

## Bilan annuel du suivi de la qualité de service de RTE - Année 2020 -

Dans sa délibération du 17 novembre 2016 portant décision sur les tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité dans le domaine de tension HTB, dite délibération « TURPE 5 HTB », la Commission de régulation de l'énergie (CRE) renforce la transparence du suivi de la qualité de service de RTE en lui demandant de publier, une fois par an :

- les résultats de l'enquête de satisfaction menée auprès de ses clients ;
- les indicateurs de suivi portant sur :
  - les réclamations clients (taux de réponses dans les délais) ;
  - les seuils d'engagements relatifs à la qualité de l'électricité (QdE) portant sur le respect des engagements contractuels ;
  - les délais de réalisation d'une intervention de dépannage sur un compteur ;
  - l'accès au marché (taux de disponibilité des portails du mécanisme d'ajustement et fiabilité des données de tendance du mécanisme d'ajustement) ;
  - les raccordements (mise en service et transmission des propositions techniques et financières dans les délais).

### 1. Résultats de l'enquête de satisfaction faite par RTE auprès de ses clients en 2020

Chaque année, RTE mène une enquête auprès de l'ensemble de ses clients pour apprécier l'action de l'entreprise à travers leur niveau de satisfaction. Près de 710 interlocuteurs, représentant 1/3 de de nos clients, y ont répondu en septembre 2020.

Malgré un contexte complexe lié à la crise sanitaire, le taux de satisfaction globale se stabilise, avec 87% des répondants se déclarant globalement satisfaits (notes supérieures ou égales à 7/10). Comme en 2019, 1/3 des répondants donnent une très bonne note à RTE (supérieure ou égale à 9/10).

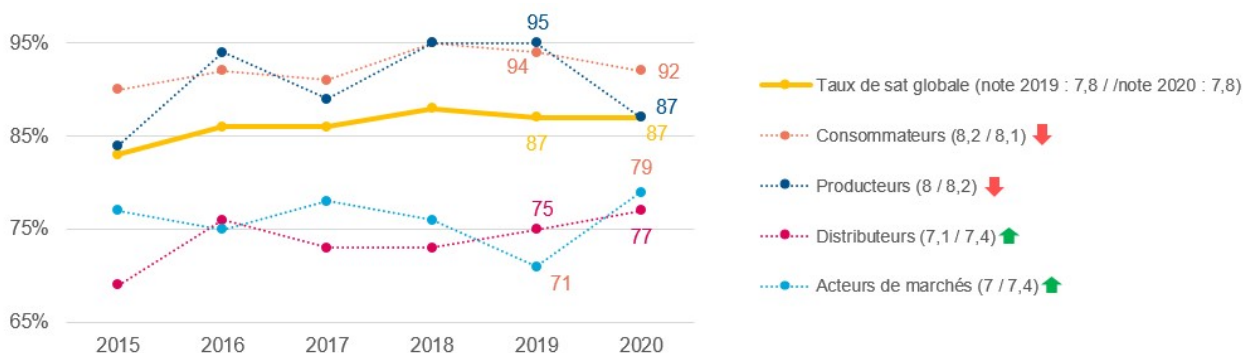


Figure 1 : Evolution des taux de satisfaction client globale et par segment

Globalement, les clients ont une bonne image de RTE et soulignent la compétence technique de RTE (97% des clients sont d'accord avec cette affirmation) et la capacité à inspirer confiance (96% des clients sont d'accord avec cette affirmation). Les clients plébiscitent la qualité de la relation client (tous segments confondus) et sont globalement satisfaits de la qualité des services (processus de raccordement, programmation des travaux, services de données – notamment données publiques).

Néanmoins, des disparités sont observées dans l'évolution de la satisfaction des segments: la satisfaction des segments historiquement les plus insatisfaits augmente (distributeurs et acteurs de marché), alors que la satisfaction des segments les plus satisfaits recule (consommateurs et producteurs).

