



## RAPPORT ANNUEL SUR LA QUALITÉ DE SERVICE DE GRDF

2015

# SOMMAIRE

■ 1 – INTRODUCTION .....	3
■ 2 – SYNTHÈSE .....	5
■ 3 – PRÉSENTATION DES RÉSULTATS .....	6
<b>3.1 Indicateurs faisant l’objet d’une incitation financière</b> .....	6
<b>3.2 Indicateurs de suivi</b> .....	22
■ 4 – FOCUS THÉMATIQUE : DÉLAIS DE MISE EN SERVICE .....	29

## 1 – Introduction

GRDF place le client au centre de ses enjeux. Assurer la qualité de ses prestations, être un gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel de référence, rechercher l'amélioration permanente et la satisfaction des clients sont les principaux défis que nous relevons quotidiennement. C'est dans un esprit de transparence que GRDF souhaite afficher une mesure de la qualité de service, au travers d'indicateurs<sup>1</sup> représentatifs pour la majorité des clients ; soit au travers de prestations directement visibles par le client final, soit au travers de prestations demandées par les fournisseurs de gaz naturel pour ses clients.

Par ailleurs, la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) dans le cadre de sa mission générale de concourir au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel au bénéfice des consommateurs finals, publie chaque année, depuis 2009, un rapport de suivi de la régulation incitative de la qualité de service. Dans la 6<sup>ème</sup> édition publiée en décembre 2015, la CRE demande aux gestionnaires de réseaux d'élaborer un rapport annuel relatif à l'analyse qualitative de leurs indicateurs de qualité de service.

## GLOSSAIRE

GRDF : Gaz Réseau Distribution France

Fournisseur : fournisseur de gaz naturel au client final

Portail OMEGA : site internet de communication entre les fournisseurs de gaz naturel et GRDF.

Toutes les demandes des fournisseurs doivent transiter par OMEGA

Client 6M : client pour lequel la relève est semestrielle

Client MM et JM : client pour lequel la relève est mensuelle

Client JJ : client pour lequel la relève est quotidienne (télérelève)

GRT : Gestionnaire de Réseau de Transport

---

<sup>1</sup> Le tarif ATRD3, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2008, a introduit un nouveau cadre de régulation, notamment avec un mécanisme de suivi de la qualité de service sur les domaines clés de l'activité de GRDF. Ce suivi est constitué d'indicateurs transmis régulièrement à la CRE et publiés sur le site dédié aux fournisseurs de gaz naturel. Ce mécanisme a été reconduit dans le cadre du tarif ATRD4, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2012.

PCE : Point de Comptage et d'Estimations, correspond en général aux compteurs

PITD : Point d'Interface Transport Distribution

Première mise en service : mise à disposition du gaz suite à la création d'un branchement au réseau de distribution publique de gaz naturel.

## 2 – Synthèse

Dans son 6<sup>ème</sup> rapport de suivi de la régulation incitative de la qualité de service portant sur l'année 2014, la CRE avait estimé la performance de GRDF en amélioration mais avait mis en avant des marges de progression en ce qui concerne les délais de réalisation des interventions auprès des clients finals, notamment s'agissant des mises en service.

L'année 2015 ne laisse pas apparaître l'amélioration espérée sur les délais de réalisation des mises en service. Une analyse des causes des écarts est réalisée dans le focus thématique. Dans les grandes lignes, l'évolution défavorable de l'indicateur est notamment liée à son mode de calcul qui pèse particulièrement sur les premières mises en service.

Par ailleurs, la performance sur les autres indicateurs est en progression par rapport à l'année précédente ou se maintient à un niveau particulièrement élevé, à l'exception de la disponibilité du portail OMEGA qui a subi au début de l'année 2015, des indisponibilités supérieures à la normale. Ce portail joue un rôle central dans le traitement des demandes clients et fournisseurs, il est très fortement sollicité et fait l'objet de nombreuses améliorations et mises à jour qui peuvent altérer temporairement sa disponibilité.

A noter tout particulièrement l'amélioration du traitement des réclamations dont le nombre global augmente en raison de l'élargissement de l'assiette d'analyse mais avec un taux de réponse en constante amélioration.

Au titre de l'année 2015, dans le cadre du mécanisme incitatif sur la qualité de service, GRDF a perçu un bonus de 1 043 510 €.

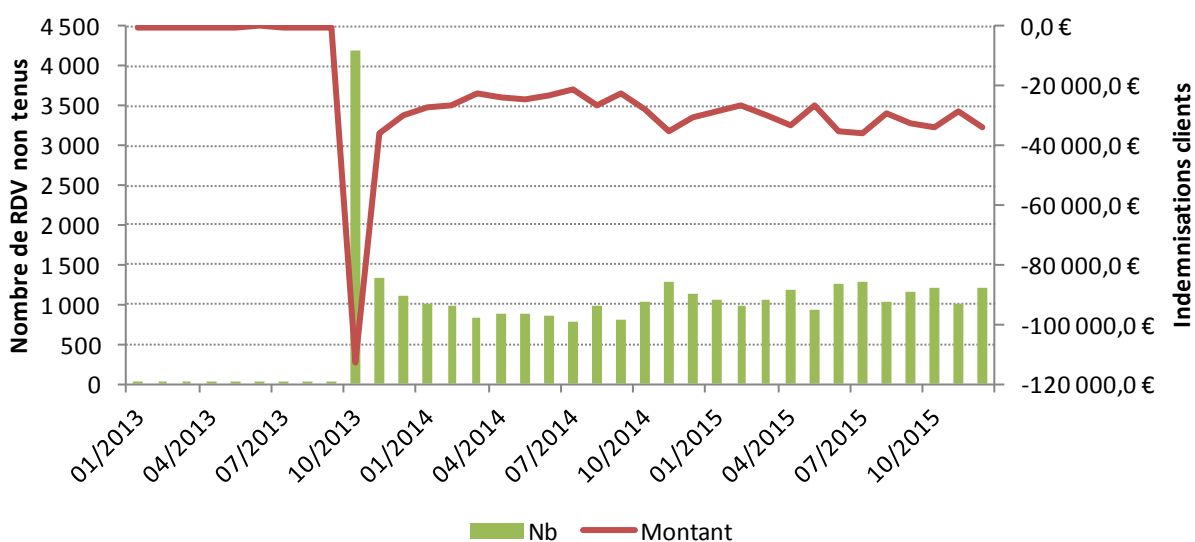
Sur la plupart des indicateurs (17), GRDF atteint un niveau de performance supérieur à 95%.

## 3 – Présentation des résultats

### 3.1 Indicateurs faisant l'objet d'une incitation financière

#### 3.1.1 Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD

Indicateur	Segmentation	01/2015	02/2015	03/2015	04/2015	05/2015	06/2015	07/2015	08/2015	09/2015	10/2015	11/2015	12/2015
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD	Nb	1 056	977	1 068	1 189	945	1 260	1 287	1 042	1 156	1 214	1 017	1 214
	Montant	-28 488 €	-26 888 €	-29 713 €	-33 157 €	-26 372 €	-35 036 €	-35 953 €	-29 229 €	-32 699 €	-34 104 €	-28 448 €	-34 105 €



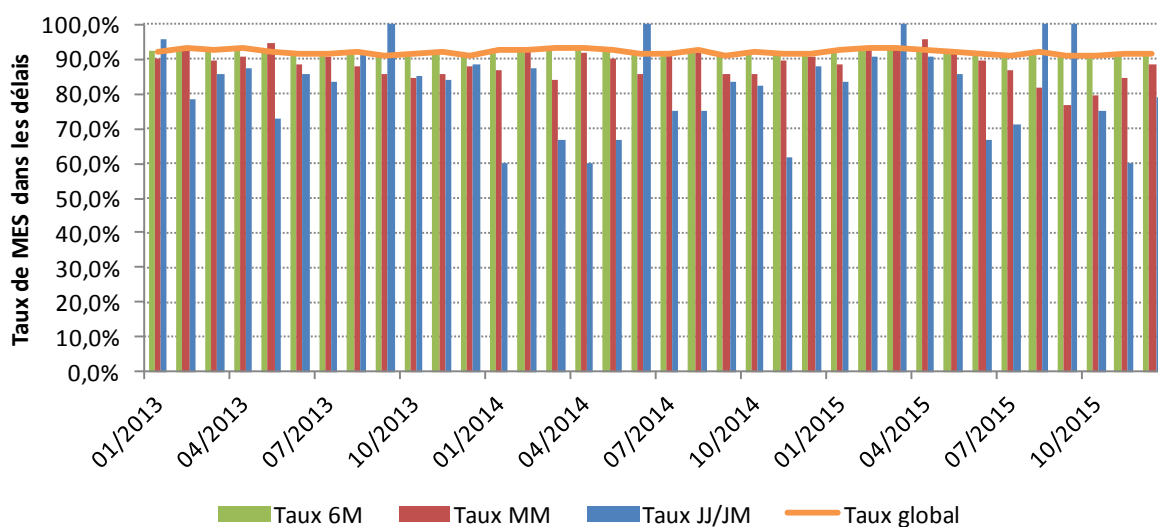
Le nombre de rendez-vous planifié non respecté par GRDF est stable depuis la mise en place de la détection automatique en octobre 2013. En 2015, le montant total versé par GRDF aux fournisseurs est de 374 193 € au titre des 13 425 rendez-vous non tenus. Ce nombre de rendez-vous non tenu est à mettre au regard des 1 791 738 rendez-vous pris pendant l'année 2015.

#### 3.1.2 Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés

Objectif de base : 93%

Objectif cible : 94,5%

Indicateur	Segmentation	01/2015	02/2015	03/2015	04/2015	05/2015	06/2015	07/2015	08/2015	09/2015	10/2015	11/2015	12/2015
Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés	Taux 6M	92,8%	93,1%	93,2%	92,7%	92,2%	91,5%	90,8%	92,1%	91,1%	91,3%	91,6%	91,4%
	Taux MM	88,3%	93,6%	93,2%	95,6%	92,4%	89,5%	86,9%	81,7%	76,6%	79,7%	84,6%	88,6%
	Taux JJ/JM	83,3%	90,9%	100,0%	90,9%	85,7%	66,7%	71,4%	100,0%	100,0%	75,0%	60,0%	79,0%
	Taux global	92,8%	93,1%	93,2%	92,7%	92,2%	91,5%	90,8%	92,1%	91,1%	91,2%	91,5%	91,4%



La performance de GRDF est stable sur le taux de mise en service. A noter que la forte variabilité des performances sur les JJ/JM et dans une moindre mesure des MM sont liées à la très faible volumétrie. En effet la moindre contre-performance est immédiatement visible.

