

Enquête de satisfaction 2020

Commission Accès Réseau 27.01.2021

Une satisfaction globale stable



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

Avec pour objectifs :



- 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
- Orienter nos plans d'actions pour diminuer les irritants clients

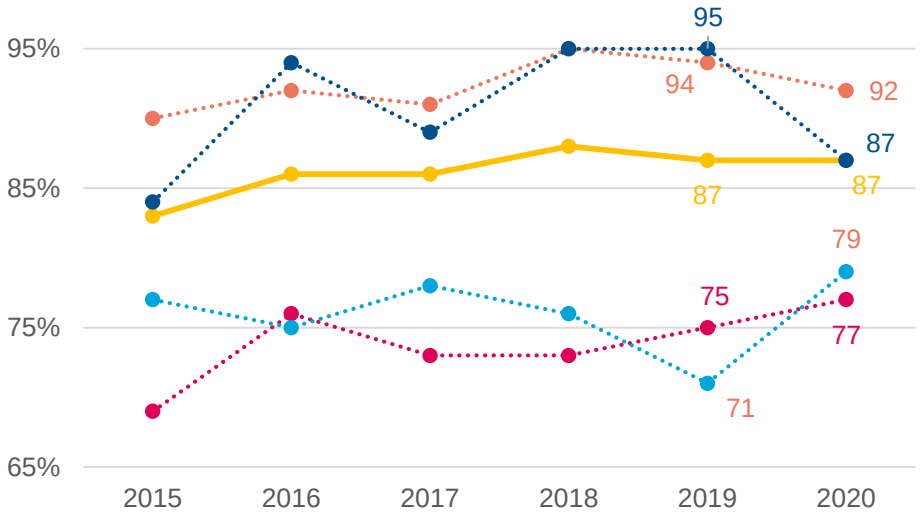
710

Répondants
21% de participation

87 %

interlocuteurs satisfaits

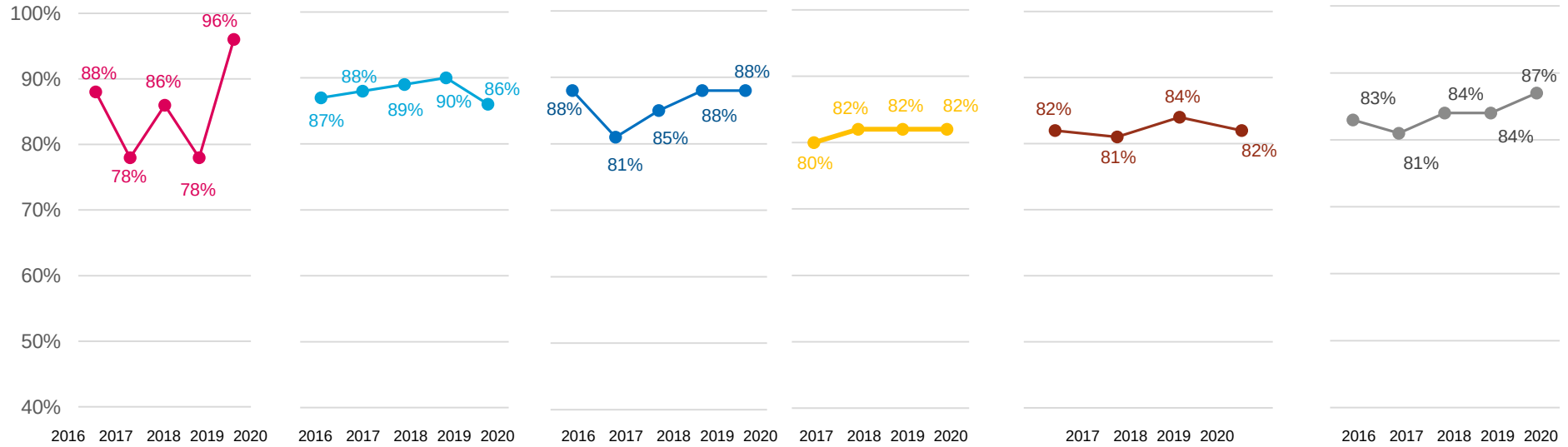
Une satisfaction globale stable mais une évolution hétérogène entre les segments



- Taux de sat globale (note 2019 : 7,8 / /note 2020 : 7,8)
- Consommateurs (8,2 / 8,1)
- Producteurs (8 / 8,2)
- Distributeurs (7,1 / 7,4)
- Acteurs de marchés (7 / 7,4)

Satisfaction client
sur les services

Des plans d'actions qui ont un impact globalement positif
… mais une attention à porter sur la QDE et l'accompagnement marché



