RAPPORT

sur la qualité de service de GÉRÉDIS Deux-Sèvres au titre de l'année 2018

Ce document a pour objet de présenter
l'analyse qualitative des indicateurs
de qualité de service de GÉRÉDIS Deux-Sèvres
pour l'année 2018.

sommaire

1 Préambule 4

2 Evolution du périmètre de la régulation incitative en 2018 5

3 Présentation succincte de GÉRÉDIS Deux-Sèvres 8

4 Indicateurs incités financièrement 10

4.1	Rendez-vous planifiés non respectés par GÉRÉDIS	10
4.1.1	Définition et objectifs de la régulation	10
4.1.2	Résultats 2018	10
4.2	Taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires	11
4.2.1	Définition et objectifs de la régulation	11
4.2.2	Résultats 2018	11
4.3	Nombre de réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours calendaires	12
4.3.1	Définition et objectifs de la régulation	12
4.3.2	Résultats 2018	13
4.4	Taux de compteurs avec au moins un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ⩽ 36 kVA	13
4.4.1	Définition et objectifs de la régulation	13
4.4.2	Résultats 2018	14
4.5	Taux de respect de l'envoi de proposition de raccordement dans le délai de la procédure ou dans le délai demandé	15
4.5.1	Définition et objectifs de la régulation	15
4.5.2	Résultats 2018	15

4.6	Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements	16
4.6.1	Définition et objectifs de la régulation	16
4.6.2	Résultats 2018	17

5 Indicateurs non incités financièrement et faisant l'objet d'un suivi 18

5.1	Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs	18
5.1.1	Définition et objectifs de la régulation	18
5.1.2	Résultats 2018	18
5.2	Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs	20
5.2.1	Définition et objectifs de la régulation	20
5.2.2	Résultats 2018	21
5.3	Nombre de réclamations reçues par nature et par catégorie d'utilisateurs	22
5.3.1	Définition et objectifs de la régulation	22
5.3.2	Résultats 2018	23
5.4	Rendez-vous replanifiés à l'initiative de GÉRÉDIS	25
5.4.1	Définition et objectifs de la régulation	25
5.4.2	Date de mise en œuvre	25
5.5	Taux de réponse aux réclamations dans les 5 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs	25
5.5.1	Définition et objectifs de la régulation	25
5.5.2	Date de mise en œuvre	25
5.6	Taux d'accessibilité téléphonique des accueils client et dépannage	26
5.6.1	Définition et objectifs de la régulation	26
5.6.2	Résultats 2018	26

6 Synthèse 27

1 Préambule

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 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 1er 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 6ème 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 1er 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 1er janvier 2018 au 31 décembre 2018. 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.GÉRÉDIS.fr/.

2 Evolution du périmètre de la régulation incitative en 2018

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 dont les définitions, les niveaux d'objectifs et d'incitations financières sont fixés pour l'ensemble de la période est établie. 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.

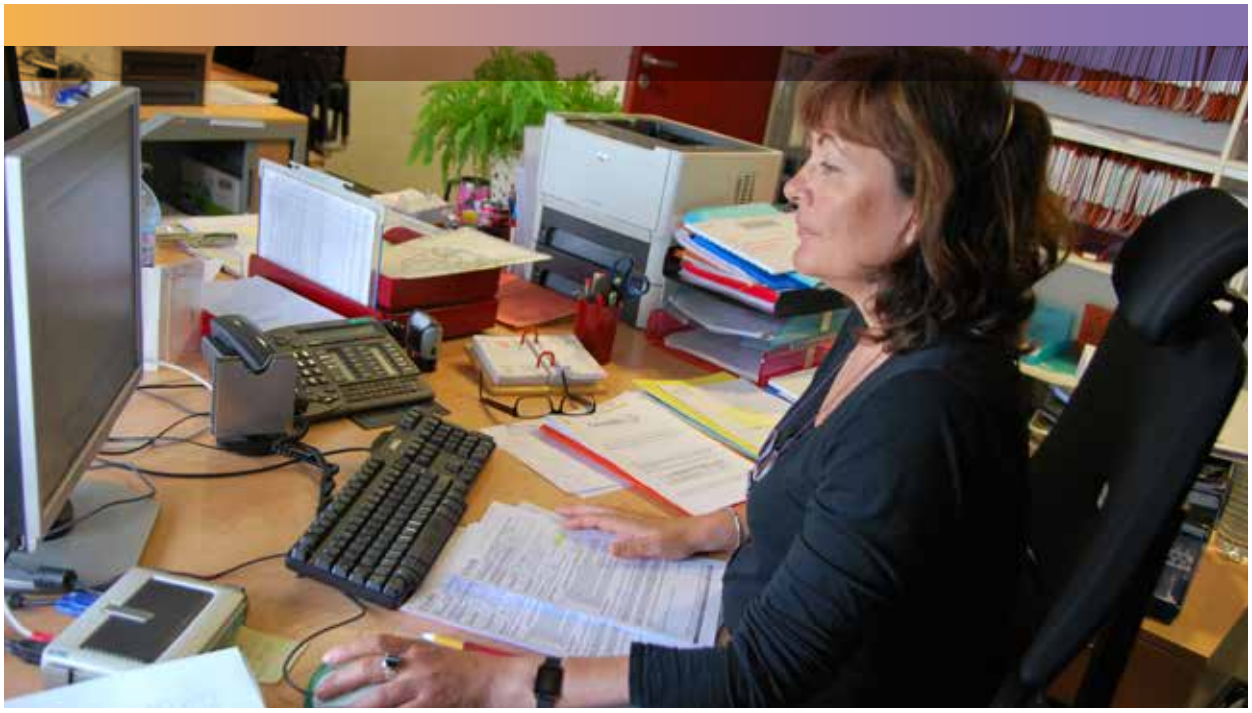
La délibération précitée introduit également la possibilité, d'une part, d'ajouter ou de supprimer des indicateurs en cours de période et, d'autre part, de décider de mettre en œuvre ou de supprimer des incitations financières sur des indicateurs existants si cela s'avérait nécessaire.

