d'utilisateurs raccordés à notre réseau (plus de 158 000 contrats actifs). Cela représente ainsi 2.5 réclamations pour 1000 clients disposant d'un espace de livraison actif avec GÉRÉDIS.

Ce chiffre est stable. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, GÉRÉDIS est en mesure d'identifier toutes les réclamations reçues directement des utilisateurs ou par l'intermédiaire de l'ensemble des fournisseurs.

Les natures de réclamations les plus nombreuses sont la « qualité et continuité de fourniture » (52%) et la « relève et facturation » (39%).

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue, et dans la mesure où une cause d'insatisfaction récurrente est détectée, des actions d'amélioration sont décidées et mises en œuvre.

## 6.4 Rendez-vous replanifiés à l'initiative de GÉRÉDIS

### 6.4.1 - Définition et objectifs de la régulation

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Fréquence de calcul	Date de mise en œuvre
Rendez-vous replanifiés à l'initiative de GÉRÉDIS	Nombre de rendez-vous replanifiés par GÉRÉDIS (hors replanifications dans le délai catalogue) par catégorie d'utilisateurs	Trimestrielle	2019

### 6.4.2 - Résultats 2019

	T1 2019	T2 2019	T3 2019	T4 2019	2019
Rendez-vous replanifiés à l'initiative de GÉRÉDIS	4	0	4	16	24

Cet indicateur est mis en œuvre depuis le 01/01/2019.

Une fois le rendez-vous planifié, très peu de prestations nécessitent une replanification.

Le nombre du T4 2019 s'explique par des mouvements sociaux associés à la réforme du régime de retraite ayant impactés l'activité de gestion des prestations.

## 6.5 Taux de réponse aux réclamations dans les 5 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs

### 6.5.1 - Définition et objectifs de la régulation

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Fréquence de calcul	Date de mise en œuvre
Taux de réponse aux réclamations dans les 5 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs	Nombre de réclamations dont la date de réponse est inférieure ou égale à 5 jours calendaires après la date de réception de la réclamation par GÉRÉDIS / Nombre de réclamations clôturées durant le trimestre	Trimestrielle	2019

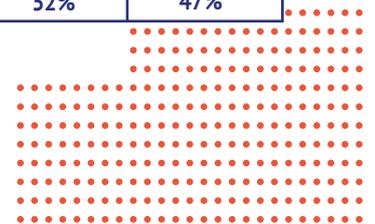


## 6.5.2 - Résultats 2019

GÉRÉDIS apporte une réponse en moins de 5 jours pour 47% des réclamations clôturées en 2019.

Ce résultat témoigne de la sensibilisation et de l'engagement fort de l'ensemble des équipes de GÉRÉDIS pour apporter une réponse circonstanciée dans un délai court à chacune des insatisfactions clients.

CONSUMMATEUR		T1 2019	T2 2019	T3 2019	T4 2019	2019
BT≤36kVA	Accueil	0%	100%	-	0%	20%
	Intervention	33%	50%	0%	63%	47%
	Travaux et Raccordement	100%	-	0%	50%	33%
	Relève et Facturation	33%	39%	50%	33%	41%
	Qualité et Continuité de fourniture	44%	48%	56%	63%	55%
	<b>Total</b>	<b>40%</b>	<b>44%</b>	<b>50%</b>	<b>53%</b>	<b>48%</b>
BT>36kVA	Accueil	-	-	-	-	-
	Intervention	-	-	-	-	-
	Travaux et Raccordement	0%	-	100%	-	50%
	Relève et Facturation	0%	-	-	-	0%
	Qualité et Continuité de fourniture	33%	100%	50%	0%	44%
	<b>Total</b>	<b>17%</b>	<b>100%</b>	<b>67%</b>	<b>0%</b>	<b>38%</b>
HTA	Accueil	-	-	-	-	-
	Intervention	-	-	-	-	-
	Travaux et Raccordement	-	0%	-	-	0%
	Relève et Facturation	-	-	-	-	-
	Qualité et Continuité de fourniture	-	100%	67%	50%	63%
	<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>50%</b>	<b>67%</b>	<b>50%</b>	<b>56%</b>
Sous-total Consommateur	Accueil	0%	100%	-	0%	20%
	Intervention	33%	50%	0%	63%	47%
	Travaux et Raccordement	50%	0%	25%	50%	33%
	Relève et Facturation	31%	39%	50%	33%	40%
	Qualité et Continuité de fourniture	44%	54%	57%	61%	54%
	<b>Sous-total Consommateur</b>	<b>39%</b>	<b>46%</b>	<b>51%</b>	<b>52%</b>	<b>47%</b>



