

Rapport sur les indicateurs de suivi de la qualité de service 2015

Le 9 septembre 2016

Introduction

Une des priorités de Réseau GDS est de garantir un accès non-discrimatoire au réseau ainsi qu'une qualité de service au plus haut niveau. C'est dans le cadre de cette volonté de transparence que Réseau GDS suit l'évolution d'indicateurs représentatifs de la qualité de service, valorisés par la CRE dans le cadre d'un mécanisme de régulation incitatif.

Dans le rapport 2015 relatif à la régulation incitative de la qualité de service des gestionnaires de réseaux, publié début 2016, la CRE a demandé à l'ensemble des gestionnaires de réseaux d'élaborer, à compter du 1^{er} janvier 2016, un rapport annuel *ad hoc* relatif à l'analyse qualitative de la totalité de leurs indicateurs de qualité de service.

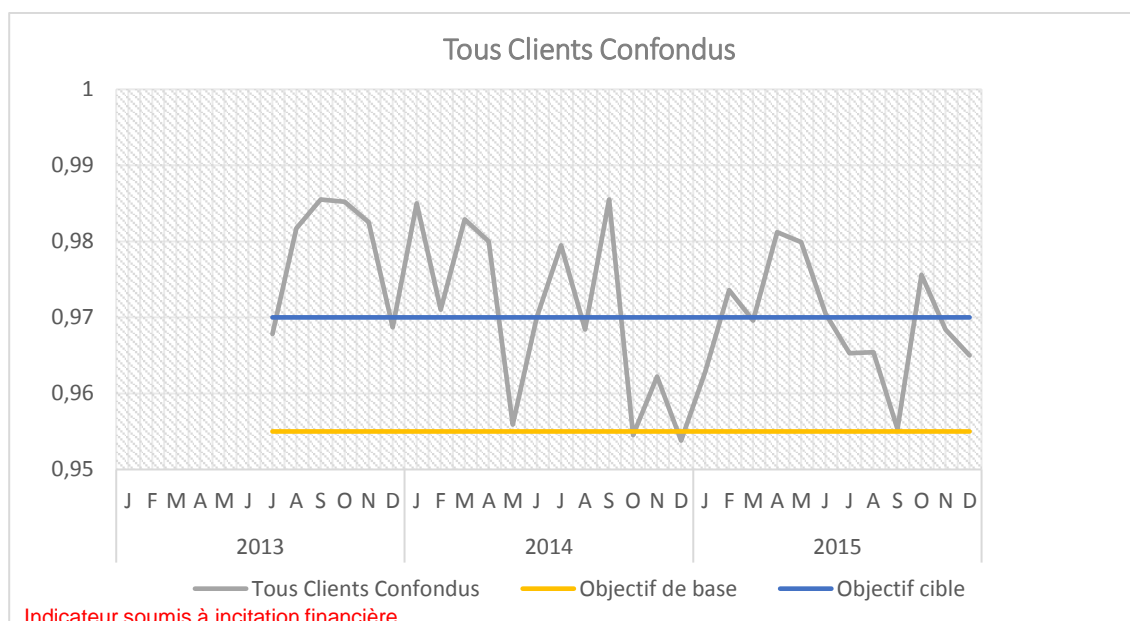
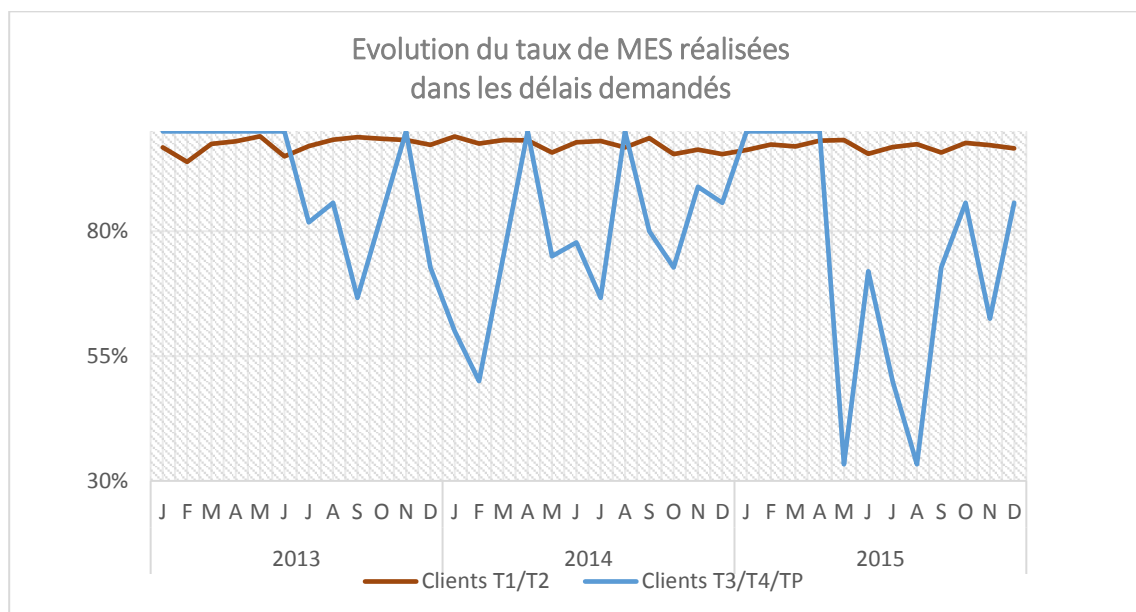
Dans ce contexte, ce premier rapport a pour objectif de présenter, pour chaque indicateur :

- les résultats détaillés de l'année 2015 sous forme de tableau,
- une représentation graphique des résultats sur la période 2013 à 2015,
- une description quantitative et qualitative de l'évolution des résultats (uniquement pour les indicateurs dont les variations le justifient),
- les éventuelles actions mises en œuvre qui expliquent la performance des résultats.

Présentation des résultats de l'ensemble des indicateurs

Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés

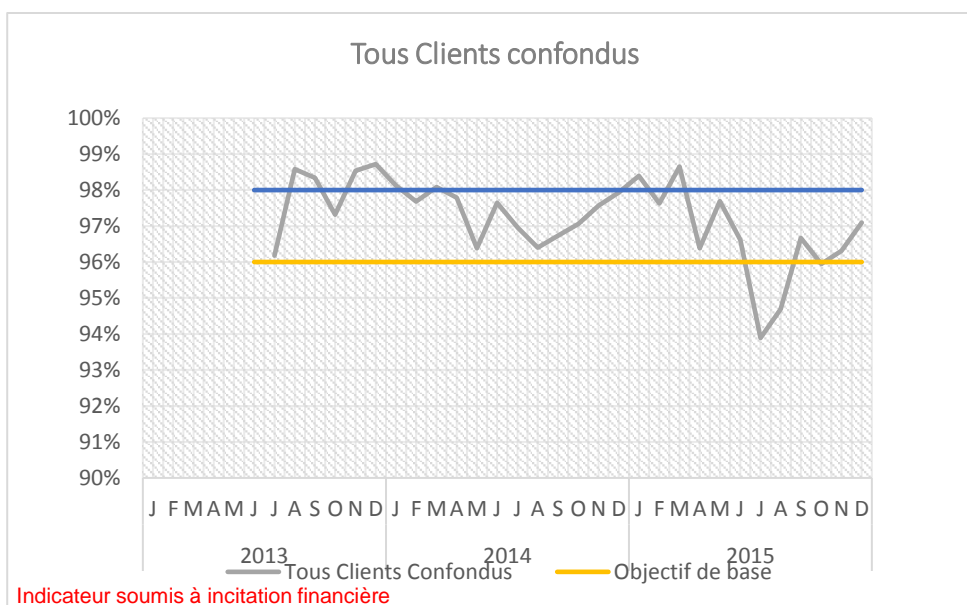
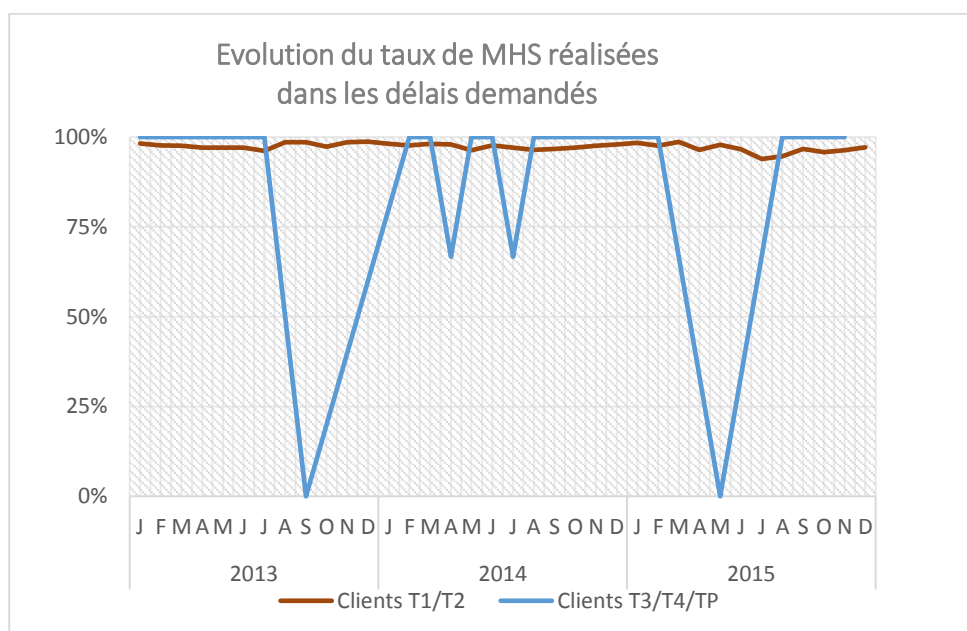
2015	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov	déc
Clients T1/T2	96%	97%	97%	98%	98%	95%	97%	97%	96%	98%	97%	97%
Clients T3/T4/TP	100%	100%	100%	100%	33%	72%	50%	33%	73%	86%	63%	86%
Tous Clients Confondus	96%	97%	97%	98%	98%	97%	97%	97%	96%	98%	97%	97%



