



**Réseaux**

# Rapport sur la qualité de service des opérateurs de réseaux gaziers GrDF, GRTgaz et TIGF

**Rapport 2008-2009**

Réseaux

# Rapport sur la qualité de service des opérateurs de réseaux gaziers GrDF, GRTgaz et TIGF

Rapport 2008-2009

## Sommaire

2	Synthèse
6	1. Mise en place d'une régulation incitative de la qualité de service des GRD et des GRT
14	2. Analyse de la qualité de service de GrDF, GRTgaz et TIGF
62	3. Annexes
64	3.1. Descriptions et résultats détaillés des indicateurs
104	3.2. Glossaire et sigles
112	3.3. La Commission de régulation de l'énergie
118	3.4. Index des figures
119	3.5. Table des matières



# Synthèse

Les derniers tarifs d'utilisation des réseaux de transport de gaz naturel (dits « tarifs ATRT<sub>4</sub> ») et d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel (dits « tarifs ATRD<sub>3</sub> ») ont introduit **un nouveau cadre de régulation qui incite** les gestionnaires de réseaux de transport (GRT) de gaz naturel et les gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) de gaz naturel à maîtriser leurs coûts et à **améliorer la qualité du service rendu aux utilisateurs des réseaux**.

Pour la distribution, la régulation incitative de la qualité de service mise en place par les tarifs d'utilisation des réseaux est **complémentaire de l'action de contrôle menée par les autorités concédantes**. Cette dernière s'exerce dans le cadre des contrats de concession, dont les dispositions prévoient notamment la remise, par le concessionnaire, de comptes rendus d'activité et la publication, par les autorités concédantes, de rapports de contrôle de l'activité du concessionnaire. L'action des autorités concédantes se situe à l'échelle locale, alors que la régulation incitative est de portée nationale. Les compétences des autorités concédantes et celles de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) **contribuent ensemble à l'évaluation et à la stimulation de la qualité du service public de distribution**.

**La CRE publie aujourd'hui le premier rapport annuel sur la qualité de service des opérateurs de réseaux gaziers GrDF, GRTgaz et TIGF**. Le suivi de la qualité de service de GrDF porte sur un an, du 1<sup>er</sup> juillet 2008 au 30 juin 2009, et celui de GRTgaz et de TIGF sur 6 mois, du 1<sup>er</sup> janvier 2009 au 30 juin 2009.

Les résultats du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service des **entreprises locales de distribution (ELD) de gaz naturel**, mis en œuvre au 1<sup>er</sup> juillet 2009, seront analysés dans le prochain rapport de la CRE.

Ce rapport aura vocation, à partir de l'année prochaine, à présenter également un bilan de la régulation incitative de la qualité mise en œuvre dans le cadre des nouveaux tarifs d'utilisation des **réseaux publics d'électricité** (dits « tarifs TURPE<sub>3</sub> »), entrés en vigueur le 1<sup>er</sup> août 2009.

Le premier constat de ce rapport est que les **trois opérateurs ont fait le nécessaire en termes d'outils et de ressources** pour mettre en place les dispositifs prévus par les règles tarifaires. La quasi-totalité des indicateurs fait désormais l'objet d'un suivi et d'une publication régulière par les opérateurs de réseaux gaziers.

Globalement, la **qualité de service de GrDF, GRTgaz et TIGF s'améliore progressivement** sur la période du suivi sur les domaines les plus importants pour le bon fonctionnement du marché. Toutefois, **tous les objectifs fixés par les règles tarifaires ne sont pas atteints**, ce qui engendre des pénalités financières pour les opérateurs.

**Le mécanisme mis en place est évolutif**, les règles tarifaires en vigueur prévoyant la possibilité de mettre à jour les indicateurs en cours de période tarifaire. En conséquence, et sur la base de ce premier rapport, la CRE va travailler avec les opérateurs et les acteurs de marché à l'amélioration du mécanisme mis en place, **en portant plus particulièrement son attention sur la qualité du service rendu aux consommateurs finals.**

## Premier bilan de la qualité de service de GrDF

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2008, GrDF a mis en place la totalité des indicateurs de suivi de la qualité de service prévus par les règles tarifaires du tarif ATRD<sub>3</sub>, à l'exception des deux indicateurs relatifs aux raccordements dont la mise en œuvre est incomplète.

Dans l'ensemble, la qualité de service de GrDF est en amélioration, même si des progrès restent à faire et si tous les objectifs ne sont pas atteints. Cette amélioration est particulièrement sensible dans les domaines conditionnant le bon fonctionnement du marché, dont les indicateurs sont soumis à une incitation financière. Ainsi :

- le fonctionnement du système d'information de GrDF « OMEGA<sup>3</sup> », qui joue un rôle clé pour le bon fonctionnement du marché français du gaz naturel, s'améliore sur la période de suivi. D'une part, les taux de publication par le portail Fournisseurs OMEGA des relèves de consommation s'améliorent de façon importante pour atteindre des taux supérieurs à 98,6 % en juin 2009. D'autre part, la disponibilité de ce portail s'améliore également, pour atteindre très régulièrement les 100 % de disponibilité par semaine. Enfin, le traitement par GrDF des réclamations de fournisseurs dans les 30 jours calendaires s'améliore progressivement pour atteindre un niveau de 98,8 % en avril 2009 et un maximum à 99,2 % en novembre 2008 ;
- la qualité des données transmises par GrDF aux GRT permettant de calculer les allocations des quantités de gaz aux points d'interface transport / distribution (PITD) est en amélioration : les objectifs définis par les règles tarifaires sont atteints voire dépassés dans certains cas ;

<sup>3</sup> OMEGA (Ouverture du Marché de l'Énergie et Gestion de l'Acheminement) : système d'information de GrDF de gestion des données d'acheminement et des processus clients associés, assurant la communication entre le GRD et les fournisseurs (toutes les demandes des fournisseurs doivent transiter par le portail Fournisseurs OMEGA) via un site internet sécurisé.

- les délais de traitement par GrDF des réclamations des consommateurs finals s'améliorent légèrement. En revanche, l'accessibilité des centres d'appel se dégrade, notamment pour les numéros « Sécurité Dépannage », conséquence du démarrage d'un nouvel outil de gestion des appels et des mouvements sociaux au sein de GrDF en avril et mai 2009, qui ont entraîné une forte augmentation du nombre des appels ;

- les délais de réalisation des principales prestations de GrDF (mises en service, mises hors service et raccordements) sont en légère amélioration malgré les mouvements sociaux au sein de GrDF en avril et mai 2009, qui ont eu des effets non négligeables.

Du 1<sup>er</sup> juillet 2008 au 30 juin 2009, les indicateurs de suivi de la qualité de service de GrDF incités financièrement ont engendré globalement 174 521,65 € de pénalités pour GrDF, qui viendront diminuer son tarif<sup>2</sup> et qui se décomposent de la façon suivante :

- 1 000,00 € de bonus ;
- 175 521,65 € de pénalités.

Une première mise à jour des indicateurs de GrDF a eu lieu au 1<sup>er</sup> juillet 2009 après consultation des acteurs du marché, notamment dans le cadre du Groupe de Travail Gaz (GTG) et du Groupe de Travail Consommateurs (GTC), qui ont permis d'identifier de nouveaux axes d'amélioration des processus de GrDF, importants pour le bon fonctionnement du marché.

Enfin, ce premier bilan de la qualité de service de GrDF conduit la CRE à envisager la mise en place de nouvelles évolutions du mécanisme de suivi de la qualité, telles que :

- le suivi de la réalisation des mises en service et des mises hors service dans les délais convenus avec les fournisseurs et la modification du délai de référence de changement de fournisseurs ;
- la mise en place d'une détection des rendez-vous manqués du fait de GrDF sur signalement des consommateurs finals, ou d'une détection par GrDF lui-même, sans nécessiter de signalement par les fournisseurs ;
- la réévaluation à la hausse des objectifs de l'indicateur concernant les délais de transmission aux GRT des données nécessaires aux calculs des allocations aux PITD ;
- la réévaluation du montant de certaines incitations financières.

<sup>2</sup> Les incitations financières ont un effet direct sur le revenu autorisé de l'opérateur et, donc, sur son tarif qui couvre le revenu autorisé.

## Premier bilan de la qualité de service de GRTgaz et de TIGF

Au 30 juin 2009, GRTgaz et TIGF ont mis en place la totalité des indicateurs de suivi de la qualité de service prévus par les règles tarifaires du tarif ATRT4. Le suivi de ces indicateurs portant sur 6 mois, les analyses ne permettent pas encore de tirer de conclusions définitives. Les premières tendances montrent, à ce stade, des résultats contrastés :

- la qualité de la relation entre les GRT et les expéditeurs est satisfaisante, notamment en termes de délai de traitement des demandes des expéditeurs de réservation de capacité sur le réseau principal et de disponibilité du portail de GRTgaz et de TIGF : les deux GRT atteignent les objectifs fixés par les règles tarifaires. Par ailleurs, la qualité des relèves aux points de consommation sur le réseau de GRTgaz s'améliore progressivement, dépassant l'objectif fixé par les règles tarifaires ; celle de TIGF reste proche de l'objectif malgré une dégradation ponctuelle au mois d'avril 2009 ;
- la qualité des données transmises par les GRT aux GRD permettant de calculer les allocations des quantités de gaz aux PITD s'est dégradée en zone Sud de GRTgaz et en zone TIGF : les deux transporteurs n'atteignent pas les objectifs fixés par les règles tarifaires. Les délais de transmission aux GRD des mesures provisoires de quantités livrées aux PITD restent, quant à eux, globalement respectés ;
- les émissions par les GRT de gaz à effet de serre dans l'atmosphère diminuent entre le 1<sup>er</sup> semestre 2008 (ou le 2<sup>nd</sup> semestre 2008) et le 1<sup>er</sup> semestre 2009 ; cette baisse est plus sensible pour TIGF.

Du 1<sup>er</sup> janvier 2009 au 30 juin 2009, les indicateurs de suivi de la qualité de service des GRT ont engendré globalement 280 000 € de bonus pour GRTgaz et 445 000 € de pénalités pour TIGF, qui seront pris en compte dans leurs tarifs<sup>3</sup> et qui se décomposent de la façon suivante :

- 430 000 € de bonus et 150 000 € de pénalités pour GRTgaz ;
- 445 000 € de pénalités pour TIGF.

Ce premier bilan de la qualité de service de GRTgaz et de TIGF conduit la CRE à envisager la mise en place d'évolutions du mécanisme de suivi de la qualité, telles que :

- la diminution du délai moyen objectif de traitement des demandes de réservation de capacité des expéditeurs ;
- l'homogénéisation et la réévaluation à la hausse des objectifs de disponibilité des portails des deux GRT.

<sup>3</sup> Les incitations financières ont un effet direct sur le revenu autorisé de l'opérateur et, donc, sur son tarif qui couvre le revenu autorisé.



1



ISTOCKPHOTO

# Mise en place d'une régulation incitative de la qualité de service des GRD et des GRT

# 1.1. Le transport et la distribution de gaz naturel en France

Le gaz naturel est acheminé en France à travers l'utilisation de deux grands types de réseaux :

- les réseaux de transport, qui se décomposent en un réseau principal et un réseau régional. Le réseau de transport principal est un ensemble de canalisations qui relie entre eux les points d'interconnexion avec les réseaux voisins, les stockages souterrains et les terminaux méthaniers. Le réseau de transport régional, en aval du réseau de transport principal, assure l'acheminement du gaz naturel vers les réseaux de distribution et vers les consommateurs industriels ayant une consommation importante<sup>4</sup> directement raccordés au réseau de transport (de l'ordre de 1 000 consommateurs raccordés) ;
- les réseaux de distribution, qui assurent l'acheminement du gaz en aval des réseaux de transport vers les consommateurs finals (de l'ordre de 11,4 millions de consommateurs raccordés) et éventuellement vers d'autres réseaux de distribution.

Les GRT et les GRD sont responsables de l'exploitation et du développement, respectivement des réseaux de transport et de distribution.

Deux GRT de gaz naturel sont présents sur le territoire français :

- GRTgaz, filiale du groupe GDF Suez, opère un réseau de canalisations d'environ 32 000 km, divisé en deux zones d'équilibrage Nord et Sud. Environ 860 consommateurs industriels sont raccordés au réseau de GRTgaz et il existe 1098 PITD avec les réseaux de distribution en aval ;
- TIGF, filiale du groupe Total, opère un réseau d'environ 6 000 km dans le sud-ouest de la France, constituant une zone d'équilibrage unique. Environ 135 consommateurs industriels sont raccordés au réseau de TIGF et il existe 150 PITD avec les réseaux de distribution en aval.

24 GRD de gaz naturel de tailles très inégales alimentent environ 11,4 millions de consommateurs en France :

- GrDF (Gaz Réseau Distribution France, filiale du groupe GDF Suez) assure la distribution de plus de 96 % des quantités de gaz naturel distribuées en France ;
- 23 autres GRD de plus petites tailles, parmi lesquels Régaz et Réseau GDS assurent chacun la distribution d'environ 1,5 % du marché, les 21 autres GRD se partageant moins de 1 % du marché.

<sup>4</sup> 90 % de ces clients raccordés au réseau de transport consomment plus de 4 GWh par an.

## Carte des réseaux de transport de gaz en France



Ouvrages GRTgaz	Autres ouvrages
Canalisation gaz B	Stockage souterrain Storengy
Canalisation gaz H	Stockage souterrain TIGF
Station de compression	Terminal méthanier Elengy
Station de compression en projet	Terminal méthanier STMFC
Ouvrages TIGF	Gisement de Gaz naturel
Canalisation	Point d'entrée ou de sortie du réseau national par canalisation
Station de compression	

(Source : CRE, GRTgaz et TIGF)

Un expéditeur de gaz naturel est une société qui achemine du gaz sur un réseau de transport. Cette société a signé avec le GRT un contrat d'acheminement. Un expéditeur peut être, par exemple, un fournisseur acheminant du gaz pour le livrer à des consommateurs finals, un trader qui achemine du gaz pour bénéficier des différences de prix d'une place de marché à l'autre ou encore un consommateur industriel qui a choisi d'assurer lui-même une partie de sa fourniture en gaz.

54 expéditeurs sont actifs sur le réseau de transport de GRTgaz et 21 sur celui de TIGF au 1<sup>er</sup> août 2009.

Un fournisseur de gaz naturel est une société à laquelle le consommateur final (particulier ou professionnel) achète son gaz naturel. C'est avec lui que le consommateur conclut son contrat de fourniture d'énergie et c'est le fournisseur qui envoie la facture correspondant à la consommation. Le fournisseur a un contrat avec le GRD (le Contrat d'Acheminement Distribution) qui est chargé de l'acheminement du gaz pour le compte du fournisseur.

17 fournisseurs sont présents sur le réseau de GrDF au 1<sup>er</sup> août 2009.



## 1.2. La régulation incitative de la qualité de service des GRD et des GRT

Dans le cadre de ses missions, la CRE élabore les tarifs d'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution de gaz naturel. Elle les propose aux ministres chargés de l'économie et de l'énergie pour approbation. Ainsi :

- les tarifs ATRT<sub>4</sub> des GRT sont entrés en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2009, en application de l'arrêté du 6 octobre 2008, approuvant la proposition tarifaire de la CRE du 10 juillet 2008 ;
- les tarifs ATRD<sub>3</sub> des GRD sont entrés en vigueur :
  - pour GrDF : le 1<sup>er</sup> juillet 2008, en application de l'arrêté du 2 juin 2008, approuvant la proposition tarifaire de la CRE du 28 février 2008 ;
  - pour les ELD : le 1<sup>er</sup> juillet 2009, en application de l'arrêté du 24 juin 2009, approuvant la proposition tarifaire de la CRE du 2 avril 2009. Ce tarif a également permis de mettre à jour le mécanisme de suivi de la qualité de service de GrDF.

Ces tarifs instaurent un cadre de régulation incitant les opérateurs à améliorer leur efficacité, tant du point de vue de la maîtrise des coûts que de la qualité du service offert aux utilisateurs. Le mécanisme de régulation incitative de la qualité de service mis en place pour chaque opérateur permet ainsi de :

- prévenir toute dégradation qui pourrait être consécutive aux efforts de productivité demandés aux opérateurs ;
- veiller aux intérêts des utilisateurs des réseaux et des consommateurs finals et les informer sur l'évolution de la qualité de service des gestionnaires de réseaux ;
- maintenir la qualité de service au centre des préoccupations des opérateurs et des acteurs du marché.

Ce mécanisme de régulation incitative de la qualité de service des gestionnaires de réseaux est adapté à la situation propre de chaque opérateur et prend en compte les attentes des utilisateurs des réseaux et des consommateurs finals. Il porte sur les domaines clés de l'activité des opérateurs :

- la qualité de service vis-à-vis des consommateurs finals raccordés aux réseaux de distribution : les prestations réalisées par les opérateurs et la relation entre les GRD et les consommateurs finals ;

- la qualité de service vis-à-vis des expéditeurs et des fournisseurs de gaz : la relation entre les GRD et les fournisseurs, la relation entre les GRT et les expéditeurs, et le respect par les GRT de leurs programmes de maintenance ;
- la qualité des échanges entre les opérateurs de réseaux dans le cadre du calcul des allocations des quantités de gaz à l'interface transport / distribution : les données transmises par les GRD aux GRT et les données transmises par les GRT aux GRD ;
- l'impact environnemental de l'activité des opérateurs : les émissions par les opérateurs de gaz à effet de serre dans l'atmosphère.

Le domaine de la sécurité physique des réseaux n'est pas intégré dans le dispositif de régulation incitative de la qualité de service des gestionnaires de réseaux, dans la mesure où il fait l'objet d'obligations réglementaires pour les opérateurs et d'un contrôle assuré par les pouvoirs publics et les autorités concédantes.

Le mécanisme de régulation incitative de la qualité de service est constitué de 3 types d'indicateurs :

- des indicateurs faisant l'objet d'un suivi par la CRE et d'une publication des résultats ;
- des indicateurs pour lesquels un objectif est défini, faisant l'objet d'un suivi par la CRE et d'une publication des résultats ;
- des indicateurs faisant l'objet d'une incitation financière en cas de non atteinte ou de dépassement d'objectifs préalablement définis, d'un suivi par la CRE et d'une publication des résultats. Ces incitations financières donnent lieu à des pénalités et/ou bonus versés respectivement aux consommateurs ou aux opérateurs par une baisse ou une hausse du tarif de l'opérateur<sup>5</sup> (hormis les pénalités relatives aux rendez-vous non tenus versées directement aux fournisseurs par les GRD).

La liste des indicateurs est détaillée en annexe (voir page 118).

## 1.3. Un mécanisme évolutif

En cours de période tarifaire, la CRE peut proposer aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie, si elle le juge nécessaire et sur la base d'un retour d'expérience suffisant, des évolutions du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service des opérateurs, afin de procéder aux ajustements suivants :

<sup>5</sup> Plus précisément, les pénalités et les bonus ont un effet respectivement à la baisse et à la hausse sur le revenu autorisé de l'opérateur à couvrir par son tarif d'accès aux infrastructures. Ces incitations financières sont prises en compte dans le calcul du revenu autorisé par un versement de leur montant au Compte de Régularisation des Charges et des Produits (CRCP) apuré régulièrement. Ainsi :  
 - une pénalité est payée par l'opérateur via une diminution de son revenu autorisé (et donc de son tarif) d'un montant équivalent ;  
 - un bonus est perçu par l'opérateur via une augmentation de son revenu autorisé (et donc de son tarif) d'un montant équivalent.

- la mise en œuvre de nouveaux indicateurs ou l'abandon d'indicateurs existants ;
- la définition d'objectifs pour les indicateurs qui en sont dépourvus, à partir d'un historique suffisant ;
- la mise en œuvre d'incitations financières (pénalités et/ou bonus) pour des indicateurs qui en sont dépourvus si cela s'avère nécessaire, et la réévaluation des incitations financières existantes.

Ainsi, GrDF a vu le mécanisme de régulation incitative de sa qualité de service, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2008, mis à jour à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2009.

## 1.4. Le suivi de la qualité de service de GrDF, GRTgaz et TIGF

Concernant la distribution de gaz naturel, le présent rapport porte sur l'analyse des indicateurs suivis par GrDF sur la période allant du 1<sup>er</sup> juillet 2008 au 30 juin 2009.

Concernant le transport de gaz naturel, le présent rapport porte sur l'analyse des indicateurs suivis par GRTgaz et TIGF depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2009, date de mise en œuvre du mécanisme pour les GRT, jusqu'au 30 juin 2009.

Pour certains indicateurs, un historique de données antérieures aux périodes mentionnées précédemment, disponible chez les opérateurs, est présenté afin de mieux appréhender l'évolution des résultats. Les incitations financières ne sont calculées qu'à partir des dates d'entrée en vigueur du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service pour chaque opérateur.

## 1.5. Le suivi de la qualité de service des ELD de gaz

Le mécanisme de suivi de la qualité de service des ELD ayant été mis en œuvre au 1<sup>er</sup> juillet 2009, l'historique disponible à ce stade est insuffisant pour porter une analyse pertinente : le suivi de la qualité de service des ELD sera analysé dans le prochain rapport annuel de la CRE sur le sujet.



2



FOTOLIA.COM

# Analyse de la qualité de service de GrDF, GRTgaz et TIGF

## 2.1.

# Qualité de service vis-à-vis des consommateurs finals raccordés aux réseaux de distribution

### 2.1.1. Prestations fournies par GrDF

#### 2.1.1.1. Présentation et enjeux

GrDF fournit diverses prestations aux consommateurs finals. Les prestations les plus courantes, qui représentent environ 90 % des demandes de prestations par les fournisseurs, sont :

- la mise en service : prestation demandée au GRD par un fournisseur pour le compte de son client (i.e. le consommateur final), consistant à rattacher un consommateur final au périmètre du contrat d'acheminement du fournisseur qu'il a choisi, lors de l'arrivée d'un occupant dans un local ou suite au raccordement du local. Cette prestation est payante et facturée à l'acte par le GRD ;
- la mise hors service : prestation demandée au GRD par un fournisseur pour le compte de son client, consistant à détacher un consommateur final du périmètre du contrat d'acheminement de son fournisseur, lors de la résiliation du contrat de fourniture avec son client en raison d'un déménagement ou d'un abandon de local. Cette prestation n'est pas facturée par le GRD car couverte par le tarif d'acheminement ATRD ;
- le raccordement : prestation demandée au GRD par un consommateur final ou par un fournisseur pour le compte de son client, consistant à réaliser physiquement le raccordement de l'installation intérieure du consommateur final au réseau de distribution de gaz. Cette prestation est payante et facturée à l'acte par le GRD ;
- le changement de fournisseur : prestation demandée au GRD par un fournisseur pour le compte de son client, consistant à rattacher un consommateur final au périmètre du contrat d'acheminement d'un fournisseur lorsque le consommateur final, déjà alimenté en gaz, opte pour un nouveau fournisseur. Cette prestation n'est pas facturée par le GRD car couverte par le tarif d'acheminement ATRD.

L'ensemble des prestations de GrDF sont détaillées dans son catalogue de prestations, disponible sur son site internet, qui précise leurs conditions techniques et financières de réalisation. En particulier, le catalogue de prestations précise pour chaque prestation le délai standard de réalisation (ou délai catalogue), qui correspond à un délai indicatif donné par l'opérateur.

Certaines prestations de GrDF nécessitent le déplacement d'un agent ainsi que la présence du consommateur final.



Le respect des délais de réalisation des prestations par le GRD et le respect par le GRD des rendez-vous planifiés avec les consommateurs finals sont apparus comme une préoccupation forte des consommateurs finals et des associations de consommateurs. Pour mesurer l'évolution des délais de réalisation des prestations fournies par GrDF aux consommateurs finals, sont analysés :

- le respect des délais standards de réalisation pour chacune des prestations ci-dessus, précisés dans le catalogue de prestations de GrDF : le nombre de prestations réalisées par tranche de délai et le pourcentage de prestations effectuées dans le délai standard ;
- le respect par GrDF des rendez-vous planifiés entre GrDF et le fournisseur ou le consommateur final : le nombre de rendez-vous manqués du fait du GRD ayant donné lieu à une réclamation et le montant des indemnités engendrées.

Le respect par GrDF des rendez-vous planifiés fait l'objet d'une incitation financière qui est versée directement aux fournisseurs, sur réclamation de ces derniers.

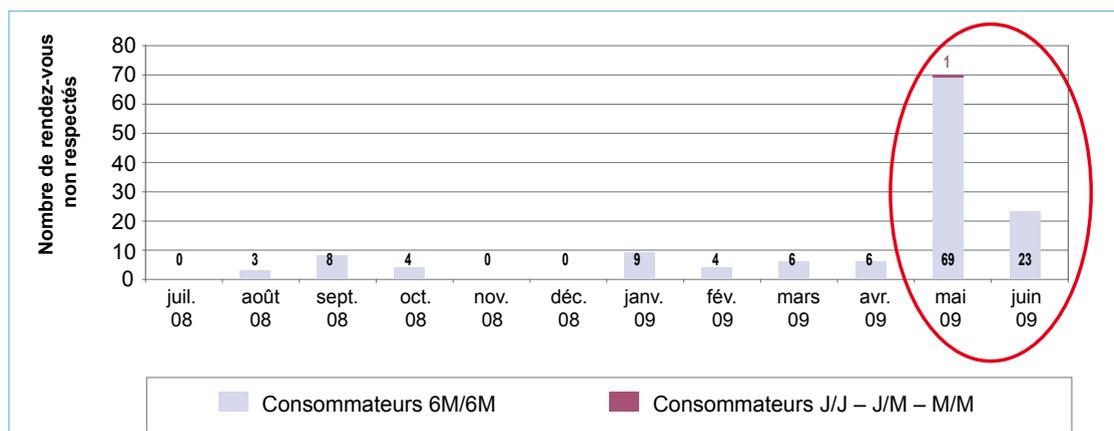
## 2.1.1.2. Tendances générales et événements remarquables

### Rendez-vous planifiés et non respectés par GrDF

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2008, GrDF a réalisé plus de 1,5 million de mises en service et de mises hors service nécessitant le déplacement d'un agent, et donc, la planification d'un rendez-vous entre GrDF et le consommateur final et/ou le fournisseur.

Le nombre de rendez-vous manqués du fait de GrDF est globalement stable et faible depuis le début du suivi (entre 0 et 8 rendez-vous manqués par mois) sauf sur les mois de mai et juin 2009, qui comptabilisent près de 70 % des rendez-vous manqués de l'année (93 rendez-vous manqués sur 133 au total). Selon GrDF, ces valeurs exceptionnelles sont liées aux mouvements sociaux au sein de l'opérateur à cette période. Ces résultats sont satisfaisants en regard du nombre de prestations réalisées par le GRD.

Figure 1 – Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD

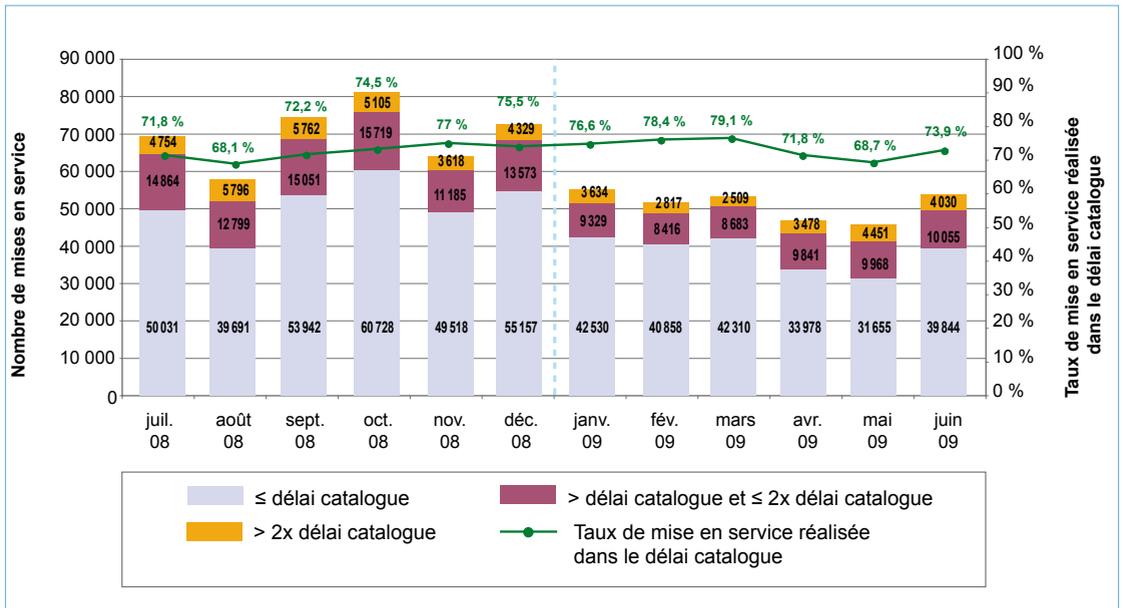


## Mise en service

Le taux de réalisation des mises en service dans le délai standard prévu par le catalogue de prestations de GrDF<sup>6</sup> s'améliore légèrement, passant de 71,8 % en juillet 2008 à 79,1 % en mars 2009, puis se dégrade sur le 1<sup>er</sup> semestre 2009 pour revenir à 73,9 % en juin 2009. Une baisse du nombre total de mises en service sur le 1<sup>er</sup> semestre 2009 et une baisse du taux de réalisation dans le délai catalogue sur le 2<sup>nd</sup> trimestre 2009 peuvent être observées.

Selon GrDF, la dégradation du taux de réalisation dans le délai standard au 2<sup>nd</sup> trimestre 2009, alors que le nombre total de mises en service baisse lui aussi, est liée aux mouvements sociaux connus par GrDF à cette période.

Figure 2 – Mise en service : délai de réalisation et taux de réalisation dans le délai catalogue



<sup>6</sup> Pour les consommateurs à relevé semestriel : 5 jours ouvrés.

Pour les consommateurs à relevé non semestriel : 5 jours ouvrés sans pose compteur, 21 jours ouvrés avec pose compteur et selon les délais d'approvisionnement du matériel nécessaire et de la nature des travaux à la charge du consommateur.

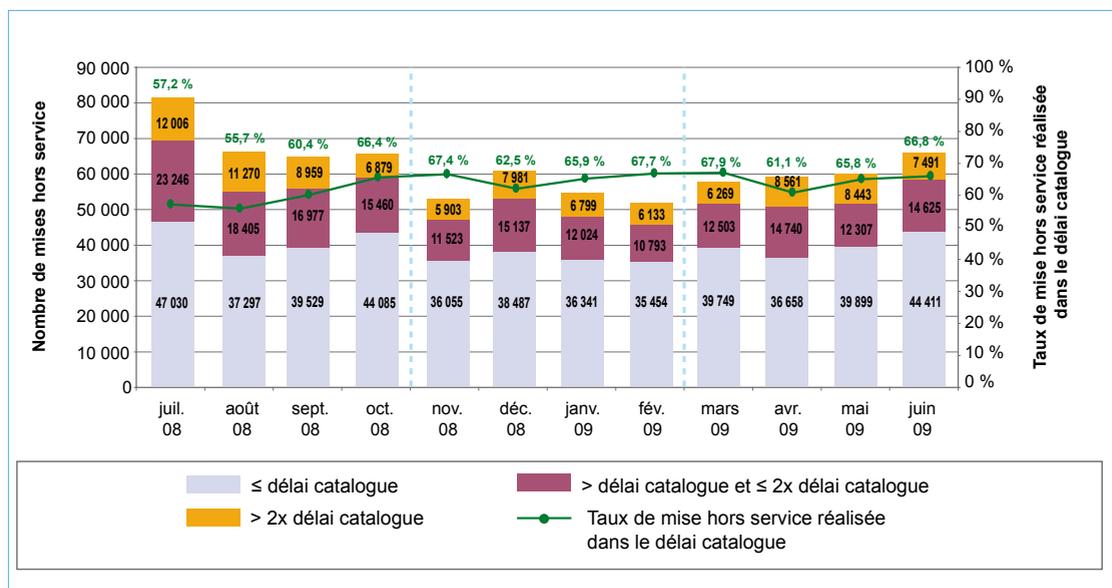
## Mise hors service

Le taux de réalisation des mises hors service dans le délai standard prévu dans le catalogue des prestations de GrDF (5 jours ouvrés) est en légère amélioration depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2008. Il passe de 57,2 % en juillet 2008 à 66,8 % en juin 2009 avec un maximum de 67,9 % atteint en mars 2009.

