Commission Accès Réseau 22/11/2018

III. Enquête satisfaction Clients 2018

Résultats et échanges autour de l'enquête de satisfaction 2018 clients de Rte

Commission Accès Réseau

Paris le 22 novembre 2018





Rte réalise une enquête annuelle auprès de ses clients :
Un véritable baromètre de leur satisfaction depuis 2011

- 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
- Apporter des leviers pour optimiser nos plans d'actions



Dispositif d'enquête en ligne complété par des interviews téléphoniques
- **917** répondants,
- **24%** de participation,

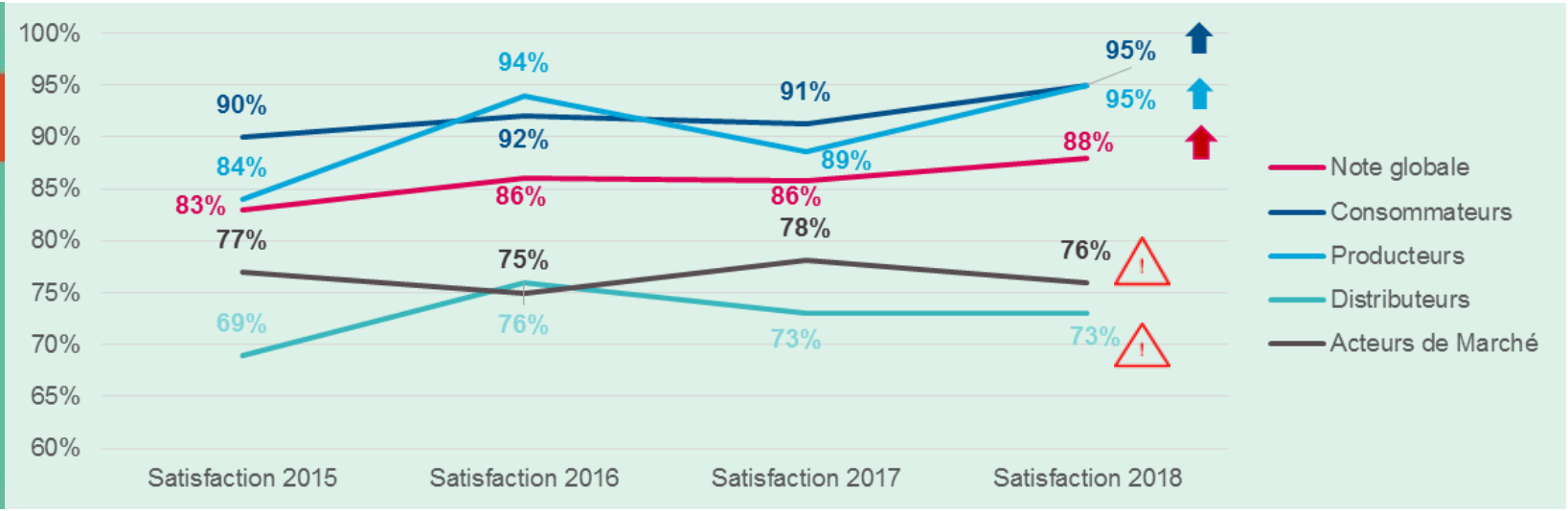
Clients réseau et marché interrogés

Un taux de **satisfaction global** qui augmente de deux points **en 2018** pour atteindre **88%**

- les clients consommateurs et producteurs apparaissant comme les plus satisfaits (95%)
- Distributeurs et acteurs de marché plus réservés avec des niveaux de satisfaction inférieurs (73% distributeurs/76% marché)

