

BILAN QUALITE DE SERVICE

ANNÉE 2015



CONTEXTE

À la demande de la CRE, TIGF a regroupé sous la forme d'un rapport une analyse des résultats de la qualité de service sur l'année 2015.

Après un rappel sur la définition de la qualité de service, le rapport présente les différentes actions entreprises par TIGF pour répondre aux exigences réglementaires.

CHAPITRE 1 QUALITÉ DE SERVICE

- ➔ **Présentation de la qualité de service**
- ➔ **Bilan de 8 ans de qualité de service**
- ➔ **Perspectives**

CHAPITRE 2 RÉSULTATS DES INDICATEURS

- ➔ **Indicateurs relatifs à la qualité et à la mise à disposition des mesures télé-relevées** (Indicateurs soumis à une incitation financière)
- ➔ **Indicateurs liés à l'équilibrage**
- ➔ **Indicateurs relatifs à la relation avec les tiers**
- ➔ **Indicateurs relatifs aux programmes de maintenance**
- ➔ **Indicateurs relatifs Environnement**

QUALITÉ DE SERVICE

- ➔ **Présentation de la qualité de service**
- ➔ **Bilan de 8 ans de qualité de service**
- ➔ **Perspectives**

QUALITÉ DE SERVICE

- ➔ **Présentation de la qualité de service**
- ➔ Bilan de 8 ans de qualité de service
- ➔ Perspectives

LA QUALITÉ DE SERVICE

La qualité de service accompagne les évolutions des GRT dans la création d'un marché libéralisé et intégré au niveau Européen. Elle anticipe les évolutions de leurs services et oriente leurs performances.

D'un point de vue opérationnel, la qualité de service s'est accompagnée de grands programmes d'adaptation pour TIGF.

Le mécanisme de suivi de la qualité de service a ainsi été mis en place par la CRE pour évaluer la performance de TIGF sur certains domaines clés ayant un impact sur les activités des utilisateurs du réseau :

- la qualité comptage
- l'équilibrage
- l'échange avec les tiers
- les programmes de maintenance
- l'environnement.

Ce suivi est constitué d'indicateurs de performance transmis tous les mois à la CRE et rendus public sur le site internet tigf.fr. Les objectifs, seuils, incitations et nombre d'indicateurs évoluent tous les ans et sont décrits dans les délibérations tarifaires.

RAPPEL DES INDICATEURS

- **Au 01 Avril 2015, le nombre d'indicateurs s'élevait à 17 dont 5 sont incités financièrement.**
- **Dans le but de permettre aux expéditeurs de s'équilibrer au mieux, les 5 indicateurs incités financièrement concernent la qualité comptage et l'échange avec les Tiers :**
 1. Qualité des quantités mesurées aux PITD et transmises aux GRD le lendemain pour le calcul des allocations provisoires
 2. Qualité des quantités journalières télé-relevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises le lendemain
 3. Qualité des quantités intra-journalières télé-relevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de TIGF et transmises en cours de journée
 4. Qualité des prévisions globales de consommation de fin de journée gazière réalisées la veille et en cours de journée
 5. Taux de disponibilité des portails utilisateurs et des plateformes publiques de données des GRT
- **Les 12 autres indicateurs de suivi de la qualité de service sont les suivants :**
 - Indicateurs liés à l'équilibrage :
 6. Suivi des interventions des GRT sur les marchés au titre de l'équilibrage
 7. Retour au stock en conduite de la veille
 8. Suivi des informations publiées sur les sites publics des GRT et servant à l'équilibrage
 - Indicateurs relatifs aux programmes de maintenance :
 9. Réduction des capacités disponibles
 10. Respect du programme de maintenance annuel publié au début de l'année par le GRT
 11. Respect du programme de maintenance en M-2 par le GRT
 - Indicateurs relatifs à la relation avec les Tiers
 12. Suivi des délais de réalisation des raccordements
 13. Fiabilité des informations sur les interfaces clients
 14. Délai de traitement des demandes de réservation de capacités sur le réseau principal
 15. Délais de transmission aux GRD des fichiers relatifs aux enlèvements aux PITD
 - Indicateurs relatifs à l'environnement
 16. Émissions de gaz à effet de serre
 17. Émissions de gaz à effet de serre rapportées au volume de gaz acheminé

PRÉSENTATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

BILAN FINANCIER ET % DE CONFORMITÉ

Les bilans financiers annuels résultant des bonus / malus acquis au cours de l'année, reflètent la performance des GRT. Afin d'être conforme, un GRT doit atteindre l'équilibre et le maintenir. Avec des objectifs de plus en plus stricts chaque année, le maintien de l'équilibre montre une amélioration des performances du GRT.

Les bilans financiers annuels de TIGF, globalement positifs et en hausse sur les dernières années traduisent ainsi une avance sur les objectifs de performance imposée par la CRE.

GRANDS PROJETS ET CONDUITE DE CHANGEMENT

Pour répondre aux objectifs de la qualité de service TIGF a dû évoluer en profondeur et mener des projets d'évolution d'ampleur.

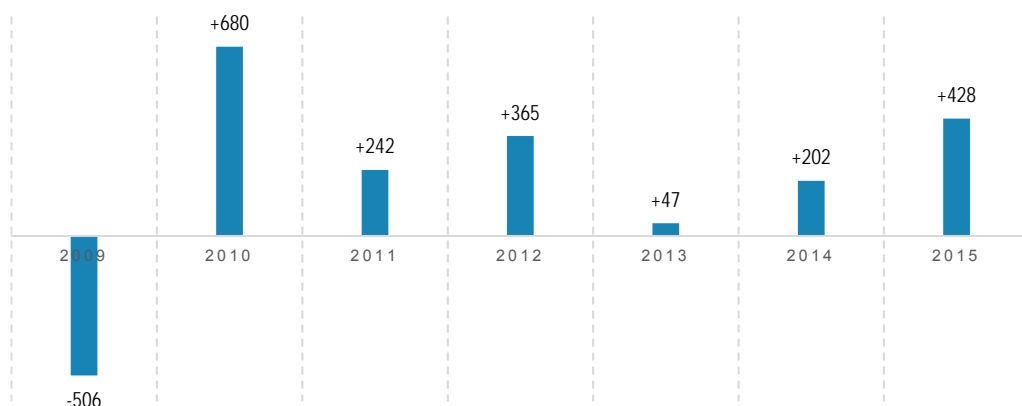
Avant 2009, TIGF déployait ses efforts sur la qualité des données mensuelles, liées à la facturation. La qualité de service a reporté les contraintes de qualité sur les données journalières d'abord, puis horaires. Pour suivre l'évolution de ces besoins, TIGF a donc dû faire évoluer ses méthodes, son organisation interne, et ses outils, informatiques et télécoms notamment.

RÉACTIVITÉ ET ANTICIPATION

L'anticipation et l'innovation ont été des éléments déterminants dans l'atteinte de ces objectifs. TIGF a en effet entrepris le lancement de programmes ayant permis le développement et la mise en place de solutions innovantes. Dans un contexte réglementaire, cela implique de fait la maîtrise des coûts et des délais.

Cette volonté d'accompagner le changement est par exemple illustrée par le lancement du projet H/H. Dans le cadre de ce programme permettant le passage à de la télé relève horaire, TIGF a fait le choix innovant d'opter pour la technologie sans fil avec l'utilisation du mode de communication GPRS.

BILAN FINANCIER DEPUIS 2009 (K€)



Lorsque la qualité de service entre en vigueur en 2009, elle vise en particulier la qualité des mesures de consommations journalières des GRT. TIGF n'a cependant pas finalisé son projet de renouvellement de son système d'information de comptage qui doit lui permettre de répondre aux objectifs fixés par la CRE. L'année 2009 est par conséquent marquée par un résultat négatif de la qualité de service.

A l'opposé, les résultats 2010 permettent de rendre compte des gains que les nouveaux outils et méthodes mis en place et pilotés mensuellement produisent sur la qualité de service de TIGF. Cette tendance se poursuit en 2011, mais un incident de comptage survenu en juin 2011 dégrade fortement les résultats d'une année qui s'annonçait pourtant très positive.

En 2013, avec l'entrée en vigueur du tarifs ATRT5, la CRE rééquilibre les indicateurs historiques et introduit de nouvelles incitations financières sur les données intra-journalières puis sur les prévisions. La progression du bilan financier la qualité de service de TIGF constatée sur l'ATR5 est le résultat d'un investissement continu de l'entreprise sur l'amélioration de ses performances opérationnelles.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
1. Qualité des quantités mesurées aux PITD et transmises aux GRD le lendemain pour le calcul des allocations provisoires (<i>nombre total de jour Non Conforme/an</i>)	77	6	13	10	11	4	8
2. Qualité des quantités journalières télé-relevées aux points de livraison des consommateurs (<i>moyenne annuelle de conformité en %</i>)	92%	97%	95%	97%	97%	98%	98% / TB: 99% B: 0,1% M: 1%
5. Taux de disponibilité des portails utilisateurs et des plateformes publiques de données des GRT (<i>moyenne Annuelle de Disponibilité en %</i>)		100%	100%	100%	100%	100%	100%
3. Qualité des quantités intra-journalières télé-relevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de TIGF et transmises en cours de journée (<i>moyenne annuelle de conformité en %</i>)					82%	90%	95%
4. Qualité des prévisions globales de consommation de fin de journée gazière réalisées en cours de journée (<i>moyenne annuelle en %</i>)						TB: 52% B: 23% M: 25 %	TB: 52% B: 24% M: 24 %
4. Qualité des prévisions globales de consommation de fin de journée gazière réalisées la veille (<i>moyenne annuelle en %</i>)						TB: 51% B: 22% M: 27 %	TB: 43% B: 20% M: 37 %

TB : Très Bonne qualité B: Bonne qualité M : Mauvaise qualité

QUALITÉ DE SERVICE

- ➔ Présentation de la qualité de service
- ➔ **Bilan de 8 ans de qualité de service**
- ➔ Perspectives

ORIENTATIONS

TIGF s'est adapté aux priorités fixées par la mise en place de la qualité de service. Initialement portée sur les mesures transmises aux expéditeurs en M+1, la qualité de service a réorienté les priorités sur les données transmises le lendemain et en cours de journée.

