

# INDICATEURS DE SUIVI DE LA QUALITE DE SERVICE DE REGAZ

**Bilan 2015**

**&**

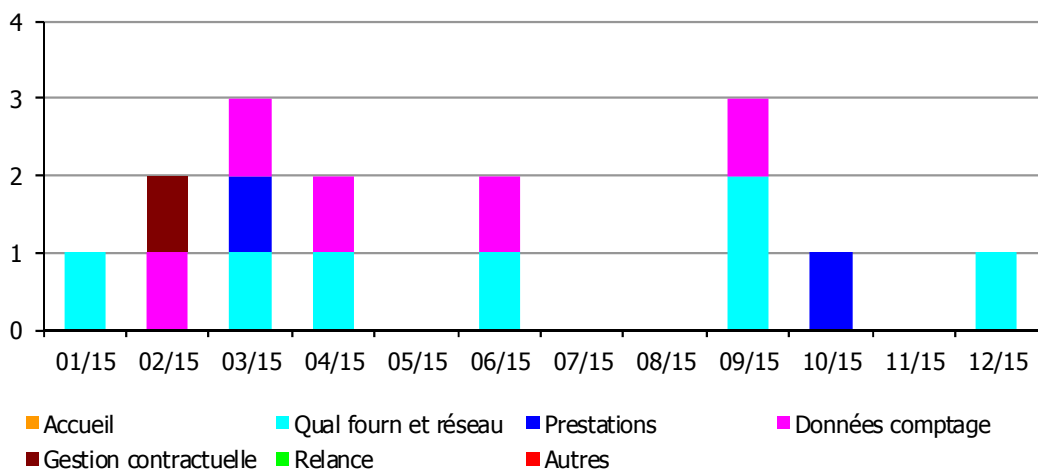
**Bilan graphique 2013-2015**

# 1 - Bilan 2015

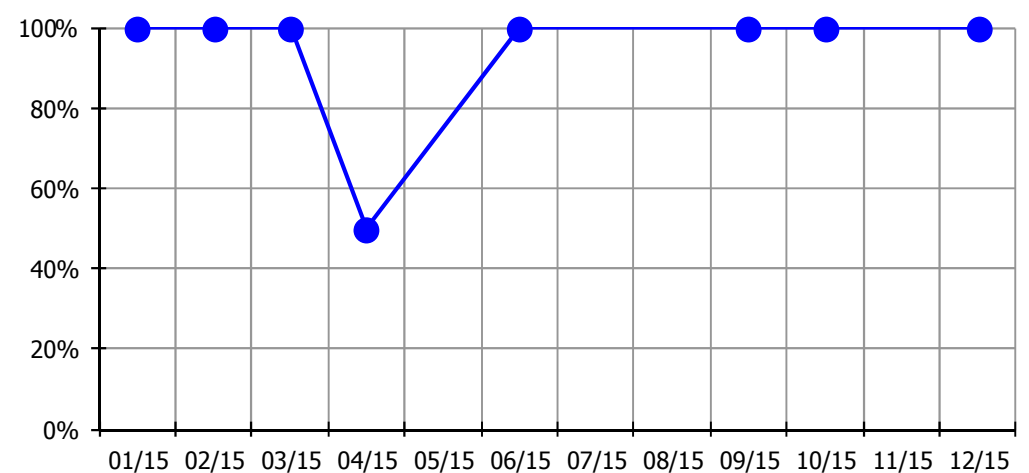
publié sur le portail internet de Régaz

## Relation avec les fournisseurs (1/2)

Nombre de réclamations de fournisseurs par nature (5.2.c1)



Taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours (5.1.h)\*



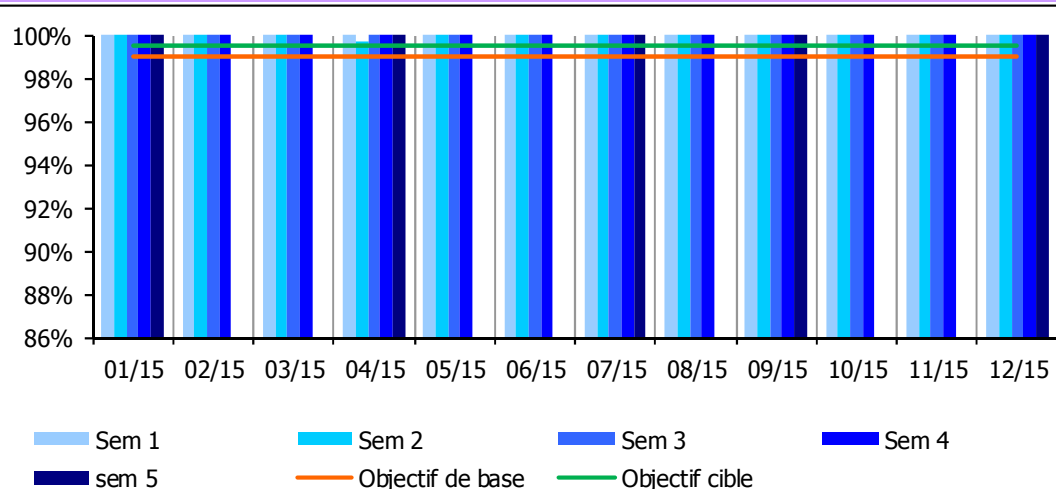
Type	01/15	02/15	03/15	04/15	05/15	06/15	07/15	08/15	09/15	10/15	11/15	12/15
Accueil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Qual fourn et réseau	1	0	1	1	0	1	0	0	2	0	0	1
Prestations	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Données comptage	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0
Gestion contractuelle	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Relance	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ne relève pas du GRD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	01/15	02/15	03/15	04/15	05/15	06/15	07/15	08/15	09/15	10/15	11/15	12/15
Taux	100,00%	100,00%	100,00%	50,00%	# N/A	100,00%	# N/A	# N/A	100,00%	100,00%	# N/A	100,00%

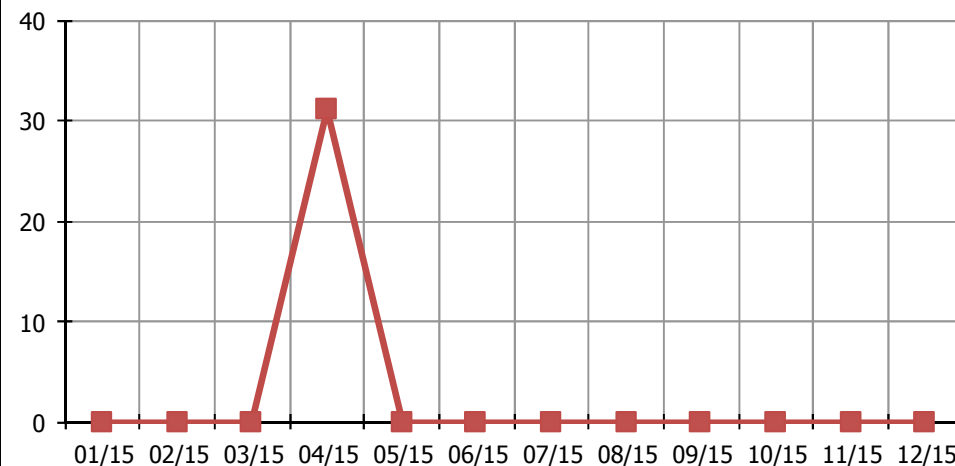
\* Indicateur soumis à incitation financière

## Relation avec les fournisseurs (2/2)

Taux de disponibilité du portail Fournisseur (5.1.g)\*



Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires (§ 5.2.c)



	01/15	02/15	03/15	04/15	05/15	06/15	07/15	08/15	09/15	10/15	11/15	12/15
Ratio sem 1	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Ratio sem 2	100,00%	100,00%	100,00%	99,72%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Ratio sem 3	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Ratio sem 4	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Ratio sem 5	100,00%			100,00%			100,00%		100,00%			100,00%
Objectif de base	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%
Objectif cible	99,50%	99,50%	99,50%	99,50%	99,50%	99,50%	99,50%	99,50%	99,50%	99,50%	99,50%	99,50%

	01/15	02/15	03/15	04/15	05/15	06/15	07/15	08/15	09/15	10/15	11/15	12/15
Euros	0	0	0	25	0	0	0	0	0	0	0	0
Délai moyen	0	0	0	31	0	0	0	0	0	0	0	0

Plage d'accessibilité du portail : 24h/24 - 7j/7

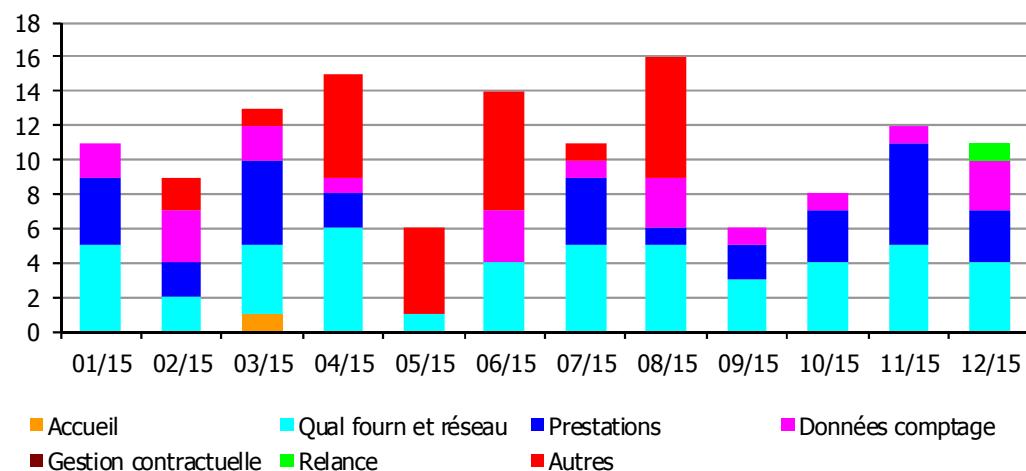
Convention retenue : la semaine 1 d'un mois donné est celle qui comporte le 1er jour du mois

\* **Indicateur soumis à incitation financière**

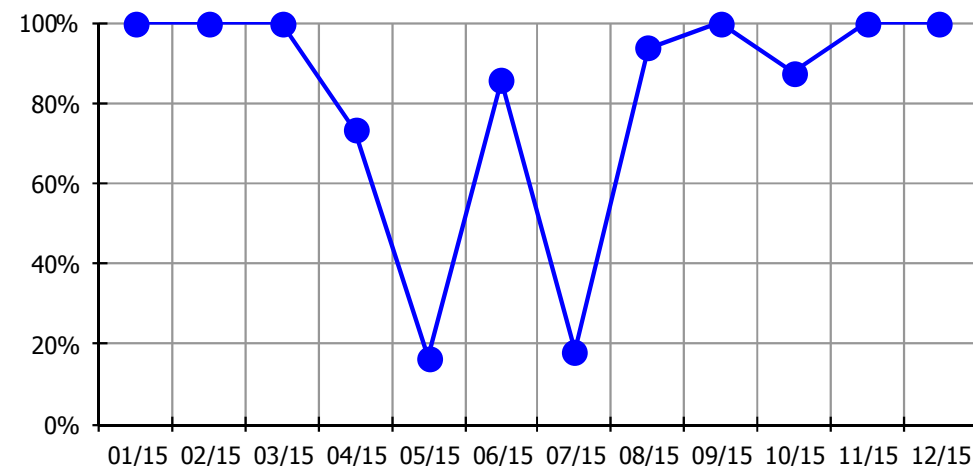
Les chiffres affichés sont arrondis au centième alors que les graphes portent sur des valeurs calculées au dix-millième.

## Relation avec les consommateurs finals (1/2)

Nombre de réclamations de clients finals par nature (5.2.b2)



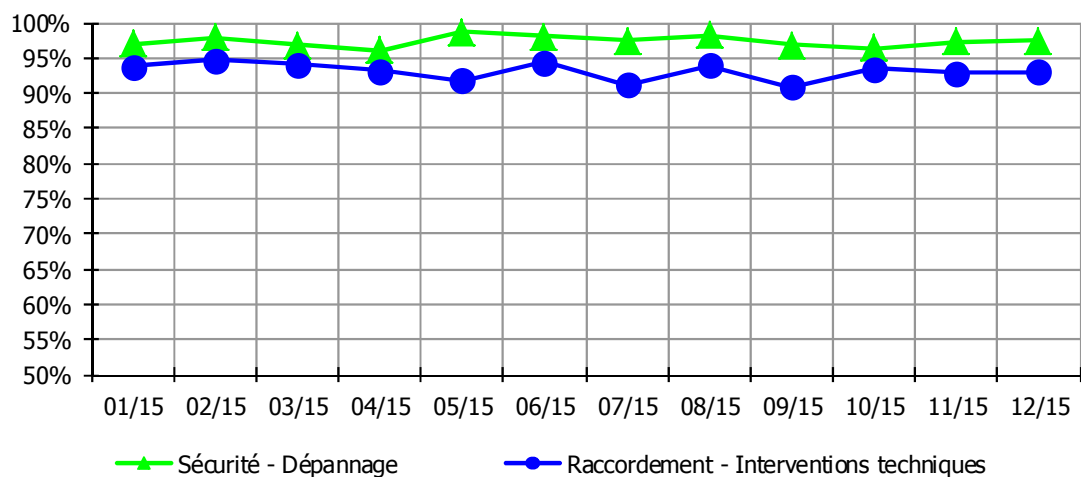
Taux de réponses aux réclamations dans les 30 jours (5.1.i)\*



\* Indicateur soumis à incitation financière

## Relation avec les consommateurs finals (2/2)

Taux d'accessibilité du centre d'appel (5.2.b1)

