

Au titre  
de l'année  
2020

# RAPPORT SUR LA QUALITÉ DE SERVICE DE 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 2020

## SOMMAIRE

|         |   |                                                                                                                       |    |
|---------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Page 3  | > | <b>1 - PRÉAMBULE</b>                                                                                                  | 3  |
| Page 4  | > | <b>2 - PRÉSENTATION SUCCINCTE DE GÉRÉDIS DEUX-SÈVRES</b>                                                              | 4  |
| Page 6  | > | <b>3 - FOCUS</b>                                                                                                      |    |
|         |   | 3.1) La satisfaction des clients                                                                                      | 6  |
|         |   | 3.2) Renforcement de la relation client                                                                               | 7  |
| Page 8  | > | <b>4 - PÉRIMÈTRE DE LA RÉGULATION INCITATIVE PÉRIODE 2018-2021</b>                                                    | 8  |
| Page 11 | > | <b>5 - INDICATEURS INCITÉS FINANCIÈREMENT</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 |
| Page 20 | > | <b>6 - INDICATEURS NON INCITÉS FINANCIÈREMENT ET FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI</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                                                                | 26 |
|         |   | 6.5) Taux de réponse aux réclamations dans les 5 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs         | 27 |
|         |   | 6.6) Taux d'accessibilité téléphonique des accueils client et dépannage                                               | 29 |
| Page 30 | > | <b>7 - SYNTHÈSE</b>                                                                                                   |    |

# 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 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 2020 au 31 décembre 2020. 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/](https://www.geredis.fr/).



# 2 - 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 ;
- De fournir aux utilisateurs des réseaux les informations nécessaires à un accès efficace aux réseaux, sous réserve des informations protégées par des dispositions législatives ou réglementaires ;
- 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 définis par le Code de l'énergie.

GÉRÉDIS Deux-Sèvres a également pour objet à titre secondaire toutes activités connexes ou complémentaires, telles que notamment : la construction et l'entretien des réseaux d'énergie, d'installations d'éclairage public et de bornes de recharge de véhicules électriques notamment, l'enfouissement de réseaux télécom, la gestion et l'exploitation de bases de données informatiques d'intérêt public, les prestations d'expertise et d'études pour le compte de tiers.

Les statuts de GÉRÉDIS Deux-Sèvres ont été mis à jour le 25 novembre 2020 et sont disponibles sur le site Internet de GÉRÉDIS Deux-Sèvres.

## CHIFFRES-CLÉS

| Longueurs<br>de<br>réseau | Haute<br>Tension B | Haute<br>Tension A |                | Basse<br>Tension |                | Total  |
|---------------------------|--------------------|--------------------|----------------|------------------|----------------|--------|
|                           | Souterrain         | Total              | Dont<br>aérien | Total            | Dont<br>aérien | 14 243 |
|                           | 4 km               | 8 615 km           | 5 800 km       | 5 628 km         | 3 345 km       |        |

|                                            |                 |                                   |
|--------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------|
| Nombre de transformateurs de distribution  |                 | 9 220                             |
| Nombre de postes sources                   |                 | 16                                |
| Nombre de communes                         |                 | 256                               |
| Nombre d'espaces de livraison (soutirage)  |                 | 154 914<br>(actifs au 31/12/2020) |
| Nombre d'espaces de livraison (production) |                 | 4 394                             |
| Énergie acheminée (GWh)                    |                 | 1 906                             |
| Qualité du réseau                          | Critère B total | 48 min                            |
|                                            | Critère M total | 17 min                            |

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 absolue 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 et notamment dans le cadre du comité de surveillance technique.

À la suite des élections municipales de 2020, une nouvelle gouvernance a été instaurée en intégrant les évolutions statutaires du SIEDS de 2020 ainsi que les nouveaux statuts de GÉRÉDIS Deux-Sèvres approuvés par l'associé unique en date du 25 novembre 2020. Les nouveaux membres du comité de surveillance technique, élus pour 6 ans, sont donc : Mme Frédérique BINET, M. Régis GUILLOTEAU et M. Michel PAILLEY ainsi qu'un représentant de la SAEML SÉOLIS. À l'issue du premier comité de surveillance technique du 18/12/2020, M. Régis GUILLOTEAU, conseiller délégué à la commune de Saint-Rémy et délégué du territoire d'énergie du Niortais au comité syndical du SIEDS, a été désigné Président du comité de surveillance technique de GÉRÉDIS Deux-Sèvres.





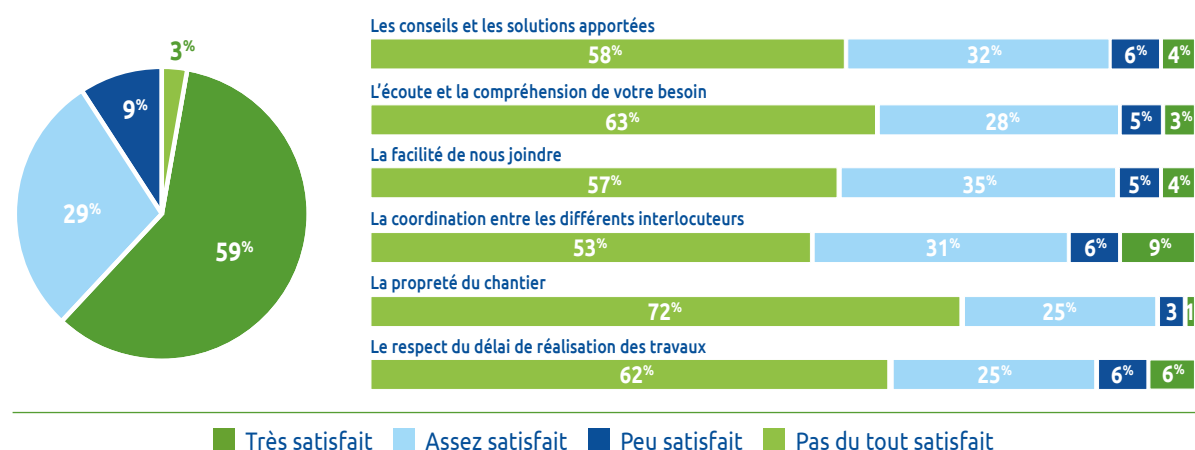
## 3 - FOCUS

### 3.1. La satisfaction des clients

Etant donné le contexte sanitaire associé à l'épidémie de la Covid-19, GÉRÉDIS n'a pas souhaité engager l'enquête de satisfaction annuelle 2020 relative aux 4 thématiques de prestations techniques habituellement sondées (les branchements neufs, les petites interventions, la qualité de fourniture et la relève des compteurs). Ainsi, la prochaine enquête de satisfaction annuelle s'appuyant sur ces 4 thématiques est maintenant prévue pour 2021.

Néanmoins, la mesure de la satisfaction associée à l'activité de raccordement et mise en service,

initiée en 2019 pour chaque première mise en service, a bien été maintenue. Elle s'appuie sur l'envoi d'un questionnaire de satisfaction après chaque mise en service d'un raccordement. En 2020, cette enquête a connu un bon niveau de retour avec 24% de réponses et elle témoigne le maintien du très bon niveau de satisfaction client avec 88% de clients satisfaits et ce malgré un contexte sanitaire ayant très fortement perturbé l'activité de raccordement (avec une période totale d'arrêt de près de trois mois).