Afin de répondre à cette nouvelle dynamique allant vers une fourniture rapide de données de comptage sans en détériorer la qualité, TIGF s'est employé à effectuer une conduite de changement qui a eu pour conséquences :

- un changement des principes et des méthodes
- de nouvelles procédures, avec un impact organisationnel
- de nouvelles activités (Projets, Exploitation, Pilotage spécifique)

IMPACT ORGANISATIONNEL

D'un point de vue organisationnel, TIGF a su mobiliser toutes ses directions avec la création de groupes de travail transverses et la création d'un tableau de bord mensuel suivi par la Direction Générale et le CODIR.

LA DIRECTION DÉVELOPPEMENT COMMERCE

Cette direction aborde les aspects réglementaires liés à l'activité transport, les relations clients, et le traitement des données de comptage. La qualité de service a engendré la création d'un pilotage dédié afin de décliner les textes en règles opérationnelles. Afin d'optimiser le traitement des données de consommation, le middle office a, entre autres, mis en place des échanges internes et externes avec les distributeurs et industriels raccordés au réseau.

LA DIRECTION DES OPÉRATIONS

La Direction des Opérations s'implique dans la qualité de service tant sur l'exploitation des sites pour le traitement des anomalies, que sur les choix technologiques liés au comptage, avec l'implication des Méthodes. L'optimisation des programmes de maintenance est un autre sujet phare avec la création de groupes de travail transverses inter-directions et inter-opérateurs.

En plus d'assurer la sécurisation de la chaîne de comptage et la disponibilité des plateformes utilisateurs, la Direction des Systèmes d'Information est impactée par chaque évolution réglementaire dans le cadre de leur implémentation, suivi et fiabilisation.

INVESTISSEMENTS

TIGF a entrepris des grands programmes de développements afin d'anticiper les objectifs de performances. Grâce à l'implication des différentes directions, ces projets de grande envergure ont pu voir le jour :

- le projet H/H : projet permettant le passage à de la télé relève horaire
- InfraJ : Système d'information permettant le traitement et la mise à disposition des données de consommations horaires aux expéditeurs

RÔLES

Le Middle-Office traite les données de comptage télé-relevées du jour J le lendemain (J+1). Ce sont ces données prises en compte dans le calcul de l'indicateur CRE, et qui sont comparées aux données définitives mensuelles envoyées aux clients.

L'amélioration de la qualité des bilans provisoires transmis aux expéditeurs passe, en partie, par le traitement des anomalies détectées sur les postes de livraison.

Afin d'améliorer le traitement de ces dernières, plusieurs initiatives ont été mises en place.

Ludovic JUNGAS, *technicien*, Florent MENEGUZ et Jennifer LEVREAUD, *Coordinateurs au Middle Office*, nous décrivent leur rôle, les actions mises en place et les interfaces avec d'autres services dans le cadre de la gestion de la qualité de service.

ÉCHANGES QUOTIDIENS AVEC LA DSI

Les échanges quotidiens avec la DSI sur la situation des postes permettent le traitement des anomalies de type absence de donnée.

Ce premier échange permet aussi d'effectuer une priorisation des Demandes d'Interventions (DI)* avant envoi aux exploitants en charge des installations.

PRIORISATION DES DEMANDES D'INTERVENTIONS

Selon leur importance les DI sont priorisées afin d'en diminuer leur nombre et de faciliter leur résolution par les secteurs opérationnels :

- Mise en place d'un tableau de bord de suivi des DI.
- Communication directe avec les secteurs afin d'anticiper les interventions dès le lendemain matin de la journée gazière et d'intervenir avant l'envoi des bilans provisoires journaliers. Procéder ainsi permet de gagner en réactivité par rapport au processus SI classique.
- Contact avec les Industriels pour confirmer ou infirmer les valeurs télé relevées potentiellement en anomalie et savoir si une intervention sur site est nécessaire.

QUALITÉ TÉLÉ RELÈVE

Une fois par trimestre un groupe de travail Qualité télé relève réunit la direction des opérations (services Méthodes et régions d'exploitation), la direction des Systèmes d'Information (service industriel) et la DDC (Régulation Transport et Middle Office).

Le but de ce groupe de travail est de passer en revue les postes non-conformes et de revoir les types d'anomalies afin de trouver des solutions pérennes. Par exemple: suppression du GPRS pour passage à une ligne électrique.

* Les Demandes d'Interventions sont des demandes générées par nos SI en cas d'anomalies détectées sur les postes de livraison et envoyées par les techniciens du MO aux secteurs opérationnels pour intervention.

QUALITÉ DE SERVICE

- ➔ Présentation de la qualité de service
- ➔ Bilan de 8 ans de qualité de service
- ➔ **Perspectives**

Jean-Marie HAGHCENO coordinateur métier au sein du pôle Transport du Département Régulation nous décrit les tenants et les aboutissants du projet SIAM.

LE PROJET SIAM (SIMULATION ANALYSIS AND METERING) RÉSULTE DE DEUX BESOINS CONCOMITANTS :

- fournir au SMG (Service Mouvement Gaz) un outil de simulation - temps réel et prévisionnel - du réseau afin d'optimiser d'un point de vue technique et économique la conduite du réseau,
- repenser la chaîne de comptage autour d'un nouveau logiciel interface avec les outils de simulation.

POUR LA PARTIE COMPTAGE, L'OBJECTIF PRINCIPAL EST D'AMÉLIORER LES PERFORMANCES DES NOMBREUX SYSTÈMES IMPLIQUÉS :

- d'une part en calculant plus précisément des PCS et des stocks en conduite simulée,
- d'autre part en produisant et en publiant au pas horaire toutes les valeurs.

LE PROJET SIAM A ÉTÉ LANCÉ EN 2014

L'année 2015 est essentiellement consacrée aux phases de conception des outils. Ce travail est en cours avec la livraison et la validation des spécifications fonctionnelles des différents logiciels. La mise en production est prévue courant 2017.

Ce projet, transverse et ambitieux, mobilise les ressources de nombreuses entités (Service Mouvement Gaz, Middle Office, Direction des Services Informatiques, etc.) et repose sur une architecture applicative avant-gardiste. Sa mise en application permettra d'atteindre un niveau de précision et de réactivité de très haute qualité.

« [...] un niveau de précision et de réactivité inédit dans le monde du gaz »

PRÉSENTATION ET ANALYSES DES RÉSULTATS DE CHAQUE INDICATEUR

- ➔ Indicateurs relatifs à la qualité et à la mise à disposition des mesures télé-relevées
(Indicateurs soumis à une incitation financière)
- ➔ Indicateurs liés à l'équilibrage
- ➔ Indicateurs relatifs aux programmes de maintenance
- ➔ Indicateurs relatifs à la relation avec les tiers
- ➔ Indicateurs relatifs à l'environnement

PRÉSENTATION ET ANALYSES DES RÉSULTATS DE CHAQUE INDICATEUR

- ➔ **Indicateurs relatifs à la qualité et à la mise à disposition des mesures télé-relevées**
(Indicateurs soumis à une incitation financière)
- ➔ Indicateurs liés à l'équilibrage
- ➔ Indicateurs relatifs aux programmes de maintenance
- ➔ Indicateurs relatifs à la relation avec les tiers
- ➔ Indicateurs relatifs à l'environnement

CONTEXTE ET COMPLEXITÉ ASSOCIÉS À L'INDICATEUR

Certains postes de livraison ont un poids déterminant dans la consommation globale de la zone opérée par TIGF. En effet, une anomalie affectant un des postes alimentant Bordeaux ou Toulouse peut engendrer, dès la première journée, un écart sur la consommation globale supérieur à 2%.

Les 6 jours de non-conformité en décembre sont dus à une anomalie sur un seul poste de distribution. Ce seul mois a provoqué une diminution de moitié du bonus financier de TIGF (-55 k€).