Les mises hors service sont en général effectuées à la date souhaitée par le consommateur final, date qui correspond souvent à un délai de réalisation supérieur à 5 jours ouvrés. Ceci explique, en partie, le niveau du taux de réalisation des mises hors service dans le délai standard catalogue, en moyenne de 63,7 % sur 12 mois, plus faible que celui des mises en service (en moyenne de 74,0 % sur 12 mois).

Le nombre de mises hors service varie selon la saison : un nombre plus important peut être observé traditionnellement en été (70 286 mises hors service en moyenne de juillet 2008 à octobre 2008 contre 55 658 mises hors service en moyenne de novembre 2008 à février 2009).

Figure 3 – Mise hors service : délai de réalisation et taux de réalisation dans le délai catalogue



## Raccordement

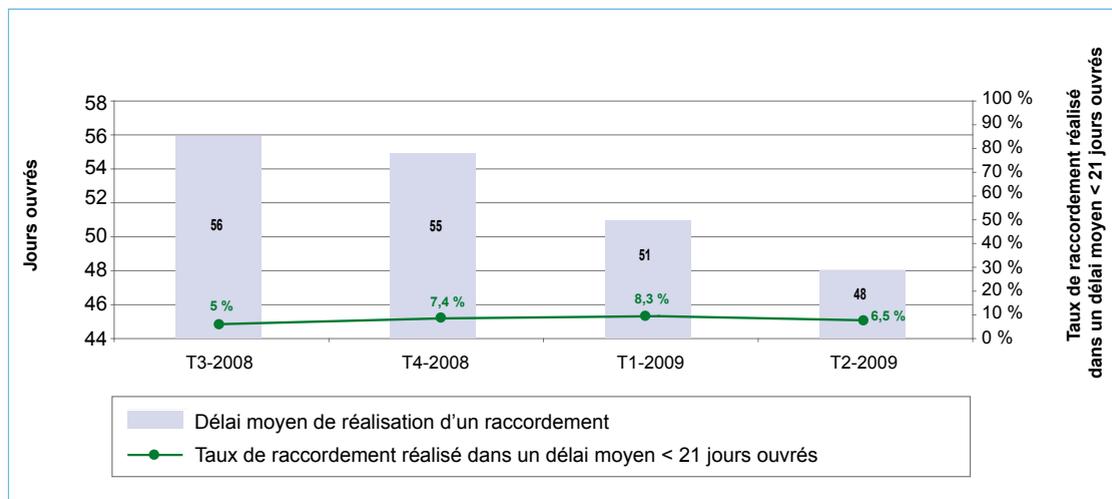
Sur la période considérée, environ 100 000 raccords (neufs, ne nécessitant aucune extension du réseau et réalisés avec une mise en service sur la période) ont été réalisés par GrDF.

Le délai moyen de réalisation des raccords s'est amélioré entre le 3<sup>e</sup> trimestre 2008 et le 2<sup>e</sup> trimestre 2009 en passant de 56 jours à 48 jours (soit une baisse de 14,3 % du délai moyen de réalisation). Cette tendance pourrait s'expliquer par la diminution du nombre de raccords sur la période.

Par ailleurs, le taux de réalisation des raccords dans un délai moyen inférieur ou égal à 21 jours ouvrés est faible : 6,8 % en moyenne sur les 4 trimestres du suivi et avec un maximum de 8,3 % atteint au 1<sup>er</sup> trimestre 2009. Ce faible niveau s'explique, en partie, par le fait que les consommateurs finals demandent à GrDF d'effectuer les raccords dans des délais souvent supérieurs à 21 jours ouvrés.

Le suivi de ces deux indicateurs est incomplet à ce jour : ils n'ont pas été mis en œuvre pour les gros consommateurs raccordés au réseau de distribution et consommant plus de 300 MWh par an, comme demandé par les règles tarifaires du tarif ATRD3, car le système d'information de GrDF traitant les demandes de raccords des consommateurs finals au réseau (SIAG<sup>7</sup>) ne permettait pas ce suivi à l'époque.

Figure 4 – Raccordement : délai moyen de réalisation et taux de réalisation en 21 jours ouvrés



<sup>7</sup> SIAG : Système d'Information d'Accès au Gaz.

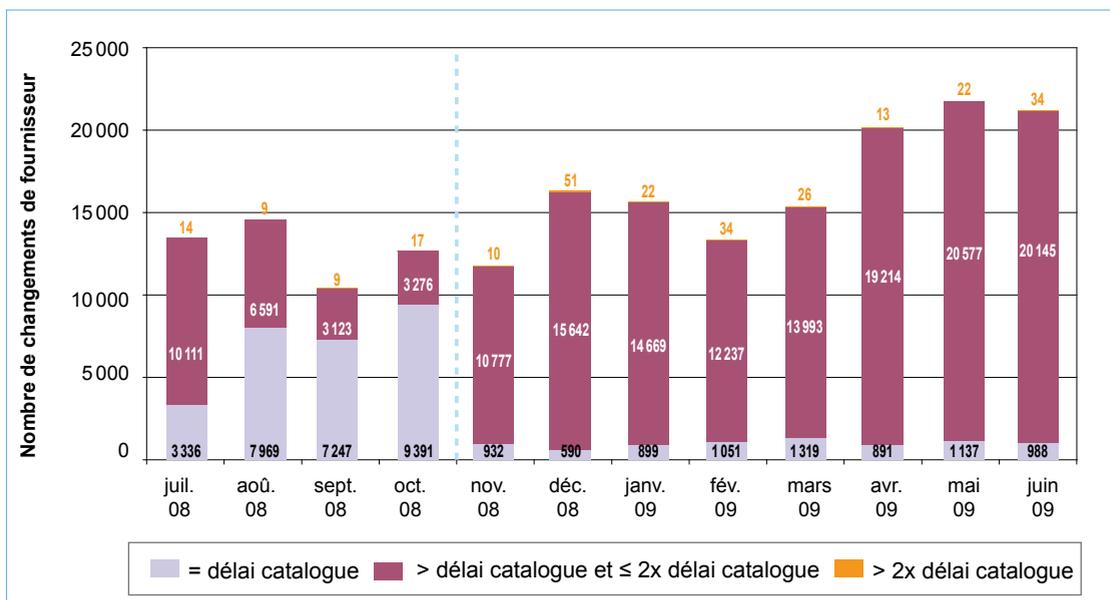


## Changement de fournisseur

Afin de se prémunir d'aléas dans le traitement du système d'information de GrDF, qui pouvaient aboutir à des délais de réalisation demandés inférieurs au minimum contractuel imposé de 21 jours calendaires, GrDF a recommandé aux fournisseurs de sécuriser le processus de changement de fournisseur pour les demandes en masse<sup>8</sup> (saisie des demandes en masse 22 jours calendaires avant la date souhaitée et non plus 21 jours calendaires avant).

Cette modification dans le processus des demandes en masse liées aux changements de fournisseur de la part de GrDF explique la chute brutale en novembre 2008 du nombre de changements de fournisseur réalisés en 21 jours calendaires. Cette rupture de chronique empêche toute analyse de l'évolution de l'indicateur.

Figure 5 – Changement de fournisseur: délai de réalisation



<sup>8</sup> Le fournisseur saisit dans un fichier unique plusieurs demandes de changements de fournisseurs et le transmet à GrDF.

### 2.1.1.3. Bilan sur les incitations financières

GrDF est incité financièrement sur les résultats de l'indicateur mesurant le nombre de rendez-vous manqués de son fait.

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2008, 133 rendez-vous manqués du fait de GrDF ont été signalés par les fournisseurs et ont engendré 3 246,65 € de pénalités pour l'opérateur. Ces pénalités ont été versées directement aux fournisseurs qui en ont fait la demande au GRD.

### 2.1.1.4. Évolution du mécanisme de suivi de la qualité de service

Ces indicateurs ont été mis à jour, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2009, selon les modalités suivantes :

- afin de répondre à la demande exprimée dans le cadre du Groupe de Travail Consommateurs (GTC) de suivre les rendez-vous manqués du fait du consommateur final et ayant donné lieu à facturation par GrDF, deux nouveaux indicateurs ont été introduits dans le mécanisme de suivi de la qualité de service de l'opérateur, mesurant ce nombre de rendez-vous manqués du fait du consommateur final et le montant des pénalités facturées par GrDF ;
- afin de mieux correspondre à la réalité opérationnelle de GrDF et des fournisseurs en termes de segmentation de consommateurs finals, les indicateurs ne sont plus mesurés par type d'option tarifaire mais par type de relève ;
- pour les indicateurs relatifs aux raccordements, deux évolutions ont été apportées : report au 1<sup>er</sup> juillet 2010 du suivi du nombre de raccordements réalisés par tranche de délais, par type de consommateurs finals et à une fréquence mensuelle, compte tenu des retards de mise en œuvre du système d'information SIAG de GrDF et suivi à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2009 du taux de réalisation des raccordements dans le délai convenu avec les consommateurs finals et non plus dans un délai moyen de 21 jours ouvrés.

De nouvelles évolutions du dispositif de suivi sont envisagées par la CRE à ce stade :

- d'une part, généraliser le suivi par rapport aux délais convenus avec les fournisseurs, permettant de mesurer plus exactement le respect des souhaits des fournisseurs et non plus la conformité à des délais standards de réalisation qui ne constituent en aucun cas un engagement de la part de l'opérateur ; ou mettre en œuvre pour tous ces indicateurs un suivi par rapport à des délais maximum de réalisation engageant pour l'opérateur ;
- d'autre part, prendre en compte l'évolution de la procédure de changement de fournisseur, décidée en Groupe de Travail Gaz (GTG), qui ramène le délai minimum imposé de 21 jours calendaires à 10 jours calendaires pour GrDF à compter de janvier 2010, conformément aux préconisations de l'ERGEG<sup>9</sup> indiquant que « le changement de fournisseur doit être simple, rapide et gratuit » et à la suite du choix identique effectué pour l'électricité ;

<sup>9</sup> ERGEG (European Regulators' Group for Electricity and Gas) : ensemble des régulateurs européens d'électricité et de gaz dont la CRE fait partie.

- enfin, les rendez-vous manqués du fait de GrDF ne sont actuellement identifiés que lorsque les fournisseurs concernés signalent ce manquement au GRD : la charge de la détection revient donc aux fournisseurs. À l'avenir, les rendez-vous manqués pourraient être, soit identifiés « automatiquement » par le GRD, sans nécessité de signalement de la part des fournisseurs, soit identifiés sur signalement des consommateurs finals.

La faisabilité et la programmation de ces évolutions pourront être examinées dans le cadre du GTG.

### 2.1.1.5. Synthèse

Les indicateurs de suivi des délais de réalisation des prestations ont été mis en place conformément aux règles tarifaires par GrDF, à l'exception des deux indicateurs relatifs au suivi des raccordements dont la mise en œuvre est incomplète, le système d'information de GrDF ne permettant pas d'effectuer le suivi demandé.

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2008, le respect par GrDF des délais standards de réalisation des prestations prévus dans le catalogue de prestations est en légère amélioration, sauf sur le 2<sup>e</sup> trimestre 2009, période pendant laquelle GrDF a connu des mouvements sociaux.

L'indicateur de suivi des rendez-vous manqués du fait du GRD a engendré une faible pénalité pour GrDF d'un montant de 3 246,65 € sur la période du suivi.

Ces indicateurs ont été mis à jour à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2009 : le suivi des délais a été affiné par type de relève et les deux indicateurs relatifs aux raccordements ont été adaptés.

Trois évolutions ultérieures sont envisagées à ce stade : généraliser le suivi du respect des délais de réalisation des prestations convenus avec les fournisseurs, ou mettre en œuvre un suivi par rapport à des délais maximum de réalisation engageant pour GrDF, mettre en place la détection des rendez-vous manqués du fait du GRD par le GRD lui-même ou par le consommateur final et modifier le délai de référence de changement de fournisseur. Ces évolutions ayant des conséquences sur le SI de GrDF, leur faisabilité et leur programmation pourraient être examinées dans le cadre du GTG.

## 2.1.2. Relation entre GrDF et les consommateurs finals

### 2.1.2.1. Présentation et enjeux

L'interlocuteur privilégié des consommateurs finals est généralement le fournisseur. Cependant, les consommateurs finals peuvent être amenés à contacter le GRD, principalement sur les problématiques liées aux travaux sur le réseau, aux urgences et dépannages, aux offres de livraison (demande d'une pression non standard, location de poste de livraison ou du dispositif local de mesurage, entretien et maintenance du poste de livraison) ou encore aux raccordements traités directement entre le consommateur et le GRD.

Des centres d'appel ont été mis en place par GrDF afin de répondre aux demandes et aux réclamations des consommateurs finals. Ces centres d'appel sont accessibles via différents numéros d'appel :

- les numéros « AGNRC » (Accueil Gaz Naturel Raccordement et Conseil) pour tout renseignement sur le gaz naturel et, en particulier, ceux concernant le raccordement au réseau de gaz naturel et les réclamations ;
- les numéros « Sécurité-Dépannage » à utiliser par les consommateurs finals en cas d'odeur de gaz ou de manque de gaz.

Dans le Contrat d'Acheminement Distribution liant GrDF et les fournisseurs, GrDF s'engage à fournir aux consommateurs finals les éléments de réponse à leurs réclamations dans un délai de 30 jours calendaires à compter du jour où il est saisi de la réclamation.

Pour mesurer les efforts fournis par GrDF pour répondre aux demandes et réclamations des consommateurs finals, sont analysés :

- l'accessibilité des centres d'appel (nombre d'appels pris par rapport au nombre d'appels reçus) concernant les numéros « Sécurité-dépannage » et « AGNRC » ;
- le délai de traitement par GrDF des réclamations de consommateurs finals par le suivi du taux de réponse aux réclamations de consommateurs finals dans les 30 jours calendaires.

### 2.1.2.2. Tendances générales et événements remarquables

#### **Réclamations des consommateurs finals : délai et taux de réponse dans les 30 jours calendaires**

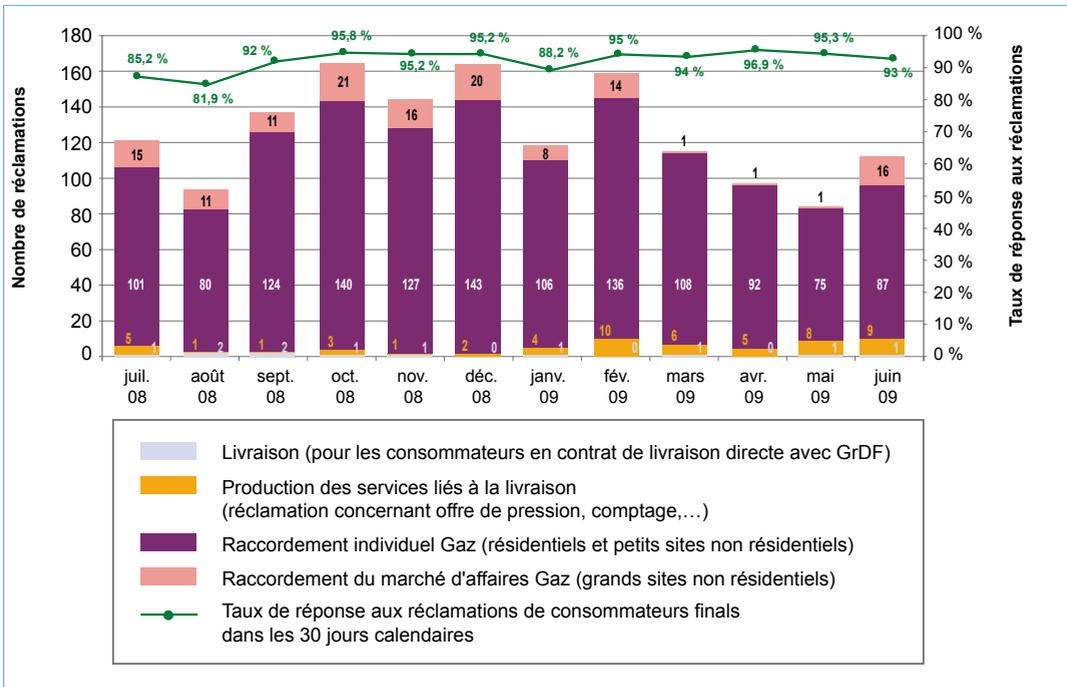
Une baisse du nombre de réclamations des consommateurs finals peut être observée à partir de mars 2009. La grande majorité de ces réclamations portant principalement sur des problématiques liées aux raccordements, la diminution du nombre des raccordements neufs observée sur cette période peut expliquer, en partie, cette baisse.

Une analyse complémentaire montre que le ratio calculant le nombre de réclamations rapporté au nombre de raccordements augmente de 33 % entre le 2<sup>nd</sup> semestre 2008 et le 1<sup>er</sup> semestre 2009. Cette augmentation résulte de l'action menée par GrDF en interne pour améliorer l'exhaustivité de la prise en compte des réclamations des consommateurs finals (certaines réclamations, transmises par téléphone par exemple, n'étaient pas correctement tracées dans l'outil de gestion des réclamations des consommateurs finals).

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2008, le taux de réponse par GrDF aux réclamations de consommateurs finals dans les 30 jours calendaires s'améliore sur les 4 premiers mois du suivi, avec un taux passant de 85,2 % en juillet 2008 à 95,8 % en octobre 2008 ; il se stabilise globalement ensuite. Le taux moyen sur les 12 mois est de 92,3 %, avec un maximum de 96,9 % atteint en avril 2009.

Un indicateur similaire suivant le taux de réponse par GrDF aux réclamations de fournisseurs dans les 30 jours calendaires a aussi été mis en place (cf. § 2.2.1). Le taux moyen sur les 12 mois est de 97,6 %, avec un maximum de 99,2 % atteint en novembre 2008. Cet indicateur, incité financièrement, présente donc de meilleurs résultats que celui analysé ci-dessus, malgré un plus grand nombre de réclamations de fournisseurs. Cette différence de résultats s'explique, en partie, par le caractère spécifique de la plupart des réclamations de consommateurs finals, rendant leur résolution plus complexe que celles concernant les fournisseurs, plus récurrentes (et donc avec des réponses plus normées). En outre, les réclamations de fournisseurs sont toutes transmises à GrDF via un seul canal de communication, le portail Fournisseurs OMEGA, alors que les réclamations de consommateurs finals sont transmises via plusieurs canaux (courriers, mails, appels téléphoniques, etc.) et nécessitent une ressaisie dans l'outil dédié.

Figure 6 – Réclamations de consommateurs finals : nombre et taux de réponse dans les 30 jours calendaires



## Accessibilité des centres d'appel

La disponibilité des centres d'appel se dégrade sur la période :

- le taux d'accessibilité des numéros « AGNRC » passe de 93,0 % au 3<sup>e</sup> trimestre 2008 à 90,7 % au 2<sup>e</sup> trimestre 2009 ;
- le taux d'accessibilité des numéros « Sécurité Dépannage » passe de 96,0 % en juillet 2008 à 95,8 % en juin 2009, mais avec une dégradation notable entre mars 2009 et mai 2009 et un minimum de 74,0 % atteint en avril 2009.

La dégradation du taux d'accessibilité des numéros « Sécurité-Dépannage » entre mars 2009 et mai 2009 est liée à la conjonction des facteurs suivants :

- essentiellement, une forte augmentation du nombre des appels consécutifs aux mouvements sociaux connus par GrDF sur cette période qui ont entraîné de nombreuses coupures d'alimentation de consommateurs finals ;
- le démarrage dans les centres d'appel de GrDF en mars 2009 d'un nouvel outil, nécessaire à la mise en œuvre prochaine du numéro de téléphone unique de GrDF pour les appels d'urgences et de dépannages de gaz. Cette mise en œuvre a nécessité de former le personnel dès janvier 2009, remplacé dès lors par des intérimaires.

Par ailleurs, les consommateurs finals peuvent également alerter les pompiers en cas d'odeur de gaz ; ces derniers disposent d'une ligne prioritaire vers GrDF présentant des taux de disponibilité supérieurs, proches des 96 %.

La baisse du taux d'accessibilité des numéros « AGNRC » au 2<sup>e</sup> trimestre 2009 est, quant à elle, aussi concomitante aux mouvements sociaux au sein de GrDF.

Figure 7 – Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals - N°AGNRC

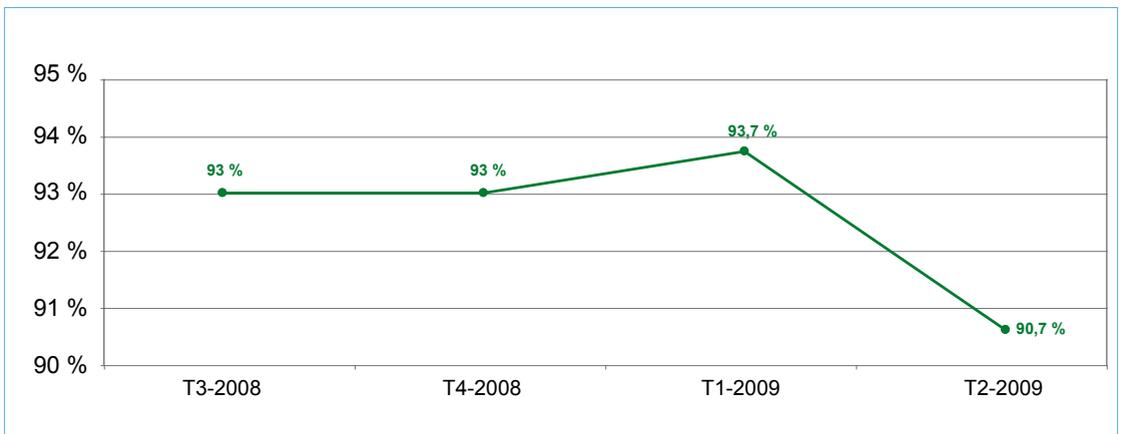
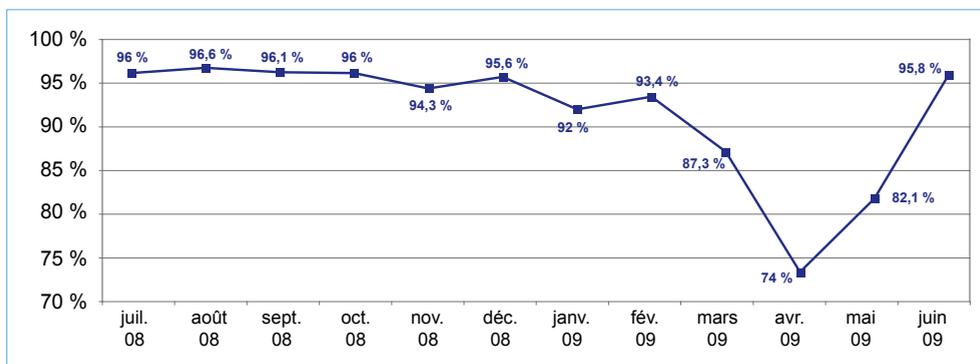




Figure 8 – Taux d’accessibilité du centre d’appel pour les consommateurs finals - N°Sécurité Dépannage



### 2.1.2.3. Synthèse

Les trois indicateurs de suivi de la qualité des relations entre GrDF et les consommateurs finals ont été mis en place conformément aux règles tarifaires par GrDF.

Les délais de traitement par GrDF des réclamations des consommateurs finals s’améliorent sur le 3<sup>e</sup> trimestre 2008 pour atteindre par la suite un palier. Le 1<sup>er</sup> semestre 2009 se caractérise par une augmentation du nombre de réclamations rapporté au nombre de raccordements, bien qu’il y ait une baisse du nombre total de réclamations en valeur absolue qui s’explique par une meilleure prise en compte des réclamations des consommateurs finals.

En revanche, l’accessibilité des centres d’appel se dégrade au 2<sup>e</sup> trimestre 2009, principalement concernant les numéros « Sécurité Dépannage ». Cette dégradation est essentiellement liée aux volumes d’appels, particulièrement élevés par rapport aux volumes saisonniers habituels en raison du mouvement social connu par GrDF sur cette période. Cet indicateur retrouve un niveau de 95,8 % en juin 2009 proche de celui observé en début de période de suivi.

## 2.2. Qualité de service vis-à-vis des fournisseurs et des expéditeurs

### 2.2.1. Relation entre GrDF et les fournisseurs

#### 2.2.1.1. Présentation et enjeux

Pour l'ouverture totale du marché, GrDF a mis en place en 2007 un nouveau système d'information de gestion de l'acheminement et des processus clients associés : « OMEGA ».

OMEGA joue un rôle clé pour le bon fonctionnement du marché français du gaz naturel. Il permet de centraliser la quasi-totalité des échanges d'informations quotidiens entre les fournisseurs et GrDF, tels que la demande de planification de prestations par les fournisseurs auprès du GRD ou bien la mise à disposition par le GRD sur le portail Fournisseurs OMEGA des données de relèves<sup>10</sup> des consommateurs finals par exemple. La disponibilité de ce portail a donc un effet direct sur la qualité des échanges entre le GRD et les fournisseurs et, par voie de conséquence, l'activité quotidienne des fournisseurs et la satisfaction du consommateur final envers son fournisseur.

Les volumes de gaz livrés aux consommateurs finals raccordés aux réseaux de distribution sont mesurés et transmis au GRD à des pas de temps qui dépendent de l'équipement de comptage et de télé-relève disponibles chez le consommateur final. Ces relèves sont indispensables aux fournisseurs, en particulier pour la facturation de leurs clients (i.e. les consommateurs finals). Le GRD met à disposition de chaque fournisseur sur le portail Fournisseurs OMEGA, dans des délais définis dans le Contrat d'Acheminement Distribution liant le GRD et le fournisseur, l'ensemble des relèves qu'il a collectées pour les consommateurs finals de ce fournisseur. Ainsi, les délais de mise à disposition des fournisseurs par le GRD des données de relèves sont très importants pour les fournisseurs, car ils conditionnent leur capacité à facturer leurs clients correctement et dans les temps.

De même, les délais de traitement des réclamations de fournisseurs par GrDF, pour lesquelles il est amené à apporter une réponse aux fournisseurs, ont eux aussi un effet sur l'activité opérationnelle des fournisseurs. Plus précisément, ces réclamations sont :

<sup>10</sup> Les différents types de relèves sont les suivants :

- télé-relève dite « J/J » : la mesure d'énergie livrée est quotidienne et l'index contenant cette mesure est relevé par le GRD tous les jours ;
- télé-relève dite « J/M » : la mesure d'énergie livrée est quotidienne et l'index contenant ces mesures est relevé mensuellement par le GRD en fin de mois pour tous les jours du mois ;
- relève dite « M/M » : la mesure d'énergie livrée est mensuelle et l'index contenant cette mesure est relevé mensuellement par le GRD ;
- relève dite « 6M/6M » : la mesure d'énergie livrée est semestrielle et l'index contenant cette mesure est relevé semestriellement par le GRD.

- celles adressées par les consommateurs finals à leur fournisseur ou au GRD, mais pour lesquelles la réponse au consommateur incombe au fournisseur (concernant des prestations du catalogue par exemple) ; le GRD doit alors donner au fournisseur des éléments de réponses nécessaires pour traiter la réclamation, pour la partie qui lui incombe ;
- celles adressées par les fournisseurs au GRD pour leur propre compte (sur les données de comptage par exemple).

Dans le Contrat d'Acheminement Distribution liant GrDF et les fournisseurs, GrDF s'engage à donner aux fournisseurs les éléments de réponse à ces réclamations dans un délai de 30 jours calendaires à compter du jour où il est saisi de la réclamation.

Enfin, lorsque le GRD ne peut pas accéder au compteur d'un consommateur à relève semestrielle (relève 6M/6M) et que le consommateur ne transmet pas lui-même dans les jours suivants le passage du releveur l'index qu'il a pu lire sur son compteur, la consommation transmise au fournisseur est estimée à partir d'un historique. Un facteur de qualité du relevé est donc d'obtenir le plus de données possible par la lecture directe du compteur ou par la collecte d'un index via le consommateur.

La qualité des relations entre GrDF et les fournisseurs est analysée suivant les quatre axes suivants :

- la disponibilité du portail Fournisseurs OMEGA de GrDF : l'indicateur mis en place permet de suivre le nombre d'heures de disponibilité du portail par semaine, rapporté au nombre d'heures d'ouverture prévu ;
- les taux de publication des relèves par GrDF : les trois indicateurs mis en place permettent de suivre, par types de relève, le nombre de relèves mises à disposition des fournisseurs dans les délais sur le portail Fournisseurs OMEGA de GrDF, rapporté au nombre de relèves qui auraient dû être mises à disposition ;
- le nombre de réclamations de fournisseurs et le taux de réponse par GrDF à ces réclamations dans les 30 jours calendaires ;
- le taux de relevé semestriel sur index réel (relevés par les agents releveurs du GRD ou auto-relevés par les consommateurs eux-mêmes et transmis au GRD).

Ces indicateurs permettent, d'une part, d'évaluer l'efficacité des moyens mis en œuvre et des efforts fournis par GrDF pour répondre aux réclamations des fournisseurs, d'autre part, de mesurer la performance du portail Fournisseurs OMEGA ainsi que la capacité du système d'information à mettre à disposition des fournisseurs les données de relèves dans les délais contractuels et, enfin, la qualité des relèves semestrielles transmises aux fournisseurs par le GRD.

Étant donné les effets de la qualité de la relation entre GrDF et les fournisseurs sur leur activité, les indicateurs de suivi de la disponibilité du portail Fournisseurs OMEGA et du traitement des réclamations dans les 30 jours calendaires sont incités financièrement.