Le taux de mises en service réalisées dans les délais s'établit en moyenne à 97 % : l'objectif cible est donc atteint. Quelques valeurs extrêmes ne sont pas représentatives pour les clients T3/T4/TP, compte-tenu du faible nombre d'interventions dans ce segment.

Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés

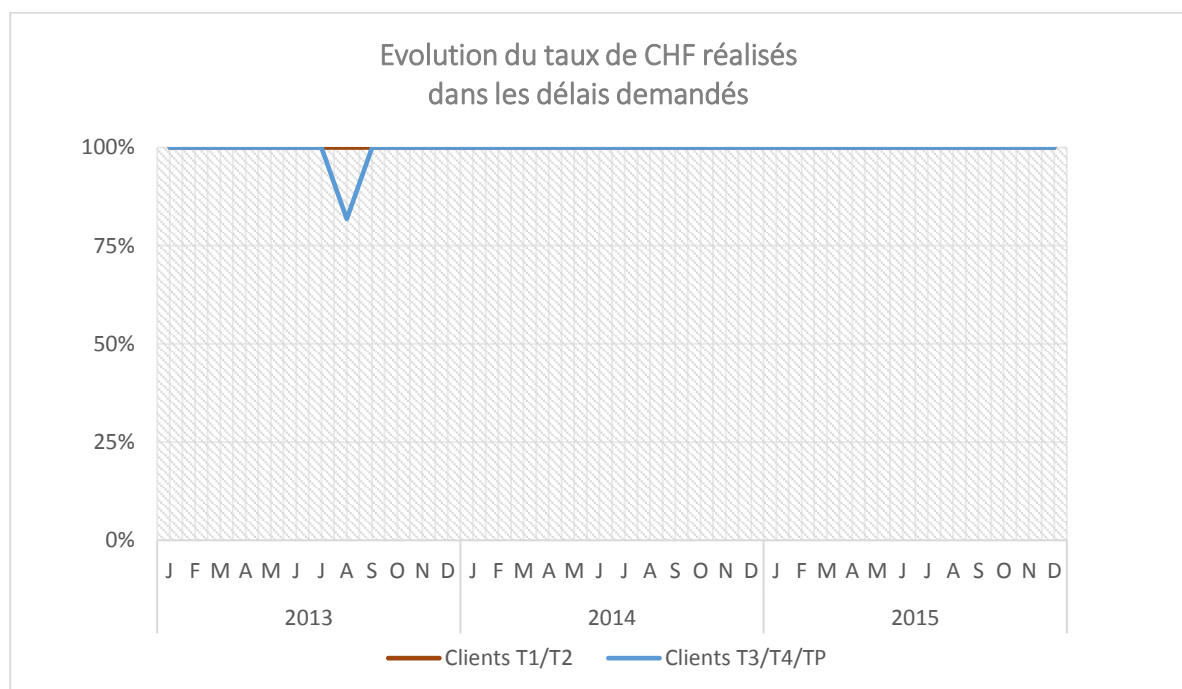
2015	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aoû	sep	oct	nov	déc
Clients T1/T2	98%	98%	99%	96%	98%	97%	94%	95%	97%	96%	96%	97%
Clients T3/T4/TP	100%	100%	#N/A	#N/A	0%	#N/A	#N/A	100%	#N/A	100%	100%	#N/A
Tous Clients Confondus	98%	98%	99%	96%	98%	97%	94%	95%	97%	96%	96%	97%



Le taux de mises hors service réalisées dans les délais s'établit en moyenne à 97 %, soit entre l'objectif de base et l'objectif cible. Quelques valeurs extrêmes ne sont pas représentatives pour les clients T3/T4/TP, compte-tenu du faible nombre d'interventions dans ce segment. Les baisses ponctuelles des mois de juillet et août 2015 sont dues au fait que 25 mises hors service en juillet (soit 3,5% des interventions) et 15 mises hors service en août (soit 2,8% des interventions) sur des compteurs accessibles ont été volontairement reportées d'une journée, pour palier un manque ponctuel de ressources.

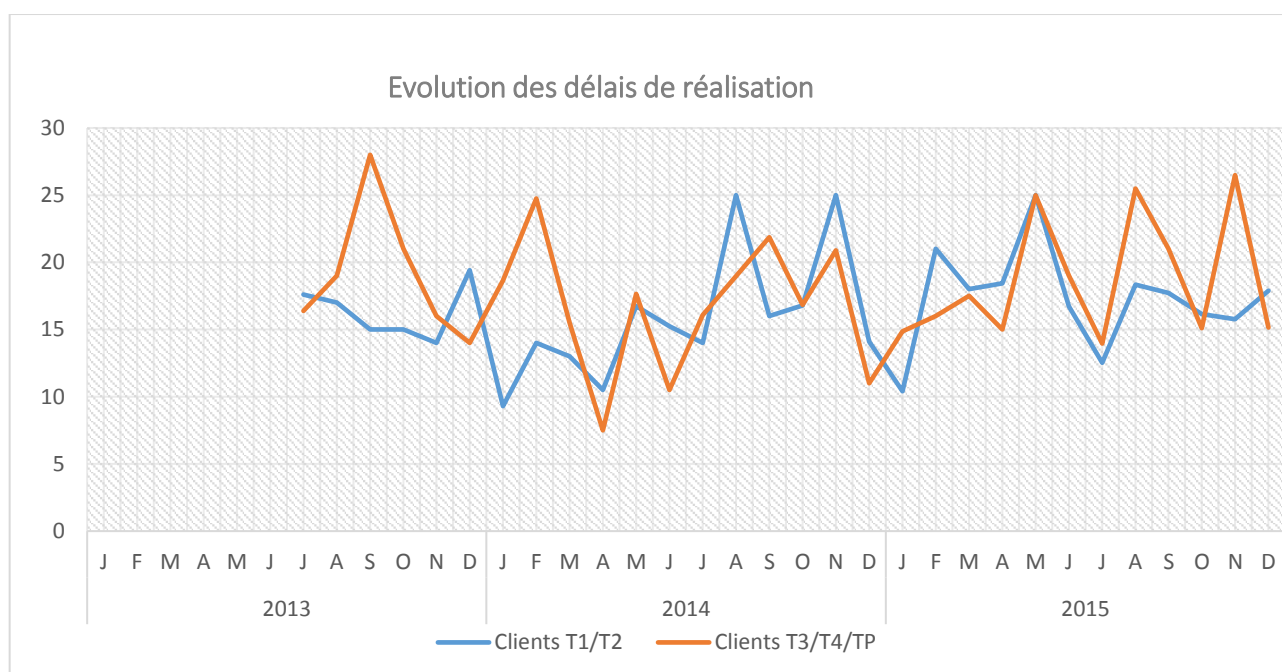
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés

2015	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov	déc
Clients T1/T2	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Clients T3/T4/TP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur

2015		jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov	déc
Clients T1/T2	Nombre de jours	10,42	21	18	18,44	25	16,71	12,52	18,33	17,72	16,14	15,77	17,88
Clients T3/T4/TP	Nombre de jours	14,86	16	17,5	15	25	19	13,96	25,5	21	15,09	26,5	15,14

