Enquête de satisfaction clients 2019

Commission Accès au Marché

27 février 2020

Une satisfaction globale stable



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

Objectifs :



- Evaluer le niveau de votre satisfaction
- Identifier les forces et les faiblesses de nos services et de la qualité de service
- Analyser les éléments contributeurs d'une satisfaction élevée
- Optimiser nos plans d'actions sur vos besoins et irritants

En 2019

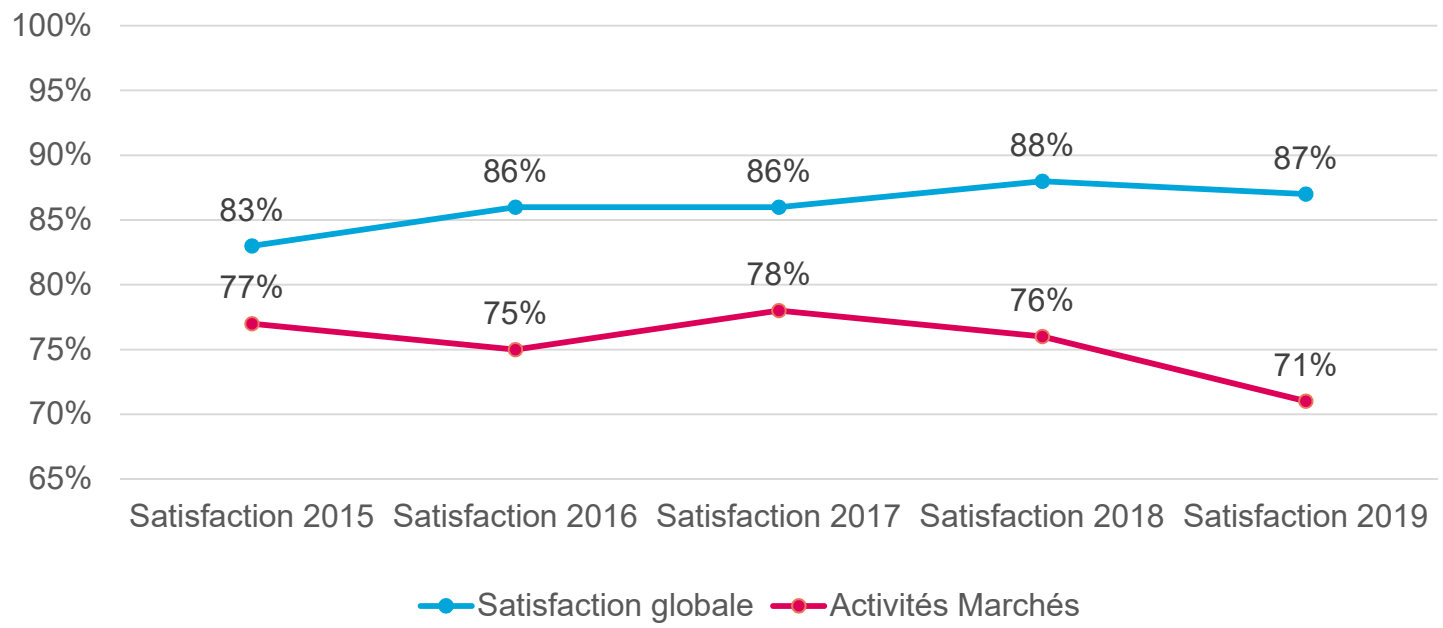
880

répondants,
soit plus de **260** comptes clients

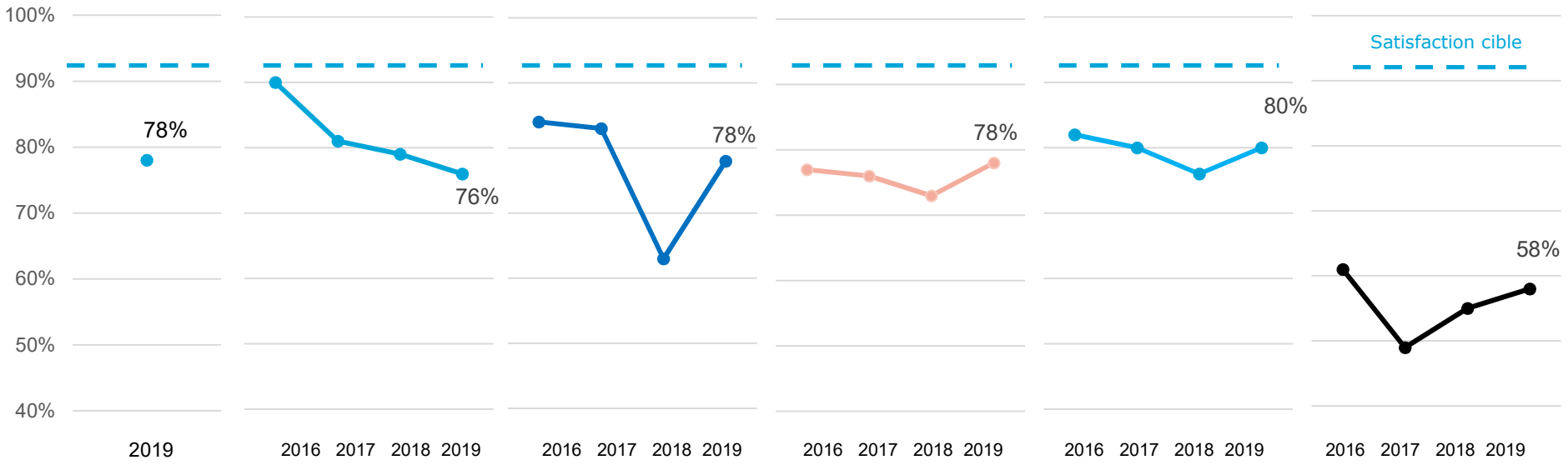
87%

d'interlocuteurs satisfaits
(note ≥ 7/10)

Une satisfaction hétérogène



Satisfaction: Focus sur le parcours client



Conseil pertinent de l'interlocuteur
7,7/10
144 répondants

Disponibilité de l'interlocuteur
7,8/10
148 répondants

Facilité à modifier le contrat
7,4/10
49 répondants

Facilité d'accès à l'information
7,7/10
104 répondants

Transparence de l'information
7,9/10
152 répondants

Traitement des réclamations
6,6/10
48 répondants

Les interlocuteurs satisfaits apprécient …

… les conseils des interlocuteurs RTE, malgré parfois un manque de disponibilité



« interlocuteur dédié et compétent, réponses **rapides**

« le fonctionnement et la **relation sont de bonne qualité**. Par contre on peut avoir quelques **difficultés** sur les mécanismes de marché plus récents comme le **mécanisme de capacité. »**

« La **proximité de nos interlocuteurs**, la **réactivité** aux demandes parfois complexes, et la **détermination à faire évoluer les mécanismes** de marché »

… l'évolution de la mise à disposition des données sur les portails

«**Qualité** du **site** web, des **données** publiées, de la **documentation** »

«Grande amélioration avec **PEB** - Amélioration avec **TOPASE** »

« Très bon retour sur les API (Speed Data, ...), démarche à poursuivre! »

Nos axes d'amélioration

Améliorer la fiabilité de notre SI



« A la mise en service de **TOPASE**, des **fermetures de guichets** ont eu lieu, ainsi que des suppressions a posteriori de guichets qui avaient pourtant été acceptés. »

« Suppressions de **guichets** de redéclaration Retards de publication des indisponibilités avec **impact** sur l'activité Publication des données de **RE »**