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

3 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-SEVRES, 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 ;
- 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 ;
- 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 ;
- 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 définis par le Code de l'énergie.

	Haute Tension B	Haute Tension A		Basse Tension		Total
Longueurs de réseau	Souterrain	Total	Dont aérien	Total	Dont aérien	**13 967**
	4.35 km	8 385 km	5 912 km	5 578 km	3 394 km	

Nombre de transformateurs de distribution		9 069
Nombre de postes sources		15
Nombre de communes		290
Nombre d'espaces de livraison (soutirage)		152 895 (actifs au 31/12/2018)
Nombre d'espaces de livraison (production)		3 910
Energie acheminée (GWh)		1 943
Qualité du réseau	Critère B total	58 mn
	Critère M total	28 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 :

- 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.

La démarche permet de mesurer en continu :

- la satisfaction des clients,
- la performance des processus,
- et valorise les actions d'amélioration des processus.

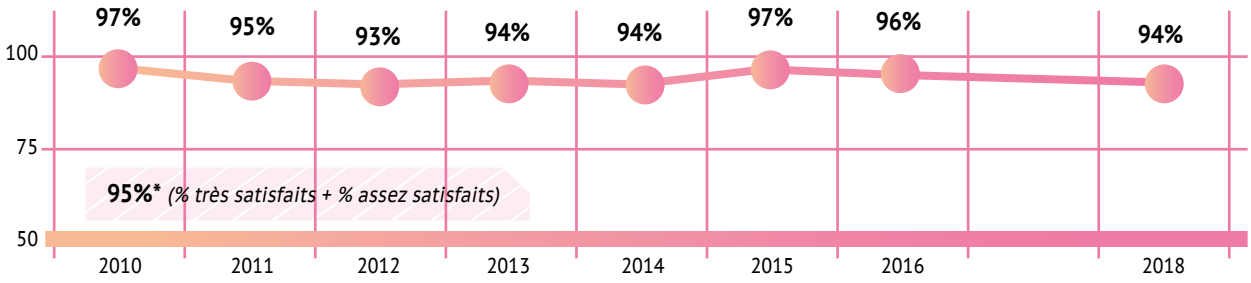
La démarche qualité au sein de GÉRÉDIS Deux-Sèvres est donc un outil au service de l'amélioration continue et de la satisfaction client.

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-SEVRES. Ce contrôle s'exerce notamment en étant un acteur exigeant dans les organes de gouvernance de l'entreprise.

Pour conforter les éléments d'analyse ci-après sur la qualité de service des prestations de GÉRÉDIS DEUX-SEVRES, elle a fait réaliser par un prestataire une enquête au cours de l'année 2018 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 94% et dans la moyenne des résultats des dix dernières années :

Taux global de satisfaction :



moyenne 2010-2016

4 Indicateurs incités financièrement

4.1 RENDEZ-VOUS PLANIFIÉS NON RESPECTÉS PAR GÉRÉDIS

4.1.1 Définition et objectifs de la régulation

Calcul	**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**
Périmètre	- Tous rendez-vous programmés donc validés par GÉRÉDIS - 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
Suivi	- Fréquence de calcul : trimestrielle - Fréquence de remontée à la CRE : annuelle - Fréquence de publication : annuelle
Objectif	- 100 % des rendez-vous non tenus systématiquement détectés par l'opérateur sont indemnisés

4.1.2 Résultats 2018

Aucun rendez-vous planifié non respecté par le GRD en 2018.

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

GÉRÉDIS Deux-Sèvres a réalisé 33 186 interventions au titre de l'année 2018 pour toutes les catégories d'utilisateurs. GÉRÉDIS Deux-Sèvres n'a par ailleurs reçu en 2018 aucun signalement d'un rendez-vous planifié non respecté par le GRD d'un utilisateur de réseau ou d'un fournisseur.