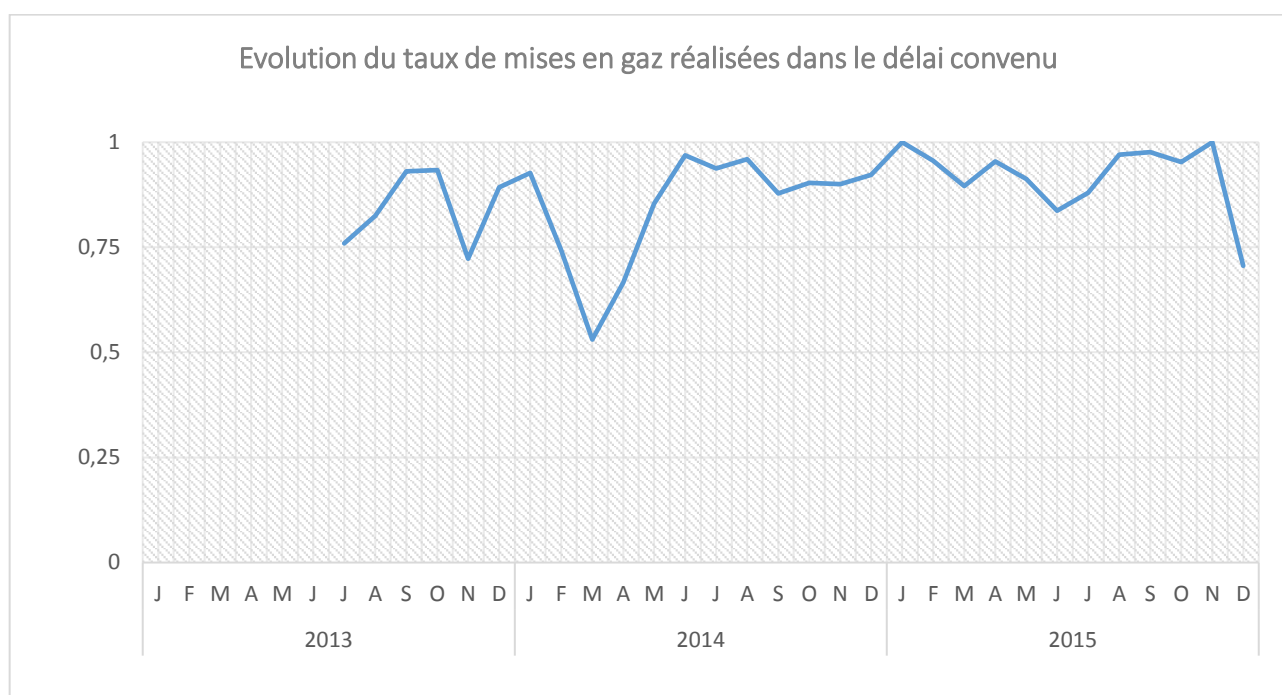


Il est important de préciser que cet indicateur est calculé comme la différence entre la date de réalisation effective du changement de fournisseur et la date de la demande de changement de fournisseur, et ce, quelle que soit la date effective de changement demandée par le fournisseur.

La plupart du temps, l'indicateur excède le délai contractuel du fait de l'anticipation des demandes par les fournisseurs.

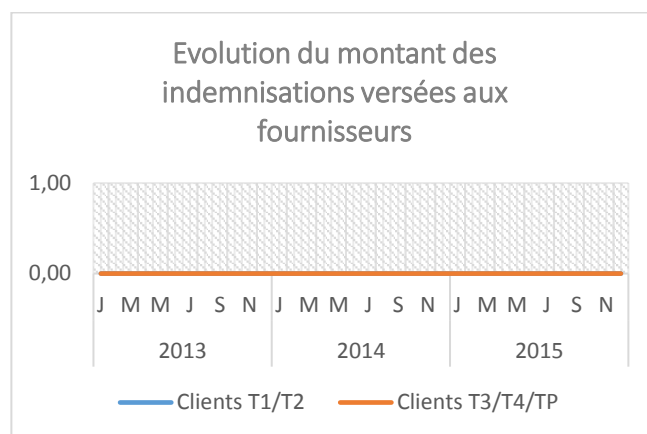
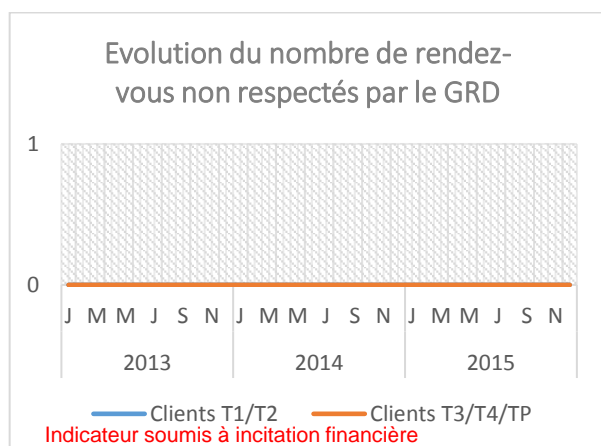
Taux de mises en gaz réalisées dans les délais convenus

2015	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov	déc
Taux de mises en gaz réalisées dans les délais convenus	100%	95,56%	89,58%	95,40%	91,23%	83,67%	87,93%	97,06%	97,65%	95,24%	100,00%	70,59%



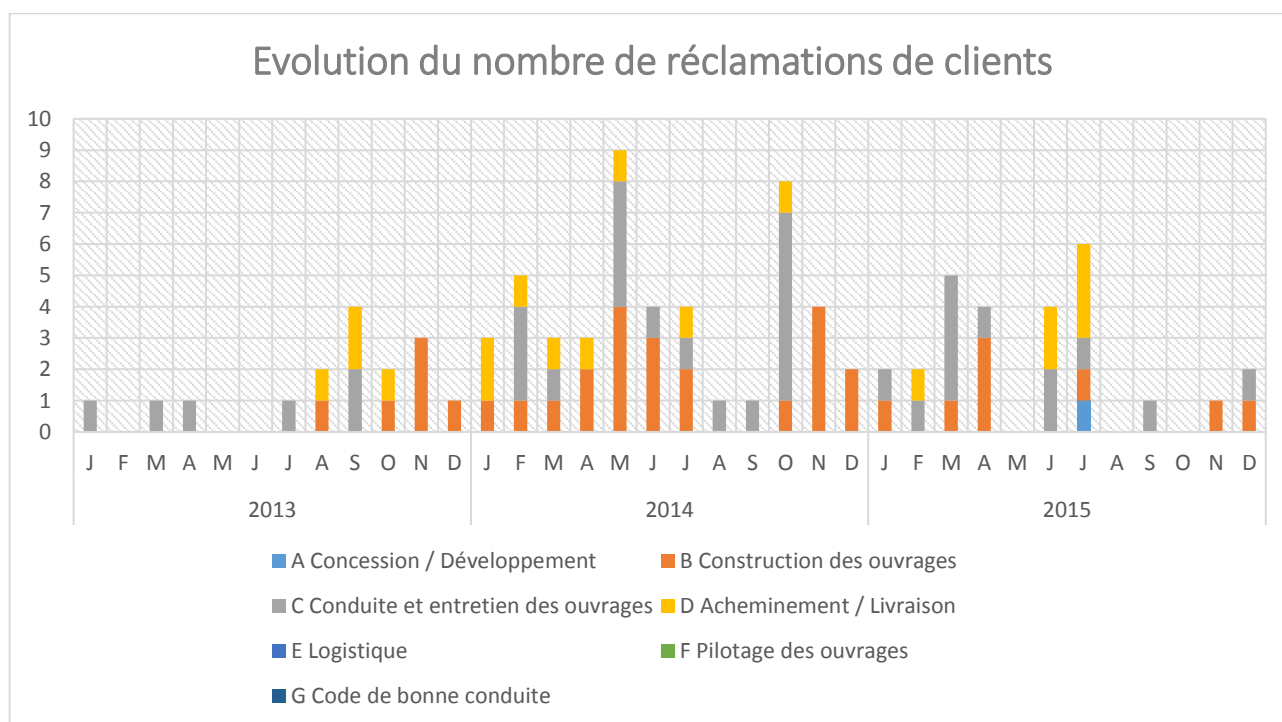
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD

2015		jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov	déc
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD	Clients T1/T2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Clients T3/T4/TP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Montant des indemnisations versées pour rendez-vous non tenus du fait du GRD	Clients T1/T2	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Clients T3/T4/TP	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00



