

Relations ERDF – Fournisseurs :  
suivi des indicateurs relatifs aux raccordements

Identification : ERDF-NOI-RAC\_14E

Version : V.3.0

Nombre de pages : 7

Version	Date	Nature de la modification	Annule et remplace
V.1.0	08/06/2007	Version initiale (ERD-NOI-CF-42E)	s.o.
V.1.1	10/03/2008	Mise à l'identité visuelle d'ERDF (ERDF-NOI-PC-10E)	ERD-NOI-CF-42E
V.2.0	29/09/2008	Intégration de nouveaux indicateurs Nouveau référencement ERDF (ERDF-NOI-RAC-14E)	ERDF-NOI-PC-10E
V.2.1	01/04/2009	Mise en cohérence avec le barème de facturation des raccordements	V.2.0
V.3.0	14/12/2010	Mise en cohérence avec les dispositions relatives à la régulation incitative	V.2.1

- **Document associé**

ERDF-PRO-RAC-03E : Barème pour la facturation de l'opération de raccordement des utilisateurs au réseau public de distribution d'électricité

- **Résumé**

ERDF met à la disposition des fournisseurs, en Comité Spécialisé Fournisseurs, les résultats nationaux relatifs à la performance opérationnelle des raccordements, tous fournisseurs confondus.  
Le document décrit les indicateurs en question et inclut, en annexe, les fiches de présentation des indicateurs.

## 1 INDICATEURS DE PERFORMANCE OPERATIONNELLE DES PROCESSUS D'ACCES AU RESEAU PUBLIC D'ERDF

Les indicateurs représentatifs de la performance des processus d'accès au Réseau Public de Distribution font l'objet, depuis l'ouverture du marché aux professionnels en 2004, d'un suivi en Comité Spécialisé Fournisseurs (CSF) du Comité des Utilisateurs du Réseau de Distribution Électricité (CURDE) et en région, pour l'ensemble des fournisseurs.

La définition de ces indicateurs est donnée dans la note ERDF-NOI-CF-09E, à l'exception des indicateurs du domaine des raccordements qui font l'objet de la présente note.

Cette version de la note assure la mise en cohérence des indicateurs avec les dispositions relatives à la « régulation incitative » mise en place dans le cadre de TURPE 3.

## 2 SUIVI DES INDICATEURS RELATIFS AUX RACCORDEMENTS

ERDF met à la disposition des fournisseurs, en CSF, les résultats nationaux relatifs à la performance opérationnelle des raccordements, pour l'ensemble des affaires de raccordement « consommateurs » traitées par ERDF. Ces résultats sont donnés à fréquence trimestrielle.

## 3 INDICATEURS RELATIFS AUX RACCORDEMENTS

En cohérence avec le « Barème d'ERDF pour la facturation de l'opération de raccordement des utilisateurs au réseau public de distribution d'électricité » et avec la « régulation incitative », les indicateurs de la performance opérationnelle, au nombre de douze, figurent dans le tableau suivant :

Segment	Indicateurs	SI source
C5 (Part-Pro)	Nombre de PDR <sup>1</sup> non envoyées dans les délais	OSR-IEP
	Délai moyen d'envoi de la PDR pour les cas <b>sans</b> travaux de réseau	OSR
	Délai moyen d'envoi de la PDR pour les cas <b>avec</b> travaux de réseau	IEP
	Taux de respect de la date convenue de mise en exploitation	OSR-IEP
C4 (BT)	Nombre de PDR non envoyées dans les délais	IEP
	Délai moyen d'envoi de la PDR pour les cas <b>sans</b> travaux de réseau	IEP
	Délai moyen d'envoi de la PDR pour les cas <b>avec</b> travaux de réseau	IEP
	Taux de respect de la date convenue de mise en exploitation	IEP
C1-C3 (HTA)	Nombre de PDR non envoyées dans les délais	IEP
	Délai moyen d'envoi de la PDR	IEP
	Taux de respect de la date convenue de mise en exploitation	IEP
Tous segments	Taux d'accessibilité téléphonique des ARÉ	Autocom

*Abréviations utilisées :*

IEP : application d'ERDF « Ing-e-Pilot », OSR : application d'ERDF « Outil de Suivi des Raccordements » ;  
ARÉ : accueil raccordement électricité.

Le mode de calcul des indicateurs est détaillé dans les fiches ci-après en Annexe.

<sup>1</sup> PDR : Proposition De Raccordement (comprend l'offre technique, l'offre financière et le planning-type).

## **ANNEXE**

### **FICHES DES INDICATEURS RELATIFS AUX RACCORDEMENTS**

<b>Nombre de propositions de raccordement non envoyées dans les délais</b> <i>Raccordements dont la maîtrise d'ouvrage est assurée par ERDF</i>	
<p>N° DE VERSION : <b>3.0</b></p> <p>DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : <b>1<sup>er</sup> juillet 2010, mise en cohérence avec la régulation incitative</b></p>	
<p>Indicateur :</p> <p>L'indicateur mesure le nombre de propositions de raccordement (PDR) non envoyées dans le délai maximal, délai compté à partir de la qualification de la demande, conformément au barème ERDF de facturation des opérations de raccordement au réseau public de distribution d'électricité.</p> <p>L'indicateur est donné pour le raccordement des :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA (C5 particuliers et professionnels)</li> <li>- consommateurs BT &gt; 36 kVA (C4)</li> <li>- consommateurs HTA (C1-C3)</li> </ul>	
<i>Formule de calcul</i>	
<p><i>Composantes et algorithme</i></p> <p>Indicateur :</p> <p>L'indicateur est la somme des propositions dont le délai d'envoi a dépassé le délai maximal indiqué dans le barème de raccordement pour la catégorie considérée</p> <p>Le délai d'envoi est donné en jours ouvrés ou bien en semaines. Il correspond au délai entre la « date réelle d'envoi de la PDR client » et la « date de qualification de la demande de raccordement »</p>	<p><i>SI utilisés et Requêtes</i></p> <p>SI utilisé : IEP &amp; OSR</p> <p>La mesure est réalisée sur les seules affaires pour lesquelles la « date réelle d'envoi de la PDR client » est renseignée dans le trimestre.</p>
Fréquence de mesure : <b>trimestrielle</b>	Unité : <b>nombre</b>

