

Bilan annuel du suivi de la qualité de service de RTE - Année 2019 -

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).

La CRE demande également à RTE qu'au moins une fois par an, les résultats des indicateurs de qualité de service soient discutés au sein du Comité des Utilisateurs du Réseau de Transport d'Electricité (CURTE) afin d'identifier les enjeux principaux s'agissant du suivi de la qualité de service.

Enfin, la CRE demande à RTE d'engager, dans le cadre du CURTE, une concertation sur des propositions de nouveaux indicateurs de qualité de service, concernant notamment la disponibilité de l'outil de transmission des ordres d'ajustement et le suivi des prix de règlement des écarts.

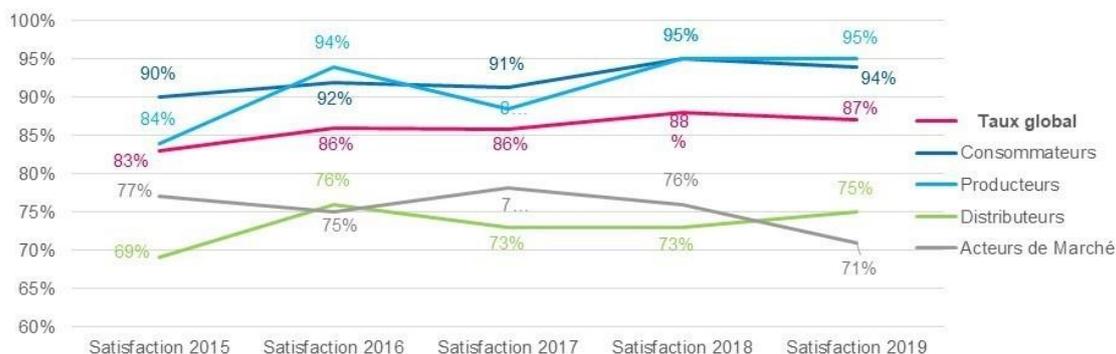
1. Résultats de l'enquête de satisfaction faite par RTE auprès de ses clients en 2019

En février 2020, RTE a publié sur son Portail Services¹ les résultats de sa dernière enquête de satisfaction clients.

Près de 880 interlocuteurs clients se sont exprimés à l'occasion de l'enquête menée à l'automne 2019. Les résultats de l'enquête de satisfaction des clients sont positifs (cf. Tableau 1) et le taux de satisfaction global se maintient : 87% des répondants donnent à RTE des notes supérieures ou égales à 7/10.

¹ <https://www.services-rte.com/fr/actualites/enquete-de-satisfaction-clients-2019-les-resultats.html>

Figure 1 : Résultats de l'enquête de satisfaction annuelle faite par RTE auprès de ses clients



Si le taux global de satisfaction reste stable (87% versus 88% en 2018), on observe cette année que près d'un tiers des clients (32%) donnent une très bonne note à RTE (égale ou supérieure à 9/10). C'est 7 points de plus qu'en 2018 (25%). La note moyenne globale attribuée à la qualité de service rendue par RTE atteint ainsi 7,8/10 en 2019, soit une augmentation de +0,1 point par rapport à 2018.

Le taux de satisfaction des Consommateurs et Producteurs raccordés au réseau public de transport, à tendance haussière depuis plusieurs années, se stabilise à un niveau élevé, autour de 95%. Sont principalement plébiscitées la relation client (disponibilité, qualité des conseils, réactivité, transparence) et la fiabilité de l'entreprise. Les facteurs de mécontentement résident dans la disponibilité et la fiabilité des données. Pour les Producteurs, sont évoqués un manque d'anticipation et de flexibilité du processus de raccordement, des lacunes dans la communication et la réactivité suite à incident, un manque de coordination dans la planification des travaux et des services digitaux peu personnalisés.

Le taux de satisfaction des Distributeurs, également en hausse (+2 points), atteint 75%. Cette augmentation est portée par les Entreprises Locales de Distribution (ELD), avec +12 points. Le niveau de satisfaction des Distributeurs repose sur les thématiques services d'accès au marché (87%, +11 points), accès à l'information sur le Portail Services (72%, +9 points) et facilité à adapter son contrat (71%, +9 points). D'un autre côté, les Distributeurs déplorent la longueur et le manque de transparence dans les délais et les coûts de raccordement. Les Distributeurs satisfaits notent une amélioration de la QdE ; les insatisfaits déplorent, au contraire, le manque de transparence ou de proactivité suite à incident, l'absence d'action ciblée dans les secteurs où la QdE est notablement insuffisante ou dégradée (« zones noires ») et un manque d'anticipation dans les changements de programmation des travaux.