4.2 TAUX DE RÉPONSES AUX RÉCLAMATIONS DANS LES 15 JOURS CALENDAIRES

4.2.1 Définition et objectifs de la régulation

Calcul	**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**
Périmètre	- Toutes réclamations envoyées directement par les utilisateurs ou via les fournisseurs dont la réponse doit être faite par le GRD - Tous médias de transmission de la réclamation, écrit ou oral - Toutes catégories d'utilisateurs - Réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » et non pas un simple accusé de réception a été envoyée par GÉRÉDIS
Suivi	- Fréquence de calcul : trimestrielle - Fréquence de remontée à la CRE : annuelle - Fréquence de publication : annuelle - Fréquence de calcul des incitations : annuelle
Objectif	Objectifs envisagés : - 84 % du 1er janvier 2018 au 31 décembre 2018 - 87 % du 1er janvier 2019 au 31 décembre 2019 - 90 % du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020 - 93 % du 1er janvier 2021 au 31 décembre 2021
Incitations	Incitations envisagées : - Pénalités : 44 € par année calendaire par dixième de point en-dessous de l'objectif de référence - Bonus : 44 € par année calendaire par dixième de point au-dessus de l'objectif de référence - Valeur plancher des incitations : ± 7 k€ - Versement au travers du CRCP - La définition et les niveaux d'objectif et d'incitations financières de cet indicateur sont fixés pour l'ensemble de la période 2018-2021

4.2.2 Résultats 2018

Le taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires est de 91.7% au titre de l'année 2018 soit bien au-delà des 84% fixés du 1er janvier 2018 au 31 décembre 2018.

Taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires	2018 T1	2018 T2	2018 T3	2018 T4	Année 2018
Taux ≤ 15 jours	80,6%	90,6%	100,0%	96,7%	91,7%
Nombre de réponses ≤ 15 jours	100	58	120	87	365
Nombre de réponses clôturées	124	64	120	90	398

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-SEVRES. Les actions d'amélioration dégagées lors de cette analyse sont décidées lors de la revue de processus.

Suite au basculement en GRD lourd au 01/07/2017, GÉRÉDIS Deux-Sèvres a revu entièrement ses modalités de traitement des réclamations au cours du 1er trimestre 2018. En parallèle, un développement de l'outil précité a permis d'avoir un module spécifique pour traiter l'ensemble des réclamations GRD. Pour ces deux raisons, les résultats du 1er trimestre 2018 sont inférieurs aux objectifs fixés par la CRE. En revanche, la forte mobilisation des équipes sur les trois derniers trimestres ainsi que les nouvelles modalités du processus de traitement des réclamations mises en œuvre au début du 2nd trimestre 2018 ont permis d'obtenir ce très bon niveau de performance sur 2018 qui est bien 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.

GÉRÉDIS Deux-Sèvres a donc pris en compte ces évolutions à compter du 1er janvier 2018. Ainsi, 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 ».

4.3 NOMBRE DE RÉCLAMATIONS TRAITÉES DANS UN DÉLAI SUPÉRIEUR À 30 JOURS CALENDAIRES

4.3.1 Définition et objectifs de la régulation

Calcul	**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**
Périmètre	- Toutes réclamations envoyées directement par les utilisateurs ou via les fournisseurs dont la réponse doit être faite par le GRD - Tous médias de transmission de la réclamation, écrit ou oral - Toutes catégories d'utilisateurs - Réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » et non pas un simple accusé de réception a été envoyée par GÉRÉDIS
Suivi	- Fréquence de calcul : trimestrielle - Fréquence de remontée à la CRE : annuelle - Fréquence de publication : annuelle - Fréquence de calcul des incitations : annuelle
Objectif	Objectif envisagé : - 100 % des réclamations reçues directement des utilisateurs ou via les fournisseurs traitées dans les 30 jours calendaires
Incitations	Incitations envisagées : - Pénalités : 30 € pour chaque réclamation non traitée dans les 30 jours - Valeur plancher des incitations : -1.6 k€ - Versement au travers du CRCP - La définition et les niveaux d'objectif et d'incitations financières de cet indicateur sont fixés pour l'ensemble de la période 2018-2021

4.3.2 Résultats 2018

Le nombre de réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours calendaires est de 6 au titre de l'année 2018.

Nombre de réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours calendaires	2018 T1	2018 T2	2018 T3	2018 T4	Année 2018	Année 2017	Année 2016
Nombre ⩾ 30 jours	3	2	0	1	6	16	19
Nombre de réponses clôturées	124	64	120	90	398	297	318

Les résultats obtenus en 2018 montrent l'efficacité du processus de traitement des réclamations car seulement 1.5% des réclamations ont fait l'objet d'une réponse dans un délai supérieur à 30 jours calendaires. Les écarts constatés sur le début d'année sont liés aux éléments cités dans le paragraphe ci-avant.