PRODUCTEUR		T1 2019	T2 2019	T3 2019	T4 2019	2019
BT≤36kVA	Accueil	-	-	-	-	-
	Intervention	-	-	-	-	-
	Travaux et Raccordement	-	-	-	0%	0%
	Relève et Facturation	-	100%	-	-	100%
	Qualité et Continuité de fourniture	-	100%	0%	0%	25%
	<b>Total</b>	-	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>33%</b>
BT>36kVA	Accueil	-	-	-	-	-
	Intervention	-	-	-	-	-
	Travaux et Raccordement	-	-	0%	-	0%
	Relève et Facturation	-	-	-	-	-
	Qualité et Continuité de fourniture	-	-	-	-	-
	<b>Total</b>	-	-	<b>0%</b>	-	<b>0%</b>
HTA	Accueil	-	-	-	-	-
	Intervention	-	-	-	-	-
	Travaux et Raccordement	-	-	-	-	-
	Relève et Facturation	-	-	-	-	-
	Qualité et Continuité de fourniture	-	100%	-	-	100%
	<b>Total</b>	-	<b>100%</b>	-	-	<b>100%</b>
Sous-total Producteur	Accueil	-	-	-	-	-
	Intervention	-	-	-	-	-
	Travaux et Raccordement	-	-	0%	0%	0%
	Relève et Facturation	-	100%	-	-	100%
	Qualité et Continuité de fourniture	-	100%	0%	0%	40%
	<b>Sous-total Producteur</b>	-	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>38%</b>

CONSOMMATEUR ET PRODUCTEUR		T1 2019	T2 2019	T3 2019	T4 2019	Année 2019
Total Consommateur et Producteur	Accueil	0%	100%	-	0%	20%
	Intervention	33%	50%	0%	63%	47%
	Travaux et Raccordement	50%	0%	20%	33%	27%
	Relève et Facturation	31%	41%	50%	33%	41%
	Qualité et Continuité de fourniture	44%	57%	55%	59%	54%
	<b>Total Consommateur + Producteur</b>	<b>39%</b>	<b>48%</b>	<b>50%</b>	<b>51%</b>	<b>47%</b>

## 6.6 Taux d'accessibilité téléphonique des accueils client et dépannage

### 6.6.1 - Définition et objectifs de la régulation

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Fréquence de calcul	Date de mise en œuvre
Taux d'accessibilité téléphonique des accueils client et dépannage	Nombre d'appels téléphoniques pris durant le trimestre / Nombre d'appels reçus durant le trimestre	Trimestrielle	2019

### 6.6.2 - Résultats 2019

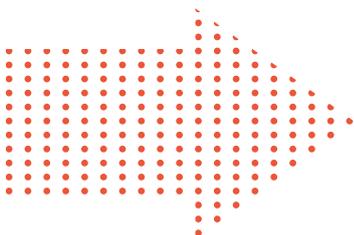
TAUX D'ACCESSIBILITÉ TÉLÉPHONIQUE ACCUEILS CLIENT ET DÉPANNAGE	T1 2019	T1 2019	T1 2019	T1 2019	2019	2018
		96,2%	95,1%	95,7%	93,3%	95,1%
Nombre d'appels pris	4 982	5 036	4 794	4 913	19 725	18 961
Nombre d'appels reçus	5 179	5 294	5 008	5 268	20 749	19 844

Le taux d'accessibilité téléphonique accueils client et dépannage est calculé pendant les heures ouvrées.

