

Indicateurs de suivi de la qualité de service d'Enedis

Valeurs au 31 décembre 2015

Préambule

Enedis est une entreprise de service public, gestionnaire du réseau de distribution d'électricité. Ses 36 000 collaborateurs développent, exploitent, modernisent le réseau électrique et gèrent les données associées.

Indépendante des fournisseurs d'énergie chargés de la vente et de la gestion du contrat d'électricité, Enedis réalise les raccordements, le dépannage, le relevé des compteurs et toutes les interventions techniques.

Ce document présente la mesure de la qualité de service mise en œuvre quotidiennement par l'entreprise au travers d'indicateurs représentatifs de ses activités.

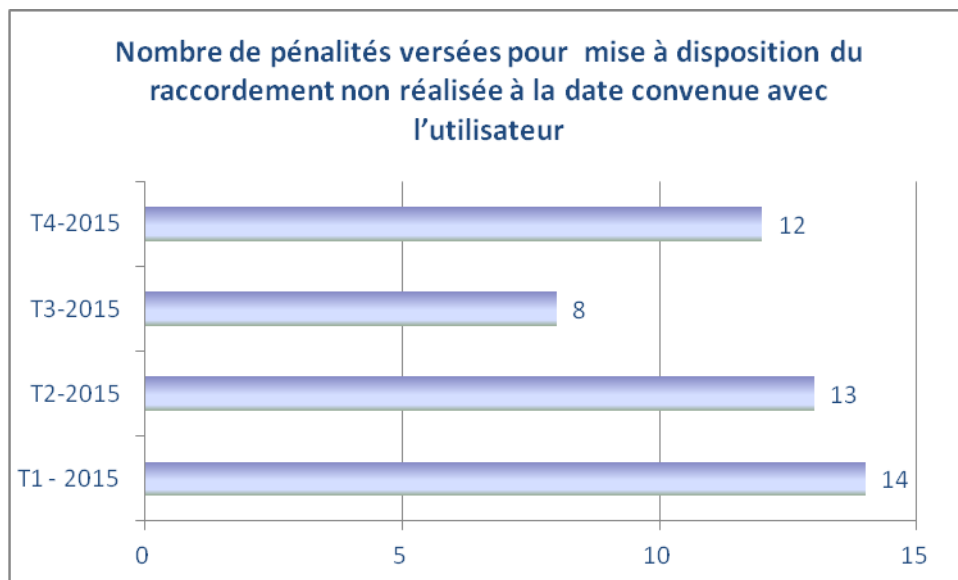
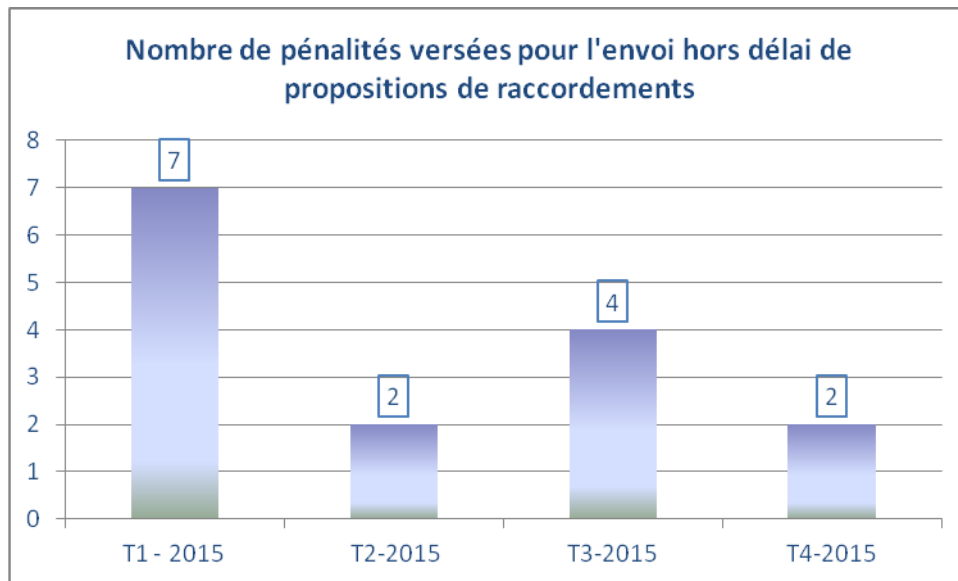
Principaux indicateurs

Raccordement

La prestation demandée par le client final ou un tiers habilité consiste à raccorder physiquement une installation définitive au réseau existant. Elle est réalisée conformément au barème de facturation disponible sur le site internet d'Enedis.