Ces résultats s'inscrivent par ailleurs dans un contexte de hausse du nombre de réclamations reçues par rapport aux deux années précédentes.

4.4 TAUX DE COMPTEURS AVEC AU MOINS UN RELEVÉ SUR INDEX RÉEL DANS L'ANNÉE POUR LES CONSOMMATEURS BT ⩽ 36 KVA

4.4.1 Définition et objectifs de la régulation

Calcul	**(Nombre de compteurs à relever – nombre des compteurs avec deux absences à la relève ou plus) / Nombre des compteurs à relever durant le trimestre**
Périmètre	- Tous compteurs relevés ou auto-relevés (injection et soutirage) y compris les compteurs évolués relevés mensuellement
Suivi	- Fréquence de calcul : trimestrielle - Fréquence de remontée à la CRE : annuelle - Fréquence de publication : annuelle - Fréquence de calcul des incitations : annuelle
Objectif	Objectif envisagé : - 99.0 % du 1er janvier 2018 au 31 décembre 2021
Incitations	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

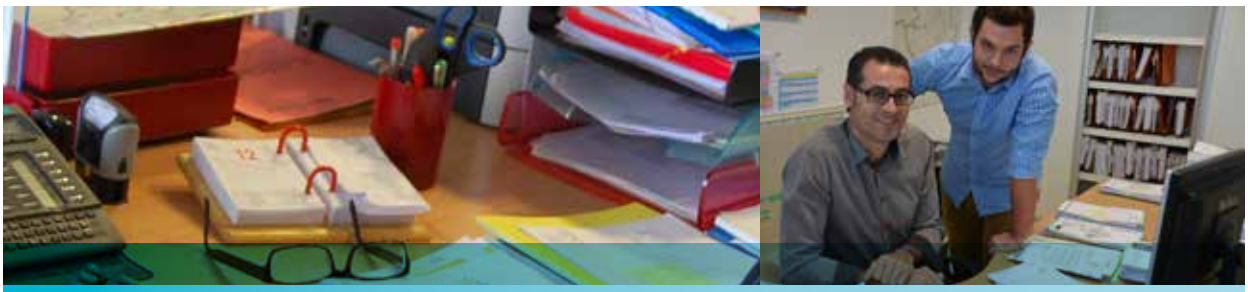
4.4.2 Résultats 2018

Le taux de compteurs avec au moins un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT≤ 36kVA est de 98.6 % au titre de l'année 2018.

Taux de compteurs avec au moins un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT≤ 36kVA	2018 T1	2018 T2	2018 T3	2018 T4	Année 2018
Taux de compteurs avec relève	98,7%	98,6%	98,7%	98,5%	98,6%
Nombre de compteurs Avec au moins 1 relève dans l'année	113 985	114 410	113 908	113 898	456 201
Nombre de compteurs à relever	115 488	116 033	115 387	115 679	462 587

Ces résultats sont très élevés et garantissent ainsi la qualité des données de consommation utilisées pour la facturation mais restent toutefois en-dessous de l'objectif fixé par la CRE dans la délibération n°2018-163 du 19 juillet 2018. Ce dernier (qui est de 99%) correspond également à celui imposé à l'opérateur national. Or, GÉRÉDIS Deux-Sèvres ne se trouve pas dans une situation similaire à celle de l'opérateur national puisque GÉRÉDIS Deux-Sèvres n'a pas encore commencé le déploiement des compteurs évolués sur sa zone de desserte concédée par le SIEDS.

Dans le cadre de la consultation publique préalable à la délibération n°2018-163 du 19 juillet 2018 de la CRE, GÉRÉDIS Deux-Sèvres avait proposé à la CRE de retenir le taux de 97% qui est plus en adéquation avec les valeurs obtenues par le passé et par d'autres GRDs de plus de 100 000 clients et qui est, en plus, davantage en adéquation avec la valeur cible envisagée pour EDF SEI en 2021 (cf. délibération de la CRE n°2018-070 en date du 22 mars 2018 concernant le niveau de dotation FPE d'EDF SEI sur la période 2018-2021). GÉRÉDIS Deux-Sèvres réitère donc sa demande de révision de cet objectif qui n'est pas atteignable sans le démarrage du déploiement des compteurs évolués.