Raccordement
7,9/10
25 répondants

QDE
8,1/10
470 répondants

Services de données de comptage
8,2/10
347 répondants

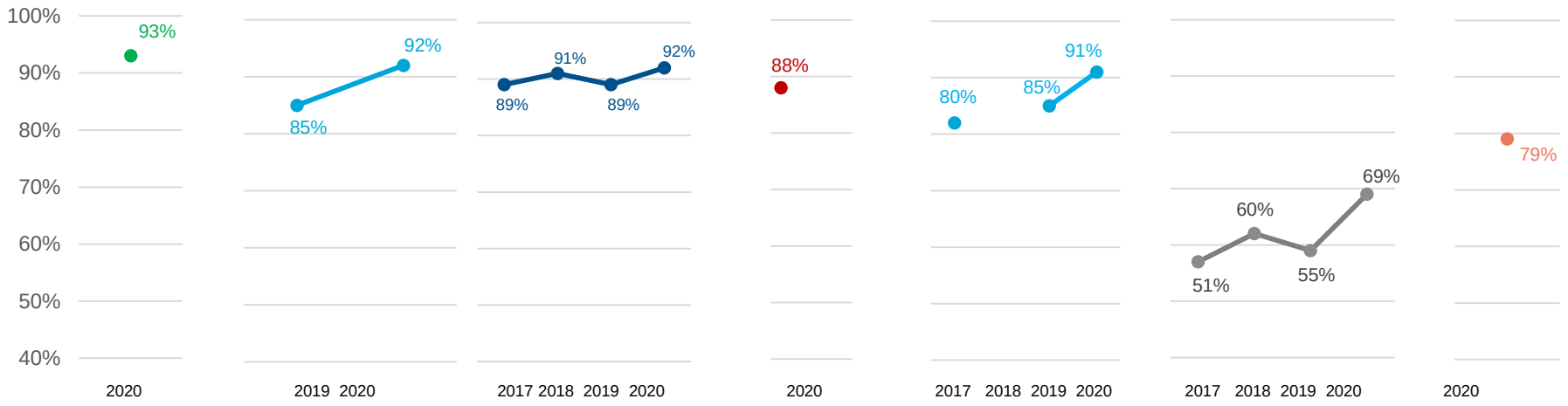
Facilité d'accès à l'information (portail Services)
7,8/10
338 répondants

Accompagnement Marché
7,8/10
132 répondants (réseau)

Programmation travaux
8,1/10
394 répondants

Satisfaction client
sur la relation client

Les clients sont très satisfaits de leur relation avec leurs interlocuteurs privilégiés, que ce soit en matière de conseil, disponibilité ou clarté… avec néanmoins des axes d'amélioration dans le traitement des réclamations et de la gestion par la hotline.



Satisfaction globale
8,7/10
611 répondants

Conseil
8,5/10
553 répondants

Disponibilité et réactivité
8,6/10
611 répondants

Fréquence de contact
8,2/10
592 répondants

Clarté de l'information
8,5/10
601 répondants

Traitement des réclamations
7/10
106 répondants

La hotline
7,8/10
193 répondants

Nos axes d'amélioration

Améliorer la transparence & la communication **lors des incidents réseaux**

*« L'information lors d'une coupure est **peu réactive** et **manque de précision**. »* Consommateur

*« Être plus **proactif**. Faire davantage de **pédagogie** sur les durées d'indisponibilité / de réparation et l'impact client. **Besoin d'être rassuré** sur la prise en compte du risque. »* Distributeur

Pour répondre à vos attentes…

- ✓ **Service de notification lorsqu'un incident sur le réseau RTE a pu engendrer une coupure du site**: disponible pour les consommateurs, étendu progressivement aux GRD et producteurs
- ✓ **Engagements** à répondre sous 15 jours à toute demande de complément et à informer en cas de dépassement de seuil
- ✓ **Clarification des factuels** J+1 et J+3
- ✓ **Amélioration de la consigne aux dispatchers** pour un meilleur accompagnement en temps réel
- ✓ **Poursuite des réflexions en 2021** pour une communication plus proactive, fluide et transparente

Portail Service > Connexion > Mes Services > Notifications



Nos axes d'amélioration

Améliorer la transparence, la communication et la coordination **lors de la programmation des travaux**