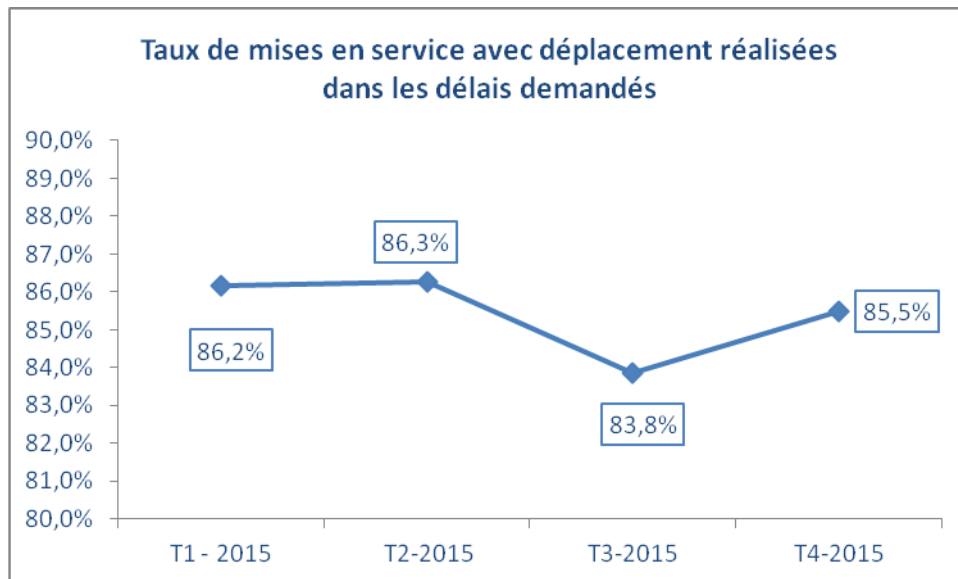
Cette prestation comprend l'étude de la solution technique, la rédaction de la proposition de raccordement incluant une offre technique, une offre financière et un échéancier, les travaux de raccordement du site au réseau et la mise en exploitation.

L'**envoi de la proposition de raccordement** et la **mise à disposition du raccordement** dans les délais constituent des critères représentatifs de la qualité de service d'Enedis.



Mise en service

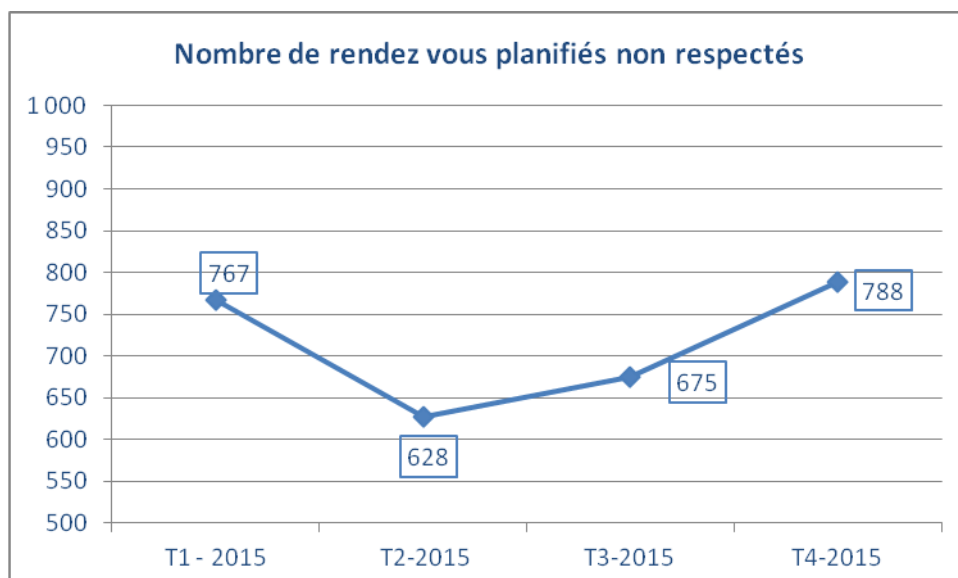
La prestation consiste à mettre en service un point de connexion. Cette prestation est payante et facturée à l'acte par Enedis. Les taux ci-dessous indiquent la part des mises en service avec déplacement réalisées dans les délais demandés par le client.



Respect des rendez-vous

Le respect des rendez-vous planifiés avec les clients constitue une composante essentielle de la qualité de service d'Enedis.

A ce titre, le nombre de rendez-vous planifiés non respectés fait l'objet d'un suivi attentif de la part du distributeur et du versement d'une indemnité au client, via son fournisseur.

