

Tarifs 2024-2028 des infrastructures de gaz

Atelier n°5

Qualité de service et Performance de GRDF

Au cours de cet atelier...

- Nous vous remercions de veiller à ce que tous les micros restent coupés durant les présentations.
- Les participants sont invités à poser leurs questions **au fil de l'eau dans le chat *Teams***, elles seront synthétisées par notre modérateur.
- Plusieurs temps au cours de l'atelier seront dédiés aux réponses aux questions rédigées sur le chat.
- Nous vous rappelons que cet atelier sera enregistré à des fins de synthèse interne à la CRE puis supprimé avant le 31 janvier 2024.

A l'issue de l'atelier, il est possible

- d'adresser des éléments ou des questions complémentaires à la CRE, idéalement avant le 27 septembre 2023.
- de solliciter un échange avec les équipes de la CRE

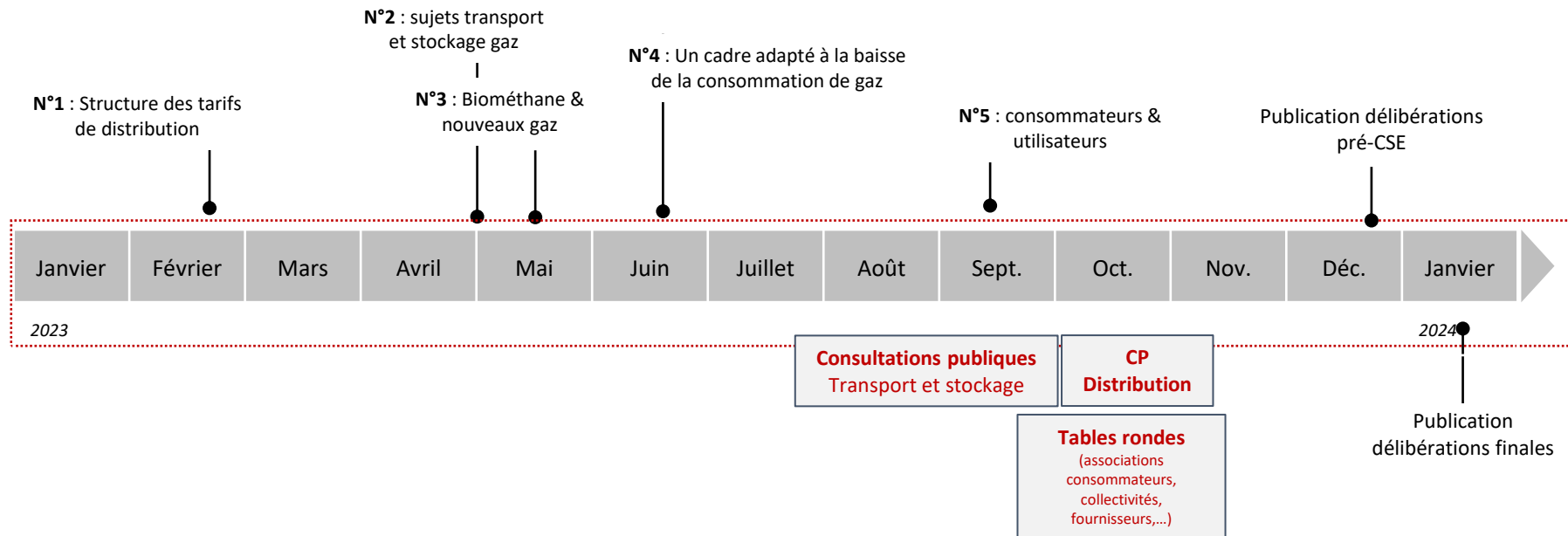
➔ tarifs-infras@cre.fr

Agenda de l'atelier

1. Enjeux de la génération tarifaire et démarche de la CRE
2. Contexte et fonctionnement général du mécanisme
3. Bilan du cadre de régulation incitative
4. Enjeux pour la période ATRD7
5. Orientations pour la qualité de service « Acheminement » pour la période ATRD7
6. Orientation pour le cadre de régulation sur la performance du système de comptage Gazpar

1. Enjeux de la génération tarifaire et démarche de la CRE

Calendrier des travaux d'élaboration des prochains tarifs gaziers

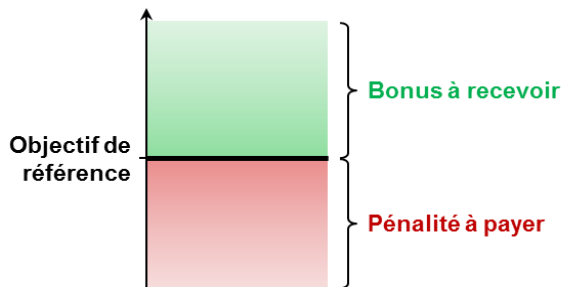


2. Contexte et fonctionnement général du mécanisme

Contexte et fonctionnement de la qualité de service

Le mécanisme de régulation incitative de la qualité de service existe depuis le **tarif ATRD3 (2008) pour GRDF**. Il a pour principal objectif de **veiller à ce que la poursuite de l'atteinte de l'efficacité économique ne se fasse pas au détriment de la qualité de service rendue aux utilisateurs du réseau**.

Principes d'incitation financière










La régulation incitative de la qualité de service repose sur deux types d'indicateurs :

- les indicateurs incités financièrement : application d'un bonus/malus (symétrique ou non) ;
- les indicateurs suivis : pas d'incitation financière mais surveillance de son évolution.

Les incitations financières reposent sur l'établissement d'un objectif de référence. La performance de GRDF, en fonction du respect ou non de cet objectif, génère des bonus ou malus. Ces derniers sont par ailleurs plafonnés.

Contexte et fonctionnement de la qualité de service

Dans le tarif ATRD6, la qualité de service de GRDF est encadrée par **le suivi de 48 indicateurs**, dont **21 indicateurs** faisant l'objet d'une **incitation financière**.