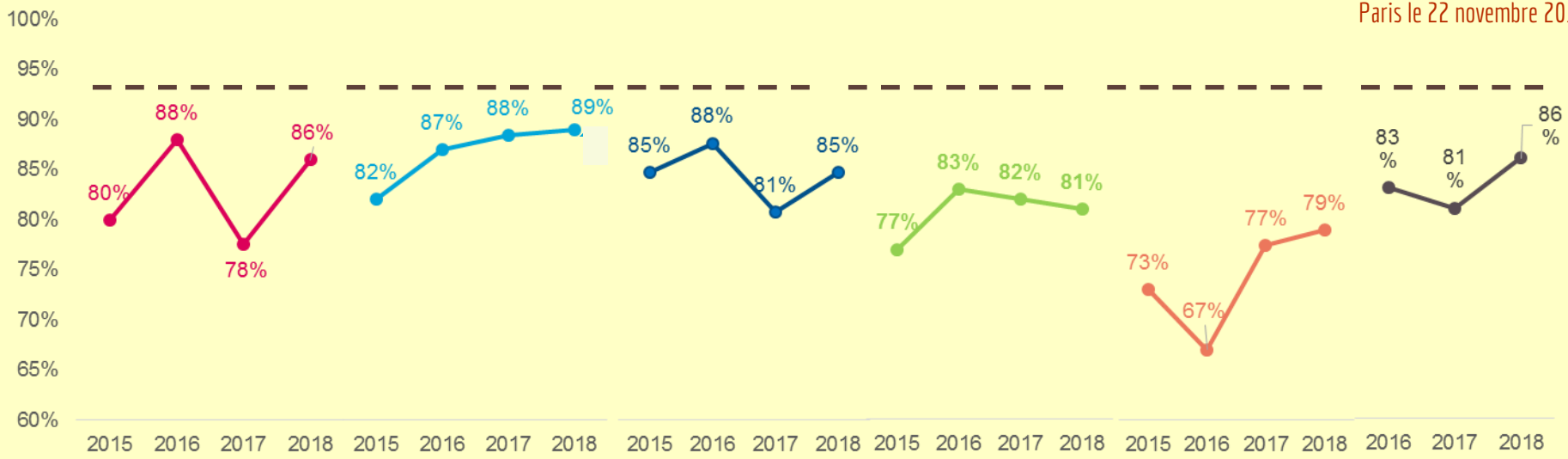
Notre cible **pour 2020** : **92%** de clients satisfaits




100%
95%
90%
85%
80%
75%
70%
65%
60%
Satisfaction 2015
Satisfaction 2016
Satisfaction 2017
Satisfaction 2018
90%
92%
91%
95%
84%
94%
89%
95%
83%
86%
86%
88%
77%
75%
78%
76%
69%
76%
73%
73%
Note globale
Consommateurs
Producteurs
Distributeurs
Acteurs de Marché

Commission Accès Réseau

Paris le 22 novembre 2018



Raccordement
7,9/10
62 répondants

QDE
8,1/10
684 répondants

Comptage & Données
7,8/10
621 répondants

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

Accès au SI
7,6/10
107 répondants

Programmation travaux
7,6/10
656 répondants

Les clients les plus satisfaits saluent le relationnel client et notre maîtrise des sujets

Des interlocuteurs disponibles et efficaces …

« *Interlocuteurs agréables, compétents et disponibles.* » **Segment Producteur**

« *Excellente disponibilité de la personne chargée des relations avec nous. Bonne réactivité aux demandes. Nous aide à fiabiliser la livraison d'électricité.* » **Segment Consommateur**

« *Je suis satisfait de la réactivité du correspondant de RTE, on travaille en temps réel avec les gens de Toulouse, il y a une bonne réactivité et de bonnes relations.* » **Segment Distributeur**

« *Qualité de nos correspondants satisfaisante/ technicité bien maitrisée de la part de RTE ils sont très actifs, nous recevons beaucoup d'informations.* » **Segment Acteur de Marché**

« *Je suis globalement satisfait de ma relation avec RTE et notamment avec mes interlocuteurs commerciaux.* » **Segment Producteur**