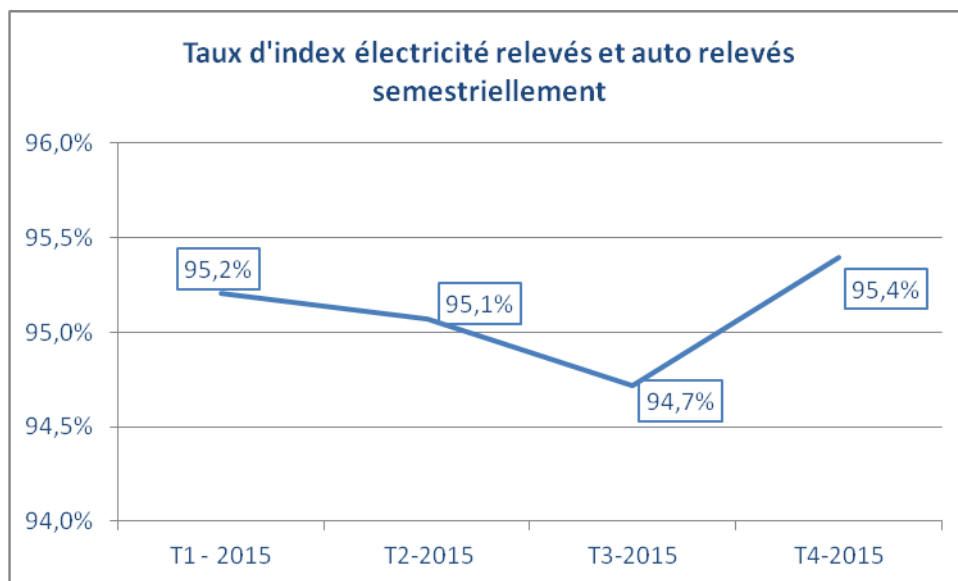


Relève

Lorsqu'Enedis ne peut accéder au compteur pour effectuer un relevé semestriel et que le client ne lui transmet pas lui-même l'index qu'il a pu lire sur son compteur, la consommation du client est estimée à partir d'un historique.

A l'inverse, l'obtention de l'index réel permet de facturer au client sa consommation effective et d'éviter toute estimation.

Les taux d'index électricité relevés par Enedis et auto relevés semestriellement constituent donc une composante de la qualité de service tant aux fournisseurs qu'aux clients finaux.



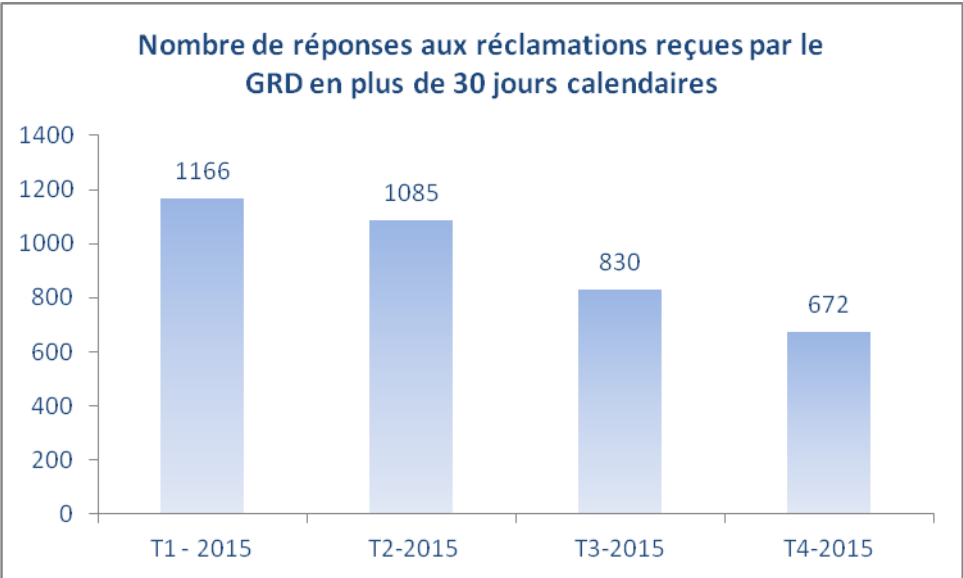
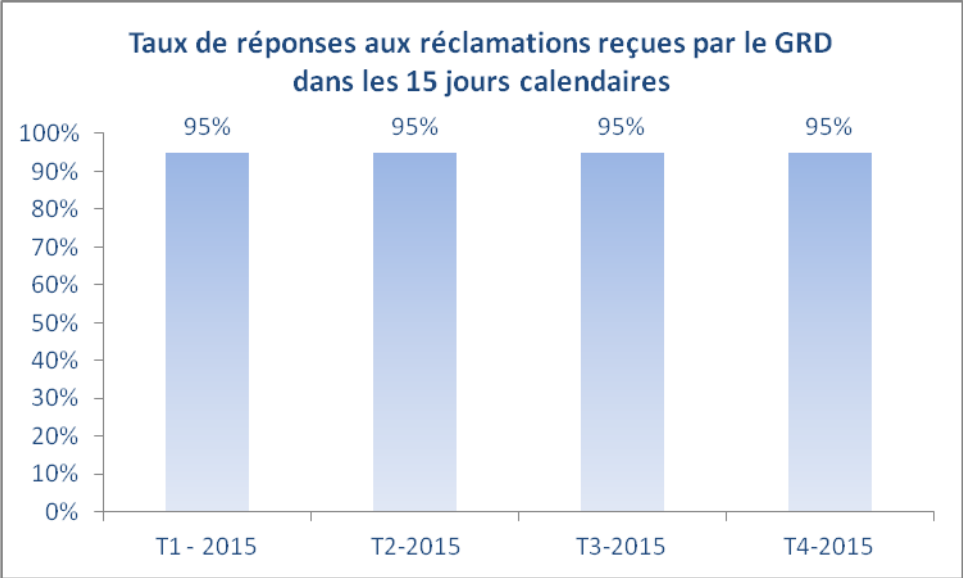
Délai de réponse aux réclamations