- Avec 92% de satisfaction, les consommateurs se déclarent très satisfaits. Les industriels expriment néanmoins des attentes relatives à la qualité de l'électricité, QdE (communication sur incident, creux de tension) et les clients ferroviaires aux services de comptage.
- Avec 87% de satisfaction, les producteurs restent satisfaits, mais le taux de satisfaction chute de 8 points. Les producteurs insatisfaits évoquent des mécontentements autour de la planification des travaux ainsi que de la QDE (information sur incident, gestion des IST canicules, écrêtements ENR...).
- Avec 79% de satisfaction, la satisfaction des acteurs de marché observe une très forte progression (+8 points). Une enquête qualitative complémentaire a été menée fin 2020 suite au baromètre annuel, afin de comprendre les satisfactions et insatisfaction de ce segment (interviews de 22 clients). Les acteurs de marché apprécient la qualité de la relation avec RTE (relation client, qualité de la concertation), des services de données (qualité, disponibilité, développement des API). Néanmoins, des mécontentements persistent autour de la complexité des règles de marché et des outils (règles trop nombreuses et manquant de cohérence entre elles / mécanisme de capacité, besoin de visibilité sur les évolutions SI) ainsi que des attentes autour de l'accompagnement opérationnel (disponibilité des commerciaux) et de la lisibilité de nos services.
- Avec 77% de satisfaction, le taux de satisfaction des distributeurs continue de progresser régulièrement depuis 2 ans (+4 points depuis 2019). Les ELD se déclarent plus satisfaites (85% vs 87% en 2019) qu'ENEDIS (74% vs 71% en 2019). Si les distributeurs saluent la qualité des études d'insertion et des services de données (et pour les ELD la programmation des travaux et la QDE), ils expriment une attente forte relative à la transparence et un mécontentement sur les délais du raccordement / des études d'insertion et la transparence relative à l'évolution de ses coûts. ENEDIS se montre critique sur les questions relatives à la QDE (qualité et communication) et à la programmation des travaux, tandis que les ELD attendent un meilleur accompagnement sur le mécanisme de capacité.

## 2. Indicateurs de suivi de la qualité de service

Ces résultats qui rendent compte du suivi des indicateurs dans les cinq domaines prescrits sur les six dernières années (2015 à 2020) sont publiés annuellement sur le Portail Services de RTE.

### 2.1 Réclamations clients adressées à RTE : respect des délais de prise en charge et de traitement

Conformément à la délibération « TURPE 5 HTB », RTE recense le nombre total de réclamations clients, et publie annuellement deux indicateurs de suivi du respect des délais : le taux de prise en charge sous 10 jours et le taux de traitement sous 30 jours.

Tous les utilisateurs du réseau ont la possibilité de faire une réclamation auprès de RTE.

Un accusé de réception est adressé au client dans un délai maximal de 10 jours calendaires suivant la réception de sa réclamation. RTE conduit l'analyse des causes à l'origine de la réclamation et une réponse définitive est envoyée au maximum 30 jours calendaires à compter de la réception de la réclamation par RTE. En cas de complexité, et lorsque le traitement de la réclamation nécessite un examen approfondi supérieur à 30 jours, RTE adresse une réponse provisoire pour informer de ce dépassement de délai, en expliciter les causes, présenter le programme de travail envisagé et donner une date de réponse prévisionnelle.

**Tableau 1 : Nombre de réclamations clients adressées à RTE et respect des délais de prise en charge et de réponse**

Année	Nombre de réclamations	Taux de prise en charge sous 10 Jours	Taux de traitement sous 30 Jours
2015	98	61%	72%
2016	89	80%	88%
2017	85	79%	85%
2018	67	55%	73%
2019	163	85%	80%
2020	207	88%	79%

A fin 2020, le nombre de réclamations enregistrées est en forte hausse et atteint le volume le plus élevé depuis 2015. Cette forte augmentation s'explique essentiellement par un nombre important de réclamations/contestations sur les notifications des niveaux de certifications ou d'obligations dans le cadre du mécanisme de capacité en lien avec le premier bouclage des écarts financiers au titre de l'année de livraison 2017. Ces réclamations représentent à elles-seules près du tiers des réclamations totales enregistrées dans l'année. Elles émanent d'acteurs de marché, de distributeurs (en tant qu'acteurs obligés) ou de producteurs.