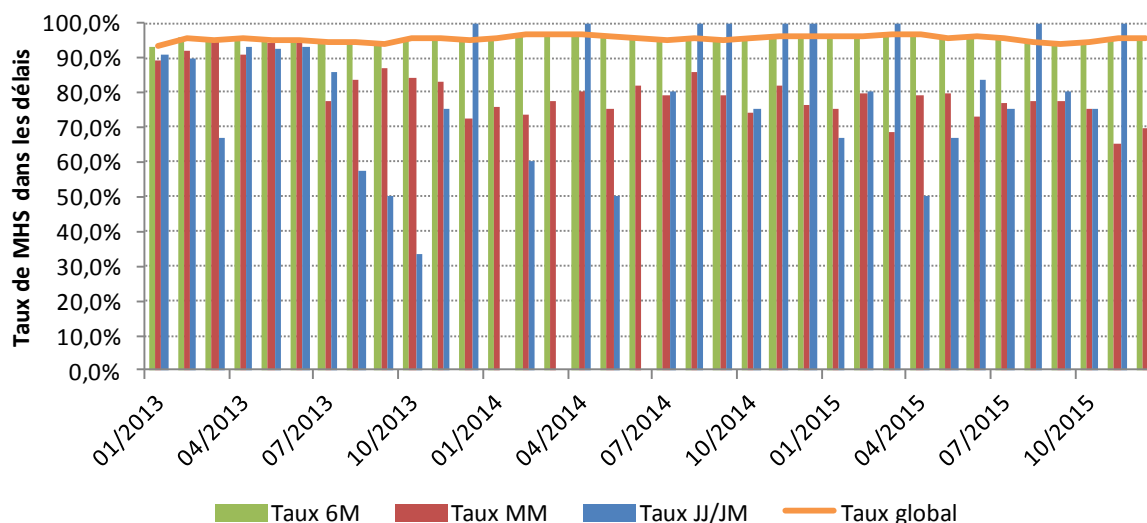
Le focus thématique du paragraphe 4 analyse les résultats et notamment l'écart par rapport à l'objectif de base en vigueur dans le cadre de la régulation incitative.

### 3.1.3 Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés

Objectif de base : 94%

Objectif cible : 96,5%

Indicateur	Segmentation	01/2015	02/2015	03/2015	04/2015	05/2015	06/2015	07/2015	08/2015	09/2015	10/2015	11/2015	12/2015
Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés	Taux 6M	96,1%	96,5%	96,9%	96,5%	95,8%	96,0%	95,6%	94,8%	94,2%	94,7%	95,5%	95,5%
	Taux MM	75,5%	79,9%	68,8%	79,3%	79,8%	73,0%	77,2%	77,6%	77,4%	75,2%	65,2%	69,6%
	Taux JJ/JM	66,7%	80,0%	100,0%	50,0%	66,7%	83,3%	75,0%	100,0%	80,0%	75,0%	100,0%	100,0%
	Taux global	96,1%	96,4%	96,9%	96,5%	95,7%	96,0%	95,5%	94,7%	94,1%	94,7%	95,5%	95,5%



La performance de GRDF est stable sur le taux de mise hors service, malgré quelques baisses qui peuvent s'expliquer par des mauvaises pratiques de fournisseurs.

En effet, une analyse des événements de mise hors service en écart a débouché sur le constat que certains fournisseurs ne prenaient pas systématiquement de rendez-vous avec le client mais renvoyaient le client vers le distributeur pour des rendez-vous à date demandée ; cette phase supplémentaire entraînant un délai supplémentaire. GRDF a notamment détecté un dysfonctionnement SI chez un des fournisseurs majeurs du marché de masse, avec pour conséquence un basculement systématique de la demande en date demandée. Ce dysfonctionnement qui a affecté une grande partie de l'année de 2015 n'a été corrigé qu'en février 2016.

De plus, un rappel a été fait aux fournisseurs sur l'application des procédures GTG, et concernant le renvoi vers le distributeur pour une prise de rendez-vous :

*« Dans le seul cas où le Fournisseur est dans l'impossibilité de réserver directement un rendez-vous de remise en gaz dans l'application SI dédiée de GRDF (ex : tableau de rendez-vous complet), le Fournisseur indique une date de demande de rendez-vous au plus tôt égale au délai standard de réalisation prévu au catalogue des prestations. »*

GRDF a mobilisé des ressources supplémentaires pour maintenir un niveau de qualité de service élevé.

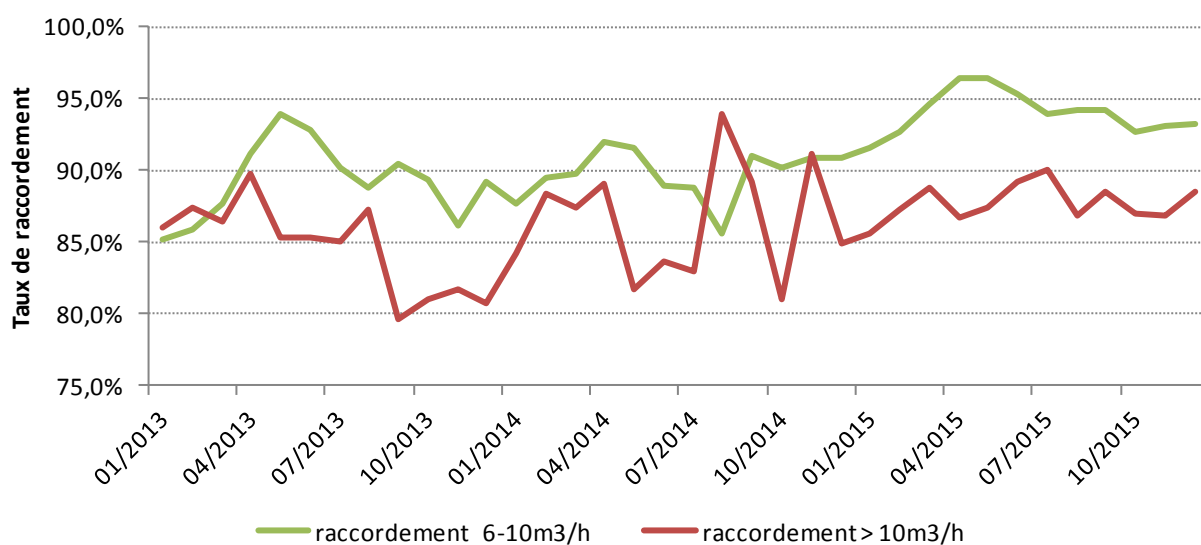
### 3.1.4 Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu



Objectif de base : 85%

Objectif cible : 90%

Indicateur	Segmentation	01/2015	02/2015	03/2015	04/2015	05/2015	06/2015	07/2015	08/2015	09/2015	10/2015	11/2015	12/2015
Taux de raccords réalisés dans le délai convenu	raccordement 6-10m3/h	91,51%	92,75%	94,56%	96,40%	96,50%	95,30%	93,91%	94,18%	94,19%	92,70%	93,17%	93,19%
	raccordement > 10m3/h	85,62%	87,32%	88,86%	86,72%	87,44%	89,25%	89,98%	86,88%	88,50%	87,00%	86,83%	88,56%



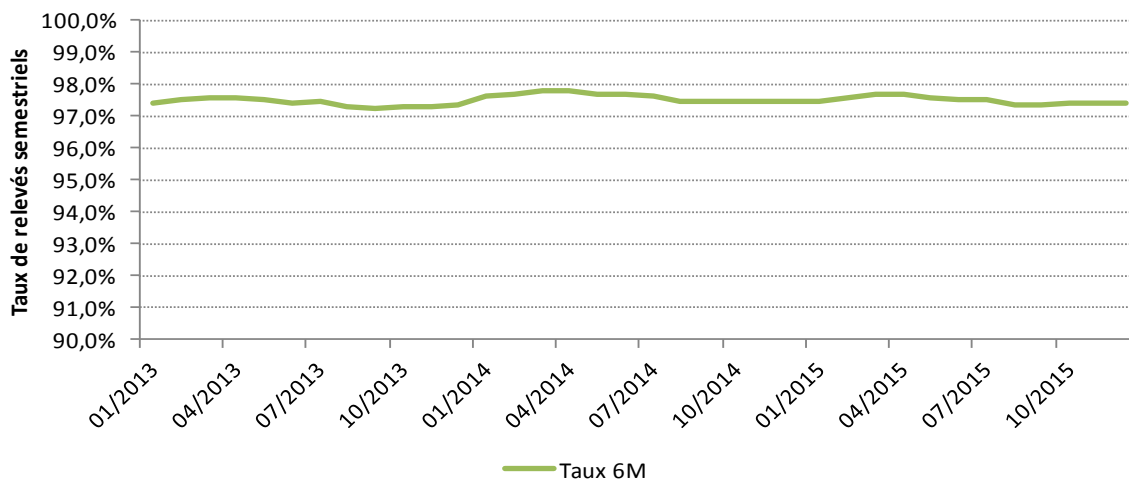
Par la nature même des chantiers de raccordement, la variabilité de la complexité des chantiers est importante, c'est pour cette raison que le taux de raccords réalisés dans les délais peut varier sensiblement d'un mois à l'autre. Malgré tout, on observe une évolution positive de l'indicateur au cours des 3 dernières années.

