13 avril 2021

# Commission Accès au Marché

# Commission Accès au Marché

## Session du 13 avril 2021

| Sujets | | Durée |
|---|---|---|
| 1 | Retour sur les enquêtes de Satisfaction Clients de 2020 | 30’ |
| 2 | Mécanisme de capacité | 60’ |
| 3 | Effacements | 45’ |
| 4 | AOB | 15’ |

13.04.2021

# Retour sur les enquêtes de Satisfaction Clients réalisées en 2020

**Commission Accès aux Marchés**

# Le dispositif global

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

- **Objectif :** évaluer le niveau de votre satisfaction, identifier les forces et faiblesses de la qualité de service et orienter nos plans d'action pour diminuer les irritants clients.
- **710 interlocuteurs** ont répondu en 2020, soit 21% de participation (dont 125 acteurs de marché)

**NEW 2020**

- **Une enquête quantitative pour recueillir la satisfaction relative à la simplification de l'AO RR-RC**, menée auprès d'une vingtaine de clients (participants actifs à la RR/RC)
- **Une enquête qualitative spécifique a été mise en place auprès des acteurs de marché pour mieux comprendre leurs irritants et principales attentes. 22 interlocuteurs ont été interrogés** (traders RE, offreurs de services, acteurs obligés) via des entretiens approfondis sur l'ensemble de leur expérience client : concertation, relation client, mécanismes de marchés, outils SI

# Bilan des travaux menés en 2020 suite à vos retours dans l'enquête 2019

## Améliorer la fiabilité de notre SI

- ✓ Déploiement de correctifs pour améliorer notre SI EOD – MA,
- ✓ Mise en place d'un nouveau processus hotline pour améliorer la gestion des incidents SI PEB,
- ✓ Taux de disponibilité annuel de notre SI de 99,3%.

## Simplification des règles de marché

- ✓ REX sur le fonctionnement du mécanisme de capacité,
- ✓ Simplification dispositif RR-RC,
- ✓ Mise en place d'un nouveau mode d'enquête pour comprendre les besoins (enquête qualitative menée fin 2020).

## Mieux vous accompagner, notamment sur le mécanisme de capacité

- ✓ Renforcement de l'accueil client en 2020,
- ✓ Synthèse et vulgarisation des documents à disposition,
- ✓ Un suivi resserré de nos indicateurs d'amélioration de service.