« *Qualité du réseau de transport, bonnes relations avec l'interlocuteur commercial (réactif à nos demandes, bonne communication sur les évolutions de tarifs et autres…).* » **Segment Consommateur**

« *A la très grande réactivité de RTE à nous dépanner rapidement sur l'approvisionnement de pièces stratégiques pour le fonctionnement de notre site sans attendre le délai de nos fournisseurs habituels.* » **Segment Consommateur**

… Une bonne maîtrise des sujets et un bon accompagnement clients

« *Il y a un bon service. On n'a pas eu de souci au niveau de la continuité de la livraison électrique. Il y a eu 2 fortes chutes de tension l'année dernière mais RTE nous a fourni des explications à ce sujet.* » **Segment Consommateur**

« *Les équipes RTE ont une très bonne connaissance de leurs installations. La communication entre les différents services est bonne.* » **Segment Producteur**

« *Qualité des interlocuteurs, connaissances techniques.* » **Segment Acteur de Marché**

Les clients les plus mécontents se plaignent des perturbations sur le réseau mais aussi de la relation client insatisfaisante

Des perturbations réseau évoquées…

« Trop de perturbation au niveau du réseau. » **Segment Consommateur**

« Il faudrait améliorer la fiabilité du réseau. Les coupures procurent des pertes d'exploitation régulières. » **Segment Consommateur**

… Une réactivité qui fait défaut …

« Réactivité trop lente et changement d'interlocuteur avec perte d'information au passage. » **Segment Consommateur**

« Le service client n'est pas du tout réactif, il est d'une lenteur incroyable. Le responsable grand compte n'est jamais là, il ne répond pas aux emails. » **Segment Acteur de Marché**

… Un manque d'écoute des clients et des réponses inappropriées

« Une incapacité à admettre leur tort. Une remise en cause permanente de nos données, de nos avis. Un manque de compétence et d'écoute client. » **Segment Distributeur**

« Points négatifs : depuis quelques temps, je n'ai plus un point d'entrée local chez RTE qui prenait en compte toutes nos demandes et les dispatcher aux services concernés de RTE. Aujourd'hui j'ai affaire à plusieurs personnes ou services, ce qui est beaucoup plus fastidieux et chronophage. » **Segment Consommateur**

« Je trouve que globalement les missions du RTE sont remplies. Cependant, il manque fortement d'adaptabilité sur les différents problèmes que peuvent rencontrer leurs partenaires et/ou clients. » **Segment Distributeur**



Les premiers enseignements

- Une relation client qui représente l'un des plus forts atouts de Rte,
- Une connaissance et une utilisation variables de nos services,

Les services les plus utilisés :

- 👍 « Mise à disposition de données publiques »,
- 👍 « Notification sur incident »

Des sujets où vous souhaitez des engagements de Rte dans les prochaines années :

- ☒ Accompagnement sur mesure (clients Distributeurs),
- ☒ Conseil sur la tarification (clients Consommateurs),
- ☒ Co-construction de nouveaux services (clients Distributeurs)
- ☒ Traitement des réclamations (clients Producteurs),



…sur les sujets à traiter en priorité,
sur le suivi des actions en cours et à venir…



Une projection des points clés à améliorer en priorité à la lecture de vos remarques

- Etre au service de la performance de nos clients (tous clients)
- Améliorer les services d'accès marché (Consommateurs)
- Améliorer notre réactivité (Distributeurs)
- Progresser dans le traitement des réclamations (producteurs & Consommateurs)
- Améliorer le processus de programmation des travaux (Distributeurs)
- Adaptabilité de nos contrats (Distributeurs)
- Proposer des services adaptés (Consommateurs & Producteurs)
- Déployer les moyens de mieux piloter vos processus et vos activités (tous clients)

Vision partagée ?

Commission Accès Réseau

Paris le 22 novembre 2018

Avancer ensemble avec la co-construction



«Co-construire les réponses concrètes à vos attentes»

Commission Accès Réseau

Paris le 22 novembre 2018

