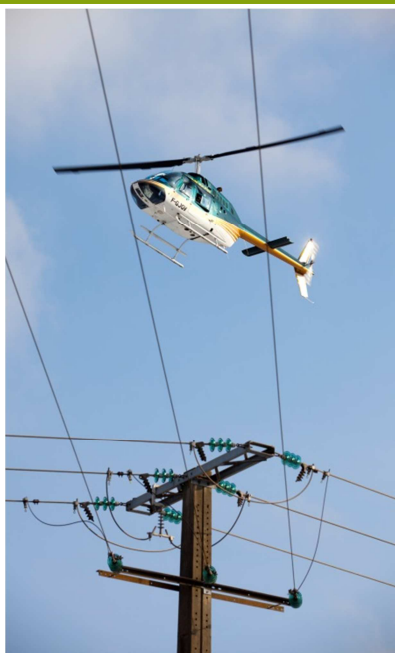


Régulation incitative de la qualité de service



SOMMAIRE

Préambule	p.2
1. Présentation de SRD, gestionnaire de réseaux électriques dans le département de la Vienne	p.3
2. Les indicateurs incités financièrement	p.5
2.1 Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le distributeur	
2.2 Nombre de pénalités versées pour propositions de raccordement envoyées hors délais	
3. Les indicateurs faisant l'objet d'un suivi.....	p.6
3.1 Nombre de réclamations reçues par nature et par catégorie d'utilisateurs	
3.2 Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours calendaires	
3.3 Taux de compteurs à relève semestrielle avec au moins un relevé sur index réel dans l'année	
3.4 Taux de respect des délais d'envoi des propositions de raccordement par catégorie d'utilisateurs	
3.5 Taux de respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages par catégorie d'utilisateurs	
Conclusion	p.10

Préambule

En application de l'article L. 131-1 du code de l'énergie, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) a pour mission générale de concourir au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel au bénéfice des consommateurs finals.

A ce titre, elle veille aux conditions d'accès aux réseaux de transport et de distribution, au respect par les gestionnaires de ces réseaux des dispositions du code de l'énergie, et contribue à garantir l'effectivité des mesures de protection des consommateurs. En application des dispositions relatives aux tarifs de réseaux, elle peut prévoir des dispositions incitatives appropriées pour encourager les gestionnaires de réseaux à améliorer leurs performances.

La qualité de service fournie par les gestionnaires de réseaux s'inscrit dans le cadre de leurs missions de service public, et recouvre plusieurs domaines, en particulier les interventions auprès des clients finals raccordés aux réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel telles que les mises en service, les résiliations, la relève des compteurs, la facturation, le traitement des réclamations et les délais de raccordement des sites de consommation, mais aussi la qualité des informations de consommation en transport de gaz.

A ce titre, la CRE a mis en place une régulation incitative de la qualité de service élaborée à partir d'indicateurs lui permettant de mesurer l'atteinte des objectifs fixés aux gestionnaires de réseaux.

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.

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

Depuis le 1^{er} janvier 2014, les ELD de plus de 100 000 clients, dont SRD, et EDF SEI suivent sept indicateurs de qualité de service, dont deux incités financièrement.

Lors de la publication de son 6^{ème} 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^{er} janvier 2016, un rapport annuel ad hoc relatif à l'analyse qualitative de la totalité de leurs indicateurs de qualité de service.

Ce présent rapport a pour objet de présenter l'analyse qualitative des indicateurs de qualité de service de SRD pour l'année 2015.