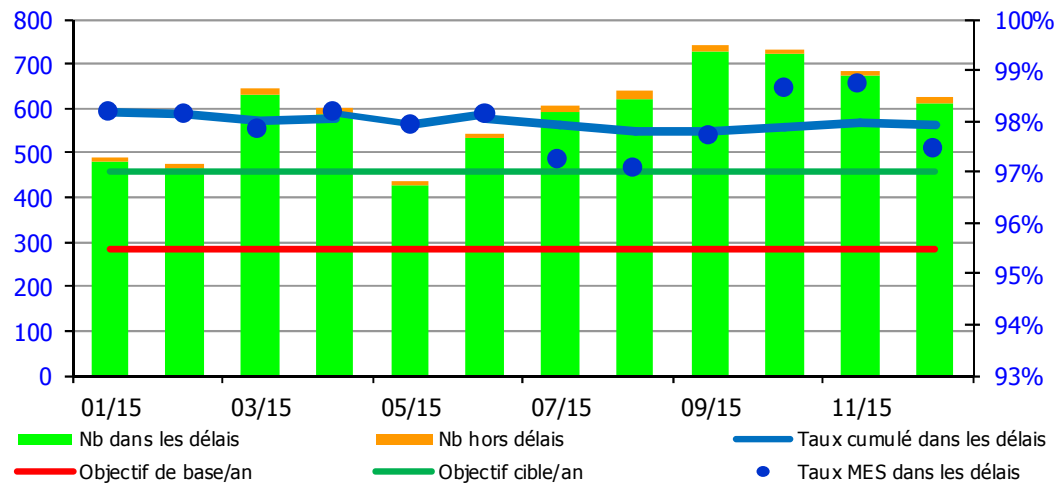


Taux des appels servis	01/15	02/15	03/15	04/15	05/15	06/15	07/15	08/15	09/15	10/15	11/15	12/15
Sécurité - Dépannage	97,07%	97,91%	96,91%	96,14%	98,64%	98,11%	97,54%	98,26%	96,90%	96,36%	97,26%	97,50%
Raccordement - Interv	93,86%	94,76%	94,09%	93,11%	91,87%	94,37%	91,20%	93,90%	90,88%	93,47%	92,84%	93,07%

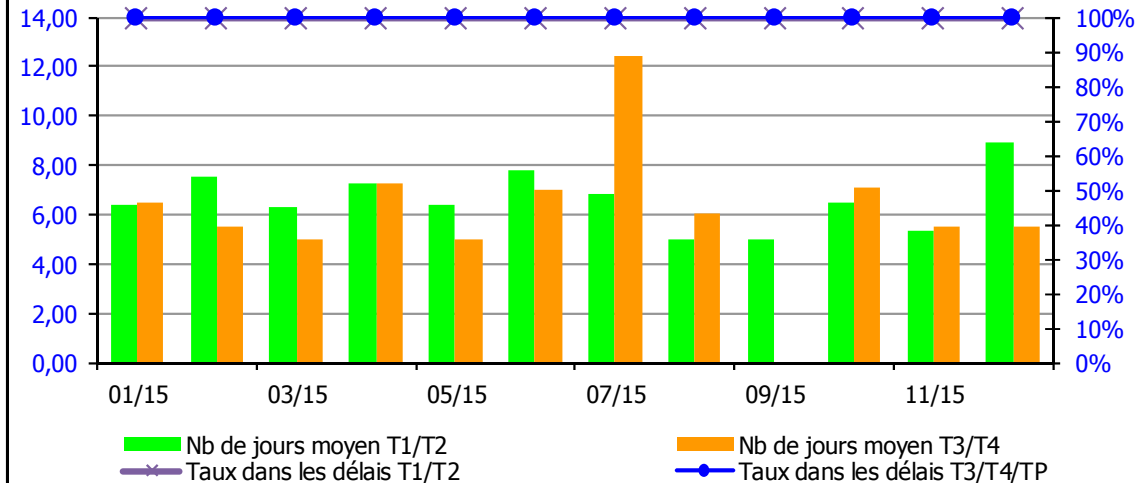
Plage d'accessibilité de l'accueil sécurité - dépannage : 24h/24 - 7j/7

## Interventions techniques (1/4)

**Taux de réalisation d'une mise en service (MES) (5.1.b)\***



**Délais et taux de réalisation d'un changement de fournisseur (5.2.a)**



Nb et Taux	01/15	02/15	03/15	04/15	05/15	06/15	07/15	08/15	09/15	10/15	11/15	12/15
MES dans les délais	482	464	629	588	428	531	591	621	725	722	676	609
MES hors délais	9	9	14	11	9	10	17	19	17	10	9	16
Taux MES dans les délais	98,17%	98,10%	97,82%	98,16%	97,94%	98,15%	97,20%	97,03%	97,71%	98,63%	98,69%	97,44%
Taux MES cumulé dans les délais	98,17%	98,13%	98,01%	98,05%	98,03%	98,05%	97,92%	97,79%	97,78%	97,88%	97,97%	97,92%
Objectif de base/an	95,50%	95,50%	95,50%	95,50%	95,50%	95,50%	95,50%	95,50%	95,50%	95,50%	95,50%	95,50%
Objectif cible/an	97,00%	97,00%	97,00%	97,00%	97,00%	97,00%	97,00%	97,00%	97,00%	97,00%	97,00%	97,00%

Nb et Taux	01/15	02/15	03/15	04/15	05/15	06/15	07/15	08/15	09/15	10/15	11/15	12/15
Nb de jours moyen T1/T2	6,40	7,50	6,30	7,30	6,40	7,83	6,79	5,00	5,00	6,50	5,30	8,90
Nb de jours moyen T3/T4	6,50	5,50	5,00	7,30	5,00	7,00	12,41	6,00	0,00	7,10	5,50	5,50
Taux dans les délais T1/T2	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Taux dans les délais T3/T4/TP	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

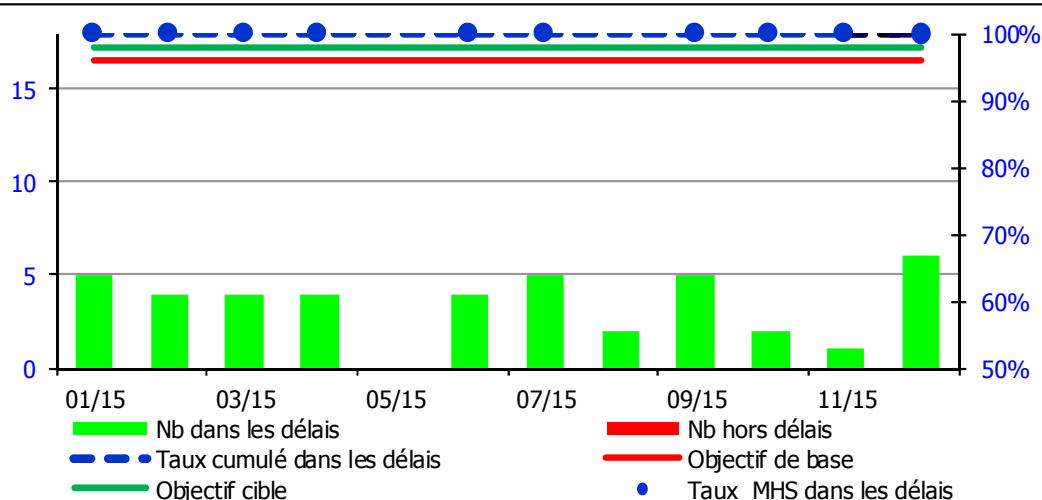
MES hors Express, Urgentes et remises en service suite à non-paiement.

Délai cumulé par année civile.

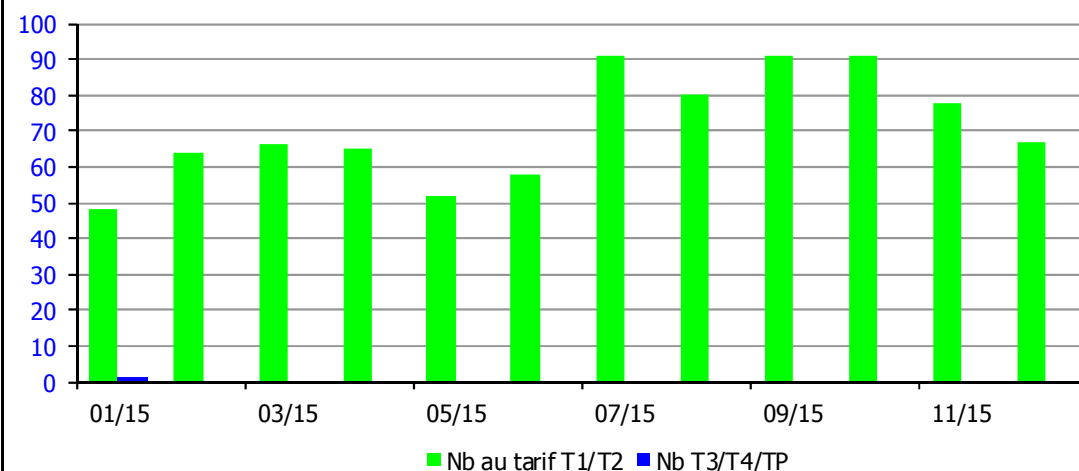
\* Indicateur soumis à incitation financière

## Interventions techniques (2/4)

Taux de réalisation d'une mise hors service (MHS) (5.1.c)\*



Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client (5.2.a8)



Nb et Taux	01/15	02/15	03/15	04/15	05/15	06/15	07/15	08/15	09/15	10/15	11/15	12/15
MHS dans les délais	5	4	4	4		4	5	2	5	2	1	6
MHS hors délais	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Taux MHS dans les délais	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	# DIV/0!	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Taux MHS cumulé dans les délais	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Objectif de base/an	96,00%	96,00%	96,00%	96,00%	96,00%	96,00%	96,00%	96,00%	96,00%	96,00%	96,00%	96,00%
Objectif cible/an	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%

	01/15	02/15	03/15	04/15	05/15	06/15	07/15	08/15	09/15	10/15	11/15	12/15
Nb au tarif T1/T2	48	64	66	65	52	58	91	80	91	91	78	67
Nb T3/T4/TP	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Modification du mode de calcul à partir de juillet 2013 : délais comptabilisés uniquement pour les MHS avec intervention demandée par le fournisseur (la date de détachement demandée étant toujours respectée).

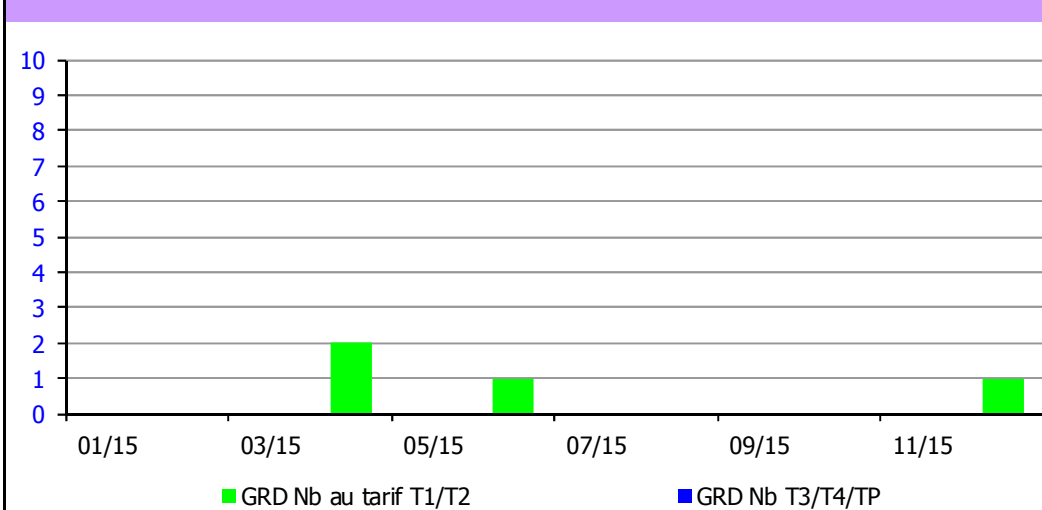
Délai cumulé par année civile.

\* Indicateur soumis à incitation financière

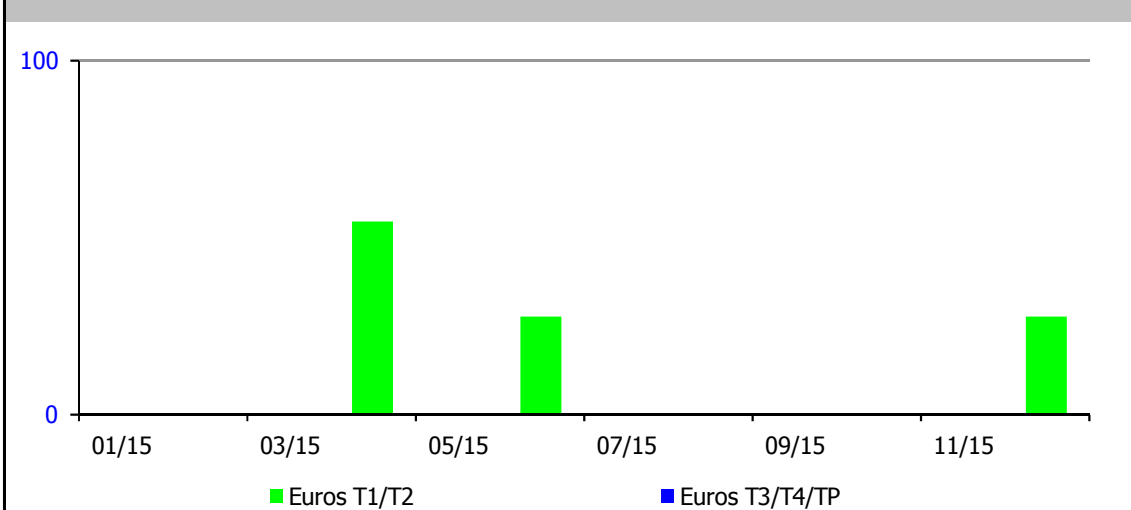


## Interventions techniques (3/4)

Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD (5.1.a)\*



Indemnisations versées suite à réclamations pour RDV non respecté (5.2.c3)



