Le réseau de transport d'électricité

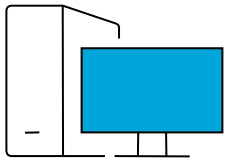
Enquête de satisfaction clients 2022

Commission Accès au Réseau du 21 mars 2023

CURTE

Copyright RTE – 2021. Ce document est la propriété de RTE. Toute communication, reproduction, publication même partielle est interdite sauf autorisation écrite du Gestionnaire du Réseau de Transport d'Électricité (RTE)

Contexte et méthodologie de l'enquête 2022



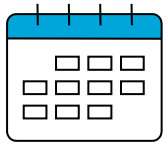
Méthodologie :

- Une **enquête annuelle** auprès de l'ensemble des clients de RTE : distributeurs (ENEDIS, GRD de rang 1), consommateurs (industriels & ferroviaires), producteurs (EDF, EnR, producteurs conventionnels), acteurs de marchés (offreurs de services, traders, GRD de rang 2).
- Le questionnaire 2022 était constitué de **10 questions** adaptées en fonction du segment.
- Les clients expriment leur satisfaction selon 4 niveaux : « très satisfait / satisfait / plutôt pas satisfait / pas du tout satisfait ».
- Une note de **satisfaction globale** a été intégrée dans **les critères d'intéressement** de RTE.
- Ambition d'atteindre **90% de satisfaction.**

Et plus précisément, quel est votre niveau de satisfaction concernant ... ?

Une seule réponse possible par item

	Très satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Plutôt pas satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)
les processus d'indemnisation des limitations	○	○	○	○
les réponses apportées par votre interlocuteur, lorsque vous avez des questions sur les contrats (CART, CPA, Contrat de gestion prévisionnelle, contrat amont J-1)	○	○	○	○
la programmation des travaux sur le réseau	○	○	○	○
vos relations avec votre (vos) interlocuteur(s) RTE	○	○	○	○



Enquête 2022

- Réalisée par l'institut CSA.
- Questionnaire en ligne du 12 septembre au 14 octobre 2022.

La participation

Un taux de participation en très forte hausse : **34%**

(13% en 2021)

901 répondants,

(*le double de répondants par rapport à 2021* - 439)

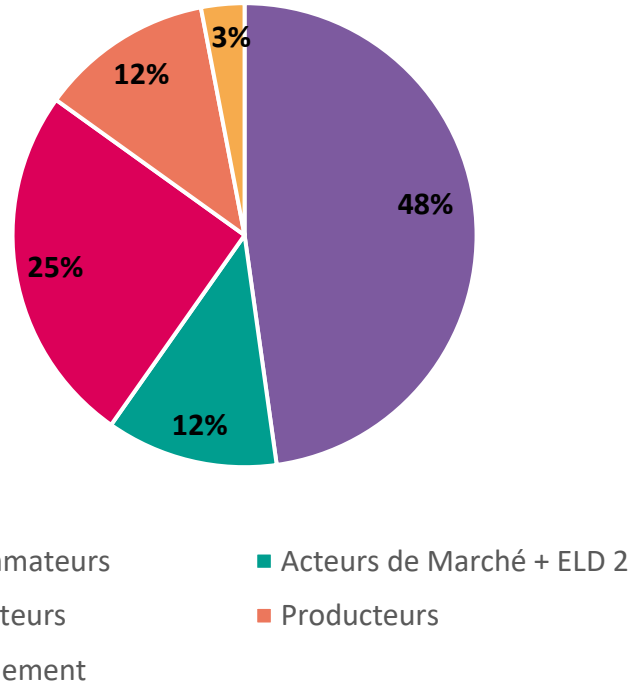
parmi **2687** interlocuteurs clients sollicités

(3377 en 2021)

avec une très forte levée d'anonymat : **65%**

(44% en 2021)