## 2.2.1.2. Tendances générales et événements remarquables

### Disponibilité du portail Fournisseurs OMEGA

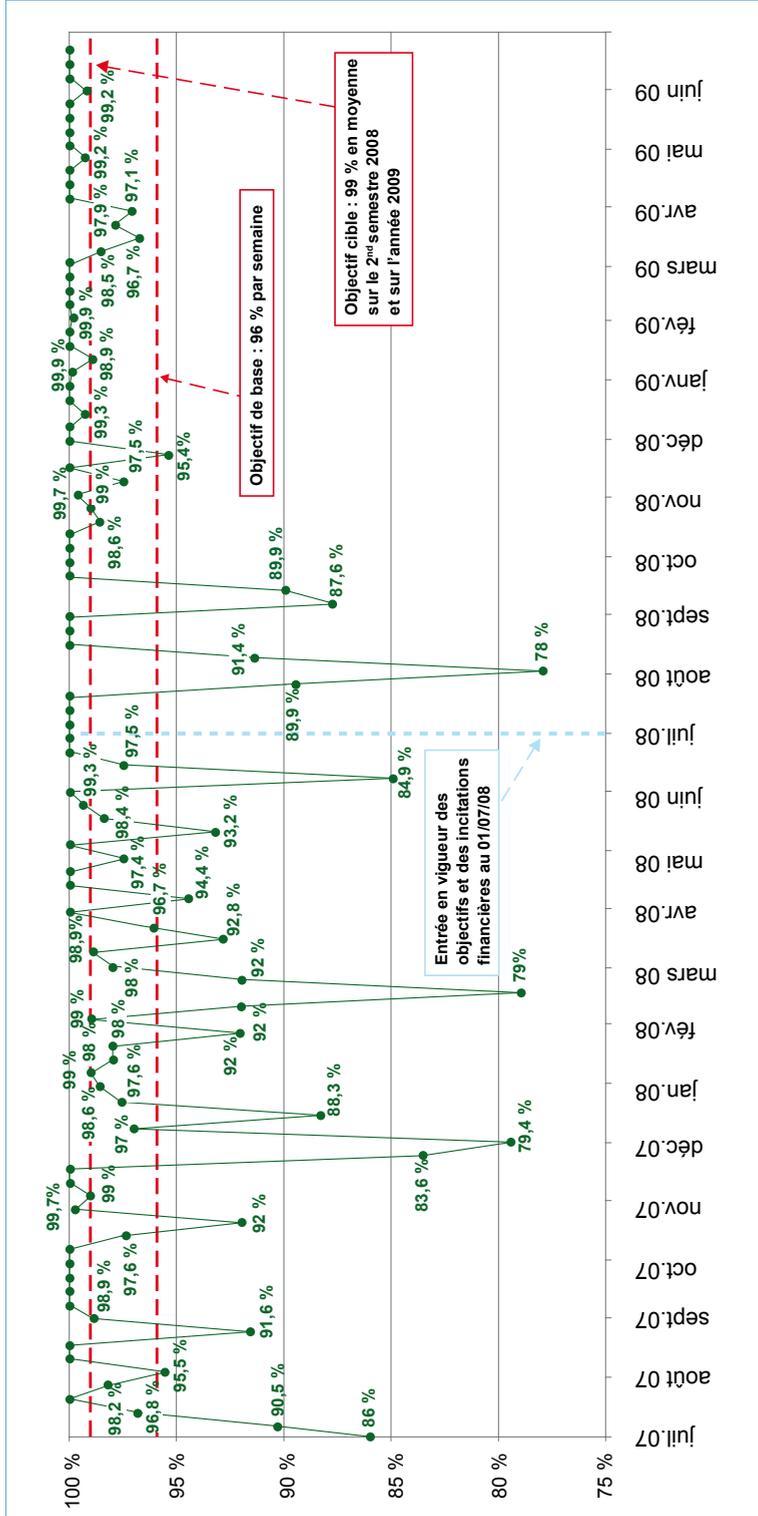
La disponibilité du portail Fournisseurs OMEGA de GrDF s'améliore notablement à partir d'octobre 2008 et atteint des niveaux satisfaisants. Le taux de disponibilité dépasse systématiquement l'objectif de base de 96 % par semaine depuis décembre 2008 (semaine 49) et atteint régulièrement le niveau maximum de 100 % de disponibilité par semaine. Avec un taux de disponibilité moyen de 97,2 % sur le 2<sup>nd</sup> semestre 2008, l'objectif cible de 99 % de disponibilité sur ce semestre n'est pas atteint.

Si cet indicateur est suivi par GrDF depuis juillet 2007, la nette amélioration de la disponibilité du portail Fournisseurs OMEGA en octobre 2008 coïncide avec l'entrée en vigueur en juillet 2008 des objectifs et incitations financières assignés à cet indicateur et est la conséquence des différentes actions de sécurisation technique du système d'information menées par GrDF.

Durant les premiers mois suivant l'entrée en vigueur de ces objectifs et incitations financières (soit de juillet 2008 à novembre 2008 inclus), des incidents techniques, pour la plupart engendrés par des mises en production d'évolutions techniques du portail Fournisseurs OMEGA, ont dégradé le taux de disponibilité du portail jusqu'à l'amener en dessous de l'objectif de base de 96 % de disponibilité par semaine. Ces évolutions ont cependant permis d'atteindre de bons résultats quasiment tous les mois suivants.



Figure 9 – Taux de disponibilité du portail Fournisseurs OMEGA



## Taux de publication par OMEGA des relèves J/J-J/M, M/M et 6M/6M

Les taux de publication sur le portail Fournisseurs OMEGA des données de relèves s'améliorent significativement sur la période du suivi, quel que soit le type de relève considéré, avec des résultats compris entre 98,6 % (pour les relèves M/M) et 99,5 % (pour les relèves 6M/6M) en juin 2009. Si cette amélioration concerne tous les types de relèves, elle est beaucoup plus marquée pour les relèves J/J-J/M, dont le taux de publication était de 89,4 % en juillet 2008 et atteint 98,8 % en juin 2009. Ces résultats se traduisent par une amélioration significative de l'activité opérationnelle des fournisseurs.

Les délais de mise à disposition des fournisseurs par le GRD des données de relèves sont très importants pour les fournisseurs, car ils conditionnent leur capacité à facturer leurs clients correctement et dans les temps. Les mauvais résultats enregistrés par les taux de publication depuis le début de l'utilisation d'OMEGA en juillet 2007 et en 2008 (en juillet 2008 : 98,1 % pour les 6M/6M, 95,2 % pour les M/M, 89,4 % pour les J/J-J/M) ont donc fortement pénalisé les fournisseurs alternatifs.

Pour répondre à ce dysfonctionnement majeur d'OMEGA, et sous l'incitation forte des fournisseurs et de la CRE, GrDF a mis en place à l'été 2008 une « task-force » consistant en une équipe spécifique centrée sur les efforts prioritaires à produire pour résoudre ces problèmes de fonctionnement applicatif : des ressources supplémentaires ont été déployées, les procédures et modes opératoires de traitement des rejets ont été accélérés et simplifiés, des développements supplémentaires de traitements automatiques des rejets<sup>44</sup> ont eu lieu et des priorisations dans le traitement des anomalies ont été effectuées.

Ainsi, la priorité a été donnée par GrDF dès fin 2007, en accord avec les fournisseurs, à la résolution des problèmes concernant la publication des relèves J/J-J/M, affectés par la présence des nombreux rejets dans OMEGA, empêchant la prise en compte par OMEGA des données de relèves et donc leur publication.

Ces actions ont permis de réduire considérablement le nombre de rejets dans OMEGA, qui est passé d'environ 190 000 rejets en juillet 2008 à environ 28 000 rejets en août 2009, se traduisant par une nette amélioration du taux de publication des relèves J/J-J/M, succédant aux deux montées de version d'OMEGA en juillet 2008 et en mars 2009.

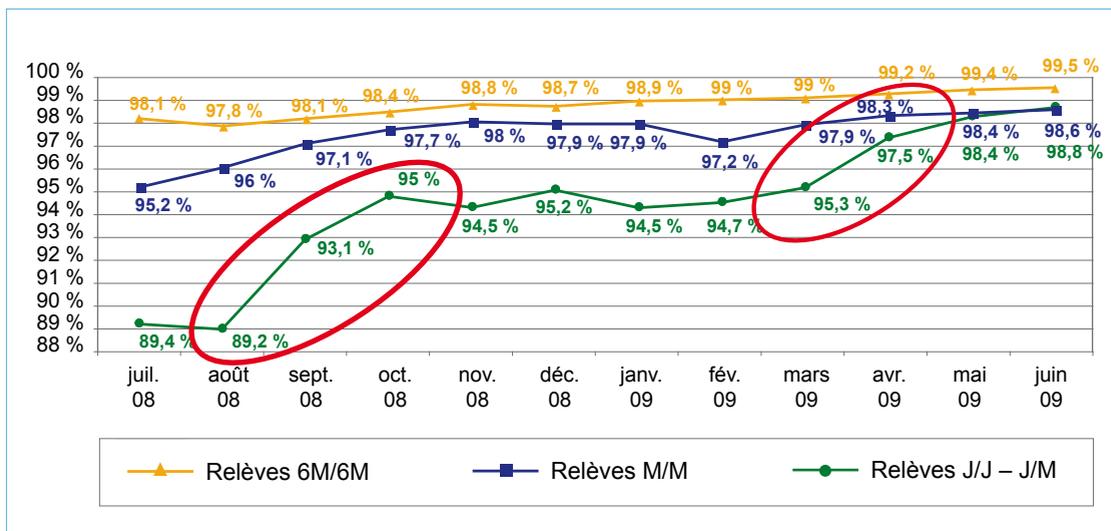
Les résultats concernant les relèves J/J-J/M s'étant améliorés, GrDF a réorienté ses efforts en effectuant dès fin 2008 et début 2009 un travail d'analyse sur le traitement des relèves M/M et 6M/6M, qui s'est traduit par une amélioration des taux de publication dès mars 2009.

<sup>44</sup> Un rejet correspond à un point de comptage ou d'estimation qui devrait être présent dans l'outil OMEGA, mais qui en est absent. Il s'agit d'une anomalie de fonctionnement d'OMEGA, qui doit traiter en mode normal tous les points de comptage du réseau de GrDF.

Les résultats atteints au début de la période du suivi avaient été jugés insuffisants par les fournisseurs, compte tenu de l'importance de ces publications pour la facturation des consommateurs finals par les fournisseurs. En conséquence, la CRE a défini, lors de la mise à jour du mécanisme de suivi de la qualité de service de GrDF au 1<sup>er</sup> juillet 2009, des objectifs et des incitations financières pour ces indicateurs afin d'inciter GrDF à poursuivre ses efforts d'amélioration et atteindre un niveau de performance satisfaisant pour les fournisseurs.

Trois indicateurs complémentaires avec des résultats similaires ont également été mis en œuvre par GrDF. Ils sont présentés en annexe.

Figure 10 – Taux de publication par OMEGA des relèves J/J – J/M, M/M et 6M/6M



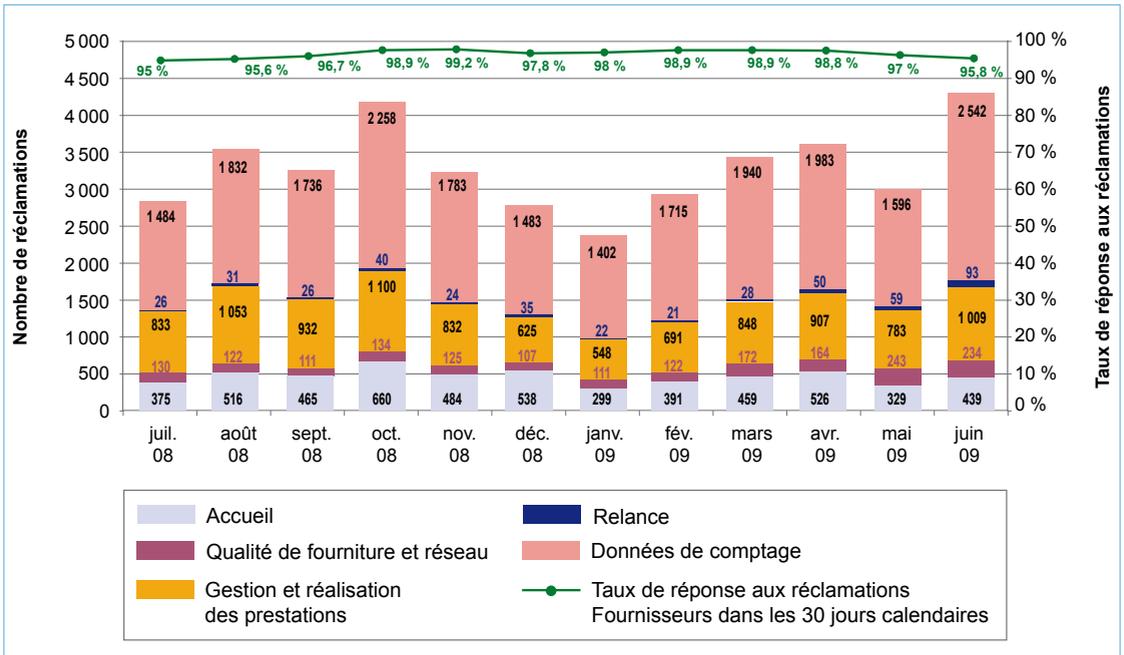
## Réclamations des fournisseurs : délai et taux de réponse dans les 30 jours calendaires

Le nombre de réclamations de fournisseurs subit des variations importantes sur la période du suivi (pouvant aller du simple au double) et ne baisse pas. Les difficultés liées au système d'information OMEGA rencontrées par les fournisseurs (non publication ou publication tardive de certaines données de relève, problèmes de mise à jour des périmètres contractuels, etc.) se traduisent clairement par une grande majorité de réclamations concernant les données de comptage et les prestations.

GrDF explique la hausse du nombre de réclamations sur le 3<sup>e</sup> trimestre 2008, d'une part, par le temps nécessaire pour mettre en place les nouveaux outils de suivi des réclamations et, d'autre part, par la mise en production d'une nouvelle version du portail Fournisseurs OMEGA. La hausse constatée à partir de février 2009 s'explique par une meilleure prise en compte des réclamations grâce à la centralisation de leur dépôt sur le portail Fournisseurs OMEGA.

Le taux de réponse par GrDF aux réclamations dans les 30 jours calendaires s'améliore progressivement sur la période du suivi, pour atteindre un niveau de 98,8 % en avril 2009. La légère baisse initiée en mai 2009 pourrait être liée aux mouvements sociaux rencontrés par GrDF à cette période.

Figure 11 – Réclamations de fournisseurs : nombre et taux de réponse dans les 30 jours calendaires

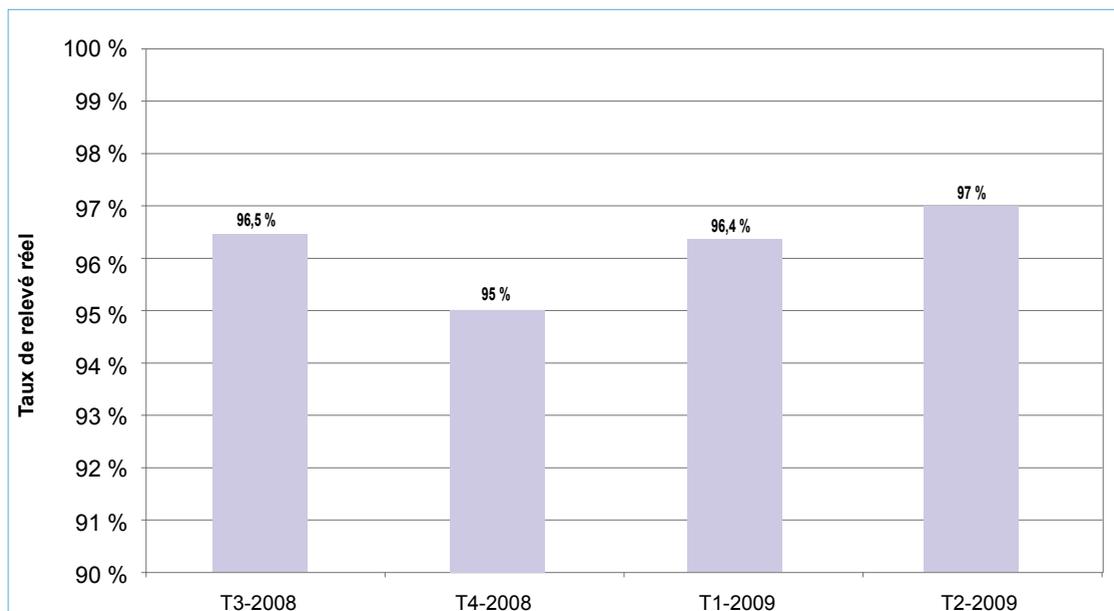




## Taux de relevé semestriel sur index réel

Le taux de relevé semestriel sur index réel est globalement constant sur la période de suivi, avec un taux moyen sur les 4 trimestres de 96,2 % d'index réels pris en compte, un taux maximum de 97 % atteint au 2<sup>e</sup> trimestre 2009 et un taux minimum de 95 % atteint au 4<sup>e</sup> trimestre 2008.

Figure 12 – Taux de relevé semestriel sur index réel



### 2.2.1.3. Bilan sur les incitations financières

GrDF est incité financièrement sur les résultats des deux indicateurs suivants :

- l'indicateur relatif à la disponibilité du portail Fournisseurs OMEGA a engendré sur la période du suivi une pénalité globale de 60 000 €, qui va venir diminuer le tarif de GrDF;
- l'indicateur relatif au taux de réponse par GrDF aux réclamations dans les 30 jours calendaires a engendré une pénalité globale de 24 275 € (à raison de 25 € de pénalité par réclamation non traitée dans les 30 jours calendaires et signalée par les fournisseurs), qui va venir diminuer le tarif de GrDF; le plafond annuel des pénalités à 200 000 € instauré par les règles tarifaires du tarif ATRD3 n'est donc pas atteint.

### 2.2.1.4. Évolution du mécanisme de suivi de la qualité de service

Les évolutions suivantes ont été apportées au dispositif de suivi de la qualité de service de GrDF au 1<sup>er</sup> juillet 2009 :

- l'objectif de base de 96 % par semaine pour le taux de disponibilité du portail Fournisseurs OMEGA a été réévalué à 98 % par semaine étant donnés les bons résultats atteints, afin de maintenir, voire de poursuivre l'amélioration engagée ;
- des objectifs et des incitations financières ont été définis pour les taux de publication des données de relèves J/J-J/M, M/M et 6M/6M pour inciter GrDF à poursuivre ses efforts d'amélioration, les résultats en début de période ayant été jugés insuffisant par les fournisseurs ;
- le plafond annuel des pénalités à 200 000 € concernant le taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours n'est pas pertinent, vu le montant total de pénalités engendrées ; il a donc été supprimé.

Par ailleurs, pour répondre aux difficultés rencontrées par les fournisseurs concernant la mise à jour des périmètres contractuels dans OMEGA, deux nouveaux indicateurs particulièrement représentatifs du fonctionnement d'OMEGA ont été ajoutés lors de la mise à jour du dispositif de suivi de la qualité de service de GrDF. Ces deux indicateurs, incités financièrement, sont :

- le taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs, entré en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2009, permettant de suivre la qualité des données de périmètres contractuels transmises par GrDF aux fournisseurs<sup>12</sup> ;
- le taux de traitement pendant le mois M+1 des rejets d'OMEGA du mois M, qui entrera en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2010, permettant de suivre la performance des moyens mis en œuvre par GrDF pour corriger le plus rapidement possible les anomalies de son système d'information<sup>13</sup>.

<sup>12</sup> Les règles tarifaires définissent pour cet indicateur trois objectifs (un objectif minimum à 1,5 % d'écart de périmètre contractuel par mois, un objectif de base à 1 % par mois et un objectif cible à 0,5 % par mois) et des incitations financières (pénalités : 40 000 € par point de % au-dessus de l'objectif minimum et 20 000 € par point de % compris entre l'objectif minimum et l'objectif de base ; bonus : 100 000 € par mois si le taux est inférieur ou égal à l'objectif cible).

<sup>13</sup> L'objectif de cet indicateur est que 100 % des rejets du mois M soient traités en M+1. Les incitations financières seront définies sur la base d'un historique pertinent.

### 2.2.1.5. Synthèse

Les indicateurs de suivi de la qualité des relations entre GrDF et les fournisseurs ont été mis en œuvre conformément aux règles tarifaires par GrDF.

La disponibilité du portail Fournisseurs OMEGA de GrDF s'améliore notablement à partir d'octobre 2008, pour atteindre des niveaux satisfaisants en fin de période, très proches voire atteignant les 100 % de disponibilité par semaine.

De même, les taux de publication par GrDF des données de relèves J/J-J/M, M/M et 6M/6M s'améliorent significativement sur la période du suivi, avec des résultats compris entre 98,6 % et 99,5 % en juin 2009. Cette amélioration est particulièrement sensible concernant le taux de publication des relèves J/J-J/M, conséquence des efforts déployés par GrDF et de la priorité donnée lors de la résolution des dysfonctionnements d'OMEGA.

Le traitement par GrDF des réclamations de fournisseurs dans les 30 jours calendaires s'améliore progressivement sur la période, jusqu'à atteindre un bon niveau de 98,8 % en avril 2009. Une légère inflexion, observée à partir de mai 2009 et corrélée à une augmentation des réclamations, pourrait être le témoin d'une dégradation de la qualité fournie par GrDF faisant suite aux mouvements sociaux du printemps.

La qualité des relèves semestrielles est globalement constante sur la période de suivi, avec un taux moyen de 96,2 % d'index réels pris en compte.

Les indicateurs de ce thème ont engendré 84 275 € de pénalités sur la période du suivi, qui vont venir diminuer le tarif de GrDF.

Afin d'assurer la poursuite de ces améliorations, l'indicateur de suivi du taux de disponibilité du portail Fournisseurs OMEGA a vu son objectif de base ré-évalué à la hausse et les indicateurs de suivi des taux de publication des relèves ont été assortis d'objectifs et d'incitations financières. En outre, deux nouveaux indicateurs particulièrement représentatifs du fonctionnement d'OMEGA ont été ajoutés au dispositif et incités financièrement : le taux d'écart de périmètre contractuel et le taux de traitement des rejets d'un mois sur le mois suivant.

## 2.2.2. Relation entre les GRT et les expéditeurs

### 2.2.2.1. Présentation et enjeux

Les GRT ont mis en place des portails internet (portail ECT<sup>14</sup> de GRTgaz, portail Tétra de TIGF) qui centralisent une grande partie des échanges d'informations quotidiens avec les expéditeurs. Par exemple, ces sites permettent de gérer les nominations quotidiennes des expéditeurs (demandes d'acheminement de quantités de gaz sur un réseau de transport) auprès du GRT, de publier les quantités de gaz effectivement acheminées sur les réseaux de transport ou d'effectuer les réservations de capacités. La disponibilité de ces portails a des effets directs sur la qualité des échanges entre les GRT et les expéditeurs et, par voie de conséquence, l'activité quotidienne de tous les expéditeurs et fournisseurs actifs en France.

Pour les réseaux de transport, les quantités d'énergie livrées aux consommateurs finals sont mesurées quotidiennement et le plus souvent télé-relevées par les GRT. Les GRT mettent à disposition de chaque expéditeur, dans des délais précisés dans le Contrat d'Acheminement Transport liant le GRT et l'expéditeur :

- quotidiennement : les mesures « provisoires » de la veille des quantités télé-relevées aux points de livraison des consommateurs raccordés aux réseaux de transport ;
- mensuellement : les mesures « définitives » du mois passé des quantités télé-relevées aux points de livraison des consommateurs raccordés aux réseaux de transport, prenant en compte les éventuelles corrections d'anomalie de comptage ou de redressement ayant eu lieu pendant le mois.

Ces données de consommation sont indispensables aux expéditeurs car elles leur permettent :

- quotidiennement : de connaître la meilleure estimation de leur bilan gazier de la veille, et d'ajuster ainsi leurs nominations pour le lendemain ;
- mensuellement : de vérifier la facture du GRT sur la base de données définitives, mais aussi de facturer leurs propres consommateurs finals raccordés aux réseaux de transport.

De même, la rapidité de traitement par les GRT des demandes des expéditeurs de réservation de capacités sur le réseau de transport principal (correspondant aux quantités maximales d'énergie qu'un GRT s'engage à acheminer ou livrer en un point) a, elle aussi, des effets sur l'activité opérationnelle des expéditeurs : une réponse rapide d'un GRT à une demande de réservation de capacité limite les incertitudes pour l'expéditeur et lui permet d'organiser plus rapidement son schéma d'approvisionnement.

Ainsi, la qualité des relations entre les GRT et les expéditeurs est analysée selon les trois axes suivants :

<sup>14</sup> ECT (Espace Client Transport) : site internet sécurisé mis à disposition des expéditeurs par GRTgaz.

- la disponibilité du portail internet des GRT : l'indicateur mis en place permet de suivre le nombre d'heures de disponibilité du portail de chaque GRT par mois, rapporté au nombre d'heures d'ouverture prévu ;
- la qualité des quantités télé-relevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport : l'indicateur mis en place permet de suivre la conformité des mesures « provisoires » avec les mesures « définitives », en calculant l'écart entre ces deux types de mesures ;
- le délai de traitement par les GRT des demandes des expéditeurs de réservation de capacité sur le réseau principal : l'indicateur mis en place permet de suivre le délai de traitement moyen par mois.

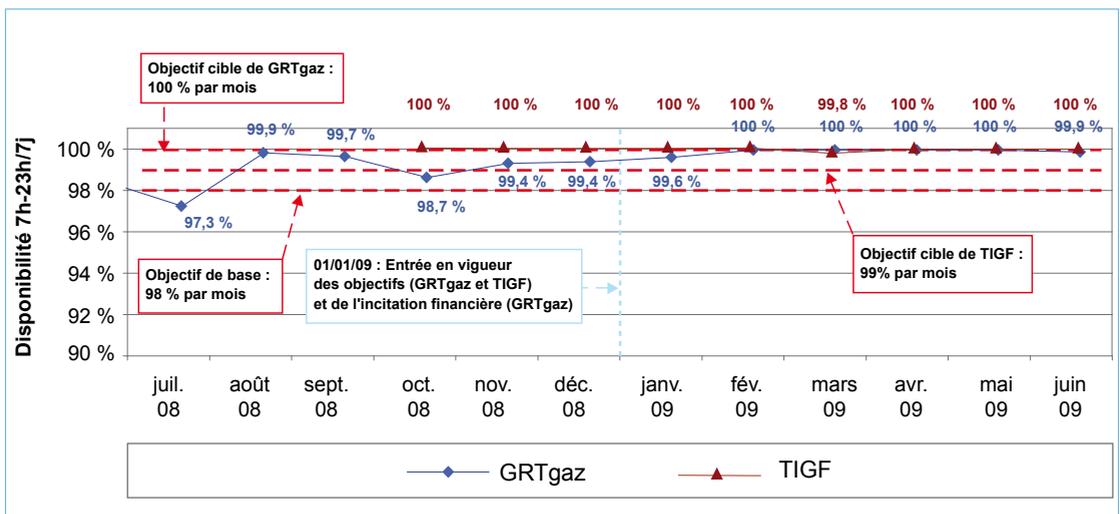
Compte tenu des effets de la disponibilité des portails ECT de GRTgaz et Tétrà de TIGF sur l'activité opérationnelle des expéditeurs et de l'importance de la qualité des relèves provisoires pour les expéditeurs, ces deux indicateurs sont incités financièrement. Toutefois, le portail Tétrà de TIGF étant entré en service à la fin de l'année 2008, l'incitation financière portant sur la disponibilité de ce portail entrera en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2010.

## 2.2.2.2. Tendances générales et événements remarquables

### Taux de disponibilité du portail des GRT

La disponibilité du portail des deux GRT (ECT de GRTgaz et Tétrà de TIGF) est très satisfaisante : toujours supérieure à 99 % au 1<sup>er</sup> semestre 2009, elle dépasse donc systématiquement l'objectif de base de 98 % de disponibilité par mois fixé par les règles tarifaires du tarif ATRT4. Les objectifs cibles, de 100 % de disponibilité par mois pour GRTgaz et de 99 % de disponibilité par mois pour TIGF, ont été atteints 4 mois sur 6 par GRTgaz et chaque mois par TIGF.

Figure 13 – Taux de disponibilité du portail des GRT

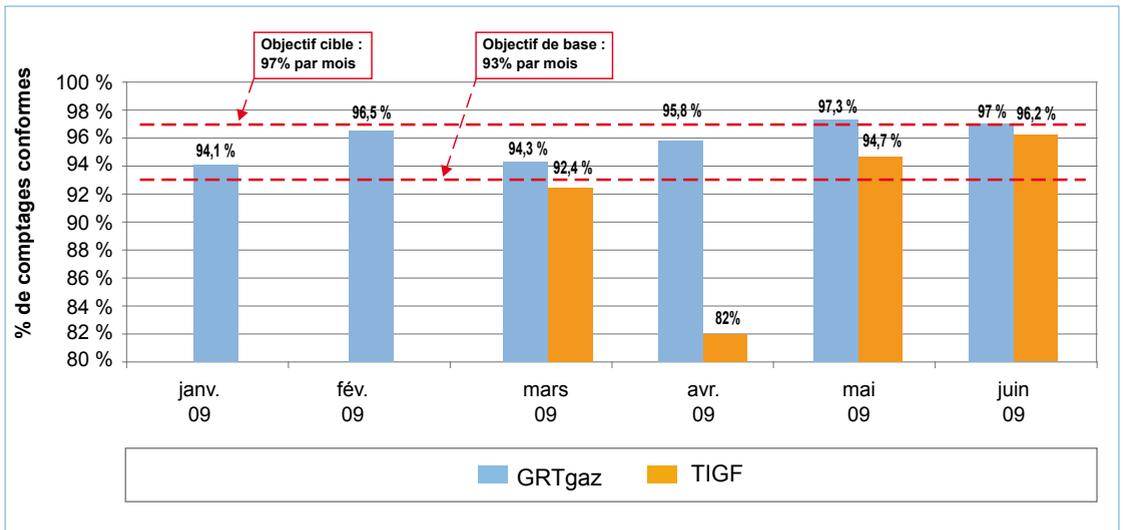


## Conformité des quantités de gaz télé-relevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport

La qualité des mesures provisoires des quantités de gaz télé-relevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport de GRTgaz, transmises quotidiennement par le GRT aux expéditeurs, s'améliore progressivement sur le 1<sup>er</sup> semestre 2009. L'indicateur est systématiquement supérieur à l'objectif de base de 93 % de comptages conformes<sup>15</sup> par mois fixé par les règles tarifaires du tarif ATRT4. Il atteint et dépasse l'objectif cible de 97 % de comptages conformes par mois à deux reprises.

À l'exception du mois d'avril 2009, où la conformité des comptages de TIGF s'est considérablement dégradée avec seulement 82 % de comptages conformes, l'indicateur est proche de l'objectif de base de 93 % de comptages conformes par mois fixé par les règles tarifaires du tarif ATRT4, voire le dépasse en mai et juin 2009, sans pour autant atteindre l'objectif cible de 97 % de comptages conformes par mois.

Figure 14 – Qualité des mesures des quantités de gaz télé-relevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport

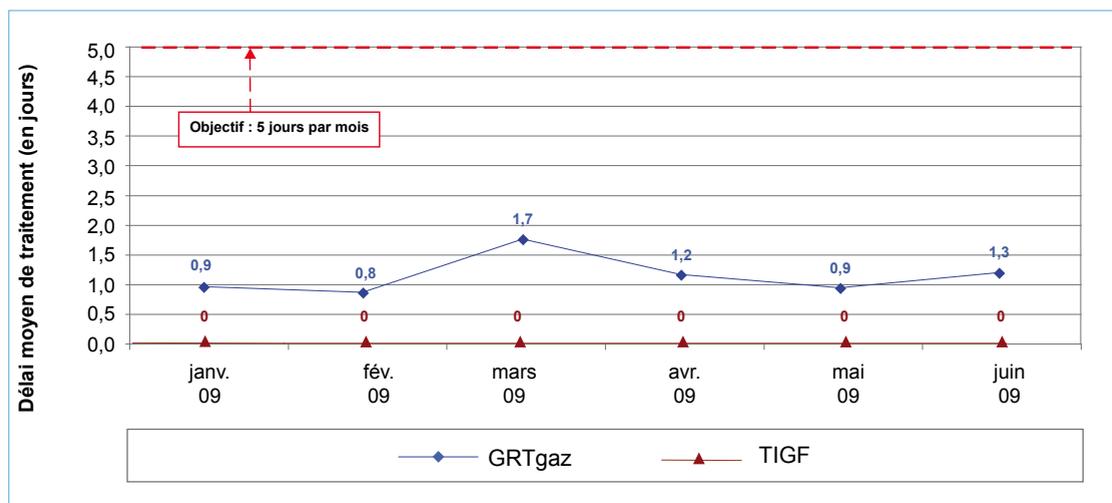


<sup>15</sup> Comptage conforme: un comptage est conforme sur un mois s'il n'y a pas plus de 5 jours du mois pour lesquels l'écart en valeur absolue entre la mesure provisoire et la mesure définitive de la quantité livrée ce jour est strictement supérieur à 1 %.

