

## Annexe : mise à jour du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service de GrDF

Le tarif actuel d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GrDF (tarif ATRD3) est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2008, en application de l'arrêté du 2 juin 2008 approuvant les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel proposés par la CRE le 28 février 2008.

Ce tarif a introduit un nouveau cadre de régulation qui incite GrDF à améliorer son efficacité, tant du point de vue de la maîtrise des coûts que de la qualité du service rendu aux utilisateurs de son réseau.

La CRE envisage de faire évoluer ce mécanisme de régulation incitative de la qualité de service au 1<sup>er</sup> juillet 2012, dans le cadre de la mise en œuvre du futur tarif ATRD4.

Cette annexe détaille les nouvelles dispositions envisagées par la CRE à ce stade.

### 1.1. Indicateurs de suivi de la qualité de service de GrDF donnant lieu à incitation financière

#### a) Qualité des relevés JJ transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD :

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i>(Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de valeurs de consommations de clients télérelevés JJ intégrées dans les calculs d'allocations à J+1) / (Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de clients télérelevés JJ enregistrés dans le SI OMEGA pour le jour J)</i> (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- toutes valeurs effectivement relevées</li><li>- aucune valeur de repli / remplacement prise en compte</li><li>- tous fournisseurs, toutes ZET<sup>1</sup>, tous GRT<sup>2</sup> confondus</li></ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- fréquence de calcul : mensuelle</li><li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li><li>- fréquence de publication : mensuelle</li><li>- fréquence de calcul des incitations : mensuelle</li></ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- objectif de base : 94 % par mois (actuellement 92 % par mois)</li><li>- objectif cible : 98 % par mois (actuellement 95 % par mois)</li></ul>
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- pénalités : 20 000 € par point en dessous de l'objectif de base</li><li>- bonus : 20 000 € par point au dessus de l'objectif cible</li><li>- versement : au CRCP</li></ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- déjà mis en œuvre depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2008</li></ul>

<sup>1</sup> ZET : zone d'équilibrage transport

<sup>2</sup> GRT : gestionnaire de réseau de transport de gaz naturel

b) *Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD :*

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de jours du mois M pour lesquels le GRD<sup>3</sup> a transmis des allocations provisoires calculées à J+1 dans le délai convenu entre les GRT et le GRD</u> (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous GRT confondus</li> <li>- tous jours avec délai convenu respecté pour les deux GRT (la pénalité est due si au moins un GRT est impacté par un retard)</li> <li>- tous jours avec délai convenu non respecté à la demande d'un ou des deux GRT (ce jour est comptabilisé comme un jour où le délai convenu est respecté par le GRD)</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : mensuelle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de base : 355 jours par année calendaire (actuellement : 340 j.)</li> <li>- objectif cible : 360 jours par année calendaire (actuellement : 350 j.)</li> </ul>
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 20 000 €, par jour en dessous de l'objectif de base</li> <li>- bonus : 20 000 €, par jour au dessus de l'objectif cible</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déjà mis en œuvre depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2008</li> </ul>

c) *Taux de disponibilité du portail Fournisseur :*

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 des ratios hebdomadaires de disponibilité jusqu'à la fin du mois M, sur des semaines complètes : <u>(Nombre d'heures de disponibilité du portail durant la semaine) / (Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail durant la semaine)</u> (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- portail OMEGA uniquement, toutes fonctionnalités accessibles des fournisseurs, hors Webservices</li> <li>- causes d'indisponibilités : tout fait empêchant, gênant ou ralentissant de façon importante l'utilisation du portail par les fournisseurs, programmé ou non</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : hebdomadaire</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : hebdomadaire et annuelle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de base : 99 % par semaine (actuellement : 98 % par semaine)</li> <li>- objectif cible : 99,5 % par année calendaire (actuellement : 99 % par an)</li> </ul>
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 10 000 €, par semaine strictement en dessous de l'objectif de base</li> <li>- bonus : 50 000 €, par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible (actuellement : 100 000 € par an)</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déjà mis en œuvre depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2008</li> </ul>