<b>Délai moyen d'envoi de la proposition de raccordement</b>	
<i>Raccordements dont la maîtrise d'ouvrage est assurée par ERDF</i>	
<p>N° DE VERSION : <b>3.0</b></p> <p>DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE</p> <p style="text-align: center;"><b>1<sup>er</sup> juillet 2010, mise en cohérence avec la régulation incitative</b></p>	
<p>Indicateur :</p> <p>L'indicateur mesure le délai moyen d'envoi de la proposition de raccordement.</p> <p>Il est donné pour le raccordement des :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA (C5 particuliers et professionnels) sans travaux de réseau</li> <li>- consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA (C5 particuliers et professionnels) avec travaux de réseau</li> <li>- consommateurs BT &gt; 36 kVA (C4) sans travaux de réseau</li> <li>- consommateurs BT &gt; 36 kVA (C4) avec travaux de réseau</li> <li>- consommateurs HTA (C1-C3)</li> </ul>	
Formule de calcul	
<p><i>Composantes et algorithme</i></p> <p>Indicateur :</p> <p>L'indicateur mesure le délai moyen d'envoi de la proposition de raccordement, qui correspond au délai entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la date de qualification de la demande de raccordement (dossier complet)</li> <li>- la date d'émission de la proposition de raccordement.</li> </ul> <p>Pour chaque catégorie de raccordements considérée, le délai moyen correspond au rapport entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la somme du nombre de jours écoulés entre les deux dates, pour toutes les affaires de la catégorie dont la proposition de raccordement a été émise dans le trimestre,</li> <li>- le nombre total d'affaires de la catégorie dont la proposition de raccordement a été émise dans le trimestre.</li> </ul>	<p><i>SI utilisés et Requêtes</i></p> <p>SI utilisés : <b>IEP et OSR</b></p> <p>La mesure est réalisée sur les affaires de raccordement pour lesquelles la proposition de raccordement a été émise dans le trimestre.</p>
Fréquence de mesure : <b>trimestrielle</b>	Unité : <b>jours ouvrés</b>

<b>Taux de respect de la date convenue de mise en exploitation</b>	
<i>Raccordements dont la maîtrise d'ouvrage est assurée par ERDF</i>	
<p>N° DE VERSION : <b>3.0</b></p> <p>DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : <b>1er juillet 2010, mise en cohérence avec la régulation incitative</b></p>	
<p>Indicateur :</p> <p>L'indicateur correspond au taux d'affaires dont la date de réalisation des travaux respecte la date convenue avec le demandeur de raccordement pour la mise en exploitation du raccordement.</p> <p>Il est donné pour le raccordement des :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- consommateurs individuels BT <math>\leq</math> 36 kVA (C5 particuliers et professionnels)</li> <li>- consommateurs BT &gt; 36 kVA (C4)</li> <li>- consommateurs HTA (C1-C3)</li> </ul>	
<b>Formule de calcul</b>	
<p><i>Composantes et algorithme</i></p> <p>Indicateur :</p> <p>L'indicateur correspond au rapport entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le nombre d'affaires de la catégorie respectant la date convenue de mise en exploitation des ouvrages de raccordement dans le trimestre,</li> <li>- et le nombre total de raccordements de la catégorie mis en exploitation dans le trimestre.</li> </ul>	<p><i>SI utilisés et Requêtes</i></p> <p>SI utilisé : <b>OSR et IEP</b></p> <p>La mesure est réalisée sur les affaires de raccordement pour lesquelles la mise en exploitation a été réalisée dans le trimestre.</p>
<i>Fréquence de mesure</i> : <b>trimestrielle</b>	<i>Unité</i> : <b>pourcentage</b>

<b>Taux d'accessibilité des accueils raccordements électricité</b>	
<p>N° DE VERSION : <b>2.0</b></p> <p>DATE ET NATURE DE MISE A JOUR DE LA FICHE : <b>29 septembre 2008, nouveau référencement ERDF</b></p>	
<p>Indicateur : <b>L'indicateur mesure le taux d'efficacité de la prise d'appels téléphoniques, sur la ligne dédiée au suivi des affaires de raccordements (ligne « raccordement électricité »).</b></p>	
<b>Formule de calcul</b>	
<p>Composantes et algorithme</p> <p>Indicateur :</p> <p><b>L'indicateur correspond au rapport entre le nombre d'appels servis (appels décrochés par un conseiller clientèle raccordement) et le nombre d'appels à traiter.</b></p> <p><b>Les appels reçus en-dehors des heures d'ouverture sont exclus du périmètre.</b></p>	<p>SI utilisés et Requêtes</p> <p>SI utilisé : <b>outils de gestion des autocoms</b></p>
Fréquence de mesure : <b>trimestrielle</b>	Unité : <b>pourcentage</b>