Répartition des répondants par segment



SATISFACTION GLOBALE

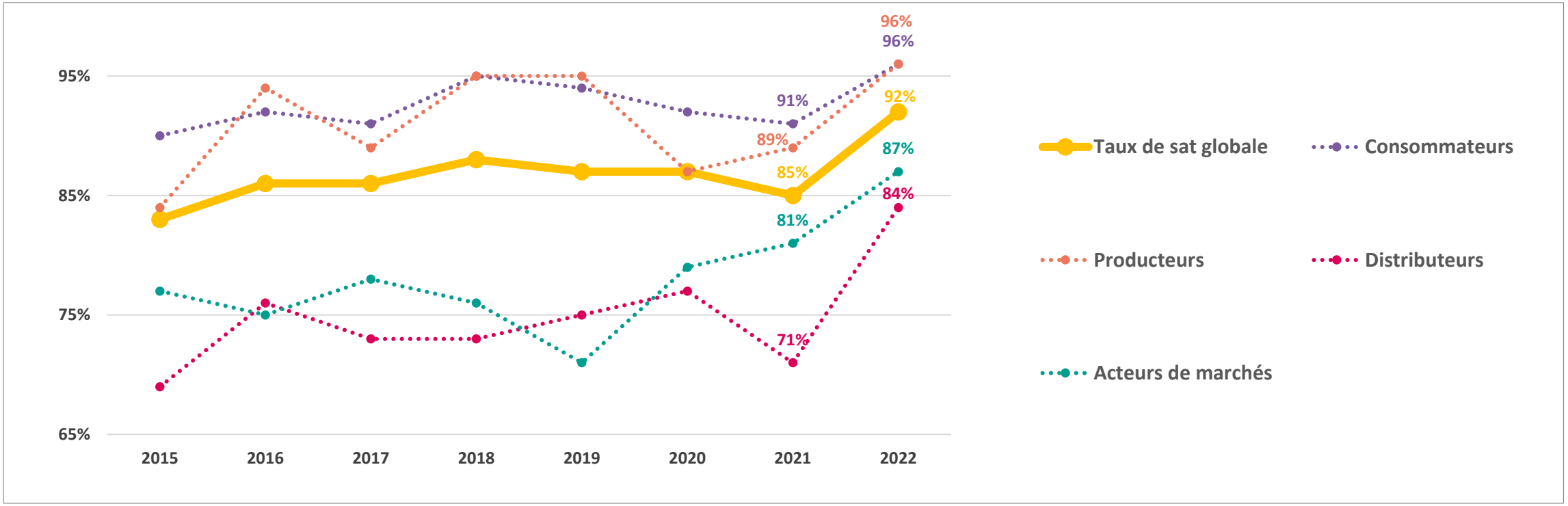
Satisfaction globale

2021

85 %
de satisfaction

2022

92 %
de satisfaction



2 DETAIL PAR SEGMENTS

Distributeurs

	GLOBALE	DISTRIBUTEURS
Nombre répondants	*901*	*226*
Satisfaction globale	**92%**	**84%**
Vos relations avec votre (vos) interlocuteur(s) RTE	96%	93%
Le traitement de vos demandes, questions, attentes et/ou réclamations (qualité, délai...)	87%	74%
L'accès au SI de RTE (Portail Services, Portail Data et applications SI)	83%	71%
Le fonctionnement des Instances communes RTE et ENEDIS (IRC, ICN, Comités techniques ...)*	84%	84%
La qualité du réseau aval (de votre alimentation électrique) et les services associés (coupures, creux de tensions, tensions hautes)	88%	75%
La programmation des travaux sur le réseau HTB (coordination, délai de prévenance...)	86%	70%
Le processus de raccordement (S3R et hors S3R)	83%	81%
Le processus de traitement des limitations d'injections à l'interface RPT RPD pour la gestion des contraintes sur le réseau HTB	68%	68%
Votre relation avec RTE, en tant que gestionnaire de réseau co-exploitant	85%	85%
Les mécanismes et les services d'accès aux marchés de l'électricité	93%	91%

*Posé uniquement à ENEDIS

Consommateurs

	GLOBALE	CONSOMMATEURS
Nombre répondants	*901*	*428*
Satisfaction globale	**92%**	**96%**
Le processus de raccordement dans son ensemble *(posé aux clients qui y ont eu recours)*	**83%**	**95%**
Vos relations avec votre (vos) interlocuteur(s) RTE	**96%**	**97%**
Le traitement de vos demandes, questions, attentes et/ou réclamations (qualité, délai...)	**87%**	**94%**
L'accès au SI de RTE (Portail Services, Portail Data et applications SI)	**83%**	**92%**
La qualité du réseau aval (de votre alimentation électrique) et les services associés	**88%**	**93%**
Les réponses/informations apportées par votre interlocuteur, lorsque vous avez des questions sur les contrats, données de comptage et de facturation	**95%**	**98%**
La gestion/le traitement des incidents et des perturbations de votre alimentation*	**91%**	**91%**
La programmation des travaux sur le réseau	**86%**	**93%**
Les mécanismes et les services d'accès aux marchés de l'électricité	**93%**	**93%**

*Posée uniquement aux Consommateurs

Producteurs

	GLOBALE	PRODUCTEURS
Nombre répondants	*901*	*113*
Satisfaction globale	**92%**	**96%**
Le processus de raccordement dans son ensemble *(posé aux clients qui y ont eu recours)*	**83%**	**94%**
La qualité du réseau aval (de votre évacuation électrique) et les services de notification	**88%**	**95%**
Les processus d'indemnisation des limitations*	**87%**	**87%**
Les réponses apportées par votre interlocuteur, lorsque vous avez des questions sur les contrats (CART, CPA, contrat de gestion prévisionnelle, contrat amont J-1)	**95%**	**93%**
Vos relations avec votre (vos) interlocuteur(s) RTE	**96%**	**99%**
Le traitement de vos demandes, questions, attentes et/ou réclamations (qualité, délai...)	**87%**	**91%**
L'accès au SI de RTE (portail services, portail data et applications SI)	**83%**	**82%**
La programmation des travaux sur le réseau	**86%**	**88%**
Les mécanismes et les services d'accès aux marchés de l'électricité	**93%**	**97%**

*Posé uniquement aux Producteurs

5 FOCUS : LES 2 QUESTIONS LES MOINS BIEN NOTEES

- *L'accès au SI de RTE*
- *La programmation des travaux*

Zoom sur les 2 items les moins bien notés

	Globale	Consommateurs	Distributeurs	Producteurs	Acteurs de marchés
L'accès au SI de RTE	83%	92%	71%	82%	77%
La programmation des travaux	86%	93%	70%	88%	-

Premières actions :

- Mise en place d'un processus interne pour interdire toute indisponibilité programmée entre le 28 et le 5 du mois.
- Mise à jour et rediffusion des supports de communication sur la gestion des accès au SI de RTE et à l'utilisation du Portail Services.
- Instruire la refonte du Portail Services sous l'angle « parcours utilisateur », avec une première brique concernant l'authentification unique.
- Sensibilisation de tous les métiers de RTE en lien avec la programmation des travaux (Services planification, Services d'ingénierie, Services de maintenance) : rappel de la doctrine avec illustration sur des cas d'école vécus

Le réseau de transport d'électricité

Merci !

Copyright RTE – 2021. Ce document est la propriété de RTE. Toute communication, reproduction, publication même partielle est interdite sauf autorisation écrite du Gestionnaire du Réseau de Transport d'Électricité (RTE)