04/03/2020

III. Focus Clients

Commission Accès au Réseau du CURTE



Enquête de satisfaction 2019

Commission Accès Réseau 04/03/2020

Une satisfaction globale stable



Depuis 2011, Rte réalise une enquête annuelle auprès de ses clients

Avec pour objectifs :



- Evaluer le niveau de votre satisfaction
- Identifier les forces et les faiblesses de la qualité de service
- Analyser les éléments contributeurs à une satisfaction élevée
- Orienter nos plans d'actions pour diminuer les irritants clients

881

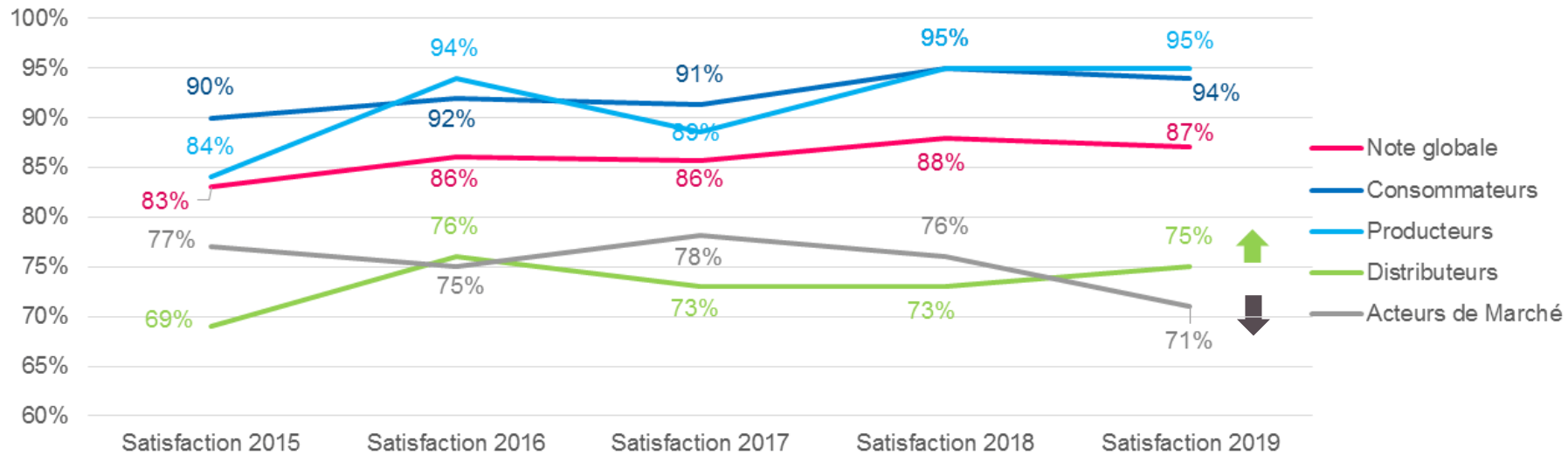
Répondants
27% de participation

87%

interlocuteurs satisfaits

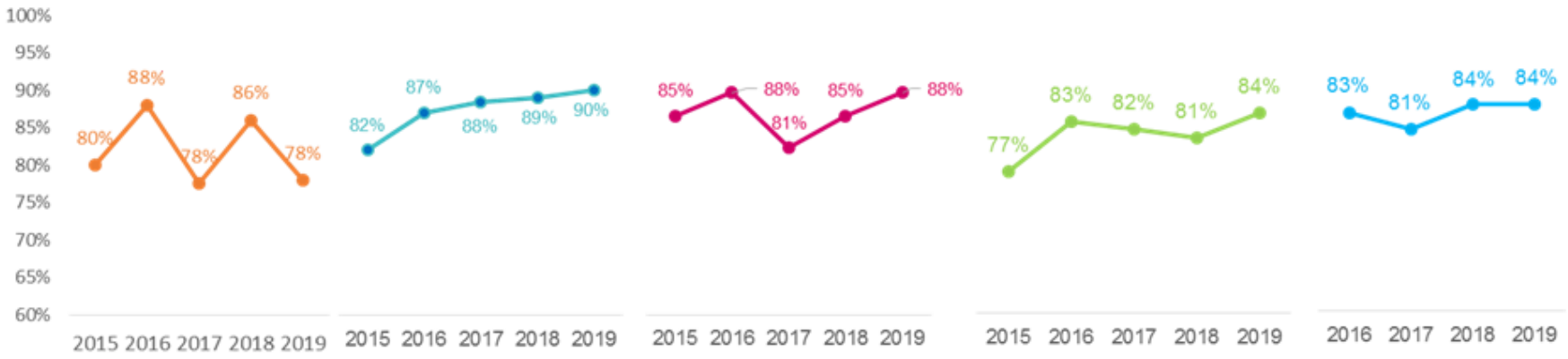
Une satisfaction hétérogène

Satisfaction par Segment



Satisfaction client
sur les produits

Des plans d'actions qui ont un impact positif sur la satisfaction clients
… et des axes d'améliorations à approfondir