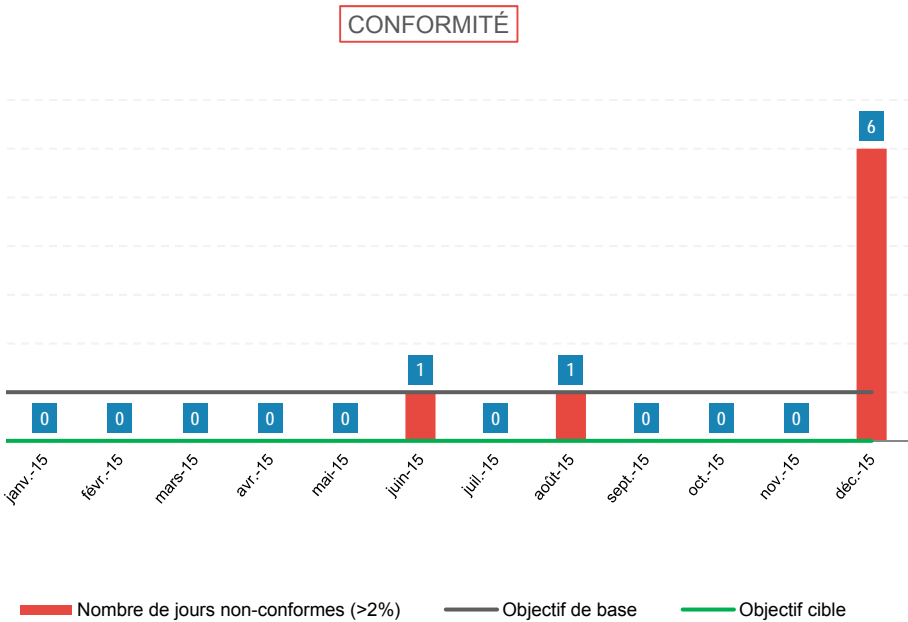
Malgré ses bons résultats globaux, TIGF reste soumis à des aléas ponctuels. Le bilan annuel positif reflète les performances de TIGF, sur les plans opérationnels et SI avec un bilan 2015 de +58 k€.

RÈGLE ET INTERPRÉTATION

Cet indicateur porte sur la qualité des mesures effectuées au niveau des Points d'Interface Transport Distribution (PITD) transmises le lendemain de la journée gazière.

La conformité de chaque journée est basée sur l'écart entre les allocations provisoires envoyées le lendemain et les allocations définitives envoyées le mois suivant.

1 - QUALITÉ DES QUANTITÉS MESURÉES AUX PITD ET TRANSMISES AUX GRD LE LENDEMAIN POUR LE CALCUL DES ALLOCATIONS PROVISOIRES



- Indicateur : nombre de jours non conformes
- Critère de conformité : écart entre allocations provisoires et définitives < 2%
- Incidations financières

JOURNÉE(S) NON CONFORMES	BONUS	MALUS
0	+12,5 k€	-
1	-	-
2	-	-15 k€
>2	-	-10 k€/jour NC

Bonus et Malus plafonnés à ±200 k€/an

BILAN ANNUEL+58 k€

11 mois de 0 et 1 jour NC

Décembre : 6 jours NC
1 incident sur 1 poste de livraison
Malus : -55 k€
Fort impact de certains postes de livraison sur la consommation totale de la zone et donc le résultat de l'indicateur.

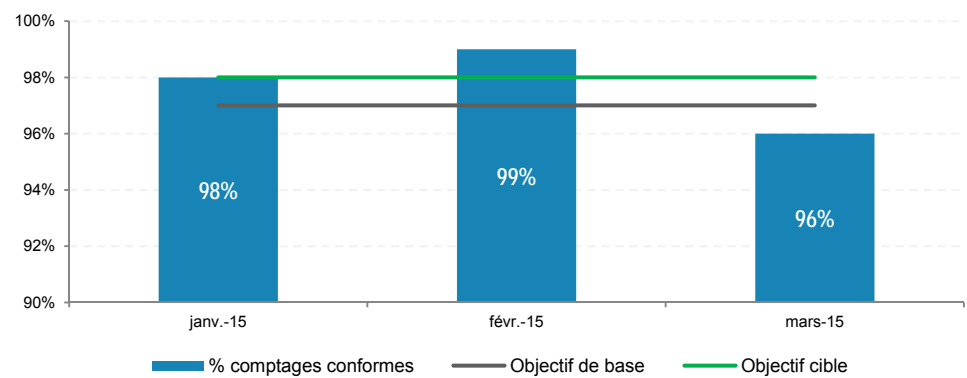
RÈGLE APPLIQUÉE JUSQU'EN MARS 2015

La conformité de chaque poste de Livraison est basée sur l'écart entre les allocations provisoires et définitives envoyées le mois suivant.

Cet écart ne doit pas être supérieur à 1% et 100 kWh. Dès que le seuil est dépassé plus de 3 jours dans le mois, le poste est considéré comme non conforme.

2 . QUALITÉ DES QUANTITÉS JOURNALIÈRES TÉLÉ-RELEVÉES AUX POINTS DE LIVRAISON DES CONSOMMATEURS RACCORDÉS AU RÉSEAU DE TRANSPORT ET TRANSMISES LE LENDEMAIN

2.1 MÉTHODE APPLIQUÉE JUSQU'AU 31/03/2015



- **Indicateur :** % de postes conformes
- **Critère de conformité :** Écart entre allocations provisoires et définitives > 1% au plus 3 jours par mois
- **Incitations financières :**

% DE CONFORMITÉ	BONUS	MALUS
> 98%	+25 k€ par point > aux 98%	-
Entre 97% et 98%	-	-
<97%	-	- 12,5 k€ par point < aux 97%

Bonus et Malus plafonnés à ±250 k€/an

BILAN ANNUEL

+225 K€

👍

Bonus : +475 k€

👎

Malus : -250 k€

NOUVELLE RÈGLE AU 01/04/2015

Si l'écart par journée gazière est strictement inférieur à 1% alors la donnée du poste est dite de "très bonne qualité".

Si l'écart par journée gazière est entre 1% et 3% alors la donnée du poste est dite de "bonne qualité".

Si l'écart par journée gazière est strictement supérieur à 3% alors la donnée du poste est dite de "mauvaise qualité".

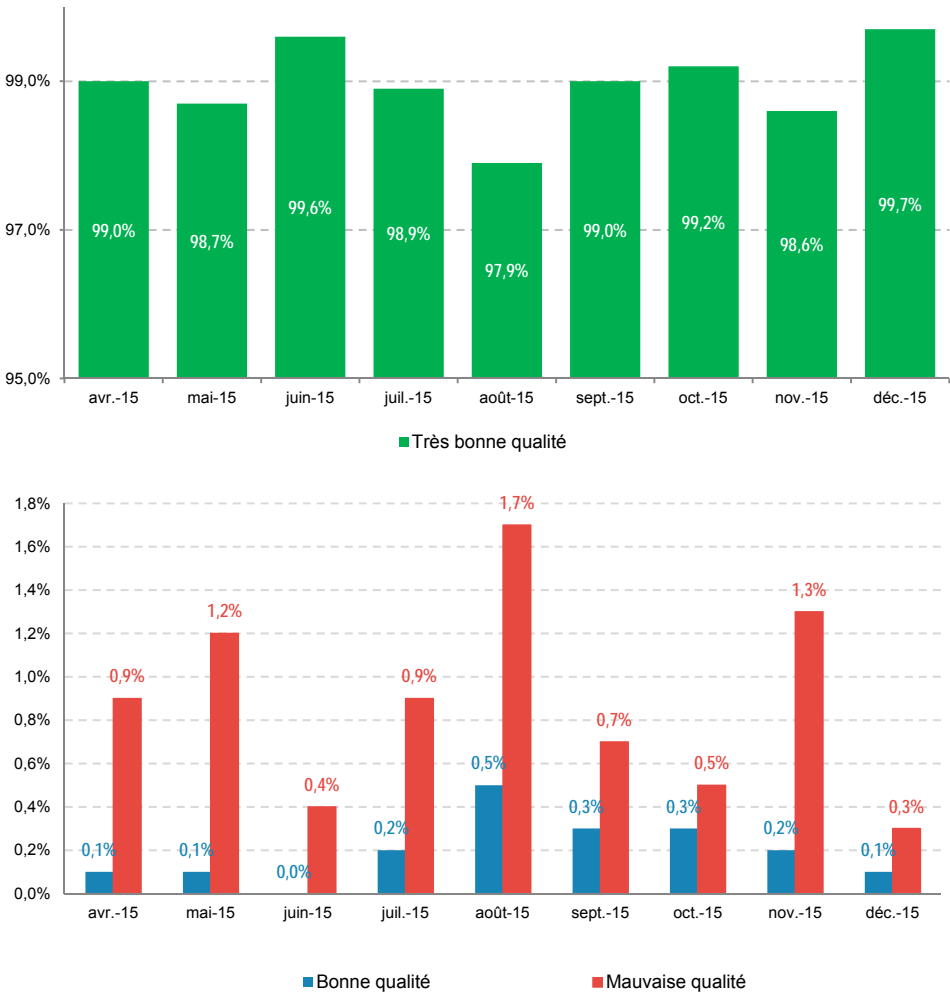
CONTEXTE ET COMPLEXITÉ ASSOCIÉS À L'INDICATEUR

Depuis Avril 2015, la méthode de calcul des indicateurs PIC a évolué. L'ancienne méthode de calcul ne prenait pas en compte les postes non conformes sur moins de 3 jours. Par conséquent, certaines journées non conformes ne comptaient pas dans l'indicateur.

Ce n'est plus le cas : toutes les journées comptent. Il n'y a plus de seuil de tolérance. Le nouvel indicateur a donc vocation à être plus contraignant. L'intervention sur un PIC défaillant doit désormais être effectuée le plus rapidement possible.