Nombre d'indicateurs		Incités	Suivis
	Devis et interventions	4	1
	Relation fournisseurs et consommateurs	6	7
	Relève et facturation	5	0
	Données échangées avec le GRT	0	4
	Impact environnemental	0	2
	Nouveaux projets (biométhane et projet Changement de gaz)	0	3
	Gazpar	6	9

Acheminement

Comptage

Contexte et fonctionnement du mécanisme

Ce cadre de régulation évolue généralement à chaque changement de période tarifaire. Ces évolutions visent principalement à :

- **adapter les modalités d'incitation** (objectif de référence, niveau d'incitation) afin de tenir compte des performances atteintes par le passé :

*Evolutions
ATRD6*

- *bascule 3 indicateurs incités financièrement vers un simple suivi sans incitation financière ;*
- *augmentation du malus (maintien du bonus) pour les deux indicateurs relatifs à l'amplitude du Compte écart distribution ;*
- *suppression du bonus et maintien du malus pour les indicateurs relatifs au délai de raccordement ;*
- *Suppression de l'incitation sur la relève physique des compteurs ;*

- **étendre les incitations financières ou le suivi** sur des indicateurs considérés prioritaires ou reflétant une problématique nouvelle identifiée par les acteurs ;

*Evolutions
ATRD6*

- *Introduction du suivi d'indicateurs liés à l'injection du biométhane, du projet changement de gaz ainsi que des émissions de méthane ;*

- **simplifier le mécanisme**, notamment pour des enjeux de lisibilité du mécanisme ;

*Evolutions
ATRD6*

- *Suppression de deux indicateurs relatifs à la performance de la relève à pied rendus obsolète.*

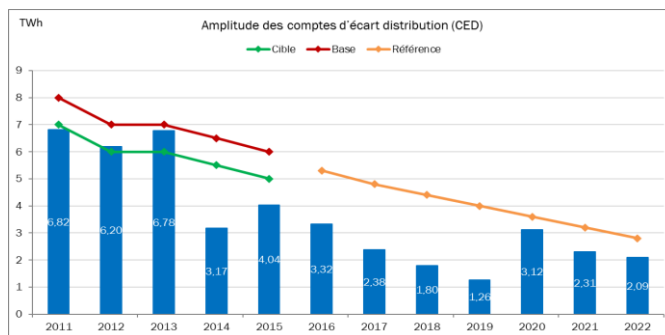
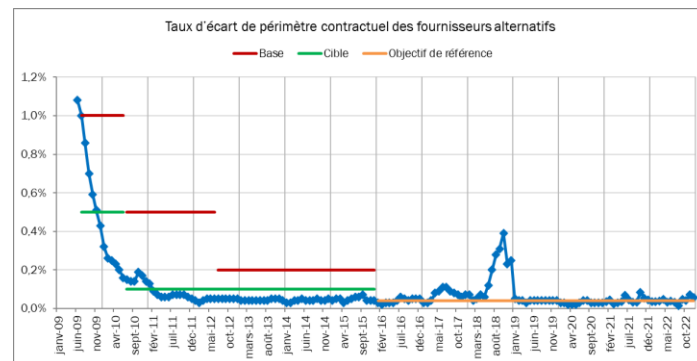
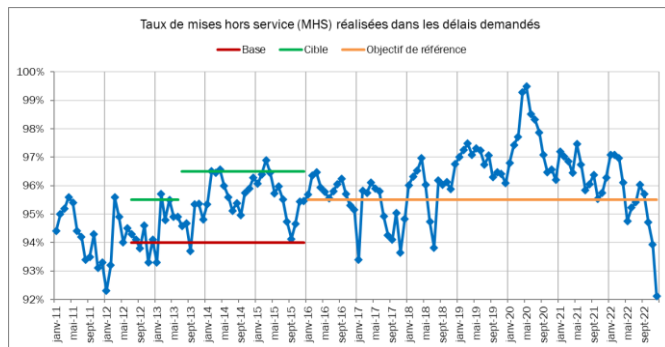
Chaque année, lors de l'évolution annuelle du tarif ATRD, la CRE calcule la performance du GRD pour chaque indicateur incité.

Le montant de l'incitation est versé dans le compte de régularisation des charges et produit (CRCP).

3. Bilan du cadre de régulation incitative

Bilan de la qualité de service de GRDF

Dans l'ensemble et depuis 2008, **les résultats de GRDF ont significativement progressé** et atteint un haut niveau de qualité de service depuis la mise en place du dispositif, démontrant ainsi **l'efficacité du mécanisme** et expliquant des **objectifs parfois plus ambitieux qu'Enedis** sur la période actuelle.



Bilan de la qualité de service de GRDF

Performance ATRD6 sur les indicateurs incités

Sur la période ATRD6 (ici sur les années 2020 à 2022), **la performance de GRDF est globalement mitigée**, on note en particulier :

Acheminement

Malus : - 3,4 M€

- une performance en deçà des objectifs demandés par la CRE ou en dégradation s'agissant des indicateurs relatifs **au respect du délai de réalisation des mises en service** ainsi que sur la **gestion des flux de données** (publication des index notamment) transmis aux fournisseurs ;
- une tendance à l'augmentation des **amplitudes du compte d'écart distribution** (CED) par fournisseur ;
- une tendance à l'allongement des **délais de traitement des réclamations** malgré une performance globalement bonne sur la période.
- le maintien à un haut niveau de performance de la disponibilité du portail fournisseur ;

Comptage

Bonus : +2,7 M€

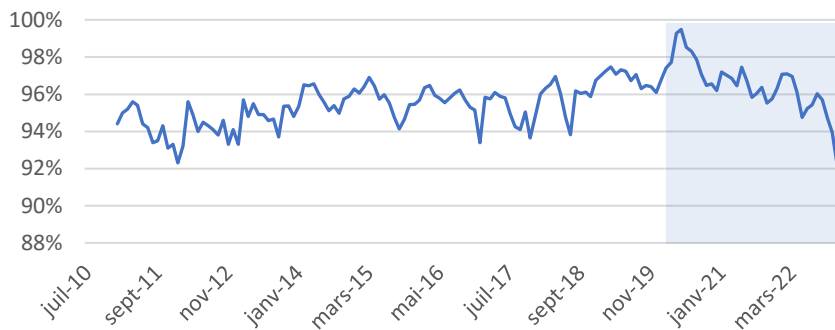
- **pour les indicateurs relatifs à la mesure et la publication des index** : une tendance à la baisse de la performance entre 2017 et 2020, en lien avec l'accroissement du nombre de compteurs Gazpar posés puis une amélioration continue à partir de 2021 pour finir au-dessus de l'objectif actuel ;
- **pour les indicateurs relatifs à la disponibilité du portail client** ainsi que **les données associées** : une amélioration continue de la performance et l'atteinte durable d'un niveau proche de 100 % ;
- **pour l'indicateur relatif à la part des compteurs silencieux** (depuis 3 mois ou plus) : une difficulté à atteindre l'objectif de la CRE à partir de la 2e phase du projet.

