

# Rapport annuel

*Relatif à l'analyse qualitative de l'ensemble des indicateurs de qualité de service*



**GEDIA**

**26 Aout 2016**

# SOMMAIRE

1] Synthèse des résultats de l'année 2015.....	2
2] Représentation graphique des résultats.....	4

## 1] Synthèse des résultats de l'année 2015

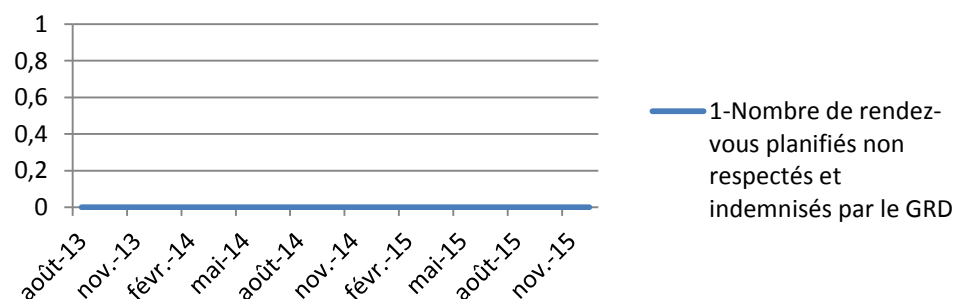
 													
	janv-15	févr-15	mars-15	avr-15	mai-15	juin-15	juil-15	août-15	sept-15	oct-15	nov-15	déc-15	
<b>1-Nombre de rendez-vous planifiés non respectés et indemnisés par le GRD ?</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>2-Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés</b>													
Tous client confondus	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Clients T1/T2	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Clients T3/T4/TP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
<b>3-Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés</b>													
Tous client confondus	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Clients T1/T2	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Clients T3/T4/TP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
<b>4-Taux de relevés semestriels sur index réels PCE 6M</b>	93,64%	94,34%	96,92%	99,82%	94,74%	99,25%	96,96%	97,29%	92,31%	97,82%	99,10%	99,81%	
<b>5-Nombre de réclamations des fournisseurs par nature</b>													
Accueil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Qualité de fourniture	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Qualité des prestations	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Données de comptage	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Délais d'intervention	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>6-Taux de réponse aux réclamations fournisseurs sous 15 jours calendaires</b>	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
<b>7-Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires</b>	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
<b>8-Nombre de réclamations des clients finals par nature</b>													
Accueil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Qualité de fourniture	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Qualité des prestations	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	
Données de comptage	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	
Délais d'intervention	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	

<b>9-Taux de réponse aux réclamations des clients finals sous 15 jours calendaires</b>	/	/	100%	/	/	/	/	/	100%	100%	100%	/
<b>10-Taux de changements de fournisseurs réalisés dans les délais demandés</b>												
Clients T1/T2	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Clients T3/T4/TP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>11-Délai moyen de réalisation de changement de fournisseur</b>												
Clients T1/T2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Clients T3/T4/TP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>12-Taux de raccordements réalisés dans un délai de 2 mois</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>13-Taux d'accessibilité du centre d'appels pour les consommateurs finals</b>												
N° Accueil Accès Clients	89,10%	89,81%	90,93%	89,54%	85,53%	89,38%	85,10%	90,09%	90,61%	89,60%	93,10%	90,85%
<b>14-Taux d'absence des clients PCE 6M au relevé 2 fois et plus</b>	0,47%	0,45%	0,10%	0,16%	0,38%	0,12%	0,39%	0,21%	0,07%	0,23%	0,57%	0,23%
<b>15-Taux d'interventions physiques pour vérification de données de comptage suite à relève</b>	0,52%	0,51%	0,11%	0,27%	0,31%	0,21%	0,26%	0,04%	0,19%	0,40%	0,21%	1,02%

Depuis 2002, Gedia est engagée dans une démarche d'amélioration continue, les processus sont sous assurance qualité, et en Mai 2016, Gedia a obtenu le renouvellement de sa certification ISO 9001 pour l'ensemble de ses activités. La volonté de la Direction a été de mettre sous assurance qualité l'ensemble des activités de l'entreprise pour engager une démarche d'amélioration continue. L'ensemble des indicateurs ci-dessus a donc été intégré dans les processus de Gedia, et les résultats sont contrôlés par des audits externes et internes.

