STRASBOURG ELECTRICITE RESEAUX

Le 30 Juin 2025

Bilan qualité de service de l'année 2024

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 2024. 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 2024, Strasbourg Electricité Réseaux n'a comptabilisé aucun rendez-vous planifié non respecté par le GRD ayant donné lieu au versement d'une pénalité par le GRD.

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 +14,1% par rapport à 2023.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Nb réclamations créées	871	1059	963	900	1051	863	1029	1153	1147	1303	1387	1782	2033

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 légèrement en hausse par rapport à 2023.

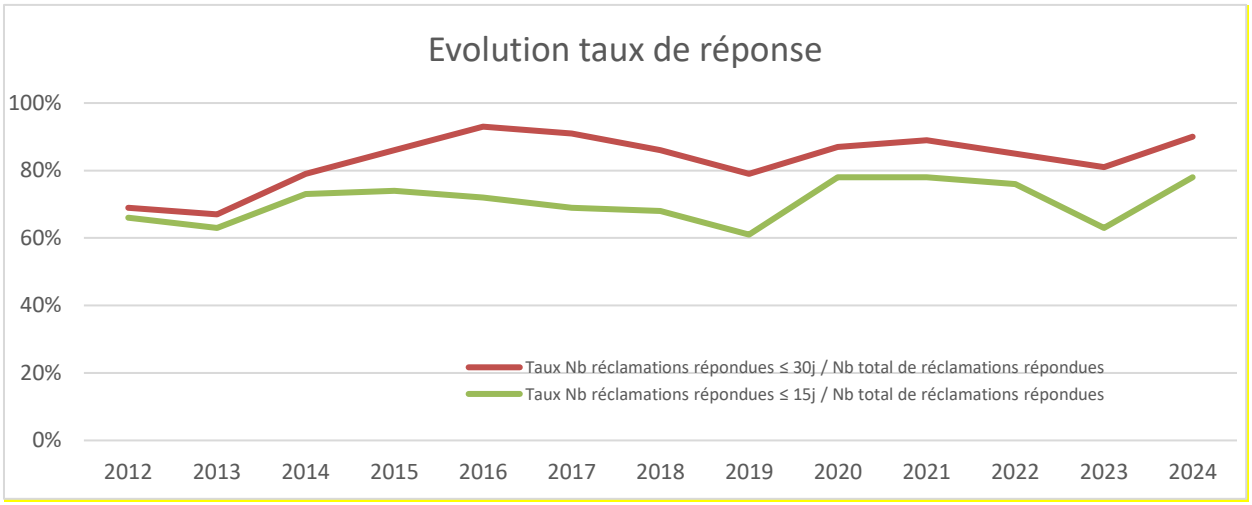
2024					
		T1	T2	T3	T4
BT <=36kVA	Accueil	2	1	0	0
	Qualité du traitement de la prestation demandée	36	40	30	26
	Qualité et continuité de fourniture	199	225	203	245
	Travaux et raccordement	12	7	9	6

	Relève et facturation de l'acheminement	271	185	176	204
BT >36kVA	Accueil	0	0	0	0
	Qualité du traitement de la prestation demandée	0	0	0	0
	Qualité et continuité de fourniture	15	17	14	19
	Travaux et raccordement	0	0	0	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	17	28	16	13
	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 préstation demandée	0	0	0	0
	Qualité et continuité de fourniture	1	4	4	8
	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*

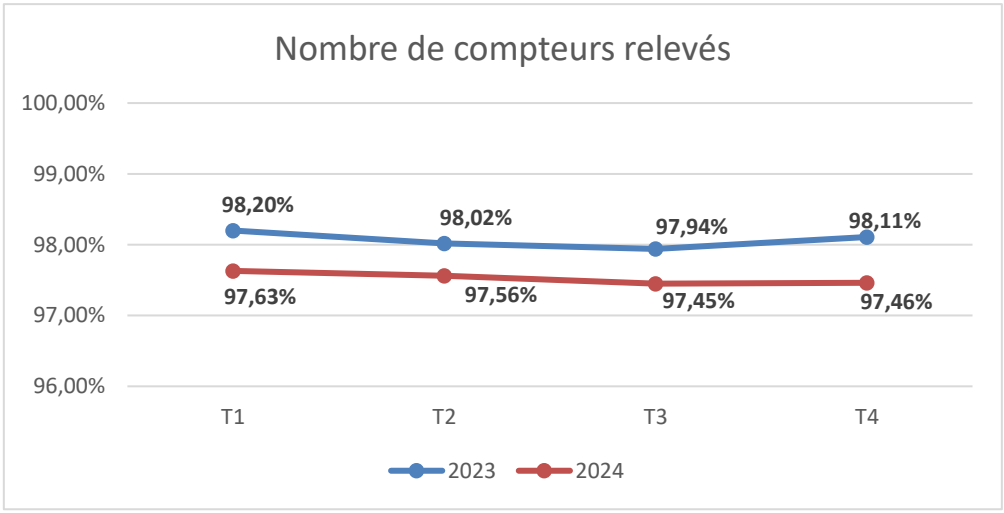
2024	T1	T2	T3	T4
Nb réclamations répondues	570	521	464	531
Taux Nb réclamations répondues <=30j / Nb réclamations répondues	81%	91%	95%	94%
Taux Nb réclamations répondues <=15j / Nb réclamations répondues	61%	83%	87%	84%