Nombre de réclamations de clients finals par nature

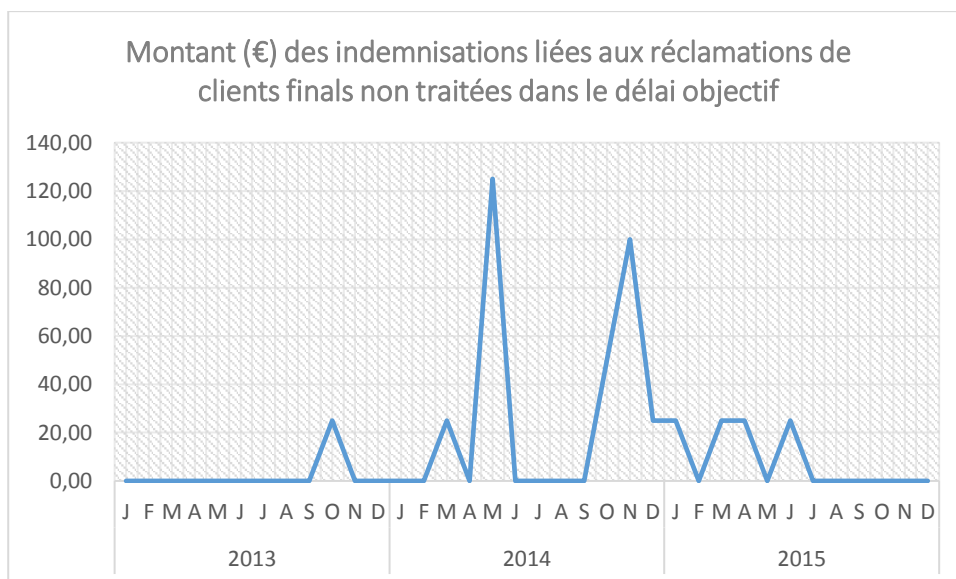
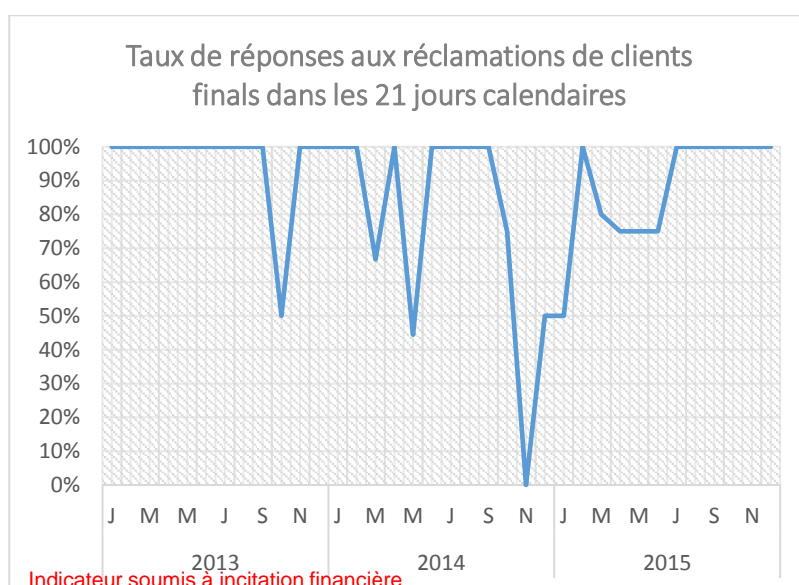
2015			jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aoû	sep	oct	nov	déc
Nombre de réclamations de clients finals par nature	A	Concession / Développement	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	B	Construction des ouvrages	1	0	1	3	0	0	1	0	0	0	1	1
	C	Conduite et entretien des ouvrages	1	1	4	1	0	2	1	0	1	0	0	1
	D	Acheminement / Livraison	0	1	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0
	E	Logistique	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	F	Pilotage des ouvrages	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	G	Code de bonne conduite	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL			2	2	5	4	0	4	6	0	1	0	1	2



En 2013, le nombre de réclamations de clients finals a été nettement plus faible qu'en 2014 et en 2015. Ceci s'explique par un volume d'activités liées aux travaux sur le réseau gaz plus faible en 2013.

Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 21 jours calendaires

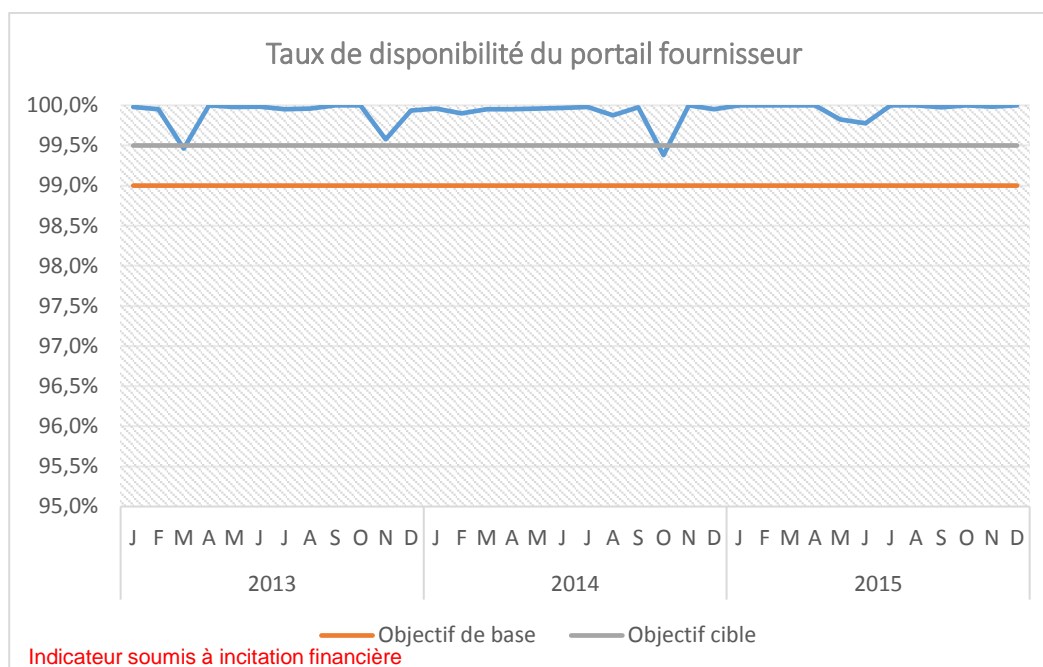
2015	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov	déc
Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 21 jours calendaires	50%	100%	80%	75%	#N/A	75%	100%	#N/A	100%	#N/A	100%	100%
Montant des indemnisations liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif	25,00	0,00	25,00	25,00	0,00	25,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00



Le taux de réponses aux réclamations de clients final dans les 21 jours calendaire présente quelques points singuliers non représentatifs d'une tendance, du fait de la faible volumétrie des réclamations.

Taux de disponibilité du portail fournisseur

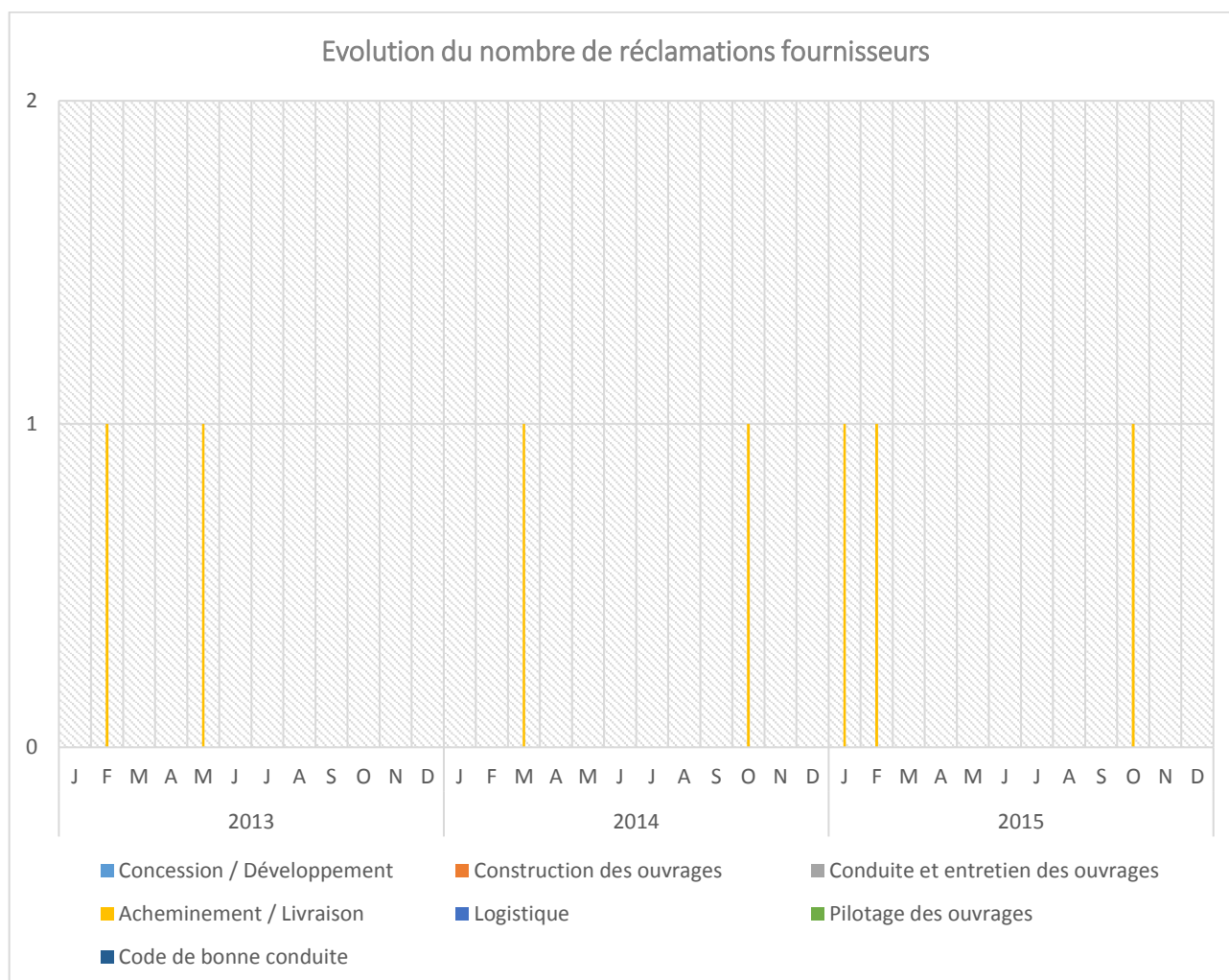
2015	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov	déc
semaine 1	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,1%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
semaine 2	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,9%	100,0%	100,0%	100,0%
semaine 3	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,9%	100,0%
semaine 4	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
semaine 5	100%			100%			100%			100%		100%