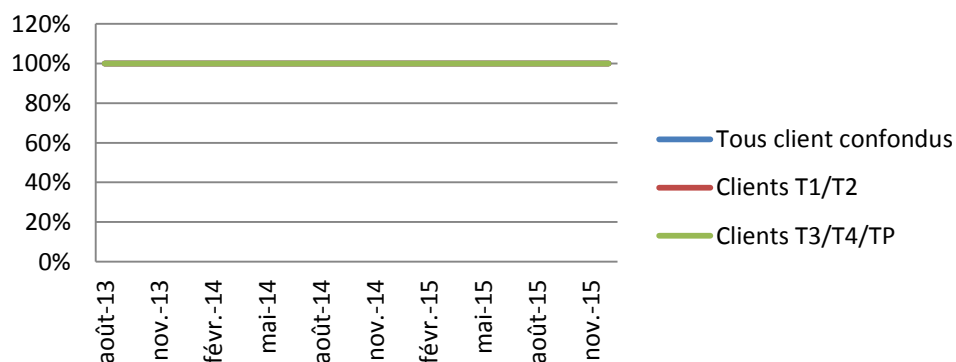
## II] Représentation graphique des résultats

### 1-Nombre de rendez-vous planifiés non respectés et indemnisés par le GRD



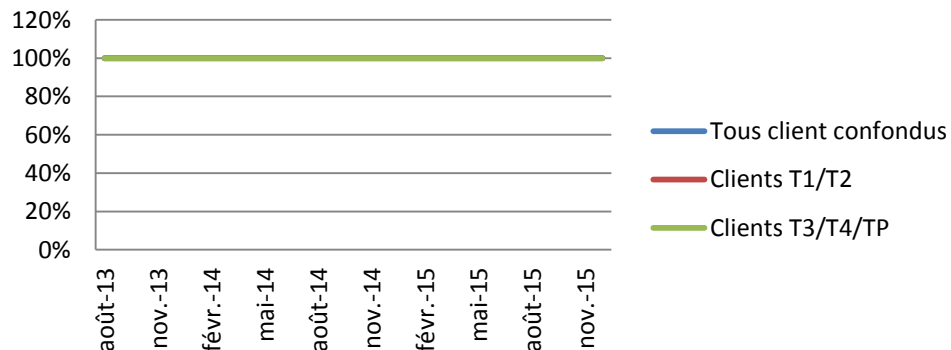
L'ensemble des rendez-vous planifiés par les fournisseurs ont été respectés par le GRD Gedia depuis la création de cet indicateur.

### 2-Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés



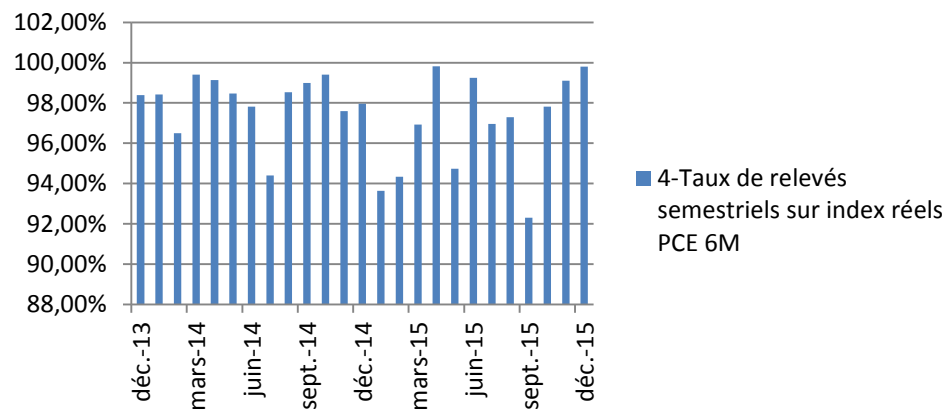
L'ensemble des mises en service demandées par les fournisseurs ont été réalisés dans les délais demandés depuis la création de cet indicateur, puisqu'un rendez-vous est planifié avec le client.

