



Enquête de Satisfaction Clients 2008

Synthèse des résultats Clients Consommateurs

Mai 2009

AGENDA

- 👉 **Résultats significatifs des Consommateurs Industriels**
- 👉 **Pistes d'actions**

ANNEXES :

- ✓ **Objectifs, Méthodologie et Echantillon de l'Enquête clients**
- ✓ **Résultats significatifs pour toutes catégories de clients**

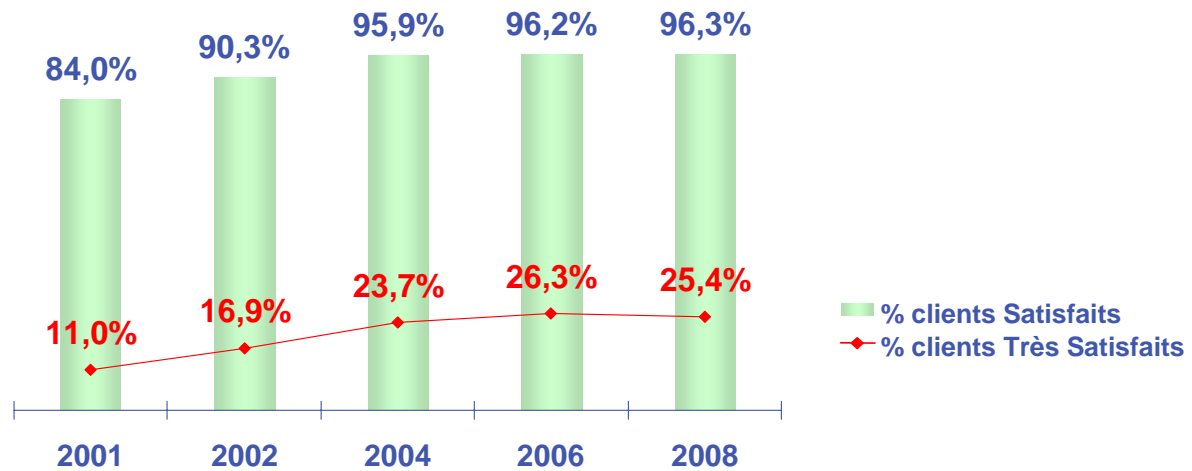
Périmètre de l'enquête réalisée par



Résultats significatifs

« Consommateurs Industriels »

SATISFACTION GLOBALE CONSOMMATEURS
Évolution Enquêtes 2001 – 2008
Base répondants : 410



Les points forts de RTE ☺

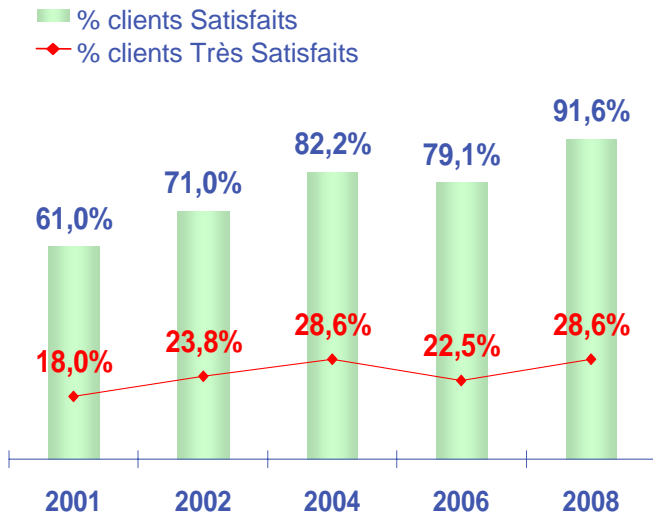
☞ LA QUALITE DES INTERLOCUTEURS

Disponibilité, professionnalisme, compétence

☞ LA QUALITE DE PRESTATION (en général)

Une bonne qualité de l'électricité en général en comparaison avec d'autres GRT européens