4.5 TAUX DE RESPECT DE L'ENVOI DE PROPOSITION DE RACCORDEMENT DANS LE DÉLAI DE LA PROCÉDURE OU DANS LE DÉLAI DEMANDÉ

4.5.1 Définition et objectifs de la régulation

Calcul	**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**
Périmètre	- Tous les raccordements en soutirage ou en injection
Suivi	- Fréquence de calcul : trimestrielle - Fréquence de remontée à la CRE : annuelle - Fréquence de publication : annuelle - Fréquence de calcul des incitations : annuelle
Objectif	Objectif envisagé de référence pour les utilisateurs BT ⩽ 36 kVA : - du 1er janvier 2018 au 31 décembre 2021 : 90 % Objectif envisagé pour les utilisateurs BT > 36 kVA collectifs en BT et HTA : - du 1er janvier 2018 au 31 décembre 2021 : 90 %
Incitations	Incitations envisagées pour les utilisateurs BT ⩽ 36 kVA : - Pénalités : (121 € 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 propositions de raccordement envoyées pour les utilisateurs BT ⩽ 36 kVA au cours de l'année - Bonus : (121 € 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 propositions de raccordements envoyées pour les utilisateurs BT ⩽ 36 kVA au cours de l'année Incitations envisagées pour les utilisateurs BT > 36 kVA collectifs en BT et HTA : - Pénalités : (363 € 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 propositions de raccordement envoyées pour les utilisateurs BT > 36 kVA collectifs en BT et HTA au cours de l'année - Bonus : (363 € 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 propositions de raccordements envoyées pour les utilisateurs BT > 36 kVA collectifs en BT et HTA au cours de l'année Valeur plancher des incitations : ± 12.5 k€ Versement au travers du CRCP

4.5.2 Résultats 2018

Au titre de l'année 2018, le taux de respect de l'envoi de proposition de raccordement dans le délai de la procédure ou dans le délai demandé est :

- de 94.7% pour les utilisateurs BT ⩽ 36 kVA,
- de 100% pour les utilisateurs BT > 36 kVA, collectifs en BT et HTA.

Taux de respect de l'envoi de proposition de raccordement dans le délai de la procédure ou dans le délai demandé	2018 T1	2018 T2	2018 T3	2018 T4	Année 2018	Année 2017	Année 2016
Taux de respect BT ⩽ 36kVA	92,6%	94,5%	94,8%	97,3%	94,7%	88,0 %	93,0 %
Nombre respectées BT ⩽ 36kVA	324	294	292	293	1 203	1 135	1301
Nombre envoyées BT ⩽ 36kVA	350	311	308	301	1 270	1 290	1 399
Taux de respect BT > 36kVA, collectifs en BT et HTA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	97,9%	100,0%
Nombre respectées BT > 36kVA, collectifs en BT et HTA	70	78	77	74	299	188	254
Nombre envoyées BT > 36kVA, collectifs en BT et HTA	70	78	77	74	299	192	254

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.

4.6 TAUX DE RESPECT DE LA DATE CONVENUE DE MISE À DISPOSITION DES RACCORDEMENTS

4.6.1 Définition et objectifs de la régulation

Calcul	**Nombre de raccordement mis à disposition à la date convenue avec l'utilisateur / Nombre de raccordement mis à disposition durant le trimestre**
Périmètre	- Tous les raccordements en soutirage ou en injection
Suivi	- Fréquence de calcul : trimestrielle - Fréquence de remontée à la CRE : annuelle - Fréquence de publication : annuelle - Fréquence de calcul des incitations : annuelle
Objectif	Objectif envisagé de référence pour les utilisateurs BT ⩽ 36 kVA : - du 1er janvier 2018 au 31 décembre 2021 : 90% Objectif envisagé pour les utilisateurs BT > 36 kVA collectifs en BT et HTA : - du 1er janvier 2018 au 31 décembre 2021 : 90%
Incitations	Incitations envisagées pour les utilisateurs BT ⩽ 36 kVA : - 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 raccordement BT ⩽ 36 kVA au cours de l'année - 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 Incitations envisagées pour les utilisateurs BT > 36 kVA collectifs en BT et HTA : - 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 raccordement BT > 36 kVA collectifs en BT et HTA au cours de l'année - 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 > 36 kVA collectifs en BT et HTA au cours de l'année Valeur plancher des incitations : ± 18.8 k€ Versement au travers du CRCP

4.6.2 Résultats 2018

Au titre de l'année 2018, le taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements est :

- de 96.2% pour les utilisateurs BT ⩽ 36 kVA,
- de 97.5% pour les utilisateurs BT > 36 kVA, collectifs en BT et HTA.

Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements	2018 T1	2018 T2	2018 T3	2018 T4	Année 2018	Année 2017	Année 2016
Taux de respect BT ⩽ 36kVA	94,5%	98,1%	97,1%	94,9%	96,2%	91,2%	95,0%
Nombre respectées BT ⩽ 36kVA	274	315	270	300	1159	1 250	1 228
Nombre réalisées BT ⩽ 36kVA	290	321	278	316	1205	1 371	1 292
Taux de respect BT > 36kVA, collectifs en BT et HTA	100,0 %	95,1%	96,8%	100,0%	97,5%	100,0%	95,1 %
Nombre respectées BT > 36kVA, collectifs en BT et HTA	22	39	30	24	115	113	158
Nombre réalisées BT > 36kVA, collectifs en BT et HTA	22	41	31	24	118	113	166

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 de 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.