1. Présentation de SRD, gestionnaire de réseaux électriques dans le département de la Vienne

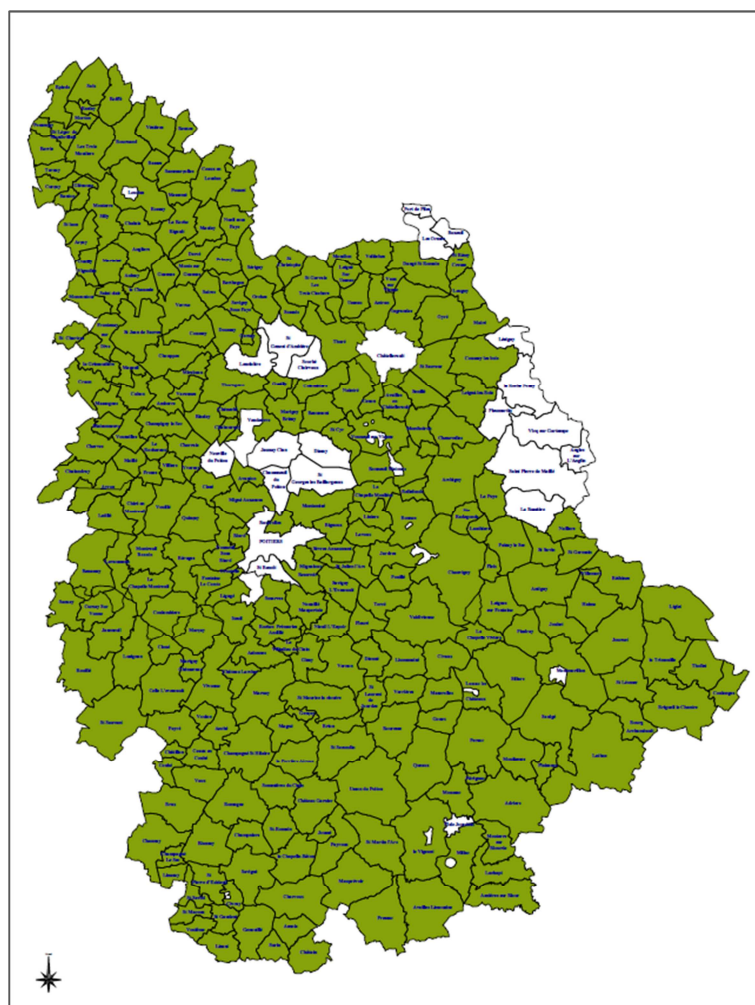
Dans le cadre de l'ouverture du marché de l'électricité, SRD est né en 2008 de l'obligation juridique, faite aux distributeurs alimentant plus de 100 000 clients, de séparer les activités d'acheminement de celles de fourniture (loi du 7 décembre 2006).

SRD est gestionnaire des réseaux de distribution électriques de 265 communes du département de la Vienne, membres du syndicat Energies Vienne.

SRD est une entreprise locale de distribution qui **exploite, entretient, développe et investit sur les réseaux** pour le compte du Syndicat Energies Vienne, dans le cadre d'un contrat de concession de service public.

Ces missions sont assurées sous le contrôle de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE), dans le cadre d'un code de bonne conduite. Ce Code garantit les engagements de SRD en matière d'égalité de traitement à tous les utilisateurs du réseau ainsi qu'un accès au réseau dans des conditions transparentes et objectives.

SRD est certifié Qualité Sécurité Environnement depuis le 7 juillet 2008 (ISO 9001 – 14 001 – ILO OSH)



■ Communes desservies par SRD

Chiffres clés

5^{ème} distributeur d'électricité en France

12 007 km de réseaux de distribution, dont

Réseau HTB	50 Km
Réseau HTA	7 239 Km
Réseau BT	4 718 Km

Points de livraison

Consommateurs	145 331
Producteurs	3 229

Concession rurale 12 clients/km (moyenne nationale : 27 clients/km)

Critère B incidents hors événements grande ampleur, coupures amont (RTE) et travaux : **29 minutes par an et par client**

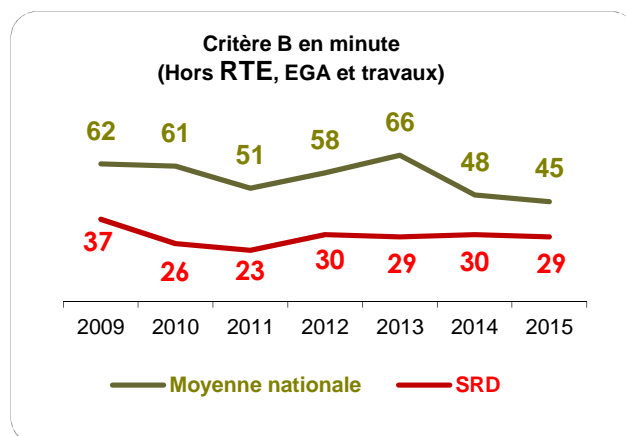
1,3 TWh d'électricité acheminée

Chiffre d'Affaires acheminement 48,6 M€

Résultat net 2 M€ (hors exceptionnel)

Capacité d'Autofinancement 17,9 M€

Investissements : 28 M€



2. Les indicateurs incités financièrement

Deux incitations financières ont été introduites pour les ELD de plus de 100 000 clients et EDF SEI.