Le taux moyen de disponibilité du portail fournisseurs est proche de 100 % sur les trois dernières années. Ce résultat traduit la bonne maîtrise de l'outil mis en place.

Nombre de réclamations de fournisseurs par nature

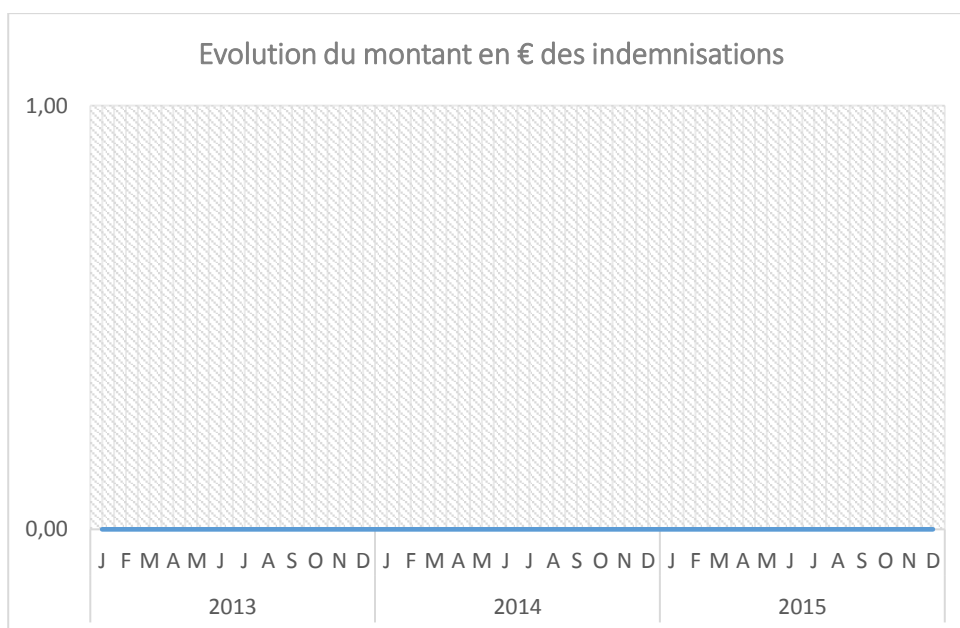
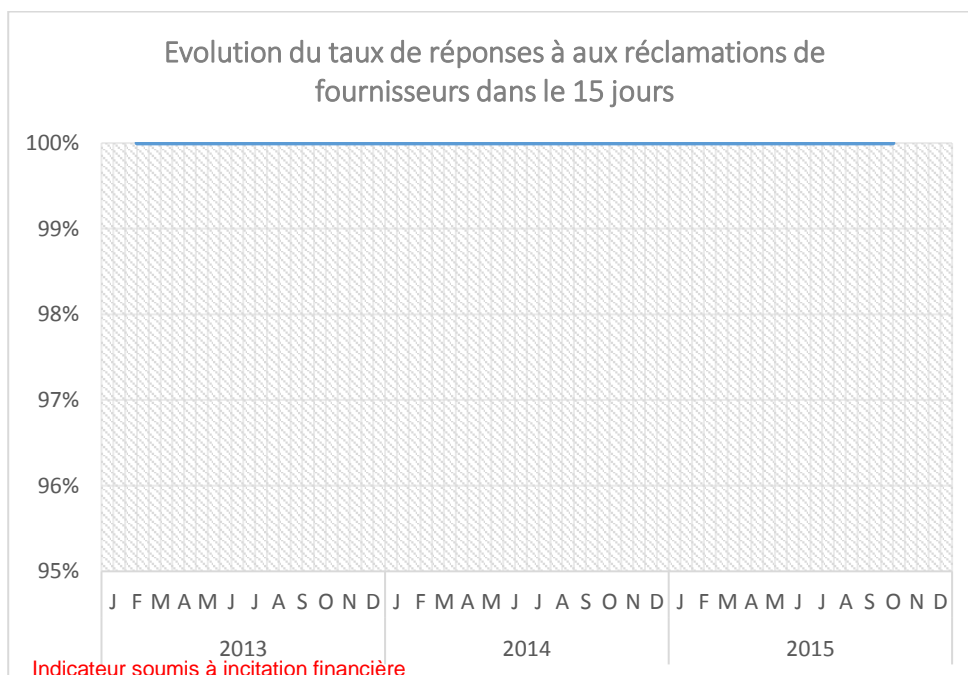
2015			jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov	déc
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	A	Concession / Développement	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	B	Construction des ouvrages	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C	Conduite et entretien des ouvrages	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	D	Acheminement / Livraison	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
	E	Logistique	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	F	Pilotage des ouvrages	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	G	Code de bonne conduite	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL			1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0



Le nombre de réclamations fournisseurs est faible (2 à 3 réclamations par an) et exclusivement lié au processus Acheminement/livraison.

Taux de réponses aux réclamations fournisseurs dans les 15 jours

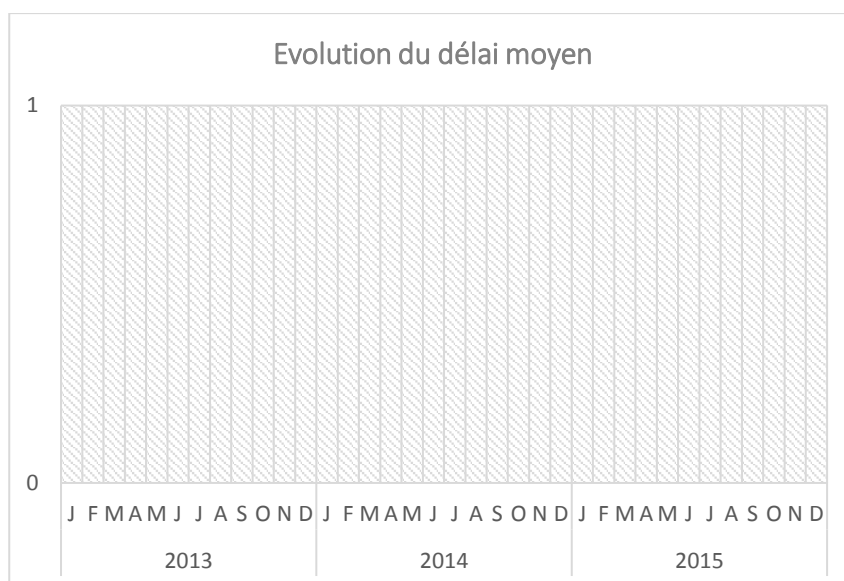
2015	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov	déc
Taux de réponses aux réclamations fournisseurs dans les 15 jours	100%	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%	#N/A	#N/A
Montant des indemnités liées aux réclamations de fournisseurs non traitées dans le délai objectif	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00



Toutes les réclamations fournisseurs sont traitées dans les délais et ne génèrent pas d'indemnisation. Le faible nombre de réclamations permet un traitement efficace de celles-ci.

Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires

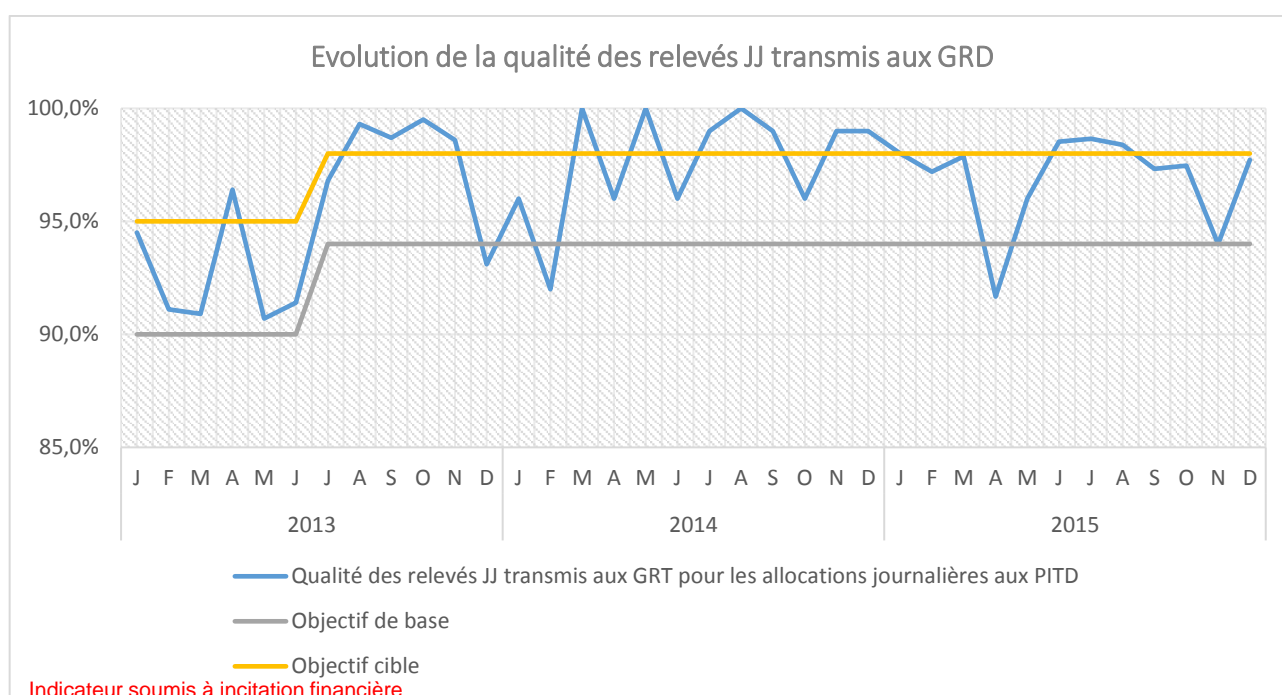
2015	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov	déc
Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A



Aucune réclamation n'a été traitée hors délai durant ces trois dernières années.

Qualité des relevés JJ transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD

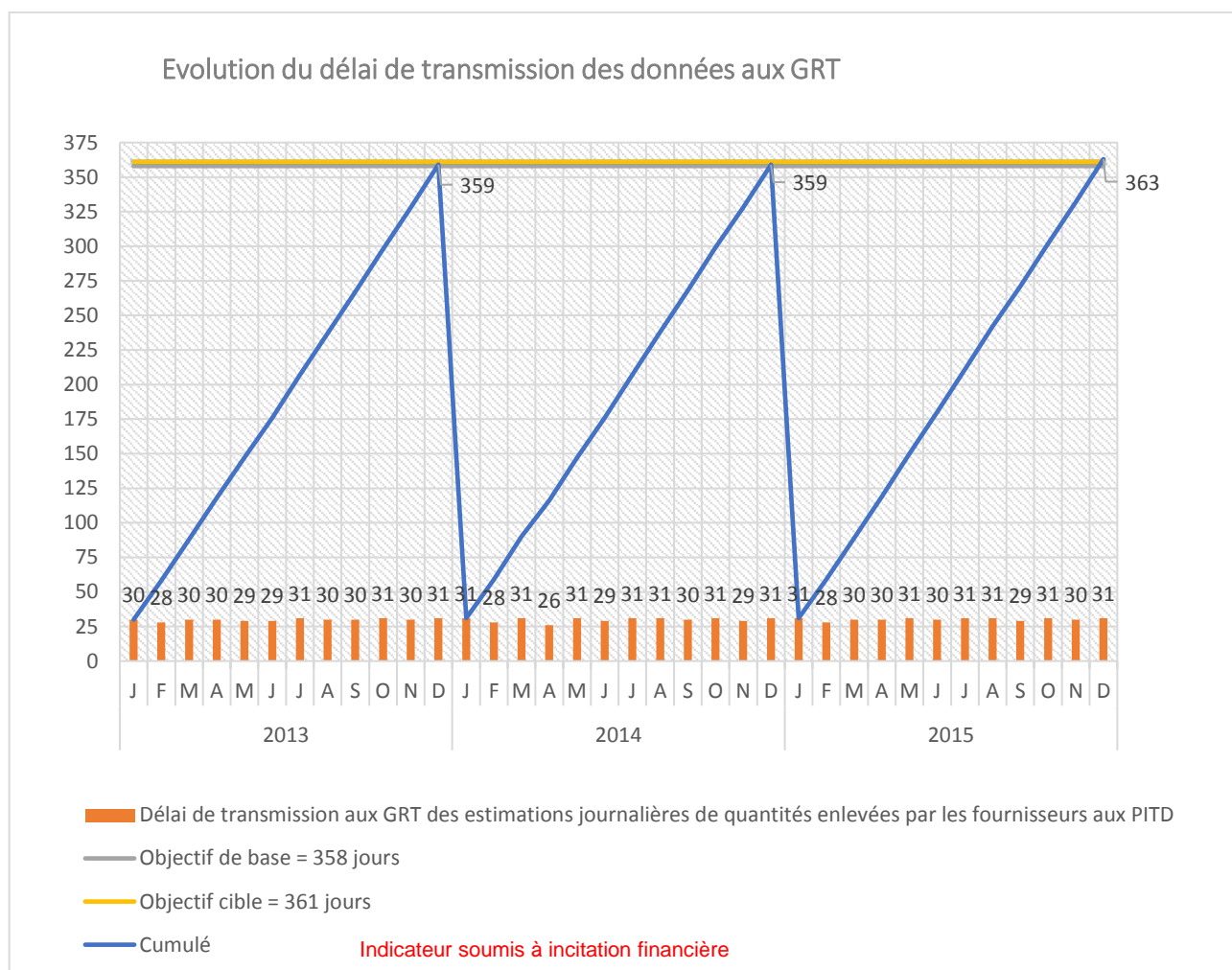
2015	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov	déc
Qualité des relevés JJ transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD	98,0%	97,2%	97,9%	91,7%	96,0%	98,5%	98,7%	98,4%	97,3%	97,5%	94,0%	97,7%
Objectif de base	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%
Objectif cible	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%



La qualité des relevés JJ transmis aux GRD oscille autour de l'objectif cible. Une légère baisse de l'indicateur est à déplorer en février 2014 et avril 2015, due à un incident sur l'outil informatique de télérelève.

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

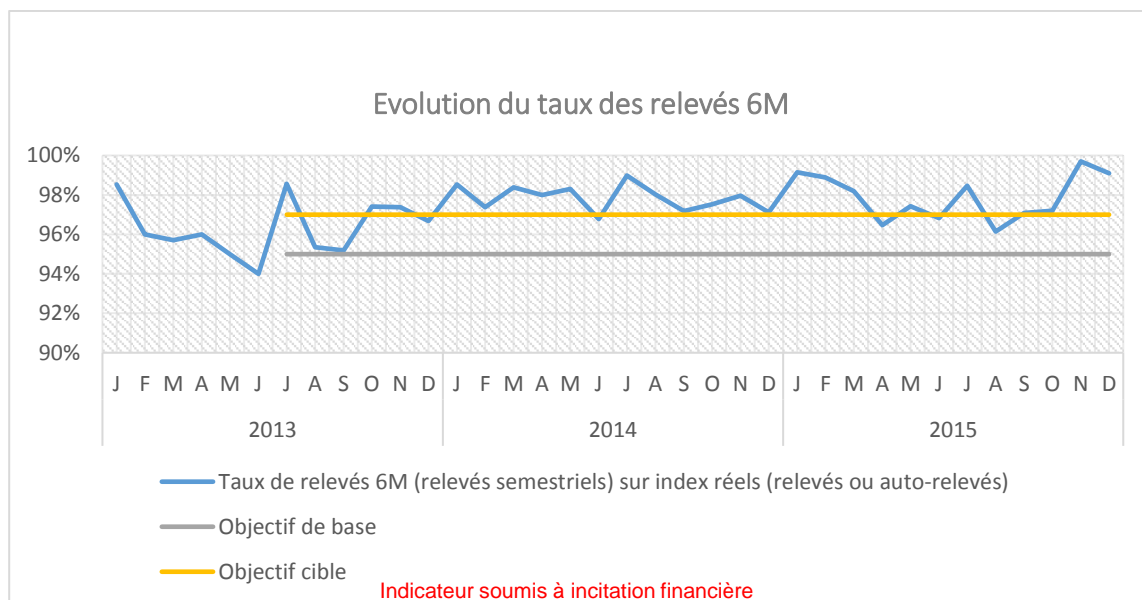
2015	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov	déc
Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD	31	28	30	30	31	30	31	31	29	31	30	31



Le délai de transmissions aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD est très bon et s'améliore encore pour atteindre 363 jours en 2015, au-delà de l'objectif cible de 361 jours.