### 3-Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés



L'ensemble des mises hors services demandées par les fournisseurs ont été réalisés dans les délais demandés depuis la création de cet indicateur, puisqu'un rendez-vous est planifié avec le client lorsque le compteur est inaccessible. De plus, la majorité de nos compteurs gaz sont accessibles en coffret extérieur.

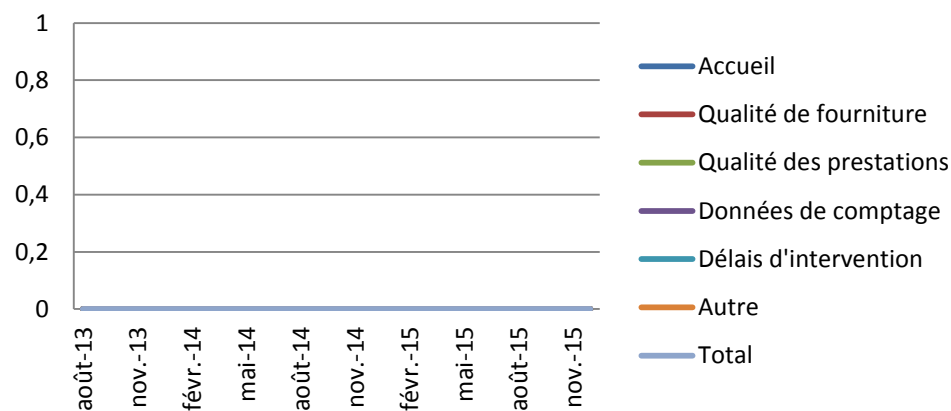
### 4-Taux de relevés semestriels sur index réels PCE 6M



Depuis Décembre 2013, le taux de relevés semestriels sur index réels est en moyenne de 97,48%. Différentes actions ont permis de maintenir une grande accessibilité des compteurs :

- Convention d'utilisation du Pass VIGIK
- Coffrets gaz en limite de propriété
- Mise en place d'outils de télérelève
- Récupération de clés auprès des syndics.

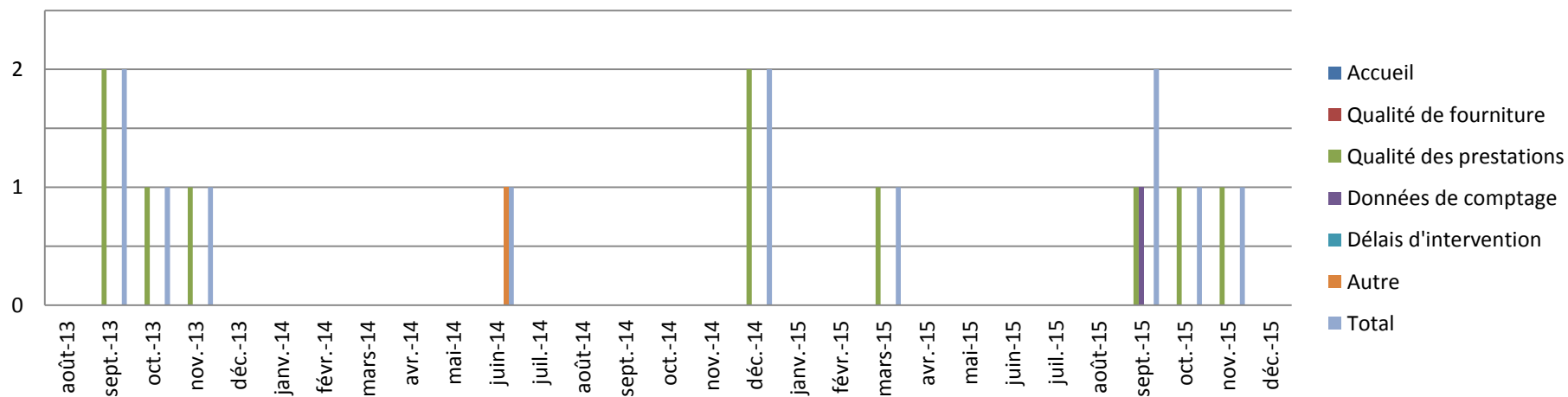
### 5-Nombre de réclamations des fournisseurs par nature