L'inflexion principale de la satisfaction se situe au niveau des acteurs de marché (71%, -5 points). Ils déplorent une trop grande complexité des règles (trop nombreuses et manquant de cohérence les unes par rapport aux autres), ce qui se répercute notamment dans :

- l'accès aux applications *Front office marchés* : trop nombreuses, pas assez fiables (fermeture de guichets), etc. Le coût de développement SI et le taux d'effort pour les acteurs sont importants ;
- la capacité des chargés de relation clientèle à répondre, de manière réactive et avec facilité, aux questions complexes des clients.

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 cinq dernières années (2015 à 2019) 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%

A fin 2019, le nombre de réclamations enregistrées est en forte hausse (163 contre 67 pour l'année 2018) et atteint le volume le plus élevé depuis 2015. Cette forte augmentation s'explique par l'effort réalisé pour mieux capter l'ensemble des réclamations et non par une dégradation de la qualité du service rendu.

Les taux de prise en charge (sous 10 jours) et de traitement (sous 30 jours) dans les délais augmentent sensiblement en 2019, se rapprochant des niveaux de 2016 et 2017. C'est le résultat des actions mises en place en 2019 pour inverser la tendance à la baisse observée entre 2016 et 2018 : rappel des bonnes pratiques, actualisation des lignes directrices et modes opératoires existants, amélioration de la saisie dans l'outil de suivi.

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 une seconde (parmi lesquelles on distingue les coupures brèves² et longues³) 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%

Les engagements en matière de continuité d'alimentation sont établis sur l'année civile (du 1^{er} janvier au 31 décembre) pour une durée de trois ans. Et, à l'issue de cette période de trois 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.

Les variations observées d'une année à l'autre (cf. Tableau 2) sont 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^{ère} à la 3^{ème} année de la période triennale considérée.

En 2019, les taux de respect des engagements restent élevés malgré une amélioration progressive des seuils d'engagement (ce qui rend plus difficile leur respect).

² Coupures dont la durée est supérieure ou égale à 1 seconde et inférieure ou égale à 3 minutes.

³ Coupures dont la durée est supérieure à 3 minutes.

On observe ainsi une remontée des taux de respect pour les clients industriels et ferroviaires, pour lesquels l'année 2019 marque le début d'une nouvelle période triennale. La légère baisse observée pour les distributeurs est principalement liée au fait que la plupart des engagements vis-à-vis des Gestionnaires de réseau de Distribution (GRD) sont calés sur le triennal 2018-2020.

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	4 624	508	11%
2016	4 215	704	17%
2017	3 380	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 dans les délais	Taux d'interventions hors délai (%)
2017	1 778	473	27%
2018	1 963	557	28%
2019	1 509	406	27%

Le taux d'interventions prioritaires de dépannage sur installation de comptage réalisées sous trois jours ouvrés à compter du constat du dysfonctionnement est stable depuis 2017, autour de 73%, soit 27% 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.

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 sur la page « Disponibilité des services de RTE sur la programmation et le mécanisme d’ajustement » du Portail Services de RTE⁴ :

- 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.

Pour ces services, RTE fait ses meilleurs efforts pour atteindre un taux de disponibilité supérieur ou égal à 98%.

Conformément à la délibération « TURPE 5 HTB », sont repris dans le Tableau 5, ci-dessous, le taux de disponibilité cumulé des services de RTE sur le mécanisme d’ajustement au cours de l’année 2019 et le taux de fiabilité cumulé des données de tendance sur le mécanisme d’ajustement au cours de l’année 2019. 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%

* 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% ».

