STRASBOURG ELECTRICITE RESEAUX

Le 15 Juin 2024

Bilan qualité de service de l'année 2023

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 2023. Il décrit et analyse les indicateurs de qualité de service incités financièrement autour des interventions et du raccordement, ainsi que les indicateurs de suivi autour de la relève, des réclamations et des travaux de raccordement et de la qualité d'alimentation.

INDICATEURS INCITES FINANCIEREMENT :

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 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.

En 2023 STRASBOURG ELECTRICITE RESEAUX a réalisé 76735 interventions programmées sur le portefeuille BT- et 2320 interventions sur le portefeuille BT+/HTA.

Le volume en baisse par rapport à l'année 2022, qui était de 85926 interventions, s'explique par le déploiement Linky et la part croissante de téléopérations effectuées en 2023.

INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI :

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

En 2024, STRASBOURG ELECTRICITE RESEAUX a observé une nouvelle augmentation du nombre de réclamations enregistrées. L'augmentation est de +28,5% par rapport à 2022.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Nb réclamations créées	871	1059	963	900	1051	863	1029	1153	1147	1303	1387	1782

On peut noter une augmentation du nombre de réclamations relatives à la relève. Cela fait suite notamment au déploiement des compteurs Linky.

Les réclamations sur la qualité de fourniture sont stables par rapport à 2022.

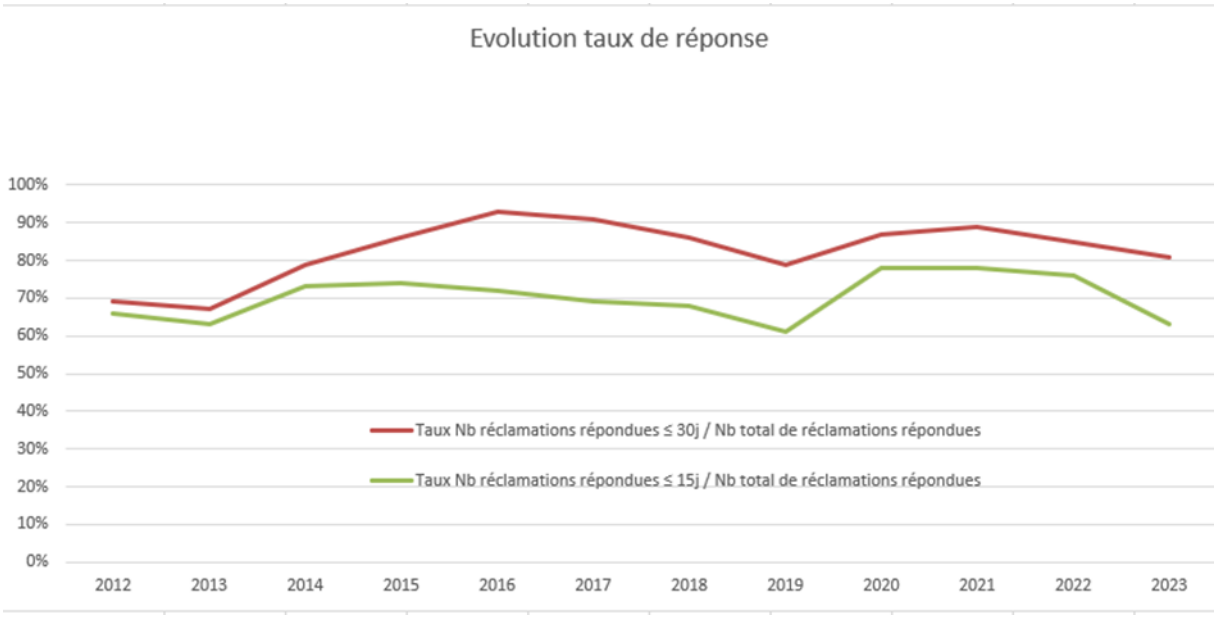
	TRIMESTRES 2023	T1	T2	T3	T4
BT ≤ 36kVA	Accueil	0	0	0	1
	Qualité du traitement de la prestation demandée	22	13	17	21
	Qualité et continuité de fourniture	204	147	123	126
	Travaux et raccordement	4	5	7	8
	Relève et Facturation de l'acheminement	103	141	147	155
BT > 36kVA	Accueil	0	0	0	0
	Qualité du traitement de la prestation demandée	0	0	0	0
	Qualité et continuité de fourniture	5	5	1	4
	Travaux et raccordement	0	0	1	0
	Relève et Facturation de l'acheminement	0	0	0	0
HTA	Accueil	0	0	0	0
	Qualité du traitement de la prestation demandée	0	0	0	0
	Qualité et continuité de fourniture	21	29	43	14
	Travaux et raccordement	0	0	0	0
	Relève et Facturation de l'acheminement	0	0	0	0
HTB	Accueil	0	0	0	0
	Qualité du traitement de la prestation demandée	0	0	0	0
	Qualité et continuité de fourniture	0	13	5	3
	Travaux et raccordement	0	0	0	0
	Relève et Facturation de l'acheminement	0	0	0	0