### 3.1.5 Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés)

Objectif de base : 96,8% par semestre

Objectif cible : 97,2% par semestre

Indicateur	Segmentation	01/2015	02/2015	03/2015	04/2015	05/2015	06/2015	07/2015	08/2015	09/2015	10/2015	11/2015	12/2015
Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés)	Taux 6M	97,4%	97,6%	97,7%	97,7%	97,6%	97,5%	97,5%	97,4%	97,3%	97,4%	97,4%	97,4%



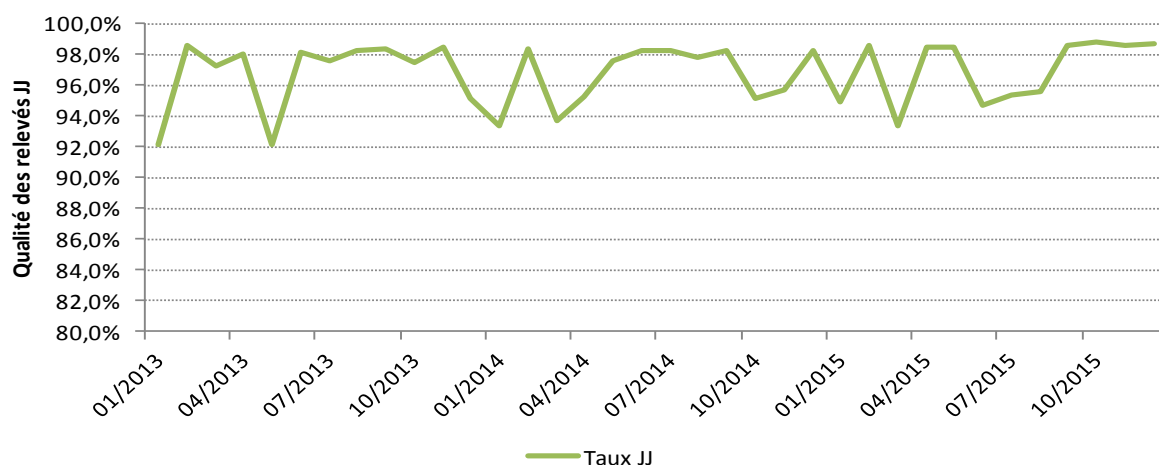
La performance de GRDF est stable sur cet indicateur et se maintient à un niveau particulièrement élevé suite aux actions engagées dans la durée et portant sur la mise sous contrôle des prestataires d'acquisition des index pour les PCE qui ne sont pas encore télé-relevés, sur le contrôle des index de relevé cyclique avant publication aux fournisseurs et enfin sur la qualité des bases de données technique et clientèle.

### 3.1.6 Qualité des relevés JJ transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD

Objectif de base : 94%

Objectif cible : 98%

Indicateur	Segmentation	01/2015	02/2015	03/2015	04/2015	05/2015	06/2015	07/2015	08/2015	09/2015	10/2015	11/2015	12/2015
Qualité des relevés JJ transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD	Taux JJ	95,0%	98,6%	93,3%	98,5%	98,5%	94,7%	95,3%	95,6%	98,6%	98,8%	98,6%	98,7%



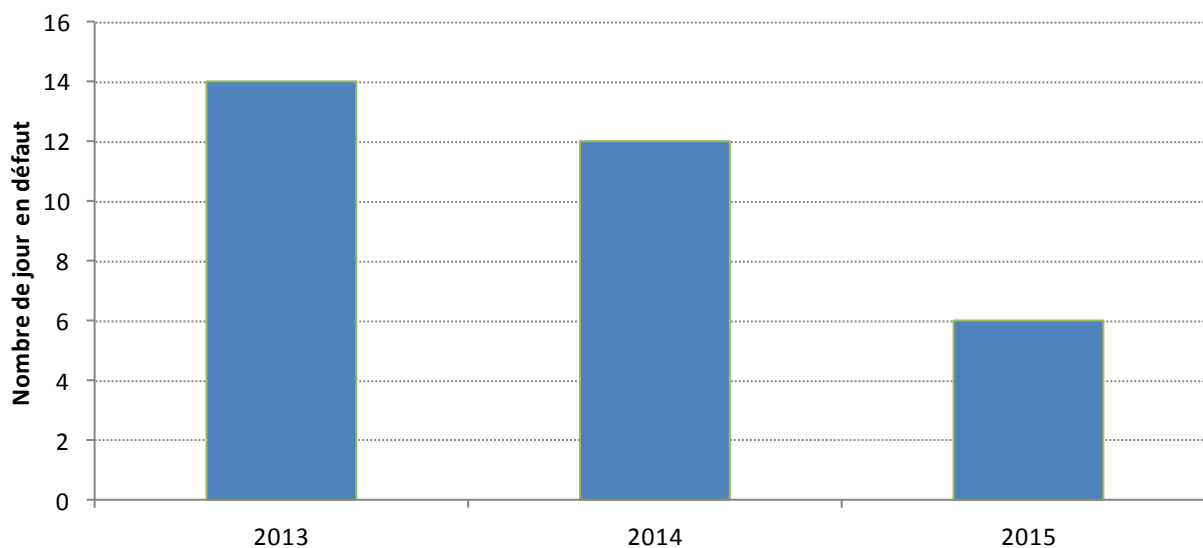
La performance de GRDF sur cet indicateur est stable en moyenne sur cet indicateur.

### 3.1.7 Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD

Objectif de base : 178 jours par semestre

Objectif cible : 180 jours par semestre

Indicateur	Segmentation	01/2015	02/2015	03/2015	04/2015	05/2015	06/2015	07/2015	08/2015	09/2015	10/2015	11/2015	12/2015
Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD	Nombre de jours cumulés, par mois, sur l'année.	30	58	88	118	149	179	208	237	267	298	328	359



La performance de GRDF sur cet indicateur a été significativement améliorée du fait d'un programme de travail rigoureux avec l'ensemble des équipes SI pour améliorer les chaînes de traitement concernées en terme de :

- rapidité globale d'exécution,
- détection à temps des dysfonctionnements,
- surveillance globale même en jours non ouvrés (Elle a dans ce cadre bénéficié pleinement de la reprise au sein de GRDF des équipes de Conduite SI dont la proximité a favorisé la prise en compte des impératifs de qualité).

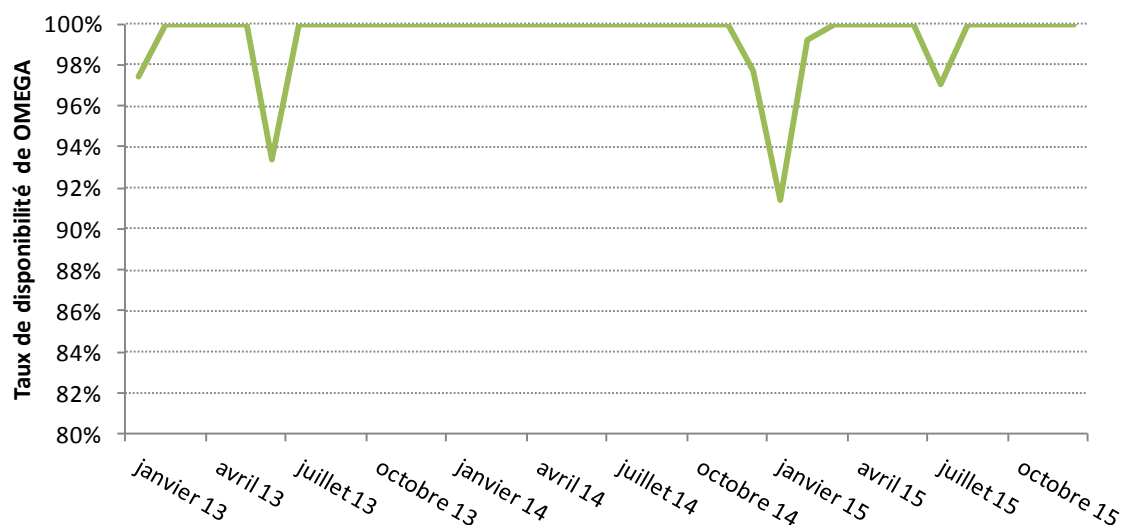
### 3.1.8 Taux de disponibilité du portail Fournisseur

Objectif de base : 99% par semaine

Objectif cible : 99,5% par semestre

	janvier 15					février 15					mars 15					avril 15					mai 15					juin 15				
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26	S27	S28	S29	S30
Taux de disponibilité du portail Fournisseur	91%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

	juillet 15					août 15					septembre 15					octobre 15					novembre 15					décembre 15				
	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S39	S40	S41	S42	S43	S44	S45	S46	S47	S48	S49	S50	S51	S52	S53	S54	S55	S56
Taux de disponibilité du portail Fournisseur	97%	99%	100%	98%	100%	100%	100%	97%	100%	100%	100%	96%	100%	100%	98%	97%	100%	100%	100%	100%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

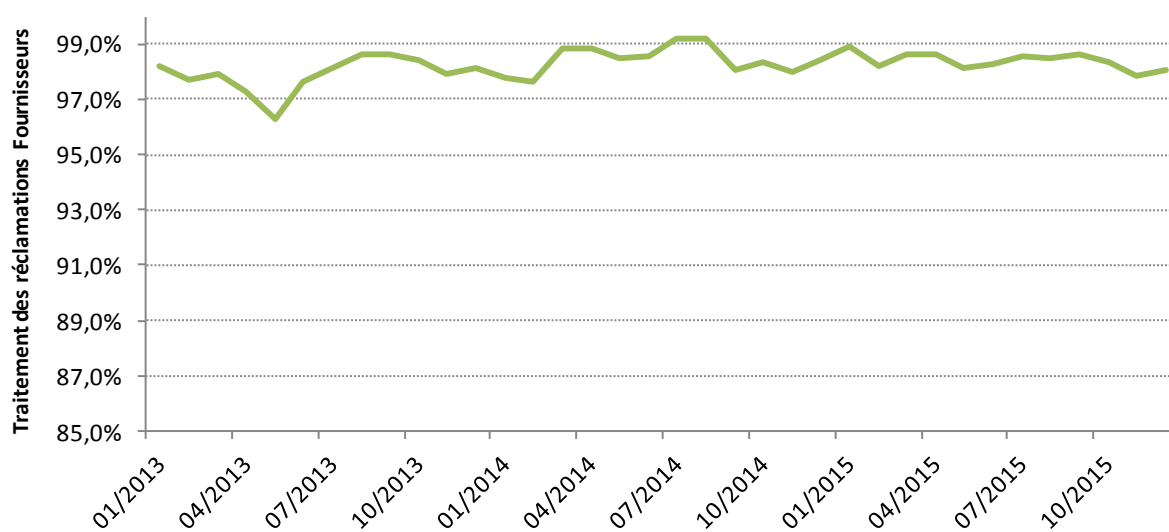


La disponibilité du portail OMEGA est très grande. Toutefois, en 2015, des incidents liés à des problématiques SI ont perturbé la disponibilité du portail en début d'année.