Bilan de la qualité de service de GRDF

Performance ATRD6 sur les indicateurs incités

Pour certains indicateurs, ces résultats montrent que GRDF a atteint un plateau de performance associé à des objectifs exigeants.

Les services de la CRE observent depuis la fin de la période ATRD5, une tendance à la dégradation pour certains indicateurs, en particulier pour l'indicateur relatif à la correction des échecs d'envoi des flux aux acteurs ainsi que le respect des délais de réalisation des mises hors services.





Taux de mise hors service (MHS) réalisées dans les délais (2010-2022)





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

Synthèse des résultats de la qualité de service Acheminement (1/2)

Thème	Indicateur	Objectif associé ATRD6	Performance moyenne depuis ATRD6	Tendance par rapport à ATRD5	Niveau moyen de l'incitation (k€/an)	Structure d'incitation ATRD6
Devis et interventions 	Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés	93,0 %	91,5 %	=	- 360,0	Symétrique
	Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés	95,5 %	96,5 %	=	127,8	Symétrique
	Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	89,0 %	89,0 %	=	- 8,8	Asymétrique (pas de bonus)
Relation consommateurs fournisseurs 	Taux de réponses aux réclamations des fournisseurs dans les 15 jours calendaires	96,0 %	96,5 %	--	1,5	Symétrique
	Taux de réponses aux réclamations des consommateurs dans les 30 jours calendaires	100,0 %	95,05 %	--	- 13,5	Asymétrique (pas de bonus)
	Taux de disponibilité du portail Fournisseur	99,5 %	99,95 %	+	138,6	Symétrique

Synthèse des résultats de la qualité de service

Acheminement (2/2)

Thème	Indicateur	Objectif ATRD6	Performance moyenne depuis ATRD6	Tendance par rapport à ATRD5	Niveau moyen de l'incitation (k€/an)	Structure d'incitation ATRD6
Relation consommateurs fournisseurs 	Amplitude des comptes d'écart distribution (CED)	2020 : 3,6 TWh 2021 : 3,2 TWh 2022 : 2,8 TWh 2023 : 2,4 TWh	2020 : 3,6 TWh 2021 : 2,3 TWh 2022 : 2,1 TWh	+	398,2	Asymétrique (moins de bonus)
	Amplitude des comptes d'écart distribution (CED) par fréquence de relève et par fournisseurs	4,5 TWh	4,6 TWh	--	- 553,2	Asymétrique (moins de bonus)
Relève et facturation 	Taux de publication par OMEGA pour les relèves JJ/JM	99,94 %	99,94 %	=	1,7	Symétrique
	Taux de publication par OMEGA pour les relèves MM	99,93 %	99,84 %	--	- 22,5	Symétrique
	Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M	99,98 %	99,49 %	--	-122,5	Symétrique
	Taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs	0,04 %	0,04 %	=	0,8	Symétrique
	Taux de traitement des rejets du mois M en M+1	99,8 %	98,97 %	--	- 207,5	Symétrique

Question

?

Avez-vous des remarques concernant le bilan de
GRDF en matière de qualité de service ?

4. Enjeux pour la période ATRD7

Atelier Qualité de Service

Le 13 septembre 2023

Les enjeux pour GRDF autour de la qualité de service



- Des progrès significatifs sur la qualité de service sur la période ATRD6, notamment sur le projet compteurs communicants
- GRDF continuera à viser un haut niveau de qualité de service, au bénéfice des clients, des fournisseurs et de l'ensemble des parties prenantes



Projet compteurs communicants gaz

Résultats et perspectives

Le projet compteurs communicants gaz a terminé son déploiement industriel mi-2023, atteignant ses objectifs qualité et délai

Ambitions 2023



11,3 millions compteurs posés



Une couverture radio à 99,7 %



Taux d'index cyclique mesuré > 98 %

Résultats à fin 2023



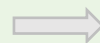
11,08 millions
compteurs posés



9 898
concentrateurs posés



99,6 %
couverture radio



95 %
Taux de déploiement
des compteurs posés



99 %
Taux d'index cyclique
mesuré

Des actions de saturation se poursuivent pour continuer la pose de compteurs et accroître le taux de compteurs télérelevés

Poursuite des démarches post-déploiement :

Saturation de pose :

- Des marchés de saturation ont été mis en place et sont actifs au-delà de la phase de déploiement intensif pour poursuivre le déploiement de compteurs communicants
- En parallèle, les ressources internes de GRDF posent également des compteurs à l'occasion des autres interventions et traitent les cas techniques plus complexes

Saturation radio

- Le déploiement intensif des concentrateurs s'est terminé en juin 2022. Les mises en services se poursuivent, dans une logique de vie pérenne visant à [sécuriser la couverture radio au fil des évolutions du parc](#).
- La finalisation du déploiement du réseau 169 MHz permettra d'[améliorer la performance](#) du réseau et d'obtenir une couverture optimale, et [d'optimiser les activités de supervision et d'exploitation du réseau radio](#).
- Si [la couverture radio est jugée globalement satisfaisante](#), la communication émetteur/concentrateur reste complexe dans certains cas (caves, zones blanches...) : des solutions techniques sont à l'étude pour y faire face.

Promesses client et Action d'améliorations



Focus sur quelques actions engagées en 2022 et 2023, pour être en amélioration continue sur notre qualité de service



Données de consommations

- Poursuivre la **fiabilisation de la chaîne communicante** de remontée des données de consommation



Sécurisation des RDV

- Communiquer dans les SMS de prévenance le n° de GRDF en 09, et ainsi **faciliter la reconnaissance de l'appelant** auprès des clients et multiplier le nombre de « décrochés ».
- Informer les clients du **resserrement de créneau** sur les interventions (avec présence client obligatoire) qui seraient restées programmées en demi journée.



Raccordement

- Etendre le parcours digitalisé de suivi du raccordement pour les clients particuliers et marché d'affaire, après expérimentation dans 3 régions, et généralisé à l'ensemble des régions mi 2023
- En développement (cible 2025), permettre aux installateurs de prendre en ligne, des RDV de 1^{ère} mise en service ou les modifier. Solution intermédiaire proposée dès 2024 via leurs interlocuteurs privilégiés GRDF.

Le suivi mensuel des indicateurs incités et suivis permet le pilotage de l'amélioration de la qualité de service (taux de publication des index, taux de MES/MHS, taux de raccordement réalisé dans le délai convenu...)