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

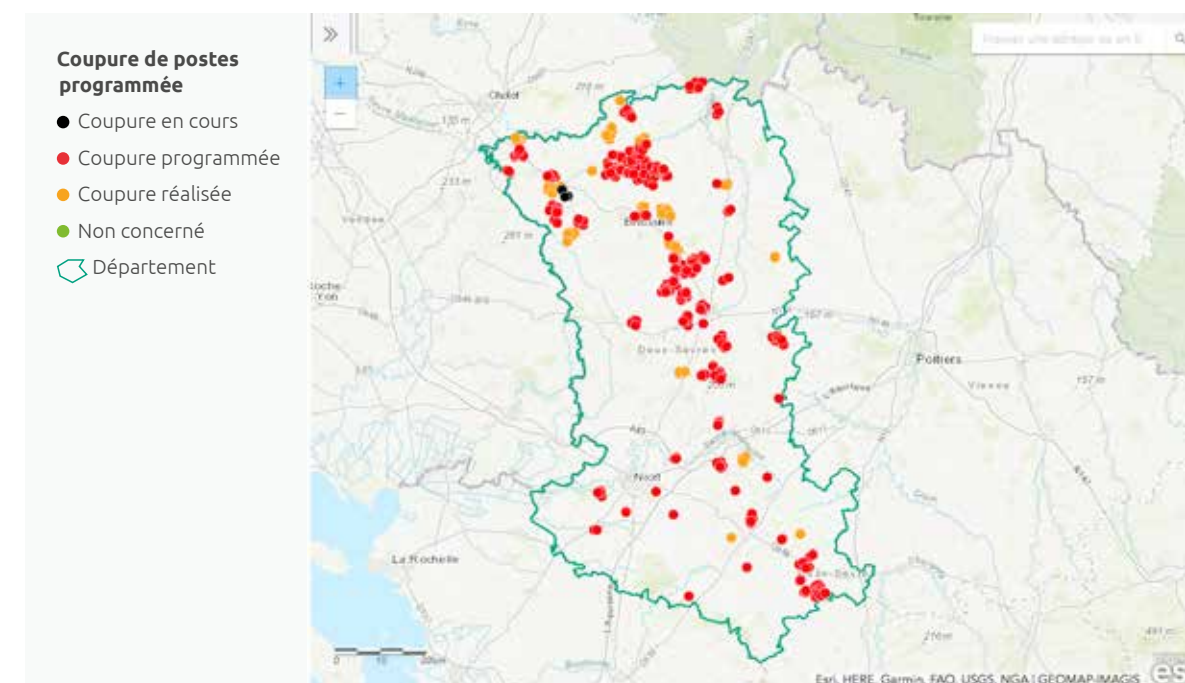
Au cours de l'année 2020, la dynamique d'actualisation du site Internet initiée en 2019 a été maintenue, toujours dans le but de diffuser des informations objectives et transparentes et avec le souci d'accompagner et faciliter les actions des utilisateurs de réseau.

Ainsi, tout au long de l'année 2020, la page d'accueil du site Internet a régulièrement été mise à jour pour mettre en exergue les informations et publications importantes telles que les mises à jour tarifaires (TURPE, catalogue des

prestations), l'actualisation du barème de raccordement GÉRÉDIS approuvé par la Commission de Régulation de l'Énergie le 20/02/2020 et entré en vigueur depuis le 20/05/2020 ...

Par ailleurs, depuis 2020, GÉRÉDIS publie la liste des coupures d'électricité programmées sur le site Internet. Cette page est directement accessible sur le site via le bouton « Infos Coupures 24h/24 ». Ce service en ligne permet de visualiser l'heure de début de coupure et l'heure prévisionnelle de fin d'intervention. La carte localise les postes concernés et représente le réseau BT impacté.

#### Infos coupures 24h/24



#### 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.

Dans ce cadre et comme cela avait été engagé sur les années précédentes, GÉRÉDIS met à disposition des utilisateurs de réseaux des données en Open data via :

- L'Agence ORE qui regroupe les acteurs français de la distribution : <https://www.agenceore.fr/> ;
- Sur le site Internet GÉRÉDIS dans l'onglet OPEN DATA.

# 4 - 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.



À 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. À 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 :<br>- Accueil<br>- Qualité du traitement de la prestation demandée<br>- Qualité et continuité de fourniture<br>- Travaux et raccordement<br>- 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.

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

## 5. INDICATEURS INCITÉS FINANCIÈREMENT



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

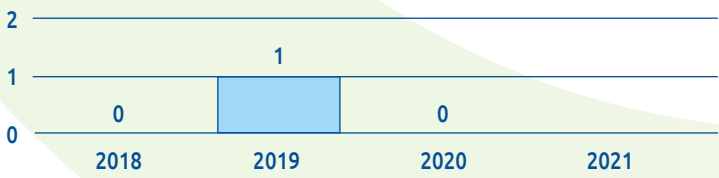
#### 5.1.1. Définition et objectifs de la régulation

|           |                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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<br>- 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<br>- Fréquence de remontée à la CRE : annuelle<br>- Fréquence de publication : annuelle                                                                                       |
| Objectif  | - 100 % des rendez-vous non tenus systématiquement détectés par l'opérateur sont indemnisés                                                                                                                         |

#### 5.1.2. Résultats 2020

| Rendez-vous planifiés non respectés par le GRD | T1 2020 | T2 2020 | T3 2020 | T4 2020 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 |
|------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|------|------|------|------|------|
| Toutes catégories d'utilisateurs               | 0       | 0       | 1       | 0       | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    |

Nombre de rendez-vous planifiés non respectés :



GÉRÉDIS Deux-Sèvres a réalisé 26 208 interventions au titre de l'année 2020 pour toutes les catégories d'utilisateurs. Sur ce volume, la totalité des rendez-vous ont été respectés par GÉRÉDIS.

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

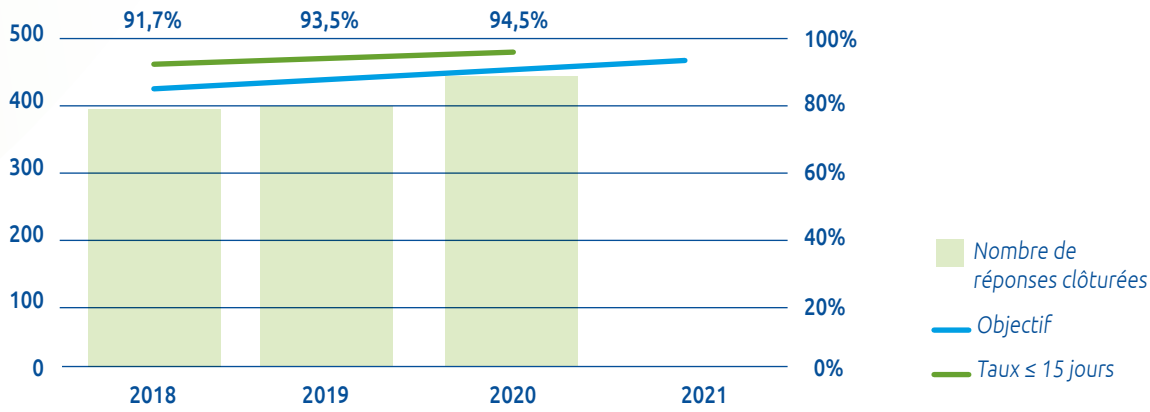
5.2.1. Définition et objectifs de la régulation

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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   | <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>                                                                         |
| Suivi       | <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>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Objectif    | <b>Objectifs envisagés :</b> <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>                                                                                                                                                                                           |
| Incitations | <b>Incitations envisagées :</b> <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 2020

| Taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires | T1 2020 | T2 2020 | T3 2020 | T4 2020 | 2020  | 2019  | 2018  |
|-----------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|-------|-------|-------|
| Taux ≤ 15 jours                                                 | 98,0%   | 93,4%   | 95,9%   | 90,7%   | 94,6% | 93,5% | 91,7% |
| Nombre de réponses ≤ 15 jours                                   | 96      | 85      | 139     | 97      | 417   | 374   | 365   |
| Nombre de réponses clôturées                                    | 98      | 91      | 145     | 107     | 441   | 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 94,6% au titre de l'année 2020 soit au-delà des 90% fixés du 1<sup>er</sup> janvier 2020 au 31 décembre 2020.