### 3.1.9 Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 15 jours calendaires

Objectif de base : 95%

Indicateur	Segmentation	01/2015	02/2015	03/2015	04/2015	05/2015	06/2015	07/2015	08/2015	09/2015	10/2015	11/2015	12/2015
Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 15 jours calendaires		98,9%	98,2%	98,6%	98,6%	98,1%	98,3%	98,6%	98,5%	98,6%	98,4%	97,8%	98,0%



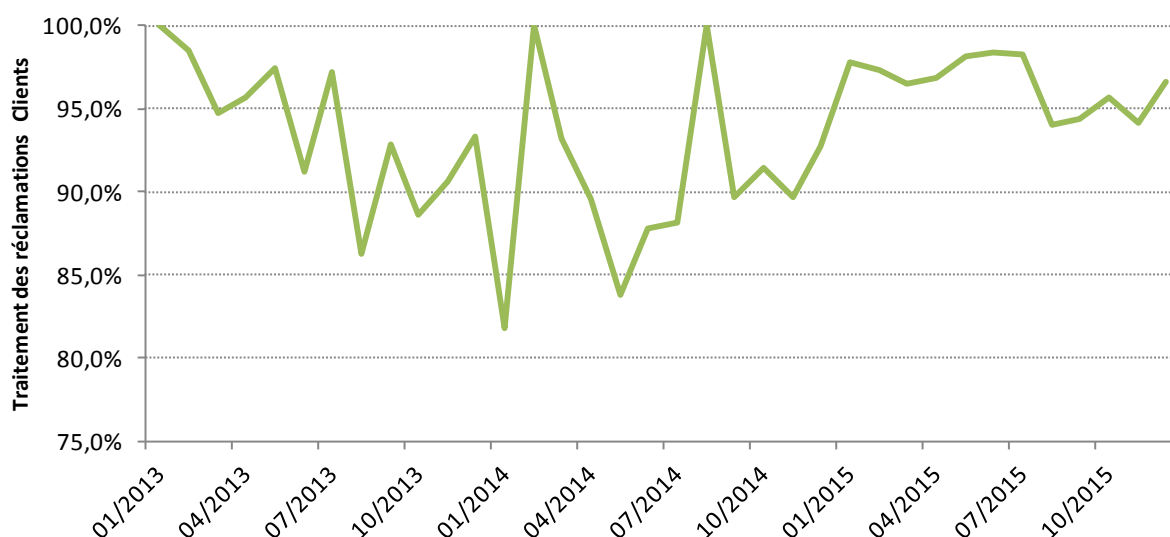
La performance de GRDF sur cet indicateur est stable.

Le circuit de dépôt des réclamations fournisseur, est parfaitement fluide et les multiples ateliers avec les fournisseurs ont conduit à optimiser la qualité des réponses apportées. Aussi, cela permet d'atteindre un taux de performance quasi identique à celui des réclamations clients mais dans un délai de 15 jours.

### 3.1.10 Taux de réponses aux réclamations Clients dans les 30 jours calendaires

Objectif de base : 100%

Indicateur	Segmentation	01/2015	02/2015	03/2015	04/2015	05/2015	06/2015	07/2015	08/2015	09/2015	10/2015	11/2015	12/2015
Taux de réponses aux réclamations Clients dans les 30 jours calendaires		97,7%	97,3%	96,5%	96,9%	98,1%	98,4%	98,3%	94,0%	94,4%	95,7%	94,2%	96,6%



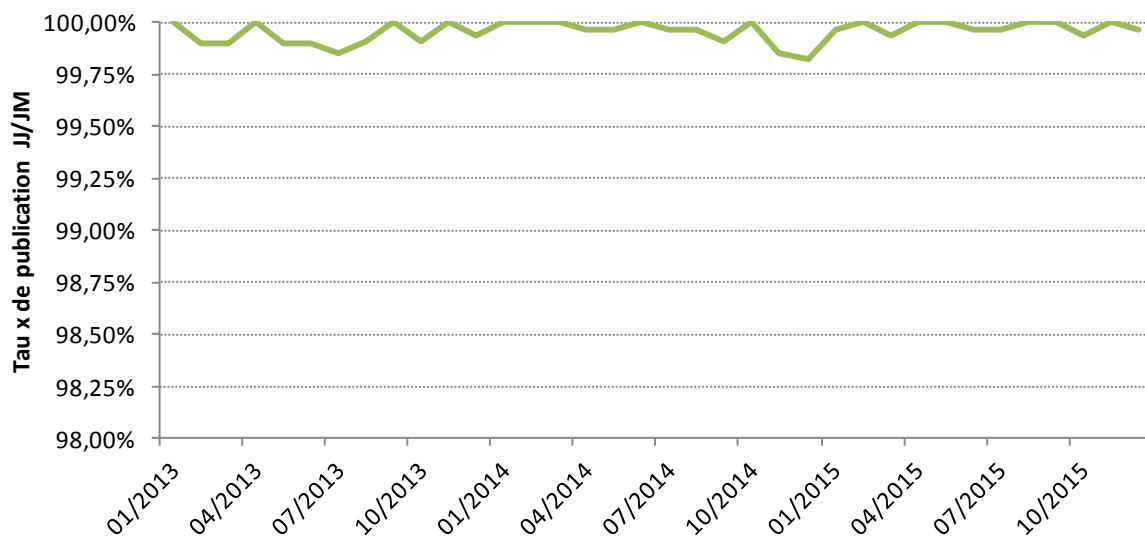
Le processus de traitement des réclamations clients a été fiabilisé permettant sur l'année 2015 une amélioration de la performance de GRDF.

### 3.1.11 Taux de publication par OMEGA pour les relèves JJ/JM

Objectif de base : 99,6%

Objectif cible : 99,9% par semestre

Indicateur	Segmentation	01/2015	02/2015	03/2015	04/2015	05/2015	06/2015	07/2015	08/2015	09/2015	10/2015	11/2015	12/2015
Taux de publication par OMEGA pour les relèves JJ/JM	Taux JJ/JM	100,0%	100,0%	99,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,9%	100,0%	100,0%



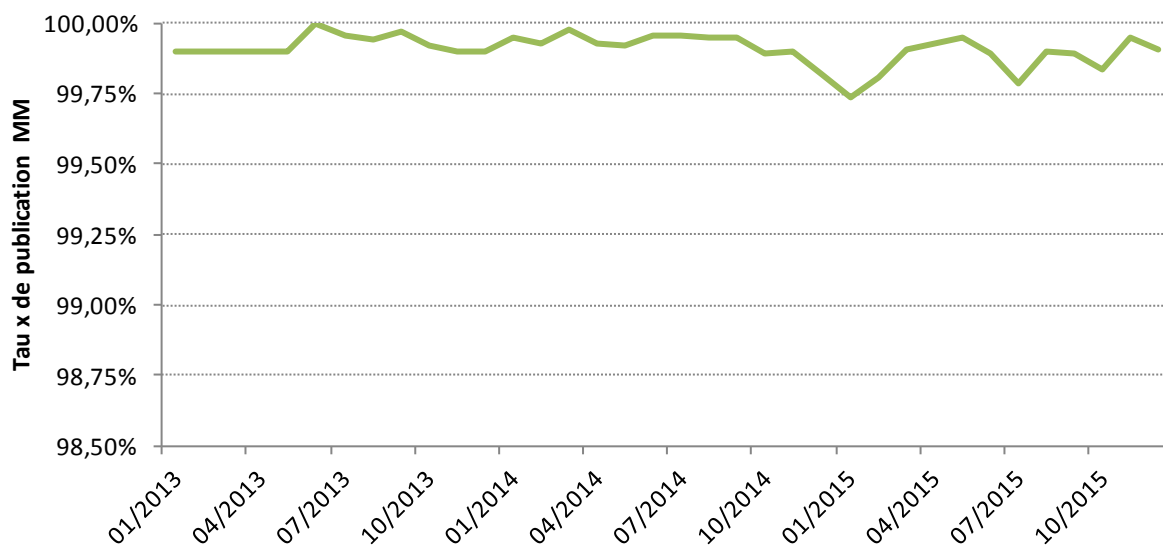
La performance de GRDF sur cet indicateur est restée supérieure à 99,8% au cours des 3 dernières années

### 3.1.12 Taux de publication par OMEGA pour les relèves MM

Objectif de base : 99,6%

Objectif cible : 99,9% par semestre

Indicateur	Segmentation	01/2015	02/2015	03/2015	04/2015	05/2015	06/2015	07/2015	08/2015	09/2015	10/2015	11/2015	12/2015
Taux de publication par OMEGA pour les relèves MM	Taux MM	99,7%	99,8%	99,9%	99,9%	100,0%	99,9%	99,8%	99,9%	99,9%	99,8%	100,0%	99,9%



La performance de GRDF sur cet indicateur est restée supérieure à 99,75% au cours des 3 dernières années

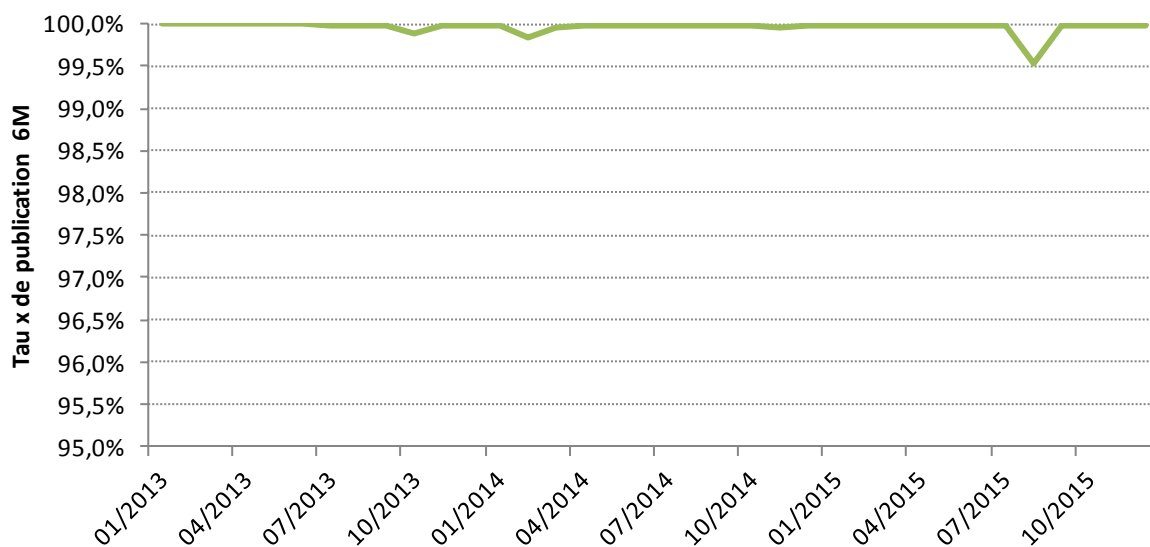
### 3.1.13 Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M