## Délai moyen de traitement par les GRT des demandes des expéditeurs de réservation de capacité sur le réseau principal

Les demandes des expéditeurs de réservation de capacité sur le réseau principal ont été traitées dans un délai moyen mensuel systématiquement inférieur à la journée par TIGF et inférieur à 2 jours par GRTgaz, alors que l'objectif fixé par les règles tarifaires du tarif ATRT<sub>4</sub> est de 5 jours par mois. Cet objectif est donc mal dimensionné, puisque non représentatif de la performance des GRT : il devra être réajusté pour conserver son caractère pleinement incitatif.

Figure 15 – Délai moyen de traitement par les GRT des demandes de réservation de capacité des expéditeurs



### 2.2.2.3. Bilan sur les incitations financières

GRTgaz et TIGF sont incités financièrement sur les résultats des deux indicateurs suivants :

- l'indicateur relatif au taux de disponibilité du portail internet des GRT a engendré, sur le 1<sup>er</sup> semestre 2009, 400 000 € de bonus pour GRTgaz, qui vont venir augmenter le tarif de GRTgaz (l'objectif cible de 100 % de disponibilité par mois pour GRTgaz a été atteint 4 mois sur 6). Le portail Tétra de TIGF étant entré en service à la fin de l'année 2008, l'incitation financière portant sur la disponibilité de ce portail entrera en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2010 ;
- l'indicateur relatif à la qualité des quantités de gaz télé-relevées aux points de livraison des consommateurs raccordés aux réseaux de transport a engendré, sur le 1<sup>er</sup> semestre 2009, 30 000 € de bonus pour GRTgaz et 145 000 € de pénalités pour TIGF, qui vont venir respectivement augmenter le tarif de GRTgaz et diminuer le tarif de TIGF.

### 2.2.2.4. Évolution du mécanisme de suivi de la qualité de service

Les objectifs fixés pour l'indicateur relatif à la disponibilité du portail de GRTgaz et de TIGF ayant été très fréquemment ou constamment atteints ou dépassés par les opérateurs, il est pertinent de les réajuster afin de conserver un caractère pleinement incitatif. En particulier, l'objectif cible pour la disponibilité du portail de TIGF avait été fixé à 99 % de disponibilité par mois, ce portail n'ayant été mis en service qu'en octobre 2008. La phase de démarrage étant maintenant passée, cet objectif pourra être aligné sur celui assigné à GRTgaz, soit 100 % de disponibilité par mois. L'objectif de base de 98 % de disponibilité par mois pourrait également être revu si la tendance se confirme sur le reste de l'année 2009.

L'objectif de 5 jours par mois pour le délai moyen de traitement des demandes des expéditeurs de réservation de capacités sur le réseau principal est mal dimensionné, les GRT traitant systématiquement les demandes dans un délai moyen inférieur à 2 jours par mois. Cet objectif étant très nettement supérieur à la performance des GRT, il sera réajusté en conséquence.

### 2.2.2.5. Synthèse

Les trois indicateurs de suivi de la qualité des relations entre les GRT et les expéditeurs ont été mis en œuvre conformément aux règles tarifaires par les GRT.

La disponibilité des portails ECT de GRTgaz et Tétra de TIGF est très satisfaisante sur le 1<sup>er</sup> semestre 2009, l'objectif de base étant systématiquement dépassé et l'objectif cible régulièrement atteint, voire dépassé pour TIGF.

Les délais de traitements par TIGF et GRTgaz des demandes des expéditeurs de réservation de capacité sur le réseau principal sont eux aussi satisfaisants sur le 1<sup>er</sup> semestre 2009, systématiquement inférieurs au délai moyen objectif de 5 jours par mois.

La qualité des données de relèves aux points de livraison des consommateurs raccordés aux réseaux de transport transmises par GRTgaz aux expéditeurs s'améliore progressivement au 1<sup>er</sup> semestre 2009 : elle dépasse systématiquement l'objectif de base et atteint voire dépasse l'objectif cible à deux reprises. Si la qualité des données de relèves transmises par TIGF aux expéditeurs est proche de l'objectif de base, TIGF a néanmoins connu un mois d'avril 2009 présentant une dégradation considérable du résultat de son indicateur. Ce résultat est en cours d'investigation par le GRT.

Les deux indicateurs incités financièrement (le taux de disponibilité du portail des GRT et la conformité des mesures provisoires aux points de livraison des consommateurs raccordés aux réseaux de transport) ont engendré, sur le 1<sup>er</sup> semestre 2009, 430 000 € de bonus pour GRTgaz, qui vont venir augmenter son tarif et 145 000 € de pénalités pour TIGF, qui vont venir diminuer son tarif.

Lors de la prochaine mise à jour du dispositif de suivi de la qualité de service des GRT, les objectifs de l'indicateur de suivi de la disponibilité des portails seront homogénéisés entre les GRT et pourront être réévalués à la hausse si la tendance se confirme sur le reste de l'année 2009 ; le délai moyen objectif de traitement des demandes des expéditeurs de réservation de capacité sur le réseau principal sera abaissé.

## 2.2.3. Respect par les GRT de leur programme de maintenance

### 2.2.3.1. Présentation et enjeux

Dans le cadre de leurs missions d'exploitation et de développement des réseaux de transport, les GRT effectuent régulièrement des opérations de maintenance, des essais ou bien des extensions de leur réseau. Si les GRT s'efforcent d'effectuer ces opérations dans des conditions minimisant leurs conséquences sur les utilisateurs des réseaux, elles peuvent néanmoins conduire les GRT à limiter l'acheminement des quantités de gaz en certains points de leur réseau : on parle alors de réduction des capacités journalières.

Les différents types de points concernés sont les suivants :

- les points d'interconnexion avec les réseaux adjacents (ou PIR) : points physiques ou notionnels d'interconnexion des réseaux de transport principaux de deux GRT (français ou étrangers) ;
- les points d'interface transport / terminal méthanier (ou PITTM) : points physiques ou notionnels d'interface entre un réseau de transport et un ou plusieurs terminaux méthaniers ;
- les points d'interface transport / stockage (ou PITS) : points physiques ou notionnels d'interconnexion entre un réseau de transport et un groupement de stockage ;
- les liaisons entre deux zones d'équilibrage d'un même réseau de transport.

Afin de permettre aux expéditeurs d'anticiper les conséquences de ces réductions liées aux maintenances sur leur schéma d'approvisionnement, les GRT publient :

- en début d'année : un programme prévisionnel de maintenance annuel détaillant ces réductions ;
- au plus tard 2 mois avant la date de début des opérations : un programme prévisionnel de maintenance actualisé ;
- au plus tard 5 jours ouvrés avant le début des opérations : une notification pour chaque expéditeur, précisant dans quelle mesure et pour quelle durée l'acheminement du gaz est affecté, notamment les jours et les heures d'interruption.

Le non-respect par les GRT des programmes de maintenance publiés a des conséquences très concrètes sur l'activité opérationnelle des expéditeurs, dans la mesure où il remet en cause les schémas d'approvisionnement de ces derniers, créant ainsi de l'incertitude pour les expéditeurs.

La qualité des programmes de maintenance des GRT et leurs conséquences sur l'activité des expéditeurs sont analysées suivant les deux axes suivants :

- la réduction des capacités disponibles (ou taux de disponibilité des capacités) : l'indicateur mis en place permet de suivre le rapport entre la capacité ferme mise à disposition lors des travaux et la capacité technique sans travaux ;

- le respect par les GRT de leurs programmes prévisionnels de maintenance annuels et actualisés 2 mois avant les travaux : ces deux indicateurs mis en place permettent de suivre la variation de la capacité mise à disposition entre le programme prévisionnel de maintenance et le programme de maintenance effectivement réalisé.

Conformément aux règles tarifaires du tarif ATRT<sub>4</sub>, les GRT ont déjà mis en œuvre l'indicateur suivant le taux de disponibilité des capacités et l'indicateur mesurant le respect du programme de maintenance publié en début d'année. La mise en œuvre d'un 3<sup>e</sup> indicateur mesurant le respect du programme de maintenance publié 2 mois avant les travaux est prévue au 2<sup>nd</sup> semestre 2009. Ces indicateurs sont suivis pour les points suivants :

- les points d'interconnexions avec les réseaux de transport étrangers ;
- la liaison entre la zone d'équilibrage Nord et la zone d'équilibrage Sud de GRTgaz ;
- l'interface entre le réseau de GRTgaz et le réseau de TIGF ;
- les interfaces avec les terminaux méthaniers et les stockages.

### 2.2.3.2. Tendances générales et événements remarquables

Les programmes de maintenance ne débutant qu'en avril, seuls 3 mois d'historique sont disponibles à ce jour. Une analyse sur un nombre aussi faible de données n'est pas pertinente : elle sera réalisée dans le prochain rapport annuel de la CRE sur la qualité de service des gestionnaires de réseaux.



## 2.3. Qualité des échanges entre les opérateurs dans le cadre du calcul des allocations des quantités de gaz à l'interface transport / distribution

Les quantités de gaz acheminées par les GRT pour le compte des expéditeurs et à destination des fournisseurs sont livrées à ces derniers en entrée des réseaux de distribution raccordés aux réseaux de transport. Ces quantités de gaz sont ensuite acheminées sur les réseaux de distribution par les GRD pour le compte des fournisseurs, jusqu'aux consommateurs finals.

Plusieurs expéditeurs pouvant alimenter les mêmes réseaux de distribution et un expéditeur pouvant livrer du gaz à plusieurs fournisseurs, les gestionnaires de réseaux (GRT et GRD) doivent répartir les flux communs d'énergie à chaque interface transport/distribution (ou PITD : point d'interface transport / distribution) entre les contrats d'acheminement de ces expéditeurs et fournisseurs.

S'ils mesurent (ou estiment) les quantités globales de gaz livrées en entrée des réseaux de distribution tous expéditeurs confondus, les GRT ne peuvent calculer seuls les quantités de gaz livrées par chaque expéditeur un jour donné.

Pour cela, un échange quotidien d'informations entre les GRT et les GRD, dans des délais convenus entre les opérateurs, est mis en œuvre afin de permettre l'allocation des quantités acheminées à l'interface transport / distribution :

- à chaque expéditeur : les quantités de gaz livrées un jour donné au titre de son contrat d'acheminement avec le GRT ;
- à chaque fournisseur : les quantités de gaz enlevées au titre de son contrat d'acheminement avec le GRD.

Cette allocation des quantités de gaz, réalisée à une fréquence quotidienne (appelée alors « allocation provisoire ») et mensuelle (appelée alors « allocation définitive ») est indispensable pour le calcul des bilans gaziers des expéditeurs et des fournisseurs et pour leur facturation, respectivement par les GRT et les GRD.

La qualité des allocations dépend de la qualité des informations échangées entre les opérateurs et du respect des délais de transmission de ces informations.

## 2.3.1. Données transmises par GrDF aux GRT pour le calcul des allocations

### 2.3.1.1. Présentation et enjeux

Les consommateurs raccordés au réseau de distribution, dont les consommations sont les plus importantes, disposent d'une relève de type J/J. Ces « gros » consommateurs de gaz représentent une part conséquente en volume des bilans gaziers quotidiens.

GrDF doit transmettre aux GRT, chaque jour et dans un délai convenu entre les opérateurs, la totalité des données permettant le calcul des allocations provisoires, dont les données de relèves J/J de la veille.

La qualité des données transmises quotidiennement par GrDF aux GRT est analysée selon les deux axes suivants :

- la qualité des données de relèves J/J transmises : l'indicateur mis en place permet de mesurer l'exhaustivité des données de relèves transmises en suivant le rapport entre le nombre de données de relèves J/J prises en compte dans le calcul des allocations et le nombre de données de relèves J/J qui auraient dû être prises en compte ;
- le respect par GrDF du délai de transmission aux GRT des données « provisoires » calculées chaque jour.

Étant donné l'importance du processus d'allocation, les deux indicateurs mis en place sont incités financièrement.

## 2.3.1.2. Tendances générales et événements remarquables

### Qualité des données de relèves J/J de GrDF

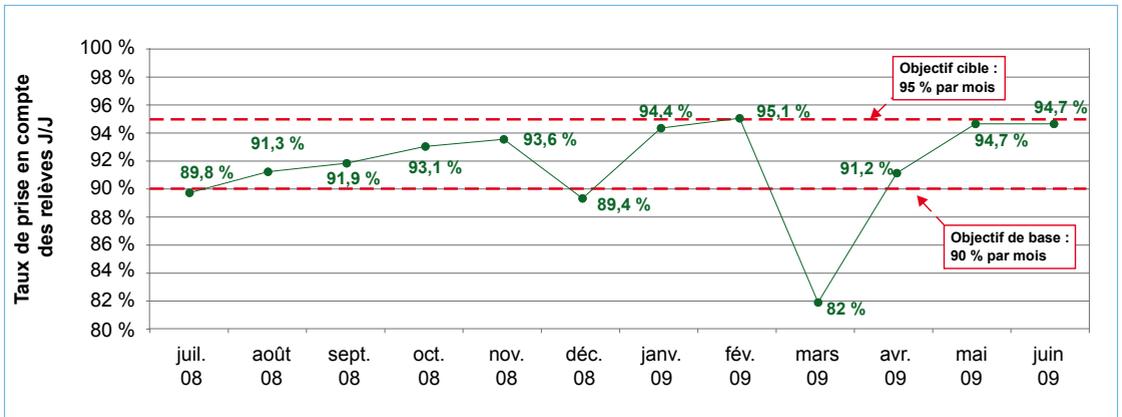
La qualité des données de relèves J/J de GrDF est en constante amélioration sur la période du suivi. Les résultats de l'indicateur sont supérieurs à l'objectif de base de 90 % par mois, à l'exception des ruptures de tendance des mois de décembre 2008 et mars 2009 où l'objectif de base n'est pas atteint. L'objectif cible de 95 % par mois est dépassé en février 2009.

En décembre 2008, des problèmes techniques liés au système d'information de GrDF ont empêché la prise en compte des données de télé-relèves pendant 2 jours. L'objectif de base de 90 % n'a donc pu être atteint.

En mars 2009, de nouveaux problèmes de système d'information ont fortement dégradé la qualité des données transmises par GrDF avec un résultat de 82,0 %, soit bien en deçà de l'objectif de base. Cette dégradation a sanctionné financièrement GrDF par l'application des pénalités associées à l'indicateur.

En avril 2009, l'intégration de certains fichiers de relève dans le portail Fournisseurs OMEGA n'a pas eu lieu correctement durant une journée : si l'objectif de base est dépassé, le niveau de qualité des données nécessaires au calcul des allocations n'a pas rattrapé la tendance globale, plus proche de l'objectif cible que de l'objectif de base.

Figure 16 – Qualité des relèves J/J transmises aux GRT pour les allocations journalières aux PITD



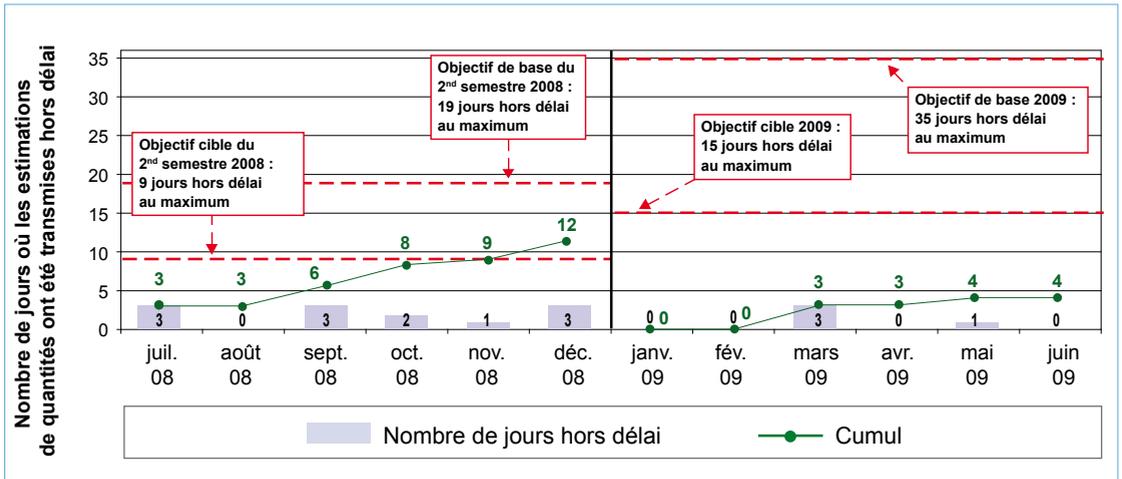
## Délai de transmission des estimations journalières de quantités enlevées aux PITD

Les délais de transmission par GrDF aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées aux PITD ont globalement été respectés sur le 2<sup>nd</sup> semestre 2008 : avec un cumul de 172 jours pour lesquels le délai est respecté, l'objectif de base de 165 jours fixé par les règles tarifaires du tarif ATRD3 sur le 2<sup>nd</sup> semestre 2008 est dépassé. L'objectif cible de 175 jours sur le 2<sup>nd</sup> semestre 2008 pour lesquels le délai est respecté n'est pas atteint.

Si l'analyse n'est pas transposable pour le 1<sup>er</sup> semestre 2009 (les objectifs assignés à cet indicateur sont définis sur l'année 2009 complète), l'indicateur montre une amélioration du respect par GrDF des délais de transmission au 1<sup>er</sup> semestre 2009, avec seulement 4 jours pour lesquels le délai n'a pas été respecté, contre 12 jours au 2<sup>nd</sup> semestre 2008.

Le mois de mars 2009 comptabilise 3 jours pour lesquels le délai n'a pas été respecté (sur les 4 jours observés au 1<sup>er</sup> semestre 2009) en raison d'incidents techniques sur les systèmes d'information qui ont compromis la transmission des données aux GRT les journées concernées.

Figure 17 – Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD



Remarque sur les objectifs de base et cible de l'indicateur ci-dessus :

- sur le 2<sup>nd</sup> semestre 2008 : l'objectif de base (respectivement cible) de 165 jours (respectivement 175 jours) avec respect du délai correspond à 19 jours (respectivement 9 jours) pour lesquels le délai n'est pas respecté ;
- sur l'année 2009 : l'objectif de base (respectivement cible) de 330 jours (respectivement 350 jours) avec respect du délai correspond à 35 jours (respectivement 15 jours) pour lesquels le délai n'est pas respecté.

### 2.3.1.3. Bilan sur les incitations financières

GrDF est incité financièrement sur les résultats de ces deux indicateurs :

- l'indicateur relatif à la qualité des données nécessaires au calcul des allocations a engendré sur la durée du suivi une pénalité globale de 87 000 € qui va diminuer le tarif de GrDF (seulement 1 000 € de bonus et 88 000 € de pénalités, dont 80 000 € de pénalités engendrées par les incidents survenus en mars 2009) ;
- l'indicateur relatif au respect par GrDF des délais de transmission des données nécessaires au calcul des allocations provisoires n'a engendré ni pénalité ni bonus sur le 2<sup>nd</sup> semestre 2008.

Pour l'année 2009, l'incitation porte sur l'année calendaire complète et ne peut donc être déterminée à ce jour. Si cette tendance se poursuit sur l'année 2009 (soit 8 jours pour lesquels le délai de transmission n'est pas respecté sur les 15 jours autorisés par l'objectif cible pour l'année), GrDF percevra 140 000 € de bonus qui viendront alors augmenter son tarif.

### 2.3.1.4. Évolution du mécanisme de suivi de la qualité de service

Si l'amélioration notable du respect par GrDF des délais de transmission aux GRT des données nécessaires au calcul des allocations se confirme au 2<sup>nd</sup> semestre 2009 et au 1<sup>er</sup> semestre 2010, la CRE envisage de ré-évaluer à la hausse l'objectif de base et l'objectif cible lors de la prochaine mise à jour du dispositif de suivi de la qualité de service de GrDF, afin de conserver le caractère pleinement incitatif de cet indicateur.



### 2.3.1.5. Synthèse

Les deux indicateurs de suivi de la qualité des données transmises par GrDF aux GRT dans le cadre du processus d'allocation des quantités livrées aux PITS ont été mis en œuvre conformément aux règles tarifaires par GrDF.

La qualité des données transmises par GrDF aux GRT est en constante amélioration et atteint de bons résultats en fin de période de suivi : légèrement inférieurs à l'objectif de base de 90 % par mois en début de période, les résultats atteignent presque quasiment l'objectif cible de 95 % par mois en fin de période, à l'exception des mois de mars et avril 2009 au cours desquels des dysfonctionnements ont eu lieu. L'objectif cible est dépassé en février 2009, avec un résultat de 95,1 %.

Toutefois, les quelques ruptures de tendance, liées principalement à des dysfonctionnements du système d'information de GrDF, ont engendré à ce jour 87 000 € de pénalités, qui vont diminuer le tarif du GRD.

Les délais de transmission par GrDF aux GRT des données provisoires sont globalement respectés par GrDF sur le 2<sup>nd</sup> semestre 2008 : l'objectif de base de 165 jours, pour lesquels le délai de transmission est respecté, est dépassé, sans atteindre l'objectif cible de 175 jours. Le respect de ces délais de transmission s'améliore entre le 2<sup>nd</sup> semestre 2008 et le 1<sup>er</sup> semestre 2009, qui présente trois fois moins de jours avec délai non respecté par GrDF. Si cette tendance se maintient sur le 2<sup>nd</sup> semestre 2009, l'objectif cible sera dépassé et GrDF percevra un bonus sur l'année 2009.

Si cette tendance de forte amélioration se poursuit au 2<sup>nd</sup> semestre 2009 et au 1<sup>er</sup> semestre 2010, la CRE envisage de ré-évaluer à la hausse les objectifs de cet indicateur.

## 2.3.2. Données transmises par les GRT aux GRD pour le calcul des allocations

### 2.3.2.1. Présentation et enjeux

Le calcul quotidien des allocations des quantités de gaz nécessite la transmission par les GRT aux GRD, chaque jour et dans un délai convenu entre les opérateurs, des quantités globales de gaz livrées en entrée des réseaux de distribution tous expéditeurs confondus. Ces quantités sont définies sur la base des meilleures informations disponibles à ce moment-là. Elles sont :

- soit mesurées par des compteurs (on parle alors de quantités télé-relevées aux PITD) ;
- soit estimées par les GRT quand la mesure quotidienne n'est pas disponible.

Le calcul mensuel des allocations des quantités de gaz à l'interface transport / distribution permet de facturer aux expéditeurs la prestation d'acheminement transport sur la base de données définitives. Ce calcul nécessite la mise à jour par les GRT de l'ensemble des informations journalières du mois écoulé et la transmission à nouveau de ces données par les GRT aux GRD.

La qualité des données transmises quotidiennement par les GRT aux GRD est analysée suivant les deux axes ci-dessous :

- la conformité des mesures « provisoires » des quantités de gaz livrées aux réseaux de distribution (transmises chaque jour aux GRD) avec les mesures « définitives » (transmises le mois suivant aux GRD) : les trois indicateurs mis en place permettent de suivre l'écart entre ces deux types de mesures ;
- le respect par les GRT du délai de transmission aux GRD des mesures « provisoires » des quantités de gaz livrées aux réseaux de distribution.

Compte tenu de l'importance du processus d'allocation, des objectifs ont été définis pour ces quatre indicateurs et l'indicateur mesurant la conformité des mesures « provisoires » des quantités de gaz totales livrées aux PITD est incité financièrement.

### 2.3.2.2. Tendances générales et événements remarquables

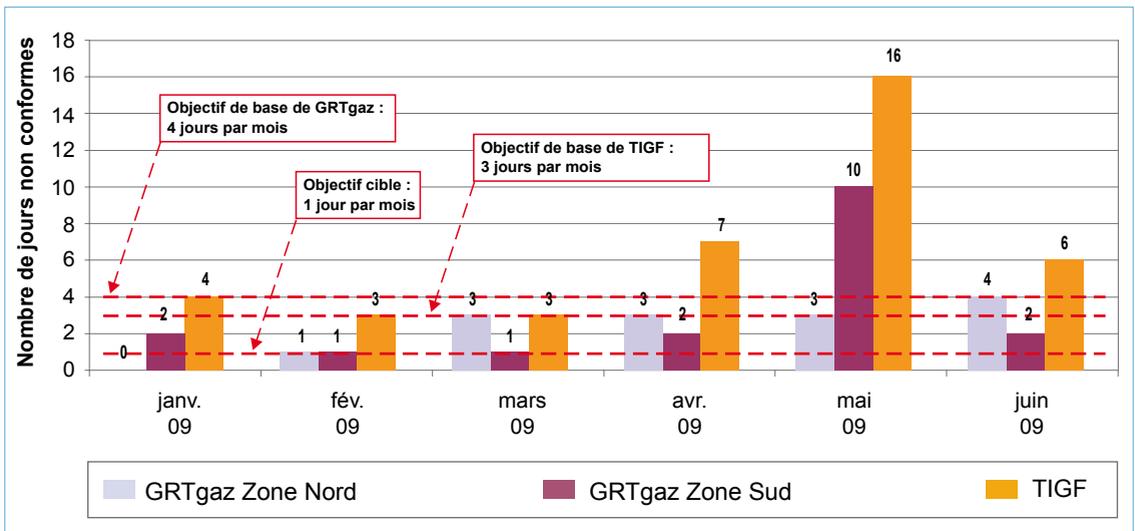
#### Qualité des mesures provisoires de quantités de gaz livrées aux PITD

La conformité des mesures provisoires des quantités de gaz totales (quantités télé-relevées et quantités estimées confondues) livrées aux PITD transmises par les GRT aux GRD se dégrade au 1<sup>er</sup> semestre 2009 pour les deux GRT. Cette dégradation a sanctionné financièrement les GRT par l'application des pénalités associées à l'indicateur.

Pour GRTgaz, si les résultats de l'indicateur varient généralement entre l'objectif de base de 4 jours non conformes<sup>16</sup> par mois et l'objectif cible de 1 jour non conforme par mois, des difficultés techniques sur les comptages<sup>17</sup> au cours du mois de mai 2009 ont conduit à 10 journées non conformes sur la zone d'équilibrage Sud (comme le montre l'indicateur sur les PITD télé-relevés), soit 7 jours engendrant des pénalités.

Pour TIGF, les résultats de l'indicateur n'atteignent pas 4 mois sur 6 l'objectif de base de 3 jours non conformes par mois, avec également un pic de 16 journées non conformes atteint au mois de mai 2009, soit 14 jours engendrant des pénalités.

Figure 18 – Qualité des mesures provisoires de quantités de gaz livrées aux PITD



<sup>16</sup> Jour non conforme: jour pour lequel l'écart en valeur absolue entre la mesure provisoire et la mesure définitive de la quantité de gaz livrée ce jour à l'ensemble des PITD de la zone d'équilibrage est strictement supérieur à 3 %.

<sup>17</sup> Défaillances de correcteurs, de compteurs et de liaisons téléphoniques.

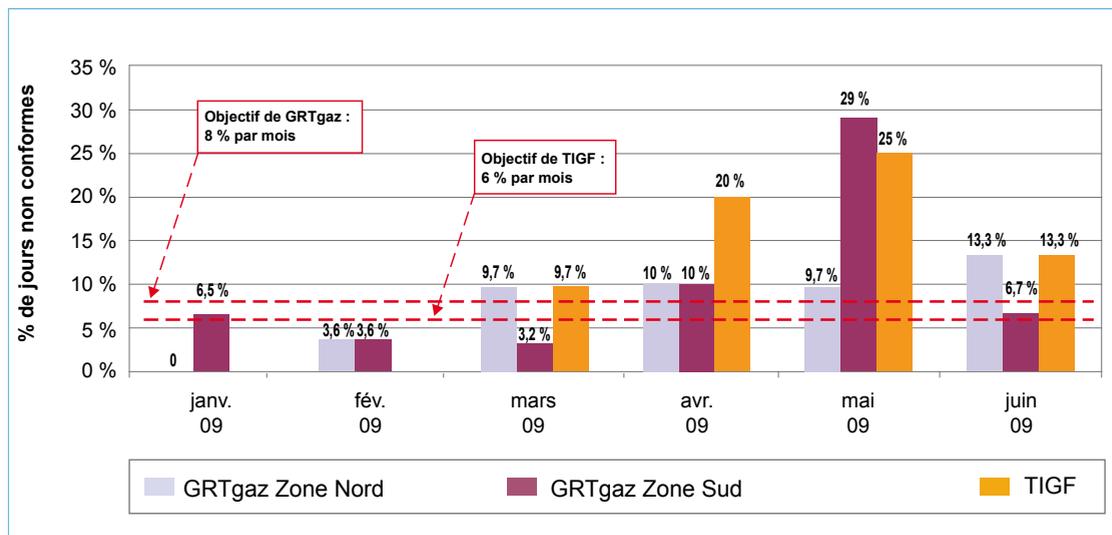
Deux indicateurs supplémentaires permettent une analyse plus fine en distinguant les PITD dont les quantités livrées sont télé-relevées et ceux dont les quantités sont estimées.

### Qualité des mesures provisoires de quantités de gaz télé-relevées aux PITD

La mauvaise qualité des données sur les PITD équipés de télé-relèves explique, en grande partie, la dégradation de l'indicateur précédent au cours de 1<sup>er</sup> semestre 2009. La qualité de ces données se dégrade elle aussi progressivement jusqu'au mois de mai 2009, particulièrement problématique pour les deux GRT, avec 29 % de comptages non conformes pour la zone d'équilibrage Sud de GRTgaz et 25 % de comptages non conformes pour TIGF.

L'objectif assigné à GRTgaz de 8 % de jours non conformes au maximum par mois n'est pas atteint 2 mois sur 6 pour la zone d'équilibrage Sud et 4 mois sur 6 pour la zone d'équilibrage Nord. Celui assigné à TIGF de 6 % de jours non conformes au maximum par mois n'est jamais atteint (TIGF a mis en œuvre cet indicateur à partir de mars 2009, car la mise en production de son système d'information Comptagaz 2<sup>18</sup> était nécessaire à ce suivi).