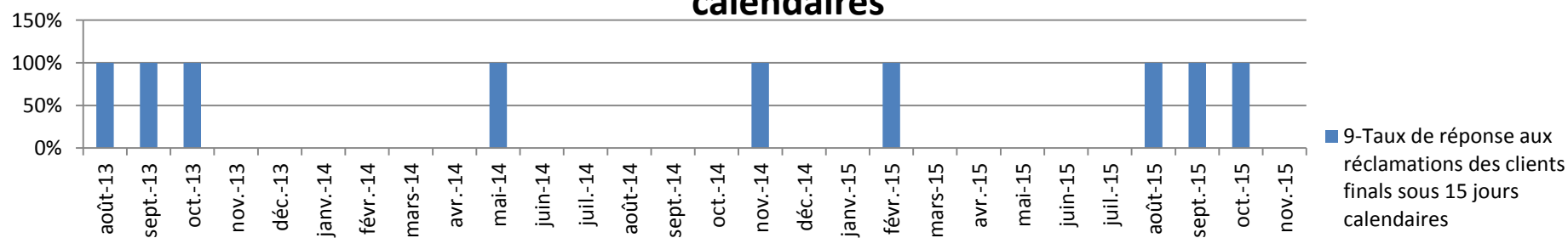
Aucune réclamation n'a été formulée par les fournisseurs depuis la création de cet indicateur.

Les indicateurs concernant **le taux de réponse aux réclamations fournisseurs sous 15 jours calendaires(6)** et **le délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traités dans les 15 jours calendaires(7)** ne peuvent pas être fournis puisqu'aucune réclamation ne nous a été formulée par un fournisseur depuis la mise en place de l'indicateur.

## 8-Nombre de réclamations des clients finals par nature



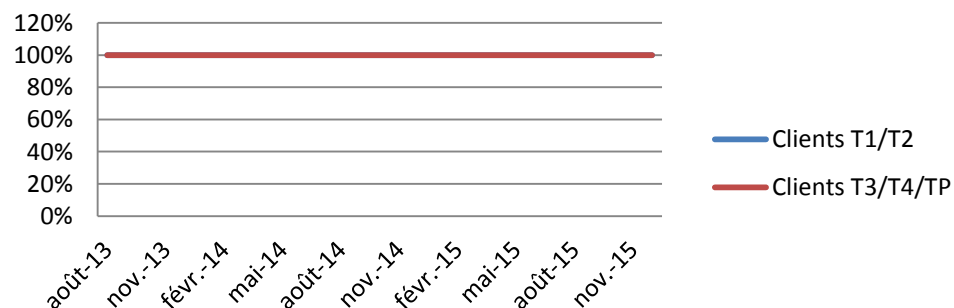
## 9-Taux de réponse aux réclamations des clients finals sous 15 jours calendaires



L'ensemble des réponses aux réclamations des clients finals a été effectué dans un délai de 15 jours. Gedia étant sous certification Qualité ISO9001, une procédure pour la gestion des réclamations a été créée en 2002 et permet de contrôler le respect des délais de réponse.