Toutes les réclamations sont suivies dans le SI de Gestion de la Qualité. Une analyse des réclamations est réalisée dans le cadre de chaque processus de GÉRÉDIS. Les actions d'amélioration dégagées lors de cette analyse sont décidées lors de la revue de processus.

La forte mobilisation des équipes a permis d'obtenir ce très bon niveau de performance sur 2020 qui est toujours au-dessus de l'objectif fixé par la CRE et cela malgré une croissance de 3% de l'objectif CRE pour la 2<sup>ème</sup> année consécutive. Ces résultats sont d'autant meilleurs qu'ils sont constatés dans une année extrêmement perturbée par la crise sanitaire et épidémique liée à la Covid-19.

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 ».



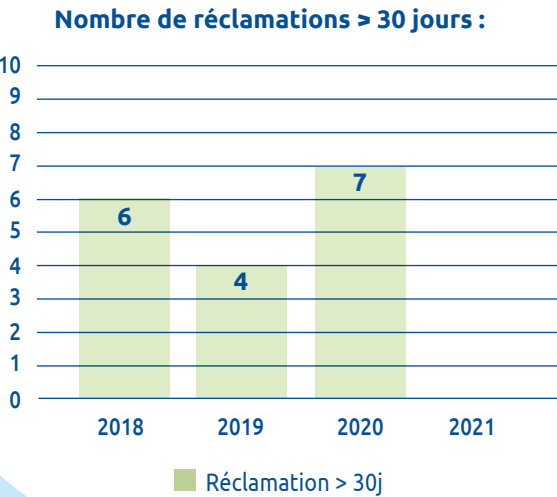
5.3. Nombre de réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours calendaires

5.3.1. Définition et objectifs de la régulation

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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<br>- Tous médias de transmission de la réclamation, écrit ou oral<br>- Toutes catégories d'utilisateurs<br>- 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<br>- Fréquence de remontée à la CRE : annuelle<br>- Fréquence de publication : annuelle<br>- Fréquence de calcul des incitations : annuelle                                                                                                                                                                                                               |
| Objectif    | <b>Objectif envisagé :</b><br>- 100 % des réclamations reçues directement des utilisateurs ou via les fournisseurs traitées dans les 30 jours calendaires                                                                                                                                                                                                                                       |
| Incitations | <b>Incitations envisagées :</b><br>- Pénalités : 30 € pour chaque réclamation non traitée dans les 30 jours<br>- Valeur plancher des incitations : -1.6 k€<br>- Versement au travers du CRCP<br>- La définition et les niveaux d'objectif et d'incitations financières de cet indicateur sont fixés pour l'ensemble de la période 2018-2021                                                     |

5.3.2. Résultats 2020

| Nombre de réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours calendaires | T1 2020 | T2 2020 | T3 2020 | T4 2020 | 2020 | 2019 | 2018 |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|------|------|------|
| Nombre ≥ 30 jours                                                              | 0       | 4       | 3       | 0       | 7    | 4    | 6    |
| Nombre de réponses clôturées                                                   | 98      | 91      | 145     | 107     | 441  | 400  | 398  |



Le nombre de réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours calendaires est de 7 au titre de l'année 2020.

Les résultats obtenus en 2020 montrent l'efficacité du processus de traitement des réclamations car seulement 1,6% des réclamations ont fait l'objet d'une réponse dans un délai supérieur à 30 jours calendaires. Ce résultat est en légère dégradation par rapport à l'année précédente sur les T2 et T3 de l'année 2020 du fait principal des mesures de confinement imposées par les pouvoirs publics ayant engendré la mise en œuvre d'un plan de continuité de l'activité pour maintenir les activités essentielles puis en suivant un plan de reprise de l'activité de manière progressive sur ces deux trimestres.

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

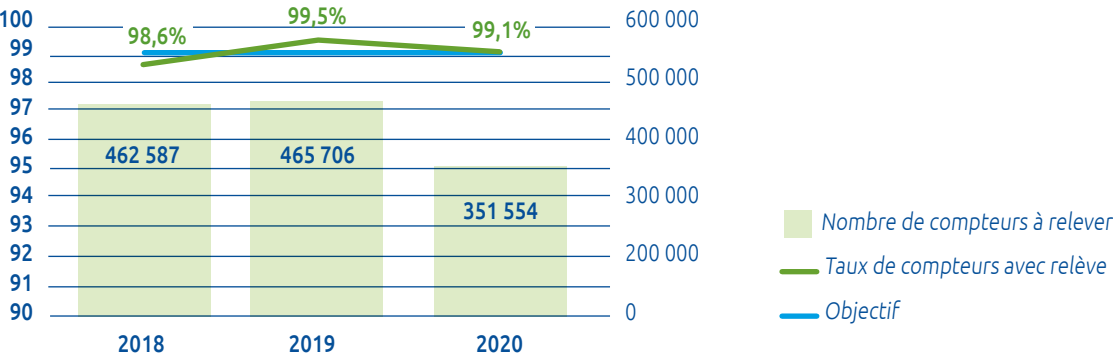
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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<br>- Fréquence de remontée à la CRE : annuelle<br>- Fréquence de publication : annuelle<br>- Fréquence de calcul des incitations : annuelle                                                                                                                                          |
| Objectif    | <b>Objectif envisagé :</b><br>- 99.0 % du 1er janvier 2018 au 31 décembre 2021                                                                                                                                                                                                                                             |
| Incitations | <b>Incitations envisagées :</b><br>- Pénalités : 675 € par année calendaire par dixième de point au-dessous de l'objectif de référence<br>- Bonus : 675 € par année calendaire par dixième de point au-dessus de l'objectif de référence<br>- Valeur plancher des incitations : ± 6.5 k€<br>- Versement au travers du CRCP |

5.4.2. Résultats 2020

| Taux de compteurs avec au moins un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT≤ 36kVA | T1 2020 | T2 2020* | T3 2020 | T4 2020 | 2020    | 2019    | 2018    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Taux de compteurs avec relève                                                                          | 99,3%   | 0,00%    | 98,9%   | 99,1%   | 99,1%   | 99,5%   | 98,6%   |
| Nombre de compteurs avec au moins 1 relève dans l'année                                                | 116 406 | 0        | 115 708 | 116 264 | 348 378 | 463 238 | 456 201 |
| Nombre de compteurs à relever                                                                          | 117 177 | 0        | 117 003 | 117 374 | 351 554 | 465 706 | 462 587 |

\*neutralisé conformément à la délibération CRE N°2021-105 portant communication sur les effets pour l'année 2020 de la crise Covid-19 pour les opérateurs de réseaux.

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



En raison du contexte sanitaire associé à l'épidémie de la Covid-19, l'activité de relève a été très perturbée en 2020. Ainsi, du fait du 1<sup>er</sup> confinement, les activités de relève n'ont pas pu être réalisées au 2<sup>nd</sup> trimestre 2020. C'est pourquoi, le volume de relève réalisé en 2020 affiche une décroissance exceptionnelle en 2020 alors même que les modalités pratiques de la relève de GÉRÉDIS n'ont pas changé (la relève est toujours faite 3 fois par an soit 1 relève par quadrimestre).

Afin de prendre en compte ces conditions particulières, la CRE a pris dans sa délibération N°2021-105 portant communication sur les effets pour l'année 2020 de la crise Covid-19 pour les opérateurs de réseaux la décision de neutraliser les indicateurs de relève du 2<sup>nd</sup> trimestre 2020 pour l'ensemble des GRD. Ainsi, en considérant cette neutralisation du 2<sup>nd</sup> trimestre 2020, le taux de compteurs avec au moins un relevé sur index

réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36kVA est de 99,1 % au titre de l'année 2020.