<sup>3</sup> GRD : gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel  
2/16

d) *Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD :*

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le mois M</u> (soit deux valeurs suivies : - pour les clients 6M, - pour les clients JJ/JM/MM)
<b>Périmètre :</b>	- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD : <ul style="list-style-type: none"> <li>o dans un premier temps, les seuls rendez-vous signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires via le portail OMEGA ;</li> <li>o à terme (date en cours de définition), tout rendez-vous automatiquement identifié par l'opérateur.</li> </ul> - clients 6M et clients JJ/JM/MM suivis distinctement
<b>Suivi :</b>	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnités : mensuelle
<b>Objectif :</b>	100 % des rendez-vous non tenus : <ul style="list-style-type: none"> <li>o et, dans un premier temps, signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires via le portail OMEGA ;</li> <li>o et, à terme, détectés automatiquement par l'opérateur ;</li> </ul> sont indemnisés
<b>Incitations :</b>	- pénalités : montants identiques à ceux facturés par GrDF en cas de non exécution d'une intervention programmée du fait du client ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), en fonction de l'option tarifaire du client, pour chaque rendez-vous non tenu - versement : direct aux fournisseurs
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- déjà mis en œuvre depuis le 1 <sup>er</sup> juillet 2008 - date de l'automatisation de l'identification des rendez-vous non respectés par le GRD en cours de définition

e) *Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 15 jours calendaires :*

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations fournisseurs clôturées dans les 15 jours calendaires durant le mois M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs clôturées durant le mois M)</u> (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations déposées sur le portail OMEGA uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur
<b>Suivi :</b>	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnités : mensuelle
<b>Objectif :</b>	95 % par mois des réclamations fournisseurs déposées sur le portail OMEGA traitées dans les 15 jours calendaires

<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 2 000 €, par point en dessous de l'objectif (actuellement : 1 000 € par point)</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déjà mis en œuvre depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2010</li> </ul>

f) *Taux de réponses aux réclamations Clients dans les 30 jours calendaires :*

<b>Calcul :</b>	<p>Remontée le 1<sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :</p> <p><u><i>(Nombre de réclamations de clients finals clôturées dans les 30 jours calendaires durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de réclamations de clients finals clôturées durant le trimestre M-2/M)</i></u></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées)</li> <li>- tous médias de transmission de la réclamation, écrit ou oral</li> <li>- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle</li> <li>- fréquence de publication : trimestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des indemnisations : trimestrielle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	100 % par mois des réclamations de clients finals traitées dans les 30 jours calendaires
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 30 jours calendaires</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déjà mis en œuvre depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2010 (modification de la fréquence de calcul au 1<sup>er</sup> juillet 2012)</li> </ul>

g) Taux de publication par OMEGA pour les relèves JJ/JM :

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Somme entre le 8<sup>ème</sup> jour ouvré du mois M et le 7<sup>ème</sup> jour ouvré du mois M+1 du nombre de PCE JJ/JM télérelevés dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période) / (Somme du nombre de PCE JJ/JM télérelevés dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période)</u> (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous PCE JJ/JM existants</li> <li>- tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte)</li> <li>- tous fournisseurs confondus</li> <li>- calcul en J+7</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : mensuelle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des indemnisations : mensuelle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de base : 99,6 % par mois (actuellement : 99 % par mois)</li> <li>- objectif cible : 99,9 % par année calendaire (actuellement : 99,8 % par mois)</li> </ul>
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 20 000 €, par point en dessous de l'objectif de base</li> <li>- bonus : 100 000 €, par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible (actuellement : 20 000 € par mois)</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déjà mis en œuvre depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010</li> </ul>

h) Taux de publication par OMEGA pour les relèves MM :

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Somme entre le 8<sup>ème</sup> jour ouvré du mois M et le 7<sup>ème</sup> jour ouvré du mois M+1 du nombre de PCE MM relevés dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période) / (Somme du nombre de PCE MM relevés dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période)</u> (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous PCE MM existants (non uniquement les télérelevés)</li> <li>- tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte)</li> <li>- tous fournisseurs confondus</li> <li>- calcul en J+7</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : mensuelle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des indemnisations : mensuelle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de base : 99,6 % par mois (actuellement : 99 % par mois)</li> <li>- objectif cible : 99,9 % par année calendaire (actuellement : 99,9 % par mois)</li> </ul>
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 20 000 €, par point en dessous de l'objectif de base</li> <li>- bonus : 100 000 €, par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible (actuellement : 20 000 € par mois)</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déjà mis en œuvre depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010</li> </ul>

i) Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M :