Lorsqu'un client rencontre un souci relatif à une mise en service, au relevé de son compteur, à une modification contractuelle ou encore à la qualité de l'électricité qui lui est délivrée, Enedis peut être concernée.

La demande peut parvenir à Enedis par l'intermédiaire du fournisseur d'électricité du client. Enedis lui transmet alors les informations techniques permettant de répondre à la réclamation.

Il est également possible, pour tout client, d'adresser sa réclamation directement au distributeur.

Les délais de réponse aux réclamations font l'objet d'un suivi attentif.

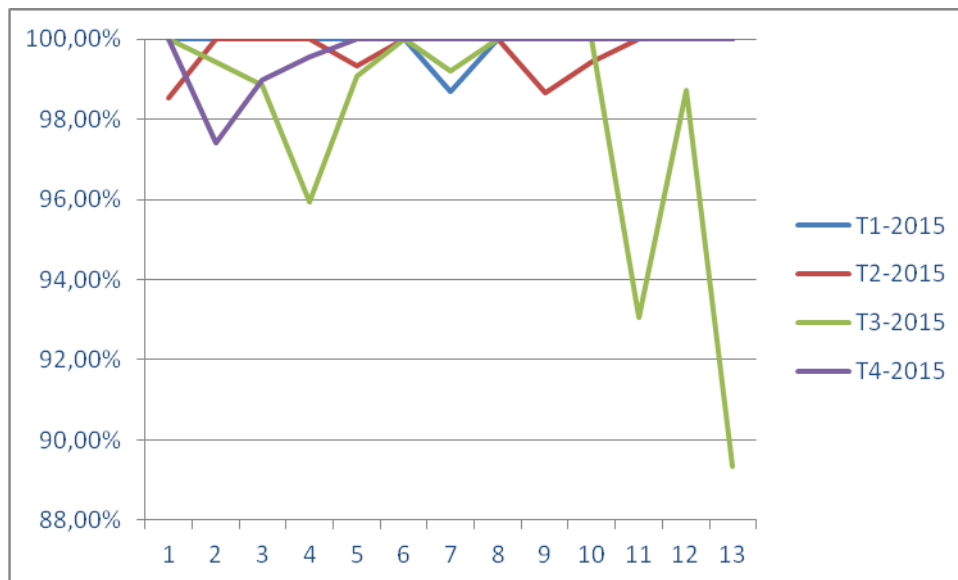


Taux de disponibilité du portail fournisseur (SGE)

Dans le cadre de l'ouverture du marché, Enedis a mis en place un système d'information de gestion des processus clients : SGE (Système de Gestion des Echanges). Les fournisseurs d'électricité utilisent ce portail pour initialiser et suivre en ligne les prestations, les réclamations etc.

Le suivi de la disponibilité du portail fournisseur mesure la qualité des échanges entre Enedis et les fournisseurs d'électricité.

Le graphique ci-dessous illustre le taux de disponibilité hebdomadaire du portail SGE.



Glossaire

Fournisseur d'électricité

Entreprise qui vend à ses clients l'électricité acheminée par un gestionnaire de réseau de distribution.

GRD

Gestionnaire de Réseau de Distribution.

Portail SGE

Portail sécurisé visant à simplifier et automatiser les relations entre ERDF et les fournisseurs. SGE (Système Gestion des Echanges) permet de centraliser et simplifier les échanges, grâce à une interface unique. SGE est accessible à tous les Fournisseurs ayant signé un contrat GRD-F avec ERDF.

Contrat GRD-F

Le contrat GRD-Fournisseur (GRD-F) définit les obligations et les responsabilités du Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD), c'est-à-dire le distributeur, du fournisseur d'électricité et du client final (le consommateur d'électricité).