Figure 19 – Qualité des mesures provisoires de quantités de gaz télé-relevées aux PITD

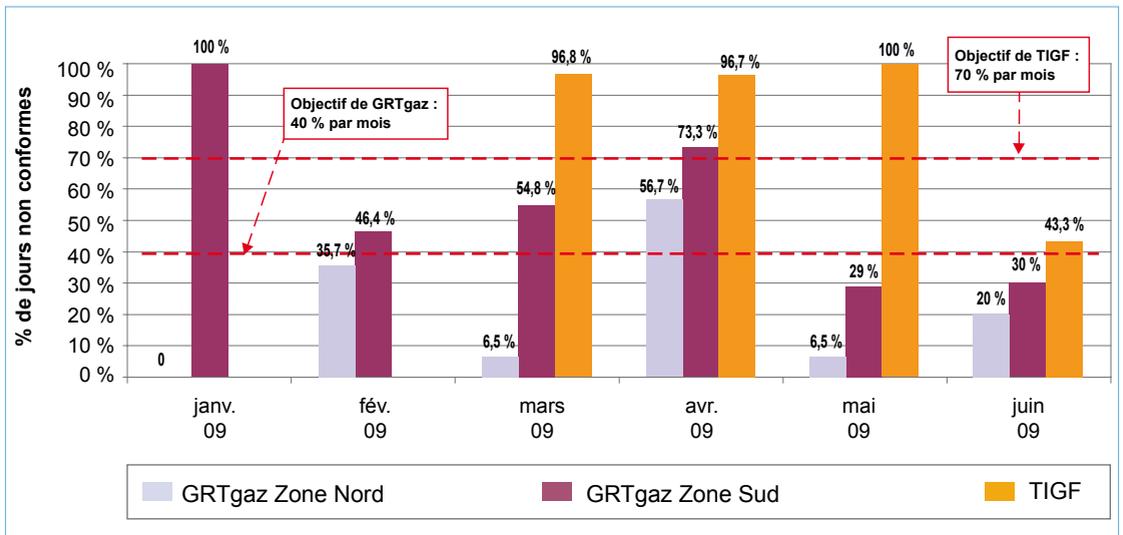


<sup>18</sup> Comptagaz 2 : système d'information de TIGF centralisant les données de comptage aux PITD et aux points de livraison de consommateurs raccordés au réseau de transport.

## Qualité des mesures provisoires de quantités de gaz estimées aux PITD

La qualité des quantités estimées aux PITD n'est également pas satisfaisante. L'objectif assigné à GRTgaz de 40 % de jours non conformes au maximum par mois n'est atteint que 2 mois sur 6 en zone d'équilibrage Sud ; les résultats sont bien meilleurs pour la zone d'équilibrage Nord où l'objectif est dépassé 5 mois sur 6. L'objectif assigné à TIGF de 70 % de jours non conformes au maximum par mois n'est atteint qu'un mois sur 4 (TIGF a mis en œuvre cet indicateur à partir de mars 2009, car la mise en production de son système d'information Comptagaz 2 était nécessaire à ce suivi).

Figure 20: Qualité des mesures provisoires de quantités de gaz estimées aux PITD



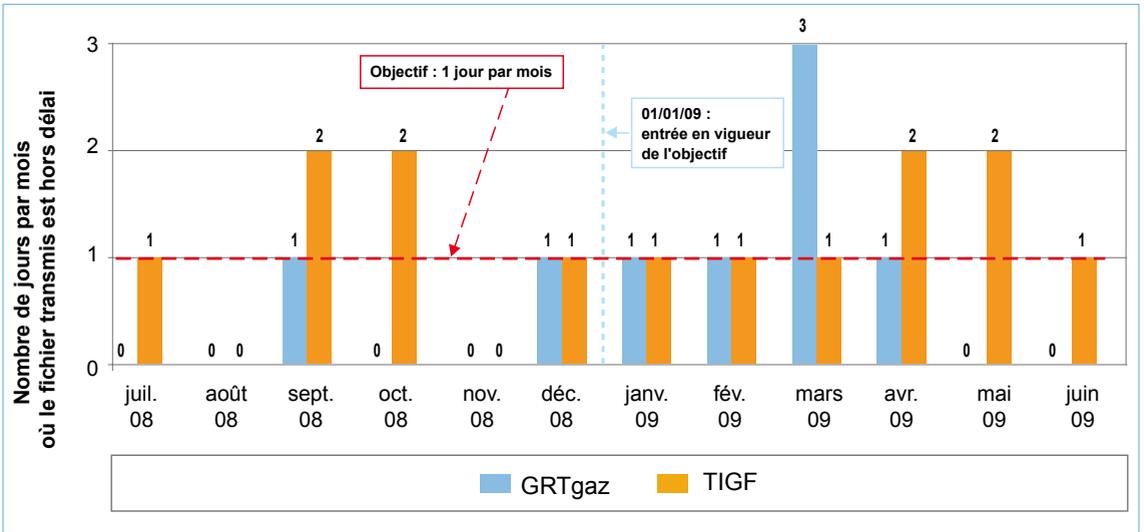


## Délais de transmission aux GRD des fichiers relatifs aux enlèvements aux PITD

Les délais de transmission par les GRT aux GRD des mesures provisoires de quantités livrées aux PITD sont globalement respectés sur le 1<sup>er</sup> semestre 2009 : avec un cumul de 6 jours pour GRTgaz et de 8 jours pour TIGF pour lesquels le délai n'a pas été respecté, les résultats varient autour de l'objectif de 1 jour par mois fixé par les règles tarifaires du tarif ATRT<sub>4</sub> (cet objectif n'est pas atteint en mars pour GRTgaz, en avril et en mai pour TIGF).

Toutefois, les résultats sur l'ensemble du 1<sup>er</sup> semestre 2009 apparaissent moins bons que ceux sur le 2<sup>nd</sup> semestre 2008 pour lequel un historique est disponible.

Figure 21: Délais de transmission aux GRD des fichiers relatifs aux enlèvements aux PITD



### 2.3.2.3. Bilan sur les incitations financières

GRTgaz et TIGF sont incités financièrement sur les résultats de l'indicateur mesurant la conformité des mesures provisoires des quantités de gaz totales (quantités télérelevées et quantités estimées confondues) livrées aux PITD qu'ils transmettent aux GRD chaque jour.

La dégradation constatée sur le 1<sup>er</sup> semestre 2009 a engendré 150 000 € de pénalités pour GRTgaz et 300 000 € de pénalités pour TIGF, qui diminueront le tarif des GRT.

### 2.3.2.4. Synthèse

Les quatre indicateurs de suivi de la qualité des données relatives aux processus d'allocation des quantités de gaz aux PITD ont été mis en œuvre conformément aux règles tarifaires par les deux GRT. Les deux indicateurs de suivi de la qualité des quantités télé-relevées et estimées aux PITD de TIGF ont été mis en place à compter de mars 2009, conséquence de la mise en production tardive de son système d'information Comptagaz 2, nécessaire à ce suivi.

La conformité des mesures provisoires des quantités de gaz totales livrées aux PITD transmises par les GRT aux GRD se dégrade au 1<sup>er</sup> semestre 2009, particulièrement pour la zone d'équilibrage Sud de GRTgaz et pour TIGF. Cette dégradation, liée principalement à des problèmes techniques de comptage des GRT, a eu des effets sur l'activité opérationnelle des expéditeurs et des fournisseurs en rendant plus difficile la préparation de leurs nominations quotidiennes.

Sur le 1<sup>er</sup> semestre 2009, cette dégradation a engendré 150 000 € de pénalités pour GRTgaz et 300 000 € de pénalités pour TIGF, qui vont diminuer le tarif des GRT.

Les délais de transmission par les GRT aux GRD des mesures provisoires de quantités livrées aux PITD ont globalement été respectés sur le 1<sup>er</sup> semestre 2009, même si ces résultats sont légèrement moins bons que ceux du 2<sup>nd</sup> semestre 2008.

## 2.4. Impact environnemental de l'activité des opérateurs

### 2.4.1. Présentation et enjeux

Le gaz naturel acheminé par les canalisations des réseaux de transport et de distribution est principalement composé de méthane, qui est l'un des principaux gaz à effet de serre.

Les principales sources d'émissions des GRD et des GRT sont les suivantes :

- les émissions de méthane liées à l'exploitation des installations, telles que les émissions de CO<sub>2</sub> des compresseurs des réseaux de transport ;
- les émissions directes de méthane dans l'atmosphère lors des actions de maintenance sur des canalisations, telles que les purges de canalisations ayant lieu pendant les travaux ;
- les fuites de méthane ou les émissions de méthane lors d'incidents.

L'impact environnemental des gestionnaires de réseaux est analysé suivant les deux axes ci-dessous :

- les émissions de gaz à effet de serre dans l'atmosphère, en tonnes « équivalent CO<sub>2</sub> » : l'indicateur mis en place permet de suivre le poids de ces émissions ;
- les émissions de gaz à effet de serre dans l'atmosphère, en tonnes « équivalent CO<sub>2</sub> », rapportées aux quantités de gaz acheminées : l'indicateur mis en place permet de suivre ce ratio et, ainsi, de comparer les émissions des GRT, toutes choses égales par ailleurs.

### 2.4.2. Tendances générales et événements remarquables

#### Émissions de gaz à effet de serre dans l'atmosphère par GrDF

Le suivi par GrDF de ses émissions de gaz à effet de serre est prévu par les règles tarifaires du tarif ATRD<sub>3</sub> à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2009.

GrDF a annoncé à la CRE qu'il ne serait capable de suivre cet indicateur qu'à une fréquence annuelle et non trimestrielle comme demandé par les règles tarifaires.

## Émissions de gaz à effet de serre dans l'atmosphère par les GRT

Les émissions de gaz à effet de serre dans l'atmosphère par les GRT baissent entre le 1<sup>er</sup> semestre 2008 (ou le 2<sup>nd</sup> semestre 2008), pour lequel un historique est disponible, et le 1<sup>er</sup> semestre 2009. Cette baisse est plus sensible chez TIGF. Ainsi :

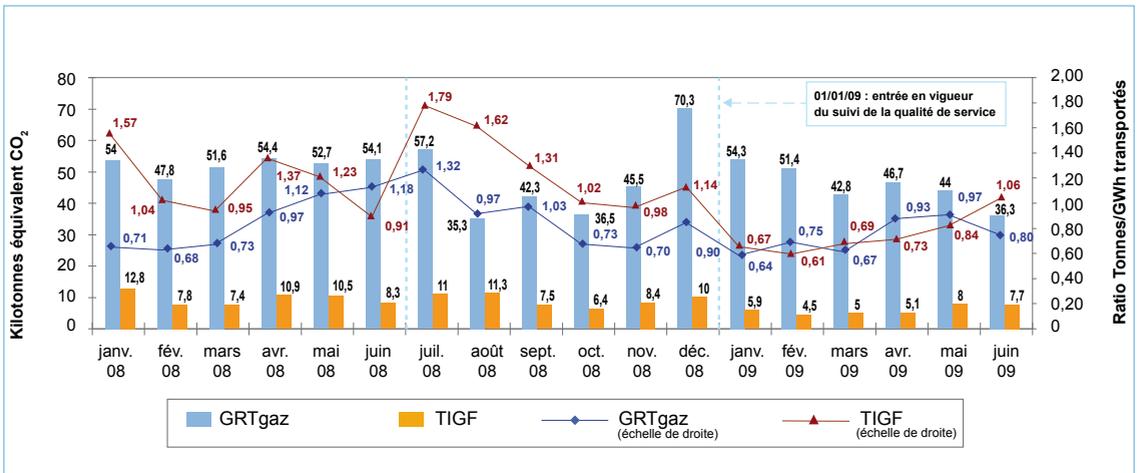
- GRTgaz a émis 275,4 kilotonnes équivalent CO<sub>2</sub> de gaz à effet de serre au 1<sup>er</sup> semestre 2009, soit 12 % de moins qu'au 1<sup>er</sup> semestre 2008 (314,5 kilotonnes de gaz à effet de serre émis) et 4 % de moins qu'au 2<sup>nd</sup> semestre 2008 (287 kilotonnes de gaz à effet de serre émis) ;
- TIGF a émis 36,2 kilotonnes équivalent CO<sub>2</sub> de gaz à effet de serre au 1<sup>er</sup> semestre 2009, soit 37 % de moins qu'au 1<sup>er</sup> semestre 2008 (57,6 kilotonnes de gaz à effet de serre émis) et 34 % de moins qu'au 2<sup>nd</sup> semestre 2008 (54,6 kilotonnes de gaz à effet de serre émis).

De même, les émissions de gaz à effet de serre dans l'atmosphère rapportées aux quantités de gaz acheminées par les GRT baissent aussi entre le 1<sup>er</sup> semestre 2008 (ou le 2<sup>nd</sup> semestre 2008) et le 1<sup>er</sup> semestre 2009. Cette baisse est aussi plus sensible chez TIGF, lui permettant d'atteindre un niveau d'émission équivalent à celui de GRTgaz, toutes choses égales par ailleurs. Ainsi :

- GRTgaz a émis en moyenne 0,79 tonne équivalent CO<sub>2</sub> de gaz à effet de serre par GWh de gaz transporté au 1<sup>er</sup> semestre 2009, soit 12 % de moins qu'au 1<sup>er</sup> semestre 2008 (0,90 tonne de gaz à effet de serre émis par GWh de gaz transporté en moyenne) et 16 % de moins qu'au 2<sup>nd</sup> semestre 2008 (0,94 tonne de gaz à effet de serre émis par GWh de gaz transporté en moyenne) ;
- TIGF a émis en moyenne 0,77 tonne équivalent CO<sub>2</sub> de gaz à effet de serre par GWh de gaz transporté au 1<sup>er</sup> semestre 2009, soit 35 % de moins qu'au 1<sup>er</sup> semestre 2008 (1,18 tonne de gaz à effet de serre émis par GWh de gaz transporté en moyenne) et 42 % de moins qu'au 2<sup>nd</sup> semestre 2008 (1,31 tonne de gaz à effet de serre émis par GWh de gaz transporté en moyenne).

On peut noter une augmentation des émissions rapportées aux quantités de gaz transportées à partir d'avril 2009, simultanément au lancement du programme de maintenance des GRT : la purge de certaines canalisations augmente les rejets de méthane alors que les volumes transportés diminuent durant l'été gazier (soit d'avril à octobre).

Figure 22 – Émissions de gaz à effet de serre dans l’atmosphère par les GRT



Ces indicateurs environnementaux ne sont, pour l’instant, pas dotés d’objectifs. Il faut cependant noter que les GRT sont incités par ailleurs à diminuer leurs émissions de gaz effet de serre, puisqu’un mécanisme tarifaire leur permet de conserver à leur bénéfice une partie de leurs économies d’énergie et de quotas d’émissions.

### 2.4.3. Synthèse

Le suivi par GrDF de ses émissions de gaz à effet de serre est prévu par les règles tarifaires du tarif ATRD3 à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2009. GrDF a annoncé à la CRE qu’il ne serait capable de suivre cet indicateur qu’à une fréquence annuelle, et non trimestrielle comme demandé par les règles tarifaires. La CRE demande que la mise en œuvre de ce suivi soit effectuée dans les meilleurs délais et sera attentive aux travaux actuels de GrDF concernant cette mise en œuvre.

Les indicateurs mesurant les émissions par les GRT de gaz à effet de serre dans l’atmosphère ont été mis en œuvre conformément aux règles tarifaires par les GRT.

Les émissions par les GRT de gaz à effet de serre dans l’atmosphère diminuent entre le 1<sup>er</sup> semestre 2008 (ou le 2<sup>nd</sup> semestre 2008) et le 1<sup>er</sup> semestre 2009. Cette baisse est plus sensible pour TIGF, dont les émissions baissent de 35 %, lui permettant ainsi d’atteindre au 1<sup>er</sup> semestre 2009 un niveau d’émissions rapportées aux quantités de gaz transportées de 0,77 tonne équivalent CO<sub>2</sub> par GWh transporté, similaire à celui de GRTgaz (0,79 tonne équivalent CO<sub>2</sub> par GWh transporté).

## 2.5. Bilan des incitations financières des opérateurs

Les opérateurs sont incités financièrement sur les résultats de certains indicateurs, jugés particulièrement importants pour le bon fonctionnement du marché : cinq indicateurs pour GrDF et trois indicateurs pour GRTgaz et TIGF font l'objet d'une incitation financière. Ces incitations financières donnent lieu à des pénalités si les objectifs fixés par les règles tarifaires ne sont pas atteints et à des bonus s'ils sont dépassés. Ces pénalités ou ces bonus conduisent à une modification du tarif l'année suivante dans un sens favorable soit aux consommateurs, soit à l'opérateur.

Les tableaux ci-après présentent l'ensemble des incitations financières des opérateurs, engendrées par les résultats des indicateurs analysés précédemment.

### 2.5.1. GrDF (1<sup>er</sup> juillet 2008 – 30 juin 2009)

Indicateur incité financièrement	Montant des bonus (€)	Montant des pénalités (€)	Incitations financières totales (€)
Nombre de rendez-vous manqués du fait du GRD	(non applicable)	- 3 246,65	- 3 246,65
Taux de disponibilité du portail Fournisseurs OMEGA	0	- 60 000,00	- 60 000,00
Taux de réponse aux réclamations fournisseurs dans les 30 jours calendaires	(non applicable)	- 24 275,00	- 24 275,00
Qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD	+ 1 000,00	- 88 000,00	- 87 000,00
Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD	0	0(*)	0
<b>Total</b>	<b>+ 1 000,00</b>	<b>- 175 521,65</b>	<b>- 174 521,65</b>

(\*) les objectifs de cet indicateur sont fixés par les règles tarifaires par semestre pour le 2<sup>nd</sup> semestre 2008 uniquement, puis par année calendaire pour les années suivantes : les incitations financières ne peuvent donc être déterminées pour l'année 2009 à ce jour.



## 2.5.2. GRTgaz (1<sup>er</sup> janvier 2009 – 30 juin 2009)

Indicateur incité financièrement	Montant des bonus (€)	Montant des pénalités (€)	Incitations financières totales (€)
Taux de disponibilité du portail ECT	+ 400 000,00	0	+ 400 000,00
Qualité des quantités de gaz livrées aux consommateurs raccordés aux réseaux de transport	+ 30 000,00	0	+ 30 000,00
Qualité des mesures provisoires de quantités de gaz livrées aux PITD	0	- 150 000,00	- 150 000,00
<b>Total</b>	<b>+ 430 000,00</b>	<b>- 150 000,00</b>	<b>+ 280 000,00</b>

## 2.5.3. TIGF (1<sup>er</sup> janvier 2009 – 30 juin 2009)

Indicateur incité financièrement	Montant des bonus (€)	Montant des pénalités (€)	Incitations financières totales (€)
Taux de disponibilité du portail Tétra	0(**)	0(**)	0
Qualité des quantités de gaz livrées aux consommateurs raccordés aux réseaux de transport	0	- 145 000,00	- 145 000,00
Qualité des mesures provisoires de quantités de gaz livrées aux PITD	0	- 300 000,00	- 300 000,00
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>- 445 000,00</b>	<b>- 445 000,00</b>

(\*\*) les incitations financières de cet indicateur entreront en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2010, conformément aux règles tarifaires.



3



FOTOLIA.COM

# Annexes

## 3.1. Descriptions et résultats détaillés des indicateurs

### 3.1.1. Qualité de service vis-à-vis des consommateurs finals raccordés aux réseaux de distribution

#### 3.1.1.1. Prestations fournies par GrDF

##### 3.1.1.1.1. « Nombre de rendez-vous manqués du fait du GRD » et « Montant des indemnités versées suite à réclamations pour rendez-vous non tenus du fait du GRD »

###### Description

L'indicateur « *Nombre de rendez-vous manqués du fait du GRD* » suit le nombre de rendez-vous planifiés non respectés par GrDF et indemnisés durant le mois. Deux valeurs sont suivies :

- le nombre de rendez-vous manqués du fait du GRD concernant des consommateurs à relève 6M/6M ;
- le nombre de rendez-vous manqués du fait du GRD concernant des consommateurs à relève J/J-M/M/M.

Tous les rendez-vous programmés (donc validés par GrDF) pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du consommateur, non tenus du fait de GrDF et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires via le portail Fournisseurs OMEGA, sont comptabilisés par cet indicateur.

Cet indicateur est incité financièrement :

- 100 % des rendez-vous non tenus et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires via le portail Fournisseurs OMEGA sont indemnisés ;
- les montants des pénalités encourues par GrDF sont identiques à ceux facturés par GrDF en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait du consommateur ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), tels que précisés dans le catalogue de prestations de l'opérateur, soit :



		2 <sup>nd</sup> semestre 2008	1 <sup>er</sup> semestre 2009
Consommateurs à relève 6M/6M		23,58 € HT	24,33 € HT
Consommateurs à relève J/J-J/M-M/M	Débit du poste de comptage ≤ 160 m <sup>3</sup> /h	103,71 € HT	107,03 € HT
	Débit du poste de comptage > 160 m <sup>3</sup> /h	191,04 € HT	197,15 € HT

Cette indemnisation est directement versée aux fournisseurs qui en font la demande à GrDF.

L'indicateur « *Montant des indemnisations versées suite à réclamations pour rendez-vous non tenus du fait du GRD* » comptabilise le montant total des indemnisations versées aux fournisseurs durant le mois suite à des réclamations de fournisseurs pour rendez-vous non tenus.

## Résultats

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail Fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GrDF chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	juil.-08	août-08	sept.-08	oct.-08	nov.-08	déc.-08
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD	6M/6M	0	3	8	4	0	0
	J/J-J/M-M/M	0	0	0	0	0	0
Montant des indemnisations versées suite à réclamations pour rendez-vous non tenus (€)	6M/6M	0	- 70,74	- 188,64	- 94,32	0	0
	J/J-J/M-M/M	0	0	0	0	0	0

Indicateur	Segmentation	jan.-09	fév.-09	mar.-09	avr.-09	mai-09	juin-09
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD	6M/6M	9	4	6	6	69	23
	J/J-J/M-M/M	0	0	0	0	1	0
Montant des indemnisations versées suite à réclamations pour rendez-vous non tenus (€)	6M/6M	- 237,30	- 194,64	- 144,48	- 145,23	- 1578,45	- 485,85
	J/J-J/M-M/M	0	0	0	0	- 107,00	0

## Évolution des indicateurs au 1<sup>er</sup> juillet 2009

Ces indicateurs n'évoluent pas, mais sont complétés au 1<sup>er</sup> juillet 2009 par deux indicateurs très similaires afin de répondre à la demande exprimée dans le cadre du Groupe de Travail Consommateurs (GTC) de suivre les rendez-vous manqués du fait du consommateur final et ayant donné lieu à facturation par GrDF : le « *Nombre de rendez-vous manqués non respectés par le client* » et le « *Montant des pénalités facturées pour rendez-vous non tenus du fait du client* ».

### 3.1.1.1.2 « Délai de réalisation d'une mise en service » et « Taux de mise en service réalisée dans le délai catalogue »

#### Description

L'indicateur « *Délai de réalisation d'une mise en service* » suit le nombre de mises en service clôturées durant le mois par tranche de délais, tous fournisseurs confondus. Trois valeurs sont suivies :

- le nombre de mises en service dont le délai de réalisation est inférieur ou égal au délai standard du catalogue de prestations ;
- le nombre de mises en service dont le délai de réalisation est compris entre le délai standard du catalogue de prestations et deux fois ce délai ;
- le nombre de mises en service dont le délai de réalisation est strictement supérieur à deux fois le délai standard du catalogue de prestations.

L'indicateur « *Taux de mise en service réalisée dans le délai catalogue* » suit le nombre de mises en service clôturées durant le mois dans un délai inférieur ou égal au délai standard de réalisation du catalogue de prestations, par rapport à l'ensemble des mises en service clôturées durant le mois, tous fournisseurs confondus. Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre de mises en service clôturées durant le mois dans un délai inférieur ou égal au délai standard de réalisation du catalogue de prestations}}{\text{Nombre total de mises en service clôturées durant le mois}}$$

Toutes les mises en service avec déplacement d'un agent du GRD, avec ou sans pose de compteur, sont comptabilisées par ces deux indicateurs. Les mises en service « Express » ne sont pas comptabilisées.

## Résultats

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail Fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GrDF chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	juil.-08	août-08	sept. 08	oct.-08	nov.-08	déc.-08
Délai de réalisation d'une mise en service*	≤ délai catalogue	50 031	39 691	53 942	60 728	49 518	55 157
	> délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue	14 864	12 799	15 051	15 719	11 185	13 573
	> 2x délai catalogue	4 754	5 796	5 762	5 105	3 618	4 329
Taux de mise en service réalisée dans le délai catalogue	/	71,8 %	68,1 %	72,2 %	74,5 %	77,0 %	75,5 %

Indicateur	Segmentation	jan.-09	fév.-09	mar.-09	avr.-09	mai-09	juin-09
Délai de réalisation d'une mise en service*	≤ délai catalogue	42 530	40 858	42 310	50 031	39 691	39 844
	> délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue	9 329	8 416	8 683	14 864	12 799	10 055
	> 2x délai catalogue	3 634	2 817	2 509	4 754	5 796	4 030
Taux de mise en service réalisée dans le délai catalogue	/	76,6 %	78,4 %	79,1 %	71,8 %	68,7 %	73,9 %

\* (= nombre de mises en service clôturées)

## Évolution des indicateurs au 1<sup>er</sup> juillet 2009

Les deux indicateurs « Délai de réalisation d'une mise en service » et « Taux de mise en service réalisée dans le délai catalogue » sont suivis pour chaque type de relève : 6M/6M, M/M et J/J/M.

### 3.1.1.1.3. « Délai de réalisation d'une mise hors service » et « Taux de mise hors service réalisée dans le délai catalogue »

#### Description

L'indicateur « *Délai de réalisation d'une mise hors service* » suit le nombre de mises hors service clôturées durant le mois par tranche de délais, tous fournisseurs confondus. Trois valeurs sont suivies :

- le nombre de mises hors service dont le délai de réalisation est inférieur ou égal au délai standard du catalogue de prestations ;
- le nombre de mises hors service dont le délai de réalisation est compris entre le délai standard du catalogue de prestations et deux fois ce délai ;
- le nombre de mises hors service dont le délai de réalisation est strictement supérieur à deux fois le délai standard du catalogue de prestations.

L'indicateur « *Taux de mise hors service réalisée dans le délai catalogue* » suit le nombre de mises hors service clôturées durant le mois dans un délai inférieur ou égal au délai standard de réalisation du catalogue de prestations, par rapport à l'ensemble des mises hors service clôturées durant le mois, tous fournisseurs confondus. Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre de mises hors service clôturées durant le mois dans un délai inférieur ou égal au délai standard de réalisation du catalogue de prestations}}{\text{Nombre total de mises hors service clôturées durant le mois}}$$

Toutes les mises hors service faisant suite à une résiliation de contrat entre le consommateur final et son fournisseur sont comptabilisées par ces deux indicateurs. Les mises hors service pour impayé ne sont pas comptabilisées.



## Résultats

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail Fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois.

Indicateur	Segmentation	juil.-08	août-08	sept. 08	oct.-08	nov.-08	déc.-08
Délai de réalisation d'une mise hors service*	≤ délai catalogue	47 030	37 297	39 529	44 085	36 055	38 487
	> délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue	23 246	18 405	16 977	15 460	11 523	15 137
	> 2x délai catalogue	12 006	11 270	8 959	6 879	5 903	7 981
Taux de mise hors service réalisée dans le délai catalogue	/	57,2 %	55,7 %	60,4 %	66,4 %	67,4 %	62,5 %

Indicateur	Segmentation	jan.-09	fév.-09	mar.-09	avr.-09	mai-09	juin-09
Délai de réalisation d'une mise hors service*	≤ délai catalogue	36 341	35 454	39 749	36 658	39 899	44 411
	> délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue	12 024	10 793	12 503	14 740	12 307	14 625
	> 2x délai catalogue	6 799	6 133	6 269	8 561	8 443	7 491
Taux de mise hors service réalisée dans le délai catalogue	/	65,9 %	67,7 %	67,9 %	61,1 %	65,8 %	66,8 %

\* (= nombre de mises hors service clôturées)

## Évolution des indicateurs au 1<sup>er</sup> juillet 2009

Les deux indicateurs « Délai de réalisation d'une mise hors service » et « Taux de mise hors service réalisée dans le délai catalogue » sont suivis pour chaque type de relève : 6M/6M, M/M et J/J/M.

### 3.1.1.1.4. « Délai de réalisation d'un changement de fournisseur » et « Taux de changement de fournisseur réalisé dans le délai catalogue »

#### Description

L'indicateur « *Délai de réalisation d'un changement de fournisseur* » suit le nombre de changements de fournisseur clôturés durant le mois, tous fournisseurs confondus. Trois valeurs sont suivies :

- le nombre de changements de fournisseur dont le délai de réalisation est égal au délai standard du catalogue de prestations (soit 21 jours calendaires) ;
- le nombre de changements de fournisseur dont le délai de réalisation est compris entre le délai standard du catalogue de prestations et deux fois ce délai ;
- le nombre de changements de fournisseur dont le délai de réalisation est strictement supérieur à deux fois le délai standard du catalogue de prestations.

L'indicateur « *Taux de changement de fournisseur réalisé dans le délai catalogue* » suit le nombre de changements de fournisseur clôturés durant le mois dans un délai égal au délai standard de réalisation du catalogue de prestations de 21 jours calendaires, par rapport à l'ensemble des changements de fournisseur clôturés durant le mois, tous fournisseurs confondus et sans segmentation par typologie de consommateurs. Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre de changements de fournisseur clôturés durant le mois dans un délai égal au délai standard de réalisation du catalogue de prestations}}{\text{Nombre total de changements de fournisseur clôturés durant le mois}}$$

Tous les changements de fournisseur sont comptabilisés par ces deux indicateurs.

## Résultats

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail Fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois.

Indicateur	Segmentation	juil.-08	août-08	sept. 08	oct.-08	nov.-08	déc.-08
Délai de réalisation d'un changement de fournisseur*	= délai catalogue	3 336	7 969	7 247	9 391	932	590
	> délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue	10 111	6 591	3 123	3 276	10 777	15 642
	> 2x délai catalogue	14	9	9	17	10	51
Taux de changement de fournisseur réalisé dans le délai catalogue	/	24,8 %	54,7 %	69,8 %	74,0 %	8,0 %	3,6 %

Indicateur	Segmentation	jan.-09	fév.-09	mar.-09	avr.-09	mai-09	juin-09
Délai de réalisation d'un changement de fournisseur*	= délai catalogue	899	1 051	1 319	891	1 137	988
	> délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue	14 669	12 237	13 993	19 214	20 577	20 145
	> 2x délai catalogue	22	34	26	13	22	34
Taux de changement de fournisseur réalisé dans le délai catalogue	/	5,8 %	7,9 %	8,6 %	4,4 %	5,2 %	4,7 %

\* (= nombre de changements de fournisseur clôturés)

## Évolution des indicateurs au 1<sup>er</sup> juillet 2009

Les deux indicateurs « Délai de réalisation d'un changement de fournisseur » et « Taux de changement de fournisseur réalisé dans le délai catalogue » sont suivis pour chaque type de relève : 6M/6M, M/M et J/J-J/M.

### 3.1.1.1.5. « Délai moyen de réalisation d'un raccordement » et « Taux de raccordement réalisé dans un délai moyen inférieur à 21 jours ouvrés »

#### Description

L'indicateur « *Délai moyen de réalisation d'un raccordement* » suit le nombre moyen de jour nécessaire à la réalisation des raccordements clôturés durant le trimestre. Une seule valeur est suivie.

L'indicateur « *Taux de raccordement réalisé dans un délai moyen inférieur à 21 jours ouvrés* » suit le nombre de raccordement clôturés durant le trimestre dans un délai moyen inférieur à 21 jours ouvrés, par rapport à l'ensemble des raccordements clôturés durant le trimestre. Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre de raccordements clôturés durant le trimestre dans un délai moyen inférieur à 21 jours ouvrés}}{\text{Nombre total de raccordements clôturés durant le trimestre}}$$

Tous les raccordements concernant les consommateurs à relève 6M/6M sont comptabilisés par ces deux indicateurs : les raccordements concernant les consommateurs à relève M/M, J/M ou J/J ne sont pas comptabilisés.