Le deuxième poste de réclamation reste la QdE et les réclamations liées à des incidents (coupures) ouvrant à des procédures d'indemnisation au titre du CART.

Malgré une hausse du nombre de réclamations et malgré des modes de travail dégradés en 2020 sous l'effet de la crise sanitaire, les taux de prise en charge (sous 10 jours) et de traitement (sous 30 jours) dans les délais restent aux niveaux atteints en 2019. Les actions mises en place en 2019 pour inverser la tendance à la baisse observée entre 2016 et 2018 restent mises en œuvre.

## 2.2 Qualité de l'électricité (QdE) : respect des engagements contractuels pris dans le cadre du CART

Par le Contrat d'Accès au Réseau de Transport (CART), RTE prend à l'égard de ses clients, des engagements à respecter différents objectifs en matière de qualité de l'électricité (QdE).

En particulier, RTE s'engage à ce que le nombre de Coupures d'une durée supérieure ou égale à 1 seconde (parmi lesquelles on distingue les coupures brèves<sup>1</sup> et longues<sup>2</sup>) ne dépasse pas un seuil d'engagement défini selon les modalités du CART (chapitre 7 des conditions générales des CART). Les seuils dépendent, en particulier, de l'historique des coupures subies par le client et de la structure d'alimentation du site. En cas de dépassement de ce seuil, les dommages causés au client donnent lieu à indemnisation.

Conformément aux dispositions de la délibération « TURPE 5 HTB », RTE publie annuellement des indicateurs relatifs au respect des seuils d'engagements contractuels en matière de qualité de l'électricité (cf. tableau 2).

**Tableau 2 : Respect des seuils d'engagements contractuels relatifs à la qualité de l'électricité (QdE) pris dans le cadre du CART**

Année	Industriels	Ferroviaires	Distributeurs
2015	93%	86%	98%
2016	97%	86%	96%
2017	94%	85%	93%
2018	90%	79%	97%
2019	96%	90%	94%
2020	93%	86%	92%

Les engagements en matière de continuité d'alimentation sont établis sur l'année civile (du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre) pour une durée de 3 ans. A l'issue de cette période de 3 ans, de nouveaux seuils d'engagement sont définis en application des dispositions du CART. En outre, les seuils actualisés ne peuvent être fixés à une valeur supérieure à celle des seuils précédents.

Les engagements triennaux auprès des utilisateurs d'une même catégorie sont, pour la plupart, calés sur une même période : 2016-2018, puis 2019-2021 pour les clients industriels et ferroviaires d'une part et 2015-2017, puis 2018-2020 pour les clients distributeurs, d'autre part.

<sup>1</sup> Coupures dont la durée est supérieure ou égale à 1 seconde et inférieure ou égale à 3 minutes.

<sup>2</sup> Coupures dont la durée est supérieure à 3 minutes.

Les variations observées d'une année à l'autre (cf. tableau 2) restent principalement liées aux modalités de calcul des seuils et à la période triennale, avec un risque de non-respect qui augmente progressivement jusqu'à la fin du triennal. On constate, en effet que le taux de respect des engagements contractuels décroît de la 1<sup>ère</sup> à la 3<sup>ème</sup> année de la période triennale considérée.

Les taux de respect des engagements restent notablement élevés.

### 2.3 Comptage : respect des délais de réalisation d'une intervention de dépannage sur une installation de comptage

Conformément aux dispositions de la délibération « TURPE 5 HTB », RTE fournit un suivi des délais de réalisation des interventions de dépannage sur installation de comptage.

RTE enregistre ainsi le nombre d'interventions effectuées au cours d'une année et le nombre d'interventions réalisées hors délais au cours de cette même année.

Jusqu'en 2017, RTE publiait cet indicateur sur l'ensemble du périmètre des interventions effectuées chez ses clients (cf. tableau 3).