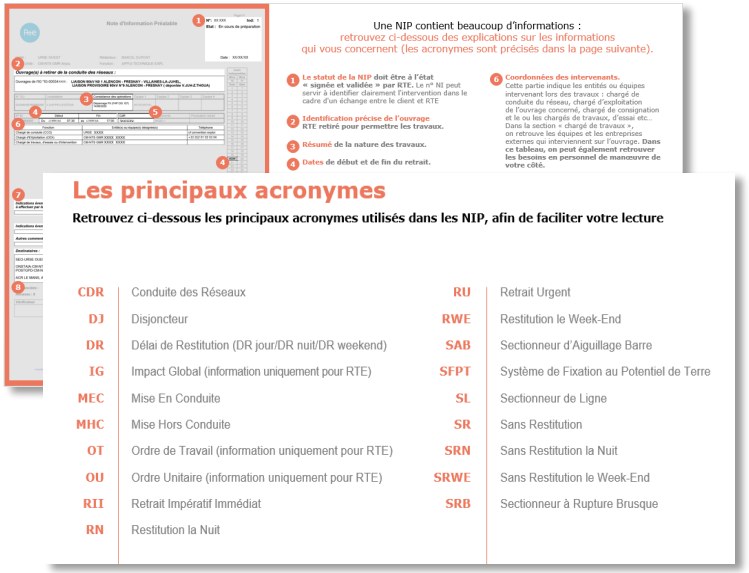
« Vous avez un **vocabulaire** propre à votre entreprise que nous ne comprenons pas toujours. » Consommateur

« Ce point semble en progrès (**SharePoint**). Réunion b to b » Distributeur

*« Trop de travaux prévus en **dernière minute**, cet été les échanges ont été tendus. On **ne comprend pas les NIP**. »* Producteur

Pour répondre à vos attentes…

- ✓ **Création de documents pédagogiques** pour faciliter votre compréhension des Notes d'Information Préalable
- ✓ **Développement d'une plateforme pour les accords et informations sur les travaux programmés** : disponible pour ENEDIS, progressivement étendue (ELD, SNCF réseau puis le reste des clients)
- ✓ **Mise en place d'une enquête de satisfaction** en 2021 spécifique à la programmation des travaux



Nos axes d'amélioration

Améliorer la transparence sur les coûts du raccordement, les délais de raccordement et la pédagogie

*« **L'évolution des coûts** gagnerait à être **mieux explicitée** dans la documentation et de manière pro active de la part de RTE »* Distributeur

*« **Aucune information spontanée** sur l'augmentation des coûts »* Distributeur

*« **Délais globaux trop longs** vs contraintes du marché »* Consommateur

*« Mettre en place sur votre site un **document qui précise l'ensemble du processus de raccordement** de nouveaux groupes de production ENR. »* Produteur

Pour répondre à vos attentes…

- ✓ **Mise en place d'un reporting** plus régulier en matière de coût **dès 2021**
- ✓ **Commandes anticipées de matériels pour optimiser les délais**
- ✓ **Publication de pages pédagogiques** sur le Portail Services



Nos axes d'amélioration

Améliorer la lisibilité de notre **offre de données et de nos Portails**, et vous informer des évolutions réglementaires

*« Faire une **alerte sur la réglementation** qui peut nous générer des contraintes ».* Consommateur

*« Beaucoup d'informations différentes mais qui se ressemblent, **compliqué de trouver la bonne information du premier coup.** »* Consommateur

Pour répondre à vos attentes…

- ✓ **Vous informer** via les actualités du Portail Services, la concertation et votre chargé relation clientèle
- ✓ **Enrichir la pédagogie self-**care sur le Portail Services (comprendre les données, vos 1ers pas sur le portail, tutoriels sur notre offre digitale…)
- ✓ **Poursuivre les formations** sur nos Portails



Nos axes d'amélioration

Poursuivre l'accompagnement sur les **marchés**

*« Travail de **mise à niveau pédagogique** à faire pour les personnes découvrant ces mécanismes de marché »* Distributeur

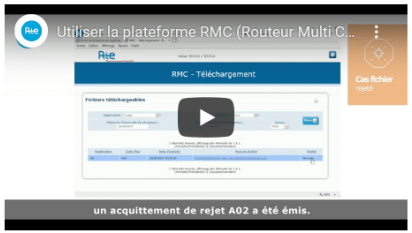
*« Un **accompagnement renforcé sur le mécanisme de capacité** finalement complexe serait le bienvenu »* Producteur

*« Il serait souhaitable de **vulgariser la communication sur le mécapa** (Ex : mettre des exemples, éviter le plus possible les acronymes) »* Consommateur

Pour répondre à vos attentes…

- ✓ **Développer les pages pédagogiques** sur le Portail Services (valorisation, remontée de données, tutoriels SI…)
- ✓ **Renforcer les échanges** autour du mécanisme de capacité (webconf, cellule mécapa…)
- ✓ **Développer des formations** sur les marchés







Temps d’échange



La parole est à vous !

Merci de votre attention