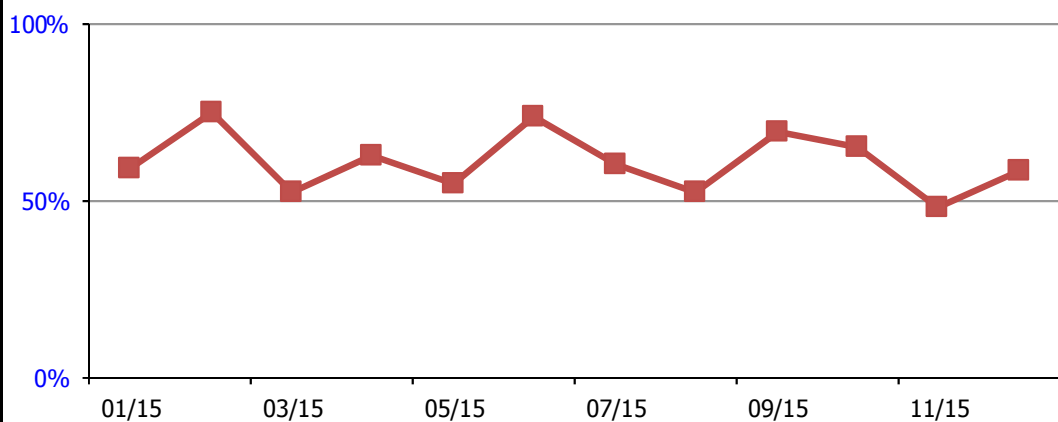
	01/15	02/15	03/15	04/15	05/15	06/15	07/15	08/15	09/15	10/15	11/15	12/15
GRD Nb au tarif T1/T2	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	1
GRD Nb T3/T4/TP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	01/15	02/15	03/15	04/15	05/15	06/15	07/15	08/15	09/15	10/15	11/15	12/15
Euros T1/T2	0	0	0	54,32	0	27,16	0	0	0	0	0	27,46
Euros T3/T4/TP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

\*Indicateur soumis à incitation financière

## Interventions techniques (4/4)

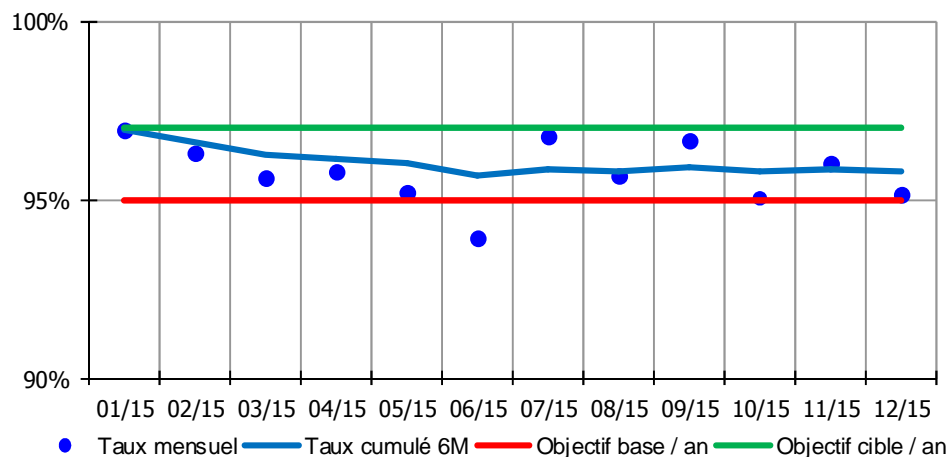
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu (5.2.a)



	01/15	02/15	03/15	04/15	05/15	06/15	07/15	08/15	09/15	10/15	11/15	12/15
Taux de raccordements	58,82%	75,00%	52,00%	62,50%	54,55%	73,68%	60,00%	52,38%	68,97%	65,22%	47,62%	58,33%

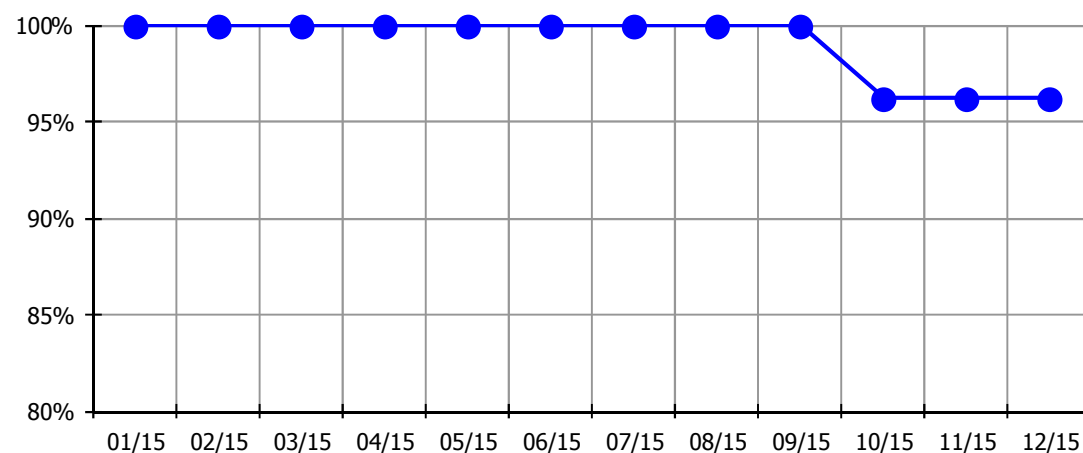
## Relève et facturation (1/3)

**Taux de relevés 6M (relevés semestriels)  
sur index réels (relevés ou auto-relevés) (5.1.d)\***



	01/15	02/15	03/15	04/15	05/15	06/15	07/15	08/15	09/15	10/15	11/15	12/15
Taux mensuel	96,9%	96,3%	95,6%	95,8%	95,2%	93,9%	96,8%	95,7%	96,6%	95,0%	96,0%	95,2%
Taux cumulé 6M	96,9%	96,6%	96,3%	96,2%	96,0%	95,7%	95,8%	95,8%	95,9%	95,8%	95,8%	95,8%

**Qualité des relevés journaliers (JJ & MJ) transmis aux fournisseurs  
et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD (5.2.d2)**



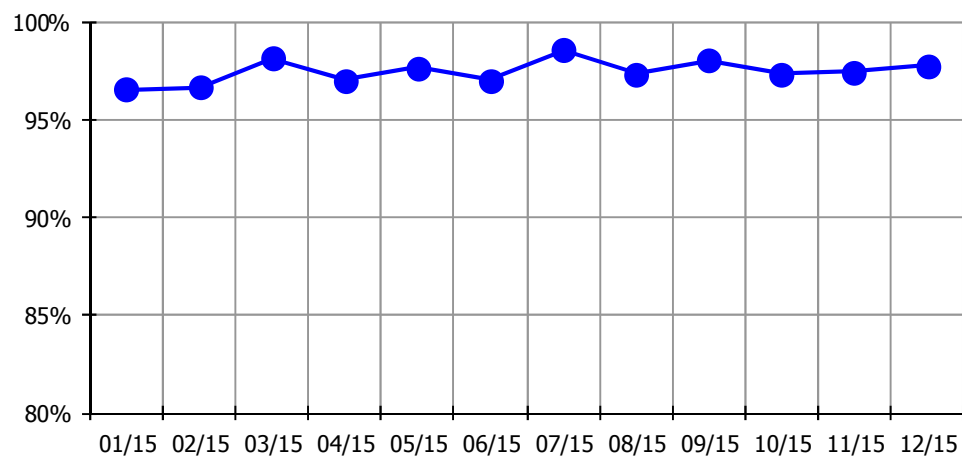
	01/15	02/15	03/15	04/15	05/15	06/15	07/15	08/15	09/15	10/15	11/15	12/15
Taux JJ-MJ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96%	96%	96%

Délai cumulé sur l'année civile.

\* Indicateur soumis à incitation financière

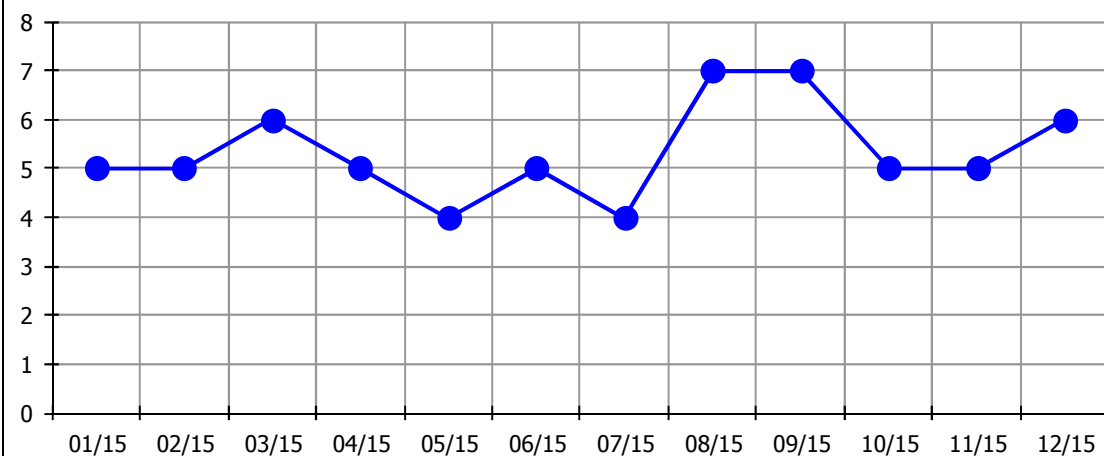
## Relève et facturation (2/3)

**Qualité des relevés mensuels (MM) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD (5.2.d3)**



	01/15	02/15	03/15	04/15	05/15	06/15	07/15	08/15	09/15	10/15	11/15	12/15
Taux MM	96,54%	96,65%	98,10%	97,01%	97,65%	97,01%	98,57%	97,30%	98,00%	97,33%	97,45%	97,77%

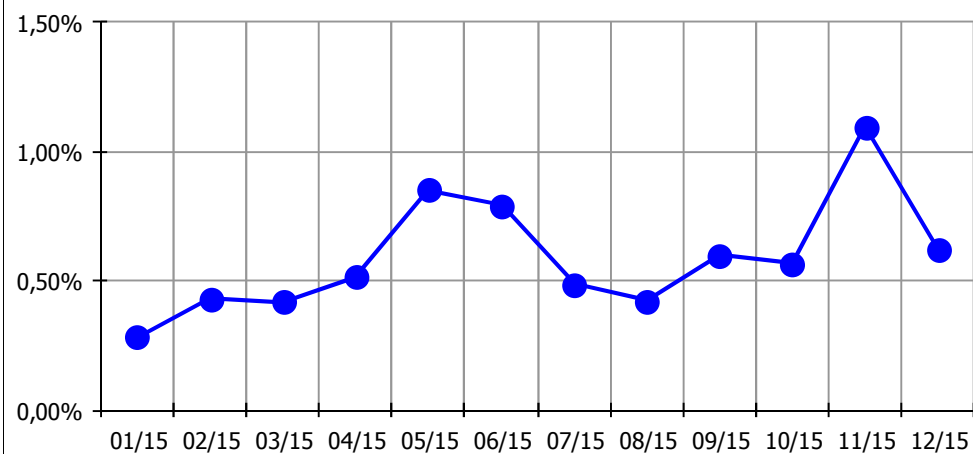
**Délai de publication des relevés JJ, MJ et MM aux fournisseurs et de transmission des allocations mensuelles au GRT (5.2.d4)**



	01/15	02/15	03/15	04/15	05/15	06/15	07/15	08/15	09/15	10/15	11/15	12/15
Délai (j ouvrés)	5	5	6	5	4	5	4	7	7	5	5	6

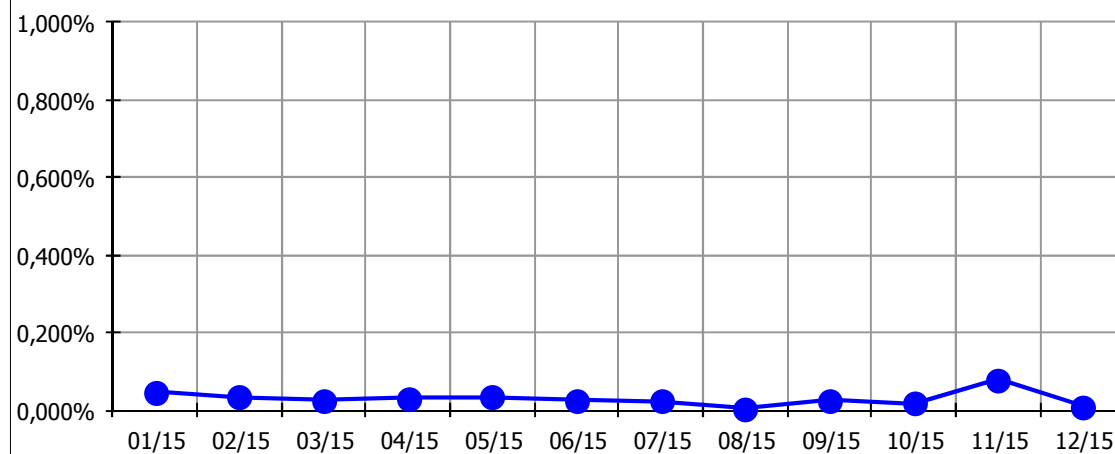
## Relève et facturation (3/3)

Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus (5.2.d)



	01/15	02/15	03/15	04/15	05/15	06/15	07/15	08/15	09/15	10/15	11/15	12/15
Taux absence	0,28%	0,43%	0,42%	0,52%	0,85%	0,79%	0,49%	0,42%	0,60%	0,57%	1,10%	0,62%

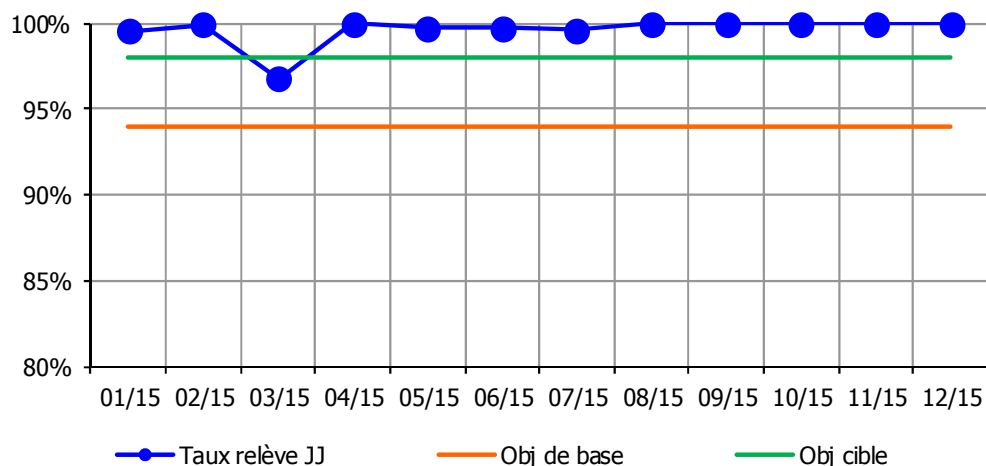
Taux d'index rectifiés (5.2.e)