3.) Taux de réponse aux réclamations dans les 30 ou 15 jours calendaires

2023	T1	T2	T3	T4
Nb réclamations répondues	**415**	**359**	**416**	**516**
Taux Nb réclamations répondues ≤ 30j / Nb total de réclamations répondues	**84%**	**85%**	**88%**	**70%**
Taux Nb réclamations répondues ≤ 15j / Nb total de réclamations répondues	**71%**	**69%**	**63%**	**55%**

Les taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours calendaires ainsi que les taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires sont légèrement en baisse par rapport à 2022, notamment en raison de l'augmentation du nombre général des réclamations. Le comité réclamation a pris en

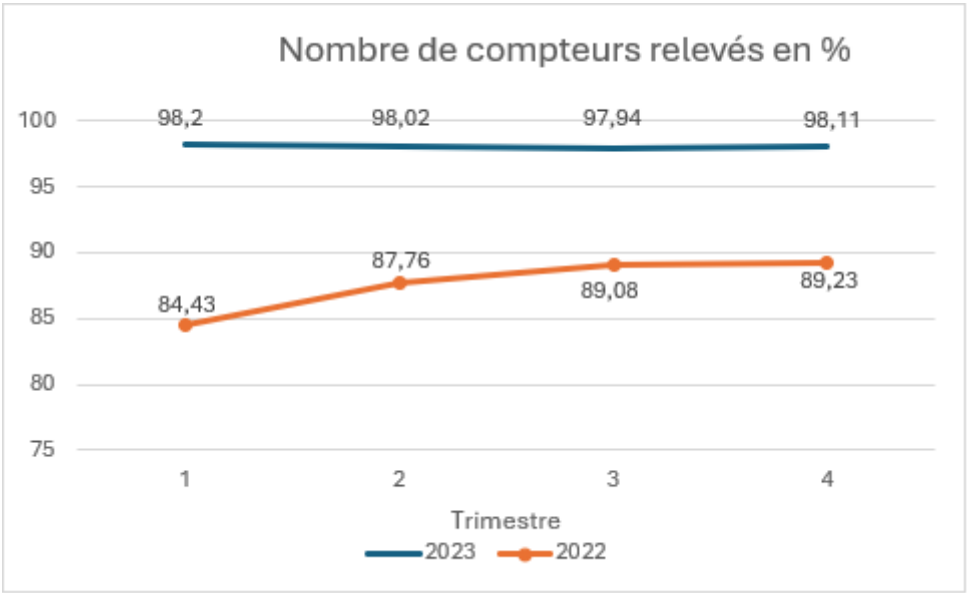
compte cette situation et a établi pour 2024 un plan d'action afin de stopper cette tendance. Il consiste notamment à harmoniser les pratiques de traitement entre entités et de viser un taux de réponses proche de 90%



Analyse qualitative concernant le délai de traitement des réclamations :

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 2022 et 2023 est la suivante :



STRASBOURG ELECTRICITE RESEAUX

Le 15 Juin 2024

5.) *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* » traduit 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.