Raccordement
7,7/10
55 répondants

QDE
8,2/10
644 répondants

Comptage & Données
8/10
541 répondants

Accès au Marché clients réseau
7,6/10
239 répondants

Programmation travaux
7,9/10
610 répondants

Les interlocuteurs satisfaits saluent le savoir faire et la relation client de RTE

Une qualité de service et des compétences techniques reconnues et appréciées

*« Les relations avec Rte sont de qualité, l'entreprise à **un vrai savoir faire** que l'on peut apprécier sur nombre de chantier d'études (études de réseau, S3RER, raccordement, travaux...). »* Distributeur

*« Les ingénieurs de Rte sont de **très bons ingénieurs** et proposent des **solutions techniques** qui permettent de réaliser le projet sans difficulté »* Producteur

*« J'ai mis cette note car zéro coupure / **très bonne qualité de livraison** / Pas de variation de tension / rien à dire. »* Consommateur

Des interlocuteurs RTE disponibles et à l'écoute

*« On a travaillé sur un projet de **raccordement** compliqué. Nos interlocuteurs ont été **réactifs et à notre écoute**. »* Producteur

*« Malgré une position de monopole, on a un **suivi de dossier** et un **suivi technique** très appréciables »* Consommateur

*« **Planification des travaux** parfaitement en phase avec notre société et nos arrêts techniques. »* Consommateur

*« **Lors d'avarie**, RTE sait nous montrer sa **réactivité** »* Distributeur

Nos axes d'améliorations

Raccordement : des processus longs et complexes & un besoin de transparence sur les coûts

*« Il y eu un **manque de proactivité** sur la **gestion du planning** du processus de raccordement. »*
Producteur

*« La qualité et service de bonnes tenues / **l'estimation du coût des projets à améliorer** »*
Industriel

*« La DTR devient au fil des années de plus en plus **complexe** et de plus en plus **contraignante**. Une vraie **simplification** en se recentrant sur l'**essentiel** serait salutaire pour tout le monde (RTE et clients). »* Producteur

Pour répondre à vos attentes…

- ✓ Amélioration des suivis de projets de raccordement et *reporting* renforcé en matière des coûts & délais ;
- ✓ Travail pour fluidifier les relations RTE/GRD notamment sur les études d'insertion ;
- ✓ Adapter la procédure de raccordement aux spécificités des nouveaux usages et des nouveaux utilisateurs en lien les orientations de la CRE ;
- ✓ Clarification, simplification et dématérialisation de la DTR ;
- ✓ Améliorer la lisibilité des exigences techniques applicables au Client en lien avec l'entrée en application des codes de raccordement.

Nos axes d'améliorations

Plus de transparence & une meilleure coordination
(QDE, planification des travaux, nouveaux services de données / portails)

« Il subsiste un **manque de transparence et de retour d'info en cas d'événement réseau** perturbant notre production » Producteur

*« Les **causes des incidents** RTE sont données au compte goutte et **rarement rapidement**. »* Distributeur

*« Un travail d'**explicitation et partage des NIP** entre le RPT et les producteurs est à initier »* Producteur

*« Une **formation** pour utilisation du **nouveau portail** serait la bienvenue »* Consommateur

Pour répondre à vos attentes…

- ✓ Clarification des NIP (travaux programmés)
- ✓ Mise en place progressive de plateformes d'échange pour les accords et informations sur les travaux programmés
- ✓ Renforcement de l'accompagnement client
  - en situation d'incident (clarification des factuels envoyés en J+1 et J+3, déploiement du service de notification sur incident, amélioration de nos consignes d'exploitation pour une meilleure communication temps réel…)
  - pour prendre en main les nouveaux portails et services (création de tutos…)

Des attentes pour l'avenir

Vous souhaitez être accompagnés dans les prochaines années sur …

Le stockage

*« **Un des enjeux pour demain**, c'est le stockage de l'électricité produite. Cela permettrait d'avoir aussi une variable d'ajustement dans les marchés d'électricité »* Producteur

La disponibilité et la fiabilité des données et des services digitaux personnalisés

***« Digitalisation** du comptage et de **l'accès aux données** permet de nouvelles offres de services pour l'utilisateur du réseau. »* Producteur

Accompagnement sur les marchés

*« Je suis demandeur de **plus d'échanges par rapport aux opportunités** que pourraient représenter **le marché de capacité** »* Producteur

Pour répondre à vos attentes…

- ✓ Concertation en 2020 autour des modalités d'accès au marché et d'accès au réseau, dont le raccordement, des moyens de stockage
- ✓ Enrichir notre offre de services digitaux sur le Portail Services & Portail Data
- ✓ Mettre en place de services innovants (décompte éolien offshore, décompte ferroviaire)
- ✓ Achever le déploiement des compteurs IP pour des données de comptage proche temps réel
- ✓ Poursuivre notre accompagnement pédagogique de proximité sur les mécanismes de marchés
- ✓ Enrichir notre pédagogie en self-care sur le Portail Services

Temps d’échange



La parole est à vous !

Merci de votre attention