5 Indicateurs non incités financièrement et faisant l'objet d'un suivi

5.1 TAUX DE RÉSILIATIONS RÉALISÉES DANS LES DÉLAIS DEMANDÉS PAR CATÉGORIE D'UTILISATEURS

5.1.1 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

5.1.2 Résultats 2018

A ce jour, GÉRÉDIS n'est pas en mesure de produire cet indicateur en appliquant exactement les modalités de calcul précédemment citées. Effectivement, GÉRÉDIS ne stocke pas actuellement la date d'effet souhaitée par le client. Cette information sera disponible et collectée à partir de mi-2019 dans le système d'information.

De façon dégradée, GÉRÉDIS assure le suivi des prestations réalisées dans le délai du catalogue.

Au titre de l'année 2018, le taux global de résiliations réalisées dans les délais du catalogue est de 65%. 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 présente donc une valeur très nettement inférieure à celui souhaité par la CRE car il ne prend pas en compte la date d'effet souhaitée par le client.

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

CONSOMMATEUR RÉSILIATION		2018 T1	2018 T2	2018 T3	2018 T4	Année 2018
BT≤36kVA	nb sans déplacement	2 825	2 802	3 509	3 121	12 257
	nb avec déplacement	195	195	183	207	780
	nb respect délai catalogue	109	126	110	140	485
	% respect délai catalogue	56%	65%	60%	68%	62%
BT>36kVA	nb sans déplacement	10	11	10	35	66
	nb avec déplacement	14	6	16	7	43
	nb respect délai catalogue	14	6	16	7	43
	% respect délai catalogue	100%	100%	100%	100%	100%
HTA	nb sans déplacement	3	4	5	19	31
	nb avec déplacement	3	0	1	3	7
	nb respect délai catalogue	3	0	1	3	7
	% respect délai catalogue	100%	/	100%	100%	100%

PRODUCTEUR RÉSILIATION		2018 T1	2018 T2	2018 T3	2018 T4	Année 2018
BT≤36kVA	nb sans déplacement	7	11	15	4	37
	nb avec déplacement	11	4	9	6	30
	nb respect délai catalogue	10	4	8	5	27
	% respect délai catalogue	91%	100%	89%	83%	90%
BT>36kVA	nb sans déplacement	0	0	1	2	3
	nb avec déplacement	0	0	0	0	0
	nb respect délai catalogue	0	0	0	0	0
	% respect délai catalogue	/	/	/	/	/
HTA	nb sans déplacement	0	0	1	0	1
	nb avec déplacement	0	0	0	0	0
	nb respect délai catalogue	0	0	0	0	0
	% respect délai catalogue	/	/	/	/	/

Total résiliation	nb avec déplacement	223	205	209	223	860
	nb respect délai catalogue	136	136	135	155	562
	% respect délai catalogue	61%	66%	65%	70%	65%

5.2 TAUX DE MISES EN SERVICE RÉALISÉES DANS LES DÉLAIS DEMANDÉS PAR CATÉGORIE D'UTILISATEURS

5.2.1 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

5.2.2 Résultats 2018

A ce jour, GÉRÉDIS n'est pas en mesure de produire cet indicateur en appliquant exactement les modalités de calcul précédemment citées. Effectivement, GÉRÉDIS ne stocke pas actuellement la date d'effet souhaitée par le client. Cette information sera disponible et collectée à partir de mi-2019 dans le système d'information.

De façon dégradée, GÉRÉDIS assure le suivi des prestations réalisées dans le délai du catalogue.

Au titre de l'année 2018, le taux global de mises en service réalisées dans les délais du catalogue est de 74%. 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 présente donc une valeur très nettement inférieure à celui souhaité par la CRE car il ne prend pas en compte la date d'effet souhaitée par le client.

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

CONSOMMATEUR MISE EN SERVICE		2018 T1	2018 T2	2018 T3	2018 T4	Année 2018
BT≤36kVA	nb sans déplacement	2 571	2 352	2 923	2 648	10 494
	nb avec déplacement	853	838	956	1 033	3 680
	nb respect délai catalogue	601	625	694	780	2 700
	% respect délai catalogue	70%	75%	73%	76%	73%
BT>36kVA	nb sans déplacement	10	11	6	34	61
	nb avec déplacement	23	29	18	13	83
	nb respect délai catalogue	23	29	18	13	83
	% respect délai catalogue	100%	100%	100%	100%	100%
HTA	nb sans déplacement	3	3	2	10	18
	nb avec déplacement	4	7	2	2	15
	nb respect délai catalogue	4	7	2	2	15
	% respect délai catalogue	100%	100%	100%	100%	100%

PRODUCTEUR MISE EN SERVICE		2018 T1	2018 T2	2018 T3	2018 T4	Année 2018
BT≤36kVA	nb sans déplacement	8	11	15	4	38
	nb avec déplacement	32	39	34	29	134
	nb respect délai catalogue	18	27	19	13	77
	% respect délai catalogue	56%	69%	56%	45%	57%
BT>36kVA	nb sans déplacement	0	0	1	1	2
	nb avec déplacement	5	15	9	8	37
	nb respect délai catalogue	5	15	9	8	37
	% respect délai catalogue	100%	100%	100%	100%	100%
HTA	nb sans déplacement	0	0	1	0	1
	nb avec déplacement	0	0	2	0	2
	nb respect délai catalogue	0	0	2	0	2
	% respect délai catalogue	/	/	100%	/	100%