Enjeux identifiés par les services de la CRE

1

Le maintien d'un haut niveau de qualité de service

- Un cadre qui a démontré son efficacité et atteint un haut niveau d'exigence.
- Face à la décroissance de la consommation et dans le contexte de la fin des TRV : ne pas voir se dégrader la qualité de service de GRDF.

Trois priorités identifiées pour l'ATRD7 par la CRE :

1. **le respect des délais de réalisation des prestations** (mises en service et mises hors service), alors que la performance se dégrade ;
2. **la relation avec le fournisseur** (transmission des données nécessaires au bon fonctionnement du marché, index et autres flux) ;
3. **le traitement des réclamations**, objet de l'insatisfaction des acteurs et qui n'atteint pas les objectifs.

Enfin, lors de l'atelier thématique n°2, les services de la CRE ont proposé d'inciter les délais de remise des études détaillées et de suivre les délais de raccordement des sites de production de biométhane.

2

Capitaliser sur le déploiement du compteur évolué Gazpar

- Fin du déploiement massif de Gazpar (2017-2023).
- **Une amélioration significative de la fiabilité de la facturation** (réception journalière d'index télérelevés) pour près de 11 millions de compteurs.
- **Un accès aux données de consommation** pour le consommateur final.
- **Le constat d'une appétence pour les données journalières** (actuellement 1,8 million d'abonnés, soit 17 % des utilisateurs résidentiels) et dont la transmission de ces données aux acteurs peut faire l'objet d'une incitation par la CRE.

Question

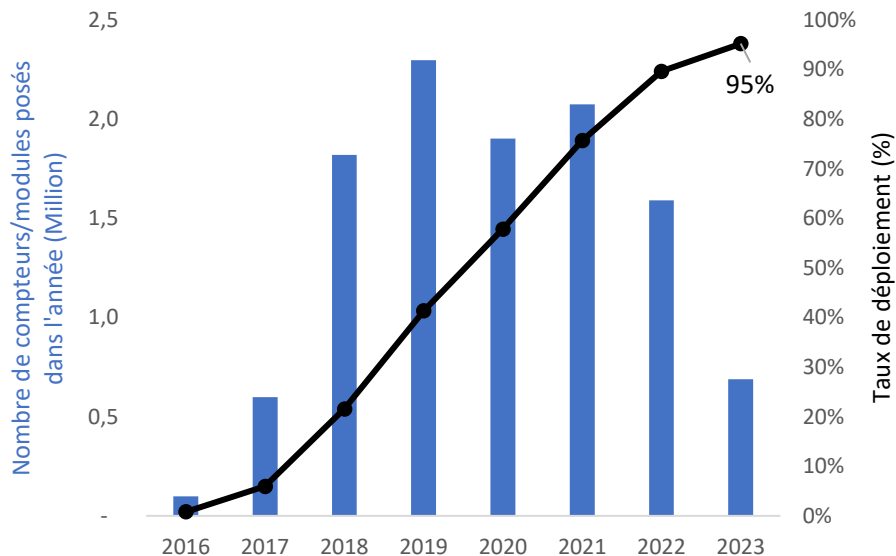
?

Partagez-vous les enjeux identifiés par la CRE ?

5. Orientations pour la qualité de service « Acheminement » pour la période ATRD7

Un cadre de régulation impacté par la fin du déploiement massif Gazpar

Lancé dans sa forme industrielle en 2017, le projet Gazpar de GRDF consiste à remplacer près de **11 millions de compteurs gris par des compteurs Gazpar communicants** dont la principale faculté est de transmettre à distance (*via télérelève*) les index de consommation au GRD.



- La phase de déploiement massif s'est achevée cet été 2023 avec l'atteinte d'un taux de déploiement de 95%.
- Ce stade de déploiement peut poser la question de la poursuite du suivi des indicateurs qui concernent spécifiquement les utilisateurs non équipés de Gazpar et disposant d'une relève semestrielle (6M).

Trajectoire de déploiement des compteurs communicants Gazpar sur le territoire de desserte de GRDF

Evolution des indicateurs relatifs aux compteurs non évolués

Objet

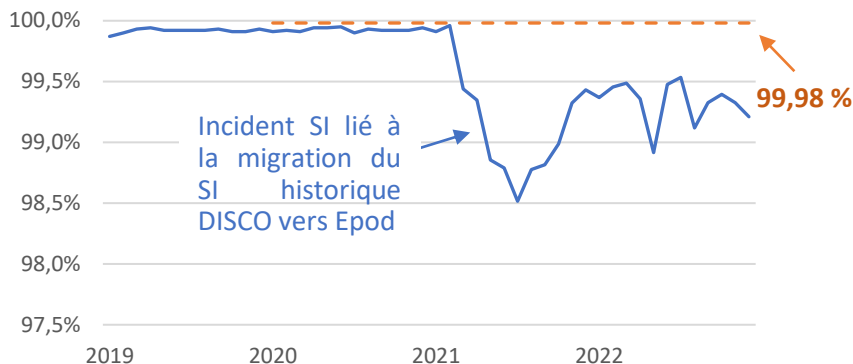
Evolution de l'indicateur « **Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M** »

Cet indicateur mesure la capacité de GRDF à publier index les mensuels utiles à la facturation pour les utilisateurs disposant d'une fréquence de relève semestrielle (i.e. non équipé d'un compteur évolué).

Analyse des services

La fin progressive du déploiement Gazpar sur la période ATRD7 va rendre l'indicateur mesurant la publication des index au seul périmètre des clients non équipés plus sensible aux aléas.

Toutefois, les services de la CRE estiment que la publication des index 6M reste un enjeu important pour les acteurs du marché.



Orientation envisagée

Maintien de l'incitation tout en se laissant la possibilité d'aménager le niveau de l'objectif associé en fonction de la part de consommateurs non équipés de compteur évolué.

Questions

?

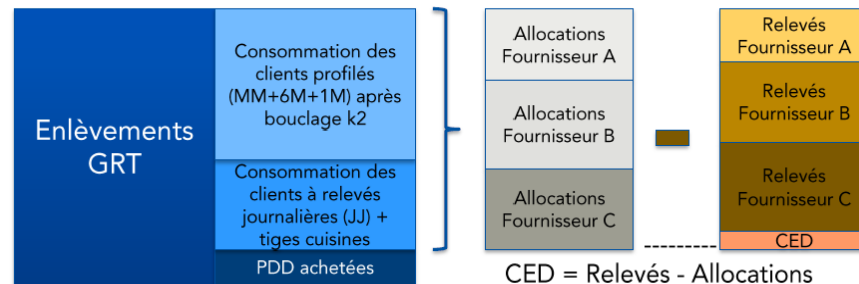
Êtes-vous favorable au maintien de l'incitation de l'indicateur « Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M » dans un contexte de fin du déploiement massif des compteurs Gazpar ?