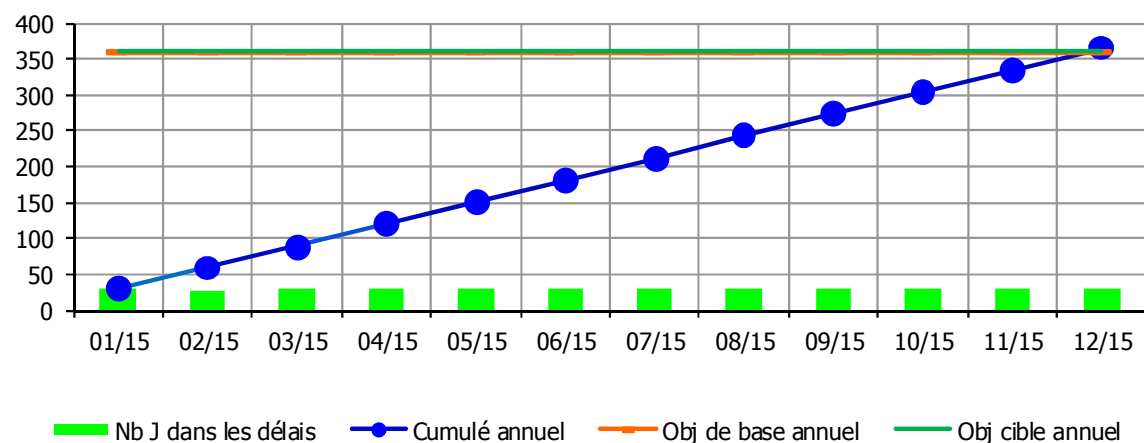
	01/15	02/15	03/15	04/15	05/15	06/15	07/15	08/15	09/15	10/15	11/15	12/15
Taux rectifié	0,048%	0,036%	0,026%	0,033%	0,034%	0,027%	0,023%	0,005%	0,027%	0,019%	0,080%	0,010%

## Données échangées avec les GRT

**Qualité des relevés JJ transmis aux GRT  
pour les allocations journalières aux PITD (5.1.e)\***



**Délai de transmission aux GRT des estimations journalières  
de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD (5.1.f)\***



	01/15	02/15	03/15	04/15	05/15	06/15	07/15	08/15	09/15	10/15	11/15	12/15
Taux relève JJ	99,54%	99,90%	96,77%	100,00%	99,72%	99,71%	99,62%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Obj de base	94,00%	94,00%	94,00%	94,00%	94,00%	94,00%	94,00%	94,00%	94,00%	94,00%	94,00%	94,00%
Obj cible	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%

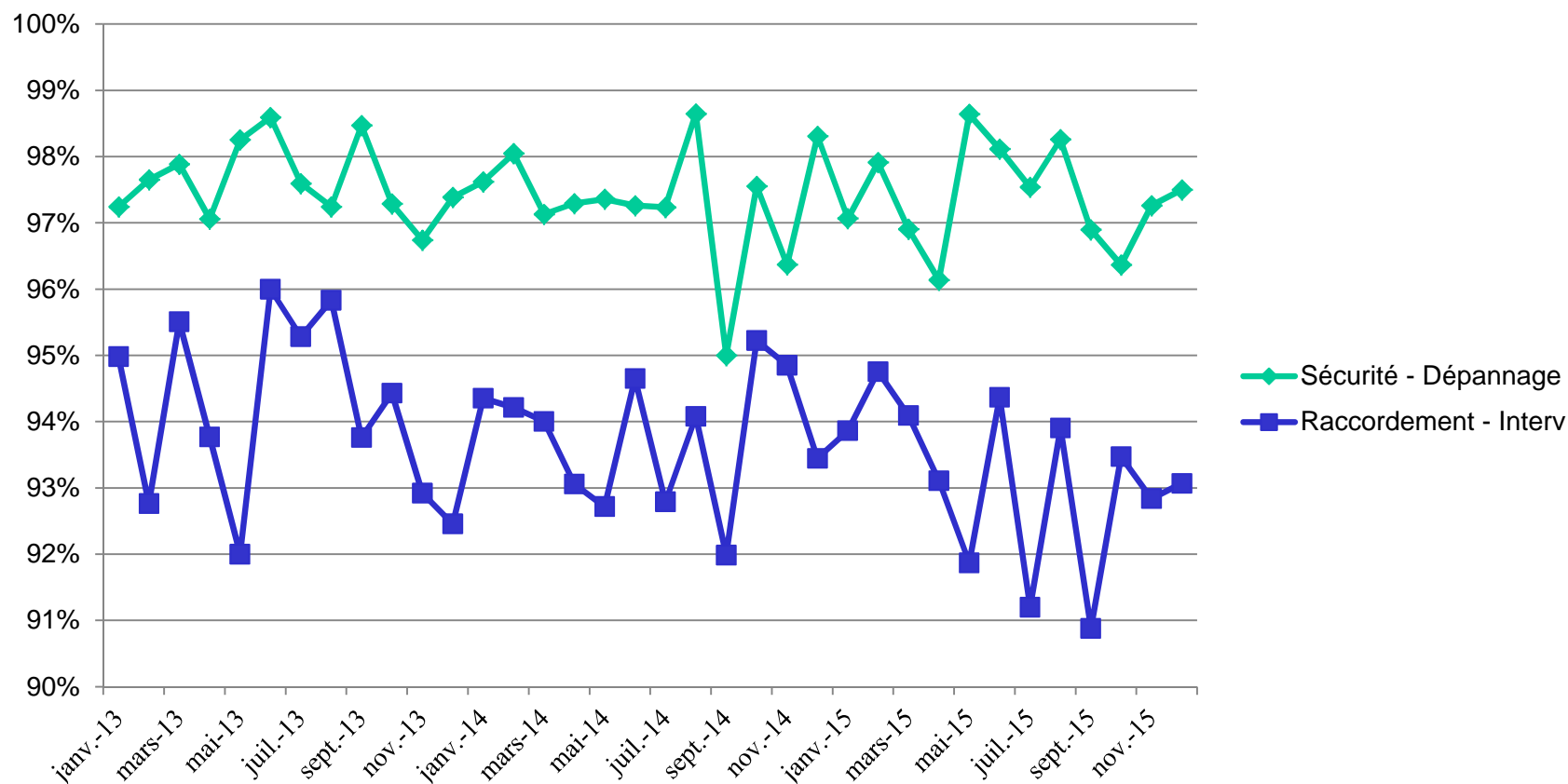
	01/15	02/15	03/15	04/15	05/15	06/15	07/15	08/15	09/15	10/15	11/15	12/15
Nb J dans les délais	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31
Cumulé annuel	31	59	90	120	151	181	212	243	273	304	334	365
Obj de base annuel	358	358	358	358	358	358	358	358	358	358	358	358

Les objectifs de base et cible sont des valeurs cumulées sur l'année.

\* Indicateur soumis à incitation financière

## 2 - Bilan graphique 2013-2015

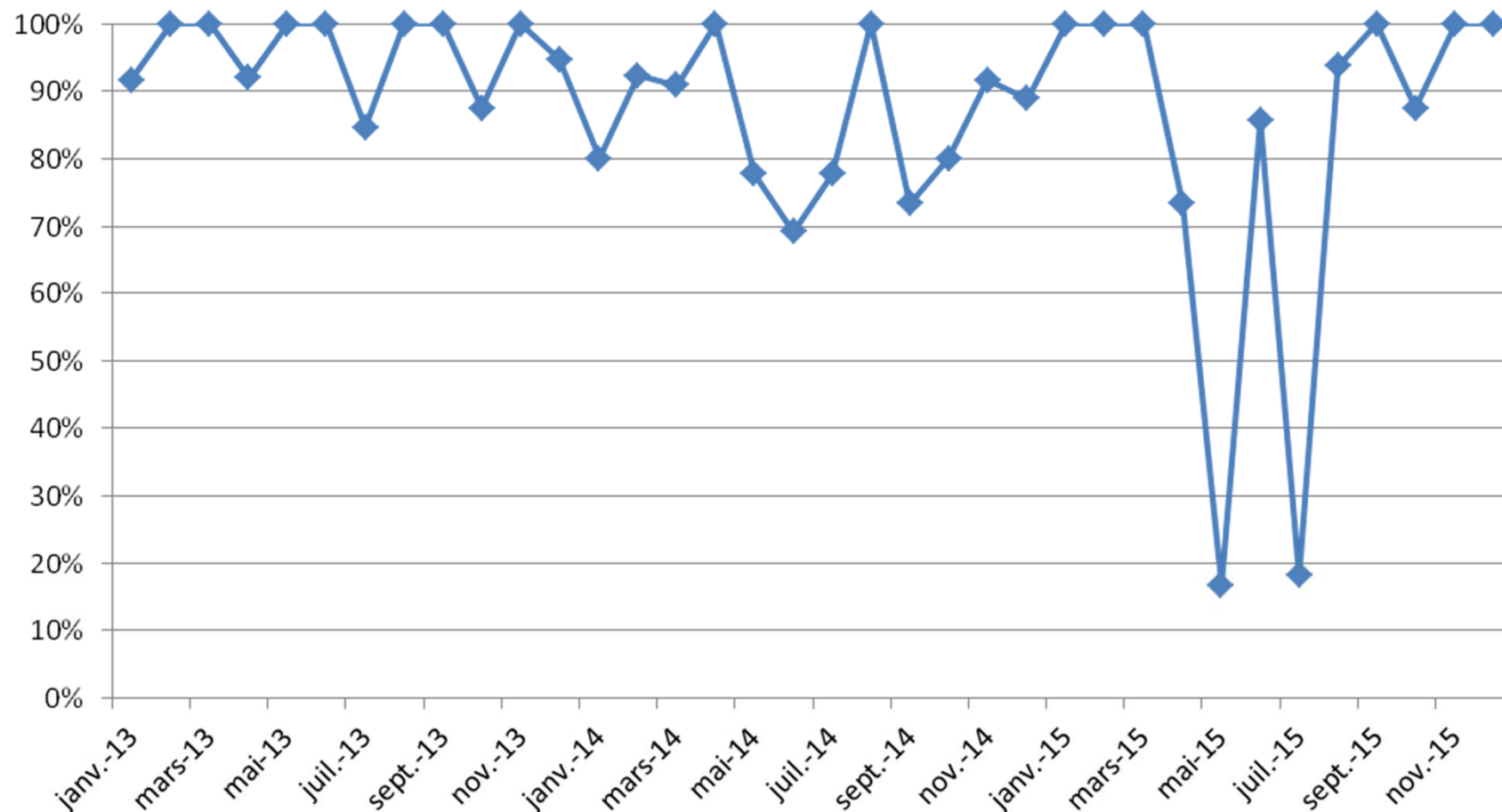
# Taux d'accessibilité du centre d'appel



Les taux sont globalement supérieurs à 96% pour les appels sécurité / dépannage, et 91% pour les raccordements / interventions clients.