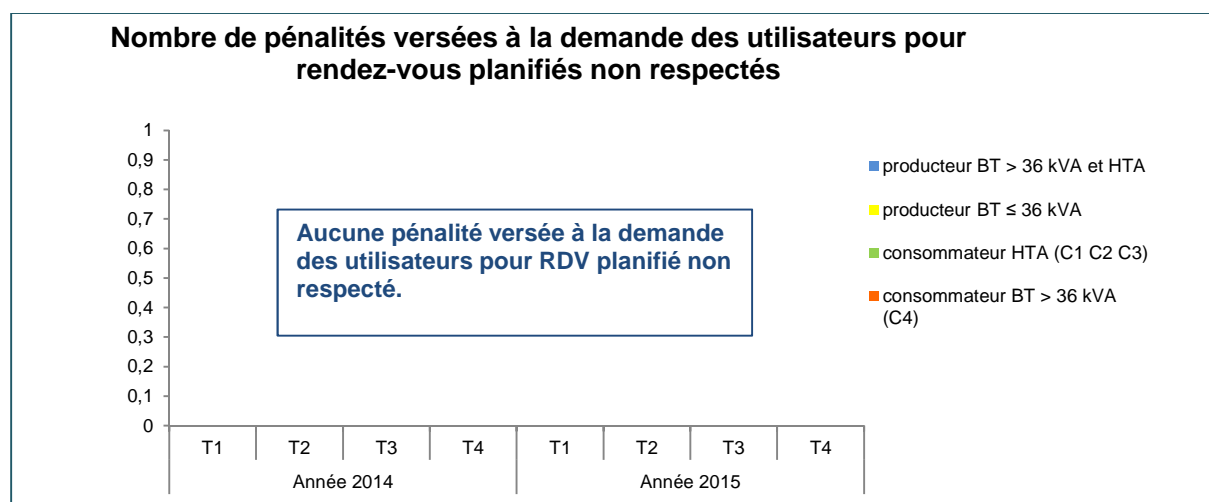
2.1 Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le distributeur

L'indicateur « *Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le distributeur* » suit le nombre de réclamations pour rendez-vous planifiés non respectés par le GRD ayant donné lieu au versement d'une pénalité par le GRD durant le trimestre, par catégorie d'utilisateurs.

Il concerne tous les rendez-vous programmés (validés par le GRD) pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD, et nécessitant la présence de l'utilisateur, non respectés du fait du GRD.

Un objectif cible, de 100 % des rendez-vous non tenus signalés par les utilisateurs ou les fournisseurs, lui est assigné.

Le montant des pénalités est identique à celui facturé par le GRD en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait du client ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.).



En 2015, SRD n'a reçu aucun signalement par un utilisateur ou son fournisseur pour un rendez-vous manqué du fait du GRD, et aucune indemnité n'a été versée au cours de la période de suivi.

2.2 Nombre de pénalités versées pour propositions de raccordement envoyées hors délais

L'indicateur « *Nombre de pénalités versées pour propositions de raccordement envoyées hors délais* » suit le nombre de réclamations pour propositions de raccordement non envoyées dans le délai maximum résultant de la qualification de la demande (en conformité avec les procédures de traitement des demandes de raccordement) ayant donné lieu au versement d'une pénalité durant le trimestre.