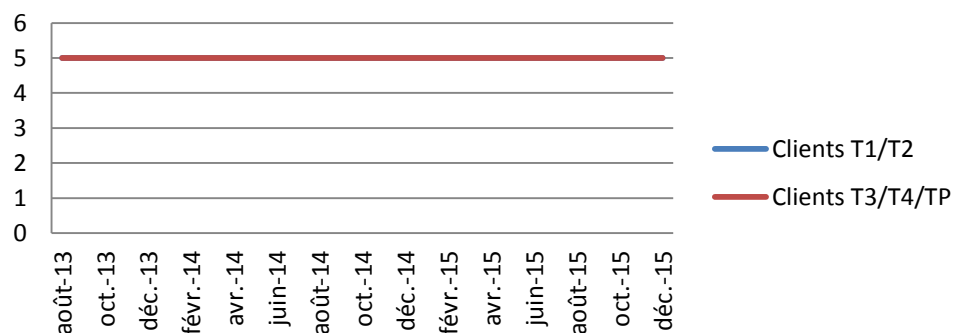


### 10-Taux de changements de fournisseurs réalisés dans les délais demandés



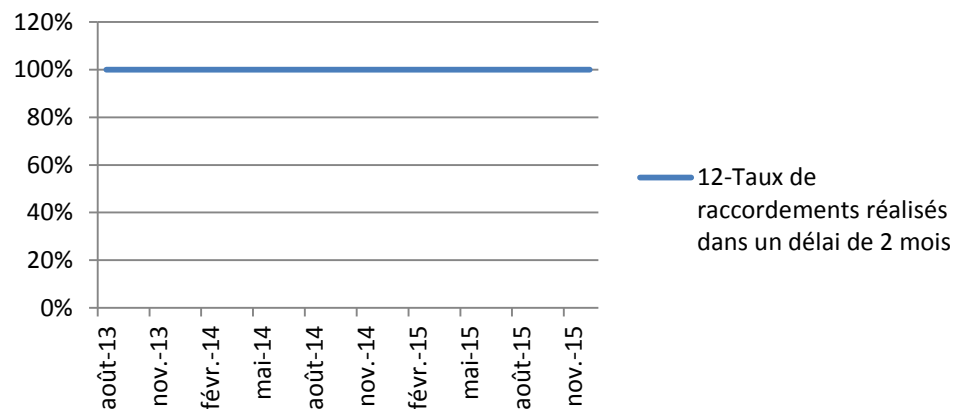
L'ensemble des changements de fournisseurs ont été réalisés dans les délais demandés.

### 11-Délai moyen de réalisation de changement de fournisseur



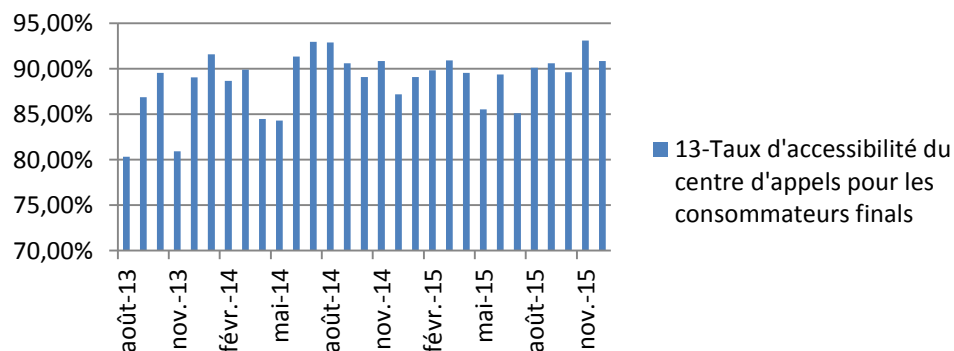
Le délai de réalisation pour le changement de fournisseur est de 5 jours ouvrés.