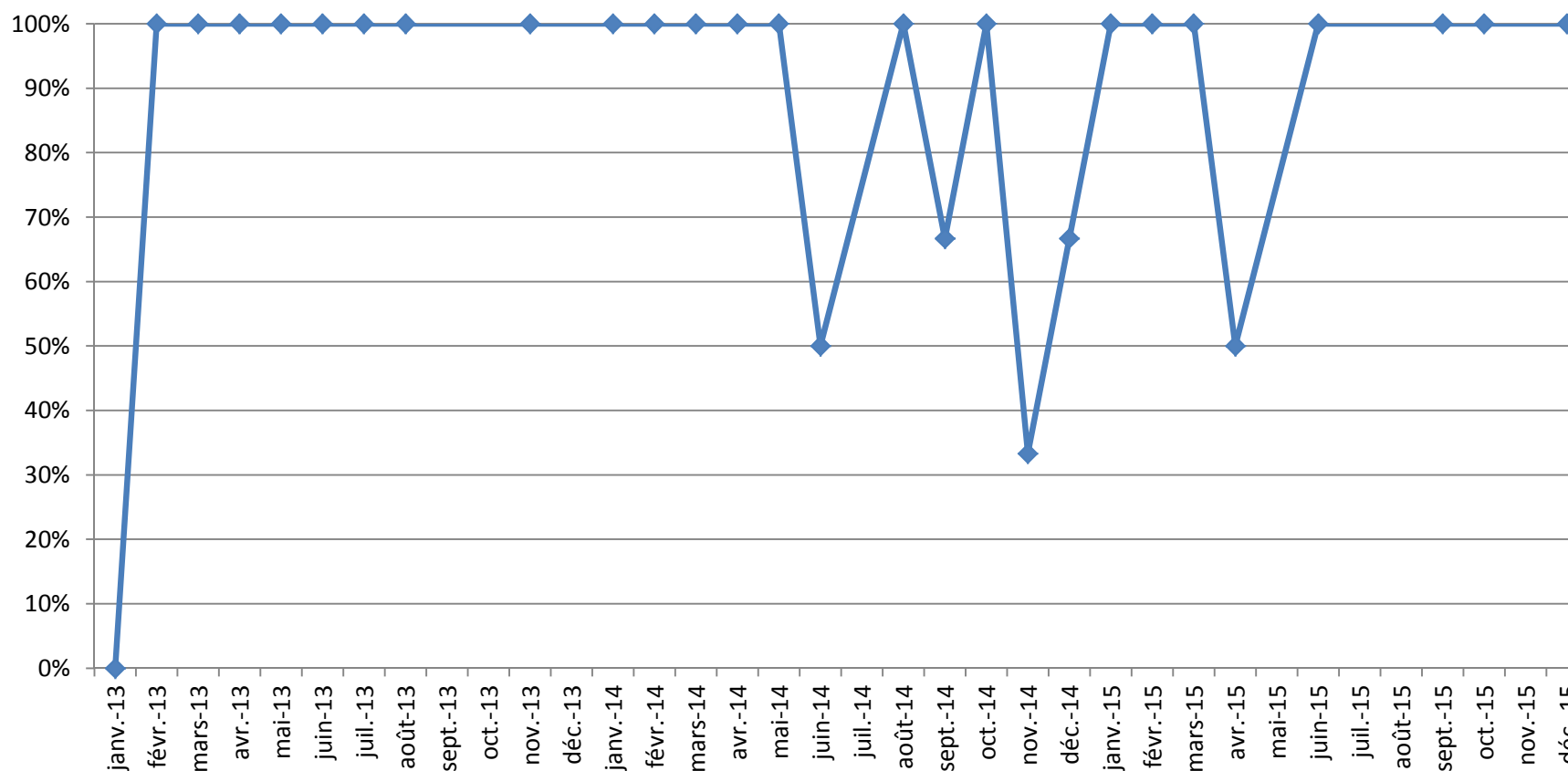


# Taux de réponse aux réclamations clients finals dans les délais



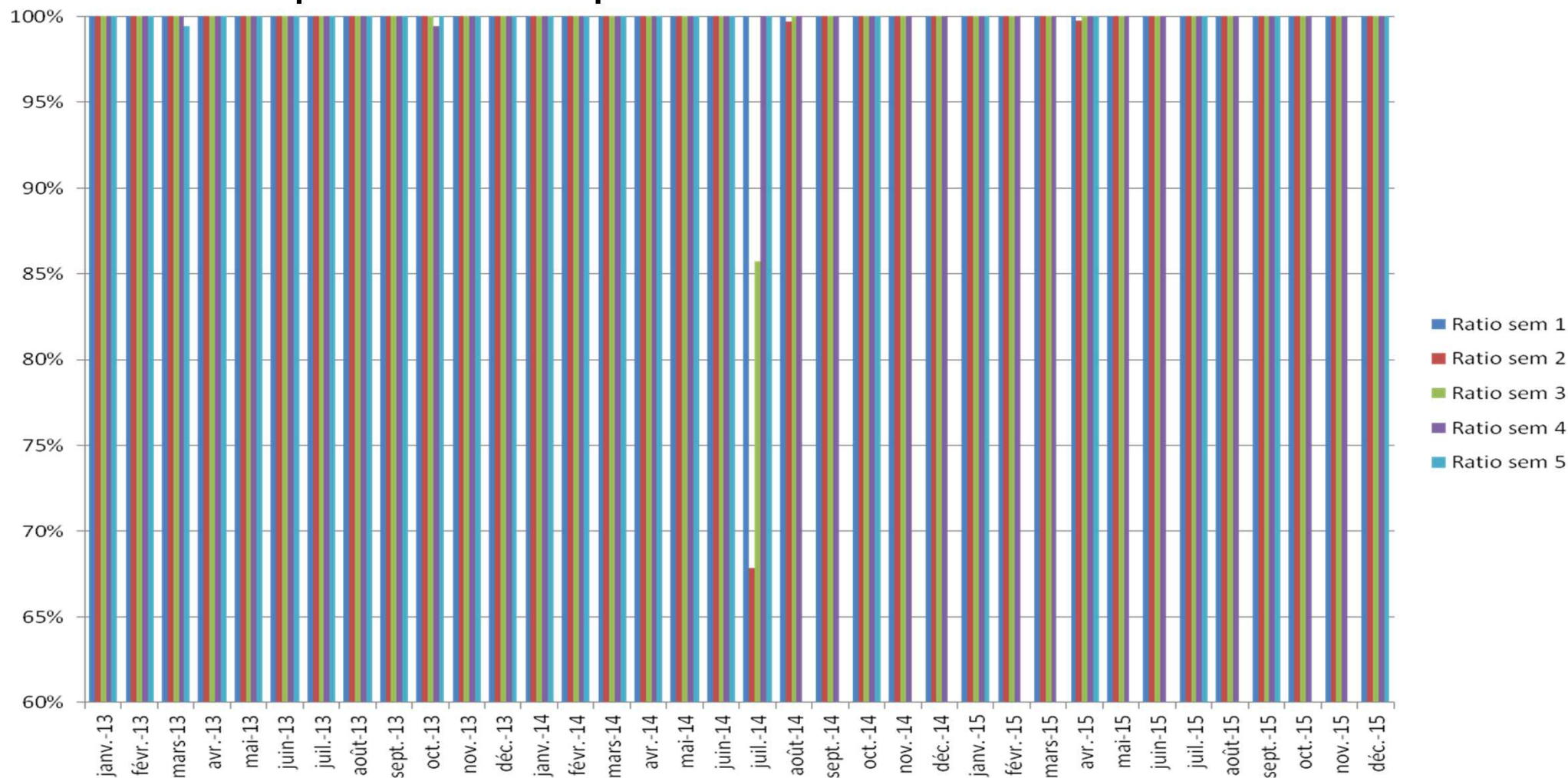
Le taux de réponse est globalement supérieur à 80%. Les taux les plus bas ont été enregistrés sur 2 mois, principalement à cause d'un problème ponctuel de ressources. Problème réglé depuis, par la mise en place d'une organisation visant à assurer une meilleure continuité de service.

# Taux de réponse dans les délais aux réclamations des fournisseurs



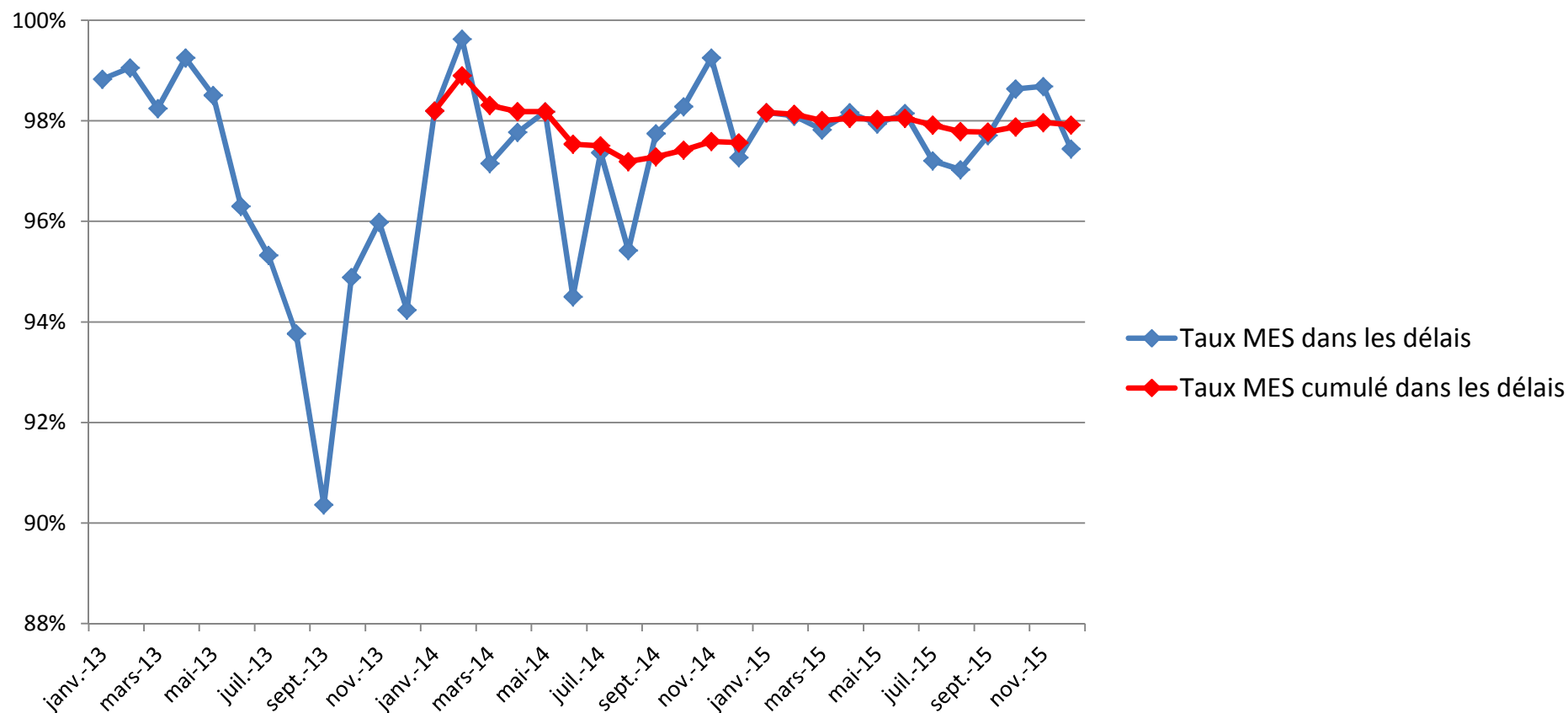
Après une période fluctuante, les taux sont revenus à 100% (cf. commentaire page précédente). A noter que les taux faibles sont à relativiser compte tenu du petit nombre de réclamations fournisseurs (en moyenne 2 par mois sur les 3 années).

# Taux de disponibilité du portail fournisseur



Mis à part sur juillet 2014, les taux de disponibilité sont très satisfaisants.

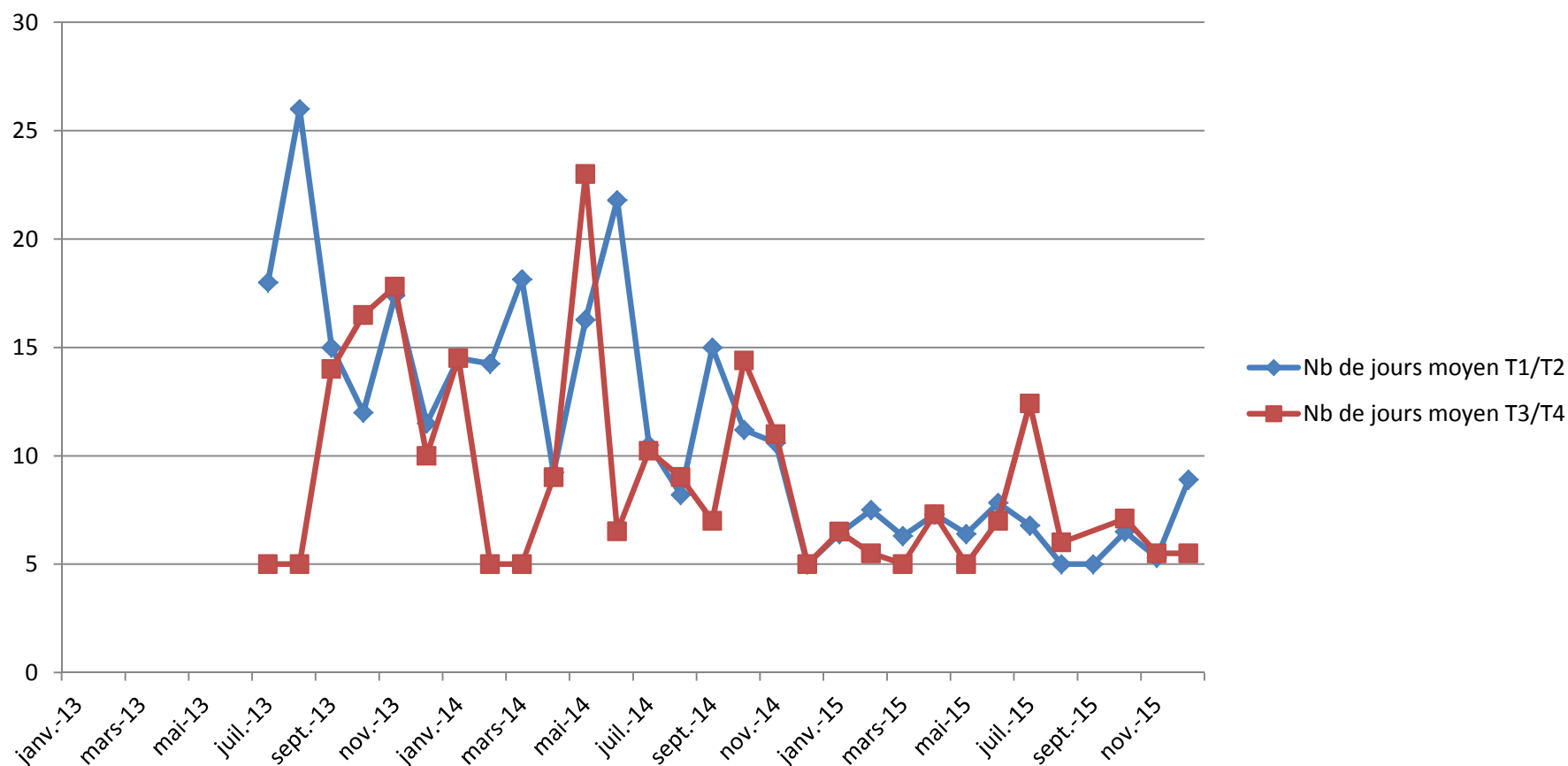
# Taux de mise en service dans les délais



Nota : pour le taux cumulé, il s'agit du cumulé par année civile, dont le suivi a démarré en janvier 2014.

