

en apaRTE

Restez en ligne avec RTE

LE CHIFFRE

959

C'est le nombre d'interlocuteurs clients ayant répondu à notre enquête satisfaction client. Merci aux participants !

ÉDITORIAL

PARCE QUE VOUS ÊTES TOUS DIFFÉRENTS...



Chez RTE, un client est d'abord un détenteur de droits. En tant que monopole chargé de missions de service public, nous vous devons, sans

discrimination, l'accès au réseau public de transport d'électricité. Ce droit se concrétise notamment au travers des quelque 2 300 contrats passés avec vous. Notre premier devoir est de respecter nos engagements contractuels.

Mais nous voulons aller plus loin...

Comme avec n'importe quel fournisseur, vous souhaitez disposer d'options ouvertes et pouvoir bénéficier de conseils personnalisés. Accepter la différence, comprendre vos différences, passe, dans toute entreprise, par une approche marketing qui amène nécessairement des réflexions et de l'innovation en termes de positionnement, de gestion de la relation, de segmentation et, bien sûr, d'engagements clients.

Plusieurs sujets traités dans ce numéro illustrent le « virage marketing » que nous sommes en train de prendre : prestations clients, qualité d'électricité ciblée ou encore possibilité de commander en ligne votre catalogue de services adaptés... à vos différences.

RÉGIS BOIGEGRAIN,
DIRECTEUR DU DÉPARTEMENT COMMERCIAL

// TARIFICATION DU RÉSEAU

Le nouveau tarif, c'est pour bientôt !

Le TURPE 3 arrive bientôt à échéance et le TURPE 4 HTB est prévu pour entrer en vigueur au 1^{er} août 2013. RTE se prépare dès maintenant à l'arrivée du nouveau tarif.

La CRE a rendu publique sa délibération du 3 avril 2013 relative aux quatrièmes Tarifs d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité dans les domaines de tension HTB. Le nouveau tarif s'inscrit dans les grandes orientations du gouvernement en matière de politique énergétique, en renforçant notamment les mécanismes incitatifs pour une gestion efficace du réseau de transport. La CRE propose également la mise en place d'un tarif horosaisonnalisé dans les domaines de tension HTB1 et HTB2. Le gouvernement doit désormais se prononcer sur le texte. Afin d'anticiper l'entrée en vigueur du TURPE 4, RTE se prépare pour vous accompagner lors du changement de tarif.



Courant juin, vous recevrez un courrier de notification sur les dispositions du TURPE 4, expliquant notamment les modalités pratiques pour déclarer vos choix de puissances sous-crités et d'option tarifaire. Pour bénéficier d'un accompagnement personnalisé, n'hésitez pas à vous rapprocher de votre interlocuteur commercial habituel et à consulter les actualités qui seront publiées sur le Portail Clients.



3 QUESTIONS À...

CHRISTELLE BARBIER, RESPONSABLE DU PÔLE « OFFRE DE SERVICES », SUR LES PRESTATIONS INSTALLATIONS CLIENTS

Quelles sont les prestations proposées par RTE ?

Nos clients peuvent bénéficier de l'appui de RTE pour exploiter, maintenir et développer leurs propres installations électriques. Nous les aidons également à se conformer à des exigences légales (contrôle technique) ou à former leurs équipes. Au-delà de cette offre présentée dans notre catalogue, nous répondons à des demandes particulières : expertise, assistance à maîtrise d'ouvrage, travaux sous tension...

Où peut-on consulter ces offres ?

Nos clients peuvent consulter Cataliz,

la vitrine sur notre offre de services.

Mais je les invite surtout à se rapprocher de leur interlocuteur commercial RTE qui, en lien avec les équipes techniques, sera à même de répondre à leurs besoins.

Pourquoi faire appel à RTE ?

Du fait de la richesse de l'expérience et du patrimoine intellectuel de RTE, nos clients peuvent faire appel à RTE pour des prestations à forte valeur ajoutée, où l'indépendance, l'expérience et la proximité sont des critères importants. C'est ce type de demande que nous cherchons à satisfaire en priorité.