Les taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours calendaires ainsi que dans les 15 jours calendaires ont augmenté par rapport à 2023, malgré une hausse générale du nombre de réclamations. Le comité de suivi, conscient de la baisse observée en 2023, a mis en œuvre des actions correctives qui produisent désormais des résultats tangibles.



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 2023 et 2024 est la suivante :



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.

STRASBOURG ELECTRICITE RESEAUX

Le 30 Juin 2025

		Trimestres 2024			
		T1	T2	T3	T4
6. Taux de propositions de raccordements envoyées hors délais par catégorie d'utilisateurs	consommateur BT ≤ 36 kVA	**10.53%**	**10.09%**	**11.98%**	**6.28%**
	consommateur BT > 36 kVA et collectifs BT	**23.76%**	**22.18%**	**17.81%**	**20.52%**
	consommateur HTA	**4.55%**	**6.67%**	**0%**	**0%**
	producteur BT ≤ 36 kVA	**17.53%**	**12.71%**	**8.04%**	**1.4%**
	producteur BT > 36 kVA et HTA	**5.66%**	**3.23%**	**0%**	**10.48%**

Évolution globale de l'indicateur depuis 2016 :

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Taux global de PTF envoyées hors délai	4%	4%	3%	4%	2,4%	3,7%	6,9%	8.2%	11.3%

Après une hausse importante du volume de PTF émises, nous observons en 2024 un volume d'affaires à un haut niveau semblable à celui de 2023, en particulier porté par un fort développement des producteurs.
Les processus sont en cours d'optimisation, afin de répondre plus systématiquement aux délais impartis, dans un contexte d'activité toujours soutenu.
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 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.

Données annuelles par catégorie d'utilisateurs :

		Trimestres 2024			
		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	**81,08%**	**82,74%**	**83,87%**	**86,39%**
	Consommateur BT > 36 kVA et collectifs BT	**80,52%**	**85,06%**	**88,14%**	**80,60%**
	Consommateur HTA	**75,00%**	**71,43%**	**75,00%**	**100,00%**
	Producteur BT ≤ 36 kVA	**80,00%**	**66,67%**	**33,33%**	**75,00%**
	Producteur BT > 36 kVA et HTA	**92,00%**	**70,59%**	**88,24%**	**100,00%**

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 2024, près de 71 784 résiliations contractuelles ont été réalisées et 96,5 % de ces interventions ont été réalisées dans les délais escomptés.

En 2024, près de 81 958 mises en service ont été réalisées et 83.3 % de ces interventions ont été réalisées dans les délais escomptés.

Détail par trimestre :

	2024			
	T1	T2	T3	T4
Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs	**96,36%**	**96,90%**	**96,69%**	**96,02%**

	2024			
	T1	T2	T3	T4
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs	**84,82%**	**82,73%**	**82,12%**	**83,74%**

STRASBOURG ELECTRICITE RESEAUX

Le 30 Juin 2025

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.

ANNEE	TRIMESTRE	Temps moyen de coupure (mn:s)		Fréquence de coupure	
		B-BT	M-HTA	F-BT	F-HTA
2024	1	01:20	01:07	0,07	0,08
2024	2	02:15	03:59	0,14	0,15
2024	3	02:12	01:19	0,15	0,13
2024	4	00:52	00:28	0,07	0,07
ANNEE 2024		06:39	06:53	0,43	0,43

Évolution globale depuis 2019 :

Critère	2019	2020	2021	2022	2023	2024
B	08:21	08:12	07:18	07:18	07:28	06:39
HTA	08:44	07:35	05:16	08:11	02:36	06:53
F-BT	0,74	0,69	0,66	0,76	0,73	0,43
F-HTA	0,64	0,59	0,49	1,04	0,72	0,43

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 bon en 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 et -BT par le nombre total d'installations de consommation raccordées en HTA et -BT restent dans la continuité des années précédentes.