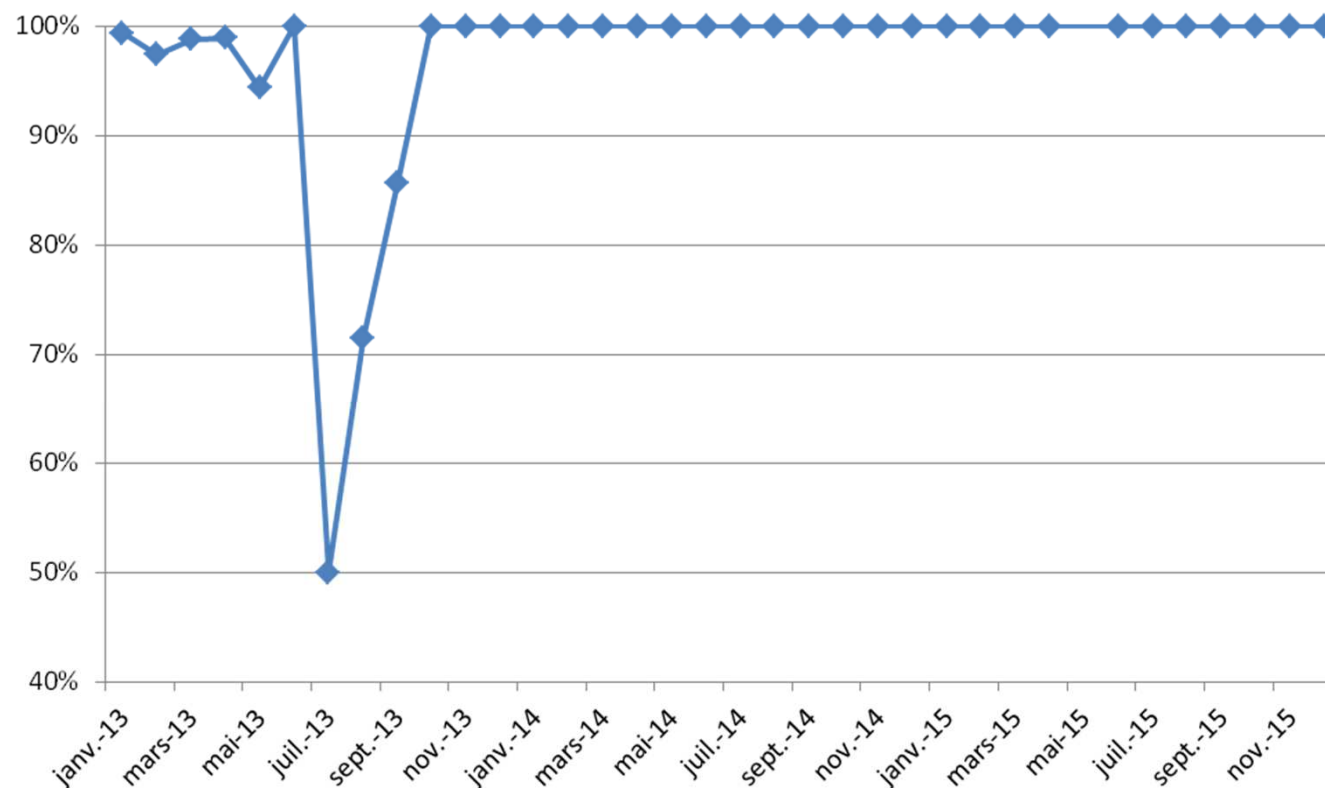
Les taux mensuels sont de plus de 96% depuis septembre 2014. Le taux cumulé fin 2015 était proche de 98%.

# Nombre de jours moyens d'un CHF



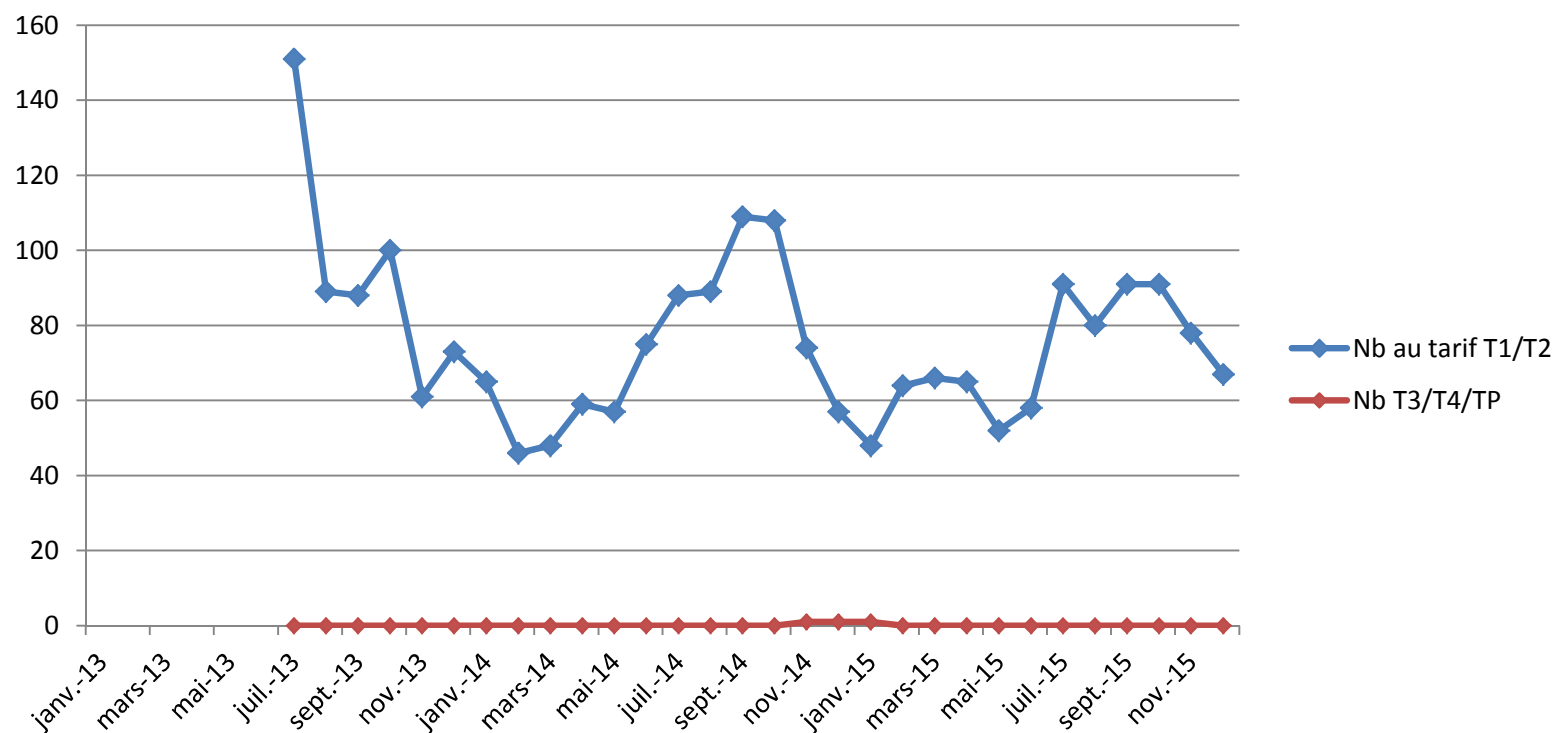
Indicateur suivi à partir de juillet 2013. Il s'agit des moyennes des délais demandés par les fournisseurs (le taux de réalisation dans les délais demandés est chaque mois à 100%).

## Taux de réalisation des MHS dans les délais \*



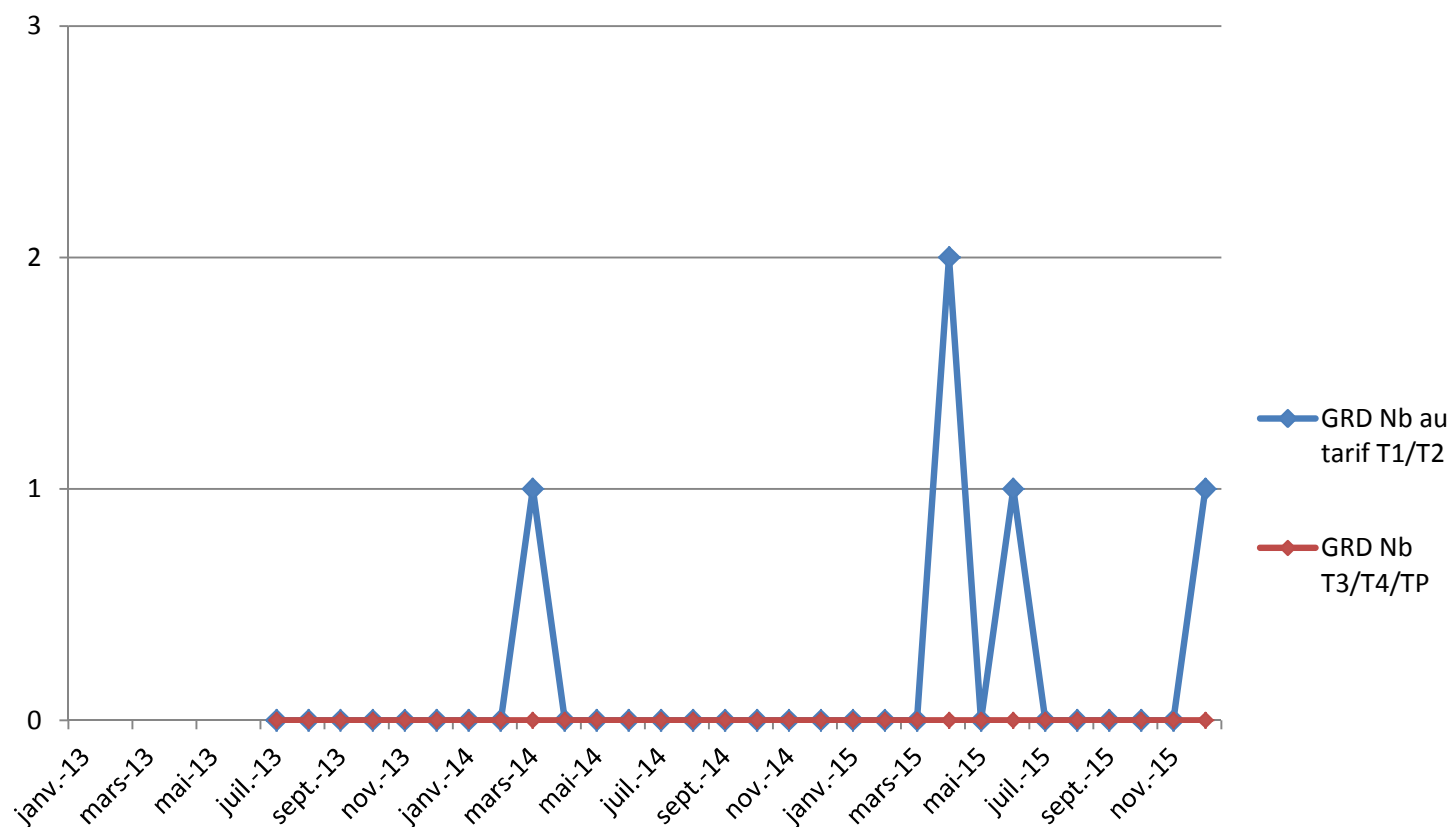
\* Lorsqu'un RDV d'intervention technique de MHS est demandé. Les détachements contractuels sont toujours réalisés aux dates demandées. A noter que les résultats sont à relativiser compte tenu du faible nombre de demandes (en moyenne 6 par mois).

# Nb de RDV non tenus du fait du client



Indicateur suivi depuis juillet 2013

# Nb de RDV non tenus du fait du GRD

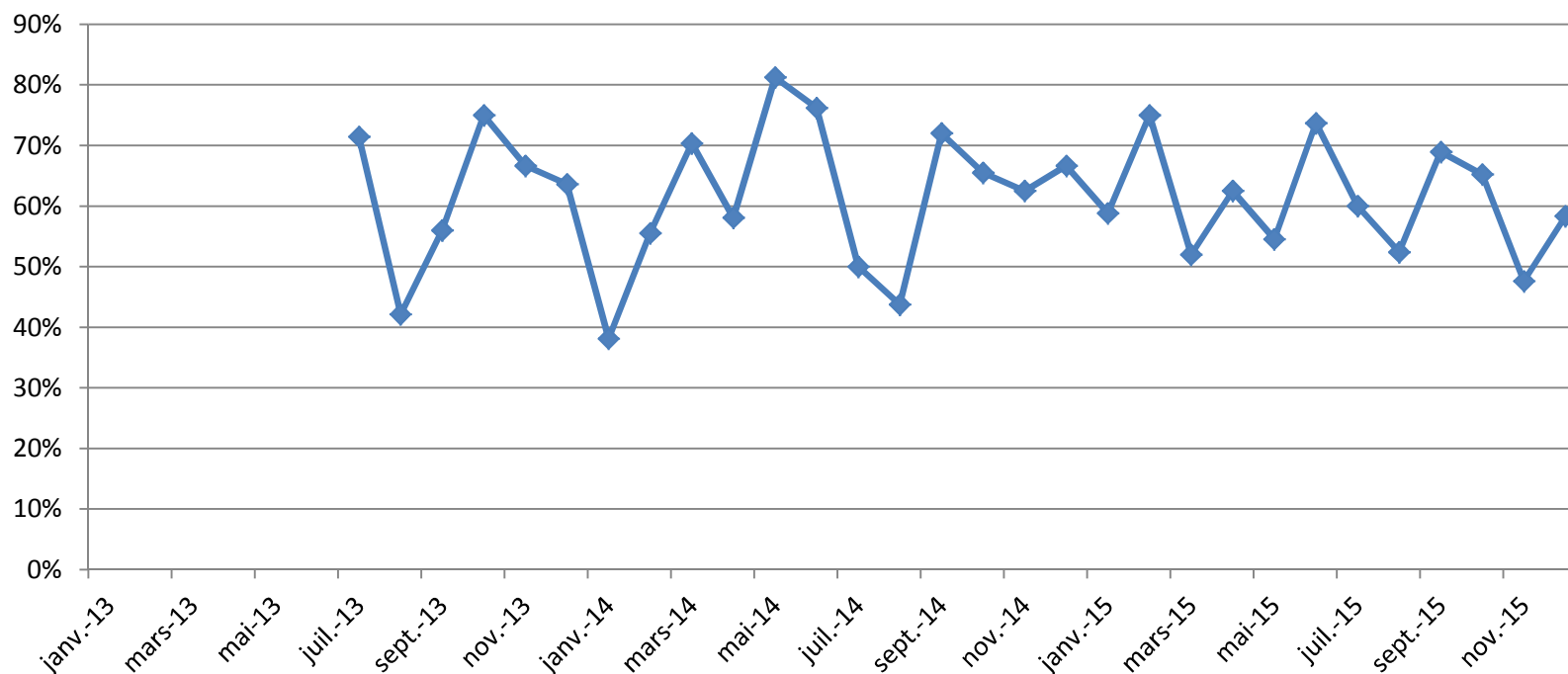


Indicateur suivi depuis juillet 2013.