L'ensemble des équipes accueils et dépannage est à l'écoute de nos clients pour apporter une réponse adaptée à chaque besoin.

Une équipe d'agents techniques traitent les appels dépannage (42% du volume d'appel) et une équipe de conseillers prennent en charge tous les appels hors dépannage (58% du volume).

L'accessibilité de nos services se maintient à un très bon niveau 95.1% malgré une augmentation du nombre d'appels (+ 4,5% au global, - 6,8% pour les appels dépannage et + 14,5% pour les appels hors dépannage).





L'année 2019 s'inscrit dans la continuité de 2018, première année de la période 2018-2021 marquée par de nouvelles obligations imposées par la CRE à GÉRÉDIS Deux-Sèvres avec la mise en œuvre d'un cadre de régulation incitatif plus précis sur la qualité de service défini par la délibération n°2018-163 du 19 juillet 2018 portant décision sur les niveaux de dotation du fonds de péréquation de l'électricité (FPE) pour GÉRÉDIS Deux-Sèvres au titre des années 2018 à 2021 et sur le cadre de régulation associé.

L'objet de ce dispositif est de vérifier que le gestionnaire de réseau en situation de monopole s'acquitte de ses missions avec efficacité, sans discrimination et en améliorant ses performances.

La qualité de service rendu aux utilisateurs de réseau a toujours été pour GÉRÉDIS Deux-Sèvres sa préoccupation majeure ainsi que celle de son autorité organisatrice de la distribution d'électricité, le SIEDS. C'est pourquoi, elle a mis en œuvre un système de management de la qualité qui intègre le suivi régulier d'indicateurs de performance et de surveillance et qui favorise l'efficacité et la mise en œuvre d'actions d'amélioration, en plaçant les utilisateurs de réseau au cœur de la démarche d'amélioration. Par ailleurs, l'ensemble des collaborateurs de GÉRÉDIS Deux-Sèvres œuvrent quotidiennement dans cet objectif en vue de la satisfaction des utilisateurs de réseau en s'appuyant sur leur professionnalisme, leur réactivité et leur proximité. Toutes leurs actions sont encadrées par le Code de Bonne Conduite de GÉRÉDIS Deux-Sèvres – version 2018. Ces derniers œuvrent donc en toute objectivité, indépendance, transparence, non-discrimination et avec le souci de la protection des informations commercialement sensibles.

**Les résultats de la régulation incitative de la qualité de service au titre de l'année 2019 sont très bons car la grande majorité des objectifs fixés par la CRE pour les indicateurs incités financièrement sont dépassés. On notera par exemple les très bons résultats obtenus sur :**

- le taux de compteurs avec au moins un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT  $\leq 36$ kVA,
- le taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires,

- le taux de respect de l'envoi de proposition de raccordement dans le délai de la procédure ou dans le délai demandé,
- le taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements.

**Cela est d'autant plus vrai qu'il s'agit de la deuxième année de mise en œuvre de cette régulation au nouveau périmètre défini dans la délibération n°2018-163 du 19 juillet 2018 de la CRE. Il est également important de souligner que les résultats précités sont également la conséquence des points suivants :**