Objectif de base : 99,6%

Objectif cible : 99,9% par semestre

Indicateur	Segmentation	01/2015	02/2015	03/2015	04/2015	05/2015	06/2015	07/2015	08/2015	09/2015	10/2015	11/2015	12/2015
Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M	Taux 6M	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,5%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%





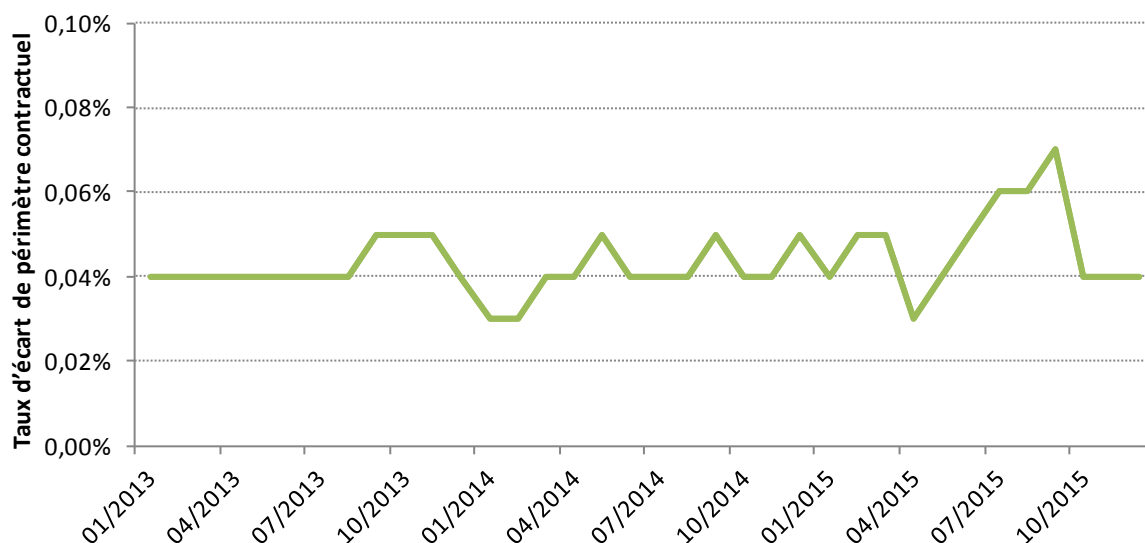
La performance de GRDF sur cet indicateur est restée supérieure à 99,5% au cours des 3 dernières années

### 3.1.14 Taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs

Objectif de base : 0,2%

Objectif cible : 0,1%

Indicateur	Segmentation	01/2015	02/2015	03/2015	04/2015	05/2015	06/2015	07/2015	08/2015	09/2015	10/2015	11/2015	12/2015
Taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs		0,04%	0,05%	0,05%	0,03%	0,04%	0,05%	0,06%	0,06%	0,07%	0,04%	0,04%	0,04%



Malgré la forte augmentation du nombre de demande de changement de fournisseur avec l'ouverture des marchés, le taux d'écart de périmètre est resté largement inférieur à l'objectif cible de 0,1%.

### 3.1.15 Taux de traitement des rejets du mois M en M+1

Objectif de base : 99%

Objectif cible : 99,5%

Indicateur	Segmentation	01/2015	02/2015	03/2015	04/2015	05/2015	06/2015	07/2015	08/2015	09/2015	10/2015	11/2015	12/2015
Taux de traitement des rejets du mois M en M+1		99,7%	99,7%	99,8%	99,8%	99,8%	99,7%	99,8%	99,7%	99,7%	99,8%	99,6%	99,7%



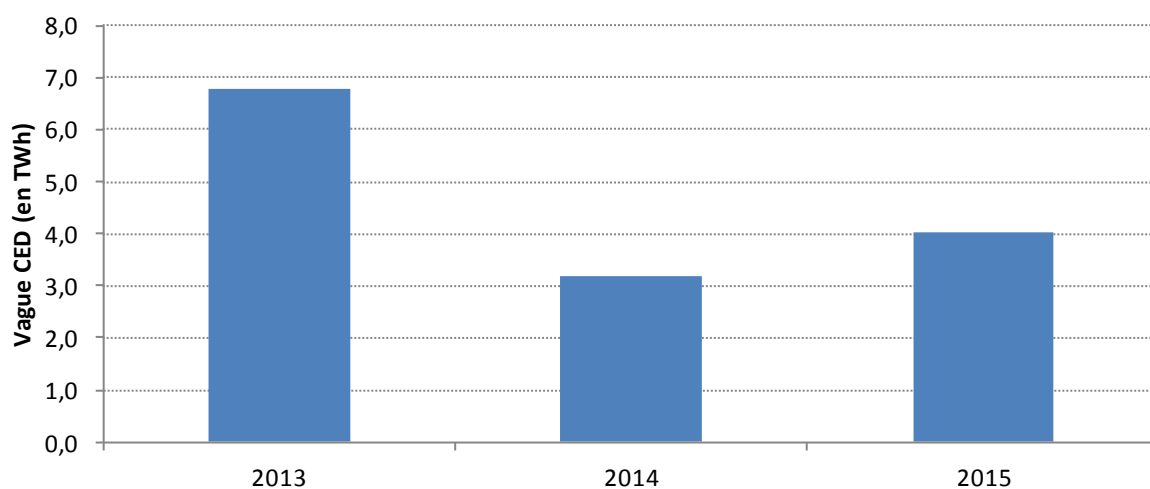
La performance sur cet indicateur reste à un niveau particulièrement élevé.

### 3.1.16 Amplitude des comptes d'écart distribution (CED)

Objectif de base : 6 TWh

Objectif cible : 5 TWh

Indicateur	Segmentation	01/2015	02/2015	03/2015	04/2015	05/2015	06/2015	07/2015	08/2015	09/2015	10/2015	11/2015	12/2015
Amplitude des comptes d'écart distribution (CED)		386 005	721 239	269 365	391 813	128 262	50 717	318 714	317 371	52 555	363 937	694 145	343 157



La rupture sur cet indicateur à partir de 2014 s'explique par les actions suivantes :

- Changement fin 2012 de la méthode d'estimation par GRTgaz des enlèvements au PITD Paris, dont l'effet n'a été pleinement visible qu'à partir de mi-2013 dans les CED 6M (l'ancienne méthode d'estimation générant plus de 1 TWh de CED supplémentaire par an)
- Amélioration importante des profils pour les clients 6M, dont la sensibilité au climat a été très significativement augmentée (à partir d'avril 2014 pour les P012 et d'avril 2015 pour les P011)
- Correction à partir de fin 2014 du biais lié aux variations de pression atmosphérique dans la conversion en énergie des consommations relevées
- Ajustement à partir de mi 2014 du modèle d'estimation des consommations 6M en cas de compteur inaccessible, pour mieux prendre en compte le climat réel de la période de consommation

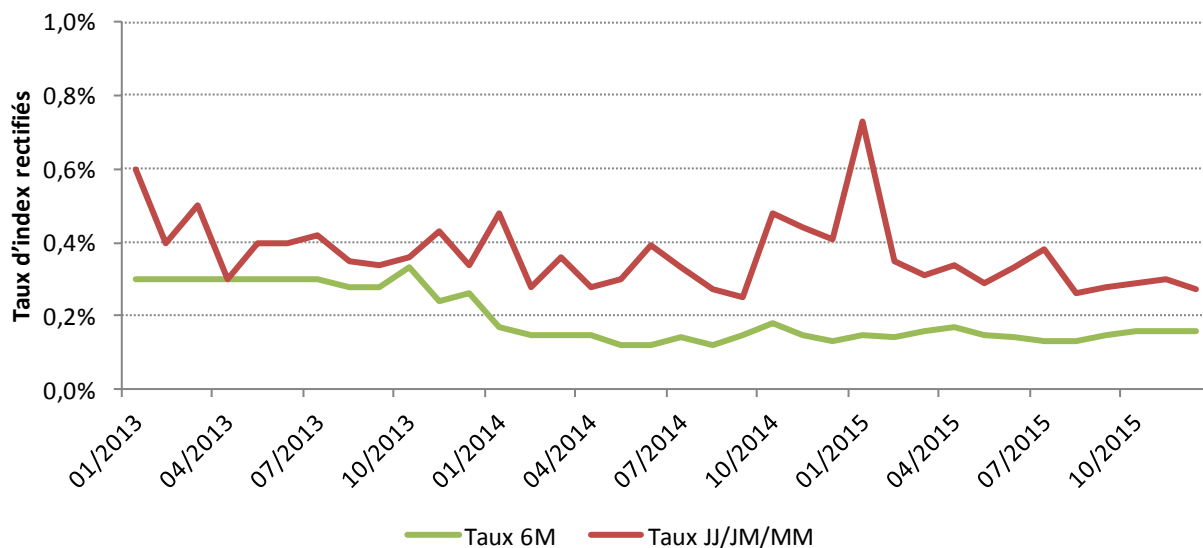
Par ailleurs, les conditions météorologiques chaudes sur les années 2014 et 2015 ont conduit à limiter l'amplitude des CED dus aux approximations dans la conversion des relevés en énergie. Au-delà des actions citées précédemment, ce contexte météorologique favorable explique en partie les valeurs de l'indicateur très inférieures aux seuils, notamment en 2014.