☞ UN CADRE CONTRACTUEL ADAPTE

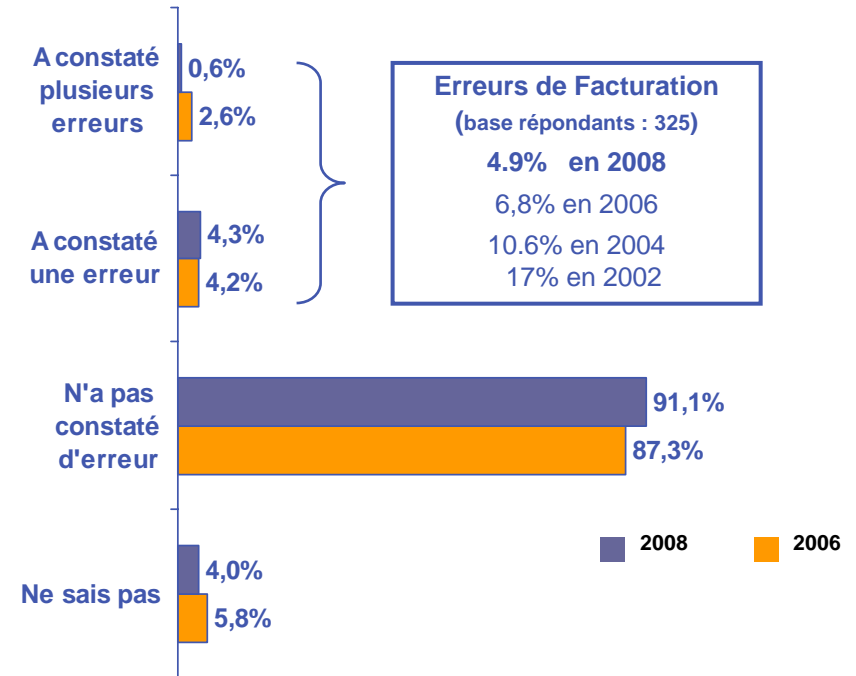


De l'adaptation de votre contrat CART
2006 – « du nouveau contrat CART »

Base répondants : 382

☞ LA QUALITE DE FACTURATION

Les erreurs de facturation sont en baisse (-2%) et la capacité de RTE pour résoudre rapidement ces erreurs est en hausse sensible (+13%)



Les reproches faits à RTE ☹️

☞ UNE QUALITE DE L'ELECTRICITE ENCORE A OPTIMISER

- ✓ Les engagements de RTE restent limités sur des seuils peu contraignants
- ✓ Des variations locales de qualité de l'électricité
- ✓ Un manque d'informations détaillées suite à incident réseau

☞ UNE CERTAINE RIGIDITE REGLEMENTAIRE

Des règles qui s'appliquent à tous sans distinction

☞ PEU DE MARGE POUR LA NEGOCIATION COMMERCIALE

Base de répondants : 225

La réactivité de RTE pour rétablir une situation normale sur le réseau de transport suite à cet incident



92,3%

Les informations communiquées en temps réel par RTE pendant cet incident



69,7%

Les informations communiquées après incident par RTE à l'occasion de cet incident



78,3%

Principales attentes exprimées

☞ RECONNAÎTRE LES SPECIFICITES DE CHAQUE CLIENT

- ✓ Proposer par exemple des prestations ou des conseils adaptés à des activités propres à tel ou tel industriel

☞ ACCOMPAGNER DAVANTAGE LES CLIENTS DANS LES EVOLUTIONS TECHNIQUES ET TARIFAIRES

- ✓ Assurer plus de pédagogie sur le tarif (structure, réglementation, application)
- ✓ Etre plus proactif quant à d'éventuelles économies tarifaires possibles : proposer des conseils techniques pour aider nos clients à optimiser leur facture.

☞ AMELIORER LA COMMUNICATION ET LE TRAITEMENT DES INCIDENTS RESEAUX

- ✓ Informer au plus près du temps réel sur les périodes de fragilité du réseau (travaux)
- ✓ Etre plus réactif et précis quant aux informations communiquées lors d'un incident. Clarifier la notion d' « aléa ».
- ✓ Améliorer le cadre d'indemnisation des dommages/dégâts occasionnés en cas de coupure

PISTES D' ACTIONS

Clients Consommateurs

« La qualité du dialogue et le partage d'informations »

- **Partager** davantage d'informations **sur le réseau de transport, ses évolutions, ses besoins, ses capacités d'accueil**
- **Communiquer** de manière plus proactive : **en cas d'incident, lors d'évolutions** réglementaires, techniques, du calendrier des travaux...
- Assurer **plus de pédagogie** sur le Tarif d'accès au réseau de transport, les services marchés, les délais de raccordement...
- Rendre **plus efficace** les **instances de concertation**

« Notre capacité à nous engager davantage »

- Reconnaître les spécificités de nos clients : **saisir des marges de manœuvre** pour répondre aux situations spécifiques
- **Mieux partager les risques avec nos clients :**
 - Mieux qualifier nos responsabilités en situation d'incident et mettre en œuvre les engagements en terme de qualité de l'électricité associés.
 - Co-construire davantage leur(s) projet(s) de raccordement avec nos clients, développer une approche plus interactive notamment au stade exploratoire

