STRASBOURG ELECTRICITE RESEAUX

Le 24 Juin 2026

Bilan qualité de service de l'année 2025

Introduction :

Depuis 2009, la CRE a publié un rapport de suivi sur la régulation incitative de la qualité de service. La rédaction de ce rapport est réalisée depuis 2016, par chaque GRD, et porte sur une analyse qualitative de la totalité de leurs indicateurs de qualité de service.

Le document porte sur la période **du 1er janvier au 31 décembre 2025**. Il décrit et analyse les indicateurs de qualité de service autour des interventions, du raccordement, de la relève, des réclamations et de la qualité d'alimentation.

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 rendez-vous planifiés non respectés par le GRD ayant donné lieu au versement d'une pénalité par le GRD durant chaque 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.

En 2025, STRASBOURG ELECTRICITE RESEAUX n'a comptabilisé aucun rendez-vous planifié non respecté par le GRD ayant donné lieu au versement d'une pénalité par le GRD.

2.) Nombre de réclamations reçues par le GRD par nature et catégories d'utilisateurs

En 2025, STRASBOURG ELECTRICITE RESEAUX a observé une diminution du nombre de réclamations enregistrées par rapport à 2024 (-5.1%). Le volume de réclamations reste toutefois globalement à un niveau élevé.

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Nb Réclamations	**863**	**1029**	**1153**	**1147**	**1303**	**1387**	**1782**	**2033**	**1930**

Les réclamations liées à la qualité et à la continuité de fourniture constituent le premier motif sur l'ensemble des trimestres, suivies des réclamations sur la relève/facturation de l'acheminement.

Les autres motifs de réclamations (qualité de la prestation, accueil, travaux et raccordement) restent à des niveaux plus contenus.

	2025			
INDICATEURS	**T1**	**T2**	**T3**	**T4**
Nombre de réclamations reçues par nature	**539**	**481**	**475**	**435**
Accueil	6	4	9	7
Qualité du traitement de la prestation demandée	29	31	26	29
Qualité et continuité de fourniture	292	252	293	254
Travaux et raccordement	5	3	2	4
Relève et facturation de l'acheminement	207	191	145	141

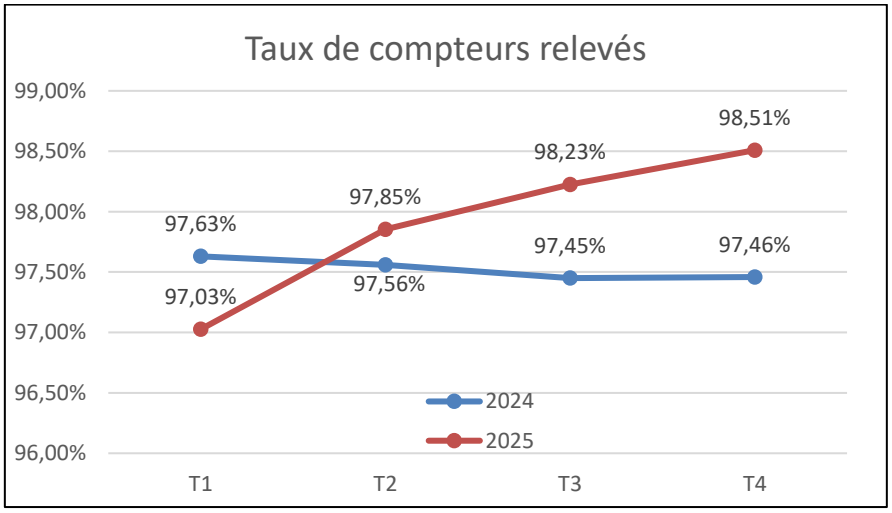
3.) *Taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires*

	2025			
INDICATEURS	**T1**	**T2**	**T3**	**T4**
Nb réclamations répondues	**539**	**481**	**475**	**435**
Taux réclamations répondues <=15j	83%	74%	87%	80%

Les taux de réponse aux réclamations dans les délais de 15 jours calendaires ont augmenté par rapport à 2024. Dans une logique d'amélioration continue, des réflexions se poursuivent afin d'identifier des potentiels leviers complémentaires et poursuivre l'amélioration de ces résultats.