Nota : le volume moyen d'intervention est de l'ordre de 1300 par mois.

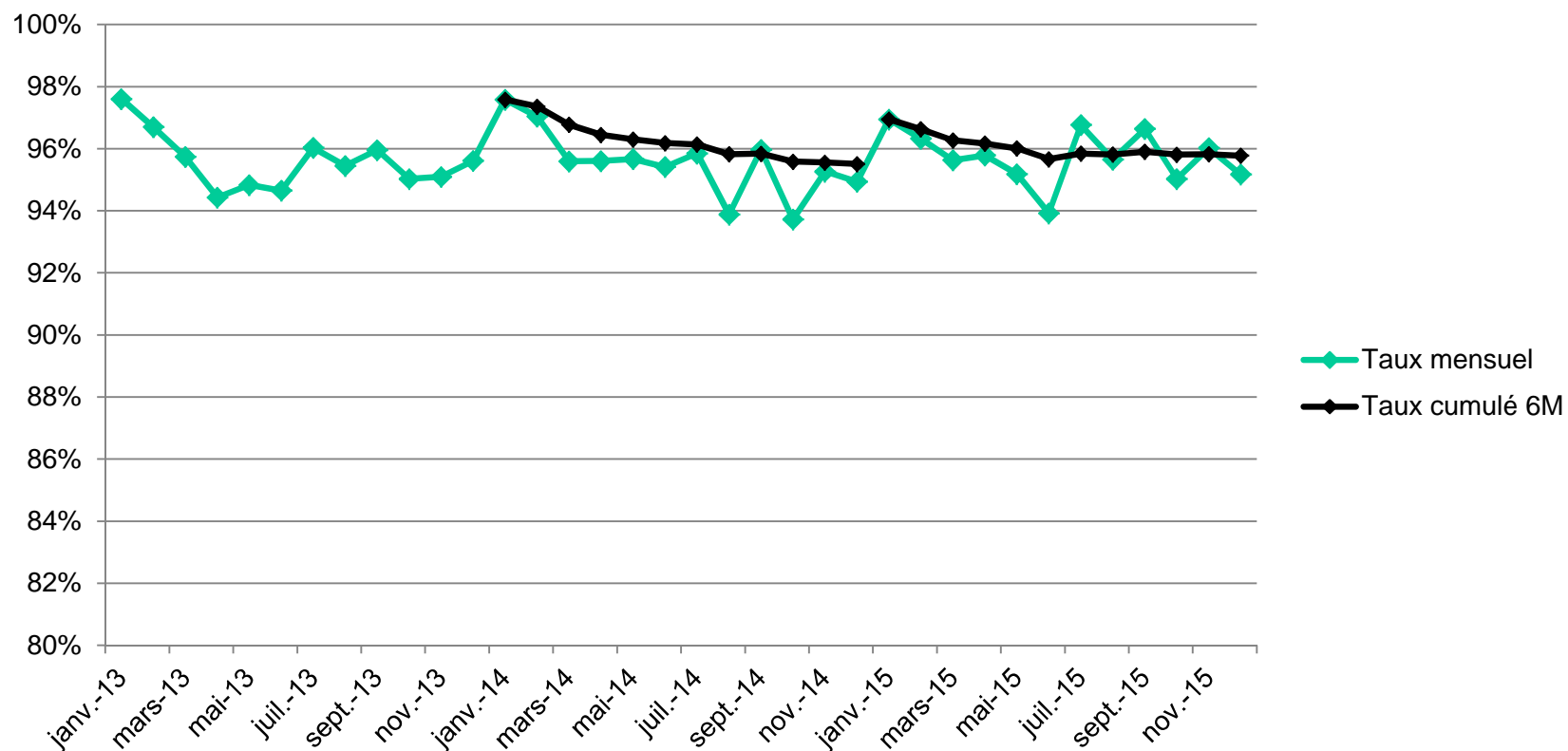


# Taux de raccordements réalisés dans les délais convenus



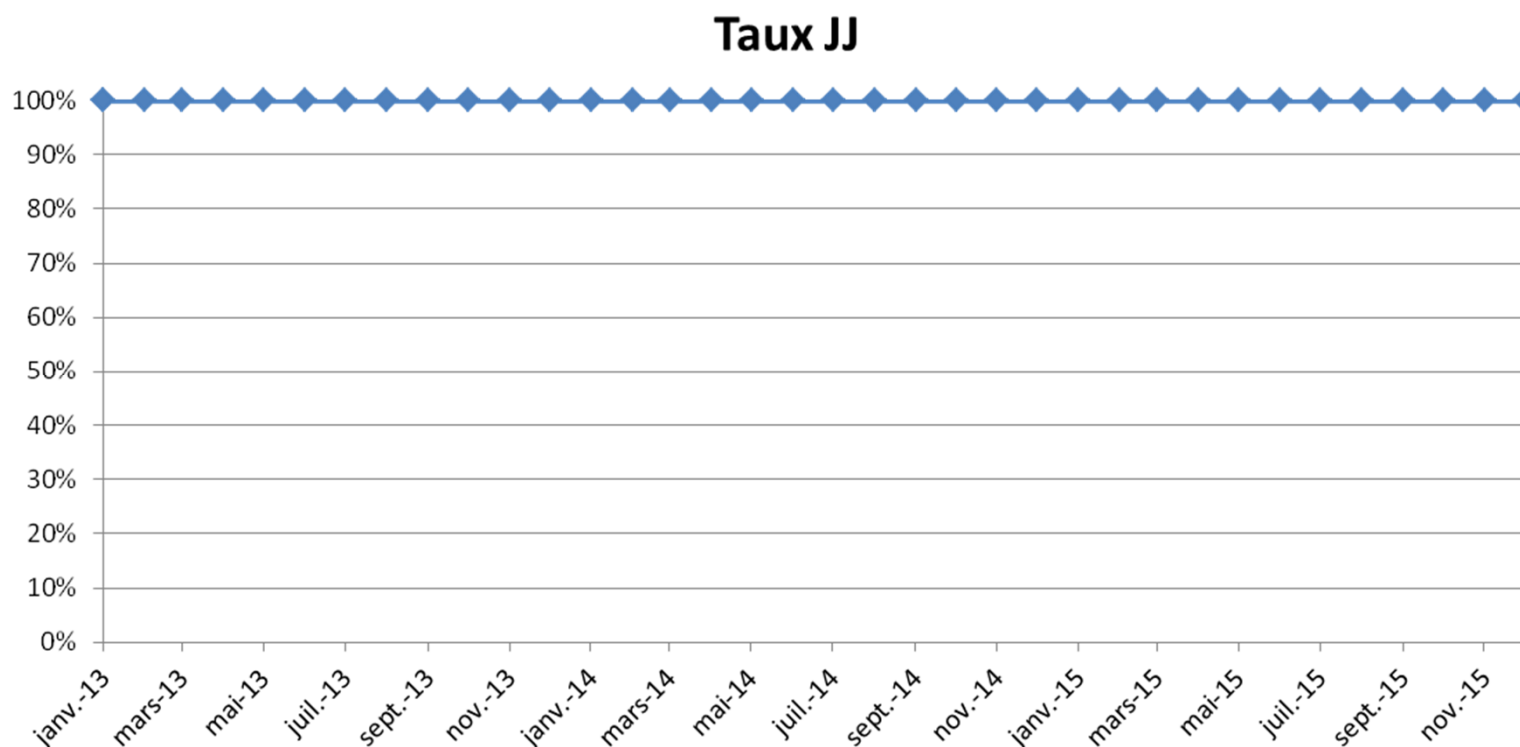
Indicateur suivi depuis juillet 2013. Ces délais sont soumis aux aléas des délais des autorisations administratives.

# Taux d'index relevés sur index réels



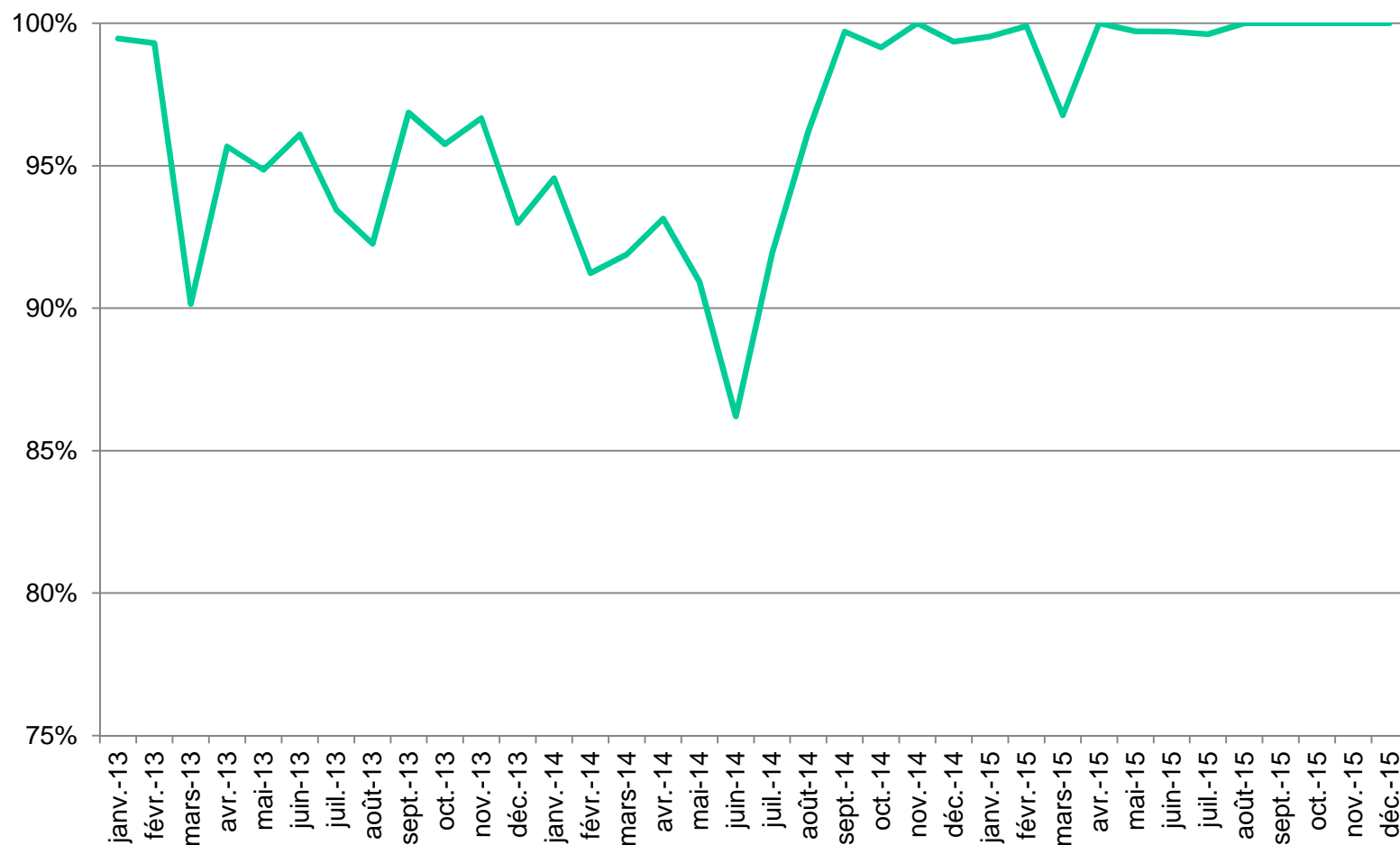
En cumulé annuel, les taux sont supérieurs à 96%.

# Taux de disponibilité des relèves JJ servant à la facturation



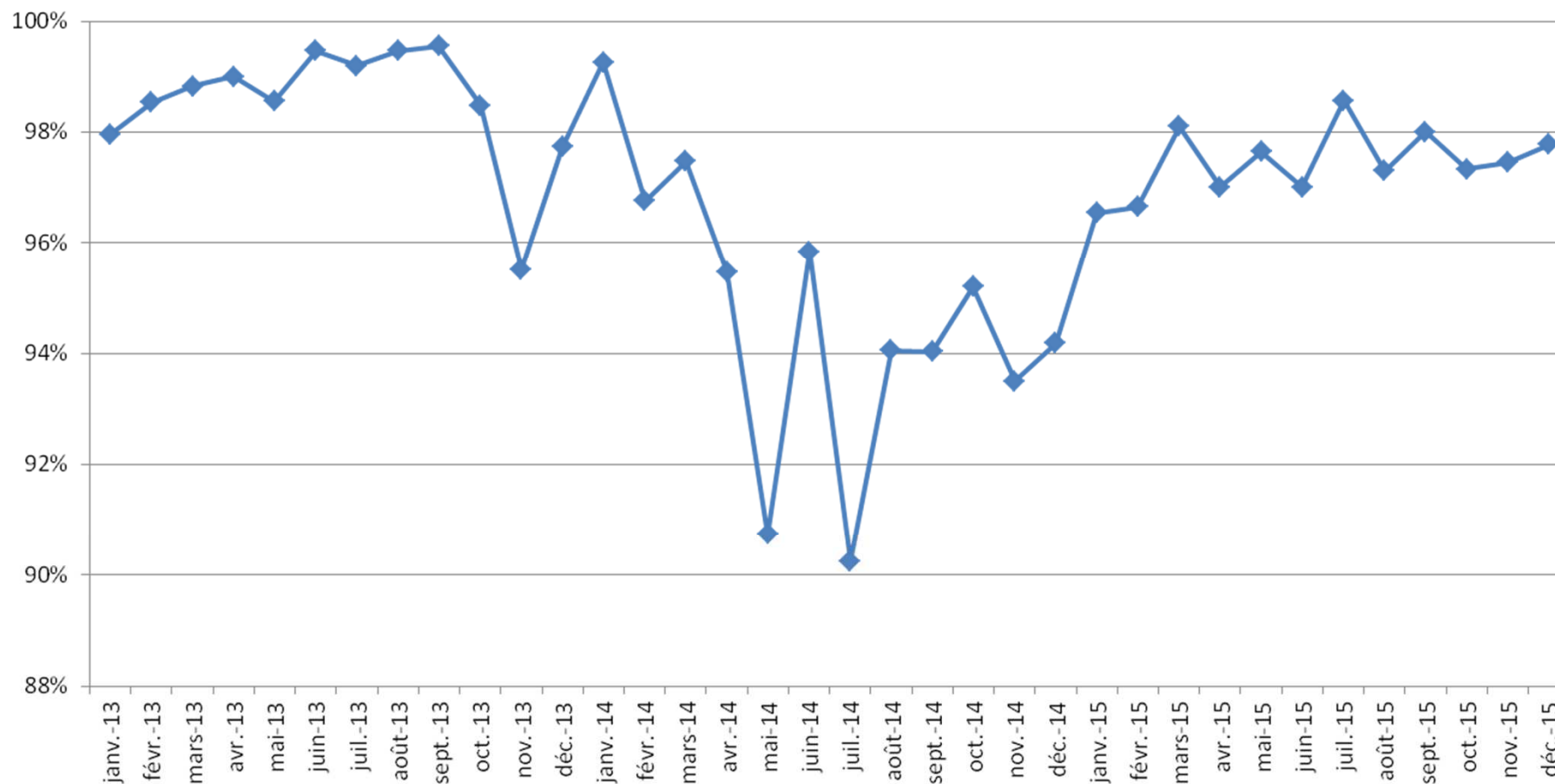
Les taux de récupération des relèves JJ pour la facturation mensuelle sont à 100%.