« La pertinence de nos réponses à leurs besoins »

- **Moderniser nos échanges** d'informations et de données avec nos clients
- **Renforcer** notre capacité d'**assistance** sur le Système d'Information
- **Faire évoluer le mécanisme d'ajustement** vers plus de transparence et de souplesse
- **Améliorer** encore et toujours la **qualité de l'électricité**

Annexes

- Objectifs, Méthode et Echantillon de l'Enquête clients 2008
- Résultats significatifs toutes catégories de clients

Objectifs de l'Enquête

- ☞ **Mesurer la satisfaction des clients de RTE** (Consommateurs industriels, Producteurs, Distributeurs, Traders) sur l'ensemble des dimensions du service rendu par RTE :
 - ✓ la perception globale
 - ✓ les relations lors des différents contacts (démarche commerciale, réclamation, pour exploitation des ouvrages ...)
 - ✓ les modalités du contrat (tarification, facturation)
 - ✓ la qualité de fourniture
 - ✓ les services relatifs à l'accès au réseau de transport ou au marché de l'électricité
 - ✓ ...

- ☞ **Mettre à jour les attentes en matière de service ou d'évolutions de service**

- ☞ **Mesurer les évolutions et tendances** depuis la dernière enquête menée en septembre 2006

Méthodologie et Echantillon

➔ Adaptation de l'échantillon aux enjeux actuels par rapport à l'enquête clients 2006

- ✓ Doublement du nombre d'entretiens qualitatifs
- ✓ Augmentation du nombre de producteurs nouveaux entrants et de contacts ERDF interrogés (+ 30%)
- ✓ 1/3 des questions renouvelées

➔ **Méthodologie strictement identique** à celle des enquêtes précédentes pour permettre des intercomparaisons

PHASE QUANTITATIVE

Cibles : clients RTE.

Recueil des données : administré par téléphone à partir du fichier client fourni par RTE.

Durée du questionnaire : 20 minutes

Date : 1er septembre au 3 octobre 2008.

Échantillon : 632 interviews

PHASE QUALITATIVE

Cibles : clients RTE « comptes clés ».

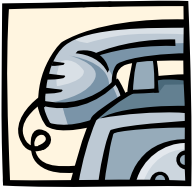
Recueil des données : entretiens en face à face.

Durée de l'entretien : 60 à 90 minutes

Date : 17 septembre au 20 octobre 2008.

Échantillon : 62 entretiens

Méthodologie et Echantillon



632 entretiens téléphoniques et 62 entretiens en face à face

Taux de réponse >93%

Levée d'anonymat : 85%

menés en septembre et
octobre 2008

Consommateurs Industriels

- 410 entretiens téléphoniques (« quantitatifs »)
- 20 entretiens face à face (« qualitatifs »)

Distributeurs d'électricité

- 82 entretiens téléphoniques
- 15 entretiens qualitatifs

Producteurs d'électricité

- 99 entretiens téléphoniques
- 19 entretiens qualitatifs

Traders

- 61 entretiens téléphoniques
- 8 entretiens qualitatifs

Points d'évolutions significatifs depuis 2006

- ☞ **On constate une hausse notable de la satisfaction des clients distributeurs**
 - ✓ notamment sur le comptage, la programmation des travaux, les conseils et les prestations techniques, le fonctionnement de la concertation régionale.

- ☞ **Le dispositif de raccordement continue de progresser,**
 - ✓ les producteurs saluent nos efforts de pédagogie ; les distributeurs sont globalement satisfaits.

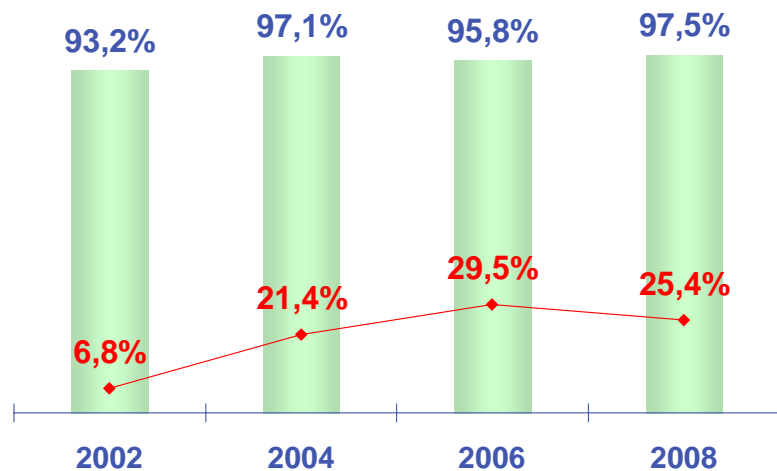
- ☞ **La satisfaction des clients traders augmente sur la plupart des interconnexions**
 - ✓ accompagnement, modalités d'échanges d'informations, modes d'allocations des capacités pour la plupart des frontières.