**Tableau 3 : Nombre d'interventions de dépannage sur installation de comptage réalisées par RTE et respect du délai de réalisation de ces interventions**

Année	Nombre d'interventions	Nombre d'interventions hors délais	Taux d'interventions hors délai (%)
2015	4624	508	11%
2016	4215	704	17%
2017	3380	474	14%

En 2018, cet indicateur (cf. tableau 4), s'est recentré sur le seul périmètre des opérations dites « prioritaires », ayant un impact sur la qualité des services de mise à disposition des données et/ou sur la facturation. Ce périmètre excède le périmètre de responsabilité de RTE en matière de comptage tel que défini au chapitre 4 des conditions générales des Contrats d'Accès au Réseau de Transport (CART).

**Tableau 4 : Nombre d'interventions prioritaires de dépannage sur installation de comptage réalisées par RTE et respect du délai de réalisation de ces interventions**

Année	Nombre d'interventions	Nombre d'interventions hors délais	Taux d'interventions hors délai (%)
2017	1778	473	27%
2018	1963	557	28%
2019	1509	406	27%
2020	1138	342	30%

Le taux d'interventions prioritaires de dépannage sur installation de comptage réalisées sous 3 jours ouvrés à compter du constat du dysfonctionnement est stable depuis 2017, autour de 70%, soit 30% d'interventions réalisées hors délai.

Une part importante des interventions relève du périmètre d'activités des gestionnaires de réseau télécoms, fournisseurs de RTE, dont la qualité de service est elle-même régulée par l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP). RTE n'a que très peu de moyens d'agir sur les délais d'intervention des opérateurs télécoms en cas d'avarie sur un matériel ou sur une liaison relevant de leur périmètre. RTE prépare la mise en place d'un indicateur permettant de distinguer ce qui relève du seul périmètre d'action de RTE.

## 2.4 Accès au marché : disponibilité des portails et fiabilité des données de tendance du mécanisme d'ajustement

Pour assurer la transparence du marché, RTE publie, chaque mois, les taux de disponibilité des services d'accès au marché, en conformité avec les règles relatives à la programmation, au mécanisme d'ajustement et au recouvrement des charges d'ajustement.

Les données suivantes sont disponibles en sur la page « [Disponibilité des services de RTE sur la programmation et le mécanisme d'ajustement](#) » du Portail Services de RTE :

- disponibilité des systèmes d'information relatifs à la programmation et au mécanisme d'ajustement ;
- performances de publication des indicateurs de marché sur le site de RTE.

Conformément aux règles, RTE fait ses meilleurs efforts pour atteindre un taux de disponibilité supérieur ou égal à 98 %.

Conformément à la délibération « TURPE 5 HTB », le tableau 5, présente pour les années 2015 à 2020, le taux de disponibilité cumulé des services de RTE sur le mécanisme d'ajustement et le taux de fiabilité cumulé des données de tendance sur le mécanisme d'ajustement. Les tableaux 6 et 7 présentent les bilans mensuels.

**Tableau 5 : Disponibilité des services de RTE sur le mécanisme d'ajustement et fiabilité des données de tendance sur le mécanisme d'ajustement**

Année	Taux de disponibilité cumulé* des services de RTE sur le mécanisme d'ajustement	Taux de fiabilité cumulé** des données provisoires à l'heure H
2015	99,13%	98,57%
2016	99,61%	98,92%
2017	99,35%	99,25%
2018	99,92%	99,78%***
2019	99,05%	99,88%
2020	99,45%	99,94%

\*Rapport entre le nombre de guichets ouverts (mode normal & en mode secours) et le nombre de guichets total au cours des 12 derniers mois écoulés

\*\*Rapport entre le nombre de pas demi-horaires où les données ont été publiées (mode normal & en mode secours) et le nombre de pas demi-horaires total au cours des 12 derniers mois écoulés

\*\*\*En raison de problèmes SI, des données ont été indisponibles sur la période de juillet à novembre 2018 et ne sont pas récupérables

Ces deux indicateurs sont conformes aux règles de marché qui stipulent que « pour chaque année, le ratio des Pas Demi-Horaire pour lesquels un indicateur publié en J est présent sur le site Internet de RTE dans le délai défini précédemment par rapport au nombre total de Pas Demi Horaires de l'année est supérieur à 98% ».