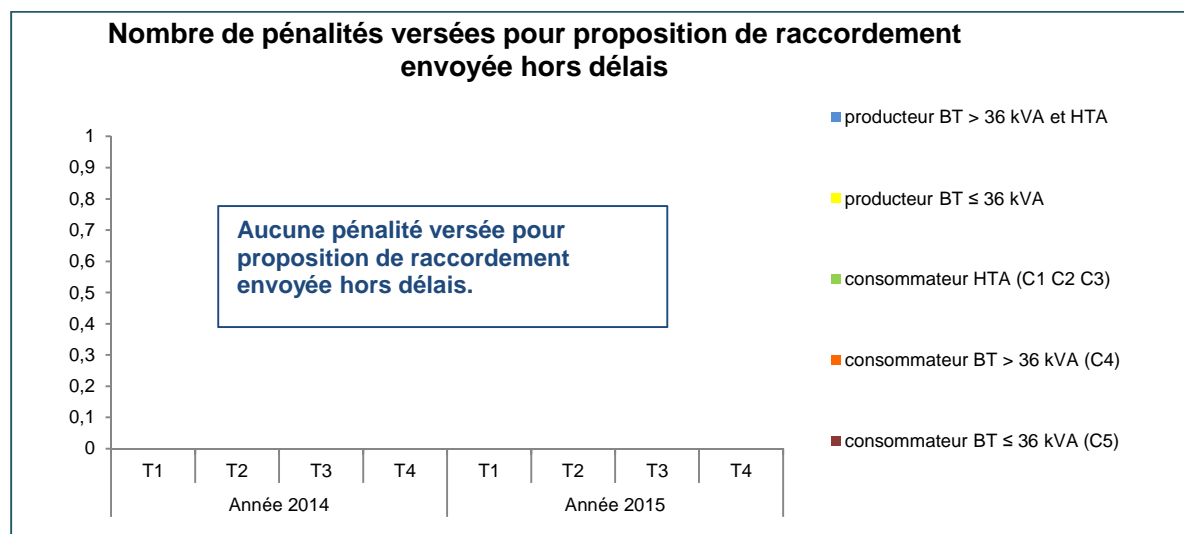
Les pénalités sont versées directement aux clients sur réclamation pour chaque délai d'envoi de la proposition de raccordement non tenu.

Les montants s'élèvent dans ce cas à :

- 30 € pour les raccordements BT inférieur ou égal à 36 kVA ;
- 100 € pour les raccordements BT supérieur à 36 kVA et collectifs BT ;
- 1 000 € pour les raccordements HTA.

Le versement des pénalités se fait au demandeur de raccordement, ou au mandataire dans le cadre d'un mandat spécial de représentation.

La CRE a par ailleurs demandé aux GRD que les montants et les modalités de versement des pénalités apparaissent de manière visible et détaillée dans les procédures de raccordements ainsi que dans les documents contractuels.



En 2015, SRD n'a fait l'objet d'aucune demande de paiement de pénalités pour proposition de raccordement envoyée hors délais.

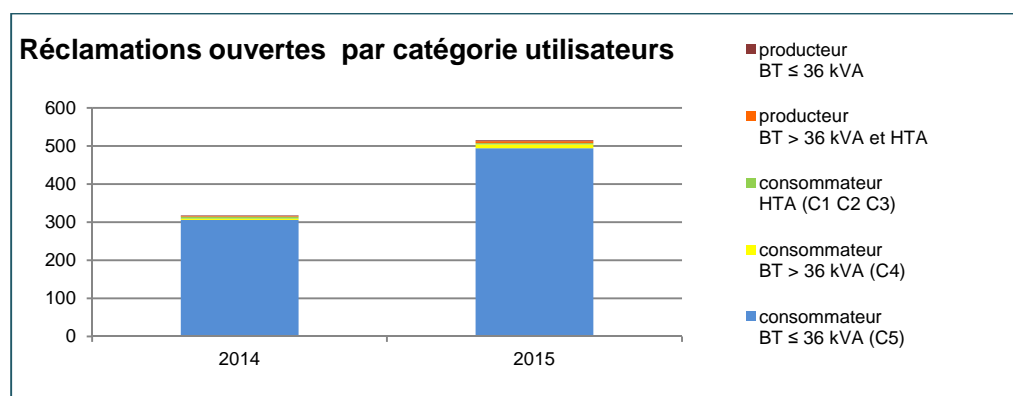
3. Les indicateurs faisant l'objet d'un suivi

Le TURPE 4 a introduit un suivi de cinq indicateurs non incités pour les ELD de plus de 100 000 clients et EDF SEI.

Il est important de souligner que la taille et la nature de la zone de desserte de SRD ont une incidence sur les résultats.