Avez-vous un avis sur le niveau de l'objectif associé ?

Indicateurs sur les CED (1/2)

L'équilibrage transport est effectué quotidiennement à partir des quantités allouées, chaque fournisseur achemine la quantité de gaz correspondante et il y a une part de pertes (estimées par GRDF). Une large partie de ces quantités est estimée par des profils de consommation.

Au moment des relevés, on constate que les quantités livrées aux clients diffèrent des quantités allouées, **les écarts sont liés notamment aux erreurs de comptage et de profilage**. Il faut alors régulariser la situation auprès des fournisseurs (remboursement des quantités de gaz acheminées en excès ou facturation des quantités manquantes) : c'est le rôle du compte d'écart distribution (CED). Il y a un CED par fournisseur et par fréquence de relève.



GRDF est incité sur le CED au travers de deux indicateurs :

- ① l'amplitude totale, tous fournisseurs (maille GRDF) : cet indicateur mesure la **capacité à prévoir** au plus proche les allocations d'énergie globale ;
- ② l'amplitude par fournisseur et par type de client (fréquence de relève – maille fournisseur) : permet de compléter l'indicateur ① en tenant compte de l'impact sur les fournisseurs (flux financiers de régularisation). Il a été introduit dans le tarif ATRD5 à la suite d'une demande d'évolution de GRDF sur l'indicateur d'amplitude totale.

Indicateurs sur les CED (2/2)

	Référence	2021	2022
Amplitude des CED	2021 : 3,2 TWh 2022 : 2,8 TWh	2,3 TWh	2,1 TWh
Amplitude des CED par fréquence de relève et par fournisseurs	4,5 TWh	5,6 TWh	5,6 TWh
Volume des CED	Non incité	-0,2 TWh	1,2 TWh

Sur l'indicateur ①, des résultats d'amplitude des CED comparables entre 2021 et 2022 masquent des situations très différentes (un volume faiblement négatif en 2021 et un volume fortement positif en 2022). Les services de la CRE envisagent **de faire évoluer l'indicateur ①** en incitant GRDF sur le volume annuel des CED plutôt que sur les amplitudes annuelles. En effet, à l'échelle de GRDF **il est préférable de viser une minimisation du volume de CED qui permet d'inciter sur la capacité de GRDF à prévoir les allocations au global** (cette précision est d'autant plus importante qu'elle a un impact sur le suivi des pertes de GRDF).

Concernant l'indicateur ②, la performance de GRDF a été en deçà des objectifs. GRDF considère que la baisse des clients 6M, du fait du déploiement de Gazpar, limite les possibilités de foisonnement des erreurs d'allocation. En effet, GRDF affirme que le foisonnement des erreurs de prévisions d'allocation d'énergie du client 6M est plus important que le foisonnement des erreurs des clients 1M.

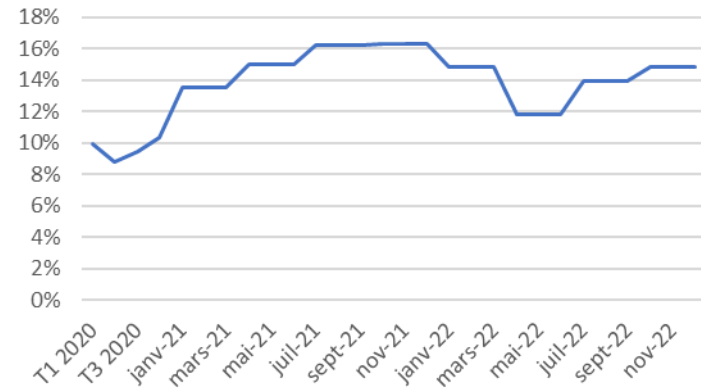
La CRE reconnaît qu'il y a une incertitude sur l'impact des transferts de client des compteurs 6M vers les clients 1M et proposera un niveau cible de l'indicateur adapté afin de tenir compte de cette incertitude.

Question

?

Êtes-vous favorable aux évolutions proposées pour les indicateurs relatifs à l'amplitude des Comptes écart distribution (CED) ?

Traitement des réclamations

Objet	Inciter GRDF à limiter les rebonds de réclamations de même nature .																														
Analyse des services de la CRE	<p>Les services de la CRE constatent une hausse sensible des rebonds à la suite du traitement des réclamations. Constat confirmé par les acteurs dans le cadre du GTG.</p> <p>La CRE suit (sans incitation financière) le taux de réclamations multiples pour un même PCE et de même nature.</p> <p>Par ailleurs, dans le cadre du TURPE 6, la CRE a incité Enedis sur son indicateur équivalent.</p> <div data-bbox="966 409 1671 802">  <table border="1"> <caption>Performance de GRDF sur le taux de réclamations multiples</caption> <thead> <tr> <th>Période</th> <th>Taux (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>T1 2020</td><td>10%</td></tr> <tr><td>T3 2020</td><td>9%</td></tr> <tr><td>janv-21</td><td>10%</td></tr> <tr><td>mars-21</td><td>13%</td></tr> <tr><td>mai-21</td><td>13%</td></tr> <tr><td>juil-21</td><td>15%</td></tr> <tr><td>sept-21</td><td>16%</td></tr> <tr><td>nov-21</td><td>16%</td></tr> <tr><td>janv-22</td><td>15%</td></tr> <tr><td>mars-22</td><td>15%</td></tr> <tr><td>mai-22</td><td>12%</td></tr> <tr><td>juil-22</td><td>12%</td></tr> <tr><td>sept-22</td><td>14%</td></tr> <tr><td>nov-22</td><td>15%</td></tr> </tbody> </table> </div> <p>Performance de GRDF sur le taux de réclamations multiples</p>	Période	Taux (%)	T1 2020	10%	T3 2020	9%	janv-21	10%	mars-21	13%	mai-21	13%	juil-21	15%	sept-21	16%	nov-21	16%	janv-22	15%	mars-22	15%	mai-22	12%	juil-22	12%	sept-22	14%	nov-22	15%
Période	Taux (%)																														
T1 2020	10%																														
T3 2020	9%																														
janv-21	10%																														
mars-21	13%																														
mai-21	13%																														
juil-21	15%																														
sept-21	16%																														
nov-21	16%																														
janv-22	15%																														
mars-22	15%																														
mai-22	12%																														
juil-22	12%																														
sept-22	14%																														
nov-22	15%																														
Orientation envisagée	Introduire une incitation financière sur l'indicateur relatif aux réclamations multiples.																														

