IV. ENGAGEMENTS CLIENTS



Suivi des engagements de service

Commission Accès Réseau du 19/06/2018

01

Suivi des engagements de service

RTE s'engage auprès de ses clients

au-delà de ses obligations contractuelles

Notre Charte d'engagements de service

Notre volonté : Être partenaire de votre performance en vous proposant des solutions et des services qui répondent à la multiplicité des attentes, au-delà du seul accès à l'électricité.

Transparence

Vous souhaitez plus de proactivité et de transparence en matière d'information sur les projets ou en situation d'incident

Conseil

Vous souhaitez plus de conseils pour bénéficier de solutions adaptées à votre activité et ainsi mieux maîtriser vos coûts.

Délai

Vous souhaitez pouvoir accéder plus facilement à vos données.

RTE s’engage auprès de ses clients

au-delà de ses obligations contractuelles

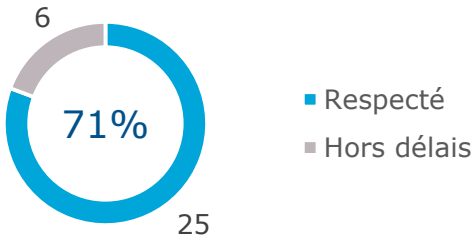
Transparence

NOUS NOUS ENGAGEONS :

Qualité de l’électricité

A répondre sous deux semaines à toute demande d’information complémentaire sur l’analyse de l’incident, en complément de l’information factuelle délivrée suite à une coupure longue.





** Indicateurs depuis juin 2017*

RTE s'engage auprès de ses clients

au-delà de ses obligations contractuelles

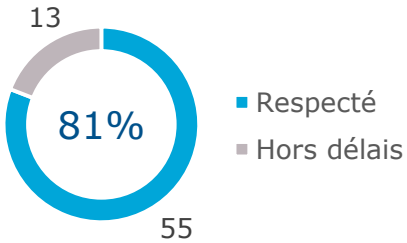
Transparence

NOUS NOUS ENGAGEONS :

Qualité de l'électricité

A informer sous deux semaines du dépassement d'un seuil d'engagement sur les coupures ou les creux de tension, en complément de l'information factuelle délivrée suite à un incident.





** Indicateurs depuis juin 2017*

RTE s'engage auprès de ses clients

au-delà de ses obligations contractuelles

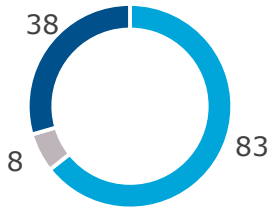
Transparence

NOUS NOUS ENGAGEONS :

Raccordement

A fournir un reporting régulier aux étapes clés de votre projet de raccordement.





- Reporting effectué
- Pas de reporting : choix du client
- Pas de reporting : projets courts

** Indicateurs depuis juin 2017*

RTE s’engage auprès de ses clients

au-delà de ses obligations contractuelles

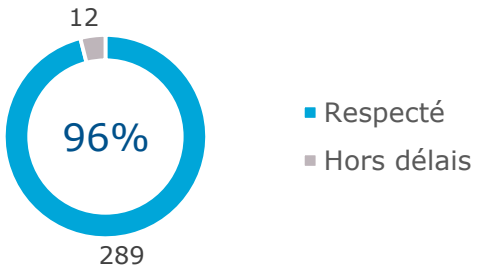
Conseil

NOUS NOUS ENGAGEONS :

Raccordement

A contacter le client sous deux semaines pour préciser ses besoins et ses priorités dans l’élaboration de son offre de raccordement, en termes de coût, délai, qualité de l’électricité.





** Indicateurs depuis juin 2017*

RTE s'engage auprès de ses clients

au-delà de ses obligations contractuelles

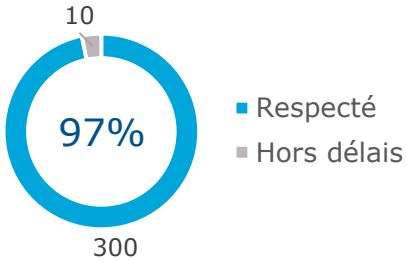
Conseil

NOUS NOUS ENGAGEONS :

Optimisation tarifaire

A fournir sous sept jours ouvrés une optimisation de changement de puissance souscrite ou de version tarifaire.