**Tableau 6 : Disponibilité mensuelle des portails du mécanisme d'ajustement**

Année	Taux de disponibilité mensuel des portails du mécanisme d'ajustement (en %)											
	janv	févr	mars	avr	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	déc
2015	99,90	99,85	99,73	99,58	99,73	99,72	99,33	98,12	96,67	98,52	98,89	99,46
2016	99,73	99,28	99,87	99,86	99,46	99,86	100	100	99,86	99,69	99,86	97,85
2017	100	99,70	98,79	99,44	98,39	96,94	99,87	100	100	99,46	99,58	100
2018	100	100	99,19	100	100	100	99,97	100	100	100	100	100
2019	100	99,55	100,0	99,40	99,46	99,90	99,19	99,87	97,78	95,56	98,75	99,19
2020	100	99,71	99,87	99,86	100	99,17	99,60	99,60	99,31	99,60	99,58	97,31

Suite à une légère inflexion de la disponibilité des services liés au mécanisme d'ajustement à l'automne 2019, un plan d'action a immédiatement été mis en place pour fiabiliser cette chaîne applicative et présenté aux acteurs en Commission d'Accès au Marché (CAM) début 2020. Les résultats en ont été visibles dès fin 2019 et se sont poursuivis tout au long de l'année 2020.

**Tableau 7 : Fiabilité mensuelle des données de tendance du mécanisme d'ajustement**

Année	Fiabilité des données de tendance du mécanisme d'ajustement (en %)											
	janv	févr	mars	avr	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	déc
2015	98,9	99,2	99,3	98,1	98,5	96,5	98,6	99,5	98,6	96,4	99,2	100
2016	99,7	98,9	99,0	99,8	99,3	99,4	97,4	98,0	99,2	98,9	98,9	98,5
2017	99,3	99,8	96,8	99,9	98,9	99,7	100	100	99,9	99,8	97,1	99,8
2018	100	100	99,4	99,3	100	100	Données non disponibles pour la période de juillet à novembre*					100
99,2019	100	99,5	100	100	99,8	99,4	100	100	100	100	100	100
2020	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*En raison de problèmes SI, des données ont été indisponibles sur la période de juillet à novembre 2018 et ne sont pas récupérables

## 2.5 Raccordements : transmission des propositions techniques et financières et mise en service dans les délais

Conformément à la Délibération « TURPE 5 HTB », RTE est tenu de fournir annuellement un suivi des indicateurs sur les raccordements :

- transmission des propositions techniques et financières (PTF) dans les délais ;
- mise en service dans les délais.



### 2.5.1 Transmission des propositions techniques et financières (PTF) dans les délais

La proposition technique et financière (PTF) établit une description technique de la solution de raccordement ainsi qu'une évaluation des coûts et délais.

Pour toute nouvelle installation de puissance de raccordement relevant du domaine de tension HTB, la demande de raccordement est adressée, par tout moyen permettant de justifier sa date d'envoi et de réception, aux services commerciaux de RTE.

La demande de PTF se fait par le biais d'une fiche de collecte de données spécifique dûment remplie par le demandeur.

A compter de la réception des données complètes<sup>3</sup>, RTE dispose d'un délai standard de trois mois pour réaliser l'étude de raccordement et remettre la PTF. Ce délai peut être révisé avec l'accord écrit du demandeur, en fonction de la complexité de la demande.

Le tableau 8 présente le nombre de PTF transmises par année ainsi que le taux de transmission des propositions techniques et financières (PTF) dans les délais.