La performance de TIGF en terme de réactivité est donc mise en évidence grâce à cette indicateur. En effet les actions déjà mises en place nous ont permis d'atteindre un bilan annuel positif: Bonus 2015 = +225 k€

2.2 MÉTHODE APPLIQUÉE À PARTIR DU 01/04/2015



- Indicateur : % de postes conformes
- Critère de conformité : Écart entre allocations provisoires et définitives > 1% au plus 3 jours par mois
- Incitations financières :

QUALITÉ	BONUS	MALUS
Très bonne	+500 € par point de %	-
Bonne	-	-
Mauvaise	-	-30 k€ par point de %

Bonus et Malus plafonnés à ±250 k€/an

BILAN ANNUEL

+225 K€

Bonus : +475 K€

Malus : -250 K€



POINT
D'ATTENTION
PARTICULIÈRE
PORTÉ PAR TIGF
SUR CET
INDICATEUR

La progression continue des performances de TIGF sur les indicateurs de qualité de mesures de consommations masque un risque, pourtant toujours prégnant, illustré notamment par l'incident de juin 2011 et, de manière moins prononcée, décembre 2015 : l'assiette de points de mesures de TIGF étant restreinte, le résultat global d'une année peut être intégralement anéanti par la défaillance de quelques points clé, ou un unique incident sur la chaîne de comptage.

En juin 2011 TIGF a ainsi cumulé un malus de -113 k€ sur l'indicateur PITD et -239 k€ sur l'indicateur PIC, par la mise en défaut d'une procédure de contrôle de la qualité du gaz qui a invalidé les mesures terrain suite à la réception d'un gaz contenant un taux de CO2 nul.

En décembre 2015, l'indicateur lié à la qualité des données télé relevées aux PITD a été marqué par un malus de -55 k€ dû à une panne d'un seul poste de livraison.

La maîtrise du risque sur les indicateurs de comptage est une préoccupation permanente de TIGF. Malgré les efforts de surveillance déployés, l'occurrence d'incidents ponctuels et préjudiciable sur les performances globales, ne peut être annulée.

RÈGLE DE L'INDICATEUR

Pour un mois-M donné, un comptage est conforme s'il n'y a pas plus de 5 jours du mois-M pour lesquels la mesure de l'énergie de la tranche horaire du jour-J transmise le jour-J est de mauvaise qualité.

Une mesure transmise le jour J est de mauvaise qualité si l'écart, en valeur absolue, avec la mesure définitive de la même tranche horaire du jour-J transmise en M+1, est strictement supérieur à 3% et à 100 kWh.

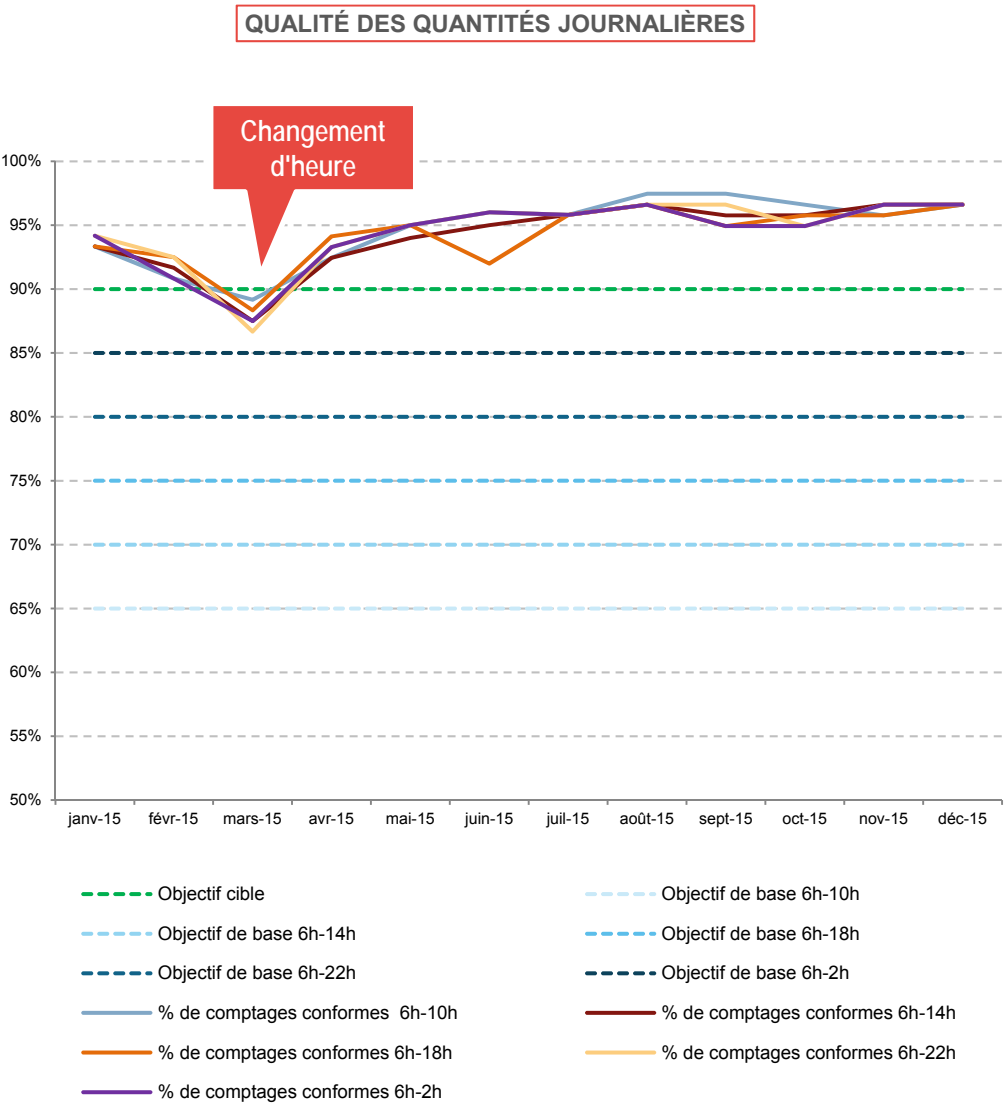
CONTEXTE ET COMPLEXITÉ ASSOCIÉS À L'INDICATEUR

Les projets H/H et InfraJ ont permis la télé relève horaire des clients industriels, le traitement automatique et intra-journalier des données afin de mettre à disposition les mesures provisoires aux expéditeurs en cours de journée gazière.

De part sa contrainte temporelle, cette chaîne de comptage nécessite un traitement automatisé et ne peut donc pas bénéficier d'un correctif "humain" tel que la substitution. Elle reste donc soumise à tout problème informatique depuis la télé relève avec la récupération des données jusqu'à la publication aux expéditeurs.

Toutefois, les systèmes SI déployés sont suffisamment fiables pour fournir des données de qualité.

3 - QUALITÉ DES QUANTITÉS INTRA JOURNALIÈRES MESURÉES AUX POINTS DE LIVRAISON



Incitations financières :

MOYENNE MENSUELLE	BONUS	MALUS
Chaque 1% au dessus de l'objectif de base	+1 k€	-
Chaque 1% en dessous de l'objectif de base	-	-1 k€

Bonus et Malus plafonnés à ±300 k€/an

BILAN ANNUEL +282 K€

4 - QUALITÉ DES PRÉVISIONS DE CONSOMMATION

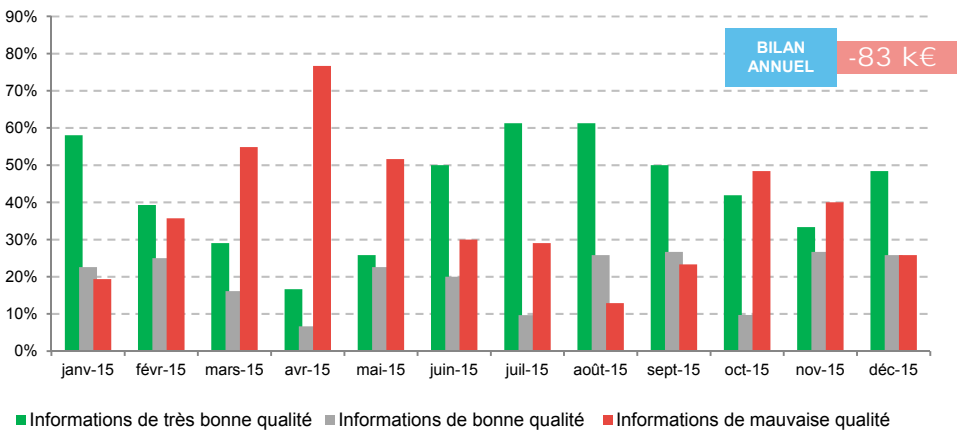
4.1 RÉSULTATS

RÈGLE

Si l'écart entre la prévision de consommation du jour-J publiée la veille à 17h et la mesure définitive de l'énergie consommée le jour-J est :

- strictement inférieur à 4% alors la donnée du poste est dite de "très bonne qualité".
- entre 4% et 7% alors la donnée du poste est dite de "bonne qualité".
- supérieur à 7% alors la donnée du poste est dite de "mauvaise qualité"