** Indicateurs depuis juin 2017*

RTE s'engage auprès de ses clients

au-delà de ses obligations contractuelles

Conseil

NOUS NOUS ENGAGEONS :

Accompagnement marché

A accompagner les clients et les acteurs des territoires sur la compréhension des sujets marchés.

177 présentations ont été dispensées depuis juin 2017.

- **Formation** sur les mécanismes de marchés et présentation de la mallette Flexibilité
- **Echanges** sur des sujets marchés lors d'évènements : Forum clients, présentation au showroom, visite du CNES

Les participants sont surtout des consommateurs industriels mais aussi quelques clients distributeurs et des acteurs du territoire.

RTE s'engage auprès de ses clients

au-delà de ses obligations contractuelles

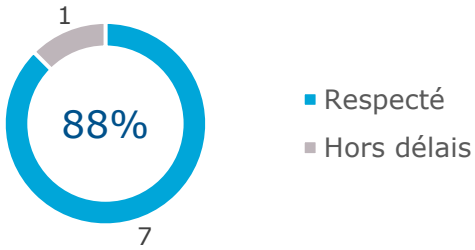
Délai

NOUS NOUS ENGAGEONS :

Comptage

A fournir, sous 6 semaines, une proposition engageante en matière de planning d'intervention pour l'installation d'un comptage.





** Indicateurs depuis juin 2017*

RTE s'engage auprès de ses clients

au-delà de ses obligations contractuelles

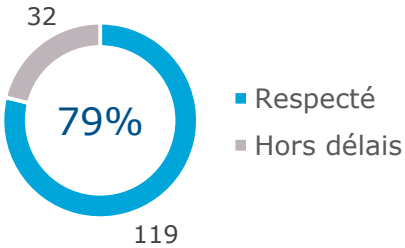
Délai

NOUS NOUS ENGAGEONS :

Accès au SI

A délivrer, sous **deux semaines, un accès au SI** de RTE.





** Indicateurs depuis juin 2017*

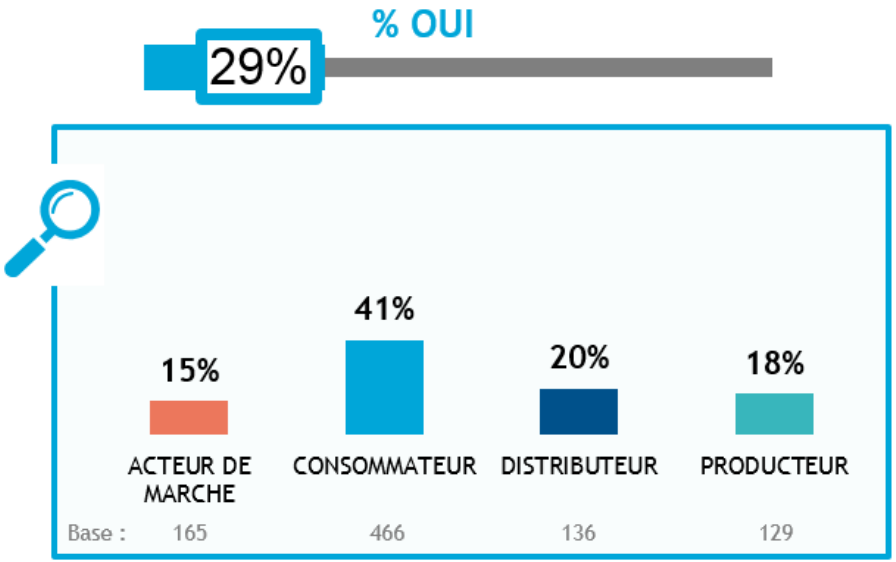
RTE s'engage auprès de ses clients

au-delà de ses obligations contractuelles

Questions posées lors de l'enquête de satisfaction 2017

Connaissance de la charte d'engagements de service

Base : 896 répondants

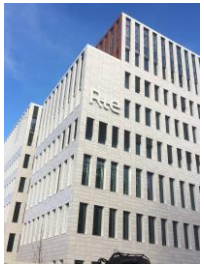


02

De nouveaux engagements co-construits

« Le Sept » à Lyon





ECOUTE CLIENTS

Communication → Créer un club utilisateurs → Co-construction → Collaboration inter-métiers → Diffusion d'innovations → Améliorer notre offre de services + Nouveaux services