Vers un marché de l'électricité européen plus transparent

Le règlement « Transparence » vise à harmoniser l'information sur le marché de l'électricité en Europe d'ici à la fin 2014.

Le règlement européen Transparence vise à harmoniser la publication des données fondamentales du marché de l'électricité au niveau européen. Avalisé par les États membres en décembre 2012, il entrera en vigueur en juillet 2013. Les acteurs du marché auront alors 18 mois pour s'y conformer.

Le règlement porte sur la publication des données de production, de consommation, d'échanges transfrontaliers, d'ajustement et de réseau.

Ces données proviendront des Gestionnaires de Réseau de Transport (GRT), mais aussi des producteurs et des consommateurs, en particulier pour la publication des indisponibilités de leurs sites de plus de 100 MW.

Exception faite de l'information relative aux sites de consommation, RTE publie déjà, pour la France, une grande partie des informations attendues. Des adaptations sont cependant à prévoir concernant les formats et les délais de publication.

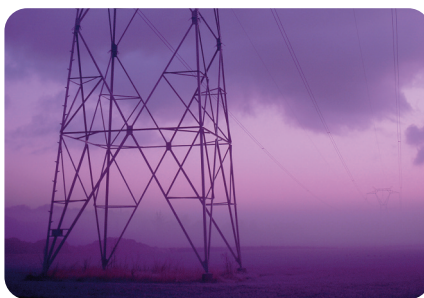
ENTSO-E, l'association des GRT européens, a lancé dès 2011 un projet de plateforme de publication (« EMFIP » pour Electricity Market Fundamental Information Platform) qui sera alimenté par les acteurs, dont 41 GRT européens. En concertation avec les acteurs du marché, ENTSO-E rédige le manuel de procédure qui précisera le contenu des données attendues. Il sera mis en consultation pendant l'été, puis sera soumis à l'ACER pour approbation, en octobre 2013.

FOCUS SUR LA « QUALITÉ DE L'ÉLECTRICITÉ CIBLÉE »

RTE met son expertise au service de la qualité due aux clients.

Énergie non distribuée, temps de coupure équivalent, durée et profondeur du creux de tension, surtension transitoire, dissymétrie, fréquence... Ces termes décrivent les perturbations du produit « électricité ». Chaque client a une sensibilité spécifique à ces paramètres.

C'est pourquoi nous vous devons plus que du « transport » ! Dépasser l'approche globale habituelle et sa résolution locale pour apporter une solution sur une zone à enjeu pour nos clients : c'est l'objet du projet « QdE ciblée ». Dès les études de développement des réseaux et de raccordement, la QdE commence par l'écoute « experte » du client. Il faut trouver le compromis entre impacts techniques, coûts et délais des solutions envisagées par l'expertise.



RTE a développé une compétence reconnue en analyse des phénomènes, et agit en fiabilisant les matériels aériens, en enfouissant des liaisons, ainsi qu'en développant la localisation des incidents et l'accélération de la reprise de service via le contrôle commande. Le challenge interne de l'innovation pour la QdE augmentera la panoplie des solutions possibles, à partir d'idées de terrain à valider et industrialiser.

EN BREF

Épisode neigeux

À la suite des fortes chutes de neige du mois mars, les équipes RTE ont aidé le distributeur ERDF à acheminer des groupes électrogènes dans les zones les plus affectées de la Manche. Une coopération réussie pour rétablir, dans les meilleurs délais, le maximum de clients privés d'électricité.

Transition énergétique

Les débats sur la transition énergétique se poursuivent en région. Les débatteurs de RTE y sont présents pour porter le message du gestionnaire de réseau sur le développement des EnR et des infrastructures du réseau de transport, la solidarité électrique régionale, le pilotage de la consommation et les mécanismes associés, ainsi que la nécessaire rationalisation des procédures administratives.

Pour en savoir plus, consultez la nouvelle rubrique dédiée à la transition énergétique sur le site institutionnel.



LE SAVIEZ-VOUS ?

COMMANDEZ VOTRE CATALOGUE

Vous pouvez dès à présent commander en ligne une version papier du guide de l'offre Cataliz. Le formulaire de commande est disponible sur votre Espace Personnalisateur Client, via la rubrique « autres liens ».