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Somme sur le mois M du nombre de PCE 6M relevés dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période) / (Somme du nombre de PCE 6M relevés dont la relève a été reçue par OMEGA)</u> (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous PCE 6M existants (non uniquement les télérelevés)</li> <li>- tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte)</li> <li>- tous fournisseurs confondus</li> <li>- calcul en J+2</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : mensuelle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des indemnisations : mensuelle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de base : 99,6 % par mois</li> <li>- objectif cible : 99,9 % par année calendaire (actuellement : 99,9 % par mois)</li> </ul>
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 20 000 €, par point en dessous de l'objectif de base</li> <li>- bonus : 100 000 €, par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible (actuellement : 20 000 € par mois)</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déjà mis en œuvre depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010</li> </ul>

j) Taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs :

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Somme des PCE en écart des fournisseurs alternatifs le dernier jour ouvré du mois M) / (Somme des PCE effectivement rattachés aux portefeuilles des fournisseurs alternatifs dans OMEGA le dernier jour ouvré du mois M)</u> (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous PCE existants de fournisseurs alternatifs</li> <li>- fournisseurs alternatifs uniquement</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : mensuelle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des indemnisations : mensuelle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de base : 0,20 % par mois (actuellement : objectif minimum de 1 % par mois, objectif de base de 0,5 % par mois)</li> <li>- objectif cible : 0,10 % par année calendaire (actuellement : 0,1 % par mois)</li> </ul>
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 20 000 € par mois strictement au dessus de l'objectif de base (actuellement : 40 000 € par point au dessus de l'objectif minimum, 20 000 € par point entre l'objectif minimum et l'objectif de base)</li> <li>- bonus : 100 000 €, par année calendaire si le taux est inférieur ou égal à l'objectif cible (actuellement : 100 000 € par mois)</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déjà mis en œuvre depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2009</li> </ul>

k) Taux de traitement des rejets du mois M en M+1 :

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de rejets corrigés durant le mois M) / (Nombre de rejets générés durant le mois M-1)</u> (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	- tous PCE existants - tous fournisseurs confondus
<b>Suivi :</b>	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnisations : mensuelle
<b>Objectif :</b>	- objectif de base : 99 % par mois (actuellement : 98,5 % par mois) - objectif cible : 99,5 % par mois
<b>Incitations :</b>	- pénalités : 20 000 € par point en dessous de l'objectif de base - bonus : 20 000 € par mois si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible (actuellement : 20 000 € par point) - versement : au CRCP
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- déjà mis en œuvre depuis le 1 <sup>er</sup> juillet 2010

l) Amplitude des Comptes d'Ecart Distribution (CED) :

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <u>Somme des CED du mois M en valeur absolue</u> (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	- tous PCE existants - tous fournisseurs confondus
<b>Suivi :</b>	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnisations : annuelle
<b>Objectif :</b>	- pour 2011 : o objectif de base : 8 TWh cumulés sur l'année calendaire o objectif cible : 7 TWh cumulés sur l'année calendaire - pour 2012 : o objectif de base : 6,8 TWh cumulés sur l'année calendaire o objectif cible : 6 TWh cumulés sur l'année calendaire
<b>Incitations :</b>	- pénalités : 0,5 € par MWh au dessus de l'objectif de base - bonus : 0,5 € par MWh en dessous de l'objectif cible - versement : au CRCP
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- suivi depuis le 1 <sup>er</sup> janvier 2011 - mise en œuvre des incitations : 1 <sup>er</sup> janvier 2011

m) Taux de MES réalisées dans les délais demandés

<b>Calcul :</b>	<p>Remontée le 1<sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, du ratio :</p> <p><i>(Nombre de MES clôturées durant le mois M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MES clôturées durant le mois M)</i></p> <p>(soit quatre valeurs suivies :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tous clients confondus</li> <li>- clients 6M</li> <li>- clients MM</li> <li>- clients JJ/JM)</li> </ul> <p>Seule la valeur globale du taux (tous clients confondus) est incitée financièrement.</p>
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), hors MES express</li> <li>- tous fournisseurs confondus</li> <li>- clients 6M, clients MM et clients JJ/JM suivis distinctement</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : mensuelle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des indemnisations : mensuelle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de base : 92 % par mois</li> <li>- objectif cible : 95 % par mois</li> </ul>
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 20 000 € par mois strictement en dessous de l'objectif de base</li> <li>- bonus : 20 000 € par mois si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- suivi depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011</li> <li>- mise en œuvre des incitations : 1<sup>er</sup> juillet 2012</li> </ul>