Total mise en service	nb avec déplacement	917	928	1 021	1 085	3 951
	nb respect délai catalogue	651	703	744	816	2 914
	% respect délai catalogue	71%	76%	73%	75%	74%

5.3 NOMBRE DE RÉCLAMATIONS REÇUES PAR NATURE ET PAR CATÉGORIE D'UTILISATEURS

5.3.1 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 : - 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

5.3.2 Résultats 2018

Au titre de l'année 2018, le nombre de réclamations reçues par nature et par catégories d'utilisateurs est de 423 en hausse par rapport aux deux années précédentes.

CONSOMMATEUR		2018 T1	2018 T2	2018 T3	2018 T4	Année 2018
BT<=36kVA	Accueil	3	1	4	2	10
	Intervention	7	5	4	5	21
	Travaux et Raccordement	6	1	7	0	14
	Relève et Facturation	50	29	29	32	140
	Qualité et Continuité de fourniture	48	22	65	60	195
	Total	114	58	109	99	380
BT>36kVA	Accueil	0	0	0	0	0
	Intervention	1	0	0	1	2
	Travaux et Raccordement	0	0	0	0	0
	Relève et Facturation	1	0	1	0	2
	Qualité et Continuité de fourniture	2	2	4	3	11
	Total	4	2	5	4	15
HTA	Accueil	0	0	0	0	0
	Intervention	0	0	0	0	0
	Travaux et Raccordement	0	0	0	1	1
	Relève et Facturation	1	0	0	0	1
	Qualité et Continuité de fourniture	1	2	3	3	9
	Total	2	2	3	4	11
Sous-Total Consommateur	Accueil	3	1	4	2	10
	Intervention	8	5	4	6	23
	Travaux et Raccordement	6	1	7	1	15
	Relève et Facturation	52	29	30	32	143
	Qualité et Continuité de fourniture	51	26	72	66	215
	Sous-Total Consommateur	120	62	117	107	406

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

CONSOMMATEUR ET PRODUCTEUR		2018 T1	2018 T2	2018 T3	2018 T4	Année 2018
Total Consommateur et Producteur	Accueil	3	1	4	3	11
	Intervention	9	5	4	6	24
	Travaux et Raccordement	8	1	8	1	18
	Relève et Facturation	54	30	33	33	150
	Qualité et Continuité de fourniture	52	27	74	67	220
	Total	126	64	123	110	423

Au titre de l'année 2018, GÉRÉDIS a reçu 423 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 156 000 contrats actifs).

Ce chiffre est en légère hausse et peut s'expliquer par l'amélioration des moyens de suivi de l'ensemble des réclamations reçues. Depuis le 1er 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 de fourniture » (52%) et la « relève et facturation » (35%).

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.

5.4 RENDEZ-VOUS REPLANIFIÉS À L'INITIATIVE DE GÉRÉDIS

5.4.1 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

5.4.2 Date de mise en œuvre

Cet indicateur est mis en œuvre depuis le 01/01/2019 et sera présenté lors du prochain rapport de qualité de service.

5.5 TAUX DE RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS DANS LES 5 JOURS CALENDAIRES PAR NATURE ET PAR CATÉGORIE D'UTILISATEURS

5.5.1 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

5.5.2 Date de mise en œuvre

Cet indicateur est mis en œuvre depuis le 01/01/2019 et sera présenté lors du prochain rapport de qualité de service.