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

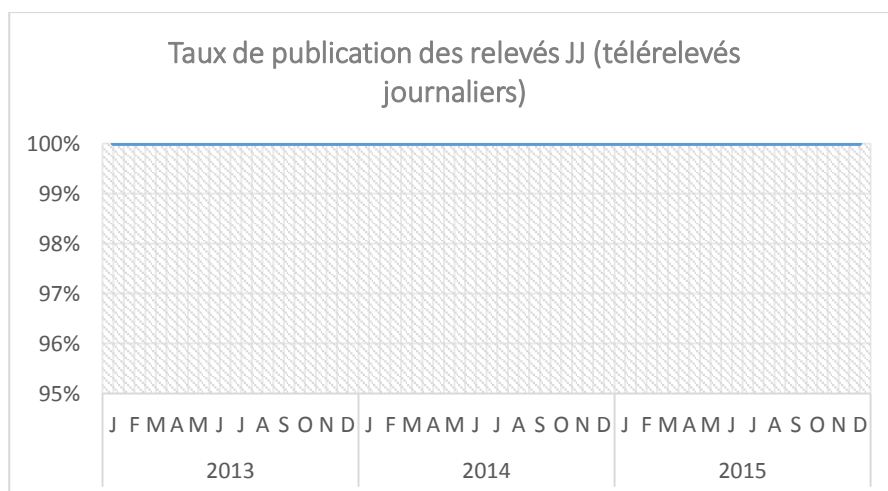
2015	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov	déc
Taux de relevés 6M (relevés semestriels) sur index réels (relevés ou auto-relevés)	99%	99%	98%	96%	97%	97%	98%	96%	97%	97%	100%	99%



Le taux des relevés 6M s'établit pour 2015 systématiquement au-dessus de l'objectif de base (95%) et au-delà de l'objectif cible (97%) pour 10 mois sur 12. La tendance est à la hausse sur les trois dernières années.

Taux de publication des relevés JJ (télérelevés journaliers)

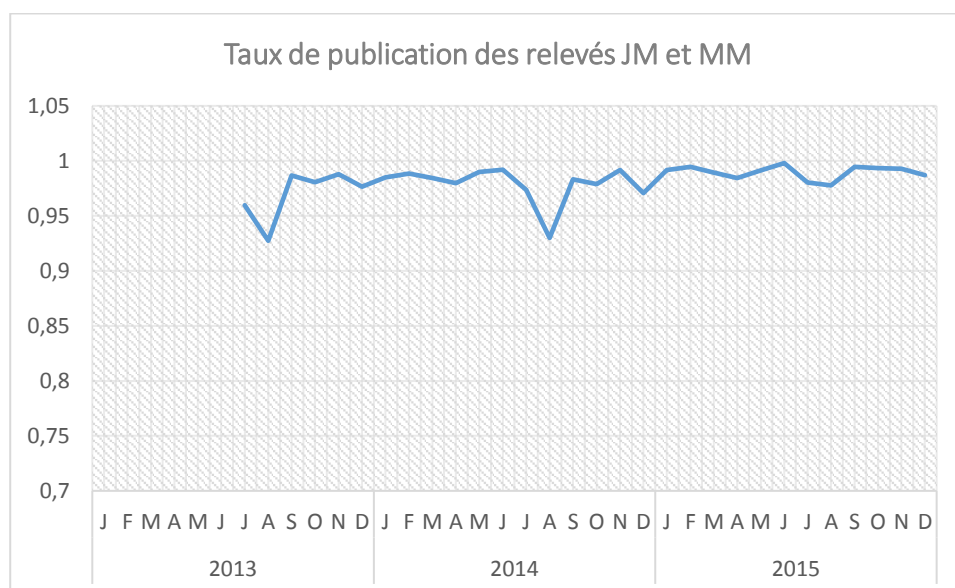
2015	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov	déc
Taux de publication des relevés JJ (télérelevés journaliers)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Le taux de publication des relevés JJ (télérelevés journaliers) est constant depuis 3 ans, égal à 100%.

Taux de publication des relevés JM et MM

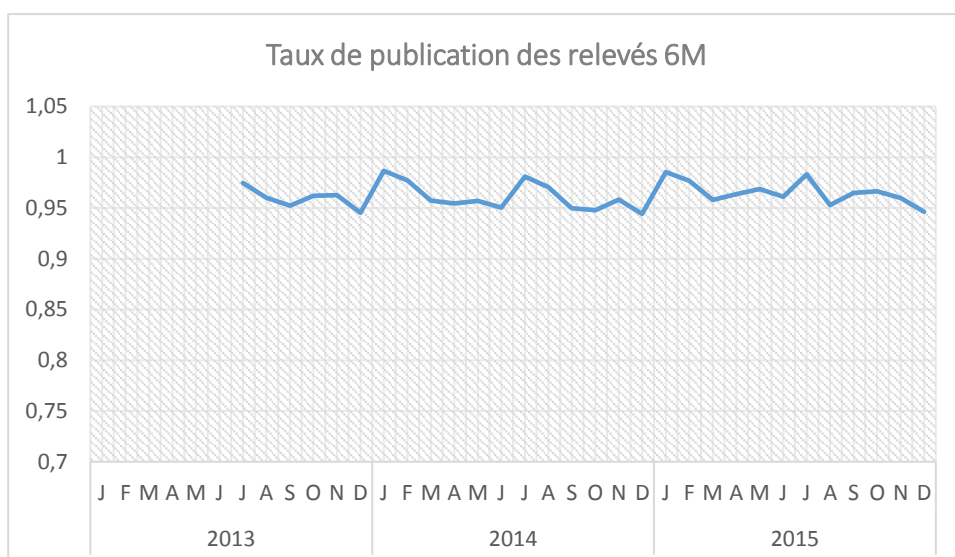
2015	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov	déc
Taux de publication des relevés JM et MM	99,16%	99,47%	98,94%	98,43%	99,14%	99,80%	98,02%	97,76%	99,46%	99,35%	99,28%	98,70%



Les résultats sont à la hausse en 2015 du fait de la mise en place d'un système de relevé à distance pour les PCE à fréquence de relevé MM.

Taux de publication des relevés 6M

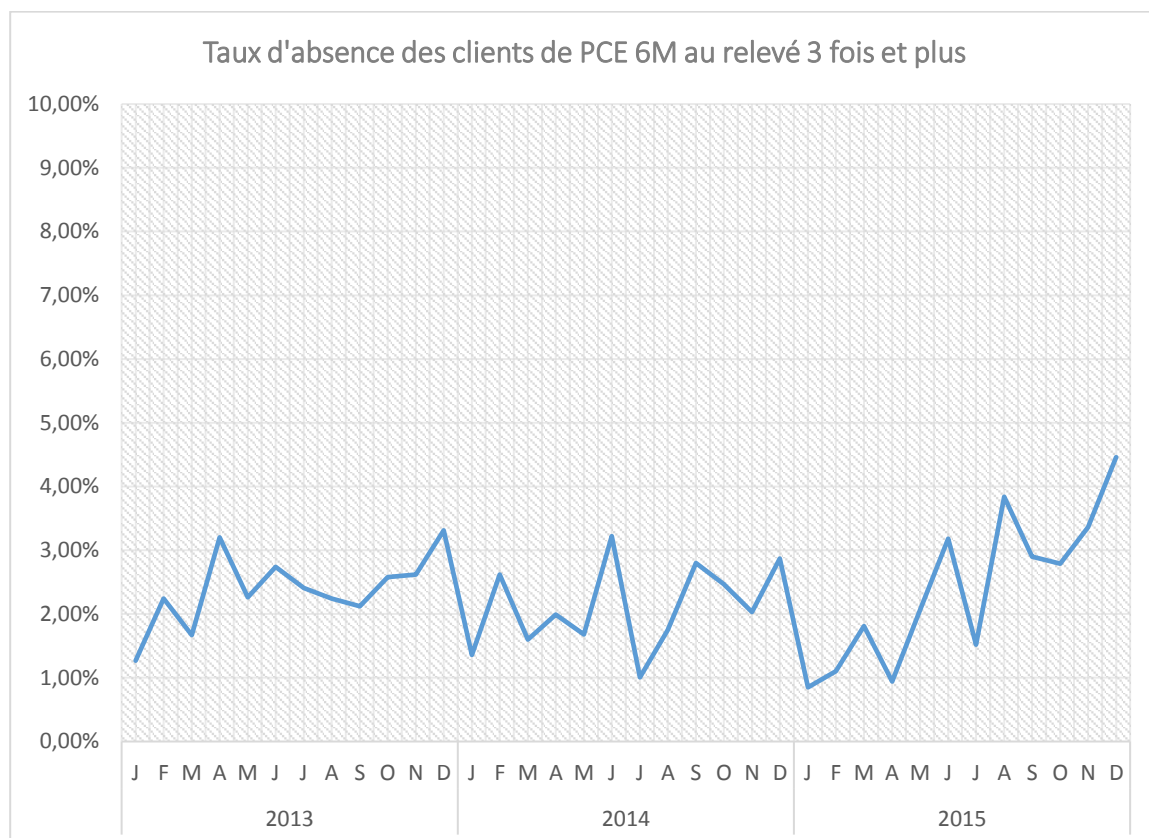
2015	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov	déc
Taux de publication des relevés 6M	98,54%	97,67%	95,79%	96,35%	96,87%	96,11%	98,32%	95,30%	96,48%	96,63%	95,98%	94,62%



Les résultats s'établissent sur les trois dernières années au-delà de 94%. L'essentiel des relèves non publiées correspondent à des clients absents pour lesquels une carte T a été déposée et non renvoyée.