QUALITÉ DES PRÉVISIONS FAITES LA VEILLE POUR LE LENDEMAIN

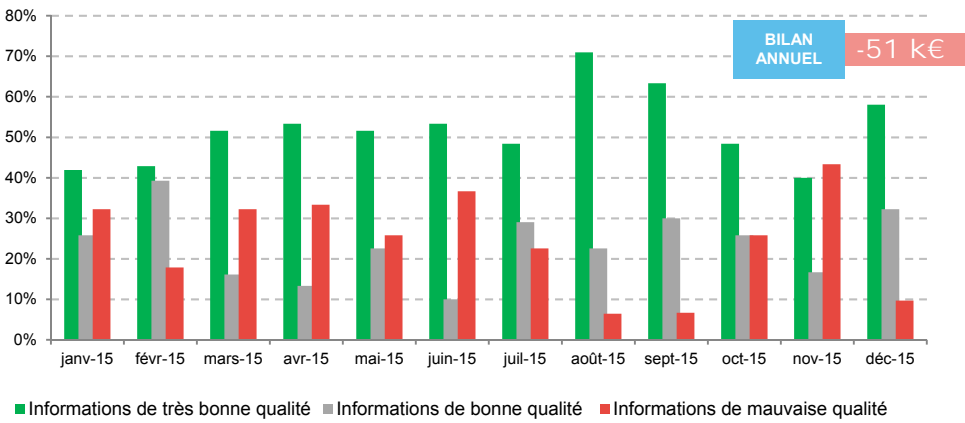


RÈGLE

Si l'écart entre la prévision de consommation du jour-J publiée le jour même à 15h et la mesure définitive de l'énergie consommée le jour-J est :

- strictement inférieur à 3% alors la donnée du poste est dite de "très bonne qualité".
- entre 3% et 5% alors la donnée du poste est dite de "bonne qualité".
- supérieur à 5% alors la donnée du poste est dite de "mauvaise qualité"

QUALITÉ DES PRÉVISIONS RÉALISÉES LE JOUR MÊME



- Incitations financières :

MOYENNE MENSUELLE	BONUS	MALUS
Chaque 0,1% au dessus de l'objectif cible	+10 €	-
Chaque 0,1% en dessous de l'objectif de base	-	-40 €

Bonus et Malus plafonnés à ±10 k€/mois

BILAN ANNUEL	-135 k€
--------------	---------



POINT
D'ATTENTION
PARTICULIÈRE
PORTÉ PAR TIGF
SUR CET
INDICATEUR

4.2 ANALYSE ET ACTIONS MISES EN PLACE

TIGF a choisi de faire appel à l'expertise de la société CLIMPACT – METNEXT afin de produire les meilleures prévisions de consommation au sein de sa zone. L'expertise de CLIMPACT – METNEXT se situe notamment sur la fourniture journalière des prévisions de consommation agglomérées au niveau des Points d'Interface Consommation (PIC) et Points d'Interface Transport Distribution (PITD).

Cependant la singularité de la zone TIGF impliquant notamment un effet de foisonnement limité provoque des difficultés supplémentaires pour la production de prévisions de consommation fiables.

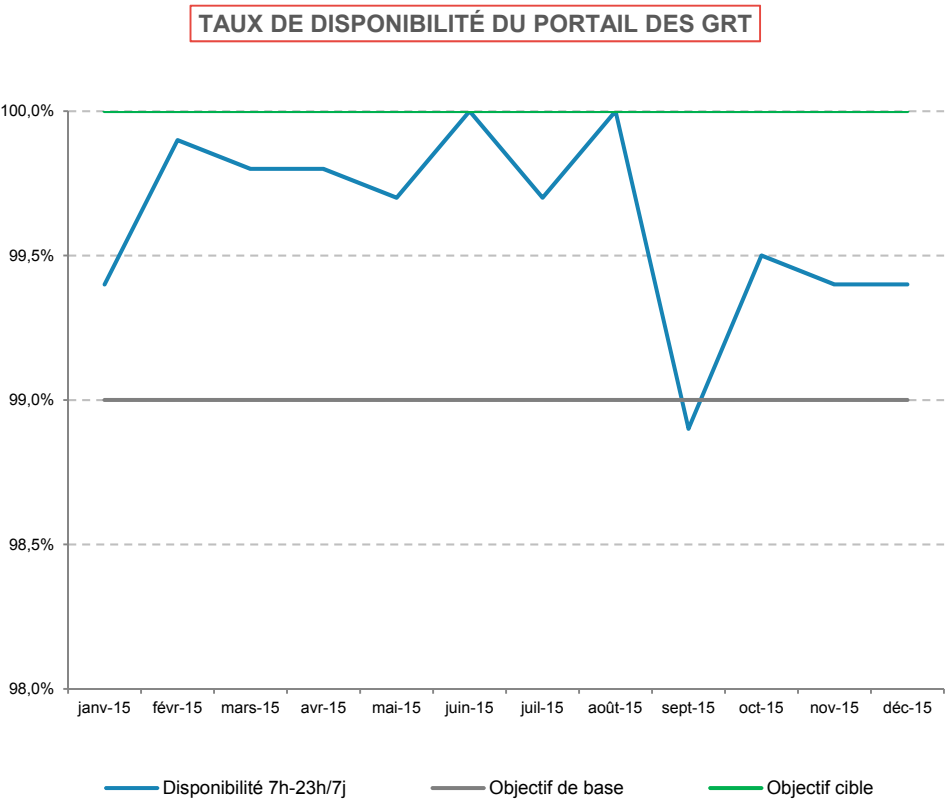
Les résultats actuels de l'indicateur en within-day et Day-ahead montrent que TIGF doit poursuivre ses projets de développement afin d'améliorer la qualité des prévisions. C'est pourquoi, conjointement avec CLIMPACT – METNEXT, TIGF a mis en place des groupes de travail et un suivi mensuel de la performance. Cela nous a permis d'identifier les difficultés, d'en trouver les causes afin d'en dégager des projets d'amélioration :

- Projet Hi-H13 : projet visant à augmenter le volume des quantités horaires transmises à CLIMPACT – METNEXT pour alimenter les modèles de prévisions
- Mise à jour de la classification des PICs : classification des PICs suivant leur profil de consommation
- Zonage géographique des PITDs : classification des PITDs afin de les affecter à une station météo
- Amélioration de la qualité des données météo utilisées dans les modèles de prévisions

RÈGLE ET INTERPRÉTATION

Nombre d'heures de disponibilité du portail DATAGAS rapporté au nombre total d'heures dans le mois. Seules les heures entre 7h et 23h sont prises en compte.

5 - TAUX DE DISPONIBILITÉ DES PORTAILS UTILISATEURS ET DES PLATEFORMES PUBLIQUES DE DONNÉES DES GRT



- Incitations financières :
- Depuis le 01/04/2015, le bonus financier associé à cet indicateur a été supprimé. Néanmoins, la pénalité a été maintenue : -1k€ par 0,1% en dessous de l'objectif cible.

BILAN ANNUEL -1 k€

PRÉSENTATION ET ANALYSES DES RÉSULTATS DE CHAQUE INDICATEUR

- ➔ Indicateurs relatifs à la qualité et à la mise à disposition des mesures télé-relevées (Indicateurs soumis à une incitation financière)
- ➔ **Indicateurs liés à l'équilibrage**
- ➔ Indicateurs relatifs aux programmes de maintenance
- ➔ Indicateurs relatifs à la relation avec les tiers
- ➔ Indicateurs relatifs à l'environnement

RÈGLE ET INTERPRÉTATION

Cet indicateur mis en place le 01/04/2015 est voué à limiter l'impact du GRT sur le marché lors des achats/ventes réalisés au titre de l'équilibrage.

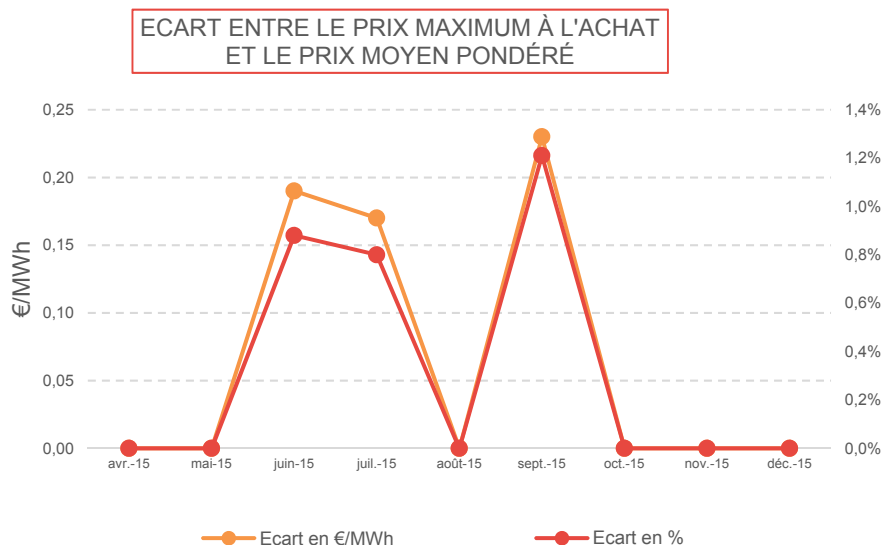
CONTEXTE ET COMPLEXITÉ ASSOCIÉS À L'INDICATEUR

TIGF effectue actuellement ses interventions hebdomadaires dans une fenêtre de 20 min (17h25 - 17h45). TIGF est donc soumis à l'attitude du marché sur cette courte période et non sur une journée entière.