**Tableau 8 : Taux de transmission des propositions techniques et financières (PTF) dans les délais (délai standard de 3 mois à compter de la réception des données complètes ou délai révisé avec l'accord écrit du demandeur)**

Année	Nombre de Propositions Techniques et Financières (PTF) transmises*	Taux de transmission des propositions techniques et financières dans les délais**
<b>2016</b>	34	79%
<b>2017</b>	58	88%
<b>2018</b>	45	87%
<b>2019</b>	67	85%
<b>2020</b>	84	77%

\*hors Protection Voltmétrique Homopolaire (PVH), hors Convention technique de réalisation et de planification (CTRP) qui tient lieu de proposition technique et financière (PTF) pour les raccordements dans le cadre de Schémas Régionaux de Raccordement aux Réseaux des Énergies Renouvelable (S3REnR) et hors études d'insertion sur le réseau public de transport spécifique au GRD, études qui doivent permettre aux GRD de fournir une proposition technique et financière à ses utilisateurs dans les 3 mois suivant la demande de raccordement.

\*\*délai standard de 3 mois à compter de la réception des données complètes ou délai révisé avec l'accord écrit du demandeur (avec, pour deux PTF, une tolérance d'un ou deux jours de retard vis-à-vis du délai révisé).

### 2.5.2 Mise en service dans les délais

La proposition technique et financière (PTF) engage RTE sur un coût du raccordement ainsi que sur son délai de réalisation. Cet engagement est limité au cas où son respect relève de la responsabilité de RTE.

De la PTF à la signature de la convention de raccordement, les délais comprennent des délais de procédures administratives qui, avec la notion de « projet unique », sont portés par le demandeur et dépendent des délais d'instruction de l'administration. RTE ne dispose que de peu de leviers d'actions pour les réduire. Durant ce délai, RTE réalise en temps masqué - pendant ces procédures administratives et en transparence avec le client - l'ensemble des études détaillées afin de ne pas ralentir le projet.

<sup>3</sup> RTE dispose d'un délai de huit jours ouvrés à compter de la réception de la demande pour signaler au demandeur toute pièce manquante ou information non renseignées dans les données fournies. Sans avoir à respecter ce délai, RTE signale au demandeur toute anomalie qu'il aurait détectée dans les données reçues.



La convention de raccordement est un document contractuel établi postérieurement à la PTF dont l'objet est, sur la base du résultat des études détaillées et des autorisations nécessaires, de déterminer les conditions techniques, juridiques et financières du raccordement. La convention de raccordement engage RTE en termes de coûts et de délais. La date prévisionnelle de mise à disposition du raccordement est précisée dans les conditions particulières (« Réalisation et financement des ouvrages de raccordement ») de la convention de raccordement.

De la signature de la convention de raccordement à la mise à disposition de l'ouvrage, les délais correspondent aux délais de réalisation des travaux, pour lesquels RTE dispose de leviers d'action.

En cas de non-respect de cette date résultant soit du dépassement de la durée des travaux, soit d'un manque de diligence de RTE dans la conduite des procédures administratives et amiables restant à réaliser à la date de signature de la convention de raccordement, RTE verse au demandeur une indemnité, à titre de dommage et intérêt<sup>4</sup>.

**Tableau 9 : Mise à disposition des raccordements dans les délais (délais affichés dans la proposition technique et financière et dans la Convention de Raccordement)**

Année	Nombre de raccordements mis en service*	Taux de mise à disposition dans le délai de raccordement affiché dans la PTF	Taux de mise à disposition dans le délai de raccordement affiché dans la Convention de Raccordement
<b>2016</b>	46	20%	91%
<b>2017</b>	47	34%	77%
<b>2018</b>	63	38%	84%
<b>2019</b>	51	29%	90%
<b>2020</b>	34	28%	79%

\*hors Protection Voltmétrique Homopolaire (PVH), hors raccordements dans le cadre de Schémas Régionaux de Raccordement aux Réseaux des Énergies Renouvelable (S3REnR).

Le taux de respect des délais de raccordement affichés dans la PTF reste faible mais n'est pas représentatif d'une moindre performance de RTE. Dans la majorité des cas, les délais sont renégociés avec le client à sa demande.