Pour répondre à vos attentes…

- Mise en place **d'un correctif flash de la chaine applicative** en 2019 suite à la mise en production de TOPASE et correction pérenne des dysfonctionnements
- **Un accompagnement particulier** pour chaque situation a été effectué
- Une Chaine applicative stable avec **un taux de disponibilité annuel supérieur à 99,5%**
- Capitaliser sur les incidents pour **améliorer notre accompagnement lors des incidents SI**
  - Une mise en place de REX à chaud des incidents
  - Un changement à venir de la hotline RTE avec un périmètre d'action plus large

Nos axes d'amélioration

Simplifier les règles de marché



« Les règles du mécanisme de capacité sont très **complexes** et **peu d'accompagnement** est prévu par RTE. Un point positif : les différentes **consultations publiques** pour faire évoluer les règles »

« Les différents **jeux de règle** sont incroyablement **complexes** de par leur niveau de détail et **manquent ainsi de cohérence entre eux** »

Pour répondre à vos attentes…

- Élaboration **d'un REX sur le fonctionnement du mécanisme de capacité** en 2020, concertés en CAM et GT REX Mécapa, pour alimenter les réflexions sur les évolutions du mécanisme
- Concertation en cours et déjà 2 sessions réalisées sur **la simplification du dispositif RR-RC** (contractualisation, agréments et pénalités)
- **Réflexions** sur la mise en place d'un nouveau mode d'enquête visant à connaitre plus finement les attentes et priorité de nos clients

Nos axes d'amélioration

Mieux vous accompagner, notamment sur le mécanisme de capacité



« Faute de ressources côté RTE, il faut parfois du temps pour avoir des réponses à nos questions mais globalement **l'accompagnement est d'excellente qualité »**

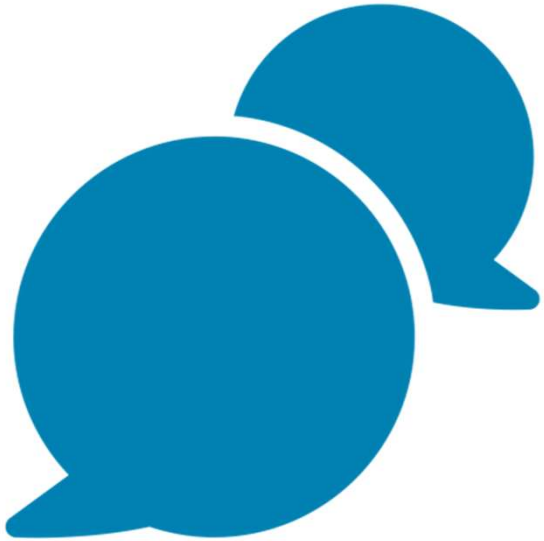
« Seul véritable **problème** rencontré les derniers temps : la gestion de la **certification des EDC** dans le cadre du mécanisme de capacité avec des délais de traitement bien trop **longs**. »

« Manque de documents explicites, d'accompagnement client, de **formation. Des réunions utilisateurs** non ciblées. »

Pour répondre à vos attentes…

- **Plus de 200 rencontres clients** en 2019 avec notamment le forum client dédié sur le mécanisme de capacité.
- **Plus de 40 concertations** dans les différentes thématiques ont eu lieu au cours de l'année 2019 pour échanger avec vous.
- **Renforcement significatif du front office en 2020** pour améliorer l'accueil client, et notamment une nette amélioration le délai de réponse dans le cadre du mécanisme de capacité.
  - 4500 demandes liés à Mécapa à fin janvier en stock,
  - En moyenne sur les 6 derniers mois 88 % des demandes sont traitées dans les délais règlementaires.
- **Beaucoup de documents à disposition** sur les différents canaux de communication. Un effort de synthèse et de vulgarisation est en cours de réalisation.
- **Un suivi** resserré de nos indicateurs d'amélioration de service **et partagé au plus haut niveau de l'entreprise.**

Temps d’échange



La parole est à vous !

Merci de votre attention