#### Résultats

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail Fournisseurs OMEGA de GrDF chaque trimestre. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GrDF chaque trimestre.

Indicateur	T3 2008	T4 2008	T1 2009	T2 2009
Délai moyen de réalisation d'un raccordement (jour)	56	55	51	48
Taux de raccordement réalisé dans un délai moyen inférieur à 21 jours ouvrés	5,0 %	7,4 %	8,3 %	6,5 %

## Évolution des indicateurs au 1<sup>er</sup> juillet 2009

L'indicateur « *Délai moyen de réalisation d'un raccordement* » est modifié à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2010. À partir de cette date, cet indicateur suivra le nombre de raccords clôturés durant le mois par tranche de délai (inférieur au délai catalogue, entre le délai catalogue et deux fois le délai catalogue, supérieur à deux fois le délai catalogue) et pour chaque type de relèves (6M/6M, M/M et J/J-J/M).

L'indicateur « *Taux de raccordement réalisé dans un délai moyen inférieur à 21 jours ouvrés* » est remplacé à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2009 par un nouvel indicateur « *Taux de raccordement réalisé dans le délai convenu* » suivant :

- à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2009, le nombre de raccords clôturés durant le trimestre dans le délai convenu par rapport à l'ensemble des raccords clôturés durant le trimestre, pour les consommateurs à relève 6M/6M ;
- à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2010, le nombre de raccords clôturés durant le mois dans le délai convenu par rapport à l'ensemble des raccords clôturés durant le mois, pour chaque type de relèves (6M/6M, M/M et J/J-J/M).

## 3.1.1.2. Relation entre GrDF et les consommateurs finals

### 3.1.1.2.1. « Nombre de réclamations de consommateurs finals par nature » et « Taux de réponse aux réclamations de consommateurs finals dans les 30 jours calendaires »

#### Description

L'indicateur « *Nombre de réclamations de consommateurs finals par nature* » suit le nombre de réclamations de consommateurs finals clôturées durant le mois. Cinq valeurs sont suivies :

- le nombre total de réclamations ;
- le nombre de réclamations concernant la livraison (pour les consommateurs en contrat de livraison directe avec GrDF) ;
- le nombre de réclamations concernant la production des services liés à la livraison (réclamations concernant les services de type offre de pression, le comptage, etc.) ;
- le nombre de réclamations concernant le raccordement individuel gaz (consommateurs résidentiels et petits sites non résidentiels) ;
- le nombre de réclamations concernant le raccordement du marché d'affaires gaz (grands sites non résidentiels).

L'indicateur « *Taux de réponse aux réclamations de consommateurs finals dans les 30 jours calendaires* » suit le nombre de réclamations de consommateurs finals clôturées dans les 30 jours calendaires durant le mois par rapport à l'ensemble des réclamations de consommateurs finals clôturées durant le mois. Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre de réclamations de consommateurs finals clôturées dans les 30 jours calendaires durant le mois}}{\text{Nombre total de réclamations de consommateurs finals clôturées durant le mois}}$$

Seules les réclamations clôturées, c'est-à-dire celles pour lesquelles une réponse « consistante » a été transmise par le GRD au consommateur final, sont considérées. Parmi celles-ci, toutes les réclamations transmises oralement (téléphone) ou par écrit (courrier, mail), dont la réponse doit être faite par GrDF au consommateur final, sont comptabilisées par ces deux indicateurs.

## Résultats

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail Fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GrDF chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	juil.-08	août-08	sept. 08	oct.-08	nov.-08	déc.-08
Nombre de réclamations de consommateurs finals par nature	Total	122	94	138	165	145	165
	Livraison	1	2	2	1	1	0
	Production des services liés à la livraison	5	1	1	3	1	2
	Raccordement individuel gaz	101	80	124	140	127	143
	Raccordement du marché d'affaires gaz	15	11	11	21	16	20
Taux de réponse aux réclamations de consommateurs finals dans les 30 jours calendaires	/	85,2 %	81,9 %	92,0 %	95,8 %	95,2 %	95,2 %



Indicateur	Segmentation	jan.-09	fév.-09	mar.-09	avr.-09	mai-09	juin-09
Nombre de réclamations de consommateurs finals par nature	Total	119	160	116	98	85	113
	Livraison	1	0	1	0	1	1
	Production des services liés à la livraison	4	10	6	5	8	9
	Raccordement individuel gaz	106	136	108	92	75	87
	Raccordement du marché d'affaires gaz	8	14	1	1	1	16
Taux de réponse aux réclamations de consommateurs finals dans les 30 jours calendaires	/	88,2 %	95,0 %	94,0 %	96,9 %	95,3 %	93,0 %

### 3.1.1.2.2. « Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals »

#### Description

L'indicateur « *Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals* » suit le nombre d'appels pris par le personnel du centre d'appel de GrDF, par rapport à l'ensemble des appels reçus sur la même période. Deux valeurs sont suivies, tous types de consommateurs confondus :

- le taux d'accessibilité mensuel du centre d'appel pour les numéros « Sécurité Dépannage » (numéros à utiliser par les consommateurs finals en cas d'odeur de gaz ou de manque de gaz) ;
- le taux d'accessibilité trimestriel du centre d'appel pour les numéros « AGNRC » (Accueil Gaz Naturel Raccordement et Conseil : numéros à utiliser pour tout renseignement sur le gaz naturel et, en particulier, ceux concernant le raccordement au réseau de gaz naturel et les réclamations).

Ces valeurs sont calculées par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre d'appels pris par le centre d'appel sur la période}}{\text{Nombre d'appels reçus par le centre d'appel sur la période}}$$

Tous les appels qui sont reçus et pris durant les plages d'ouverture du centre d'appel, quel que soit l'interlocuteur à l'origine de l'appel, sont comptabilisés par cet indicateur.

### Résultats

Les résultats de cet indicateur pour les numéros « Sécurité Dépannage » sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail Fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GrDF chaque trimestre.

Les résultats de cet indicateur pour les numéros « AGNRC » sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail Fournisseurs OMEGA de GrDF chaque trimestre. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GrDF chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	T3 2008			T4 2008		
		juil.-08	août-08	sept-08	oct.-08	nov.-08	déc.-08
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	N° Sécurité Dépannage	96,0 %	96,6 %	96,1 %	96,0 %	94,3 %	95,6 %
	N° AGNRC	93,0 %			93,0 %		

Indicateur	Segmentation	T1 2009			T2 2009		
		jan.-09	fév.-09	mar.-09	avr.-09	mai-09	juin-09
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	N° Sécurité Dépannage	92,0 %	93,4 %	87,3 %	74,0 %	82,1 %	95,8 %
	N° AGNRC	93,7 %			90,7 %		

## 3.1.2. Qualité de service vis-à-vis des fournisseurs et des expéditeurs

### 3.1.2.1. Relation entre GrDF et les fournisseurs

#### 3.1.2.1.1. « Taux de disponibilité du portail Fournisseurs OMEGA »

##### Description

L'indicateur « *Taux de disponibilité du portail Fournisseurs OMEGA* » suit le nombre d'heures de disponibilité du portail Fournisseurs OMEGA de GrDF durant la semaine, par rapport au nombre total d'heures d'ouverture prévues durant la semaine. Une seule valeur est suivie, calculée chaque semaine par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre d'heures de disponibilité du portail Fournisseurs OMEGA durant la semaine}}{\text{Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail Fournisseurs OMEGA durant la semaine}}$$

Cet indicateur ne suit que la disponibilité du portail Fournisseurs OMEGA : la disponibilité des Webservices n'est pas prise en compte. Est considérée comme cause d'indisponibilité : tout fait, programmé ou imprévu, empêchant, gênant ou ralentissant de façon importante l'utilisation du portail par les fournisseurs.

Cet indicateur est incité financièrement. Deux objectifs lui sont assignés :

- un objectif de base de 96 % de disponibilité par semaine : 10 000 € de pénalités sont infligés à GrDF par semaine en dessous de l'objectif de base ;
- un objectif cible de 99 % de disponibilité par année : 100 000 € de bonus sont versés à GrDF par année au-dessus de l'objectif cible.

Concernant l'année 2008, cet indicateur est calculé uniquement sur le 2<sup>nd</sup> semestre, avec le même objectif de base et le même montant de pénalité associé, mais avec un objectif cible de 99 % de disponibilité par semestre et un bonus de 50 000 € par semestre au-dessus de l'objectif cible. Ces incitations financières sont appliquées à GrDF via un versement à son Compte de Régularisation des Charges et des Produits (CRCP).

## Résultats

Les résultats de cet indicateur sont calculés chaque semaine. Ils sont transmis à la CRE et publiés sur le portail Fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois.

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs OMEGA	juillet 08					août 08				septembre 08			
	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S39
Montant des incitations financières (€)	0	0	0	0	-10 000	-10 000	-10 000	0	0	0	-10 000	-10 000	0
	100 %	100 %	100 %	100 %	89,9 %	78,0 %	91,4 %	100 %	100 %	100 %	87,6 %	89,9 %	100 %

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs OMEGA	octobre 08					novembre 08				décembre 08			
	S40	S41	S42	S43	S44	S45	S46	S47	S48	S49	S50	S51	S52
Montant des incitations financières (€)	0	0	0	0	0	0	0	0	-10 000	0	0	0	0
	100 %	100 %	100 %	98,6 %	99,0 %	99,7 %	97,5 %	100 %	95,4 %	100 %	100 %	99,3 %	100 %



Montant des incitations financières (€)	janvier 09					février 09				mars 09			
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13
0	100 %	99,9 %	98,9 %	100 %	100 %	99,9 %	100 %	100 %	100 %	100 %	98,5 %	96,7 %	97,9 %

Montant des incitations financières (€)	avril 09					mai 09				juin 09			
	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26
0	97,1 %	100 %	100 %	100 %	99,2 %	100 %	100 %	100 %	100 %	99,2 %	100 %	100 %	100 %

### Évolution de l'indicateur au 1<sup>er</sup> juillet 2009

L'objectif de base passe de 96 % de disponibilité par semaine à 98 % par semaine.

### 3.1.2.1.2. « Taux de relevé semestriel sur index réel »

#### Description

L'indicateur « *Taux de relevé semestriel sur index réel* » suit le nombre d'index (gaz et électricité) de PCE<sup>19</sup> 6M/6M réels (relevés par les agents releveurs du GRD ou auto-relevés par les consommateurs finals eux-mêmes et transmis au GRD) sur le trimestre par rapport au nombre d'index (gaz et électricité) de PCE 6M/6M transmis aux fournisseurs par le GRD sur le trimestre. Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre d'index de PCE 6M/6M réels relevés par les agents releveurs du GRD ou auto-relevés par les consommateurs finals eux-mêmes et transmis au GRD sur le trimestre}}{\text{Nombre d'index de PCE 6M/6M transmis aux fournisseurs par le GRD sur le trimestre}}$$

#### Résultats

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail Fournisseurs OMEGA de GrDF chaque trimestre. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GrDF chaque trimestre.

Indicateur	T3 2008	T4 2008	T1 2009	T2 2009
Taux de relevé 6M/6M (relevé semestriel) sur index réel (relevé ou auto-relevé)	96,5 %	95,0 %	96,4 %	97,0 %

### 3.1.2.1.3. « Délai de publication des relèves J/J-J/M (télé-relèves journaliers) » et « Délai de publication des relèves M/M (relevés mensuels) »

#### Description

L'indicateur « *Délai de publication des relèves J/J-J/M (télé-relèves journaliers)* » suit le rapport entre, d'une part, la somme entre le 8<sup>e</sup> jour ouvré du mois et le 7<sup>e</sup> jour ouvré du mois suivant du nombre de PCE J/J-J/M télé-relèves sur cette période et dont la valeur définitive de relève a été transmise aux fournisseurs au plus tard le 7<sup>e</sup> jour ouvré du mois suivant et, d'autre part, la somme pour chaque jour du mois du nombre de PCE J/J-J/M existants à télé-relever le mois. Une seule valeur est suivie, tous fournisseurs confondus, calculée par la formule ci-après :

<sup>19</sup> PCE : Point de Comptage ou d'Estimation : point du réseau où une quantité d'énergie est déterminée à partir de compteur ou d'estimation.



**7<sup>e</sup> jour ouvré du mois M+1**

$\Sigma$

**8<sup>e</sup> jour ouvré du mois M**

Nombre de PCE J/J-J/M télé-relevés sur la période et dont la valeur définitive de relève a été transmise aux fournisseurs au plus tard le 7<sup>e</sup> jour ouvré du mois M+1

**dernier jour du mois M**

$\Sigma$

**1<sup>er</sup> jour du mois M**

Nombre de PCE J/J-J/M existants à télé-relever le mois M

L'indicateur « *Délai de publication des relèves M/M (relevés mensuels)* » suit le rapport entre, d'une part, la somme entre le 8<sup>e</sup> jour ouvré du mois et le 7<sup>e</sup> jour ouvré du mois suivant du nombre de PCE M/M relevés sur cette période et dont la valeur définitive de relève a été transmise aux fournisseurs au plus tard le 7<sup>e</sup> jour ouvré du mois suivant et, d'autre part, la somme pour chaque jour du mois du nombre de PCE M/M existants à relever le mois. Une seule valeur est suivie, tous fournisseurs confondus, calculée par la formule ci-après :

**7<sup>e</sup> jour ouvré du mois M+1**

$\Sigma$

**8<sup>e</sup> jour ouvré du mois M**

Nombre de PCE M/M relevés sur la période et dont la valeur définitive de relève a été transmise aux fournisseurs au plus tard le 7<sup>e</sup> jour ouvré du mois M+1

**dernier jour du mois M**

$\Sigma$

**1<sup>er</sup> jour du mois M**

Nombre de PCE M/M existants à relever le mois M

Tous les PCE J/J-J/M existants d'une part et tous les PCE M/M existants (pas uniquement les PCE M/M télé-relevés) d'autre part sont comptabilisés par ces deux indicateurs. Sont considérés comme relevés : tous les relevés cycliques et de mise hors service (les relevés de souscription ne sont pas pris en compte).

## Résultats

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail Fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois.

Indicateur	juil.-08	août-08	sept-08	oct.-08	nov.-08	déc.-08
Délai de publication des relèves J/J-J/M (télé-relevés journaliers)	89,1 %	89,0 %	92,8 %	94,5 %	94,0 %	94,9 %
Délai de publication des relèves M/M (relevés mensuels)	94,9 %	95,9 %	96,8 %	97,5 %	97,8 %	97,7 %

Indicateur	jan.-09	fév.-09	mar.-09	avr.-09	mai-09	juin-09
Délai de publication des relèves J/J-J/M (télé-relevés journaliers)	94,0 %	94,2 %	93,6 %	96,9 %	97,9 %	98,0 %
Délai de publication des relèves M/M (relevés mensuels)	97,8 %	97,0 %	97,7 %	98,1 %	98,2 %	98,2 %

### 3.1.2.1.4. « Taux de publication par OMEGA pour les relèves J/J-J/M », « Taux de publication par OMEGA pour les relèves M/M » et « Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M/6M »

#### Description

L'indicateur « *Taux de publication par OMEGA pour les relèves J/J-J/M* » suit le rapport entre, d'une part, la somme entre le 8<sup>e</sup> jour ouvré du mois et le 7<sup>e</sup> jour ouvré du mois suivant du nombre de PCE J/J-J/M télé-relevés et dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période et, d'autre part, la somme du nombre de PCE J/J-J/M télé-relevés et dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période. Une seule valeur est suivie, tous fournisseurs confondus, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\sum_{\text{7}^{\text{e}} \text{ jour ouvré du mois } M+1} \text{Nombre de PCE J/J-J/M télé-relevés dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période}}{\sum_{\text{8}^{\text{e}} \text{ jour ouvré du mois } M} \text{Nombre de PCE J/J-J/M télé-relevés dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période}}$$



L'indicateur « *Taux de publication par OMEGA pour les relèves M/M* » suit le rapport entre, d'une part, la somme entre le 8<sup>e</sup> jour ouvré du mois et le 7<sup>e</sup> jour ouvré du mois suivant du nombre de PCE M/M relevés et dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période et, d'autre part, la somme du nombre de PCE M/M relevés et dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période. Une seule valeur est suivie, tous fournisseurs confondus, calculée par la formule ci-dessous :

$\frac{\sum_{\text{7e jour ouvré du mois M+1}}{\sum_{\text{8e jour ouvré du mois M}}}$	Nombre de PCE M/M relevés dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période
$\sum_{\text{8e jour ouvré du mois M}}^{\text{7e jour ouvré du mois M+1}}$	Nombre de PCE M/M relevés dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période

L'indicateur « *Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M/6M* » suit le rapport entre, d'une part, la somme sur le mois du nombre de PCE 6M/6M relevés et dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période et, d'autre part, la somme du nombre de PCE 6M/6M relevés et dont la relève a été reçue par OMEGA. Une seule valeur est suivie, tous fournisseurs confondus, calculée par la formule ci-dessous :

$\frac{\sum_{\text{1er jour du mois M}}^{\text{dernier jour du mois M}}}$	Nombre de PCE 6M/6M relevés dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période
$\sum_{\text{1er jour du mois M}}^{\text{dernier jour du mois M}}$	Nombre de PCE 6M/6M relevés dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période

Tous les PCE J/J-J/M existants, tous les PCE M/M existants (pas uniquement les PCE M/M télé-relevés) et tous les PCE 6M/6M existants sont comptabilisés par ces trois indicateurs. Sont considérés comme relevés : tous les relevés cycliques et de mise hors service (les relevés de souscription ne sont pas pris en compte).

## Résultats

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail Fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois.

Indicateur	juil.-08	août-08	sept-08	oct.-08	nov.-08	déc.-08
Taux de publication par OMEGA pour les relèves J/J-J/M	89,4 %	89,2 %	93,1 %	95,0 %	94,5 %	95,2 %
Taux de publication par OMEGA pour les relèves M/M	95,2 %	96,0 %	97,1 %	97,7 %	98,0 %	97,9 %
Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M/6M	98,1 %	97,8 %	98,1 %	98,4 %	98,8 %	98,7 %

Indicateur	jan.-09	fév.-09	mar.-09	avr.-09	mai-09	juin-09
Taux de publication par OMEGA pour les relèves J/J-J/M	94,5 %	94,7 %	95,3 %	97,5 %	98,4 %	98,8 %
Taux de publication par OMEGA pour les relèves M/M	97,9 %	97,2 %	97,9 %	98,3 %	98,4 %	98,6 %
Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M/6M	98,9 %	99,0 %	99,0 %	99,2 %	99,4 %	99,5 %

## Évolution des indicateurs au 1<sup>er</sup> juillet 2009

Des objectifs et des incitations financières sont définis pour ces trois indicateurs.

Les objectifs de base et cibles sont définis en fonction du type de relève :

- pour le « *taux de publication par OMEGA pour les relèves J/J-J/M* » : objectif de base de 95 % de publication par mois et objectif cible de 97 % par mois ;
- pour le « *taux de publication par OMEGA pour les relèves M/M* » : objectif de base de 97,5 % de publication par mois et objectif cible de 98,5 % par mois ;
- pour le « *taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M/6M* » : objectif de base de 98 % de publication par mois et objectif cible de 99 % par mois.

Les incitations financières, qui entreront en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2010, sont identiques pour ces trois indicateurs :

- 20 000 € de pénalités par point de pourcentage en dessous de l'objectif de base sont infligés à GrDF ;
- 20 000 € de bonus par point de pourcentage au-dessus de l'objectif cible sont versés à GrDF.

Ces incitations financières sont appliquées à GrDF via un versement à son CRCP.



### 3.1.2.1.5. « Nombre de réclamations de fournisseurs par nature », « Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 30 jours calendaires » et « Montant des indemnisations liées aux réclamations non traitées dans le délai objectif »

#### Description

L'indicateur « *Nombre de réclamations de fournisseurs par nature* » suit le nombre de réclamations de fournisseurs clôturées durant le mois. Six valeurs sont suivies :

- le nombre total de réclamations ;
- le nombre de réclamations concernant l'accueil ;
- le nombre de réclamations concernant la qualité de fourniture et le réseau (réclamations concernant les interruptions de fourniture, les informations client sur incidents, les demandes d'indemnisation, la qualité de l'accueil et de l'intervention « dépannage », les nuisances dues aux travaux, la sécurité des ouvrages) ;
- le nombre de réclamations concernant la gestion et la réalisation des prestations ;
- le nombre de réclamations concernant les données de comptage (réclamations concernant les contestations de consommation sur index réel, les contestations de consommation sur index rectifié, la qualité de l'intervention, les services liés au relevé, le fonctionnement du comptage, le non-respect des délais standards) ;
- le nombre de réclamations concernant la relance (réclamations pour relances successives de GrDF lorsqu'il n'y a pas eu de réponse de sa part ou de réponse « satisfaisante »).

L'indicateur « *Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 30 jours calendaires* » suit le nombre de réclamations de fournisseurs clôturées dans les 30 jours calendaires durant le mois par rapport à l'ensemble des réclamations de fournisseurs clôturées durant le mois. Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre de réclamations de fournisseurs clôturées dans les 30 jours calendaires durant le mois}}{\text{Nombre total de réclamations de fournisseurs clôturées durant le mois}}$$

Seules les réclamations clôturées, c'est-à-dire celles pour lesquelles une réponse « consistante » a été transmise par le GRD au fournisseur, sont considérées. Parmi celles-ci, toutes les réclamations déposées via le portail Fournisseurs OMEGA de GrDF (y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus), dont la réponse doit être faite par le GrDF au fournisseur, sont comptabilisées par ces deux indicateurs.

L'indicateur « *Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 30 jours calendaires* » est incité financièrement :

- 100 % des réclamations de fournisseurs déposées sur le portail Fournisseurs OMEGA non traitées dans les 30 jours calendaires et signalées par les fournisseurs sont indemnisées ;
- 25 € de pénalités par réclamation de fournisseurs non traitée dans les 30 jours calendaires et signalée sont infligés à GrDF, dans une limite de 200 000 € par an. Cette incitation financière est appliquée à GrDF via un versement à son CRCP.

L'indicateur « *Montant des indemnités liées aux réclamations non traitées dans le délai objectif* » comptabilise le montant des indemnités issues des réclamations de fournisseurs non traitées dans les 30 jours calendaires et versées au CRCP durant le mois.

## Résultats

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail Fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GrDF chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	juil.-08	août-08	sept.08	oct.-08	nov.-08	déc.-08
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Total	2 848	3 554	3 270	4 192	3 248	2 788
	Accueil	375	516	465	660	484	538
	Qualité de fourniture et réseau	130	122	111	134	125	107
	Gestion et réalisation des prestations	833	1 053	932	1 100	832	625
	Données de comptage	1 484	1 832	1 736	2 258	1 783	1 483
	Relance	26	31	26	40	24	35
Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 30 jours calendaires	/	95,0 %	95,6 %	96,7 %	98,9 %	99,2 %	97,8 %
Montant des indemnités liées aux réclamations non traitées dans le délai objectif (€)	/	- 3 550	- 3 900	- 2 700	- 1 175	- 650	- 1 550



Indicateur	Segmentation	jan.-09	fév.-09	mar.-09	avr.-09	mai-09	juin-09
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Total	2 382	2 940	3 447	3 630	3 010	4 317
	Accueil	299	391	459	526	329	439
	Qualité de fourniture et réseau	111	122	172	164	243	234
	Gestion et réalisation des prestations	548	691	848	907	783	1 009
	Données de comptage	1 402	1 715	1 940	1 983	1 596	2 542
	Relance	22	21	28	50	59	93
Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 30 jours calendaires	/	98,0 %	98,9 %	98,9 %	98,8 %	97,0 %	95,8 %
Montant des indemnités liées aux réclamations non traitées dans le délai objectif (€)	/	- 1 175	- 800	- 925	- 1 125	- 2 225	- 4 500

## Évolution des indicateurs au 1<sup>er</sup> juillet 2009

Le plafond annuel de 200 000 € est supprimé.



### 3.1.2.2. Relation entre les GRT et les expéditeurs

#### 3.1.2.2.1. « Taux de disponibilité du portail des GRT »

##### Description

L'indicateur « *Taux de disponibilité du portail des GRT* » est suivi dans le cadre des règles tarifaires du tarif ATRT<sub>4</sub> depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2009, mais il avait déjà été mis en œuvre auparavant par GRTgaz et TIGF pour leur portail respectif : ECT et Tétra.

Cet indicateur suit, pour chaque GRT, le nombre d'heures de disponibilité du portail du GRT sur le mois par rapport au nombre total d'heures d'ouverture prévues sur le mois (soit 7 h 00-23 h 00, 7 J/7). Une seule valeur est suivie pour chaque GRT, calculée chaque mois par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre d'heures de disponibilité du portail du GRT durant le mois}}{\text{Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail du GRT durant le mois}}$$

Cet indicateur est incité financièrement. Deux objectifs lui sont assignés :

- pour GRTgaz :
  - un objectif de base de 98 % de disponibilité par mois : 100 000 € de pénalités sont infligés à GRTgaz par point de pourcentage en dessous de l'objectif de base ;
  - un objectif cible de 100 % de disponibilité par mois : 100 000 € de bonus sont versés à GRTgaz si l'objectif cible est atteint ;
- pour TIGF :
  - un objectif de base de 98 % de disponibilité par mois : 25 000 € de pénalités sont infligés à TIGF par point de pourcentage en dessous de l'objectif de base ;
  - un objectif cible de 99 % de disponibilité par mois : 25 000 € de bonus sont versés à TIGF par point de pourcentage au-dessus de l'objectif cible.

Le portail Tétra de TIGF n'ayant été lancé que fin 2008, l'indicateur suivant sa disponibilité n'est pas incité financièrement en 2009.

Ces incitations financières sont appliquées aux GRT via un versement à leur CRCP respectif.



## Résultats

Les résultats de cet indicateur sont calculés et publiés par les GRT sur leur site internet grand public chaque mois.

Opérateur	Indicateurs	juil.-o8	août-o8	sept.o8	oct.-o8	nov.-o8	déc.-o8
GRTgaz	Taux de disponibilité du portail ECT	97,3 %	99,9 %	99,7 %	98,7 %	99,4 %	99,4 %
	Incitations financières (k€)	/	/	/	/	/	/
TIGF	Taux de disponibilité du portail Tétra	/	/	/	100 %	100 %	100 %

Opérateur	Indicateurs	jan.-o9	fév.-o9	mar.-o9	avr.-o9	mai.-o9	juin.-o9
GRTgaz	Taux de disponibilité du portail ECT	99,6 %	100 %	100 %	100 %	100 %	99,9 %
	Incitations financières (k€)	0	100	100	100	100	0
TIGF	Taux de disponibilité du portail Tétra	100 %	100 %	99,8 %	100 %	100 %	100 %

### 3.1.2.2.2. « Conformité des quantités de gaz télé-relevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport »

#### Description

L'indicateur « Conformité des quantités de gaz télé-relevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport » suit chaque mois le rapport entre le nombre de comptages conformes de points de livraison industriels télé-relevés sur le mois et le nombre total de comptages de points de livraison industriels télé-relevés sur le mois. Une seule valeur est suivie pour chaque GRT, tous expéditeurs, toutes zones d'équilibrage (ZET) et tous points de livraison industriels télé-relevés confondus, calculée par la formule ci-dessous :

*Nombre de comptages conformes de points de livraison  
industriels télé-relevés sur le mois*

---

*Nombre total de comptages de points de livraison  
industriels télé-relevés sur le mois*

Un comptage est considéré comme conforme sur un mois donné s'il n'y a pas plus de 5 jours du mois pour lesquels l'écart, en valeur absolue, entre la mesure provisoire de l'énergie du jour J (transmise en J+1) et la mesure définitive (transmise le 20 du mois suivant) est strictement supérieur à 1 %.

Cet indicateur est incité financièrement. Deux objectifs lui sont assignés :

- un objectif de base de 93 % de comptages conformes par mois :
  - pour GRTgaz : 50 000 € de pénalités sont infligés à GRTgaz par point de pourcentage en dessous de l'objectif de base ;
  - pour TIGF : 12 500 € de pénalités sont infligés à TIGF par point de pourcentage en dessous de l'objectif de base ;
- un objectif cible de 97 % de comptages conformes par mois :
  - pour GRTgaz : 100 000 € de bonus sont versés à GRTgaz par point de pourcentage au-dessus de l'objectif cible ;
  - pour TIGF : 25 000 € de bonus sont versés à TIGF par point de pourcentage au-dessus de l'objectif cible.

Ces incitations financières sont plafonnées à 2 M€ pour GRTgaz et à 500 k€ pour TIGF par an. Elles sont appliquées aux GRT via un versement à leur CRCP respectif.

## Résultats

Les résultats de cet indicateur sont calculés et publiés par les GRT sur leur site internet grand public chaque mois.

Opérateur	Indicateurs	jan.-09	fév.-09	mar.-09	avr.-09	mai-09	juin-09
GRTgaz	Taux de conformité	94,1 %	96,5 %	94,3 %	95,8 %	97,3 %	97,0 %
	Incitations financières (k€)	0	0	0	0	30	0
TIGF	Taux de conformité	/	/	92,4 %	82,0 %	94,7 %	96,2 %
	Incitations financières (k€)	/	/	- 7	- 138	0	0



### 3.1.2.2.3. « Délai de traitement par les GRT des demandes des expéditeurs de réservation de capacité sur le réseau principal »

#### Description

L'indicateur « *Délai de traitement par les GRT des demandes des expéditeurs de réservation de capacités sur le réseau principal* » suit chaque mois le nombre moyen de jours nécessaires au traitement par les GRT des demandes des expéditeurs de réservations de capacités sur le réseau principal.

Cet indicateur n'est pas incité financièrement, mais un objectif de 5 jours par mois lui est assigné.

#### Résultats

Les résultats de cet indicateur sont calculés et publiés par les GRT sur leur site internet grand public chaque mois.

Opérateur	Indicateur	Jan.-09	fév.-09	mar.-09	avr.-09	mai-09	juin-09
GRTgaz	Délai moyen de traitement des demandes de réservation de capacité (jour)	0,9	0,8	1,7	1,2	0,9	1,3
TIGF		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

### 3.1.2.3. Respect par les GRT de leur programme de maintenance

#### 3.1.2.3.1. « Réduction des capacités disponibles », « Respect du programme de maintenance annuel publié au début de l'année par le GRT » et « Respect du programme de maintenance publié en M-2 par le GRT »

#### Description

Les indicateurs concernant les programmes de maintenance des GRT sont calculés sur différents points des réseaux :

- les points d'interface avec les réseaux adjacents (PIR) dans leur sens dominant ;
- l'interface entre GRTgaz Sud et TIGF dans les deux sens ;
- la liaison entre les zones Nord et Sud de GRTgaz dans les deux sens ;
- l'entrée aux points d'interface avec les terminaux méthaniers (PITTM) ;
- l'entrée et la sortie aux points d'interface avec les stockages (PITS).