## 12-Taux de raccordements réalisés dans un délai de 2 mois



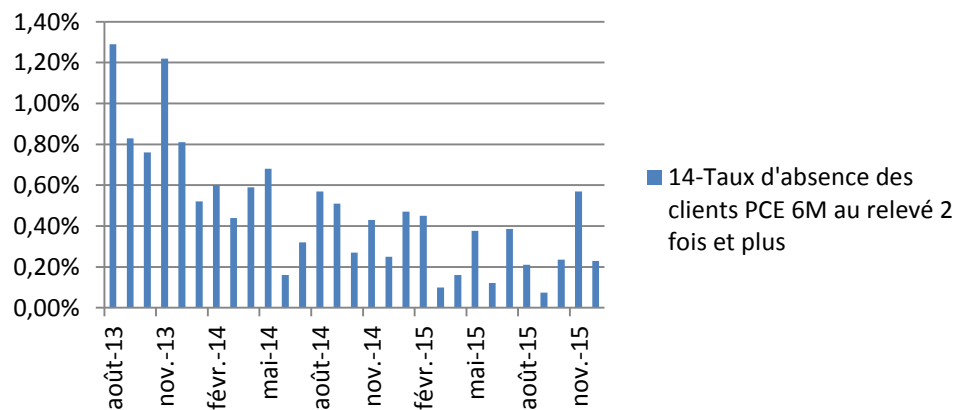
Tous les raccordements ont été réalisés dans un délai de 2 mois. Une procédure Qualité a été créée depuis 2011 afin de respecter notamment les délais de réalisation des raccordements en gaz.

## 13-Taux d'accessibilité du centre d'appels pour les consommateurs finals



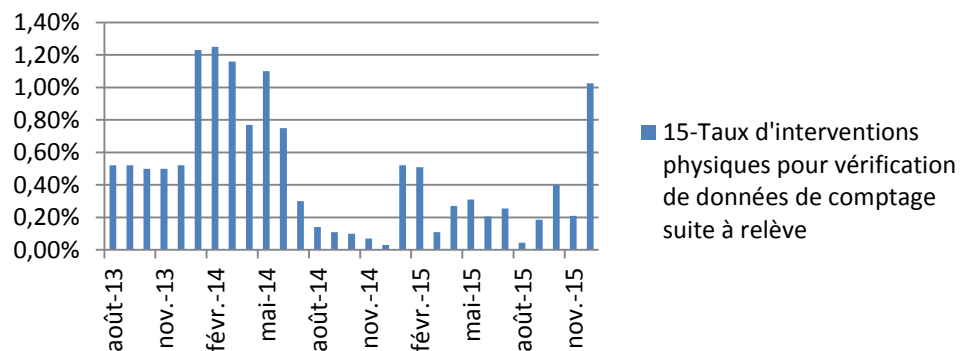
Le taux d'accessibilité du centre d'appels pour les consommateurs finals est de 88,76% depuis la création de l'indicateur, et reste stable depuis Janvier 2014.

### 14-Taux d'absence des clients PCE 6M au relevé 2 fois et plus



Le taux d'absence des clients semestriels au relevé 2 fois et plus a fortement diminué depuis Janvier 2014, date de la mise en place d'une gestion plus efficace des visites réglementaires réalisées chez le client.

### 15-Taux d'interventions physiques pour vérification de données de comptage suite à relève



Les taux d'intervention physiques pour vérification de données de comptage suite à relève sont variables suivant les mois. Sur la période de Mai 2014 à Décembre 2015, la moyenne des vérifications de données de comptage suite à relève est de 0,29%.

La hausse observée sur la période Janvier 2014 à Mai 2014 correspond à la présence de plusieurs cas de compteurs bloqués sur notre parc. Cette recrudescence est due à des vérifications plus fréquentes lors d'anomalies de relèves (consommations nulles).