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

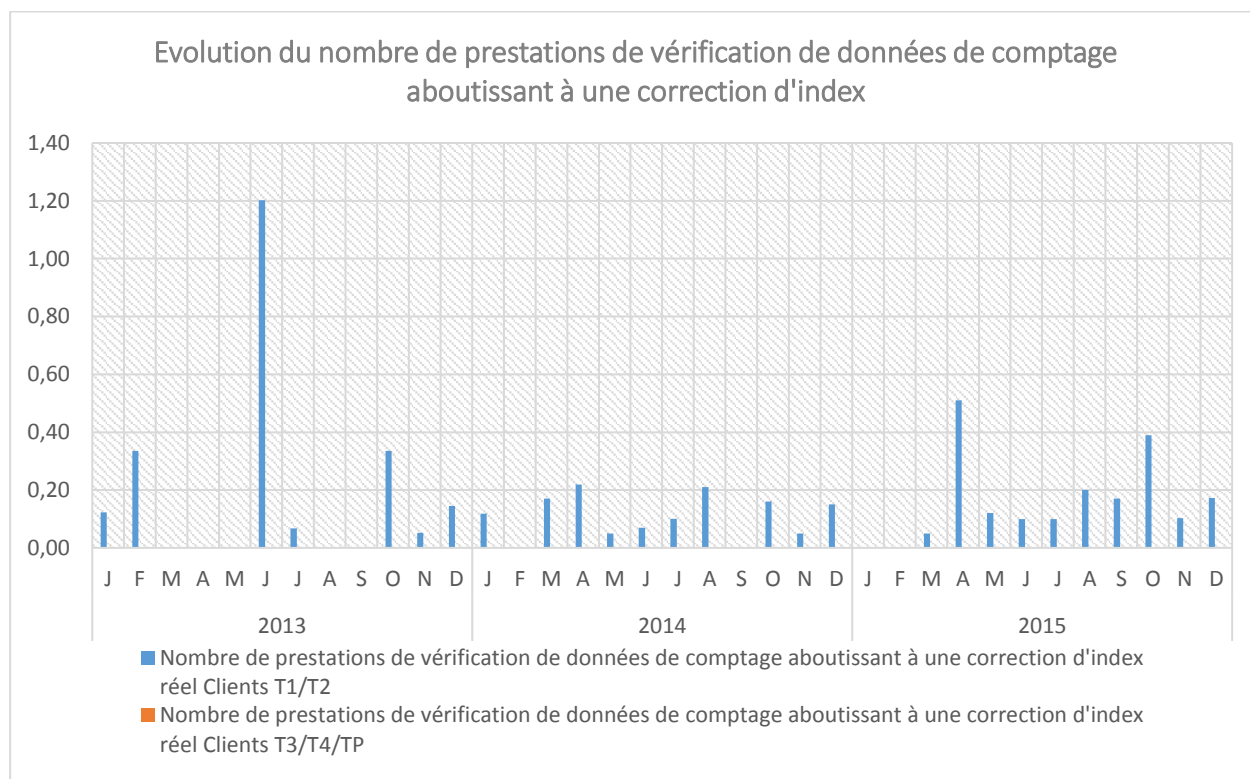
2015	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov	déc
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus	0,85%	1,10%	1,81%	0,94%	2,06%	3,18%	1,52%	3,84%	2,90%	2,79%	3,36%	4,46%



Une tendance à la hausse est observée à partir d'août 2015. Elle s'explique par des difficultés croissantes d'accès aux compteurs non accessibles dues aux récents attentats en France.

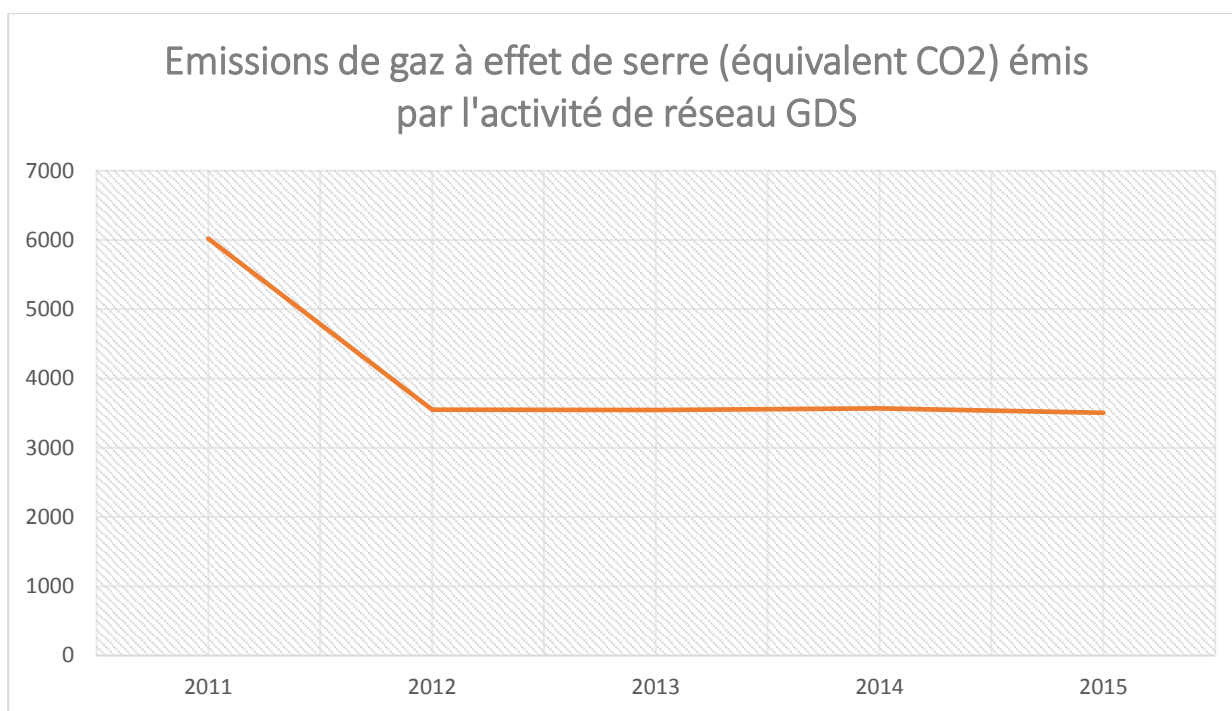
Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index réel (taux ‰)

2015	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov	déc
Clients T1/T2	0,00	0,00	0,05	0,51	0,12	0,10	0,10	0,20	0,17	0,39	0,10	0,17
Clients T3/T4/TP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



Emission de gaz à effet de serre (équivalent CO2) «émis par l'activité de Réseau GDS

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Emissions de gaz à effet de serre (équivalent CO2) émis par l'activité de Réseau GDS	6020	3550	3547	3568	3505		



Début 2016, Réseau GDS a obtenu le renouvellement du certificat « Carbon Progress® » suite à l'atteinte de l'objectif de réduction des émissions de gaz à effet de serre (6% sur la période 2011/2012 à 2014/2015). Un nouvel engagement de 3 ans est pris à compter de l'exercice 2015/2016, visant une réduction a minima de 3%.

Conclusion

Dans l'ensemble, la qualité de service rendue aux clients finals et aux fournisseurs est restée stable en 2015.

Les quelques légères baisses ponctuelles observées pour certains indicateurs sont essentiellement dues à :

- des problèmes de ressources (ex. : taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés),
- des dysfonctionnements sur l'outil informatique (ex. : qualité des relevés JJ transmis aux GRT),
- la méfiance des clients liée au contexte de menace terroriste que nous connaissons depuis 2015 et non maîtrisable par le GRD (ex. : taux d'absence des clients).

Plusieurs indicateurs affichent une hausse significative des résultats en 2015. Cette performance est notamment liée au déploiement d'un dispositif de relève à distance des compteurs de gaz à fréquence de relevé mensuelle.