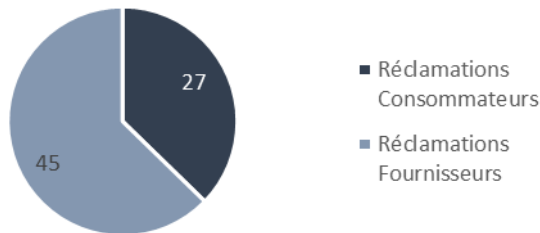
Traitement des réclamations

Objet

Modifier le calcul des indicateurs relatifs au traitement des réclamations.

Actuellement, GRDF est incité à traiter une réclamation sous 15 jours lorsqu'elle provient du fournisseur et 30 jours lorsqu'elle provient directement du consommateur.

Analyse des services de la CRE



*Volume des réclamations selon la provenance
(2022 - en millier de réclamations)*

- GRDF est le seul gestionnaire de réseaux national à bénéficier d'une différenciation de temps de traitement selon le canal de transmission de la réclamation ;
- Les niveaux des incitations sont relativement faibles par rapport aux autres opérateurs nationaux.

Orientation envisagée

Inciter GRDF sur un unique délai de traitement des réclamations de 15 jours calendaires pour l'ensemble des réclamations ainsi que renforcer le niveau global de l'incitation.

Questions

?

Êtes-vous favorable à la proposition d'aligner le délai de traitement des réclamations à 15 jours pour l'ensemble des réclamations reçues par GRDF ?

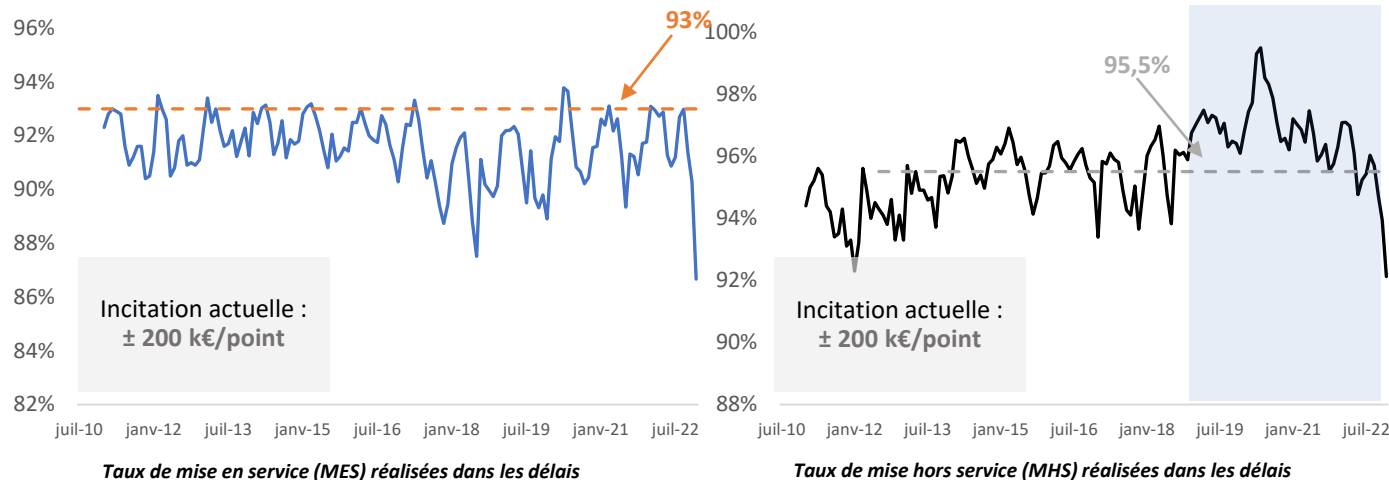
Êtes-vous favorable à l'incitation de l'indicateur « Taux de réclamations multiples » ?

Autres adaptations

Objet

Renforcement des incitations de certains indicateurs : ces indicateurs présentent une performance qui est soit durablement en dessous de l'objectif fixé par la CRE, soit se dégrade sur la dernière période tarifaire.



Analyse des
services de la
CRE



Orientation
envisagée



Doubler les niveaux d'incitation des indicateurs relatifs aux délais de réalisation des mises en service (MES) et mises hors services (MHS). Soit ± 400 k€/point.

Synthèse des résultats de la qualité de service Acheminement (1/2)

Thème	Indicateur	Objectif associé ATRD6	Performanc e moyenne depuis ATRD6	Tendance par rapport à ATRD5	Niveau moyen de l'incitation (k€/an)	Structure d'incitation ATRD6	Proposition des services de la CRE
Devis et interventions 	Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés	93,0 %	91,5 %	=	- 360,0	Symétrique	Renforcement du niveau d'incitation
	Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés	95,5 %	96,5 %	=	127,8	Symétrique	Renforcement du niveau d'incitation
	Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	89,0 %	89,0 %	=	- 8,8	Asymétrique (pas de bonus)	Pas de changement
Relation consommateurs fournisseurs 	Taux de réponses aux réclamations des fournisseurs dans les 15 jours calendaires	96,0 %	96,5 %	--	1,5	Symétrique	Fusion des 2 indicateurs et renforcement de l'incitation
	Taux de réponses aux réclamations des consommateurs dans les 30 jours calendaires	100,0 %	95,05 %	--	- 13,5	Asymétrique (pas de bonus)	
	Taux de disponibilité du portail Fournisseur	99,5 %	99,95 %	+	138,6	Symétrique	Passage en asymétrique

Synthèse des résultats de la qualité de service Acheminement (2/2)