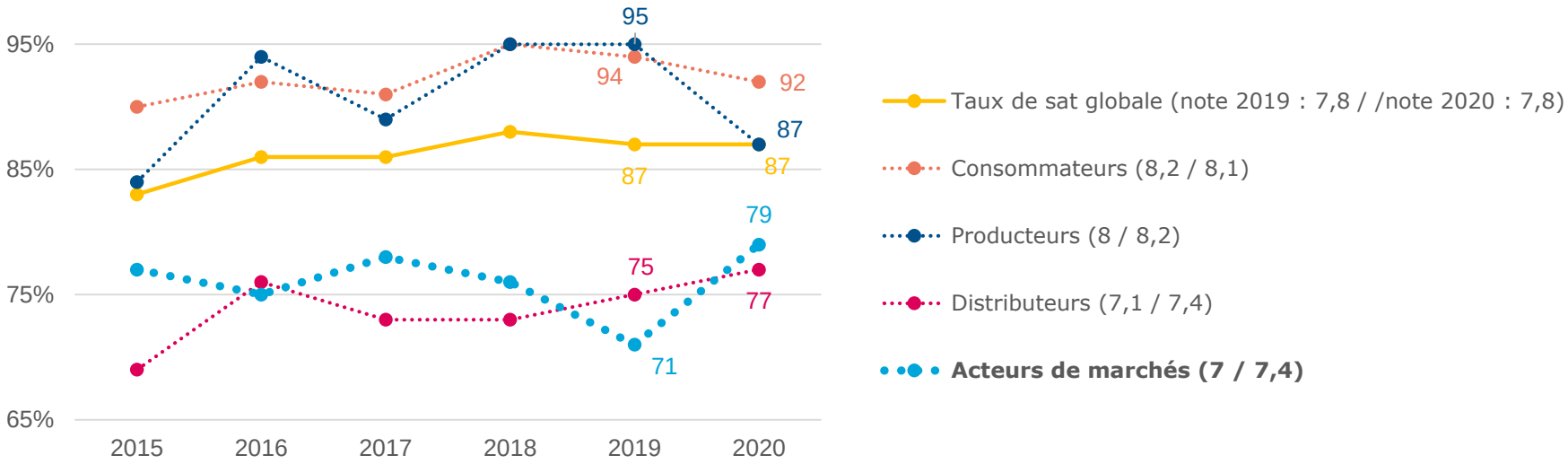
1

# Les principaux enseignements en 2020 et nos actions

# Résultat de l'enquête web quantitative

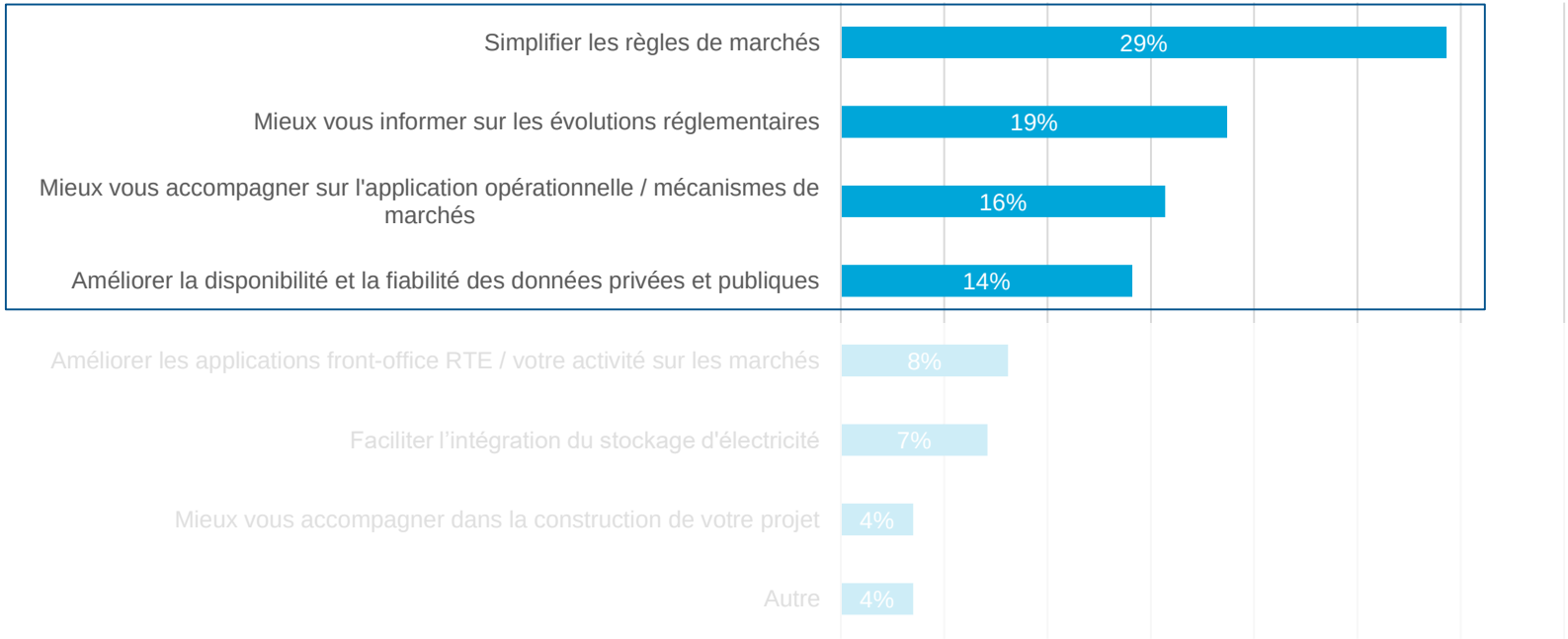
**Une satisfaction globale stable et une progression forte de la satisfaction des acteurs de marché.**

**Si les attentes des acteurs de marché restent fortes, les actions mises en place par RTE en 2020 semblent aller dans la bonne direction (renforcement de la pédagogie et de l'accompagnement, amélioration des indicateurs sur la robustesse du SI EOD-MA, la simplification des règles RR-RC, expérimentations comme la sous-mesure pour NEBEF ou SSY,…)**



# Vos principales attentes issues de l'enquête qualitative

## Sur quel sujets souhaitez-vous que RTE s'engage sur les prochaines années ?



# Simplifier les règles de marché

## Votre retour

**La simplification des règles de marché est la 1ère attente des acteurs de marché (« millefeuille » des mécanismes de marché, difficultés relatives au mécanisme de capacité…). Les relations dans le cadre de la concertation sont appréciées et des efforts sont soulignés (pédagogie, expérimentations sur la sous-mesure, SSY…), mais une attente persiste sur la simplification des règles.**