- GÉRÉDIS Deux-Sèvres est classé dans les petites et moyennes entreprises puisqu'elle dispose d'un effectif proche de 195 salariés (contrairement aux trois plus importants gestionnaires de réseau de distribution qui sont soumis à la régulation incitative sur la qualité de service et qui en comptent respectivement plus de 38 000, plus de 3 350 et plus de 480),
- GÉRÉDIS Deux-Sèvres exploite un réseau à composante majoritairement rurale dont les principales caractéristiques sont les suivantes : seulement 11 consommateurs par kilomètre de ligne (contre 26 pour la moyenne nationale) et 16 consommateurs par poste de distribution publique (contre 45 pour la moyenne nationale),
- GÉRÉDIS Deux-Sèvres est une entreprise récente créée en 2008,
- GÉRÉDIS Deux-Sèvres n'a basculé en mode gestionnaire de réseau de distribution lourd qu'à compter du 01/07/2017 voyant ses effectifs passer de moins de 40 personnes à près de 190 personnes,
- GÉRÉDIS Deux-Sèvres a subi durant des années les effets d'un niveau de dotation FPE insuffisant dans le cadre de la formule forfaitaire. Ceci a eu pour conséquence :
  - d'une part des investissements minorés dans son réseau de distribution en comparaison des autres gestionnaires de réseau le rendant aujourd'hui plus fragile et moins sécurisé,
  - d'autre part une adaptation obligatoire des charges d'exploitation en fonction de ses capacités financières.

**Légende des tableaux de synthèse :**

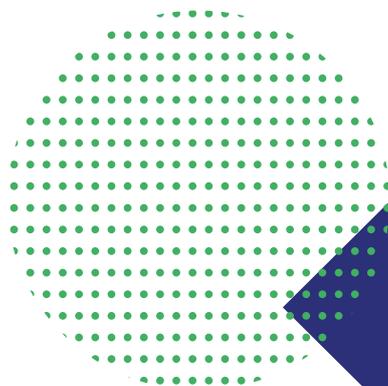
	Indicateurs incités financièrement : résultat à minima au niveau de l'objectif conduisant à un bonus
	Indicateurs incités financièrement : résultat en deçà de l'objectif conduisant à un malus
	Indicateurs non incités financièrement : résultat en amélioration
	Indicateurs non incités financièrement : résultat en recul
	Indicateurs non incités financièrement : résultat stable
NC	Non connu

**Tableau de synthèse des indicateurs incités financièrement :**

Intitulé de l'indicateur	Objectif de référence 2019	Résultat 2019	Bonus / Malus CRCP2019
Rendez-vous planifiés non respectés par le GRD	0	1	
Taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires	87 %	93,5 %	
Nombre de réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours calendaires	0	4	
Taux de compteurs avec au moins un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA	99 %	99,5 %	
Taux de respect de l'envoi de proposition de raccordement dans le délai de la procédure ou dans le délai demandé pour les utilisateurs BT ≤ 36 kVA	90 %	92,6 %	
Taux de respect de l'envoi de proposition de raccordement dans le délai de la procédure ou dans le délai demandé pour les utilisateurs BT > 36 kVA, collectifs en BT et HTA	90 %	99,1 %	
Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements pour les utilisateurs BT ≤ 36 kVA	90 %	95,8 %	
Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements pour les utilisateurs BT > 36 kVA, collectifs en BT et HTA	90 %	94,1 %	

**Tableau de synthèse des indicateurs non incités financièrement et faisant l'objet d'un suivi :**

Intitulé de l'indicateur	Résultat 2019	Evolution 2018/2019
Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs*	83%	
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs*	87%	
Nombre de réclamations reçues par nature et par catégorie d'utilisateurs	400	
Rendez-vous replanifiés à l'initiative de GÉRÉDIS	24	NC
Taux de réponse aux réclamations dans les 5 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs	47%	NC
Taux d'accessibilité téléphonique des accueils client et dépannage	95.1%	



# GÉRÉDIS

Deux-Sèvres

Gestionnaire du réseau de distribution d'électricité du SIEDS, GÉRÉDIS réalise les raccordements, le dépannage, le relevé des compteurs et toutes les interventions techniques. GÉRÉDIS a pour mission d'assurer de manière objective, transparente et non discriminatoire l'accès au réseau et de garantir la qualité de votre alimentation en électricité quel que soit votre fournisseur d'énergie.



**GÉRÉDIS DEUX-SÈVRES**

**CS 18840 - 79028 NIORT CEDEX - Tel. : 05 49 08 54 12**

**SASU au capital de 35 550 000 € - RCS Niort 503 639 643**