En conclusion, en considérant la particularité du contexte de l'année 2020, ces résultats sont très bons. Ils traduisent les engagements et actions de GÉRÉDIS visant à garantir 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. En termes d'actions on peut notamment retenir :

- Le maintien d'un rythme de 3 relèves par an soit 1 relevé par quadrimestre, contre une relève 2 fois par an pour l'opérateur national ENEDIS ;
- La mise à disposition de nombreux canaux permettant aux utilisateurs de réseaux de communiquer leur index s'ils n'ont pas été disponibles lors du passage du releveur : site internet, carte auto-relève et téléphone.

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

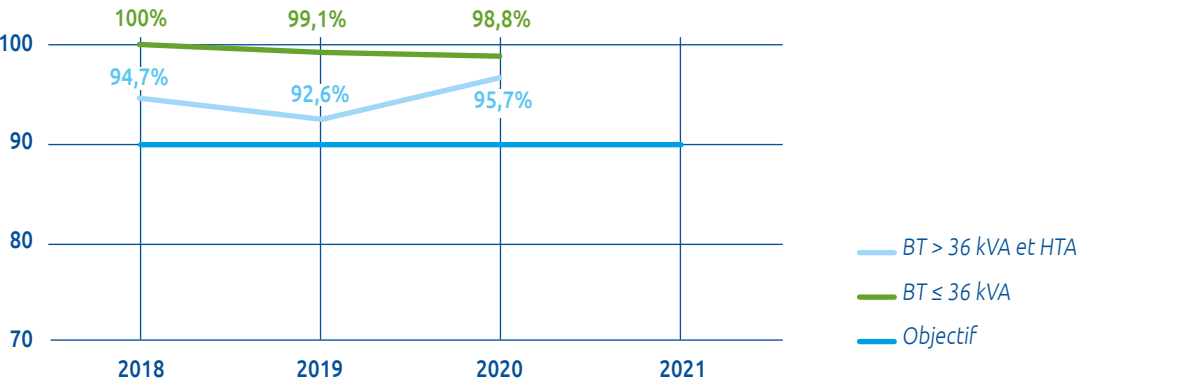
5.5.1. Définition et objectifs de la régulation

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 /<br>Nombre de propositions de raccordement émises durant le trimestre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Périmètre   | - Tous les raccordements en soutirage ou en injection                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Suivi       | - Fréquence de calcul : trimestrielle<br>- Fréquence de remontée à la CRE : annuelle<br>- Fréquence de publication : annuelle<br>- Fréquence de calcul des incitations : annuelle                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Objectif    | <b>Objectif envisagé de référence pour les utilisateurs BT ≤ 36 kVA :</b><br>- du 1 <sup>er</sup> janvier 2018 au 31 décembre 2021 : 90 %<br><b>Objectif envisagé pour les utilisateurs BT &gt; 36 kVA collectifs en BT et HTA :</b><br>- du 1 <sup>er</sup> janvier 2018 au 31 décembre 2021 : 90 %                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Incitations | <b>Incitations envisagées pour les utilisateurs BT ≤ 36 kVA :</b><br>- 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<br>- 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 raccordement envoyées pour les utilisateurs BT ≤ 36 kVA au cours de l'année<br><br><b>Incitations envisagées pour les utilisateurs BT &gt; 36 kVA collectifs en BT et HTA :</b><br>- 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<br>- 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 raccordement envoyées pour les utilisateurs BT > 36 kVA collectifs en BT et HTA au cours de l'année<br><br>Valeur plancher des incitations : ± 12.5 k€<br>Versement au travers du CRCP |

5.5.2. Résultats 2020

| Taux de respect de l'envoi de proposition de raccordement dans le délai de la procédure ou dans le délai demandé | T1 2020 | T2 2020 | T3 2020 | T4 2020 | 2020  | 2019  | 2018  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|-------|-------|-------|
| Taux de respect BT ≤ 36kVA                                                                                       | 96,3%   | 96,2%   | 95,0%   | 95,3%   | 95,7% | 92,6% | 94,7% |
| Nombre respectées BT ≤ 36 kVA                                                                                    | 286     | 354     | 286     | 410     | 1 236 | 1 227 | 1 203 |
| Nombre envoyées BT ≤ 36k VA                                                                                      | 297     | 264     | 301     | 430     | 1 292 | 1 325 | 1 270 |
| Taux de respect BT > 36 kVA, collectifs en BT et HTA                                                             | 99%     | 100%    | 100%    | 96,6%   | 98,8% | 99,1% | 100%  |
| Nombre respectées BT > 36 kVA, collectifs en BT et HTA                                                           | 100     | 77      | 70      | 86      | 333   | 338   | 299   |
| Nombre envoyées BT > 36kVA, collectifs en BT et HTA                                                              | 101     | 77      | 70      | 89      | 337   | 341   | 299   |

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



Au titre de l'année 2020, le taux de respect de l'envoi de proposition de raccordement dans le délai de la procédure ou dans le délai demandé est :

- de 95,7% pour les utilisateurs BT ≤ 36 kVA ;
- de 98,8% pour les utilisateurs BT > 36 kVA, collectifs en BT et HTA.

Sur le segment BT ≤ 36 kVA, ces résultats sont excellents et en forte progression par rapport à 2019, tandis qu'ils sont quasiment stables pour les segments BT > 36 kVA, collectifs en BT et HTA. D'ailleurs, ces valeurs sont très nettement supérieures aux attendus et objectifs fixés de 90% par la CRE. Ils démontrent ainsi 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 alors même que l'année 2020 a été marquée par une crise sanitaire sans précédent liée à la Covid-19 ayant imposé la mise en œuvre d'un PCA pour le maintien des activités essentielles puis d'un PRA échelonné sur plusieurs mois.

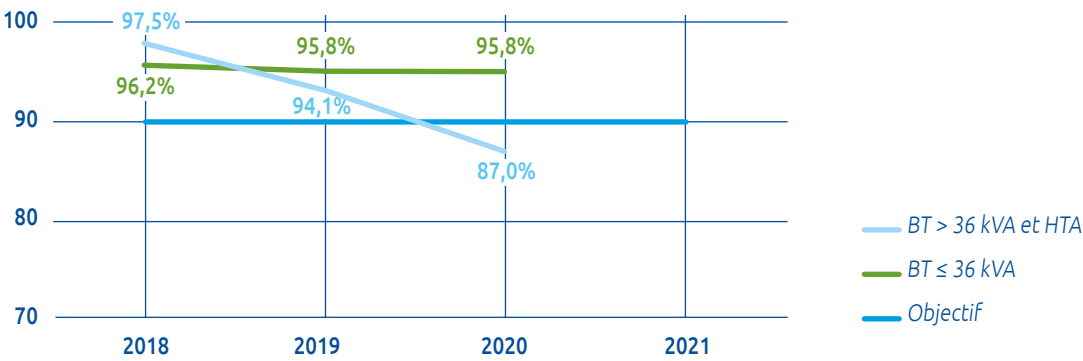
Concernant les volumes, malgré l'épidémie de la Covid-19, on constate une stabilité des demandes sur l'ensemble des segments et il est prévisible que la reprise de l'activité économique se traduise en 2021 par un retour d'une croissance forte sur les segments BT > 36 kVA, collectifs en BT et HTA.

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

5.6.1. Définition et objectifs de la régulation

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

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



Au titre de l'année 2020, 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 87,0% pour les utilisateurs BT > 36 kVA, collectifs en BT et HTA.

Sur le segment BT ≤ 36 kVA, ces résultats sont stables par rapport à 2019 et restent excellents et très au-dessus des attendus et objectifs fixés de 90% fixé par la CRE.