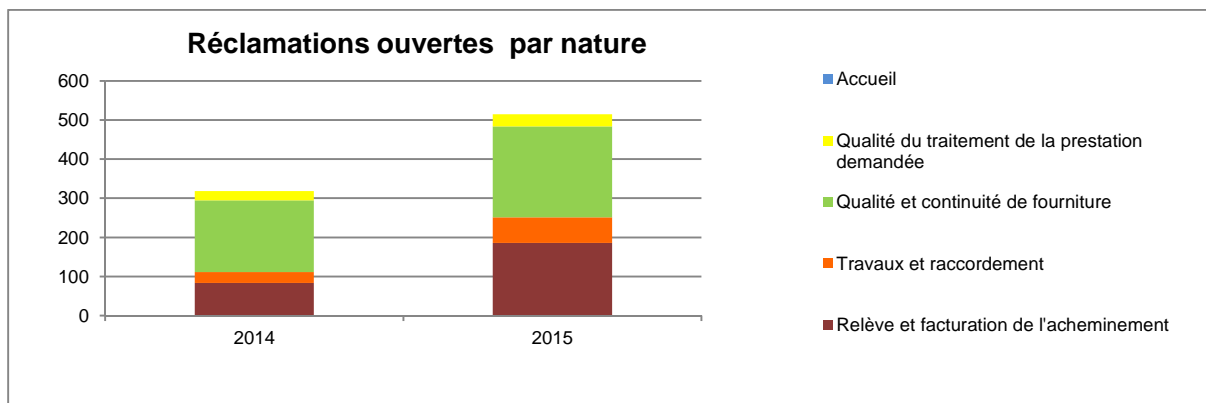
3.1 Nombre de réclamations reçues par nature et par catégorie d'utilisateurs

L'indicateur « *Nombre de réclamations reçues par nature et par catégorie d'utilisateurs* » suit le nombre de réclamations des utilisateurs reçues par le GRD SRD



Cinq catégories de réclamations sont suivies pour cet indicateur :

- les réclamations concernant l'accueil,
- les réclamations concernant la qualité du traitement de la prestation demandée,
- les réclamations concernant la qualité et continuité de fourniture,
- les réclamations concernant les travaux et raccordement,
- les réclamations concernant la relève et facturation de l'acheminement.



Sur l'année 2015, le nombre total de réclamations tous utilisateurs confondus s'élève à 515 (contre 319 en 2014) soit 3,5 réclamations par millier de clients et 43 réclamations par millier de kilomètres de réseau.

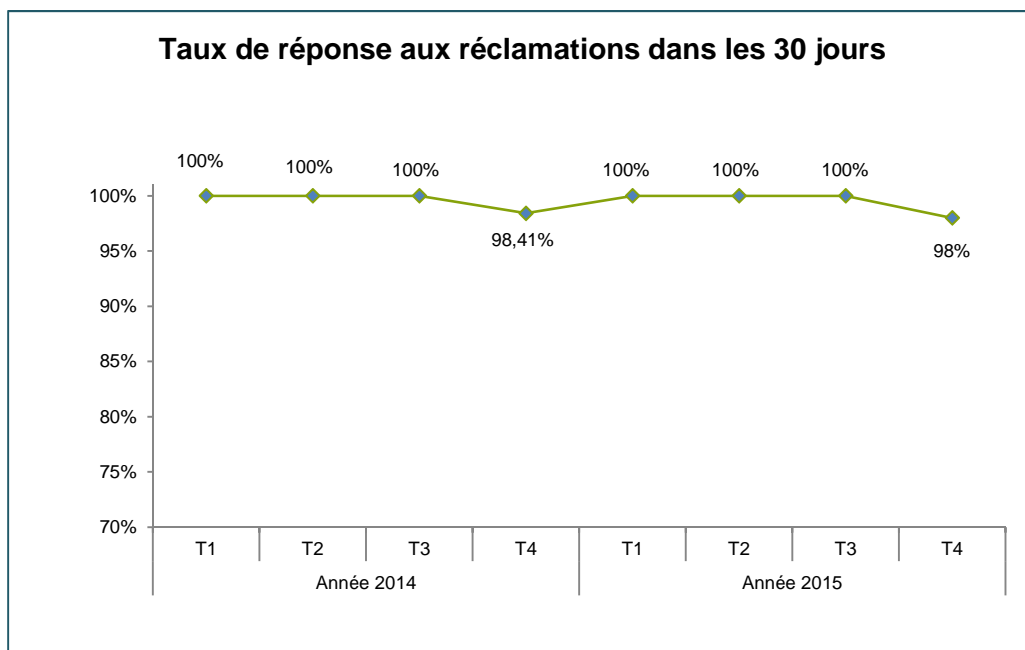
L'évolution du nombre de réclamations entre 2014 et 2015, s'explique principalement par une augmentation du nombre de réclamations relatives à la facturation de l'acheminement.