L'indicateur « *Réduction des capacités disponibles* » suit le taux de disponibilité des capacités, c'est-à-dire pour chaque point concerné la valeur de la capacité ferme réellement mise à disposition des expéditeurs, par rapport à la capacité ferme technique. 8 valeurs sont suivies pour GRTgaz et 6 valeurs sont suivies pour TIGF, calculées par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Valeur de la capacité ferme réellement mise à disposition des expéditeurs sur le mois}}{\text{Valeur de la capacité ferme technique sur le mois}}$$

L'indicateur « *Respect du programme de maintenance annuel publié au début de l'année par le GRT* » compare la capacité ferme réellement mise à disposition des expéditeurs à la capacité ferme annoncée par les programmes de maintenance annuels des GRT publiée au début de l'année. GRTgaz suit de façon détaillée cet indicateur en calculant un taux à la hausse et un taux à la baisse<sup>20</sup>. 16 valeurs sont suivies pour GRTgaz et 6 valeurs sont suivies pour TIGF, calculées par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Valeur de la capacité ferme réellement mise à disposition des expéditeurs sur le mois}}{\text{Valeur de la capacité ferme annoncée par le programme de maintenance annuel du GRT sur le mois}}$$

L'indicateur « *Respect du programme de maintenance publié en M-2 par le GRT* » compare la capacité ferme réellement mise à disposition des expéditeurs à la capacité ferme annoncée par les programmes de maintenance actualisés des GRT publiés 2 mois avant la date de début des opérations de maintenance. 8 valeurs sont suivies pour GRTgaz et 6 valeurs sont suivies pour TIGF, calculées par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Valeur de la capacité ferme réellement mise à disposition des expéditeurs sur le mois}}{\text{Valeur de la capacité ferme annoncée par le programme de maintenance actualisé en M-2 du GRT sur le mois}}$$

Seul TIGF a mis en place l'indicateur « *Respect du programme de maintenance publié en M-2 par le GRT* » au 1<sup>er</sup> semestre 2009.

Les programmes de maintenance débutant en avril de chaque année, seulement 3 mois d'historique sont disponibles à ce jour.

<sup>20</sup> GRTgaz publie un taux de respect de programme annuel dit « à la baisse » pour les cas où la capacité effectivement disponible est finalement inférieure à la prévision du programme, et un taux dit « à la hausse » pour les cas où la capacité disponible est finalement supérieure à la prévision du programme.

## Résultats de GRTgaz

Les résultats de ces indicateurs sont calculés et publiés par GRTgaz sur son site internet grand public chaque mois.

Point du réseau	Indicateur	avr.-09	mai-09	juin-09
PIR hors interface avec TIGF	Taux de disponibilité des capacités - sens principal	95,1 %	93,9 %	90,9 %
	Respect du programme annuel à la baisse - sens principal	98,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse - sens principal	99,6 %	97,4 %	98,0 %
Interface GRTgaz-TIGF	Taux de disponibilité des capacités - de GRTgaz vers TIGF	94,4 %	90,5 %	84,9 %
	Respect du programme annuel à la baisse - de GRTgaz vers TIGF	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse - de GRTgaz vers TIGF	100,0 %	100,0 %	99,6 %
	Taux de disponibilité des capacités - de TIGF vers GRTgaz	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la baisse - de TIGF vers GRTgaz	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse - de TIGF vers GRTgaz	100,0 %	70,8 %	33,3 %
Liaison Nord-Sud	Taux de disponibilité des capacités - de la zone Nord vers la zone Sud	100,0 %	100,0 %	94,4 %
	Respect du programme annuel à la baisse - de la zone Nord vers la zone Sud	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse - de la zone Nord vers la zone Sud	88,7 %	97,7 %	54,2 %
	Taux de disponibilité des capacités - de la zone Sud vers la zone Nord	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la baisse - de la zone Sud vers la zone Nord	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse - de la zone Sud vers la zone Nord	100,0 %	100,0 %	100,0 %
PITTM	Taux de disponibilité des capacités - en entrée sur le réseau	95,0 %	96,2 %	66,9 %
	Respect du programme annuel à la baisse - en entrée sur le réseau	100,0 %	99,7 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse - en entrée sur le réseau	97,9 %	97,3 %	97,2 %
PITS	Taux de disponibilité des capacités - soutirage	93,6 %	80,4 %	97,6 %
	Respect du programme annuel à la baisse - soutirage	96,6 %	98,4 %	97,6 %
	Respect du programme annuel à la hausse - soutirage	99,3 %	84,5 %	100,0 %
	Taux de disponibilité des capacités - injection	93,75 %	88,0 %	93,9 %
	Respect du programme annuel à la baisse - injection	100 %	99,0 %	99,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse - injection	97 %	98,6 %	92,2 %

## Résultats de TIGF

Les résultats de ces indicateurs sont calculés et publiés par TIGF sur son site internet grand public chaque mois.

Point du réseau	Indicateur	avr.-09	mai-09	juin-09
PIR Biriadou	Taux de disponibilité des capacités - Espagne vers France	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel - Espagne vers France	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme M-2 - Espagne vers France	100,0 %	100,0 %	100,0 %
PIR Larrau	Taux de disponibilité des capacités - France vers Espagne	100,0 %	100,0 %	83,3 %
	Respect du programme annuel - France vers Espagne	100,0 %	100,0 %	61,7 %
	Respect du programme M-2 - France vers Espagne	100,0 %	100,0 %	61,7 %
Interface GRTgaz-TIGF	Taux de disponibilité des capacités - GRTgaz Sud vers TIGF	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel - GRTgaz Sud vers TIGF	100,0 %	100,0 %	98,5 %
	Respect du programme M-2 - GRTgaz Sud vers TIGF	100,0 %	100,0 %	98,5 %
	Taux de disponibilité des capacités - TIGF vers GRTgaz Sud	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel - TIGF vers GRTgaz Sud	100,0 %	70,8 %	98,5 %
	Respect du programme M-2 - TIGF vers GRTgaz Sud	100,0 %	70,8 %	98,5 %
PITS	Taux de disponibilité des capacités - soutirage	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel - soutirage	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme M-2 - soutirage	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Taux de disponibilité des capacités - injection	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel - injection	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme M-2 - injection	100,0 %	100,0 %	100,0 %



### 3.1.3. Qualité des échanges entre les opérateurs dans le cadre du calcul des allocations des quantités de gaz à l'interface transport / distribution

#### 3.1.3.1. Données transmises par GrDF aux GRT pour le calcul des allocations

##### 3.1.3.1.1. « Qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD »

###### Description

L'indicateur « *Qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD* » suit le taux de prise en compte des relevés J/J transmis aux GRT : le rapport entre, d'une part, la somme pour chaque jour du mois du nombre de valeurs de consommations de consommateurs télé-relevés J/J intégrées dans les calculs d'allocations le jour suivant et, d'autre part, la somme pour chaque jour du mois du nombre de consommateurs télé-relevés J/J enregistrés dans OMEGA pour ce jour. Une seule valeur est suivie, tous fournisseurs, toutes zones d'équilibrage transport (ZET) et tous GRT confondus, calculée par la formule ci-dessous :

$\sum_{1^{\text{er}} \text{ jour du mois } M}^{\text{dernier jour du mois } M}$	Nombre de valeurs de consommations de consommateurs télé-relevés J/J intégrées dans les calculs d'allocations le jour suivant
<hr/>	
$\sum_{1^{\text{er}} \text{ jour du mois } M}^{\text{dernier jour du mois } M}$	Nombre de consommateurs télé-relevés J/J enregistrés dans OMEGA pour ce jour

Seules les valeurs de consommation effectivement relevées sont comptabilisées : aucune valeur de repli ou de remplacement, utilisé par le GRD en cas de dysfonctionnement du comptage chez un consommateur, n'est prise en compte.

Cet indicateur est incité financièrement. Deux objectifs lui sont assignés :

- un objectif de base de 90 % de prise en compte des relevés J/J par mois : 10 000 € de pénalités sont infligés à GrDF par point de pourcentage en dessous de l'objectif de base ;
- un objectif cible de 95 % de prise en compte des relevés J/J par mois : 10 000 € de bonus sont versés à GrDF par point de pourcentage au-dessus de l'objectif cible.

Ces incitations financières sont appliquées à GrDF via un versement à son CRCP.

## Résultats

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail Fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois.

Indicateur	juil.-08	août-08	sept-08	oct.-08	nov.-08	déc.-08
Qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD*	89,8 %	91,3 %	91,9 %	93,1 %	93,6 %	89,4 %
Montant des incitations financières (€)	- 2 000	0	0	0	0	- 6 000

Indicateur	jan.-09	fév.-09	mar.-09	avr.-09	mai-09	juin-09
Qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD*	94,4 %	95,1 %	82,0 %	91,2 %	94,7 %	94,7 %
Montant des incitations financières (€)	0	+ 1 000	- 80 000	0	0	0

\* (= taux de prise en compte des relèves J/J transmises aux GRT)

### 3.1.3.1.2. « Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD »

#### Description

L'indicateur « *Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD* » suit le nombre de jours par mois pour lesquels le GRD a transmis des allocations provisoires calculées à J+1 dans le délai convenu entre les GRT et le GRD. Une seule valeur est suivie, tous GRT confondus.

Seuls les jours pour lesquels le délai convenu est respecté pour les deux GRT sont comptabilisés : une pénalité est due si au moins un des GRT est affecté par un retard. Les jours pour lesquels le délai convenu n'est pas respecté par le GRD à la demande d'un ou des deux GRT sont considérés comme des jours pour lesquels le délai convenu est respecté : ils sont donc comptabilisés par cet indicateur.

Cet indicateur est incité financièrement. Deux objectifs lui sont assignés :

- un objectif de base de 330 jours par an pour lesquels le délai de transmission est respecté : 20 000 € de pénalités sont infligés à GrDF par jour en dessous de l'objectif de base ;
- un objectif cible de 350 jours par an pour lesquels le délai de transmission est respecté : 20 000 € de bonus sont versés à GrDF par jour au-dessus de l'objectif cible.

Ces incitations financières sont appliquées à GrDF via un versement au CRCP.

Concernant l'année 2008, cet indicateur est calculé uniquement sur le 2<sup>nd</sup> semestre, mais avec des objectifs de base et cible par semestre respectivement de 165 jours et de 175 jours pour lesquels le délai de transmission est respecté.



## Résultats

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail Fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois.

Indicateur	juil.-08	août-08	sept-08	oct.-08	nov.-08	déc.-08
Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD*	28	31	27	29	29	28
Montant des incitations financières (€)	0					

Indicateur	jan.-09	fév.-09	mar.-09	avr.-09	mai-09	juin-09
Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD*	31	28	28	30	30	30
Montant des incitations financières (€)	Non calculable à mi-année (l'objectif est fixé pour l'année 2009 complète)					

\* (= nombre de jours pour lesquels le délai de transmission est respecté)

### 3.1.3.2. Données transmises par les GRT aux GRD pour le calcul des allocations

#### 3.1.3.2.1. « Qualité des mesures provisoires de quantité de gaz livrée aux PITD transmises aux GRD pour le calcul des allocations provisoires »

##### Description

L'indicateur « *Qualité des mesures provisoires de quantité de gaz livrée aux PITD transmises aux GRD pour le calcul des allocations provisoires* » suit chaque mois le nombre de jours non conformes par zone d'équilibrage.

Un jour J du mois M est considéré non conforme si l'écart, en valeur absolue, entre la mesure provisoire (transmise au GRD le jour J+1 du mois M) et la mesure définitive (transmise au GRD le 20 du mois M+1) de la quantité de gaz livrée ce jour J à l'ensemble des PITD de la zone d'équilibrage est strictement supérieur à 3 %.

Cet indicateur est incité financièrement. Deux objectifs lui sont assignés :

- pour GRTgaz :
  - un objectif de base de 4 jours non conformes par mois et par zone d'équilibrage : 100 000 € de pénalités sont infligés à GRTgaz par jour non conforme à partir de l'objectif de base, puis 50 000 € de pénalités sont infligés à GRTgaz par jour non conforme à partir du 6<sup>e</sup> jour non conforme ;

- un objectif cible de 1 jour non conforme par mois et par zone d'équilibrage : 100 000 € de bonus sont versés à GRTgaz s'il n'y a qu'un jour non conforme, 200 000 € de bonus sont versés à GRTgaz s'il n'y a aucun jour non conforme ;

- pour TIGF :

- un objectif de base de 3 jours non conformes par mois : 25 000 € de pénalités sont infligés à TIGF par jour non conforme à partir de l'objectif de base ;

- un objectif cible de 1 jour non conforme par mois : 25 000 € de bonus sont versés à TIGF s'il n'y a qu'un jour non conforme, 50 000 € de bonus sont versés à GRTgaz s'il n'y a aucun jour non conforme.

Ces incitations financières sont plafonnées à 1,2 M€ pour GRTgaz et 300 k€ pour TIGF par an. Elles sont appliquées aux GRT via un versement à leur CRCP respectif.

## Résultats

Les résultats de cet indicateur sont calculés et publiés par les GRT sur leur site internet grand public chaque mois.

Opérateur	Indicateur	Segmentation	jan. 09	fév. 09	mar. 09	avr. 09	mai 09	juin 09
GRTgaz	Qualité des mesures provisoires de quantité de gaz livrée aux PITD transmises aux GRD pour le calcul des allocations provisoires*	Zone d'équilibrage Nord	0	1	3	3	3	4
		Zone d'équilibrage Sud	2	1	1	2	10	2
	Incitations financières (k€)	Zone d'équilibrage Nord	200	100	0**	0	0	-100
		Zone d'équilibrage Sud	0	100	0**	0	-450	0
TIGF	Qualité des mesures provisoires de quantité de gaz livrée aux PITD transmises aux GRD pour le calcul des allocations provisoires*	/	4***	3	3	7	16	6
	Incitations financières (k€)	/	-50	-25	-25	-125	-350	-100

\* Nombre de jours non conformes

\*\* Suite aux mouvements sociaux de la fin du mois de mars 2009, qui ont eu des effets sur l'activité de GRTgaz, le suivi sur les 5 derniers jours du mois n'a pas été pris en compte et les incitations financières du mois ont été annulées, la situation relevant d'un état de force majeure.

\*\*\* La tempête Klaus ayant provoqué un état de force majeure durant 3 jours en janvier 2009 sur le réseau de TIGF, ces journées n'ont pas été prises en compte dans le calcul de l'indicateur.



### 3.1.3.2.2. « Qualité des quantités télé-relevées aux PITD »

#### Description

L'indicateur « *Qualité des quantités télé-relevées aux PITD* » suit le taux mensuel de jour non conforme pour les PITD télé-relevés par zone d'équilibrage, c'est-à-dire le nombre de jours non conformes dans le mois par rapport au nombre de jours du mois. 2 valeurs sont suivies pour GRTgaz (une par zone d'équilibrage) et 1 valeur est suivie pour TIGF, calculées par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre de jours non conformes pour les quantités télé-relevées aux PITD sur le mois}}{\text{Nombre de jours du mois}}$$

Un jour est considéré non conforme si l'écart, en valeur absolue, entre la mesure provisoire (transmise au GRD le jour J+1) et la mesure définitive (transmise au GRD le 20 du mois M+1) de la quantité de gaz livrée à l'ensemble des PITD télé-relevés de la zone d'équilibrage est strictement supérieur à 3 %.

Cet indicateur n'est pas incité financièrement, mais un objectif de 8 % de jours non-conformes par mois pour GRTgaz et de 6 % de jours non-conformes par mois pour TIGF lui est assigné.

#### Résultats

Les résultats de cet indicateur sont calculés et publiés par les GRT sur leur site internet grand public chaque mois.

Opérateur	Indicateur	Segmentation	jan. 09	fév. 09	mar. 09	avr. 09	mai 09	juin 09
GRTgaz	Qualité des quantités télé-relevées aux PITD*	Zone d'équilibrage Nord	0,0 %	3,6 %	9,7 %	10,0 %	9,7 %	13,3 %
		Zone d'équilibrage Sud	6,5 %	3,6 %	3,2 %	10,0 %	29,0 %	6,7 %
TIGF		/	/	/	9,7 %	20,0 %	25,0 %	13,3 %

\* (= taux mensuel de jour non conforme)

### 3.1.3.2.3. « Qualité des quantités estimées aux PITD »

#### Description

L'indicateur « *Qualité des quantités estimées aux PITD* » suit le taux mensuel de jour non conforme pour les PITD non télé-relevés par zone d'équilibrage, c'est-à-dire le nombre de jours non conformes dans le mois par rapport au nombre de jours du mois. 2 valeurs sont suivies pour GRTgaz (une par zone d'équilibrage) et 1 valeur est suivie pour TIGF, calculées par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre de jours non conformes pour les quantités estimées aux PITD sur le mois}}{\text{Nombre de jours du mois}}$$

Un jour est considéré non conforme si l'écart, en valeur absolue, entre la mesure provisoire (transmise au GRD le jour J+1) et la mesure définitive (transmise au GRD le 20 du mois M+1) de la quantité de gaz livrée à l'ensemble des PITD non télé-relevés de la zone d'équilibrage est strictement supérieur à 3 %.

Cet indicateur n'est pas incité financièrement, mais un objectif de 40 % de jours non-conformes par mois pour GRTgaz et de 70 % de jours non-conformes par mois pour TIGF lui est assigné.

#### Résultats

Les résultats de cet indicateur sont calculés et publiés par les GRT sur leur site internet grand public chaque mois.

Opérateur	Indicateur	Segmentation	jan. 09	fév. 09	mar. 09	avr. 09	mai 09	juin 09
GRTgaz	Qualité des quantités estimées aux PITD*	Zone d'équilibrage Nord	0,0 %	35,7 %	6,5 %	56,7 %	6,5 %	20,0 %
		Zone d'équilibrage Sud	100,0 %	46,4 %	54,8 %	73,3 %	29,0 %	30,0 %
TIGF		/	/	/	96,8 %	96,7 %	100,0 %	43,3 %

\* (= taux mensuel de jour non conforme)



### 3.1.3.2.4. « Délais de transmission aux GRD des fichiers relatifs aux enlèvements aux PITD »

#### Description

L'indicateur « Délais de transmission aux GRD des fichiers relatifs aux enlèvements aux PITD » suit le nombre de jours par mois pour lesquels chaque GRT a transmis aux GRD le fichier relatif aux enlèvements provisoires journaliers aux PITD hors du délai convenu entre les opérateurs (toutes zones d'équilibrage et tous GRD confondus).

Cet indicateur n'est pas incité financièrement, mais un objectif d'un fichier envoyé hors délai par mois lui est assigné.

#### Résultats

Les résultats de cet indicateur sont calculés et publiés par les GRT sur leur site internet grand public chaque mois.

Opérateur	Indicateurs	juil.-08	août-08	sept.08	oct.-08	nov.-08	déc.-08
GRTgaz	Délais de transmission aux GRD des fichiers relatifs aux enlèvements aux PITD*	0	0	1	0	0	1
TIGF		1	0	2	2	0	1

Opérateur	Indicateurs	Jan.-09	fév.-09	mar.-09	avr.-09	mai-09	juin-09
GRTgaz	Délais de transmission aux GRD des fichiers relatifs aux enlèvements aux PITD*	1	1	3	1	0	0
TIGF		1	1	1	2	2	1

\* (= nombre de fichiers hors délai)

### 3.1.4. Impact environnemental de l'activité des opérateurs

#### 3.1.4.1. « Émissions de gaz à effet de serre dans l'atmosphère » et « Émissions de gaz à effet de serre rapportées au volume de gaz acheminé »

##### Description

L'indicateur « *Émissions de gaz à effet de serre dans l'atmosphère* » suit le nombre de tonnes équivalent CO<sub>2</sub> de gaz à effet de serre émis par chaque GRT chaque mois dans l'atmosphère. Une valeur est suivie pour chaque opérateur.

L'indicateur « *Émissions de gaz à effet de serre rapportées au volume de gaz acheminé* » suit le nombre de tonnes équivalent CO<sub>2</sub> de gaz à effet de serre émis par chaque GRT chaque mois dans l'atmosphère par rapport à la quantité de gaz transporté sur le mois par le GRT. Une valeur est suivie pour chaque opérateur, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Tonnes équivalent CO}_2 \text{ de gaz à effet de serre émis dans l'atmosphère sur le mois}}{\text{Quantité de gaz transportée sur le mois}}$$

Les émissions des GRT sont composées du CO<sub>2</sub> émis par leurs compresseurs et du méthane relâché dans l'atmosphère, notamment lors des travaux de maintenance.

##### Résultats

Les résultats de ces indicateurs sont calculés et publiés par les GRT sur leur site internet grand public chaque mois.

Opérateur	Indicateur	jan.-o8	fév.-o8	mar.-o8	avr.-o8	mai-o8	juin-o8
GRTgaz	Émissions (tonnes équivalent CO <sub>2</sub> )	53 962	47 776	51 625	54 417	52 673	54 066
	Émissions rapportées à l'énergie transportée (tonnes équivalent CO <sub>2</sub> / GWh)	0,71	0,68	0,73	0,97	1,12	1,18
TIGF	Émissions (tonnes équivalent CO <sub>2</sub> )	12 807	7 763	7 391	10 878	10 457	8 279
	Émissions rapportées à l'énergie transportée (tonnes équivalent CO <sub>2</sub> / GWh)	1,57	1,04	0,95	1,37	1,23	0,91



Opérateur	Indicateur	juil.-08	août-08	sept-08	oct.-08	nov.-08	déc.-08
GRTgaz	Émissions (tonnes équivalent CO <sub>2</sub> )	57 209	35 306	42 289	36 451	45 458	70 328
	Émissions rapportées à l'énergie transportée (tonnes équivalent CO <sub>2</sub> / GWh)	1,32	0,97	1,03	0,73	0,70	0,90
TIGF	Émissions (tonnes équivalent CO <sub>2</sub> )	10 975	11 281	7 517	6 414	8 370	10 020
	Émissions rapportées à l'énergie transportée (tonnes équivalent CO <sub>2</sub> / GWh)	1,79	1,62	1,31	1,02	0,98	1,14

Opérateur	Indicateur	jan.-09	fév.-09	mar.-09	avr.-09	mai-09	juin-09
GRTgaz	Émissions (tonnes équivalent CO <sub>2</sub> )	54 269	51 371	42 753	46 654	44 023	36 323
	Émissions rapportées à l'énergie transportée (tonnes équivalent CO <sub>2</sub> / GWh)	0,64	0,75	0,67	0,93	0,97	0,80
TIGF	Émissions (tonnes équivalent CO <sub>2</sub> )	5 916	4 476	5 048	5 086	7 981	7 713
	Émissions rapportées à l'énergie transportée (tonnes équivalent CO <sub>2</sub> / GWh)	0,67	0,61	0,69	0,73	0,84	1,06



## 3.2. Glossaire et sigles

### Glossaire

**Accès des tiers au réseau :** droit reconnu à chaque utilisateur (client éligible, distributeur, producteurs) d'utilisation d'un réseau de transport ou de distribution contre le paiement d'un droit d'accès.

**Branchement :** dans le cas d'un site ou bâtiment individuel (site industriel ou commercial, pavillon...), ouvrage ou canalisation qui relie la canalisation de distribution ou de transport au poste de livraison ou, en l'absence de poste de livraison, au compteur ; dans le cas d'un bâtiment collectif raccordé au réseau de distribution, canalisation qui relie la conduite montante au compteur.

**Capacité ferme :** capacité dont l'utilisation est garantie contractuellement par le GRT dans des conditions normales d'exploitation, notamment hors travaux et hors cas de force majeure.

**Capacité journalière :** quantité maximale d'énergie, exprimée en MWh par jour, que le GRT s'engage à acheminer / livrer / enlever chaque jour sur son réseau / en un point de son réseau.

**Catalogue des prestations :** liste publiée par le GRD, sur son site Internet, des prestations proposées aux fournisseurs et aux consommateurs finals. Le catalogue indique le tarif applicable, le délai standard de réalisation et les conditions de facturation. Les demandes de prestations émises par les fournisseurs ou par les consommateurs finals sont transmises au GRD.

**Comptagaz 2 :** système d'information de TIGF centralisant les données de comptage aux PITD et aux points de livraison de consommateurs raccordés au réseau de transport.

**Comptage :** mesure des différentes caractéristiques du gaz permettant de déterminer l'énergie produite ou consommée.

**Compte de régularisation des charges et des produits (CRCP) :** compte fiduciaire extra-comptable où sera placé tout ou partie des trop-perçus et, le cas échéant, tout ou partie des manques à gagner d'un gestionnaire de réseaux publics. Selon que le solde de ce compte est positif ou négatif, son apurement s'effectue par des diminutions ou des augmentations des charges à recouvrer par les tarifs d'utilisation des réseaux publics au cours des années suivantes.

**Compteur :** appareil de mesure du volume du gaz livré au consommateur final par le GRD et par le GRT.



### Conformité:

• **Comptage conforme**: un comptage est considéré comme conforme sur un mois donné s'il n'y a pas plus de 5 jours du mois pour lesquels l'écart, en valeur absolue, entre la mesure provisoire de l'énergie du jour J (transmise en J+1) et la mesure définitive (transmise le 20 du mois suivant) est strictement supérieur à 1 %.

• **Jour non conforme**: un jour est considéré non conforme si l'écart, en valeur absolue, entre la mesure provisoire (transmise au GRD le jour J+1) et la mesure définitive (transmise au GRD le 20 du mois M+1) de la quantité de gaz livrée à l'ensemble des PITD non télé-relevés de la zone d'équilibrage est strictement supérieur à 3 %.

**Consommateur final ou client final**: personne, physique ou morale, achetant du gaz naturel auprès d'un fournisseur pour son utilisation propre.

**Contrat d'acheminement transport (contrat de transport) / contrat d'acheminement distribution (contrat de distribution)**: contrat conclu entre un GRT ou un GRD et un expéditeur transport ou distribution, pour acheminer des quantités d'énergie entre un ou plusieurs points d'entrée et un ou plusieurs points de livraison.

**Contrat d'acheminement distribution (CAD)**: contrat qui détermine les conditions d'acheminement de gaz sur le réseau de distribution en application de la loi 2003-08 du 3 janvier 2003 relative au marché du gaz. Le CAD se compose de conditions générales, de conditions particulières et d'annexes.

**Contrat de conditions de livraison**: contrat conclu entre GRD d'une part et un consommateur final ou un autre GRD d'autre part, relatif:

- aux conditions de livraison du gaz naturel (pression, débit...),
- aux caractéristiques et régimes de propriété des équipements de livraison (location du poste de livraison, etc.) et
- aux conditions de détermination des quantités d'énergie livrées.

**Contrat de fourniture**: contrat de vente de gaz naturel d'un fournisseur à un consommateur final ou à un négociant.

**Contrat de raccordement**: contrat conclu entre le GRT ou le GRD et un consommateur final à un point de livraison donné.

**Délai standard de publication**: délai de mise à disposition des données de relevé cyclique dans des conditions normales, exprimé en jours ouvrés.

**Délai standard de réalisation**: délai indicatif pour la réalisation par le GRD des prestations contenues dans le catalogue des prestations.

**Dispositif (local) de mesurage**: ensemble des équipements de mesure, de calcul et de télétransmission localisés en un point quelconque du réseau de transport, en un point de livraison ou en un point de comptage et d'estimation – en ce compris le Compteur – du réseau de transport ou du réseau de distribution, utilisés par le GRT et le GRD pour déterminer les quantités enlevées en un point d'entrée ou les quantités livrées en un point de livraison.

**ECT (Espace Client Transport)**: site internet sécurisé mis à disposition des expéditeurs par GRTgaz.

**Entreprise locale de distribution (ELD) :** entreprise locale de distribution (distributeur non nationalisé) qui assure la distribution et/ou la fourniture de gaz sur un territoire déterminé.

**EREGG (European Regulators Group for Electricity and Gas) :** créé par la Commission Européenne dans le cadre de la mise en œuvre des directives de 2003, l'EREGG a pour but de conseiller et d'assister la Commission dans la consolidation du marché intérieur de l'énergie, en contribuant à la mise en œuvre complète des directives et des règlements européens et à la préparation d'une future législation dans les domaines de l'électricité et du gaz. L'EREGG comprend la Commission européenne et les régulateurs indépendants des 27 Etats membres de l'Union européenne. Les Etats membres de l'Espace économique européen ainsi que les pays candidats à l'adhésion à l'Union y sont invités en tant qu'observateurs. Pour réaliser ses objectifs, qui font également l'objet d'un programme de travail public, l'EREGG dispose d'une structure comparable à celle du CEER. En outre, l'EREGG consulte largement les acteurs du secteur de l'énergie pour les questions sur lesquelles il est amené à rendre des avis. Ces avis engagent également la Commission européenne, qui peut ensuite leur donner un caractère contraignant à travers le processus communautaire de la comitologie.

**Expéditeur transport ou expéditeur distribution :** signataire d'un contrat d'acheminement transport ou distribution avec un gestionnaire de réseau transport ou distribution. Un expéditeur transport ou distribution peut être un consommateur final éligible, un fournisseur ou leur mandataire.

**Fournisseur :** personne morale, titulaire d'une autorisation en gaz qui alimente au moins un consommateur final en gaz, soit à partir d'une énergie qu'il a produite lui-même, soit à partir d'une énergie qu'il a achetée.

**Fournisseur alternatif :** sont considérés comme alternatifs les fournisseurs qui ne sont pas des fournisseurs historiques.

**Fournisseur historique :** les fournisseurs historiques sont EDF, les Entreprises Locales de Distribution (ELD) ainsi que leurs filiales pour l'électricité ; GDF Suez, Tegaz, les Entreprises Locales de Distribution (ELD) ainsi que leurs filiales pour le gaz. Un fournisseur historique n'est pas considéré comme un fournisseur alternatif en dehors de sa zone de desserte historique.

**Gaz à effet de serre (GES) :** composants gazeux, dont le méthane (principal composant du gaz naturel) fait partie, qui contribuent par leurs propriétés physiques à l'effet de serre. L'augmentation de leur concentration dans l'atmosphère terrestre est un facteur à l'origine du réchauffement climatique.

**Gestionnaire de réseau de transport (GRT) ou de distribution (GRD) :** personne responsable de la conception, de la construction, de l'exploitation, de l'entretien et du développement d'un réseau public de transport ou de distribution, assurant l'exécution des contrats relatifs à l'accès des tiers à ces réseaux.

**Index :** valeur relevée sur le dispositif local de mesurage du poste de livraison.

**Journée gazière :** période de 23, 24 ou 25 heures consécutives, commençant à 6 heures un jour donné et finissant à 6 heures le jour suivant.

**Liaison :** couple orienté de zones d'équilibrage, auquel sont associés des éléments du prix, et sur lequel est définie une capacité journalière de liaison.



**Mégawattheure (MWh)** : unité dans laquelle sont exprimées les quantités d'énergie, définie par la norme ISO 6976.

**Mise en service** : opération consistant à rendre durablement possible un débit permanent de gaz dans une installation. Deux cas sont possibles :

- **Mise en service sur un nouveau site** : le client arrive sur un site nouvellement construit, auquel cas une pose du compteur puis une mise en service de l'installation doivent être opérées. Par exemple, un mécanicien s'installe dans un garage nouvellement construit.

- **Mise en service sur un site existant** : le client arrive sur un site suite au départ d'un autre client, auquel cas la pose du compteur a déjà été effectuée. La mise en service doit être ensuite opérée afin que le client nouvellement arrivé puisse être alimenté en énergie.

**Mise hors service** : opération consistant à rendre durablement impossible un débit permanent de gaz dans une installation.

**Nomination** : quantité d'énergie, exprimée en kWh (PCS 25°C) notifiée par l'expéditeur au GRT chaque jour que l'expéditeur demande au GRT d'enlever, d'acheminer ou de livrer. Par extension, le verbe « Nominer » définit le fait de notifier au GRT une nomination.

**OMEGA (Ouverture du Marché de l'Énergie et Gestion de l'Acheminement)** : système d'information de GrDF de gestion des données d'acheminement et des processus clients associés, assurant via un site internet sécurisé la communication entre le GRD et les fournisseurs.