n) Taux de MHS réalisées dans les délais demandés

<b>Calcul :</b>	<p>Remontée le 1<sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, du ratio :</p> <p><u>(Nombre de MHS clôturées durant le mois M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MHS clôturées durant le mois M)</u></p> <p>(soit quatre valeurs suivies :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tous clients confondus</li> <li>- clients 6M</li> <li>- clients MM</li> <li>- clients JJ/JM)</li> </ul> <p>Seule la valeur globale du taux (tous clients confondus) est incitée financièrement.</p>
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MHS suite à résiliation du contrat (exceptées les MHS pour impayé), à l'initiative du client</li> <li>- tous fournisseurs confondus</li> <li>- clients 6M, clients MM et clients JJ/JM suivis distinctement</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : mensuelle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des indemnisations : mensuelle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de base : 94 % par mois</li> <li>- objectif cible : 97 % par mois</li> </ul>
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 20 000 € par mois strictement en dessous de l'objectif de base</li> <li>- bonus : 20 000 € par mois si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- suivi depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011</li> <li>- mise en œuvre des incitations : 1<sup>er</sup> juillet 2012</li> </ul>

o) Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : $\frac{(\text{Nombre de raccordements mis en gaz durant le mois } M \text{ dans le délai convenu})}{(\text{Nombre de raccordements mis en gaz durant le mois } M)}$ (soit deux valeurs suivies : - raccordement $\leq 6-10\text{m}^3/\text{h}$ hors extensions - raccordement $> 10\text{m}^3/\text{h}$ et raccordements avec extensions)
<b>Périmètre :</b>	- tous raccordements - raccordements simples sans extension avec un débit du compteur $\leq 6-10\text{m}^3/\text{h}$ d'une part et raccordements avec extensions et raccordements avec un débit du compteur $> 10\text{m}^3/\text{h}$ d'autre part suivis distinctement
<b>Suivi :</b>	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnisations : mensuelle
<b>Objectifs :</b>	- pour le taux de raccordement $\leq 6-10\text{m}^3/\text{h}$ hors extensions : o objectif de base : 82 % par mois o objectif cible : 87 % par mois - pour le taux de raccordement $> 10\text{m}^3/\text{h}$ et raccordements avec extensions : o objectif de base : 85 % par mois o objectif cible : 90 % par mois
<b>Incitations :</b>	- pénalités : 10 000 € par mois strictement en dessous de chaque objectif de base - bonus : 10 000 € par mois si le taux est supérieur ou égal à chaque objectif cible - versement : au CRCP
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- suivi depuis le 1 <sup>er</sup> janvier 2011 - mise en œuvre des incitations : 1 <sup>er</sup> juillet 2012

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

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :  <u>(Nombre d'index réels lus ou auto-relevés sur le mois M de PCE 6M) / (Nombre d'index de PCE 6M transmis sur le mois M)</u>  (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	- tous index réels lus ou auto-relevés pour les PCE <sup>4</sup> 6M - index gaz uniquement
<b>Suivi :</b>	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnités : mensuelle
<b>Objectifs :</b>	- objectif de base : 96,5 % par mois - objectif cible : 98 % par mois
<b>Incitations :</b>	- pénalités : 20 000 € par mois strictement en dessous de l'objectif de base - bonus : 20 000 € par mois si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible - versement : au CRCP
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- suivi depuis le 1 <sup>er</sup> janvier 2011 - mise en œuvre des incitations : 1 <sup>er</sup> juillet 2012

q) Taux de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index réel

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :  <u>(Nombre de prestations de vérification de données de comptage clôturées durant le mois M mais non facturées x k<sup>5</sup>) / (Nombre de PCE relevés ou télé-relevés sur le mois M)</u>  (soit deux valeurs suivies : - clients 6M - clients JJ/JM/MM)
<b>Périmètre :</b>	- toutes prestations de vérification de données de comptage (avec/sans déplacement) - tous index réels (les contestations d'index calculés ne sont pas prises en compte) - une prestation n'est pas facturée si une anomalie imputable au GRD est identifiée - tous fournisseurs confondus - clients 6M et clients JJ/JM/MM suivis distinctement
<b>Suivi :</b>	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnités : mensuelle
<b>Objectifs :</b>	- <i>en cours de définition</i>
<b>Incitations :</b>	- <i>en cours de définition</i> - versement : au CRCP
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- suivi depuis le 1 <sup>er</sup> janvier 2011 - mise en œuvre des incitations : 1 <sup>er</sup> juillet 2012