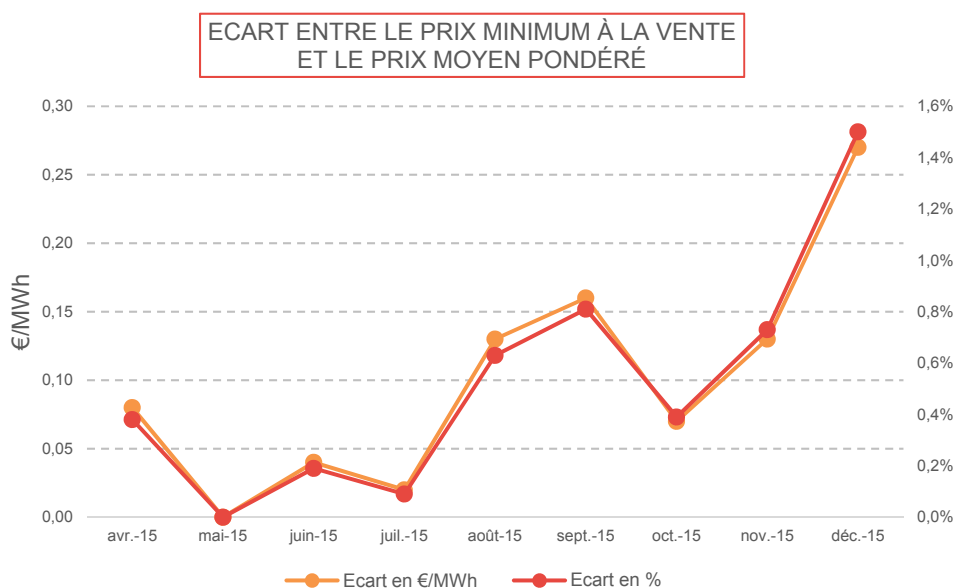
Pour répondre aux nouveaux besoins dus notamment au passage à la TRS, TIGF a proposé de modifier son mode d'intervention via la mise en place d'un robot au premier trimestre 2017. Cette automatisation permettra d'améliorer la robustesse et l'homogénéité des interventions de TIGF 7 jours sur 7.

6 - SUIVI DES INTERVENTIONS DES GRT AU TITRE DE L'ÉQUILIBRAGE

- **Ecart entre le prix maximum à l'achat et le prix moyen pondéré des volumes échangés en within-day au cours de la journée calendaire, sur powernext.**



- **Ecart entre le prix minimum à la vente et le prix moyen pondéré des volumes échangés en within-day au cours de la journée calendaire, sur Powernext.**



RÈGLE ET INTERPRÉTATION

Mis en place le 01/04/2015
cet indicateur incite les
GRT à retrouver un niveau
de stock en conduite
constant d'un jour à
l'autre

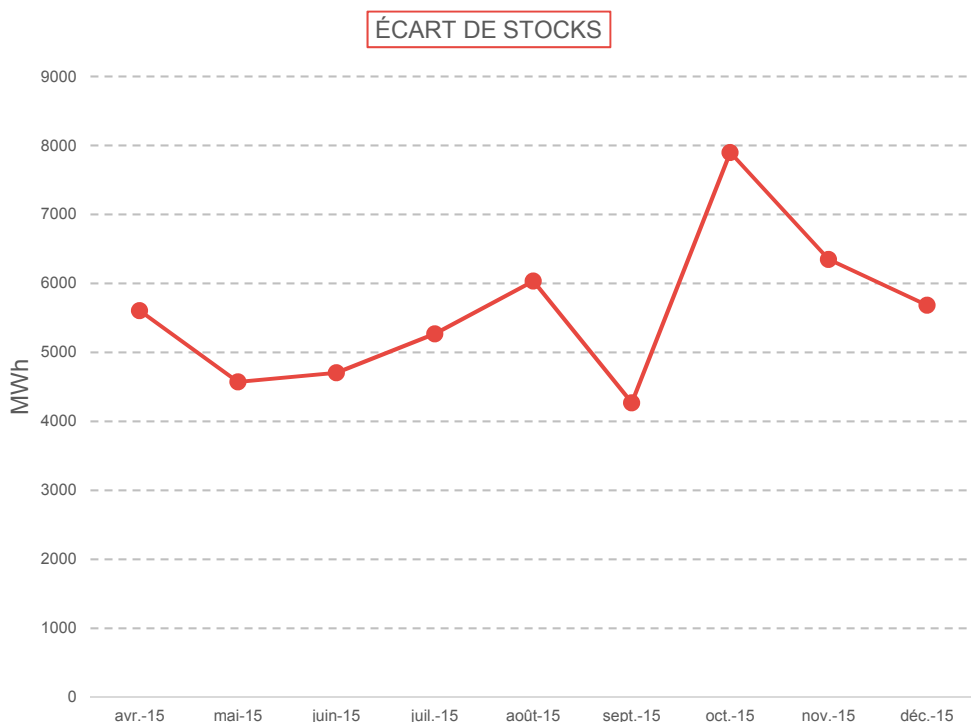
CONTEXTE ET COMPLEXITÉ ASSOCIÉS

Cet indicateur est
actuellement au statut
d'observation.

Son interprétation est
limitée car la variation de
stock est impactée par les
déséquilibres des
expéditeurs qui ne sont
pas du fait du GRT.

7 - ECART ENTRE LE STOCK EN CONDUITE DE J+1 ET LE STOCK EN CONDUITE J

- Ecart entre le stock en conduite de J+1 et le stock en conduite de J, à 6h en MWh à 25°C



PRÉSENTATION ET ANALYSES DES RÉSULTATS DE CHAQUE INDICATEUR

- ➔ Indicateurs relatifs à la qualité et à la mise à disposition des mesures télé-relevées (Indicateurs soumis à une incitation financière)
- ➔ Indicateurs liés à l'équilibrage
- ➔ **Indicateurs relatifs aux programmes de maintenance**
- ➔ Indicateurs relatifs à la relation avec les tiers
- ➔ Indicateurs relatifs à l'environnement

RESPECT DES PROGRAMMES DE MAINTENANCE AU SUPER POINT ET À PIRINEOS LOCAL

RÈGLE ET INTERPRÉTATION:

Les indicateurs de maintenance indiquent d'une part, les capacités mises à disposition lors des travaux, et reflètent d'autre part l'exactitude des programmes de maintenance publiés par les GRT en M-2 et en A-1.

CONTEXTE ET COMPLEXITÉ ASSOCIÉS AUX INDICATEURS

Depuis le 01/04/2015, le passage à la TRS a engendré une modification dans la publication des réductions de capacités. Dorénavant, les maintenances à l'interface TIGF / GRTgaz sont reportées sur les points PIRINEOS et PITS.

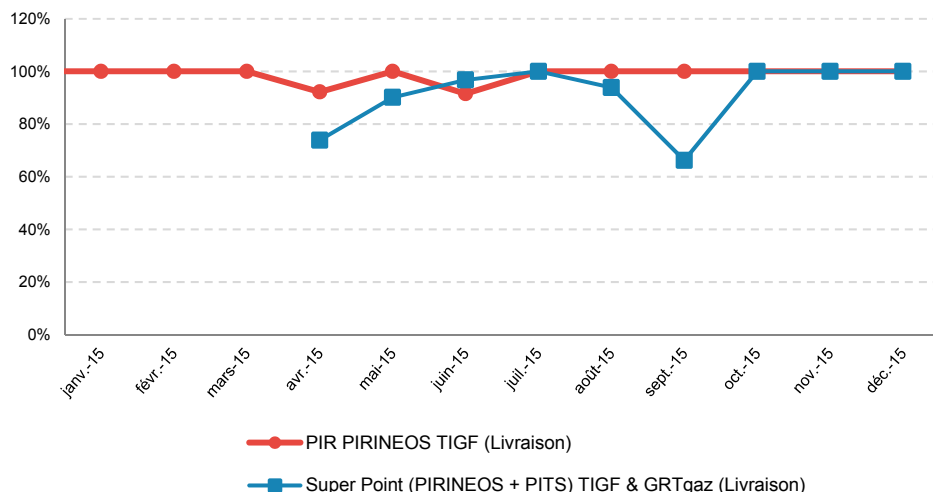
C'est pourquoi, TIGF publie maintenant les réductions au Super Point, correspondant aux réductions sur les points PIRINEOS et PITS issues des maintenances à l'interface des deux GRT.

Cet indicateur ne reflète donc plus la performance d'un GRT mais de deux GRT français. En effet, sur les 64 jours de réductions de capacités publiées en 2015, 53 sont uniquement dues aux activités de GRTgaz contre 4 uniquement de TIGF et 9 des deux GRT confondus.

Le programme de maintenance au point Pirineos Local correspond aux réductions de capacité dues uniquement aux activités de TIGF au niveau de la frontière espagnole.