Depuis la mise en œuvre de l'outil de facturation EVOLUTIS, le gestionnaire de réseaux enregistre et traite systématiquement toutes les réclamations liées à la relève et à la facturation de l'acheminement. Il n'y a pas d'autres facteurs génériques identifiés.

3.2 Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours calendaires

L'indicateur « *Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours* » suit le nombre de réclamations dont le délai de réponse par le GRD aux utilisateurs ou fournisseurs est inférieur ou égal à 30 jours calendaires après la date de réception de la réclamation par le distributeur, par rapport au nombre total de réclamations clôturées durant le trimestre.

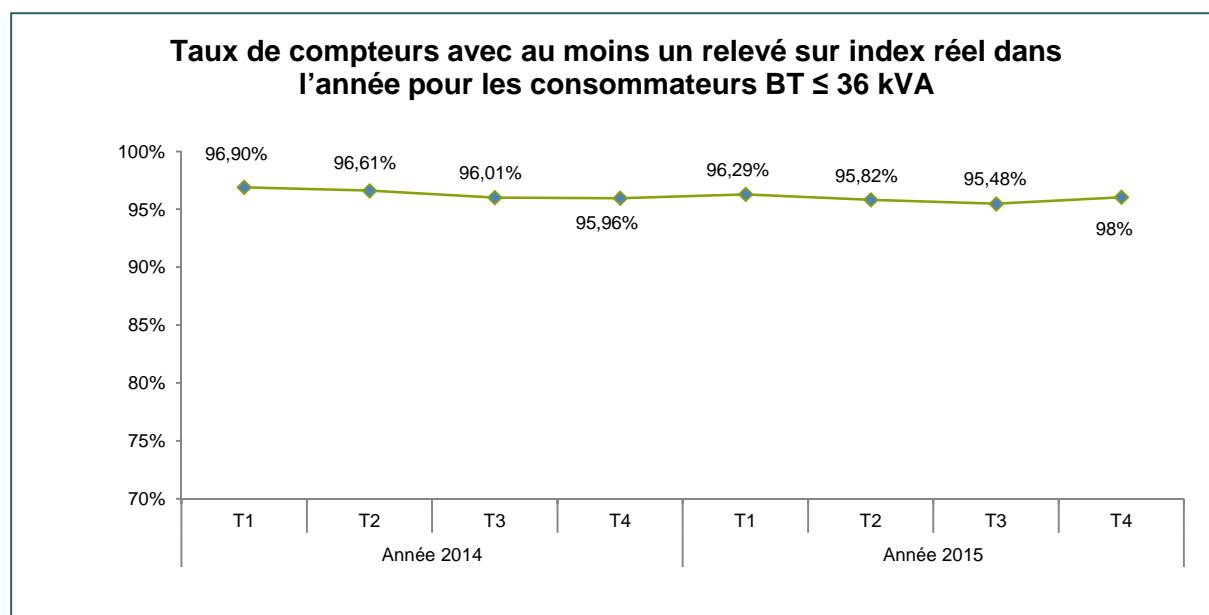
Sont incluses dans le calcul des délais, les lettres d'attente dans lesquelles SRD informe l'utilisateur de la bonne prise en compte de sa demande et de la nécessité de mener une analyse plus longue pour traiter sa demande.



SRD maintient en 2015 une très bonne performance avec un taux annuel proche de 100%.

3.3 Taux de compteurs avec au moins un relevé sur index réel dans l'année

L'indicateur « *taux de compteurs avec au moins un relevé sur index réel dans l'année* » suit le nombre de compteurs dont l'index a été relevé ou auto-relevé dans le trimestre, le tout par rapport au nombre de compteurs à relever durant le trimestre.