CUSTOMER LAB

Inauguration lors des Rencontres Clients le 29 mars 2018 : 4 ateliers créatifs



La suite …

Thématique Accès au réseau

Optimiser les échanges entre les parties sur la planification des travaux

Atelier du 28/03 avec des clients des segments distributeur et consommateur
Atelier le 12/06 avec des clients du segment distributeur
Atelier le 04/10 à Marseille
Ateliers à planifier sur le second trimestre 2018

Evolution de l'offre de services liée au produit Qualité De l'Electricité

Atelier du 28/03 avec des clients des segments consommateurs et distributeurs
Ateliers à planifier sur le second trimestre 2018

Dynamiser et élargir le processus de concertation actuel

Atelier du 28/03 avec des clients des segments consommateurs
Ateliers à planifier sur le second trimestre 2018

Thématique Raccordement

Conquérir de nouveaux clients sur le territoire national

Atelier du 28/03 avec des clients du segment consommateur
Ateliers à planifier sur le second trimestre 2018

Thématique Accès au données

Découvrir les services accessibles sur le portail services de Rte

Atelier du 14/06 avec des clients du segment consommateur

OFFRE DE SERVICE ET BILAN 2017 SUR LA QUALITÉ DE L'ÉLECTRICITÉ

Commission Accès au Réseau – 19 juin 2018

L'offre de service Client RTE

Raccordement



2017 →

Check-List

2017-2022



Amélioration
Capitalisation
Innovation

Partage des
risques
structurels

Indemnisation sur
dépassement seuils

€



Partage des
risques
conjoncturels

Alerte orage

S2 2019

Accompagnement
post-incident

Information
J+1 /J+3

Disponible

Fin

Incident

Début

Accompagnement
lors d'un incident

Notification
sur incident

Notification
coupures



Disponible



En développement

Engagement : où en sommes nous ?

CART-C	Nombre de coupures	Évolution des règles de détermination des seuils d'engagement en fonction de l'historique de coupures observées sur le site du client durant les 4 dernières années avec notamment l'abaissement du seuil plancher qui est à présent de 1 coupure brève ou longue sur 3 ans (au lieu de 2 coupures brèves ou longues précédemment)
	Durée cumulée des coupures	Mise en place d'un nouvel engagement en matière de durée cumulée des coupures longues sur une période de 3 ans
	Interruptions programmées	Abaissement du seuil d'engagement sur les interruptions programmées passant de 5 jours sur 3 ans à 3 jours sur 3 ans
	Vérification de points de contrôle	Engagement, selon une périodicité d'au plus six ans, de proposition au client de la vérification conjointe d'une liste prédéfinie de points de contrôle visant à évaluer avec le client les risques susceptibles d'affecter durablement l'alimentation de son site, à prévenir l'apparition de tels incidents et à limiter leurs conséquences
PRESTATIONS ANNEXES	Qualité Tension plus	Abaissement de la plage possible des seuils d'engagement, désormais entre 1 et 4 creux de tension par année civile
	Sup Quali Plus	Abaissement du seuil d'engagement de 5 à 4 creux de tension au gabarit complémentaire

- Respect de nos engagements sur la continuité d'alimentation électrique :
  - Respect des engagements pour **94% des sites industriels** en 2017 (même niveau que la période d'engagement précédente, malgré des seuils plus engageants pour RTE)
  - Respect des engagements pour **93% des sites distributeurs** en 2017 (92% sur la période précédente)

RTE s'engage

Pour aller au-delà des engagements contractuels

À répondre sous deux semaines à toute demande d'information complémentaire sur l'analyse de l'incident, en complément de l'information factuelle délivrée suite à une coupure longue.

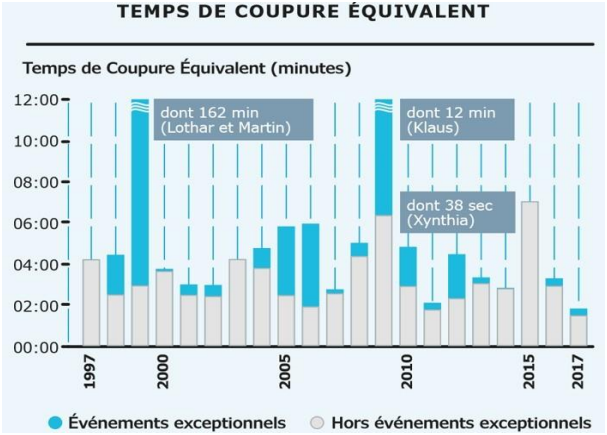
À vous informer sous deux semaines du dépassement d'un seuil d'engagement sur les coupures ou les creux de tension, en complément de l'information factuelle délivrée suite à un incident.