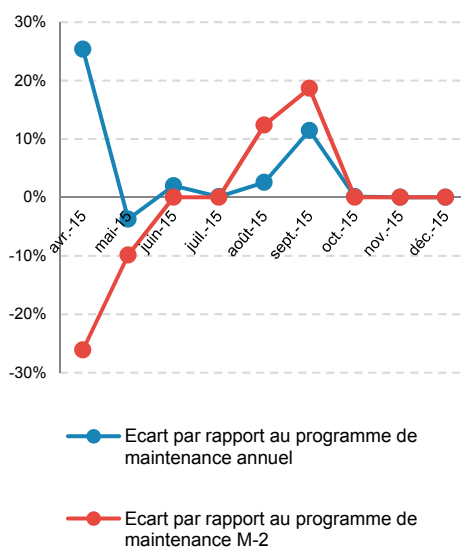
9 - RÉDUCTION DES CAPACITÉS DISPONIBLES

CAPACITÉS AUX SUPER POINT (PIRINEOS + PITS) ET AU POINT PIRINEOS (Livraison) APRÈS RÉDUCTION.

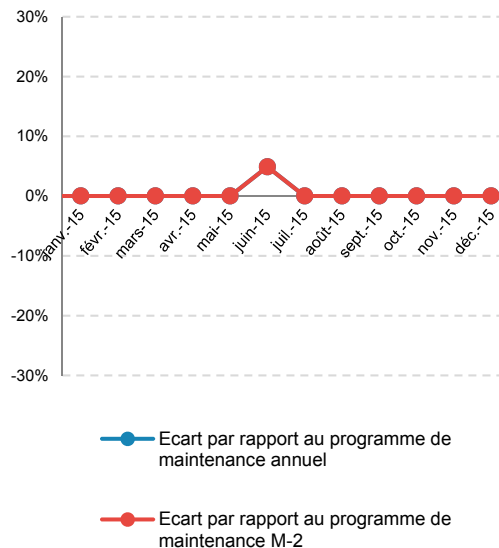


10 & 11 - RESPECT DU PROGRAMME DE MAINTENANCE ANNUEL PUBLIÉ AU DÉBUT DE L'ANNÉE PAR LE GRT ET DU PROGRAMME DE MAINTENANCE PUBLIÉ EN M-2 PAR LE GRT.

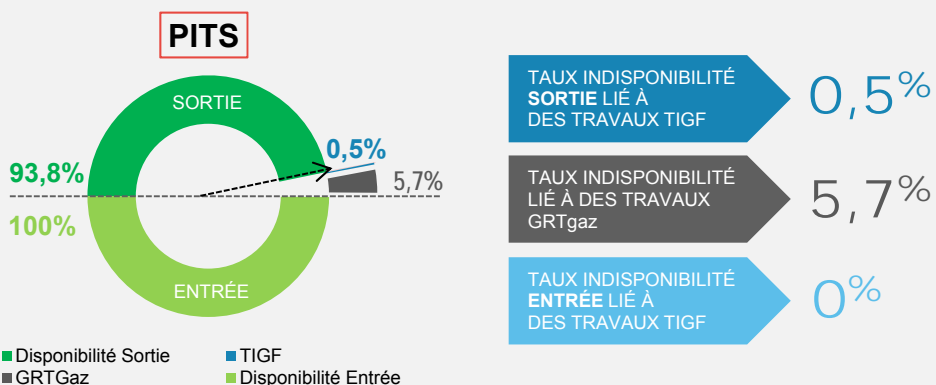
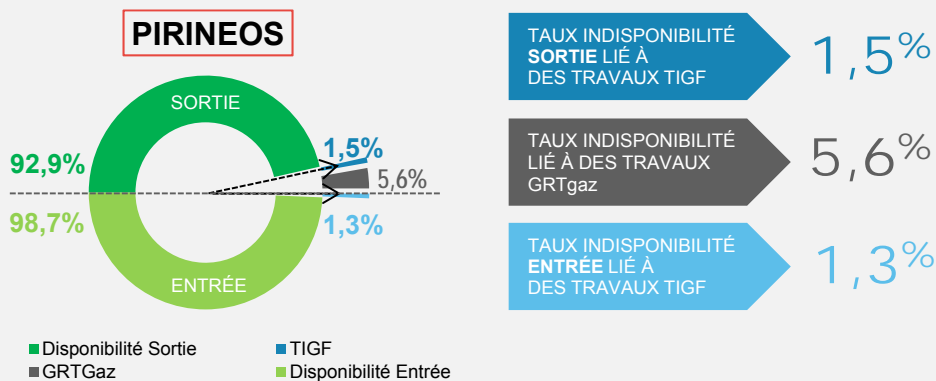
SUPER POINT



POINT PIRINEOS (Livraison)



TAUX DE DISPONIBILITÉS AUX POINTS PIRINEOS ET PITS RÉSULTANT DES MAINTENANCES À L'INTERFACE (SUPER POINT)



Création d'un groupe de travail conjoint GRTgaz TIGF pour améliorer le process de réduction de capacité.

AMÉLIORATIONS



Renforcer les échanges entre TIGF-GRTgaz pour une publication plus cohérente.



Informar les expéditeurs des conditions de nominations qui augmentent la disponibilité des sorties en zone TIGF.



Réduire les effets cumulatifs des maintenances.



Optimiser les capacités à Cruzy par prise en compte du bilan de zone.

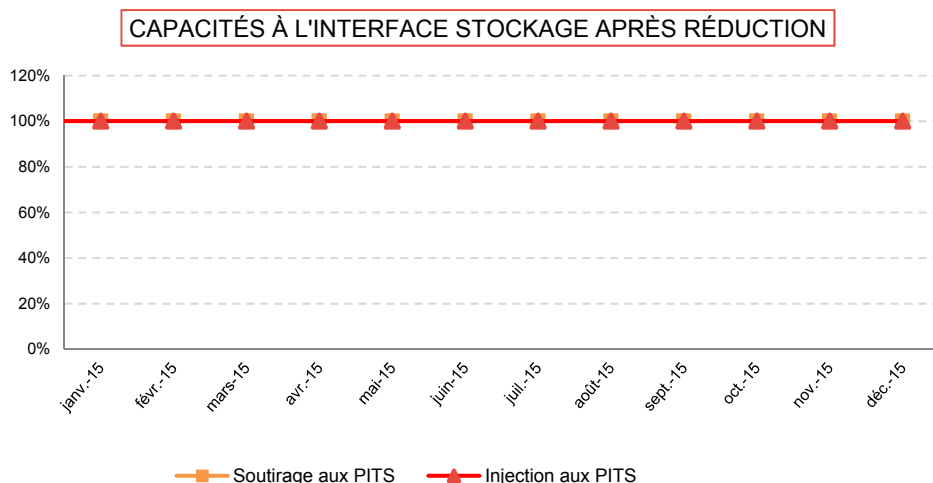
RESPECT DES PROGRAMMES DES MAINTENANCES LOCALES AU POINT PITS (POINT D'INTERFACE TRANSPORT STOCKAGE)

RÈGLE ET INTERPRÉTATION

Cet indicateur de maintenance concerne les travaux de maintenance locale au niveau du point PITS.

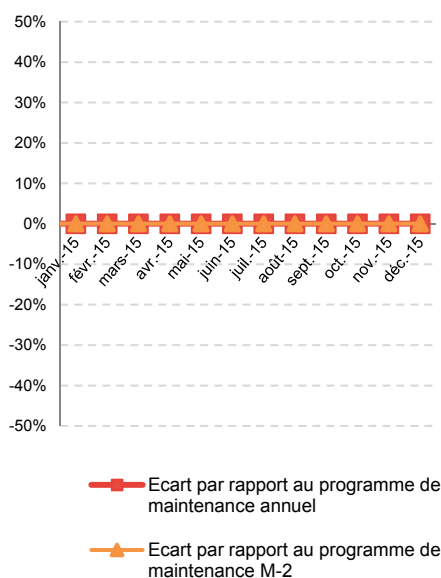
En 2015, aucune réduction due à des maintenances locales n'a été publiée.

9 - RÉDUCTION DES CAPACITÉS DISPONIBLES

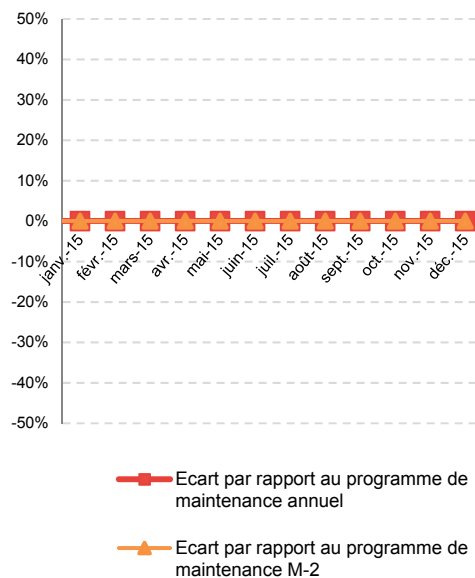


10 & 11 - RESPECT DU PROGRAMME DE MAINTENANCE ANNUEL PUBLIÉ AU DÉBUT DE L'ANNÉE PAR LE GRT ET DU PROGRAMME DE MAINTENANCE PUBLIÉ EN M-2 PAR LE GRT

RESPECT DES PROGRAMMES DE MAINTENANCE AU SOUTIRAGE PITS



RESPECT DES PROGRAMMES DE MAINTENANCE À L'INJECTION PITS



PRÉSENTATION ET ANALYSES DES RÉSULTATS DE CHAQUE INDICATEUR

- ➔ Indicateurs relatifs à la qualité et à la mise à disposition des mesures télé-relevées (Indicateurs soumis à une incitation financière)
- ➔ Indicateurs liés à l'équilibrage
- ➔ Indicateurs relatifs aux programmes de maintenance
- ➔ **Indicateurs relatifs à la relation avec les tiers**
- ➔ Indicateurs relatifs à l'environnement

RÈGLE ET INTERPRÉTATION

Ratio du nombre de jours de retard pour la mise en gaz des ouvrages de raccordement par rapport au délai inscrit dans le contrat avec le client

En 2015, une seule mise en gaz a été réalisée.