5.6 TAUX D'ACCESSIBILITÉ TÉLÉPHONIQUE DES ACCUEILS CLIENT ET DÉPANNAGE

5.6.1 Définition et objectifs de la régulation

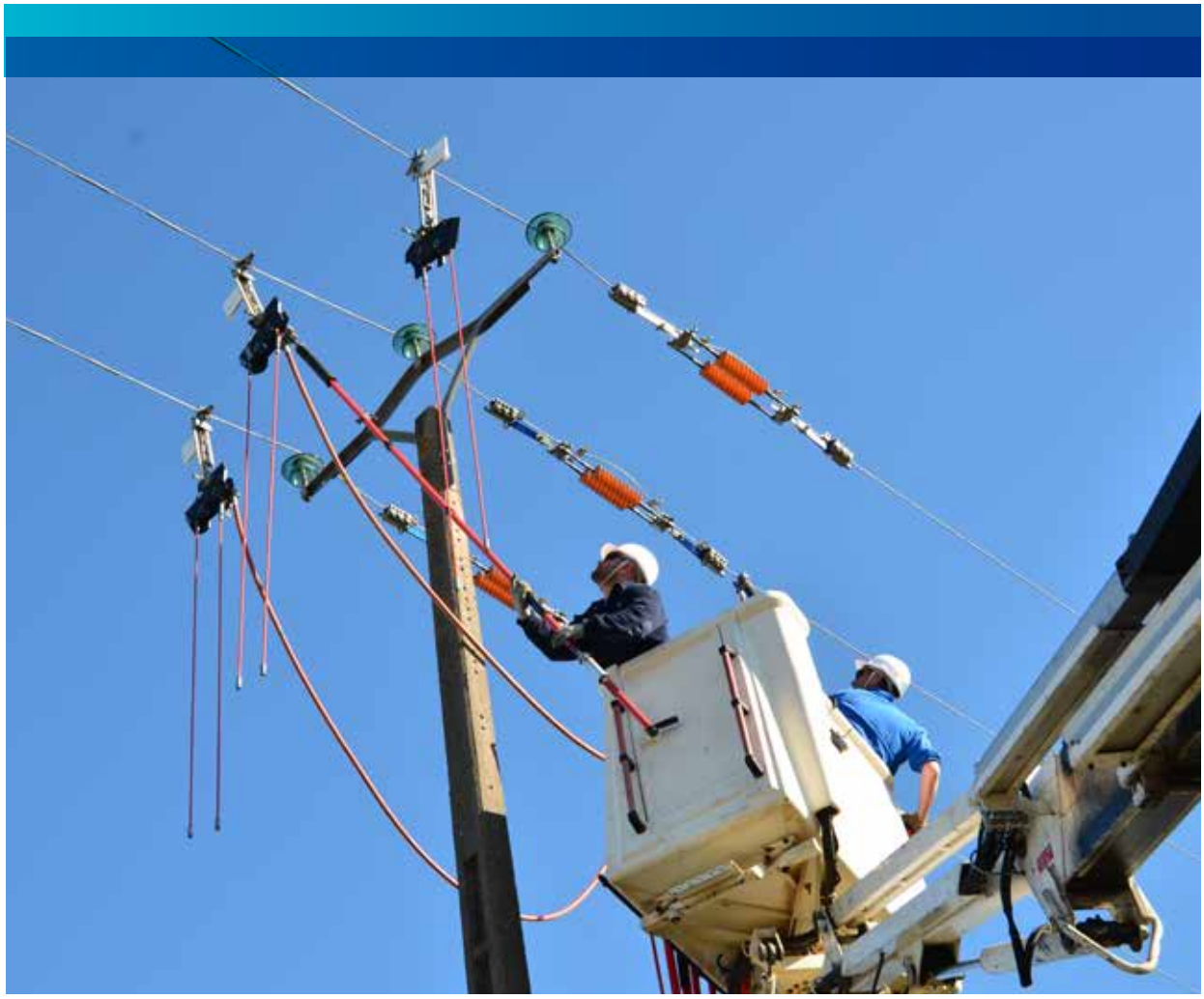
Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Fréquence de calcul	Date de mise en œuvre
Taux d'accessibilité téléphonique des accueils client et dépannage	Nombre d'appels téléphoniques pris durant le trimestre / Nombre d'appels reçus durant le trimestre	Trimestrielle	2019

5.6.2 Résultats 2018

TAUX D'ACCESSIBILITÉ TÉLÉPHONIQUE ACCUEILS CLIENT ET DÉPANNAGE	2018 T1	2018 T2	2018 T3	2018 T4	Année 2018
	95,5%	95,7%	95,4%	95,5%	95,6%
Nombre d'appels pris	5 325	4 340	4 487	4 809	18 961
Nombre d'appels reçus	5 573	4 535	4 701	5 035	19 844

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

L'accessibilité de nos services est à un très bon niveau. L'ensemble des équipes accueils et dépannage est mobilisé pour traiter les appels entrants.



6 Synthèse

L'année 2018 aura été 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 2018 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 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 première 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 190 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 2018	Résultat 2018	Bonus / Malus CRCP2018
Rendez-vous planifiés non respectés par le GRD	0	0	€
Taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires	84 %	91.7 %	€
Nombre de réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours calendaires	0	6	€
Taux de compteurs avec au moins un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ⩽ 36 kVA	99 %	98.6 %	€
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	90 %	94.7 %	€
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 %	100 %	€
Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements pour les utilisateurs BT ⩽ 36 kVA	90 %	96.2 %	€
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 %	97.5 %	€

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

Intitulé de l'indicateur	Résultat 2018	Evolution 2017/2018
Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs*	65%*	
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs*	74%*	
Nombre de réclamations reçues par nature et par catégorie d'utilisateurs	423	NC
Rendez-vous replanifiés à l'initiative de GÉRÉDIS	Suivi à partir de 2019	
Taux de réponse aux réclamations dans les 5 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs*		
Taux d'accessibilité téléphonique des accueils client et dépannage	95.6%	NC

** cf. §5.1 et 5.2 : délai calculé par rapport au catalogue de prestation (date d'effet souhaitée par le client disponible à partir de mi-2019)*

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

Geredis.fr