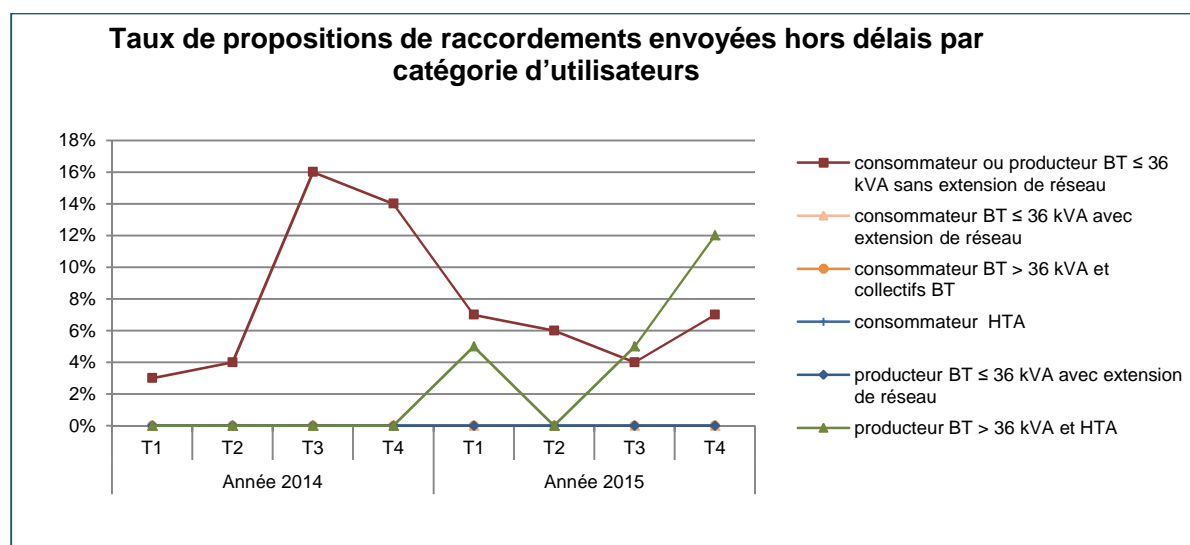


Comme en 2014, SRD enregistrent de bons résultats en 2015 : le taux trimestriel reste régulier autour des 96 %.

SRD précise que son indicateur ne prend en compte que la relève terrain cyclique et les index communiqués pendant cette relève cyclique. Les communications d'index en dehors de la relève et les relèves lors des interventions ne sont pas intégrées dans le calcul de cet indicateur.

3.4 Taux de respect des délais d'envoi des propositions de raccordement par catégorie d'utilisateurs

L'indicateur « *taux de respect des délais d'envoi des propositions de raccordement par catégorie d'utilisateurs* » suit le nombre de propositions de raccordement non envoyées dans le délai maximum résultant de la qualification de la demande (en conformité avec les procédures de traitement des demandes de raccordement), par rapport au nombre de propositions de raccordement émises durant le trimestre.



En 2015, la performance de SRD est bonne pour cet indicateur.

Le taux de propositions de raccordements « producteurs BT>36 kVA et HTA » hors délais correspond majoritairement à des offres émises à des producteurs HTA de grande puissance.

En effet, la rédaction de ces propositions techniques et financières nécessite souvent d'obtenir au préalable les résultats d'une étude d'insertion sur le réseau de transport, et parfois même de solliciter les GRD voisins.

SRD se situe dans une zone électrique contrainte en matière d'insertion des productions, tant au niveau du réseau de transport à cause de la saturation des capacités de transit, qu'au niveau du réseau de distribution où les capacités de transformation dans les postes sources arrivent à saturation. Afin de proposer la solution technique et économique la plus avantageuse au demandeur, SRD s'attache à rechercher la solution qui minimise le coût des ouvrages propres pour un raccordement vers un poste source disposant de capacités disponibles (réservées dans le cadre du S3R), même s'il s'agit d'un ouvrage situé sur un GRD voisin.