Sur les segments BT > 36 kVA, collectifs en BT et HTA, la tendance à la baisse enregistrée en 2019 s'est poursuivie pour atteindre un bon niveau mais inférieure à l'objectif. Ce résultat s'explique tout d'abord par la crise sanitaire liée à l'épidémie de la Covid-19. En effet, sur ces segments, les chantiers sont plus longs et plus complexes et le 1<sup>er</sup> confinement a rendu impossible la poursuite ou la réalisation de certains d'entre eux. Ainsi, malgré la reprise progressive en fin de 2<sup>nd</sup> trimestre 2020, les retards accumulés n'ont pas pu être résorbés. Par ailleurs, les gestes barrières et mesures de protection sur les chantiers mis en place à la reprise ont permis d'assurer la sécurité des tiers et des équipes mais complexifient les conditions et induisent un allongement des travaux. Au-delà de la crise sanitaire, cet allongement des délais sur ces segments est également lié à la prise en compte des nouvelles réglementations et à la hausse du volume global de chantiers constatés en 2020.

5.6.2. Résultats 2020

| Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements | T1 2020 | T2 2020 | T3 2020 | T4 2020 | 2020  | 2019  | 2018  |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|-------|-------|-------|
| Taux de respect BT ≤ 36kVA                                                  | 97,5%   | 97,2%   | 94,0%   | 95,3%   | 95,8% | 95,8% | 96,2% |
| Nombre respectées BT ≤ 36 kVA                                               | 233     | 242     | 296     | 327     | 1 098 | 1 215 | 1 159 |
| Nombre envoyées BT ≤ 36k VA                                                 | 239     | 249     | 315     | 343     | 1 146 | 1 268 | 1 205 |
| Taux de respect BT > 36 kVA, collectifs en BT et HTA                        | 78,4%   | 89,5%   | 96,8%   | 85,7%   | 87,0% | 94,1% | 97,5% |
| Nombre respectées BT > 36 kVA, collectifs en BT et HTA                      | 29      | 34      | 30      | 54      | 147   | 191   | 115   |
| Nombre envoyées BT > 36kVA, collectifs en BT et HTA                         | 37      | 38      | 31      | 63      | 169   | 203   | 118   |



# 6. 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 2020

Au titre de l'année 2020, le taux global de résiliations réalisées dans les délais demandés est de 79,5 %. 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. Grâce à la connaissance et au suivi de la date d'effet souhaitée par l'utilisateur, ce taux s'était nettement amélioré en 2019 et il s'est légèrement dégradé.

Toutefois, cette valeur reste bonne si l'on considère que les conditions d'interventions chez les clients ont considérablement été impactées et modifiées du fait de la crise sanitaire liée à l'épidémie de la Covid-19 et des mesures de confinement associées. 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.

| CONSUMMATEUR<br>RÉSILIATION |                            | T1<br>2020 | T2<br>2020 | T3<br>2020 | T4<br>2020 | 2020   | 2019   | 2018   |
|-----------------------------|----------------------------|------------|------------|------------|------------|--------|--------|--------|
| BT ≤ 36kVA                  | nb sans déplacement        | 1 311      | 1 191      | 1 669      | 1 626      | 5 797  | 12 649 | 12 257 |
|                             | nb avec déplacement        | 224        | 132        | 235        | 209        | 800    | 746    | 780    |
|                             | nb respect délai catalogue | 181        | 95         | 185        | 162        | 623    | 612    | 485    |
|                             | % respect délai catalogue  | 80,8%      | 72,0%      | 78,7%      | 77,5%      | 77,9%  | 82,0%  | 62,2%  |
| BT>36kV A                   | nb sans déplacement        | 264        | 14         | 12         | 17         | 307    | 47     | 66     |
|                             | nb avec déplacement        | 9          | 6          | 4          | 3          | 22     | 41     | 43     |
|                             | nb respect délai catalogue | 9          | 6          | 4          | 3          | 22     | 41     | 43     |
|                             | % respect délai catalogue  | 100,0%     | 100,0%     | 100,0%     | 100,0%     | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| HTA                         | nb sans déplacement        | 36         | 4          | 2          | 1          | 43     | 20     | 31     |
|                             | nb avec déplacement        | 0          | 0          | 0          | 0          | 0      | 1      | 7      |
|                             | nb respect délai catalogue | 0          | 0          | 0          | 0          | 0      | 1      | 7      |
|                             | % respect délai catalogue  | /          | /          | /          | /          | /      | 100,0% | 100,0% |

| PRODUCTEUR<br>RÉSILIATION |                            | T1<br>2020 | T2<br>2020 | T3<br>2020 | T4<br>2020 | 2020   | 2019   | 2018  |
|---------------------------|----------------------------|------------|------------|------------|------------|--------|--------|-------|
| BT ≤ 36kVA                | nb sans déplacement        | 84         | 64         | 97         | 68         | 313    | 291    | 37    |
|                           | nb avec déplacement        | 12         | 0          | 0          | 31         | 43     | 0      | 30    |
|                           | nb respect délai catalogue | 12         | 0          | 0          | 31         | 43     | 0      | 27    |
|                           | % respect délai catalogue  | 100,0%     | /          | /          | 100,0%     | 100,0% | /      | 90,0% |
| BT>36kV A                 | nb sans déplacement        | 0          | 6          | 4          | 2          | 12     | 7      | 3     |
|                           | nb avec déplacement        | 0          | 0          | 0          | 0          | 0      | 3      | 0     |
|                           | nb respect délai catalogue | 0          | 0          | 0          | 0          | 0      | 3      | 0     |
|                           | % respect délai catalogue  | /          | /          | /          | /          | /      | 100,0% | /     |
| HTA                       | nb sans déplacement        | 0          | 0          | 0          | 0          | 0      | 0      | 1     |
|                           | nb avec déplacement        | 0          | 0          | 0          | 0          | 0      | 0      | 0     |
|                           | nb respect délai catalogue | 0          | 0          | 0          | 0          | 0      | 0      | 0     |
|                           | % respect délai catalogue  | /          | /          | /          | /          | /      | /      | /     |

| TOTAL<br>RÉSILIATION       | T1<br>2020 | T2<br>2020 | T3<br>2020 | T4<br>2020 | 2020  | 2019  | 2018  |
|----------------------------|------------|------------|------------|------------|-------|-------|-------|
| nb sans déplacement        | 245        | 138        | 239        | 243        | 865   | 791   | 860   |
| nb respect délai catalogue | 202        | 101        | 189        | 196        | 688   | 657   | 562   |
| % respect délai catalogue  | 82,4%      | 73,2%      | 79,1%      | 80,7%      | 79,5% | 83,1% | 65,3% |

6.2. Taux de mises en service 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 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 2020

Au titre de l'année 2020, le taux global de mises en service réalisées dans les délais demandés est de 84,2%. 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. Grâce à la connaissance et au suivi de la date d'effet souhaitée par l'utilisateur, ce taux s'était nettement amélioré en 2019 et il s'est légèrement dégradé en 2020.

Toutefois, cette valeur reste bonne si l'on considère que les conditions d'interventions chez les clients ont considérablement été impactées et modifiées du fait de la crise sanitaire liée à l'épidémie de la Covid-19 et des mesures de confinement associées.