Chiffres clefs et faits marquants

Temps de coupure équivalent (TCE) des clients

- Meilleur résultat historique
- Année 2017 marquée par un très faible nombre d'incidents avec un gros volume d'énergie non distribuée

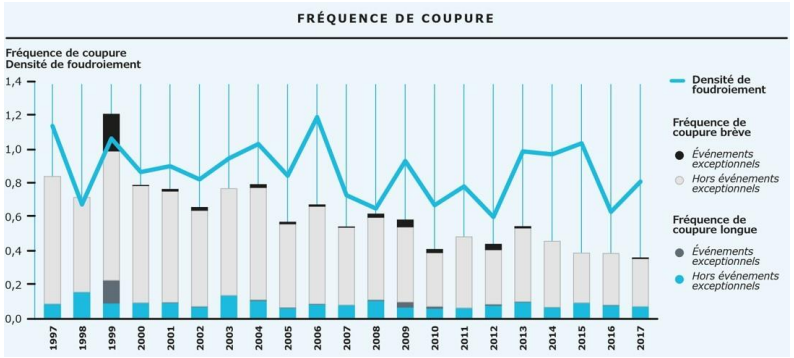


TCE
1 min 27 s

Fréquence moyenne de coupure par client

Meilleur résultat historique en raison du faible nombre de coupures brèves dues aux orages.

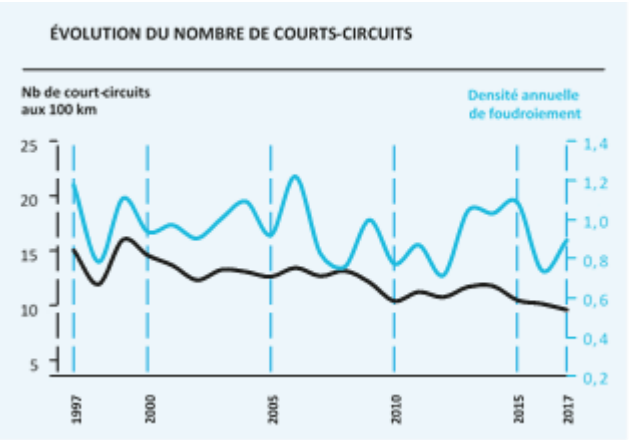
Fréquence de coupure 0,355



Chiffres clefs et faits marquants

Qualité de l'onde de tension

- **Creux de tension**
  - Diminution du nombre de courts-circuits à l'origine des creux de tension



Creux de tension

  - Amélioration progressive de la durée d'élimination des courts-circuits, déterminante pour la durée des creux de tension, grâce à la poursuite de la modernisation des équipements de protection,

En synthèse…

4ème édition du Choiseul Energy Index

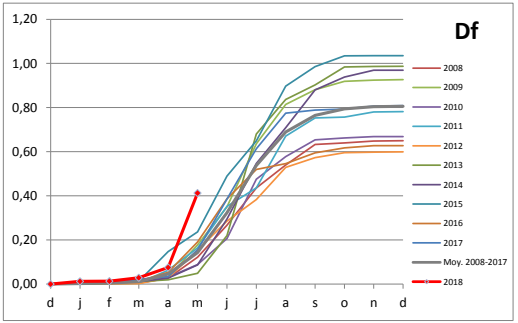
Le baromètre mondial de la compétitivité énergétique des Etats

- https://home.kpmg.com/fr/fr/home/media/press-releases/2016/02/choiseul-energy-index-4e-edition.html

12 février 2016



Mais des résultats intermédiaires 2018 moins bons qu'en 2017



Besoins d'accompagnement ou d'information ?



Nos équipes …

Nos équipes techniques de maintenance réparties sur tout le territoire à moins de 30 mn en moyenne de vos installations

…Et notre expertise à vos côté



- Le rapport annuel : **http://clients.rte-france.com**
- Le bilan électrique 2017 (zoom QdE) : http://bilan-electrique-2017.rte-france.com/