⁴ Disponibilité des services de RTE sur la programmation et le mécanisme d’ajustement publiée sur <https://www.services-rte.com/fr/visualisez-les-donnees-publiees-par-rte/disponibilite-des-services.html>

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

Taux de disponibilité mensuel des portails du mécanisme d'ajustement (en %)												
Année	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

En 2019, on note une légère inflexion en septembre et octobre en raison de problèmes sur le système d'information de la programmation. Un plan d'action a été présenté à l'ensemble des acteurs en Commission d'Accès au Marché (CAM), comprenant :

- la mise en place de correctifs de la chaîne applicative en 2019 et d'une correction pérenne des dysfonctionnements ;
- un accompagnement particulier pour chaque situation et un renforcement de la hotline pour mieux accompagner les acteurs.

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

Fiabilité des données de tendance du mécanisme d'ajustement (en %)												
Année	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
2019	100	99,5	100	100	99,8	99,4	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 dans les délais

La proposition technique et financière 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 complètes⁵, 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 dans les délais.

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

Année	Nombre de PTF transmises*	Taux de transmission des PTF dans les délais**
2016	34	79%
2017	58	88%
2018	45	87%
2019	67	85%

* Hors Protection Voltmétrique Homopolaire (PVH), hors Convention technique de réalisation et de planification (CTRP) qui tient lieu de 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 trois 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 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.

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,

⁵ 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.

de déterminer les conditions techniques, juridiques et financières du raccordement. La convention de raccordement engage RTE en matière 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 intérêt⁶.

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
2016	46	20%	91%
2017	47	34%	77%
2018	63	38%	84%
2019	51	29%	90%

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

La baisse, depuis 2017, du taux de respect des délais de raccordement affichés dans la PTF, n'est pas représentative d'une moindre performance de RTE. Elle témoigne d'une plus grande complexité des dossiers et d'un recalage des délais, à l'initiative du demandeur, entre la PTF initialement émise par RTE et la convention de raccordement co-signée *in fine* par RTE et le futur raccordé, quand son projet est mature.

En 2019, 46 ouvrages de raccordement sur 51 (soit 90%) ont été mis en service dans les délais affichés dans la convention de raccordement. Seuls cinq ouvrages ont été mis en service hors délais : trois du fait du demandeur, un selon un délai révisé d'un accord commun entre RTE et le demandeur, un seul enfin, avec un retard de deux semaines lié une erreur dans l'ordre des phases de la liaison détectée après la mise en service et qui a conduit RTE à reprendre les travaux.

⁶ Sous réserve de l'article 5.4 des Conditions Générales de la Convention de raccordement.

3. Présentation en CURTE et débats associés

La CRE a demandé à RTE qu'au moins une fois par an, les résultats des indicateurs de qualité de service soient discutés au sein du CURTE afin d'identifier les enjeux principaux s'agissant du suivi de la qualité de service.

Parallèlement aux prescriptions portées par la Délibération « TURPE 5 HTB », RTE met en œuvre une démarche « Engagements de services ». Par cette démarche initiée en 2016, RTE entend rejoindre, à l'horizon de cinq ans, le peloton de tête des entreprises de services industriels en matière de satisfaction client. Cette ambition s'est traduite en 2017, par la publication d'une « Charte d'engagements de Services », à travers laquelle l'entreprise s'engage auprès de ses clients au-delà de ses obligations contractuelles en matière de délai, de conseil et de transparence.

Les premiers résultats chiffrés du respect de ces engagements ont été présentés en juin 2018 en Commission Accès Réseau (CAR). Après bientôt quatre années de suivi, la charte est vouée à être adaptée aux nouveaux enjeux de l'entreprise et du secteur.

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 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 2019 ont été présentés à la Commission Accès Réseau et à la Commission Accès au Marché (CAM) en février et mars 2020. La présentation 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 Services⁷, API sur le Portail Data⁸. Ces nouveaux services sont très fortement utilisés par les acteurs de marché.

⁷ <https://www.services-rte.com/fr/visualisez-les-donnees-publiees-par-rte/disponibilite-des-services.html>

⁸ <https://data.rte-france.com/catalog/market>

- 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 Services⁹. Cette publication montre notamment que la disponibilité de cet outil a atteint un taux de 99,3% en 2017, de 99,58% en 2018 et de 99,45% en 2019.

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
2017	99,30%	0
2018	99,58%	0
2019	99,45%	0

* 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).

⁹ <https://www.services-rte.com/fr/visualisez-les-donnees-publiees-par-rte/disponibilite-des-services.html>