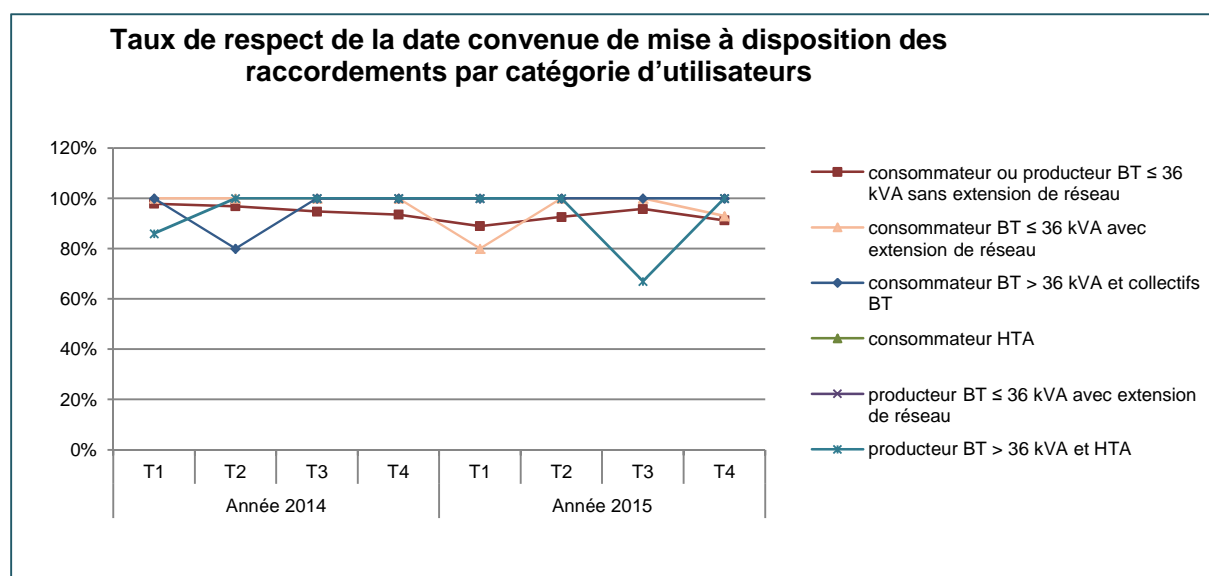
Concernant le segment « consommateurs < 36 kVA », la qualification de la demande intervient lors du rendez-vous avec le client.

Les dépassements enregistrés pour les segments « consommateurs et producteurs < 36 kVA » correspondent ici aux propositions envoyées plus de 10 jours après le rendez-vous client.

Aucune pénalité n'a été versée car aucun client ou installateur n'a demandé le versement d'une telle indemnité.

3.5 Taux de respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages par catégorie d'utilisateurs

L'indicateur « *taux de respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages par catégorie d'utilisateurs* » suit le nombre de raccordements mis à disposition à la date convenue avec l'utilisateur par rapport au nombre de raccordements mis à disposition durant le trimestre.



En 2015, les performances de SRD se maintiennent à un très bon niveau à l'exception du T3 sur le segment producteur BT >36kVA et HTA.

La dégradation enregistrée sur le 3^{ème} trimestre 2015 n'est pas significative, puisqu'elle ne concerne qu'un dossier sur les trois dossiers réalisés sur le trimestre.

Conclusion

Depuis le 1^{er} janvier 2014, SRD suit chacun des indicateurs de qualité de service définis par la CRE, dont deux sont incités financièrement.

Le gestionnaire enregistre globalement une bonne performance sur l'année 2015.

Ce niveau de performance est atteint grâce à la mise en œuvre, dès 2008, d'un système de management de la qualité qui intègre le suivi régulier d'indicateurs de surveillance et de performance et qui favorise l'efficacité et la mise en œuvre d'actions d'amélioration, en plaçant les utilisateurs du réseau au cœur de la démarche d'amélioration.

Aucune pénalité n'a été versée aux clients suite à réclamation.

Néanmoins, ces résultats sont tendus car ils sont fonction des moyens dont dispose SRD. En effet, ils nécessitent une adaptation permanente entre le niveau d'exigence des utilisateurs du réseau et les capacités ou contraintes de SRD.