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.



| CONSUMMATEUR<br>MISE EN SERVICE |                            | T1<br>2020 | T2<br>2020 | T3<br>2020 | T4<br>2020 | 2020   | 2019   | 2018   |
|---------------------------------|----------------------------|------------|------------|------------|------------|--------|--------|--------|
| BT ≤ 36kVA                      | nb sans déplacement        | 2 076      | 1 777      | 2 589      | 2 662      | 9 104  | 10 663 | 10 494 |
|                                 | nb avec déplacement        | 725        | 545        | 881        | 903        | 3 054  | 3 620  | 3 680  |
|                                 | nb respect délai catalogue | 653        | 449        | 757        | 785        | 2 644  | 3 166  | 2 700  |
|                                 | % respect délai catalogue  | 90,1%      | 82,4%      | 85,9%      | 86,9%      | 86,6%  | 87,5%  | 73,4%  |
| BT>36kV A                       | nb sans déplacement        | 265        | 12         | 11         | 15         | 303    | 53     | 61     |
|                                 | nb avec déplacement        | 20         | 16         | 14         | 16         | 66     | 98     | 83     |
|                                 | nb respect délai catalogue | 20         | 16         | 14         | 16         | 66     | 98     | 83     |
|                                 | % respect délai catalogue  | 100,0%     | 100,0%     | 100,0%     | 100,0%     | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| HTA                             | nb sans déplacement        | 36         | 3          | 2          | 2          | 43     | 18     | 18     |
|                                 | nb avec déplacement        | 1          | 0          | 3          | 1          | 5      | 2      | 15     |
|                                 | nb respect délai catalogue | 1          | 0          | 3          | 1          | 5      | 2      | 15     |
|                                 | % respect délai catalogue  | 100,0%     | /          | 100,0%     | 100,0%     | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

| PRODUCTEUR<br>MISE EN SERVICE |                            | T1<br>2020 | T2<br>2020 | T3<br>2020 | T4<br>2020 | 2020   | 2019   | 2018   |
|-------------------------------|----------------------------|------------|------------|------------|------------|--------|--------|--------|
| BT ≤ 36kVA                    | nb sans déplacement        | 55         | 22         | 54         | 51         | 182    | 228    | 38     |
|                               | nb avec déplacement        | 35         | 23         | 39         | 78         | 175    | 110    | 134    |
|                               | nb respect délai catalogue | 8          | 7          | 15         | 20         | 50     | 48     | 77     |
|                               | % respect délai catalogue  | 22,9%      | 30,4%      | 38,5%      | 25,6%      | 28,6%  | 44%    | 57%    |
| BT>36kV A                     | nb sans déplacement        | 6          | 7          | 17         | 5          | 35     | 30     | 2      |
|                               | nb avec déplacement        | 19         | 15         | 20         | 37         | 91     | 67     | 37     |
|                               | nb respect délai catalogue | 19         | 15         | 20         | 37         | 91     | 67     | 37     |
|                               | % respect délai catalogue  | 100,0%     | 100,0%     | 100,0%     | 100,0%     | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| HTA                           | nb sans déplacement        | 0          | 0          | 0          | 0          | 0      | 0      | 1      |
|                               | nb avec déplacement        | 0          | 0          | 0          | 0          | 0      | 0      | 2      |
|                               | nb respect délai catalogue | 0          | 0          | 0          | 0          | 0      | 0      | 2      |
|                               | % respect délai catalogue  | /          | /          | /          | /          | /      | /      | 100,0% |

| TOTAL<br>MISE EN SERVICE   | T1<br>2020 | T2<br>2020 | T3<br>2020 | T4<br>2020 | 2020  | 2019  | 2018  |
|----------------------------|------------|------------|------------|------------|-------|-------|-------|
| nb sans déplacement        | 800        | 599        | 957        | 1 035      | 3 391 | 3 897 | 3 951 |
| nb respect délai catalogue | 701        | 487        | 809        | 859        | 2 856 | 3 381 | 2 914 |
| % respect délai catalogue  | 87,6%      | 81,3%      | 84,5%      | 83,0%      | 84,2% | 86,8% | 73,8% |

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 2020

| CONSUMMATEUR            |                                     | T1 2020 | T2 2020 | T3 2020 | T4 2020 | 2020 | 2019 | 2018 |
|-------------------------|-------------------------------------|---------|---------|---------|---------|------|------|------|
| BT ≤ 36kVA              | Accueil                             | 1       | 1       | 2       | 0       | 4    | 5    | 10   |
|                         | Intervention                        | 6       | 5       | 8       | 11      | 30   | 17   | 21   |
|                         | Travaux et Raccordement             | 3       | 2       | 2       | 5       | 12   | 6    | 14   |
|                         | Relève et Facturation               | 38      | 32      | 47      | 34      | 151  | 155  | 140  |
|                         | Qualité et Continuité de fourniture | 41      | 41      | 67      | 43      | 192  | 187  | 195  |
|                         | Total                               | 89      | 81      | 126     | 93      | 389  | 370  | 380  |
| BT>36kV A               | Accueil                             | 0       | 0       | 0       | 0       | 0    | 0    | 0    |
|                         | Intervention                        | 0       | 2       | 0       | 0       | 2    | 0    | 2    |
|                         | Travaux et Raccordement             | 1       | 1       | 2       | 0       | 4    | 2    | 0    |
|                         | Relève et Facturation               | 1       | 1       | 1       | 0       | 3    | 2    | 2    |
|                         | Qualité et Continuité de fourniture | 0       | 3       | 2       | 1       | 6    | 9    | 11   |
|                         | Total                               | 2       | 7       | 5       | 1       | 15   | 13   | 15   |
| HTA                     | Accueil                             | 0       | 0       | 0       | 0       | 0    | 0    | 0    |
|                         | Intervention                        | 0       | 0       | 1       | 0       | 1    | 0    | 0    |
|                         | Travaux et Raccordement             | 0       | 0       | 0       | 0       | 0    | 1    | 1    |
|                         | Relève et Facturation               | 1       | 0       | 0       | 2       | 3    | 0    | 1    |
|                         | Qualité et Continuité de fourniture | 1       | 0       | 9       | 4       | 14   | 8    | 9    |
|                         | Total                               | 2       | 0       | 10      | 6       | 18   | 9    | 11   |
| sous-total Consommateur | Accueil                             | 1       | 1       | 2       | 0       | 4    | 5    | 10   |
|                         | Intervention                        | 6       | 7       | 9       | 11      | 33   | 17   | 23   |
|                         | Travaux et Raccordement             | 4       | 3       | 4       | 5       | 16   | 9    | 15   |
|                         | Relève et Facturation               | 40      | 33      | 48      | 36      | 157  | 157  | 143  |
|                         | Qualité et Continuité de fourniture | 42      | 44      | 78      | 48      | 212  | 204  | 215  |
|                         | Sous-Total Consommateur             | 93      | 88      | 141     | 100     | 422  | 392  | 406  |



| PRODUCTEUR            |                                     | T1 2020 | T2 2020 | T3 2020 | T4 2020 | 2020 | 2019 | 2018 |
|-----------------------|-------------------------------------|---------|---------|---------|---------|------|------|------|
| BT ≤ 36kVA            | Accueil                             | 2       | 0       | 0       | 1       | 3    | 0    | 1    |
|                       | Intervention                        | 0       | 0       | 0       | 0       | 0    | 0    | 1    |
|                       | Travaux et Raccordement             | 0       | 0       | 1       | 2       | 3    | 1    | 2    |
|                       | Relève et Facturation               | 2       | 0       | 0       | 2       | 4    | 1    | 6    |
|                       | Qualité et Continuité de fourniture | 1       | 0       | 1       | 1       | 3    | 4    | 1    |
|                       | Total                               | 5       | 0       | 2       | 6       | 13   | 6    | 11   |
| BT>36kV A             | Accueil                             | 0       | 0       | 0       | 0       | 0    | 0    | 0    |
|                       | Intervention                        | 0       | 1       | 0       | 0       | 1    | 0    | 0    |
|                       | Travaux et Raccordement             | 0       | 1       | 0       | 0       | 1    | 1    | 0    |
|                       | Relève et Facturation               | 0       | 0       | 0       | 0       | 0    | 0    | 1    |
|                       | Qualité et Continuité de fourniture | 0       | 1       | 2       | 1       | 4    | 0    | 1    |
|                       | Total                               | 0       | 3       | 2       | 1       | 6    | 1    | 2    |
| HTA                   | Accueil                             | 0       | 0       | 0       | 0       | 0    | 0    | 0    |
|                       | Intervention                        | 0       | 0       | 0       | 0       | 0    | 0    | 0    |
|                       | Travaux et Raccordement             | 0       | 0       | 0       | 0       | 0    | 0    | 1    |
|                       | Relève et Facturation               | 0       | 0       | 0       | 0       | 0    | 0    | 0    |
|                       | Qualité et Continuité de fourniture | 0       | 0       | 0       | 0       | 0    | 1    | 3    |
|                       | Total                               | 0       | 0       | 0       | 0       | 0    | 1    | 4    |
| sous-total Producteur | Accueil                             | 2       | 0       | 0       | 1       | 3    | 0    | 1    |
|                       | Intervention                        | 0       | 1       | 0       | 0       | 1    | 0    | 1    |
|                       | Travaux et Raccordement             | 0       | 1       | 1       | 2       | 4    | 2    | 3    |
|                       | Relève et Facturation               | 2       | 0       | 0       | 2       | 4    | 1    | 7    |
|                       | Qualité et Continuité de fourniture | 1       | 1       | 3       | 2       | 7    | 5    | 5    |
|                       | Sous-total Producteur               | 5       | 3       | 4       | 7       | 19   | 8    | 17   |