*« On a le sentiment qu'il y a **beaucoup de mécanismes qui s'empilent les uns sur les autres** et que cela devient très compliqué… »*

*« Il faudrait que **RTE priorise les sujets**, les instruise, qu'on échange, qu'il **recueille nos propositions et qu'on tranche ensemble.** »*

*« Il faut des **jeux de règles plus simples**. Cela limiterait les contestations, les discussions, les demandes d'éclaircissement. »*

*« **RTE cherche à faire plaisir à tout le monde**. Cela génère des **mécanismes qui deviennent hyper complexes**. »*

**Votre satisfaction sur …**

| | |
|---|---|
| 97% | RTE est une entreprise qui inspire confiance |
| 94% | RTE est compétente techniquement |
| 80% | Nouvelles modalités RR-RC 2021 |
| 62 % | Prise en compte des attentes dans l'évolution des mécanismes |

# Simplifier les règles de marché

## Nos actions

**Un travail de long haleine pour simplifier et améliorer les règles et faciliter leur déclinaison opérationnelle**

- Simplification des appels d'offres (RR-RC, AOE)
- REX sur le mécanisme de capacité, et ses suites qui intègre la dimension simplification opérationnelle
- Diagnostic interne en cours avec comme objectif à moyen terme, de proposer un plan d'action visant à améliorer la lisibilité des règles de marchés et améliorer la cohérence entre elles

**Tout en continuant à répondre aux principales attentes et aux exigences conformité règlementaires**

- Poursuivre l'intégration de nouvelle flexibilité aux marchés (ex : stockage)
- Poursuivre l'harmonisation européenne et la déclinaison des codes européens : plateformes de balancing, contractualisation des réserves, ISP 15', granularité 15' sur les marchés et aux frontières, …

# Poursuivre l'amélioration de notre accompagnement opérationnel

## Votre retour

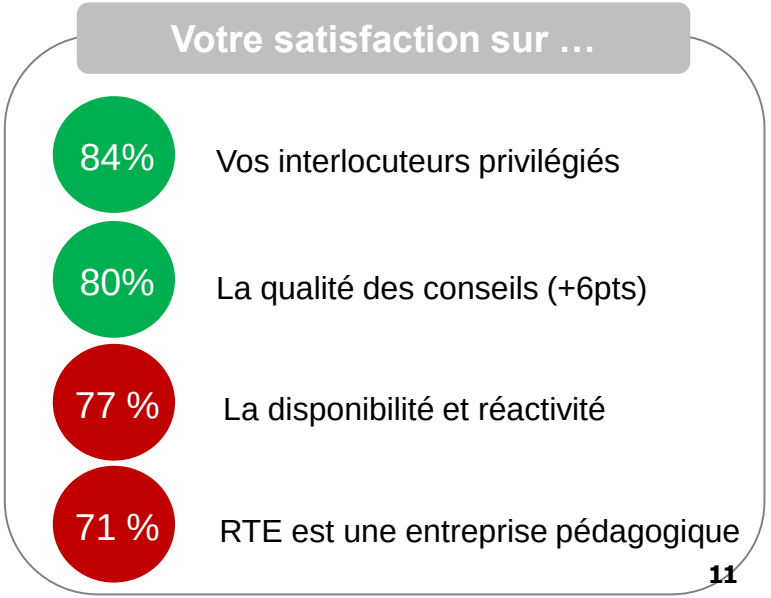
**Une progression positive sur l'accompagnement, une implication et des compétences reconnues… néanmoins les acteurs expriment une attente forte sur des échanges plus fréquents et un accompagnement opérationnel de proximité (notamment sur le mécanisme de capacité).**

*« **Des efforts ont été faits** depuis ces dernières années, et notre interlocuteur commercial fait preuve de bonne volonté. »*

*« **Compte tenu de la complexité des règles, RTE doit adapter une posture de pédagogue**. Nous avons surtout besoin de clefs de lecture. »*

*« Je souhaiterais **obtenir des réponses plus rapidement**. »*

*« Il faut que nous puissions **échanger par téléphone**: cela permet de mieux comprendre les problématiques, crée du relationnel, et facilite derrière les échanges par mails »*



# Poursuivre l'amélioration de notre accompagnement opérationnel

## Nos actions

**Dans le contexte de la crise sanitaire, la réponse de RTE en 2020 a été d'accompagner individuellement des acteurs afin de répondre au plus près de leurs préoccupations.**

- ✓ Dématérialisation des contrats et du processus de signature dans la partie contractuelle,
- ✓ Facturation dématérialisée et mise en place expérimentale de la plateforme CEGEDIM.