- ☞ **La qualité de la relation, l'expertise, les compétences sont toujours très appréciées**

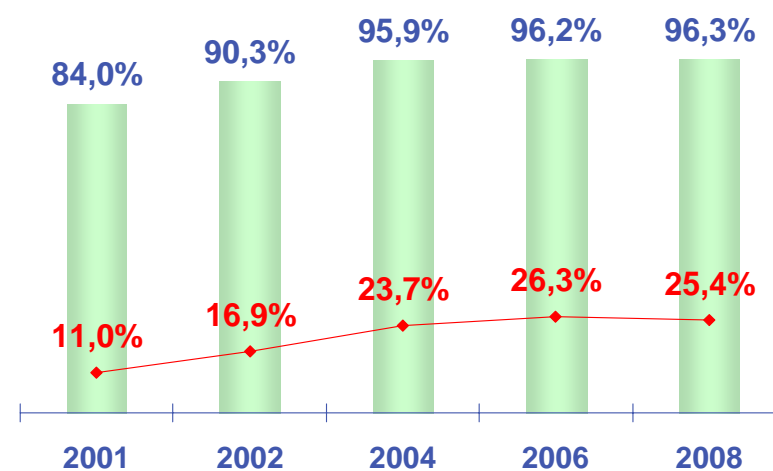
SATISFACTION GLOBALE - Par catégorie de clients

S1- En considérant tout ce dont nous venons de parler, quel est votre niveau global de satisfaction à l'égard de RTE ?

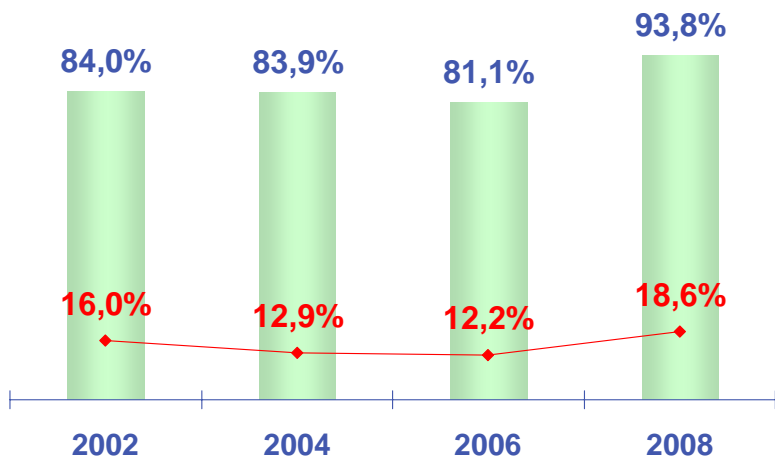
Producteurs - Base: 118



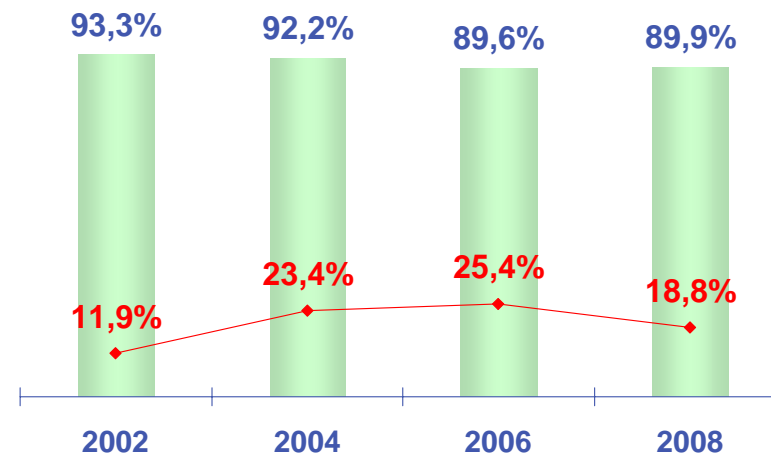
Consommateurs - Base: 410



Distributeurs - Base: 97



Traders - Base: 69



■ % clients Satisfaits

◆ % clients Très Satisfaits

SATISFACTION GLOBALE VIS A VIS DE RTE

Évolution 2001 - 2008

S1- En considérant tout ce dont nous venons de parler, quel est votre niveau global de satisfaction à l'égard de RTE ?