### 3. Présentation en CURTE et débats associés

Parce que les attentes de nos clients sont l'un des principaux entrants dans l'amélioration de notre qualité de service, RTE présente et discute avec ses parties prenantes de toute évolution de contrat, règles de marché ou évolution de système d'information dans les instances du CURTE (groupes de travail, ateliers techniques et commissions plénières).

Pour aller plus loin, RTE réalise également des ateliers (ou « lab ») avec ses clients afin de discuter des parcours clients souhaités dans le détail : ergonomie d'un outil pour les GRD, processus de communication en cas d'incident réseau...

En outre, et comme prévu par la décision tarifaire TURPE 5 HTB, les résultats de l'enquête de satisfaction sont présentés en CURTE. Cette présentation s'inscrit dans le cadre d'une

<sup>4</sup> Sous réserve de l'article 5.4 des Conditions Générales de la Convention de raccordement.

plus large écoute des clients, avec l'utilisation de méthode de facilitation visant à améliorer la concertation. Elle doit permettre aux parties prenantes de contribuer plus directement à l'amélioration de la qualité de service de RTE, en proposant davantage d'actions concrètes et en augmentant la satisfaction client.

Les résultats de l'enquête de satisfaction 2020 ont été présentés à la Commission Accès Réseau (CAR) le 27 janvier 2021 et le seront à la Commission Accès au Marché (CAM) au mois d'avril. La présentation en CAR a été suivie d'un débat permettant aux acteurs d'exprimer leur point de vue.

## 4. Propositions de nouveaux indicateurs de qualité de service

Suite à des concertations avec les acteurs, les deux indicateurs spécifiquement mentionnés dans la décision tarifaire (« *disponibilité de l'outil de transmission des ordres d'ajustement* » et « *suivi des prix de règlements des écarts* ») ont fait l'objet de publications plus adaptées.

- Concernant le suivi du prix de règlement des écarts (PRE)

Depuis début 2017, la publication du PRE par RTE intervient dans les 5 minutes qui suivent la clôture d'un règlement des écarts donné, soit beaucoup plus rapidement que précédemment. Cette évolution est d'ailleurs conforme aux modalités prévues dans les règles RE/MA (lesquelles ont fait l'objet d'une consultation et d'une approbation par la CRE). Cette publication est désormais disponible via plusieurs canaux techniques : visualisation et téléchargement manuel sur le [Portail Services](#)<sup>5</sup>, API sur le [Portail Data](#)<sup>6</sup>. Ces nouveaux services sont très fortement utilisés par les acteurs de marché.

- Concernant la disponibilité de l'outil de transmission des ordres d'ajustement (TAO)

La disponibilité de l'outil TAO est désormais publiée mensuellement dans le bilan « Disponibilité services », visualisable et téléchargeable manuellement sur le [Portail Services](#). Cette publication montre notamment que le taux de disponibilité de cet outil est supérieur à 99,0% depuis 2017, comme l'indique le tableau ci-dessous.

**Tableau 10 : Disponibilité de l'outil de Transmission Automatisée des Ordres d'ajustement**

Transmission Automatisée des Ordres d'ajustement		
Année	Taux de disponibilité cumulé*(%)	Nombre d'indisponibilités supérieures à 3h
<b>2017</b>	99,30%	0
<b>2018</b>	99,58%	0
<b>2019</b>	99,45%	0
<b>2020</b>	99,07%	1

\*Rapport entre le nombre de pas demi-horaires où les données ont été publiées (mode normal & en mode secours) et le nombre de pas demi-horaires total au cours des 12 derniers mois écoulés.

En cas d'indisponibilité, la possibilité de passer les ordres directement par téléphone reste pleinement opérante (comme antérieurement au développement de l'outil TAO en 2015).

<sup>5</sup> <https://www.services-rte.com/fr/visualisez-les-donnees-publiees-par-rte/disponibilite-des-services.html>

<sup>6</sup> <https://data.rte-france.com/catalog/market>