Document projet à des fins de concertation

Thème	Indicateur	Objectif ATRD6	Performance moyenne depuis ATRD6	Tendance par rapport à ATRD5	Niveau moyen de l'incitation (k€/an)	Structure d'incitation ATRD6	Proposition des services de la CRE
Relation consommateurs fournisseurs 	Amplitude des comptes d'écart distribution (CED)	2020 : 3,6 TWh 2021 : 3,2 TWh 2022 : 2,8 TWh 2023 : 2,4 TWh	2020 : 3,6 TWh 2021 : 2,3 TWh 2022 : 2,1 TWh	+	398,2	Asymétrique (moins de bonus)	Modification du calcul de l'indicateur
	Amplitude des comptes d'écart distribution (CED) par fréquence de relève et par fournisseurs	4,5 TWh	4,6 TWh	--	- 553,2	Asymétrique (moins de bonus)	Poursuite de l'analyse par les services
Relève et facturation 	Taux de publication par OMEGA pour les relèves JJ/JM	99,94 %	99,94 %	=	1,7	Symétrique	Regroupement en un seul indicateur
	Taux de publication par OMEGA pour les relèves MM	99,93 %	99,84 %	--	- 22,5	Symétrique	
	Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M	99,98 %	99,49 %	--	-122,5	Symétrique	
	Taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs	0,04 %	0,04 %	=	0,8	Symétrique	Pas de changement
	Taux de traitement des rejets du mois M en M+1	99,8 %	98,97 %	--	- 207,5	Symétrique	Renforcement de l'incitation

Question

?

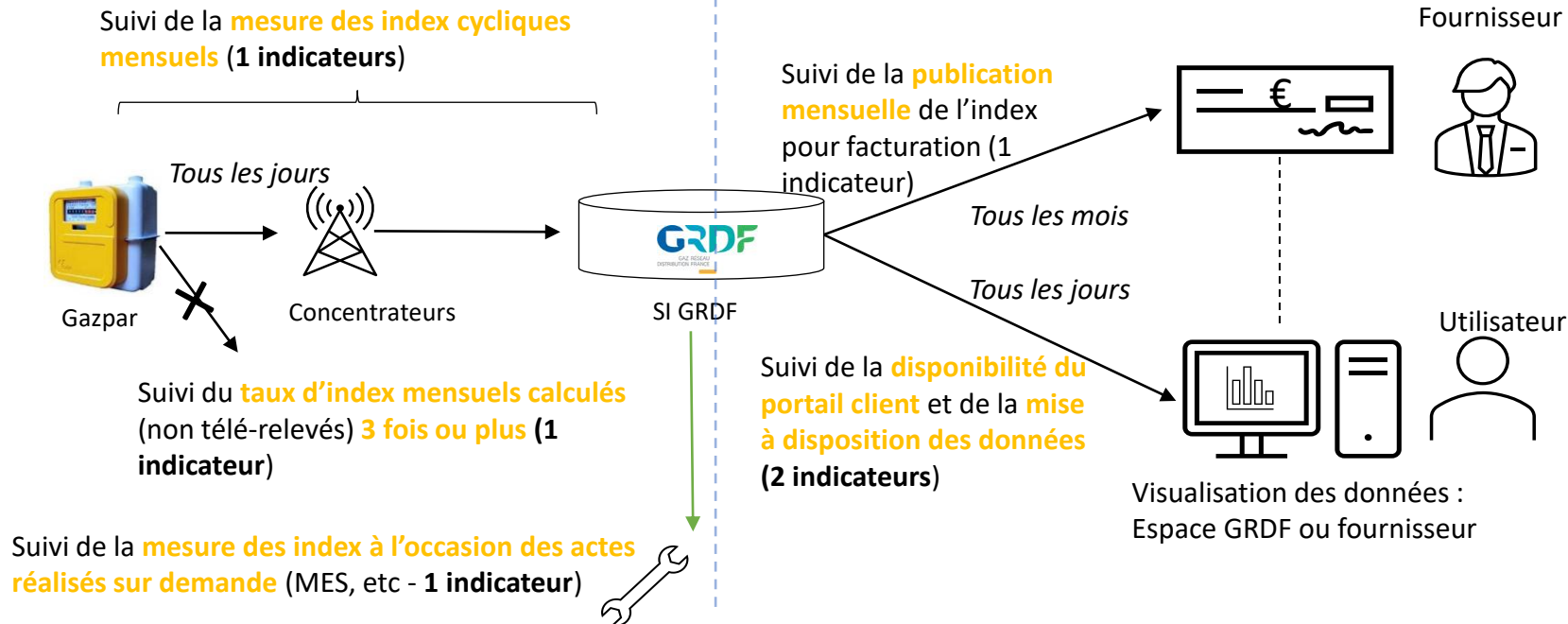
Avez-vous des remarques sur les autres évolutions
proposées par les services de la CRE ?

6. Orientation pour le cadre de régulation sur la performance du système de comptage Gazpar

Contexte et fonctionnement général du mécanisme


Mesure de l'efficacité de la chaîne communicante

Mesure de l'efficacité du système d'information



Qualité de service Gazpar

Bilan ATRD6 des indicateurs incités

Thème	Indicateur	Objectif associé 21-22	Performance 2022	Tendance observée depuis 2017	Niveau moyen de l'incitation depuis 2017 (k€)
Comptage 	Taux de publication des index aux fournisseurs sur le périmètre des compteurs communicants	99,5 %	99,88 %	=	222,2
	Taux d'index cycliques mesurés sur le périmètre des compteurs communicants	98 %	98,95 %	+	137,2
	Taux d'index mesurés sur demandes contractuelles sur le périmètre des compteurs communicants	98,8 %	98,33 %	=	30,2
	Taux d'index cycliques calculés 3 fois et plus sur le périmètre des compteurs communicants	0,5 %	0,57 %	--	81,8
	Taux de mise à disposition des données aux clients finals	98 %	98,1 %	+	141,7
	Taux de disponibilité du portail client	99 %	99,4 %	+	103,3

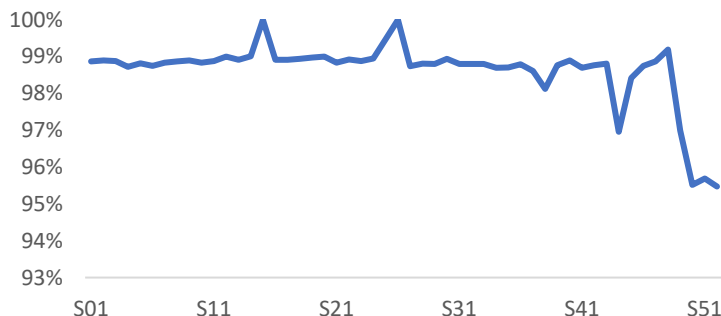
Transmission journalière des données de consommation

Objet

Mieux capter la mise à disposition des données au consommateur final.