12 - SUIVI DES DÉLAIS DE RÉALISATION DES RACCORDEMENTS

– Respect des délais de réalisation des raccordements

Dépassement des délais en 2015	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
Pour les GRD	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Pour les INDUSTRIELS	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Pour les PRODUCTEURS DE BIOGAZ	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

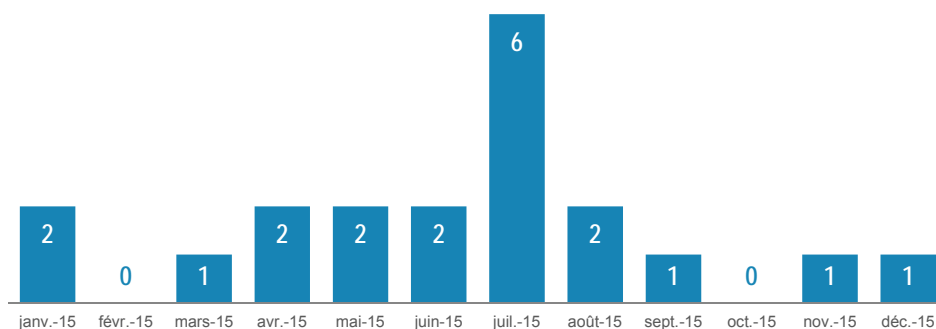
RELATION AVEC LES TIERS

RÈGLE

Nombre de réclamations portant sur la fiabilité de l'information.

13 - FIABILITÉ DES INFORMATIONS SUR LES INTERFACES CLIENTS

NOMBRE DE RÉCLAMATIONS

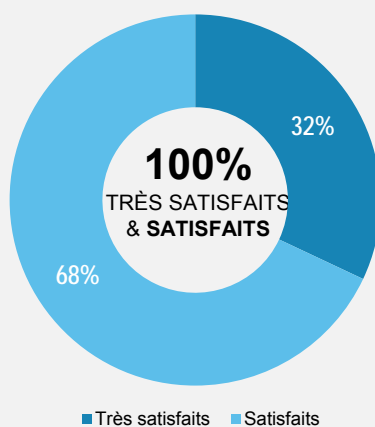


FOCUS

SATISFACTION CLIENT

En plus de cet indicateur de qualité de service, TIGF s'emploie à réaliser tous les deux ans une enquête de satisfaction auprès de ses clients. Les résultats de l'année 2015 montrent 100 % de satisfaction.

TAUX DE SATISFACTION



■ Très satisfaits ■ Satisfaits

+10%

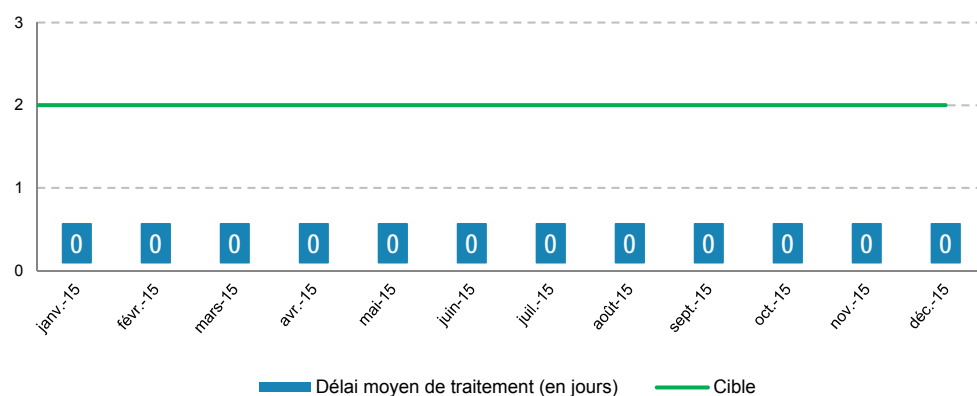
ÉVOLUTION
DEPUIS 2013

RELATION AVEC LES TIERS

CONTEXTE

Les demandes de réservation étant traitées automatiquement leurs traitements se font généralement en cours de journée.

14 - DÉLAI DE TRAITEMENT DES DEMANDES DE RÉSERVATION DE CAPACITÉS SUR LE RÉSEAU PRINCIPAL



RÈGLE ET INTERPRÉTATION

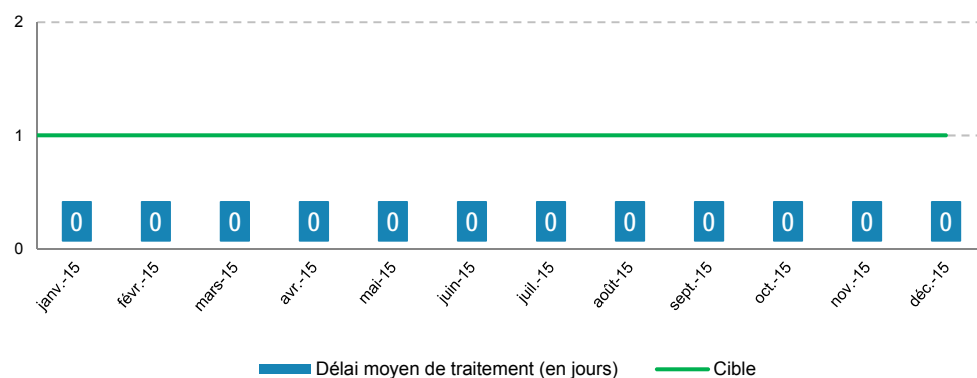
Cet indicateur reflète le nombre de jours par mois pour lesquels le GRT a transmis aux GRD le fichier relatif aux enlèvements provisoires journaliers aux PITD hors délai convenu entre le GRT et le GRD.

La transmission des bilans provisoires aux expéditeurs passe par l'envoi des mesures télé relevées à chaque Point d'interface Transport Distribution (PITD) aux GRD. En effet, ce sont ces derniers qui répartissent les quantités entre chaque expéditeur en fonction de la consommation finale.

TIGF a convenu avec les gestionnaires des réseaux de distribution de transmettre les données mesurées aux PITD à 8h le lendemain de la journée gazière.

De plus, des points réguliers entre GRD et GRT ont été mis en place afin de vérifier la bonne réception des mesures.

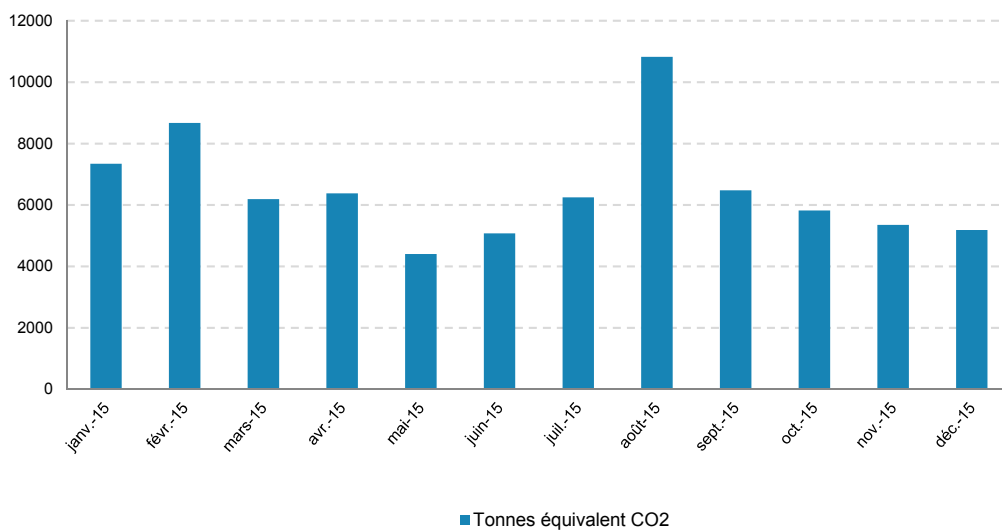
15 - DÉLAIS DE TRANSMISSION AUX GRD DES FICHIERS RELATIFS AUX ENLÈVEMENTS AUX PITD



PRÉSENTATION ET ANALYSES DES RÉSULTATS DE CHAQUE INDICATEUR

- ➔ Indicateurs relatifs à la qualité et à la mise à disposition des mesures télé-relevées (Indicateurs soumis à une incitation financière)
- ➔ Indicateurs liés à l'équilibrage
- ➔ Indicateurs relatifs aux programmes de maintenance
- ➔ Indicateurs relatifs à la relation avec les tiers
- ➔ **Indicateurs relatifs à l'environnement**

16 - ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE



17 - ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE RAPPORTÉES À LA QUANTITÉ DE GAZ ACHÉMINÉE