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



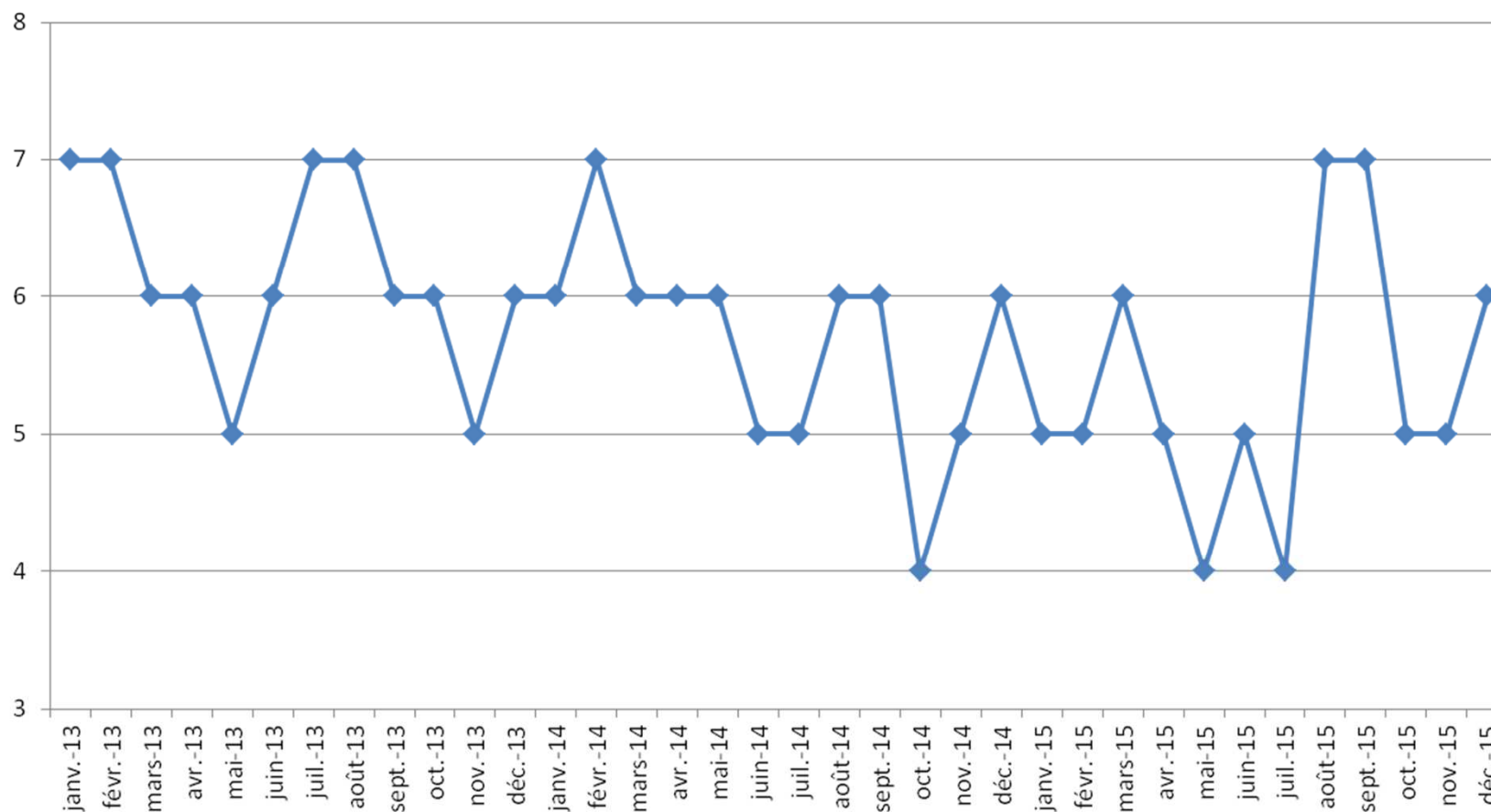
Les appareils vieillissants (et non maintenus par le fabricant) ne nous permettaient plus d'obtenir des relevés satisfaisants. C'est pourquoi, une nouvelle génération de produits (Technolog) a été installée et, depuis, les résultats se sont nettement améliorés.

# Taux de disponibilité des relèves MM servant à la facturation



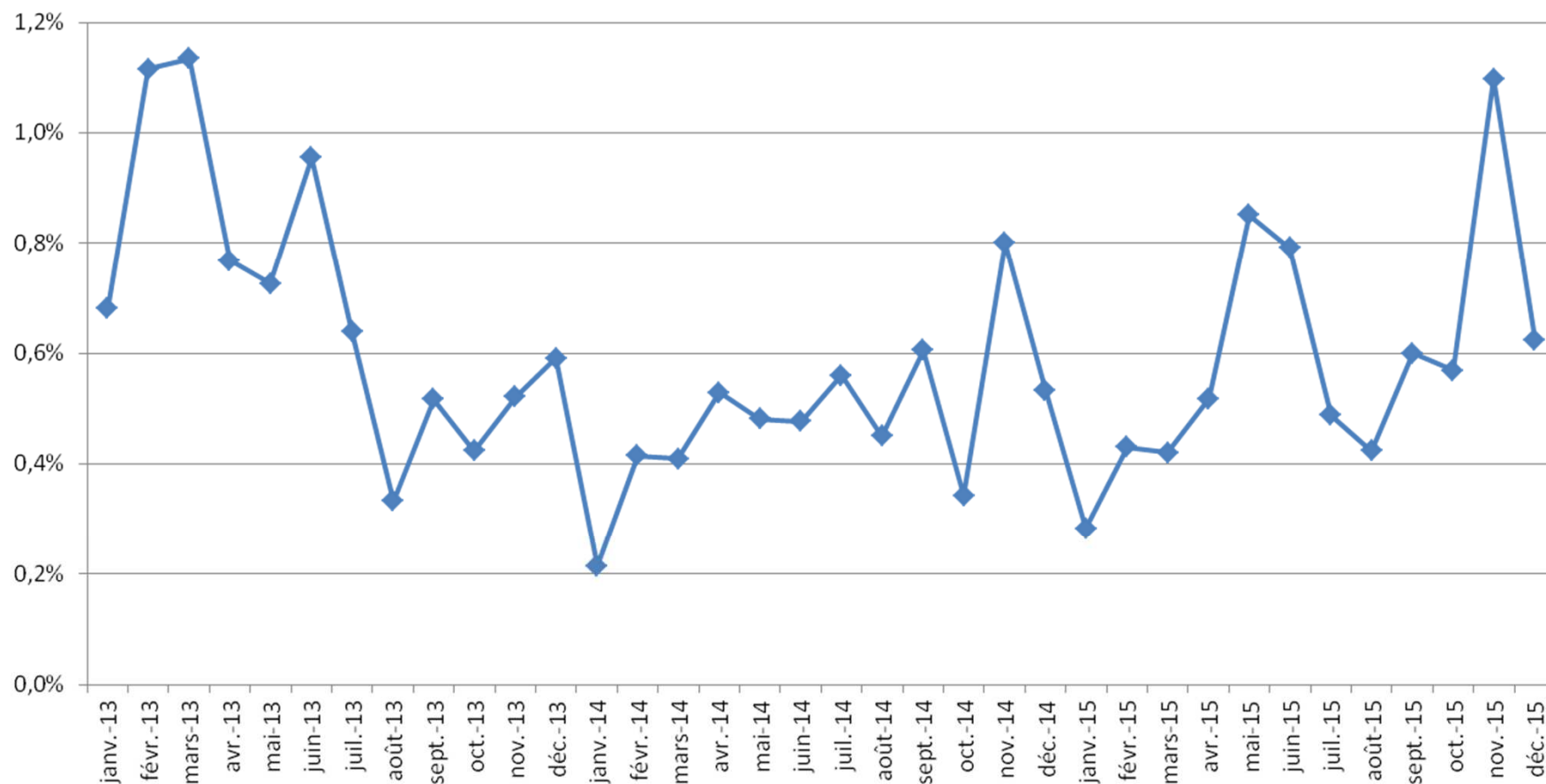
La période creuse en 2014 correspond au déploiement du nouveau système de télérelève par radiofréquence (Sappel). Des ajustements ont été nécessaires pour la bonne réception des index dans notre système.

## Délai de transmission des allocations\* définitives au GRT (en nb de jours ouvrés du mois suivant) :



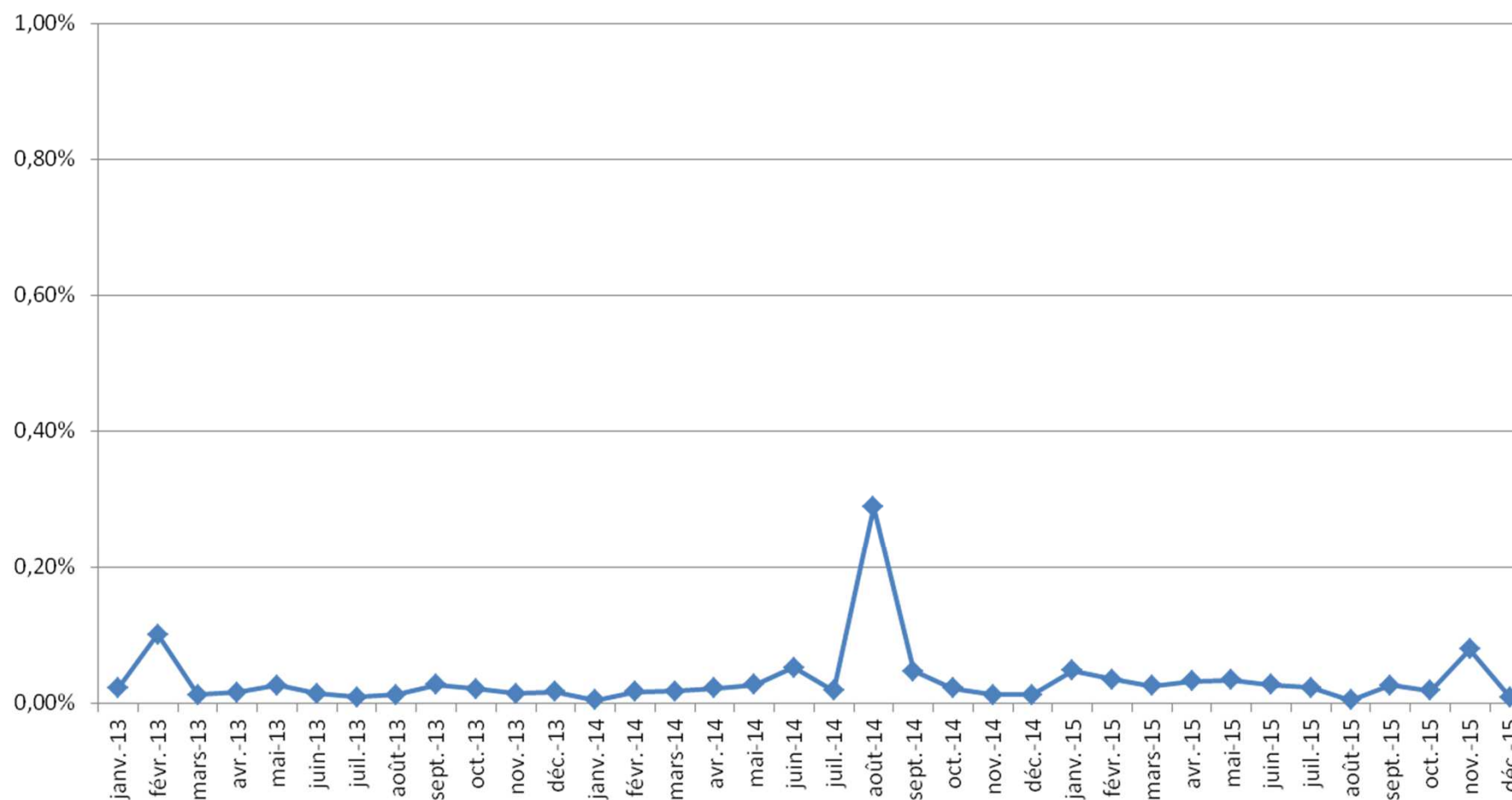
\* Enlèvements par fournisseur au PITD. Le délai est compris entre 4 et 7 jours ouvrés, pour un objectif de 8 jours à ne pas dépasser.

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



Le taux reste contenu à un niveau relativement faible (généralement inférieur à 1%), grâce à la mise en place de relances par courrier auprès des clients concernés. A noter que ce ratio ne permet pas de comparer strictement une année sur l'autre, car les objectifs mensuels diffèrent d'un exercice sur l'autre.

## % d'index rectifiés



Le taux reste contenu à un niveau très bas, inférieur à 0,40 %.