**Des travaux de fond.**

- ✓ Meilleure prise en compte et travail de fond pour mieux gérer Fusion/Acquisition – Changement de contrat – Changement de Code EIC,
- ✓ L'insertion des nouveaux moyens au sens multi-mécanisme,
- ✓ Les projets « phares » : Accompagnement sur les sujets plateforme Balancing et intégration du nouveau modèle de valorisation afin de fluidifier au mieux l'insertion auprès de nos acteurs.

# Poursuivre l'amélioration de notre accompagnement opérationnel

## Nos actions

**Les résultats sur nos réponses quotidiennes :**

- ✓ Réduction des délais de traitement de toute forme de sollicitation et notamment sur le mécanisme de capacité avec une amélioration nette des temps de réponse.
- ✓ Focus sur la certification MKP - environ 7200 actes de certifications et 2200 actes de rééquilibrages au cours de l'année 2020 (toute AL confondues) :
  - Délai de traitement des certifications 2021 : plus de 90% de geste réalisé dans le respect des délais règlementaire
  - Délai de traitement des rééquilibrage 2021 : plus de 90 % de geste réalisé dans le respect des délais règlementaire

*NB: Les délais de traitement sont calculés sur la base d'un délai de 15 jours ouvrés (21 jours calendaires). Le délai cours à partir de la réception d'une demande conforme côté acteur / RTE jusqu'à la mise à disposition du contrat pour signature par RTE (date d'envoi du contrat).*

# Des avis partagés sur les services de données et le SI

## Votre retour

**Les services de données mis à disposition par RTE sont globalement appréciés. Néanmoins, des attentes sont exprimés en priorité sur une meilleure lisibilité de notre offre, une facilitation de l'accès aux données (PKI) et l'utilisation de SFTP pour l'échange de données.**

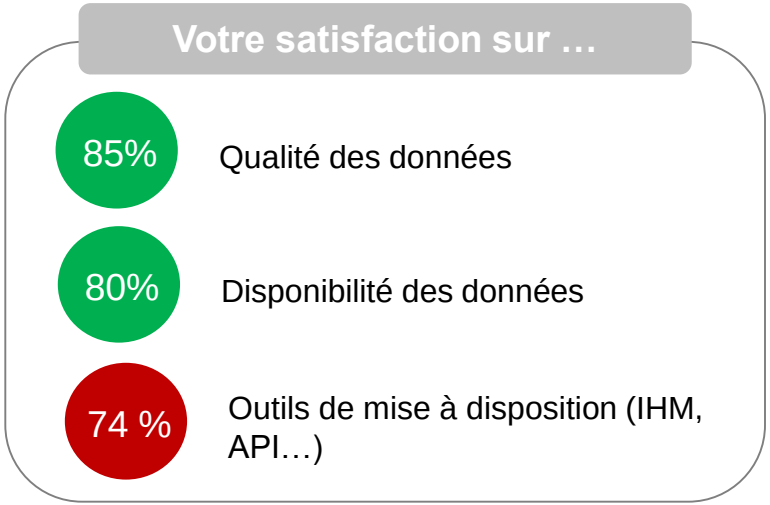
*« **Beaucoup de SI différents et SI nouveaux**. Nous avons du mal à comprendre comment fonctionne le SI de RTE. »*

*« L'offre est pléthorique sur les API. **Nous avons du mal à identifier la bonne API** pour nos besoins… »*

*« Sur le **portail services**, il n'est pas possible de **télécharger** facilement des données **sur une longue période** »*

*« Le **SI du Mécapa** n'est pas à la hauteur des enjeux (SFTP) »*

*« La **gestion des PKI** est complexe. »*



# Des avis partagés sur les services de données et le SI

## Nos actions

### Améliorer la lisibilité de nos portails et de nos services

- Clarification éditoriale à venir sur le Portail services (fonctionnalités des services, description des services de données…), mise en ligne lace de tutoriels
- Dans un 2nd temps, clarification des API du portail data.

### Faciliter les accès aux applications du marché

- Accès progressif aux applications du marché via un identifiant/mot de passe unique (en remplacement de la PKI) – premières applications d'ici fin 2021.

# Temps d’échange



La parole est à vous !

Merci de votre attention