6.3.2. Résultats 2020 (suite)

| CONSUMMATEUR<br>ET PRODUCTEUR               |                                        | T1<br>2020 | T2<br>2020 | T3<br>2020 | T4<br>2020 | 2020 | 2019 | 2018 |
|---------------------------------------------|----------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------|------|------|
| Total<br>Consomma-<br>teur et<br>Producteur | Accueil                                | 3          | 1          | 2          | 1          | 7    | 5    | 11   |
|                                             | Intervention                           | 6          | 8          | 9          | 11         | 34   | 17   | 24   |
|                                             | Travaux et Raccordement                | 4          | 4          | 5          | 7          | 20   | 11   | 18   |
|                                             | Relève et Facturation                  | 42         | 33         | 48         | 38         | 161  | 158  | 150  |
|                                             | Qualité et Continuité<br>de fourniture | 43         | 45         | 81         | 50         | 219  | 209  | 220  |
| Total Consommateur<br>et Producteur         |                                        | 98         | 91         | 145        | 107        | 441  | 400  | 423  |

Au titre de l'année 2020, GÉRÉDIS a reçu 441 réclamations. Chaque réclamation reçue fait l'objet d'une analyse et d'un traitement individuel. Ce chiffre est relativement stable et ce volume de réclamations reste faible en rapport au nombre d'utilisateurs raccordés à notre réseau (159 308 contrats actifs). En effet, cela donne 2,8 réclamations pour 1 000 clients disposant d'un espace de livraison actif chez GÉRÉDIS.

La répartition entre les différents types de réclamations reste relativement stable avec toujours principalement des réclamations concernant la « qualité et continuité de fourniture » (49,7%) et la « relève et facturation » (36,5%).

À noter que, dans le cadre de la démarche d'amélioration continue en vigueur chez GÉRÉDIS, dès lors qu'une source récurrente d'insatisfaction 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<br>l'indicateur                              | Calcul de<br>l'indicateur                                                                                                        | Fréquence<br>de calcul | Date de<br>mise en œuvre |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------|
| Rendez-vous<br>replanifiés à l'initiative<br>de GÉRÉDIS | Nombre de rendez-vous replanifiés par GÉRÉDIS<br>(hors replanifications dans le délai catalogue)<br>par catégorie d'utilisateurs | Trimestrielle          | 2019                     |

6.4.2. Résultats 2020

| TOTAL<br>MISE EN SERVICE                                       | T1<br>2020 | T2<br>2020 | T3<br>2020 | T4<br>2020 | 2020 | 2019 |
|----------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------|------|
| Nombre de rendez-vous replanifiés<br>à l'initiative de GÉRÉDIS | 5          | 0          | 1          | 0          | 6    | 24   |

Ce chiffre est très faible au regard du nombre de rendez-vous géré par GÉRÉDIS sur une année. Cela est d'autant plus vrai que l'année 2020 a été particulièrement perturbée par la crise sanitaire Covid-19.

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

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

6.5.2. Résultats 2020

GÉRÉDIS apporte une réponse en moins de 5 jours pour 49,4% des réclamations clôturées en 2020. 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<br>2020 | T2<br>2020 | T3<br>2020 | T4<br>2020 | 2020 | 2019 |
|---------------------------------|----------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------|------|
| BT ≤ 36kVA                      | Accueil                                | 0%         | 100%       | 50%        | -          | 50%  | 20%  |
|                                 | Intervention                           | 50%        | 80%        | 25%        | 37%        | 43%  | 47%  |
|                                 | Travaux et Raccordement                | 33%        | 0%         | 50%        | 20%        | 25%  | 33%  |
|                                 | Relève et Facturation                  | 37%        | 50%        | 47%        | 32%        | 42%  | 41%  |
|                                 | Qualité et Continuité<br>de fourniture | 57%        | 71%        | 76%        | 37%        | 62%  | 55%  |
| Total                           |                                        | 46%        | 62%        | 61%        | 34%        | 51%  | 48%  |
| BT>36kV A                       | Accueil                                | /          | /          | /          | /          | /    | /    |
|                                 | Intervention                           | /          | 100%       | /          | /          | 100% | /    |
|                                 | Travaux et Raccordement                | 100%       | 0%         | 50%        | /          | 50%  | 50%  |
|                                 | Relève et Facturation                  | 100%       | 0%         | 0%         | /          | 33%  | 0%   |
|                                 | Qualité et Continuité<br>de fourniture | /          | 100%       | 50%        | 0%         | 67%  | 44%  |
| Total                           |                                        | 100%       | 71%        | 40%        | 0%         | 60%  | 38%  |
| HTA                             | Accueil                                | /          | /          | /          | /          | /    | /    |
|                                 | Intervention                           | /          | /          | 0%         | /          | 0%   | /    |
|                                 | Travaux et Raccordement                | /          | /          | /          | /          | /    | 0%   |
|                                 | Relève et Facturation                  | 100%       | /          | /          | 0%         | 33%  | /    |
|                                 | Qualité et Continuité<br>de fourniture | 100%       | /          | 30%        | 25%        | 36%  | 63%  |
| Total                           |                                        | 100%       | /          | 30%        | 17%        | 33%  | 56%  |
| sous-total<br>Consomma-<br>teur | Accueil                                | 0%         | 100%       | 50%        | /          | 50%  | 20%  |
|                                 | Intervention                           | 50%        | 83%        | 22%        | 36%        | 44%  | 47%  |
|                                 | Travaux et Raccordement                | 50%        | 0%         | 50%        | 20%        | 31%  | 33%  |
|                                 | Relève et Facturation                  | 40%        | 48%        | 46%        | 31%        | 41%  | 40%  |
|                                 | Qualité et Continuité<br>de fourniture | 57%        | 73%        | 71%        | 35%        | 60%  | 54%  |
| Sous-Total Consommateur         |                                        | 48%        | 63%        | 58%        | 33%        | 51%  | 47%  |