### 3.1.17 Taux d'index rectifiés

Objectif de base : 0,3% (6M); 0,4% (JJ/JM/MM)

Objectif cible : 0,2% (6M); 0,3% (JJ/JM/MM)

Indicateur	Segmentation	01/2015	02/2015	03/2015	04/2015	05/2015	06/2015	07/2015	08/2015	09/2015	10/2015	11/2015	12/2015
Taux d'index rectifiés	Taux 6M	0,2%	0,1%	0,2%	0,2%	0,2%	0,1%	0,1%	0,1%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%
	Taux JJ/JM/MM	0,7%	0,4%	0,3%	0,3%	0,3%	0,3%	0,4%	0,3%	0,3%	0,3%	0,3%	0,3%

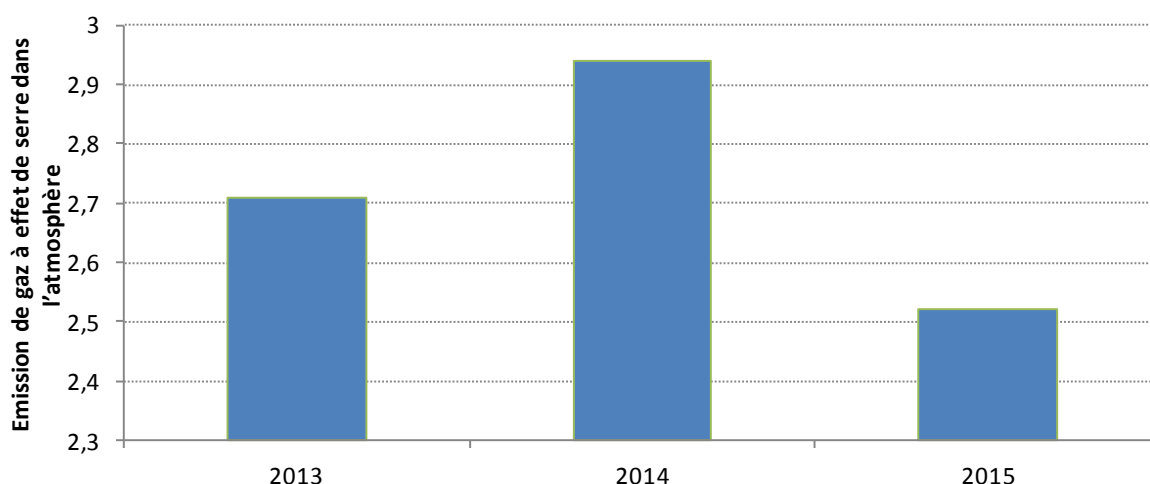


L'amélioration de la performance de GRDF sur cet indicateur est constante, et en corrélation avec les actions d'amélioration de la qualité de la publication des index et les actions de contrôle sur les bases de données.

## 3.2 Indicateurs de suivi

### 3.2.1 Émission de gaz à effet de serre dans l'atmosphère rapportée à l'énergie acheminée

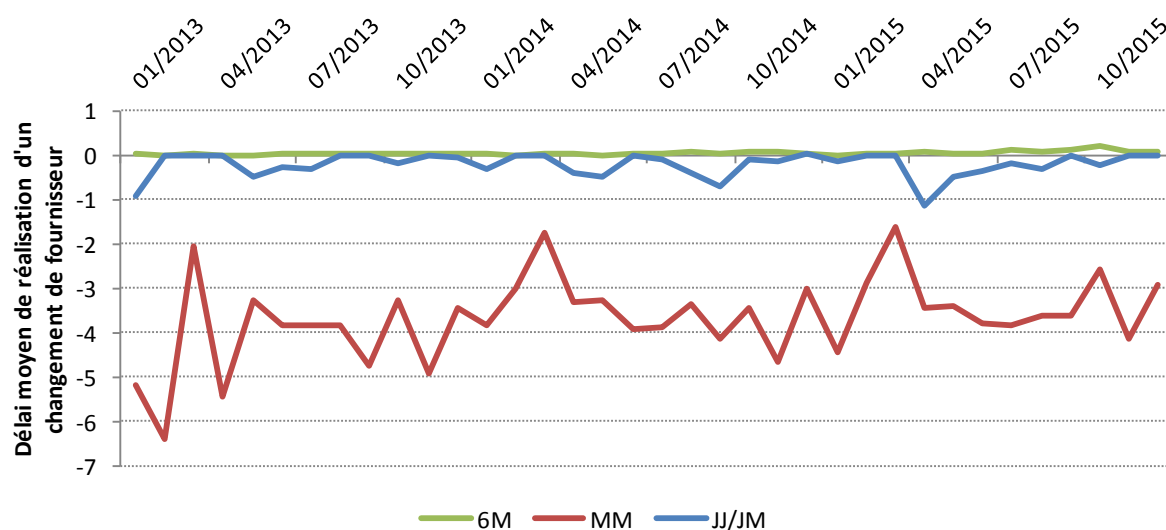
En 2015, GRDF a émis 2,52 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> dans l'atmosphère par GWh de gaz acheminé.



L'évolution de l'indicateur environnemental contient deux effets. Le premier effet est celui sur lequel GRDF peut agir : la réduction des émissions de gaz à effet de serre. Au cours des dernières années, le nombre de dommages aux ouvrages responsables d'une part importante des émissions de gaz à effet de serre a été fortement réduit sous l'effet des actions permanentes de GRDF pour sensibiliser les entreprises de travaux publics. Le second effet, non maîtrisable par GRDF, correspond à la quantité de gaz acheminé dans le réseau. Au-delà de la baisse structurelle des consommations de gaz en France, l'effet climatique d'une année chaude comme 2014 induit une dégradation relative de l'indicateur.

### 3.2.2 Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur

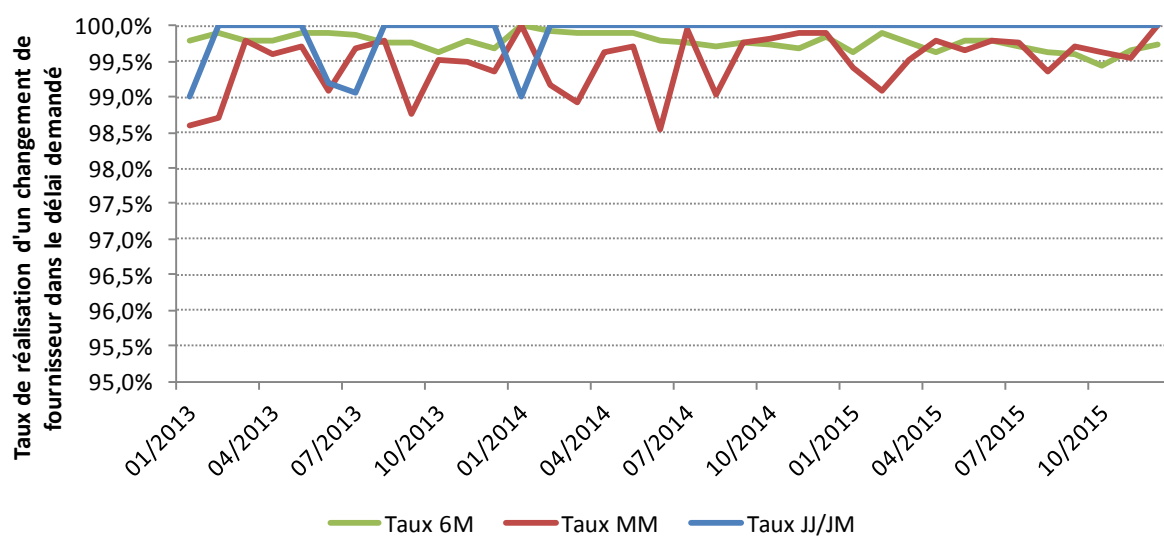
Indicateur	Segmentation	01/2015	02/2015	03/2015	04/2015	05/2015	06/2015	07/2015	08/2015	09/2015	10/2015	11/2015	12/2015
Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	6M	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	MM	-4	-3	-2	-3	-3	-4	-4	-4	-4	-3	-4	-3
	JJ/JM	0	0	0	-1	-1	0	0	0	0	0	0	0



Les changements de fournisseur sont de manière générale réalisés plus vite que les délais indiqués dans le catalogue de prestation pour les clients MM et JJ/JM et de manière conforme au catalogue de prestation pour les clients 6M.

### 3.2.3 Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés

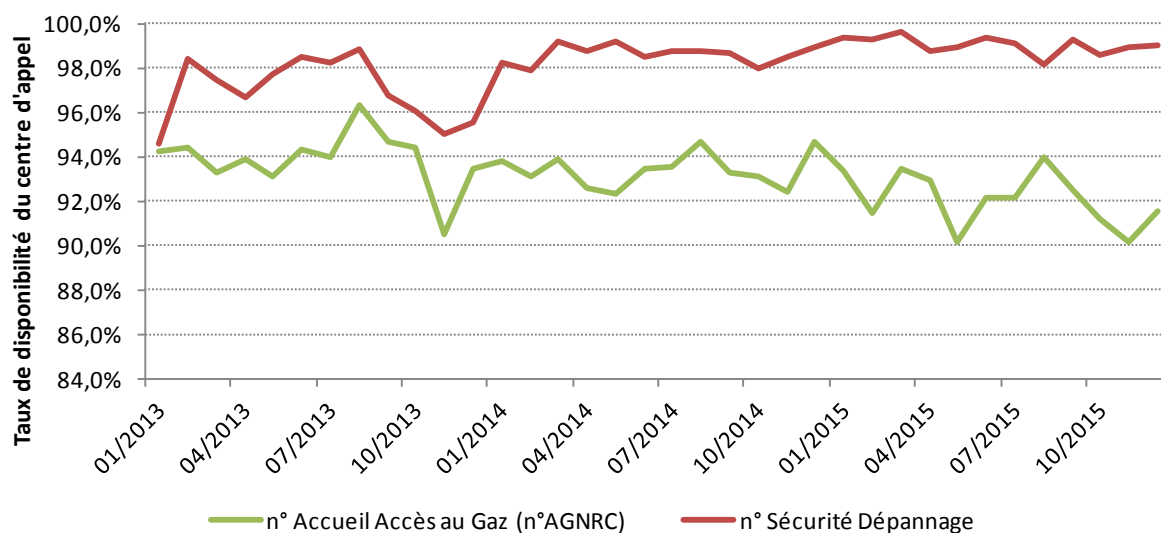
Indicateur	Segmentation	01/2015	02/2015	03/2015	04/2015	05/2015	06/2015	07/2015	08/2015	09/2015	10/2015	11/2015	12/2015
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	Taux 6M	99,6%	99,9%	99,8%	99,6%	99,8%	99,8%	99,7%	99,6%	99,6%	99,4%	99,7%	99,7%
	Taux MM	99,4%	99,1%	99,5%	99,8%	99,7%	99,8%	99,8%	99,4%	99,7%	99,6%	99,5%	100,0%
	Taux JJ/JM	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



Corolaire de la bonne performance sur l'indicateur précédent, le taux de réalisation des demandes de changement de fournisseur dans les délais demandés est stable et en légère amélioration sur l'année 2015 par rapport aux années précédentes.