<sup>4</sup> PCE : point de comptage et d'estimation

<sup>5</sup> L'introduction d'un coefficient k, dont la valeur reste à définir, permet de disposer d'un numérateur et d'un dénominateur du même ordre de grandeur, et facilite ainsi l'analyse du ratio

## 1.2. Autres indicateurs de suivi de la qualité de service de GrDF

a) *Indicateur relatif à l'environnement :*

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Emission de gaz à effet de serre dans l'atmosphère rapportée à l'énergie acheminée	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois de mars de l'année A+1 du ratio : <u>(Tonnes de gaz à effet de serre (équivalent CO<sub>2</sub>) émis dans l'atmosphère sur l'année A) / (Quantités de gaz acheminées sur le réseau du GRD sur l'année calendaire A)</u> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fuites linéiques de méthane</li> <li>- émissions de méthane lors de travaux ou d'actes de maintenance d'incidents, émissions dues à l'exploitation des installations</li> <li>- émissions des véhicules de la flotte du GRD et de ses bâtiments</li> <li>- le résultat de l'indicateur est affiché avec l'indication des quantités de gaz acheminées pendant l'année calendaire</li> </ul>	Année	Déjà mis en œuvre

b) *Indicateur relatif aux devis et interventions :*

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Délai de réalisation d'un changement de fournisseur	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, pour chaque tranche de délai et par type de clients, de la valeur :  <u>Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M</u>  (soit neuf valeurs suivies : - = délai catalogue - > délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue - > 2x délai catalogue pour les types de clients : - clients 6M - clients MM - clients JJ/JM)	- tous changements de fournisseurs  - tous fournisseurs confondus  - clients 6M, clients MM et clients JJ/JM suivis distinctement	Mois	Déjà mis en œuvre

c) *Indicateurs relatifs à la relation avec les consommateurs finals :*

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par numéro de centre d'appel, du ratio :  <u>(Nombre d'appels pris sur le mois M) / (Nombre d'appels reçus sur le mois M)</u>  (soit deux valeurs suivies : - n° Accueil Accès au Gaz (n°AGNRC) - n° Sécurité Dépannage)	- tous types d'appels pris/reçus dans les plages horaires d'ouverture du centre d'appel.  - tous types d'interlocuteurs  - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	Trimestre (n° Accueil Accès au Gaz)  Mois (n° Sécurité Dépannage)	Déjà mis en œuvre

<p>Nombre de réclamations de clients finals par nature</p>	<p>Remontée le 1<sup>er</sup> du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur :</p> <p><u>Nombre total de réclamations de clients finals clôturées durant le trimestre M-2/M</u></p> <p>(soit cinq valeurs suivies :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Total</li> <li>- Livraison</li> <li>- Production des services liés à la livraison</li> <li>- Raccordement individuel Gaz</li> <li>- Raccordement du marché d'affaires Gaz)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées)</li> <li>- tous médias de transmission de la réclamation, écrit ou oral</li> <li>- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client</li> </ul>	<p>Trimestre</p>	<p>Déjà mis en œuvre</p> <p>(modification de la fréquence de calcul au 1<sup>er</sup> juillet 2012)</p>
--	--	--	------------------	---

d) Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations de fournisseurs clôturées durant le mois M</u> (soit six valeurs suivies : - Total - Accueil - Qualité de fourniture et réseau - Gestion et réalisation des prestations - Données de comptage - Relance)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées)  - toutes réclamations déposées sur le portail OMEGA uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus	Mois	Déjà mis en œuvre
Taux de réclamations de fournisseurs traitées en plus de 2 mois	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations de fournisseurs clôturées en plus de 2 mois durant le mois M) / (Nombre total de réclamations de fournisseurs clôturées durant le mois M)</u>  (soit une valeur suivie)	- tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus  - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur	Mois	Déjà mis en œuvre  (délai initial de 3 mois ramené à 2 mois au 1 <sup>er</sup> juillet 2012)

e) *Indicateur relatif à la relève et la facturation :*

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i><u>(Nombre d'index de PCE 6M estimés dans le mois M pour cause d'absence du client 3 fois et plus lors du relevé semestriel) / (Nombre de PCE 6M à relever dans le mois M)</u></i> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous PCE 6M existants</li> <li>- tous index estimés (ni lu ou auto-relevé) pour cause d'absence du client au relevé</li> <li>- tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte)</li> <li>- tous fournisseurs confondus</li> </ul>	Mois	Déjà mis en œuvre