Analyse des services de la CRE

2021 : suivi par la CRE de l'indicateur « Taux de publication des données journalières de consommation ».



Calcul :

$$\frac{\text{Nb de données de consommation TJDC publiées chaque jour de la semaine S}}{\text{Nb de PCE abonnés à la TJDC pour chaque jour de la semaine S}}$$

Cet indicateur reflète mieux l'accès aux données de consommation pour l'utilisateur final

Taux de publication des données journalières de consommation 2022 (corrigé des deux incidents SI en S19 et S25).

Orientation envisagée

Remplacer l'indicateur actuellement incité relatif à la mise à disposition des données par l'encadrement de la transmission journalière des données de consommation (TJDC).

Questions

?

Êtes-vous favorable au remplacement de l'indicateur « Taux de mise à disposition des données » par l'indicateur « Taux de publication des données journalières de consommation » ?

Autres adaptations (1/2)

Objet

Adapter le niveau des objectifs pour tenir compte de la performance passée.

Analyse des
services de la
CRE

L'indicateur « Taux de mesure cycliques mesurés » mesure la capacité du système à remonter des index réels et non estimés lors des relèves cycliques mensuelles.



Taux d'index cycliques mesurés sur le périmètre des compteurs communicants

- **2016 – S1 2020** : baisse de la performance en lien avec le volume de déploiement Gazpar ;
- **à partir de S2 2020** : amélioration quasi-continue. Performance de près de 99 % sur ATRD6

Orientation
envisagée

Augmenter l'objectif de l'indicateur « Taux d'index cycliques mesurés sur le périmètre des compteurs communicants » pour atteindre 99 % sur la période ATRD7.

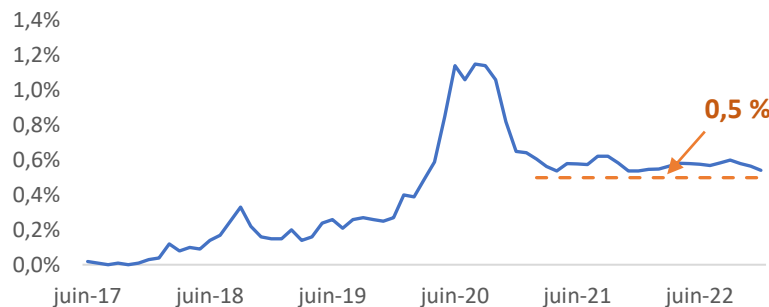
Autres adaptations (2/2)

Objet

Renforcer le niveau d'incitation de l'indicateur relatif aux compteurs silencieux.

Analyse des
services de la
CRE

L'indicateur « Taux d'index cycliques calculés 3 fois ou plus » mesure la capacité de GRDF à remettre en service des compteurs/concentrateurs défectueux dans un délai inférieur ou égal à 3 mois.



Taux d'index cycliques calculés 3 fois et plus sur le périmètre des compteurs communicants

- En plus de perturber le marché de détail, l'absence durable de communication du compteur dégrade les gains attendus du projet.
- **depuis 2020** : difficulté pour GRDF d'atteindre l'objectif de la CRE (performance de 0,57 % sur ATRD6).

Orientation
envisagée

Doubler le niveau d'incitation (bonus et malus) de l'indicateur « Taux d'index cycliques calculés 3 fois ou plus » (soit malus de 40 k€/mois/point et bonus de 80 k€/mois/point).

Qualité de service Gazpar

Bilan du cadre de régulation

Thème	Indicateur	Objectif associé 21-22	Performance 2022	Tendance observée depuis 2017	Niveau moyen de l'incitation depuis 2017 (k€)	Orientation des services de la CRE
Comptage	Taux de publication des index aux fournisseurs sur le périmètre des compteurs communicants	99,5 %	99,88 %	=	222,2	Pas de changement
	Taux d'index cycliques mesurés sur le périmètre des compteurs communicants	98 %	98,95 %	+	137,2	Augmentation de l'objectif à 99 %
	Taux d'index mesurés sur demandes contractuelles sur le périmètre des compteurs communicants	98,8 %	98,33 %	=	30,2	Pas de changement
	Taux d'index cycliques calculés 3 fois et plus sur le périmètre des compteurs communicants	0,5 %	0,57 %	--	81,8	Renforcement de l'incitation (doublement)
	Taux de mise à disposition des données aux clients finals	98 %	98,1 %	+	141,7	Substitution de l'indicateur relatif à la publication des données journalières
	Taux de disponibilité du portail client	99 %	99,4 %	+	103,3	Pas de changement

Questions

?

Êtes-vous favorable aux adaptations proposées par les services de la CRE s'agissant des indicateurs relatifs au comptage évolué ?

Synthèse des questions

Bilan du cadre de régulation incitative :

- Avez-vous des remarques concernant le bilan de GRDF en matière de qualité de service ?

Enjeux identifiés pour la période ATRD7 :

- Partagez-vous les enjeux identifiés par la CRE ?

Orientation pour la qualité de service « Acheminement » pour la période ATRD7 :

- Êtes-vous favorable au maintien de l'incitation de l'indicateur « Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M » dans un contexte de fin du déploiement massif des compteurs Gazpar ?
- Avez-vous un avis sur le niveau de l'objectif associé ?
- Êtes-vous favorable aux évolutions proposées pour les indicateurs relatifs à l'amplitude des Comptes écart distribution (CED) ?
- Êtes-vous favorable à la proposition d'aligner le délai de traitement des réclamations à 15 jours pour l'ensemble des réclamations reçues par GRDF ?
- Êtes-vous favorable à l'incitation de l'indicateur « Taux de réclamations multiples » ?
- Avez-vous des remarques sur les autres évolutions proposées par les services de la CRE ?

Orientation pour le cadre de régulation sur la performance du système de comptage Gazpar :

- Êtes-vous favorable au remplacement de l'indicateur « Taux de mise à disposition des données » par l'indicateur « Taux de publication des données journalières de consommation » ?
- Êtes-vous favorable aux adaptations proposées par les services de la CRE s'agissant des indicateurs relatifs au comptage évolué ?

Pour la suite...

A l'issue de cet atelier, nous vous invitons à :

- nous transmettre vos contributions sur les questions de l'atelier ;
- nous faire un retour sur l'intérêt pour vous de ce type d'atelier ;
- nous adresser des éléments d'analyse ou des questions complémentaires ;
- nous solliciter pour un échange bilatéral,

à l'adresse tarifs-infras@cre.fr

MERCI