| PRODUCTEUR            |                                     | T1<br>2020 | T2<br>2020 | T3<br>2020 | T4<br>2020 | 2020 | 2019 |
|-----------------------|-------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------|------|
| BT ≤ 36kVA            | Accueil                             | 0%         | /          | /          | 0%         | 0%   | /    |
|                       | Intervention                        | /          | /          | /          | /          | /    | /    |
|                       | Travaux et Raccordement             | /          | /          | 0%         | 0%         | 0%   | 0%   |
|                       | Relève et Facturation               | 50%        | /          | /          | 0%         | 25%  | 100% |
|                       | Qualité et Continuité de fourniture | 0%         | /          | 100%       | 0%         | 33%  | 25%  |
|                       | Total                               | 20%        | /          | 50%        | 0%         | 15%  | 33%  |
| BT>36kV A             | Accueil                             | /          | /          | /          | /          | /    | /    |
|                       | Intervention                        | /          | 0%         | /          | /          | 0%   | /    |
|                       | Travaux et Raccordement             | /          | 100%       | /          | /          | 100% | 0%   |
|                       | Relève et Facturation               | /          | /          | /          | /          | /    | /    |
|                       | Qualité et Continuité de fourniture | /          | 0%         | 0%         | 0%         | 0%   | /    |
|                       | Total                               | /          | 33%        | 0%         | 0%         | 17%  | 0%   |
| HTA                   | Accueil                             | /          | /          | /          | /          | /    | /    |
|                       | Intervention                        | /          | /          | /          | /          | /    | /    |
|                       | Travaux et Raccordement             | /          | /          | /          | /          | /    | /    |
|                       | Relève et Facturation               | /          | /          | /          | /          | /    | /    |
|                       | Qualité et Continuité de fourniture | /          | /          | /          | /          | /    | 100% |
|                       | Total                               | /          | /          | /          | /          | /    | 100% |
| sous-total Producteur | Accueil                             | 0%         | /          | /          | 0%         | 0%   | /    |
|                       | Intervention                        | /          | 0%         | /          | /          | 0%   | /    |
|                       | Travaux et Raccordement             | /          | 100%       | 0%         | 0%         | 25%  | 0%   |
|                       | Relève et Facturation               | 50%        | /          | /          | 0%         | 25%  | 100% |
|                       | Qualité et Continuité de fourniture | 0%         | 0%         | 33%        | 0%         | 14%  | 40%  |
|                       | Sous-Total Producteur               | 20%        | 33%        | 25%        | 0%         | 16%  | 38%  |

| CONSOMMATEUR ET PRODUCTEUR |                                     | T1<br>2020 | T2<br>2020 | T3<br>2020 | T4<br>2020 | 2020 | 2019 |
|----------------------------|-------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------|------|
| Total                      | Accueil                             | 0%         | 100%       | 50%        | 0%         | 29%  | 20%  |
|                            | Intervention                        | 50%        | 71%        | 22%        | 36%        | 42%  | 47%  |
|                            | Travaux et Raccordement             | 50%        | 25%        | 40%        | 14%        | 30%  | 27%  |
|                            | Relève et Facturation               | 40%        | 48%        | 46%        | 29%        | 41%  | 41%  |
|                            | Qualité et Continuité de fourniture | 56%        | 71%        | 69%        | 34%        | 59%  | 54%  |
|                            | total Consommateur + Producteur     | 47%        | 62%        | 57%        | 31%        | 49%  | 47%  |

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 2020

| TAUX D'ACCESSIBILITÉ TÉLÉPHONIQUE ACCUEILS CLIENT ET DÉPANNAGE | T1<br>2020 | T2<br>2020 | T3<br>2020 | T4<br>2020 | 2020   | 2019   | 2018   |
|----------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|--------|--------|--------|
|                                                                | 94,5%      | 85,3%      | 93,5%      | 90,5%      | 91,1%  | 95,1%  | 95,6%  |
| Nombre d'appels pris                                           | 4 283      | 4 030      | 5 812      | 5 784      | 19 909 | 19 725 | 18 961 |
| Nombre d'appels reçus                                          | 4 531      | 4 727      | 6 213      | 6 392      | 21 863 | 20 749 | 19 844 |

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

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 traite les appels dépannage (42% du volume d'appel) et une équipe de conseillers prenne en charge tous les appels hors dépannage (58% du volume).

Dans un contexte de crise sanitaire liée à l'épidémie de la Covid-19, l'accessibilité de nos services se maintient à un bon niveau de 91,1 % alors que le nombre d'appel a encore augmenté. Il faut noter que les performances sont plus difficiles au 2<sup>ème</sup> trimestre 2020 et 4<sup>ème</sup> trimestre 2020 qui correspondent aux 1<sup>er</sup> et 2<sup>nd</sup> confinements. En effet, durant ces périodes, l'organisation des équipes a été très fortement perturbée du fait des confinements successifs sachant que, pour le moment, les outils en place ne permettent pas aux lignes GÉRÉDIS d'être traitées totalement par les équipes en situation de télétravail.

# 7. SYNTHÈSE

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire liée à l'épidémie de la Covid-19. Cette crise sans précédent a eu un effet sur la qualité de service de GÉRÉDIS dans la mesure où toutes les activités ont été fortement perturbées et certaines n'ont pas pu être maintenues pendant les périodes de confinement, en particulier l'activité de relève lors du 1<sup>er</sup> confinement.

Néanmoins, malgré cette situation d'une ampleur exceptionnelle, GÉRÉDIS a maintenu un très bon niveau de qualité de service sur la totalité des critères fixés par la CRE dans 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.

**Ces très bons résultats sont principalement liés au fait que GÉRÉDIS est un distributeur qui place la satisfaction des clients au cœur de ses préoccupations depuis sa création en 2018 et cela au quotidien. Par ailleurs, la résilience des performances pendant cette crise sans précédent montre l'efficacité du modèle de gestionnaire de réseau de distribution local porté par GÉRÉDIS. En effet, en s'appuyant sur sa taille humaine, sa proximité avec le territoire et le professionnalisme de ses collaborateurs, GÉRÉDIS est capable d'être agile et de s'adapter au quotidien pour faire face aux situations difficiles.**

Pour l'année à venir, GÉRÉDIS vise une amélioration des performances de qualité de service en adéquation avec les objectifs croissants fixés par la CRE. Par ailleurs, l'année 2021 sera marquée par :

- Le lancement de différents projets majeurs (notamment le lancement du Projet Linky GÉRÉDIS et donc du déploiement des 170 000 compteurs évolués de 2021 à 2027) ;
- La mise en œuvre de la régulation incitative sur le déploiement des compteurs évolués et la performance associée telle que décrite dans la délibération n°2019-241 du 14/11/2019 portant décision sur le cadre de régulation du système de comptage évolué de GÉRÉDIS dans le domaine de tension BT≤36kVA ;
- L'engagement de travaux d'adaptation permettant encore plus de flexibilité en fonction du contexte (notamment le basculement vers de nouveaux outils de suivi et de traitement des réclamations, la rénovation des outils de prise en charge des appels téléphoniques...) ;
- Le maintien d'une dynamique forte en matière de communication et de digitalisation de la relation client.

## 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 2020 | Résultat 2020 | Bonus / Malus CRCP2020 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------|------------------------|
| Rendez-vous planifiés non respectés par le GRD                                                                                                                              | 0                          | 0             | €                      |
| Taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires                                                                                                             | 90 %                       | 94,6 %        | €                      |
| Nombre de réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours calendaires                                                                                              | 0                          | 7             | €                      |
| Taux de compteurs avec au moins un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA                                                                    | 99 %                       | 99,1 %        | €                      |
| 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 %                       | 95,7 %        | €                      |
| 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 %                       | 98,8 %        | €                      |
| 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 %                       | 87,0 %        | €                      |

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*                    | 79,5%         | 🔍                   |
| Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs*                | 84,2%         | 🔍                   |
| Nombre de réclamations reçues par nature et par catégorie d'utilisateurs                                 | 441           | 🔍                   |
| Rendez-vous replanifiés à l'initiative de GÉRÉDIS                                                        | 6             | 🔍                   |
| Taux de réponse aux réclamations dans les 5 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs | 49,4%         | 🔍                   |
| Taux d'accessibilité téléphonique des accueils client et dépannage                                       | 91,1%         | 🔍                   |



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**

**[www.geredis.fr](http://www.geredis.fr)**

SASU au capital de 35 550 000 €

RCS Niort 503 639 643