4.) *Taux de compteurs avec au moins un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA*

L'évolution de l'indicateur sur les trimestres des années 2024 et 2025 est la suivante :



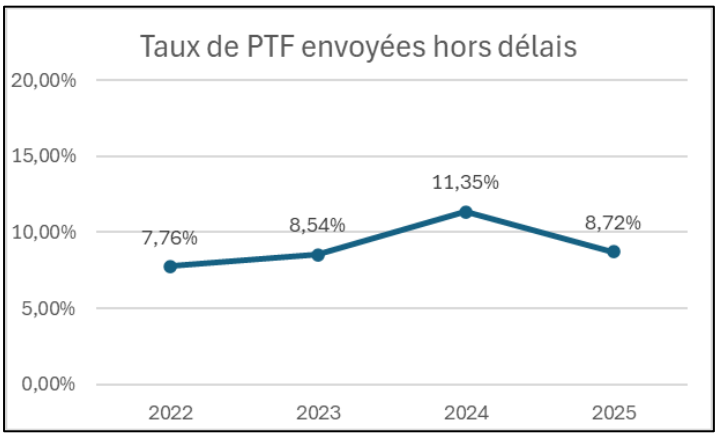
En 2025, l'accélération du déploiement des compteurs communicant conjugué à un pilotage efficient du parc de comptage non communicant contribue à une évolution positive de la performance de cet indicateur.

5.) *Taux de propositions de raccordements envoyées hors délais par catégorie d'utilisateurs*

L'indicateur *« Taux de propositions de raccordements envoyées hors délais par catégorie d'utilisateurs »* traduit le nombre de propositions de nouveaux raccordements 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.

	2025			
INDICATEURS	**T1**	**T2**	**T3**	**T4**
Taux de propositions de raccordements envoyées hors délais	4,94%	9,93%	9,14%	11,61%
- Consommateur individuel BT < 36 kVA	7,23%	13,70%	14,71%	12,04%
- Consommateur individuel BT>36 kVA + Collectif BT	10,15%	18,38%	13,26%	20,09%
- Consommateur en HTA	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%
- Producteur BT <' 36 kVA	2,22%	4,62%	5,35%	3,41%
- Producteur BT >36 kVA et HTA	5,88%	15,87%	3,94%	23,81%

Évolution globale de l'indicateur depuis 2022 :



L'année 2025 est marquée par un changement de dynamique dans le taux de propositions techniques et financières envoyées hors délais, passant de 11,3% en 2024 à 8,7% en 2025.

On peut noter une certaine disparité dans les résultats trimestriels sur certains segments, qui s'explique en partie par la faible volumétrie, notamment pour les Consommateurs HTA, ou encore par une irrégularité dans le temps du volume des demandes de raccordement des Producteurs >36kVA et HTA, notamment en fonction des évolutions réglementaires.

La promotion continue du portail raccordement depuis le site internet de STRASBOURG ELECTRICITE RESEAUX a permis d'atteindre un taux de demandes formalisées par ce biais de plus de 95%. Ce portail permet au client de suivre l'avancement de son dossier au fil de l'eau.

6.) Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements par catégorie d'utilisateurs

L'indicateur « *Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements par catégorie d'utilisateurs* » traduit 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.

Données trimestrielles par catégorie d'utilisateurs :

	2025			
INDICATEURS	T1	T2	T3	T4
Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements	62,80%	63,66%	61,97%	56,16%
- Consommateur individuel BT <' 36 kVA	57,94%	63,79%	64,06%	60,67%
- Consommateur individuel BT>36 kVA + Collectif BT	69,90%	63,24%	59,46%	50,98%
- Consommateur en HTA	33,33%	85,71%	60,00%	62,50%
- Producteur BT <' 36 kVA	100,00%	50,00%	44,44%	46,67%
- Producteur BT >36 kVA et HTA	71,43%	63,89%	61,76%	52,08%

Les résultats 2025 apparaissent en baisse, en comparaison avec les années précédentes, en raison des précisions apportées à la définition de cet indicateur, dans le cadre de la délibération n° 2026-33 du 4 février 2026 portant modification des tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution et transport d'électricité, notamment avec l'intégration de la dérivation individuelle dans le calcul des délais.

La date de mise en exploitation du raccordement est majoritairement réalisée dans le respect du délai convenu. Toutefois, les mises à disposition du raccordement sont conditionnées par la réalisation effective des prestations à réaliser par le client. Ces cas augmentent le taux d'affaires réalisées après la date convenue lors de la proposition technique et financière.

7.) Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs et taux de mises en service réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateur

En 2025, près de 92 391 résiliations contractuelles ont été réalisées et 98,97 % de ces interventions ont été réalisées dans les délais escomptés, contre 96.5% en 2024.