### 3.2.4 Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals

Indicateur	Segmentation	01/2015	02/2015	03/2015	04/2015	05/2015	06/2015	07/2015	08/2015	09/2015	10/2015	11/2015	12/2015
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	n° Accueil Accès au Gaz (n°AGNRC)	93,4%	91,5%	93,5%	92,9%	90,2%	92,1%	92,1%	94,0%	92,5%	91,2%	90,2%	91,6%
	n° Sécurité Dépannage	99,4%	99,3%	99,6%	98,8%	99,0%	99,4%	99,1%	98,2%	99,3%	98,6%	98,9%	99,0%



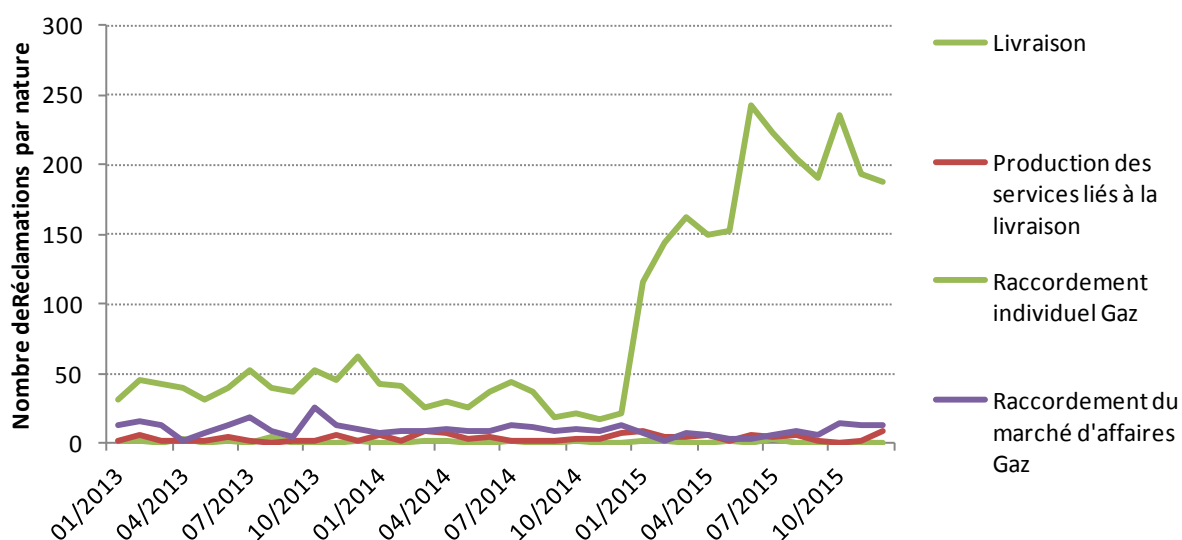
Le taux de disponibilité du centre d'appel clients est stabilisé à un haut niveau. Par ailleurs, la disponibilité du numéro d'urgence sécurité est en constante amélioration.

### 3.2.5 Nombre de réclamations de clients finals par nature

Indicateur	Segmentation	01/2015	02/2015	03/2015	04/2015	05/2015	06/2015	07/2015	08/2015	09/2015	10/2015	11/2015	12/2015
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Livraison	2	1	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0
	Production des services liés à la livraison	9	4	4	6	2	6	4	5	2	0	2	8
	Raccordement individuel Gaz	115	144	162	149	152	243	223	205	190	235	193	187
	Raccordement du marché d'affaires Gaz	7	1	7	6	3	3	5	8	6	14	12	12



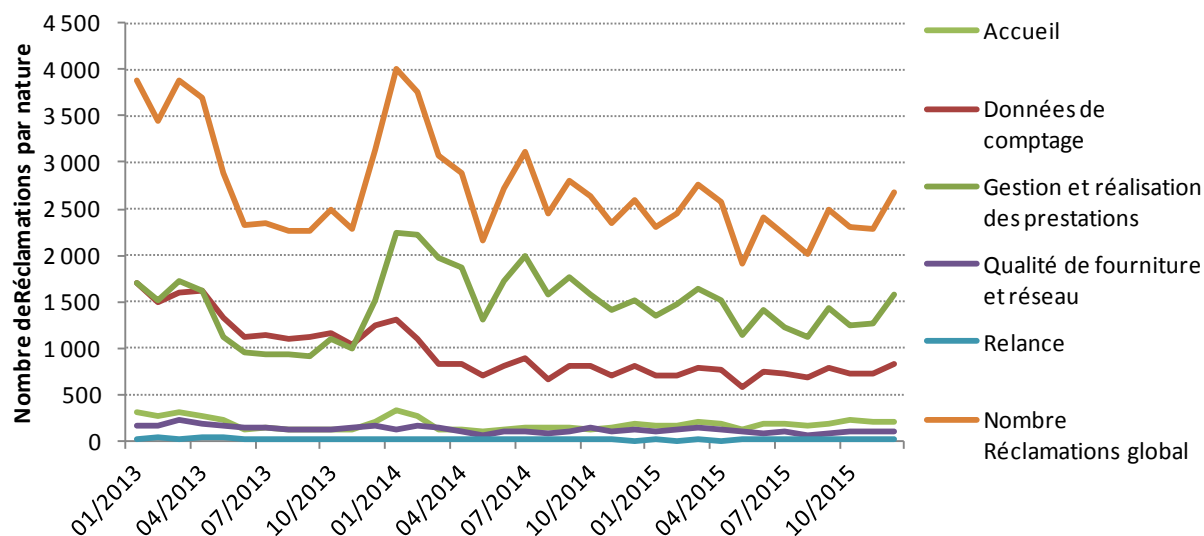
A noter que l'indicateur ne prend en compte que les réclamations directes des client portant sur la livraison du gaz et le raccordement ; ce qui ne constitue qu'une partie des réclamations reçues en direct.



A compter de 2015, GRDF a adapté son processus de réclamations aux nouveaux vecteurs de communication utilisés par les clients afin d'améliorer l'exhaustivité des données prises en compte : cela explique la hausse importante du nombre de réclamations sur le raccordement individuel gaz.

### 3.2.6 Nombre de réclamations de fournisseurs par nature

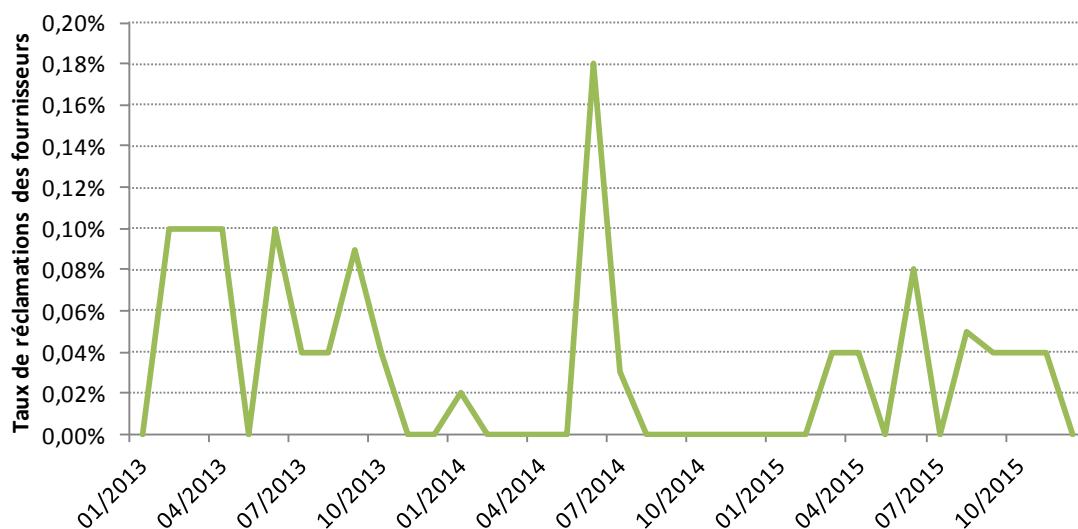
Indicateur	Segmentation	01/2015	02/2015	03/2015	04/2015	05/2015	06/2015	07/2015	08/2015	09/2015	10/2015	11/2015	12/2015
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Accueil	159	157	195	179	118	188	172	154	187	224	191	199
	Données de comptage	699	699	784	771	571	734	718	683	787	726	715	815
	Gestion et réalisation des prestations	1 348	1 474	1 630	1 518	1 132	1 408	1 230	1 112	1 431	1 250	1 272	1 564
	Qualité de fourniture et réseau	97	120	147	111	91	67	88	63	75	97	105	105
	Relance	5	2	4	2	3	3	3	4	6	5	4	3
	Nombre Réclamations global	2 308	2 452	2 760	2 581	1 915	2 400	2 211	2 016	2 486	2 302	2 287	2 686



Le nombre de réclamations fournisseur est en légère baisse entre 2014 et 2015. La tendance générale est à la baisse.

### 3.2.7 Taux de réclamations de fournisseurs traitées en plus de 2 mois

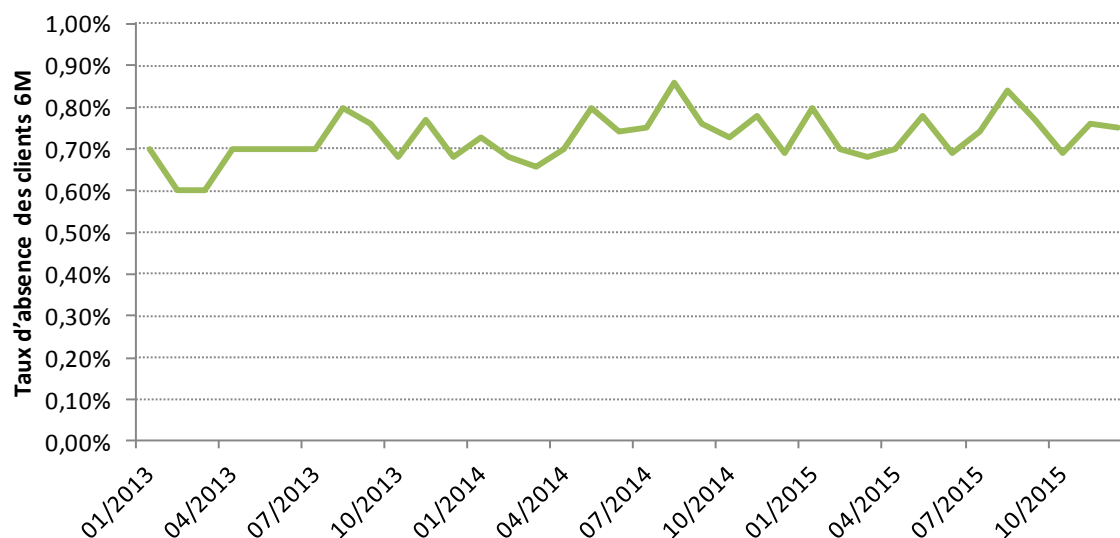
Indicateur	Segmentation	01/2015	02/2015	03/2015	04/2015	05/2015	06/2015	07/2015	08/2015	09/2015	10/2015	11/2015	12/2015
Taux de réclamations de fournisseurs traitées en plus de 2 mois		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%



Le taux de réclamation de fournisseurs traitées en plus de 2 mois est stabilisé à un niveau inférieur à 0,1%.