		Trimestres 2023			
		T1	T2	T3	T4
6. Taux de propositions de raccordements envoyées hors délais par catégorie d'utilisateurs	consommateur BT ≤ 36 kVA	**6.8%**	**8.4%**	**5.8%**	**5.8%**
	consommateur BT > 36 kVA et collectifs BT	**7.3%**	**7.6%**	**7.1%**	**10.6%**
	consommateur HTA	**20%**	**17.6%**	**18.8%**	**4.2%**
	producteur BT ≤ 36 kVA	**19.1%**	**8.4%**	**2.9%**	**11.8%**
	producteur BT > 36 kVA et HTA	**8.2%**	**0%**	**0%**	**0%**

Évolution globale de l'indicateur depuis 2016 :

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Taux global de PTF envoyées hors délai	4%	4%	3%	4%	2,4%	3,7%	6,9%	8.2%

Après une hausse de 14.3% du volume de PTF émises de 2021 à 2022, nous constatons à nouveau une forte augmentation des demandes avec une hausse de 17.7% de 2022 à 2023, portée par un fort développement des producteurs.
Les processus sont en cours d'optimisation, afin de répondre plus systématiquement aux délais impartis, malgré la forte augmentation d'activités constatée.
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 92%. Ce portail permet au client de suivre au fil de l'eau l'avancement de son dossier.

6.) *Taux de respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages par catégorie d'utilisateur :*

L'indicateur « taux de respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages par catégorie d'utilisateur » 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.

STRASBOURG ELECTRICITE RESEAUX

Le 15 Juin 2024

Données annuelles par catégorie d'utilisateurs :

		Trimestres 2023			
		T1	T2	T3	T4
6. Taux de respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages de raccordement par catégorie d'utilisateurs	Consommateur BT ≤ 36 kVA	**85.3%**	**85,6%**	**82,8%**	**83.8%**
	Consommateur BT > 36 kVA et collectifs BT	**87.6%**	**90,4%**	**91,6%**	**89.4%**
	Consommateur HTA	**100%**	**75%**	**100%**	**66.7%**
	Producteur BT ≤ 36 kVA	**100%**	**67%**	**67%**	**96.4%**
	Producteur BT > 36 kVA et HTA	**64%**	**100%**	**96%**	**100%**

La date de mise en exploitation du raccordement est majoritairement réalisée dans le respect du délai convenu.

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 2023, près de 75 114 résiliations contractuelles ont été réalisées et 97 % de ces interventions ont été réalisées dans les délais escomptés.

En 2023, près de 84 262 mises en service ont été réalisées et 84.2 % de ces interventions ont été réalisées dans les délais escomptés.

8.) *Continuité d'alimentation :*

Les indicateurs de suivi de la continuité prévus par le TURPE sont :
- Les critères B et M
- Les critères F-BT et F-HTA

Les indicateurs sont fournis pour chaque trimestre.

		Temps moyen de coupure (mn:s)		Fréquence de coupure	
ANNEE	TRIMESTRE	B-BT	M-HTA	F-BT	F-HTA
2023	1	02:31	00:51	0,13	0,12
2023	2	01:25	00:39	0,11	0,12
2023	3	02:14	00:47	0,28	0,29
2023	4	01:18	00:19	0,21	0,19
ANNEE 2023		07:28	02:36	0,73	0,72

STRASBOURG ELECTRICITE RESEAUX

Le 15 Juin 2024

Évolution globale depuis 2017 :

Critère	2018	2019	2020	2021	2022	2023
B	08:45	08:21	08:12	07:18	07:18	07:28
HTA	11:09	08:44	07:35	05:16	08:11	02:36
F-BT	0,74	0,74	0,69	0,66	0,76	0,73
F-HTA	0,69	0,64	0,59	0,49	1,04	0,72

Le critère B reste sous la barre des 10 mn. Cet excellent résultat 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 du Distributeur pour garantir un haut niveau de qualité d'alimentation.

Le critère M est également très bon en 2023. 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 et -BT par le nombre total d'installations de consommation raccordées en HTA et -BT restent dans la continuité des années précédentes.