**Option tarifaire** : le tarif d'acheminement comprend quatre options principales : (i) trois options sans souscription dites « T1 », « T2 » et « T3 », de type binôme, comprenant chacune un abonnement annuel et un terme proportionnel aux quantités livrées et (ii) une option à souscription dite « T4 » de type trinôme, comprenant un abonnement annuel, un terme proportionnel à la capacité journalière souscrite et un terme proportionnel aux quantités livrées. Il existe également une option « TP » à souscription dite « Tarif de Proximité », comprenant un abonnement annuel, un terme proportionnel à la capacité journalière souscrite et un terme proportionnel à la distance à vol d'oiseau au réseau de transport le plus proche. Enfin, une option « TF » dite « Tarif Forfaitaire » existe pour certaines situations exceptionnelles (PCE non équipés de compteur individuel). L'option tarifaire est choisie par le fournisseur.

**Ouvrages de raccordement** : canalisations et installations assurant le raccordement d'un consommateur final ou d'un réseau de distribution à un réseau de transport ou de distribution de gaz. Ces ouvrages de raccordement sont constitués d'un ou de plusieurs des éléments suivants : branchement, poste de livraison, extension de réseau de distribution.

**Point d'entrée** : point d'un réseau de transport ou de distribution où un expéditeur transport ou distribution met du gaz à disposition d'un GRT ou d'un GRD en exécution d'un contrat acheminement transport ou distribution signé avec lui.

**Point d'interconnexion des réseaux (PIR)** : point physique ou notionnel d'interconnexion des réseaux de transport principaux de deux GRT.

**Point d'interface transport distribution (PITD) :** point où le gaz acheminé par un GRT est pris en charge par le GRD. Il correspond à un poste de livraison entre le réseau de transport et le réseau de distribution.

**Point d'interface transport stockage (PITS) :** point physique ou notionnel d'interconnexion entre un réseau de transport et un groupement de stockage.

**Point d'interface transport terminal méthanier (PITTM) :** point physique ou notionnel d'interconnexion entre un réseau de transport et un ou plusieurs terminaux méthaniers.

**Point de comptage ou d'estimation (PCE) :** point d'un réseau de transport ou de distribution où une quantité d'énergie est déterminée à partir de compteurs ou d'estimations. Il correspond à un point physique d'un poste de livraison auquel est associée une quantité acheminée et où est placé, sauf exception, le dispositif local de mesurage.

**Point de livraison :** point d'un réseau de transport ou de distribution où un GRT ou un GRD met du gaz à la disposition d'un expéditeur, d'un consommateur final ou d'un autre gestionnaire de réseau. En distribution, il correspond généralement à un PCE ; il peut cependant être composé de plusieurs PCE à la condition que ceux-ci soient en aval d'un même branchement individuel, appartiennent à un même poste de livraison et que le gaz livré soit destiné à servir, après transformation, à la satisfaction des besoins du même utilisateur final sur un même site. Physiquement, la livraison se fait à la bride aval d'un poste de livraison ou, en l'absence de poste de livraison, à la bride aval d'un compteur.

**Point de sortie :** point du réseau de transport de gaz naturel servant d'interface entre un réseau de transport principal et un réseau de transport régional.

**Poste de livraison :** installation située à l'aval d'un réseau de transport ou de distribution, assurant une ou plusieurs des fonctions suivantes : détente, régulation de pression et comptage. Un poste de livraison permet de livrer du gaz à un réseau de distribution ou à un consommateur final. Il peut dans certains cas se composer du seul compteur.

**Pression :** suivant la nature du réseau, trois niveaux de pression sont généralement utilisés dans l'industrie du gaz :

- pour les grands transports internationaux, les pressions sont comprises entre 60 et 100 bar ;
- pour les réseaux français de transport principal et régional, de 40 à 80 bar ;
- pour les réseaux de distribution, on distingue la moyenne pression (de 400 mbar à 4 bar) et la basse pression, alimentant directement les consommateurs domestiques, (inférieure ou égale à 50 mbar).

**Profil :** courbe de répartition journalière réputée de la consommation annuelle d'un point de comptage et d'estimation. Le profil est attribué par le GRD. Les profils sont utilisés notamment entre deux relevés pour estimer les quantités journalières d'un point de comptage et d'estimation. La liste des profils est publiée sur le site du GTG2007.

**Quantités d'énergie :** contenu énergétique d'une quantité de gaz, exprimé en MWh et calculé selon le pouvoir calorifique supérieur (PCS) du gaz.

**Quantités estimées :** quantités d'énergie établies au moyen du système de profilage, conformément à la procédure GTG2007 « Règles d'allocation des quantités aux interfaces transport / distribution ».

**Quantités livrées :** quantités d'énergie correspondant à la somme des quantités déterminées lors des relevés des points de comptage et d'estimation et des éventuelles quantités corrigées. Par exception, dans le cas des points de comptage et d'estimation soumis à l'option tarifaire TF, la quantité livrée est déterminée forfaitairement.

**Quantités mesurées :** quantités d'énergie provenant des relevés réalisés au moyen du dispositif local de mesurage, selon les fréquences de relève et calculées au moyen du système de mesurage.

**Raccordement :** action qui permet de relier physiquement un utilisateur au réseau.

**Relève :**

- **télé-relève dite « J/J » :** la mesure d'énergie livrée est quotidienne et l'index contenant cette mesure est relevé par le GRD tous les jours ;
- **télé-relève dite « J/M » :** la mesure d'énergie livrée est quotidienne et l'index contenant ces mesures est relevé mensuellement par le GRD en fin de mois pour tous les jours du mois ;
- **relève dite « M/M » :** la mesure d'énergie livrée est mensuelle et l'index contenant cette mesure est relevé mensuellement par le GRD ;
- **relève dite « 6M/6M » :** la mesure d'énergie livrée est semestrielle et l'index contenant cette mesure est relevé semestriellement par le GRD.

**Réseau de transport principal, régional et de distribution de gaz :**

- le réseau de transport principal est un ensemble de canalisations à haute pression et de grand diamètre, qui relie entre eux les points d'interconnexion avec les réseaux voisins, les stockages souterrains et les terminaux méthaniers, et auquel sont raccordés les réseaux de transport régionaux, les réseaux de distribution et les plus importants consommateurs industriels ;
- le réseau de transport régional est une partie du réseau de transport qui assure l'acheminement du gaz naturel vers les réseaux de distribution et vers les consommateurs finals de consommation importante, raccordés à celle-ci ;
- le réseau de distribution est un ensemble de canalisations à moyenne et basse pression, qui assure l'acheminement du gaz vers les consommateurs finals et éventuellement vers d'autres réseaux de distribution. Il est constitué principalement de canalisations de distribution, de branchements, de conduites montantes, d'organes de détente et de comptage, de robinets et d'accessoires.

**SIAG (Système d'Information d'Accès au Gaz) :** système d'information de GrDF de gestion des raccordements et des processus clients associés.

**Station de compression :** installation industrielle visant à comprimer le gaz pour effectuer son transport par canalisation.

**Stockage de gaz :** ensemble des installations permettant de constituer une réserve de gaz, sous forme gazeuse (stockage souterrain) ou sous forme de gaz naturel liquéfié (stockage en réservoirs de surface).

**Stockage souterrain :** formations géologiques (nappes aquifères ou dômes de sel) utilisées pour le stockage des hydrocarbures gazeux.

**Système de profilage :** combinaison pour un point de comptage et d'estimation de son profil corrigé des conditions climatiques et de sa consommation annuelle prévisible, permettant d'allouer une consommation journalière au dit point de comptage et d'estimation afin de répartir les quantités amenées au PITD par le GRT pour le compte des expéditeurs.

**Terminal méthanier :** installation qui assure la réception et le stockage du gaz naturel liquéfié (GNL) ainsi que son expédition vers le réseau de transport principal, après re-gaéazification du GNL.

**Tétra :** site internet sécurisé mis à disposition des expéditeurs par TIGF.

**Zone d'équilibrage transport (ZET) :** zone géographique du réseau de transport principal sur laquelle l'expéditeur doit assurer l'équilibrage journalier de son bilan d'entrée et de sortie de gaz.

**Zone de sortie :** regroupement géographique de points de livraison appartenant à la même zone d'équilibrage, et caractérisé par le même tarif de sortie.



# Sigles

- AGNRC:** Accueil Gaz Naturel Raccordement et Conseil
- ATRD :** Accès des Tiers aux Réseaux de Distribution
- ATRT:** Accès des Tiers aux Réseaux de Transport
- CAD:** Contrat d'Acheminement Distribution
- CAT:** Contrat d'Acheminement Transport
- CRE:** Commission de Régulation de l'Énergie
- CRCP:** Compte de Régularisation des Charges et des Produits
- ECT:** Espace Client Transport
- ELD:** Entreprise Locale de Distribution
- ERGEG:** European Regulators Group for Electricity and Gas
- GES:** Gaz à Effet de Serre
- GRD:** Gestionnaire de Réseau de Distribution
- GrDF:** Gaz Réseau Distribution France
- GRT:** Gestionnaire de Réseau de Transport
- GTC:** Groupe de Travail Consommateurs
- GTG:** Groupe de Travail Gaz
- GWh:** Gigawattheure
- kWh:** Kilowattheure
- MWh:** Mégawattheure
- OMEGA:** Ouverture des Marché de l'Énergie et Gestion de l'Acheminement
- PCE:** Point de Comptage et d'Estimation
- PIR:** Point d'Interconnexion des Réseaux
- PITD:** Point d'Interface Transport / Distribution
- PITTM:** Point d'Interface Transport / Terminal Méthanier
- PITS:** Point d'Interface Transport / Stockage
- SIAG:** Système d'Information d'Accès au Gaz
- TURPE:** Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité
- ZET:** Zone d'Equilibrage Transport

## 3.3 La Commission de régulation de l'énergie

**Autorité administrative indépendante créée en 2000, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) est organisée par les lois du 10 février 2000, du 3 janvier 2003 et du 9 août 2004, qui ont transposé les directives européennes de 1996, 1998 et 2003 relatives au marché intérieur de l'électricité et du gaz naturel.**

Régulateur du secteur de l'énergie, la CRE a pour mission générale de concourir, au bénéfice des consommateurs finals, au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel. Elle dispose d'un statut garantissant l'indépendance des missions généralement dévolues aux autorités administratives indépendantes chargées de la régulation d'un secteur économique ouvert à la concurrence et marqué par la présence d'opérateurs publics.

Sa légitimité se fonde sur :

- sa capacité d'expertise et de réactivité ;
- l'utilisation de procédures transparentes d'élaboration de ses décisions et avis (groupes de travail, consultations publiques, auditions) ;
- une indépendance vis-à-vis du gouvernement et des acteurs ou des entreprises du secteur régulé.

### **Un champ de régulation national et européen**

La mission de la CRE est double : assurer l'ouverture à la concurrence et le fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz et contribuer à la construction d'un marché intérieur européen de l'électricité et du gaz.

Son action revêt donc une dimension à la fois européenne et nationale qui se traduit par son appartenance au Conseil européen des régulateurs de l'énergie (CEER - Council of European Energy Regulators), association qui regroupe les régulateurs des États membres ainsi que ceux de l'Islande et de la Norvège. La CRE participe également aux travaux du Groupe des régulateurs européens pour l'électricité et le gaz (ERGEG – European Regulators' Group for Electricity and Gas), mis en place par la Commission européenne en 2003, et qui a pour mission de conseiller et de l'appuyer dans son action de renforcement du marché intérieur.

## **L'organisation des marchés de l'électricité et du gaz**

Les directives européennes de 1996, 1998 et de 2003, transposées dans le droit français, organisent l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz en prévoyant :

- le libre choix du fournisseur d'électricité et de gaz pour les consommateurs ;
- la liberté d'établissement pour les producteurs et les fournisseurs ;
- un droit d'accès non discriminatoire, transparent et disponible au juste prix pour tous les utilisateurs des réseaux de distribution et de transport, des terminaux méthaniers et des stockages souterrains de gaz naturel.

Pour que ces trois grands principes puissent être respectés, les directives ont rendu obligatoire l'indépendance des gestionnaires de réseaux de transport et de distribution (pour les distributeurs desservant plus de 100 000 consommateurs) par rapport aux activités de production et de négoce des entreprises intégrées, sans toutefois imposer la séparation de la propriété des réseaux. Ce principe d'indépendance, conjugué au contrôle des régulateurs nationaux de l'énergie, constitue le pilier du fonctionnement actuel des marchés de l'électricité et du gaz.

Les marchés du gaz et de l'électricité sont aujourd'hui organisés entre activités ouvertes à la concurrence (production, négoce et fourniture de tous les consommateurs) et activités en monopole, mais régulées (transport et distribution, terminaux méthaniers, stockage de gaz naturel).

## 3.3.1. Les missions de la CRE

### 3.3.1.1. Réguler les réseaux d'électricité et de gaz

#### Conjuguer les besoins du marché français et la construction du marché intérieur européen

##### **Garantir le droit d'accès aux réseaux publics d'électricité et aux réseaux et installations de gaz naturel**

Pour assurer cette mission, la CRE :

- propose au gouvernement les tarifs d'utilisation des réseaux de transport et de distribution d'électricité et de gaz, et des terminaux méthaniers ;
- règle les différends relatifs à l'accès et à l'utilisation des réseaux publics d'électricité et des installations de gaz naturel, et sanctionne les manquements à ses obligations par un gestionnaire, un opérateur, un exploitant ou un utilisateur d'une infrastructure d'électricité ou de gaz.

##### **Veiller au bon fonctionnement et au développement des réseaux d'électricité et de gaz, ainsi qu'à l'indépendance de leurs gestionnaires**

Pour assurer cette mission, la CRE :

- approuve les programmes d'investissements des gestionnaires de réseaux de transport, aussi bien en électricité qu'en gaz naturel ;
- approuve les principes de séparation juridique et comptable entre les activités de transport, de fourniture et de distribution et veille au respect des codes de bonne conduite et à l'indépendance des gestionnaires de réseaux de gaz et d'électricité ;
- supervise l'organisation du mécanisme d'ajustement sur les réseaux d'électricité et le fonctionnement de l'équilibrage des réseaux de transport de gaz naturel ;
- approuve, en étroite collaboration avec les régulateurs de l'ensemble des États membres, des méthodes de calcul et d'allocation des capacités d'interconnexion.

##### **Contribuer à la construction du marché intérieur européen de l'électricité et du gaz par l'harmonisation des règles d'accès aux réseaux et l'optimisation des interconnexions entre marchés nationaux**

Pour assurer cette mission en tant que membre de l'ERGEG, la CRE :

- participe aux travaux européens au sein des initiatives régionales « électricité » et « gaz », qui permettent des avancées progressives en matière de gestion des échanges aux interconnexions transfrontalières et l'émergence de marchés régionaux européens ;
- veille à la cohérence et à la convergence des initiatives régionales, condition de l'intégration des marchés ;
- participe à l'élaboration des règles de fonctionnement du marché intérieur européen.

### **3.3.1.2. Réguler les marchés d'électricité et de gaz**

**Veiller au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel pour permettre le développement de la concurrence au bénéfice du consommateur.**

**Surveiller les transactions effectuées sur les marchés de gros, organisés ou non, d'électricité et de gaz naturel, ainsi que les échanges aux frontières**

Pour assurer cette mission, la CRE exerce une surveillance assortie de pouvoirs d'enquête et de sanction, en liaison avec l'Autorité de la concurrence.

#### **Veiller au bon fonctionnement des marchés de détail**

Pour assurer cette mission, la CRE :

- organise les travaux des instances de concertation réunissant l'ensemble des parties prenantes (représentants des consommateurs, fournisseurs, gestionnaires de réseaux, pouvoirs publics) et contrôle les expérimentations de systèmes de comptage évolués ;
- publie un observatoire des marchés de détail ;
- émet des avis consultatifs sur les tarifs réglementés de vente d'électricité et de gaz, en particulier sur les tarifs de vente en faveur des personnes en situation de précarité ;
- saisit l'Autorité de la concurrence des abus de position dominante et des pratiques entravant le libre exercice de la concurrence dont elle a connaissance.

## **Concourir à la mise en oeuvre des dispositifs de soutien à la production d'électricité et à la fourniture d'électricité et de gaz**

Pour assurer cette mission, la CRE :

- met en oeuvre les appels d'offres lancés par le ministre chargé de l'Énergie dans le cadre de la programmation pluriannuelle des investissements de production d'électricité (PPI) ;
- émet des avis consultatifs sur les tarifs d'achat de l'électricité produite par cogénération ou à partir d'énergies renouvelables ;
- gère le dispositif de compensation des fournisseurs supportant des charges de service public (évaluation des charges des fournisseurs et des contributions associées, recouvrement et compensation des fournisseurs supportant des charges en lien avec la Caisse des dépôts). Ces charges résultent :
  - en électricité, des dispositifs de soutien à la production par cogénération et à partir d'énergies renouvelables (appels d'offres, obligation d'achat), de la péréquation tarifaire en faveur des consommateurs des zones non interconnectées et des dispositifs en place pour les personnes en situation de précarité ;
  - en gaz, du tarif de solidarité gaz ;
- gère le dispositif de compensation des fournisseurs supportant des charges liées au tarif réglementé transitoire d'ajustement du marché électrique (TaRTAM).

## **Informier l'ensemble des consommateurs**

Pour assurer cette mission, la CRE collabore au site Internet [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr) en lien avec le médiateur national de l'énergie, la DGCCRF et la DGEC. Ce guichet unique a pour vocation d'informer les consommateurs sur leurs démarches et leurs droits en matière d'énergie.

En complément, la CRE participe à Énergie-Info, un service d'information partagé avec le médiateur national de l'énergie, qui permet de répondre aux demandes individuelles des consommateurs. Il est accessible par téléphone (Numéro Azur : 0810 112 212), par courrier et par courriel.

## 3.3.2. Organisation de la CRE

La CRE est composée d'un collège de neuf membres, du CoRDiS et de services dirigés par un directeur général, sous l'autorité d'un président.

### 3.3.2.1. Les membres du collège

Les membres du collège de la CRE définissent les grandes orientations, adoptent les décisions et les avis qui s'intègrent dans l'action générale de la CRE.

Le collège de la CRE est composé :

- du président du collège, nommé par décret du Président de la République ;
- de deux vice-présidents, nommés respectivement par le président de l'Assemblée nationale et le président du Sénat ;
- de deux membres nommés respectivement par le président de l'Assemblée nationale et le président du Sénat ;
- d'un membre nommé par le président du Conseil économique et social ;
- d'un membre nommé par décret ;
- de deux représentants des consommateurs d'électricité et de gaz naturel, nommés par décret.

La durée de leur mandat est de six ans non renouvelable.

### 3.3.2.2. Le CoRDiS

Créé par la loi du 7 décembre 2006, le Comité de règlements des différends et des sanctions (CoRDiS) exerce les compétences de la CRE en matière de sanctions et de règlement des différends, relatifs à l'accès aux réseaux et aux infrastructures ou à leur utilisation, opposant un utilisateur à un gestionnaire de réseau.

Il est composé de deux conseillers d'État désignés par le vice-président du Conseil d'État et de deux conseillers à la Cour de cassation désignés par le premier président de la Cour de cassation. Le président du CoRDiS est nommé par décret.

# Index des figures

Figure 1 : Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD	17
Figure 2 : Mise en service : délai de réalisation et taux de réalisation dans le délai catalogue	18
Figure 3 : Mise hors service : délai de réalisation et taux de réalisation dans le délai catalogue	19
Figure 4 : Raccordement : délai moyen de réalisation et taux de réalisation en 21 jours ouvrés	20
Figure 5 : Changement de fournisseur : délai de réalisation	21
Figure 6 : Réclamations de consommateurs finals : nombre et taux de réponse dans les 30 jours calendaires	25
Figure 7 : Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals - N°AGNRC	26
Figure 8 : Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals - N°Sécurité Dépannage	27
Figure 9 : Taux de disponibilité du portail Fournisseurs OMEGA	31
Figure 10 : Taux de publication par OMEGA des relèves J/J – J/M, M/M et 6M/6M	33
Figure 11 : Réclamations de fournisseurs : nombre et taux de réponse dans les 30 jours calendaires	34
Figure 12 : Taux de relevé semestriel sur index réel	35
Figure 13 : Taux de disponibilité du portail des GRT	39
Figure 14 : Qualité des mesures des quantités de gaz télé-relevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport	40
Figure 15 : Délai moyen de traitement par les GRT des demandes de réservation de capacité des expéditeurs	41
Figure 16 : Qualité des relèves J/J transmises aux GRT pour les allocations journalières aux PITD	47
Figure 17 : Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD	48
Figure 18 : Qualité des mesures provisoires de quantités de gaz livrées aux PITD	52
Figure 19 : Qualité des mesures provisoires de quantités de gaz télé-relevées aux PITD	53
Figure 20 : Qualité des mesures provisoires de quantités de gaz estimées aux PITD	54
Figure 21 : Délais de transmission aux GRD des fichiers relatifs aux enlèvements aux PITD	55
Figure 22 : Émissions de gaz à effet de serre dans l'atmosphère par les GRT	59

# Table des matières

<b>SYNTHÈSE</b>	<b>2</b>
<b>1. MISE EN PLACE D'UNE REGULATION INCITATIVE DE LA QUALITE DE SERVICE DES GRD ET DES GRT</b>	<b>6</b>
1.1. Le transport et la distribution de gaz naturel en France	8
1.2. La régulation incitative de la qualité de service des GRD et des GRT	11
1.3. Un mécanisme évolutif	12
1.4. Le suivi de la qualité de service de GrDF, GRTgaz et TIGF	13
1.5. Le suivi de la qualité de service des ELD de gaz	13
<b>2. ANALYSE DE LA QUALITE DE SERVICE DE GrDF, GRTgaz ET TIGF</b>	<b>14</b>
<b>2.1. Qualité de service vis-à-vis des consommateurs finals raccordés aux réseaux de distribution</b>	<b>16</b>
2.1.1. Prestations fournies par GrDF	16
2.1.1.1. Présentation et enjeux	16
2.1.1.2. Tendances générales et événements remarquables	17
• Rendez-vous planifiés et non respectés par GrDF	17
• Mise en service	18
• Mise hors service	19
• Raccordement	20
• Changement de fournisseur	21
2.1.1.3. Bilan sur les incitations financières	22
2.1.1.4. Évolution du mécanisme de suivi de la qualité de service	22
2.1.1.5. Synthèse	23
2.1.2. Relation entre GrDF et les consommateurs finals	24
2.1.2.1. Présentation et enjeux	24
2.1.2.2. Tendances générales et événements remarquables	24
• Réclamations des consommateurs finals : délai et taux de réponse dans les 30 jours calendaires	24
• Accessibilité des centres d'appel	26
2.1.2.3. Synthèse	27
<b>2.2. Qualité de service vis-à-vis des fournisseurs et des expéditeurs</b>	<b>28</b>
2.2.1. Relation entre GrDF et les fournisseurs	28
2.2.1.1. Présentation et enjeux	28
2.2.1.2. Tendances générales et événements remarquables	30
• Disponibilité du portail Fournisseurs OMEGA	30

• Taux de publication par OMEGA des relèves J/J-J/M, M/M et 6M/6M	32
• Réclamations des fournisseurs : délai et taux de réponse dans les 30 jours calendaires	34
• Taux de relevé semestriel sur index réel	35
2.2.1.3. Bilan sur les incitations financières	35
2.2.1.4. Évolution du mécanisme de suivi de la qualité de service	36
2.2.1.5. Synthèse	37
2.2.2. Relation entre les GRT et les expéditeurs	38
2.2.2.1. Présentation et enjeux	38
2.2.2.2. Tendances générales et événements remarquables	39
• Taux de disponibilité du portail des GRT	39
• Conformité des quantités de gaz télé-relevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport	40
• Délai moyen de traitement par les GRT des demandes des expéditeurs de réservation de capacité sur le réseau principal	41
2.2.2.3. Bilan sur les incitations financières	41
2.2.2.4. Évolution du mécanisme de suivi de la qualité de service	42
2.2.2.5. Synthèse	42
2.2.3. Respect par les GRT de leur programme de maintenance	43
2.2.3.1. Présentation et enjeux	43
2.2.3.2. Tendances générales et événements remarquables	44
<b>2.3. Qualité des échanges entre les opérateurs dans le cadre du calcul des allocations des quantités de gaz à l'interface transport / distribution</b>	<b>45</b>
2.3.1. Données transmises par GrDF aux GRT pour le calcul des allocations	46
2.3.1.1. Présentation et enjeux	46
2.3.1.2. Tendances générales et événements remarquables	47
• Qualité des données de relèves J/J de GrDF	47
• Délai de transmission des estimations journalières de quantités enlevées aux PITD	48
2.3.1.3. Bilan sur les incitations financières	49
2.3.1.4. Évolution du mécanisme de suivi de la qualité de service	49
2.3.1.5. Synthèse	50
2.3.2. Données transmises par les GRT aux GRD pour le calcul des allocations	51
2.3.2.1. Présentation et enjeux	51
2.3.2.2. Tendances générales et événements remarquables	52
• Qualité des mesures provisoires de quantités de gaz livrées aux PITD	52
• Qualité des mesures provisoires de quantités de gaz télé-relevées aux PITD	53
• Qualité des mesures provisoires de quantités de gaz estimées aux PITD	54
• Délais de transmission aux GRD des fichiers relatifs aux enlèvements aux PITD	55
2.3.2.3. Bilan sur les incitations financières	56
2.3.2.4. Synthèse	56



<b>2.4. Impact environnemental de l'activité des opérateurs</b>	<b>57</b>
2.4.1. Présentation et enjeux	57
2.4.2. Tendances générales et événements remarquables	57
• Émissions de gaz à effet de serre dans l'atmosphère par GrDF	57
• Émissions de gaz à effet de serre dans l'atmosphère par les GRT	58
2.4.3. Synthèse	59
<b>2.5. Bilan des incitations financières des opérateurs</b>	<b>60</b>
2.5.1. GrDF (1 <sup>er</sup> juillet 2008 – 30 juin 2009)	60
2.5.2. GRTgaz (1 <sup>er</sup> janvier 2009 – 30 juin 2009)	61
2.5.3. TIGF (1 <sup>er</sup> janvier 2009 – 30 juin 2009)	61
<b>3. ANNEXES</b>	<b>62</b>
<b>3.1. Descriptions et résultats détaillés des indicateurs</b>	<b>64</b>
3.1.1. Qualité de service vis-à-vis des consommateurs finals raccordés aux réseaux de distribution	64
3.1.1.1. Prestations fournies par GrDF	64
3.1.1.1.1. « Nombre de rendez-vous manqués du fait du GRD » et « Montant des indemnités versées suite à réclamations pour rendez-vous non tenus du fait du GRD »	64
3.1.1.1.2. « Délai de réalisation d'une mise en service » et « Taux de mise en service réalisée dans le délai catalogue »	66
3.1.1.1.3. « Délai de réalisation d'une mise hors service » et « Taux de mise hors service réalisée dans le délai catalogue »	68
3.1.1.1.4. « Délai de réalisation d'un changement de fournisseur » et « Taux de changement de fournisseur réalisé dans le délai catalogue »	70
3.1.1.1.5. « Délai moyen de réalisation d'un raccordement » et « Taux de raccordement réalisé dans un délai moyen inférieur à 21 jours ouvrés »	72
3.1.1.2. Relation entre GrDF et les consommateurs finals	73
3.1.1.2.1. « Nombre de réclamations de consommateurs finals par nature » et « Taux de réponse aux réclamations de consommateurs finals dans les 30 jours calendaires »	73
3.1.1.2.2. « Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals »	75
3.1.2. Qualité de service vis-à-vis des fournisseurs et des expéditeurs	77
3.1.2.1. Relation entre GrDF et les fournisseurs	77
3.1.2.1.1. « Taux de disponibilité du portail Fournisseurs OMEGA »	77
3.1.2.1.2. « Taux de relevé semestriel sur index réel »	80
3.1.2.1.3. « Délai de publication des relevés J/J-J/M (télé-relevés journaliers) » et « Délai de publication des relevés M/M (relevés mensuels) »	80
3.1.2.1.4. « Taux de publication par OMEGA pour les relevés J/J-J/M », « Taux de publication par OMEGA pour les relevés M/M » et « Taux de publication par OMEGA pour les relevés 6M/6M »	82

3.1.2.1.5. « Nombre de réclamations de fournisseurs par nature », « Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 30 jours calendaires » et « Montant des indemnisations liées aux réclamations non traitées dans le délai objectif »	85
3.1.2.2. Relation entre les GRT et les expéditeurs	88
3.1.2.2.1. « Taux de disponibilité du portail des GRT »	88
3.1.2.2.2. « Conformité des quantités de gaz télé-relevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport »	89
3.1.2.2.3. « Délai de traitement par les GRT des demandes des expéditeurs de réservation de capacité sur le réseau principal »	91
3.1.2.3. Respect par les GRT de leur programme de maintenance	91
3.1.2.3.1. « Réduction des capacités disponibles », « Respect du programme de maintenance annuel publié au début de l'année par le GRT » et « Respect du programme de maintenance publié en M-2 par le GRT »	91
3.1.3. Qualité des échanges entre les opérateurs dans le cadre du calcul des allocations des quantités de gaz à l'interface transport / distribution	95
3.1.3.1. Données transmises par GrDF aux GRT pour le calcul des allocations	95
3.1.3.1.1. « Qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD »	95
3.1.3.1.2. « Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD »	96
3.1.3.2. Données transmises par les GRT aux GRD pour le calcul des allocations	97
3.1.3.2.1. « Qualité des mesures provisoires de quantité de gaz livrée aux PITD transmises aux GRD pour le calcul des allocations provisoires »	97
3.1.3.2.2. « Qualité des quantités télé-relevées aux PITD »	99
3.1.3.2.3. « Qualité des quantités estimées aux PITD »	100
3.1.3.2.4. « Délais de transmission aux GRD des fichiers relatifs aux enlèvements aux PITD »	101
3.1.4. Impact environnemental de l'activité des opérateurs	102
3.1.4.1. « Émissions de gaz à effet de serre dans l'atmosphère » et « Émissions de gaz à effet de serre rapportées au volume de gaz acheminé »	102
<b>3.2. Glossaire et sigles</b>	<b>104</b>
<b>3.3. La Commission de régulation de l'énergie</b>	<b>112</b>
3.3.1. Les missions de la CRE	114
3.3.1.1. Réguler les réseaux d'électricité et de gaz	114
3.3.1.2. Réguler les marchés d'électricité et de gaz	115
3.3.2. Organisation de la CRE	117
3.3.2.1. Les membres du collège	117
3.3.2.2. Le CoRDîS	117
<b>3.4. Index des figures</b>	<b>118</b>
<b>3.5. Table des matières</b>	<b>119</b>





2, rue du Quatre-Septembre - 75084 Paris Cedex 02 - France  
Tél. : 01 44 50 41 00 - Fax : 01 44 50 41 11  
[www.cre.fr](http://www.cre.fr)

ISBN : 978-2-11-099124-9 / ISSN : en cours

Conception et réalisation : Scripto Sensu  
Impression : Caractère



2, rue du Quatre-Septembre - 75084 Paris Cedex 02 - France  
Tél. : 01 44 50 41 00 - Fax : 01 44 50 41 11  
[www.cre.fr](http://www.cre.fr)

ISBN : 978-2-11-099124-9 / ISSN : en cours

Conception et réalisation : Scripto Sensu  
Impression : Caractère