### 3.2.8 Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus

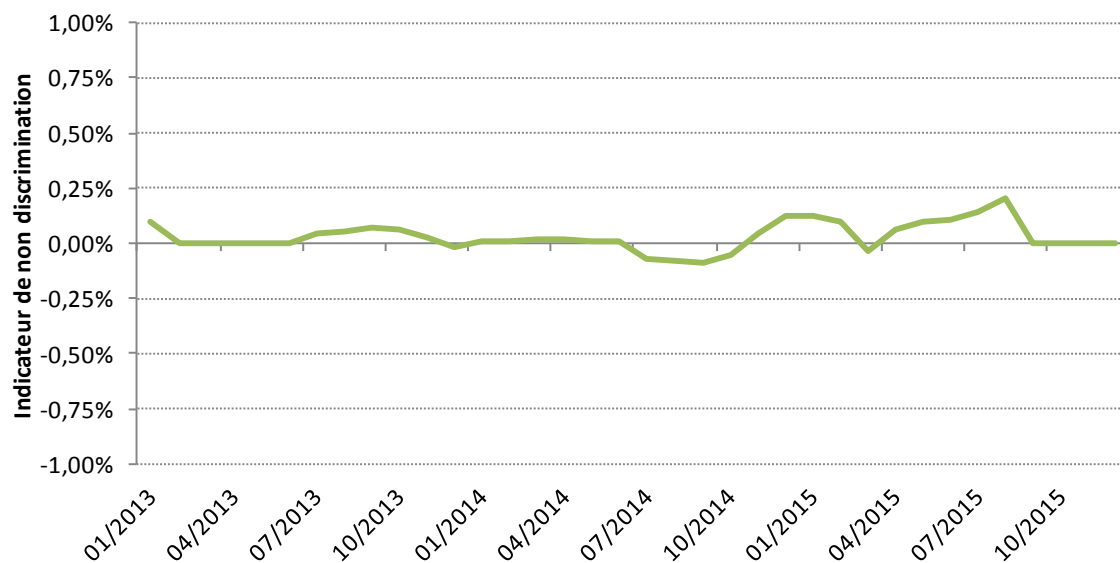
Indicateur	Segmentation	01/2015	02/2015	03/2015	04/2015	05/2015	06/2015	07/2015	08/2015	09/2015	10/2015	11/2015	12/2015
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus	6M	0,8%	0,7%	0,7%	0,7%	0,8%	0,7%	0,7%	0,8%	0,8%	0,7%	0,8%	0,8%



Le taux d'absence des clients 6M au relevé 3 fois et plus reste stable à 0,75%.

### 3.2.9 Indicateur de non discrimination

Indicateur	Segmentation	01/2015	02/2015	03/2015	04/2015	05/2015	06/2015	07/2015	08/2015	09/2015	10/2015	11/2015	12/2015
Indicateur de non discrimination	Tous fournisseurs	82,3%	83,1%	87,1%	84,0%	83,3%	83,1%	82,5%	81,7%	83,2%	82,5%	81,3%	82,9%
	Tous fournisseurs hors ENGIE	82,2%	83,0%	87,1%	83,9%	83,2%	83,0%	82,4%	81,5%	83,2%	82,5%	81,3%	82,9%
	Ecart	0,1%	0,1%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%



En plus des indicateurs définis par la CRE dans les délibérations ATRD, GRDF a souhaité se doter d'un indicateur permettant de quantifier la non discrimination des fournisseurs. Cette indicateur est un croisement de plusieurs autres indicateurs calculés avec et sans le fournisseur ENGIE. Le très faible écart témoigne de la non discrimination des fournisseurs par GRDF dans le traitement de leurs demandes.

## 4 – Focus thématique : Délais de mise en service

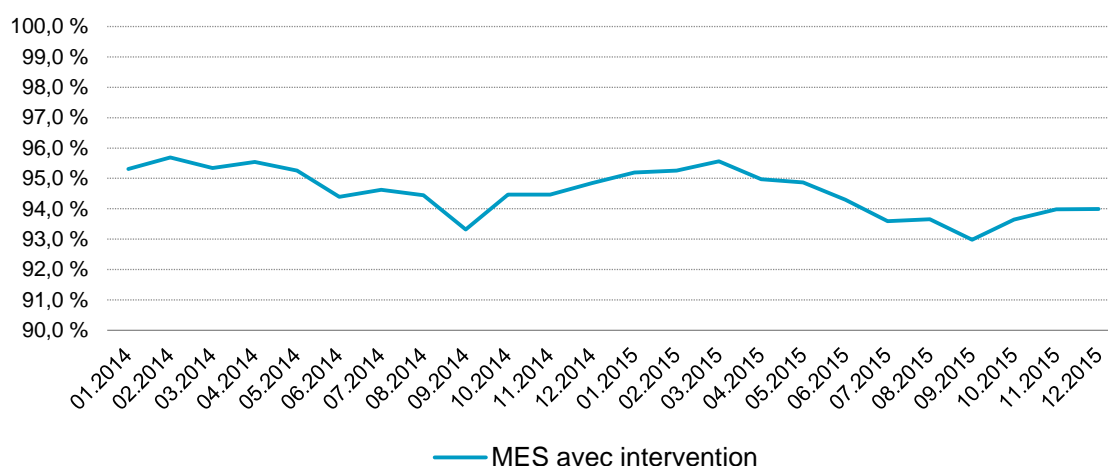
Dans son rapport sur la régulation incitative de la qualité de service des gestionnaires de réseaux de gaz naturel et d'électricité, la CRE a mis en avant que GRDF devait progresser sur les délais de mise en service.

GRDF rappelle que l'indicateur incité embarque les mises en service, qu'elles soient réalisées suite à un raccordement au réseau de gaz naturel (ou 1<sup>ière</sup> mise en service) ou à l'occasion d'un emménagement. Il mesure le respect de l'engagement sur la date de mise en service telle que transmise ou demandée par le fournisseur.

Le pilotage de la performance de l'indicateur est distinct pour ces 2 types de mise en service, compte-tenu d'un « parcours client » différent.

En ce qui concerne les mises en service à l'occasion d'un emménagement (qui ont représenté 89% de la totalité des mises en service pour les PCE à relevé semestriel en 2015), le point d'entrée du processus est sous contrôle du fournisseur : le client a appelé son fournisseur et a calé avec celui-ci dans la plupart des cas la date d'intervention.

### Respect du délai demandé



Sur cet évènement, le taux de respect est systématiquement supérieur à l'objectif de base défini à 93%.

A noter que la légère baisse de performance de 2015 est imputable à la mauvaise pratique de certains fournisseurs sur le recours systématique à la date demandée, comme évoqué au chapitre 3.1.3 consacré aux MHS.

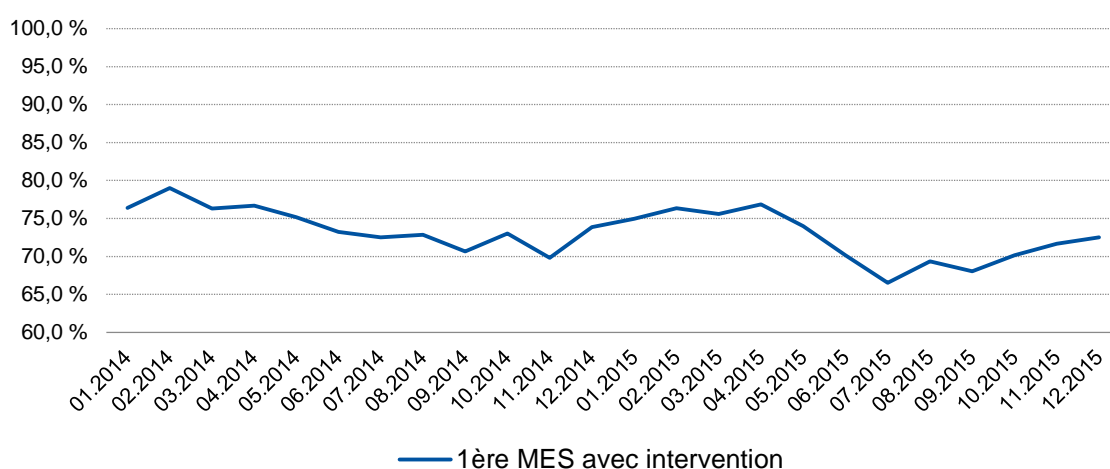
En ce qui concerne les premières mises en service, le processus n'est pas contrôlé par le fournisseur et la date demandée n'est pas forcément significative.

En effet, une première mise en service suite à un raccordement au réseau de gaz naturel s'accompagne généralement d'une nouvelle installation gaz dans l'habitation ou le local professionnel du client.

Lorsque le client contacte son nouveau fournisseur de gaz, son installation n'est généralement pas prête à être mise en service et il ne dispose pas du certificat de conformité gaz que doit lui remettre son installateur et qui est indispensable pour des raisons de sécurité évidentes à la réalisation de la mise en service par GRDF.

Lorsque GRDF prend contact avec le client pour le rendez-vous d'intervention et pour bien s'assurer que le client dispose du document réglementaire, la date retenue est très souvent en écart avec la date demandée initialement par le fournisseur. Dans un certain nombre de cas, l'affaire doit être reprogrammée car au moment de l'intervention, le certificat de conformité n'est pas délivrée ou bien le client a appelé pour reprogrammer l'intervention au même motif.

### Respect du délai demandé



Compte-tenu de ces pratiques, le taux de respect de la date demandée initialement par le fournisseur est très inférieur au taux objectif de base, mais sans pour autant être représentatif d'une mauvaise qualité de service du distributeur sur cet évènement.

3 solutions pourraient être envisagées :

- Annuler la demande du fournisseur lorsque la date demandée est très éloignée de la date de mise en service possible et convenue au final avec le client, et demander à celui-ci de reprendre contact avec son fournisseur pour repasser une demande plus conforme. GRDF

s'est refusé à adopter une telle posture dans un souci de fluidité du « parcours client » et de recherche de satisfaction du client et du fournisseur.

- Adopter un indicateur spécifique sur les premières mises en service avec un mode de calcul adapté qui mesurerait le respect de la date convenue avec le client. Exclure les premières mises en service du calcul de l'indicateur incité.