En 2025, près de 70 554 mises en service ont été réalisées et 97,88 % de ces interventions ont été réalisées dans les délais escomptés, contre 83.3% en 2024.

Détail par trimestre :

	2025			
INDICATEURS	T1	T2	T3	T4
Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés	**98,65%**	**98,95%**	**99,34%**	**98,86%**

	2025			
INDICATEURS	T1	T2	T3	T4
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés	96,04%	98,46%	98,54%	98,29%

8.) Délai moyen de réalisation des opérations de raccordement

L'indicateur "*Délai moyen de réalisation des opérations de raccordement*" traduit le nombre moyen de jours calendaires entre la date d'accord du client sur le devis de raccordement et la date de réalisation du raccordement.

Les délais moyens de réalisation des opérations de raccordement, par trimestre et par catégorie d'utilisateurs, sont les suivants :

		2025			
INDICATEURS	Unité	T1	T2	T3	T4
Délai moyen de réalisation des opérations de raccordement	Jour	168	171	171	159
- Consommateur individuel BT < 36 kVA	Jour	148	148	157	120
- Consommateur individuel BT>36 kVA + Collectif BT	Jour	211	212	187	203
- Consommateur en HTA	Jour	328	267	301	278
- Producteur BT <' 36 kVA	Jour	51	82	64	125
- Producteur BT >36 kVA et HTA	Jour	139	129	194	168

Depuis 2022 l'évolution des délais est la suivante :

INDICATEURS	2022	2023	2024	2025
Délai moyen de réalisation des opérations de raccordement	122	142	142	167
- Consommateur individuel BT < 36 kVA	99	119	112	142
- Consommateur individuel BT>36 kVA + Collectif BT	160	174	184	204
- Consommateur en HTA	238	183	257	286
- Producteur BT <' 36 kVA	184	96	93	92
- Producteur BT >36 kVA et HTA	112	168	147	158

Nous constatons une augmentation des délais moyens de réalisation des opérations de raccordement par rapport à l'année 2024. Cette évolution peut notamment s'expliquer par la complexité croissante des affaires (notamment avec extension de réseau), ainsi que l'intégration de la dérivation individuelle dans le calcul des délais.

9.) Continuité d'alimentation

Les indicateurs de suivi de la continuité sont :

- Les critères B et M ;
- Les critères F-BT et F-HTA.

Les indicateurs sont fournis pour chaque trimestre.

		2025			
INDICATEURS	**Unité**	**T1**	**T2**	**T3**	**T4**
Durée moyenne de coupure des clients BT (Critère B)	**Min**	01:34	02:03	04:52	01:45
Durée moyenne de coupure des clients HTA (Critère M)	**Min**	01:11	01:51	01:50	01:06
Fréquence moyenne de coupure des clients BT (Critère F-BT)	**Nbr**	0,10	0,24	0,29	0,11
Fréquence moyenne de coupure des clients HTA (Critère F-HTA)	**Nbr**	0,06	0,12	0,15	0,05

Évolution globale depuis 2019 :

Critère	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Durée moyenne de coupure des clients BT (Critère B)	08:21	08:12	07:18	07:18	07:28	06:39	10:14
Durée moyenne de coupure des clients HTA (Critère M)	08:44	07:35	05:16	08:11	02:36	06:53	05:57
Fréquence moyenne de coupure des clients BT (Critère F-BT)	0,74	0,69	0,66	0,76	0,73	0,43	0,75
Fréquence moyenne de coupure des clients HTA (Critère F-HTA)	0,64	0,59	0,49	1,04	0,72	0,43	0,39

Malgré une légère augmentation du critère B en 2025, le résultat reste à un très bon niveau, avec un temps moyen de coupure annuel des clients BT de 10 minutes 14 secondes. Ce niveau de performance élevé est le fruit d'une politique de maintenance et d'investissements qui s'inscrit dans la durée, ainsi que d'un fort engagement des salariés de Strasbourg Electricité Réseaux pour garantir un haut niveau de qualité d'alimentation.

Le critère M se maintient également à un bon niveau en 2025, et en baisse par rapport à 2024. Il convient de noter que ce critère peut s'avérer plus fluctuant que le critère B, en raison du mode de calcul tenant compte de la puissance souscrite.

Les critères F-HTA et F-BT, définis comme le ratio du nombre de coupures longues (supérieures à 3 minutes) et brèves (entre 1 seconde et 3 minutes) des installations de consommation raccordées en HTA, respectivement BT, par le nombre total d'installations de consommation raccordées en HTA, respectivement BT, restent dans la continuité des années précédentes.