

Rapport relatif à la régulation incitative 2015 de la qualité de service du gestionnaire de réseaux SOREGIES

1- Présentation des résultats de l'année 2015

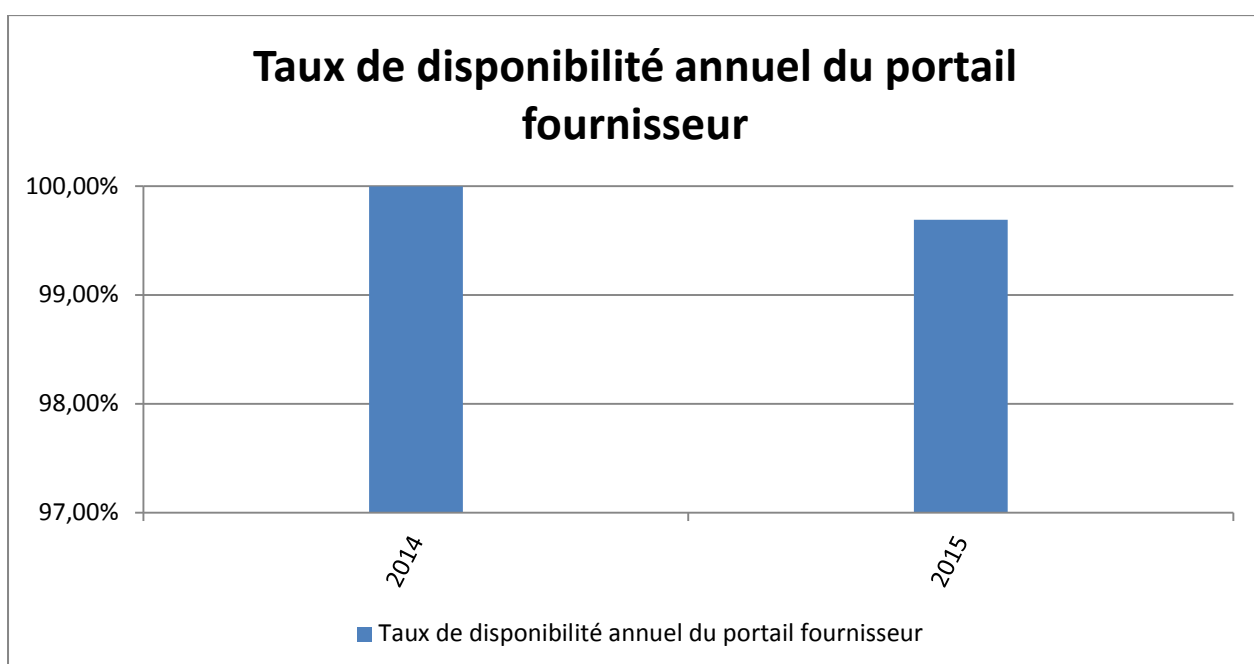
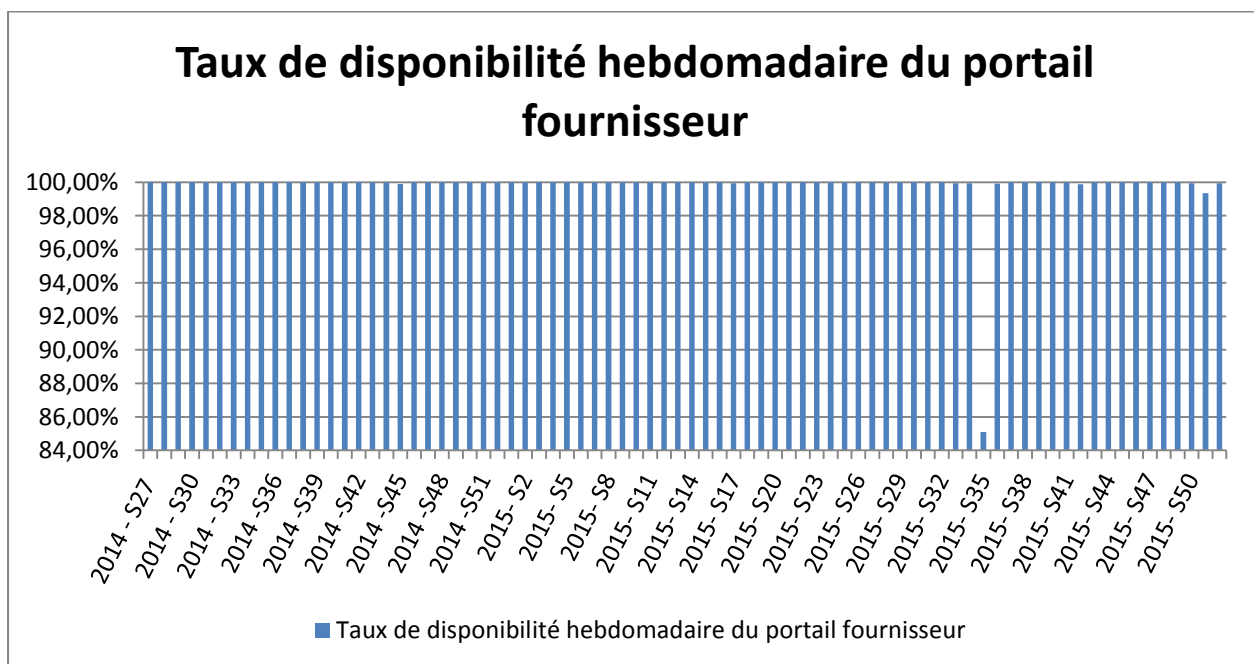
Indicateur	Périmètre	Valeurs suivies	Résultats premier semestre 2015	Résultats second semestre 2015
Taux de disponibilité du portail Fournisseur	<ul style="list-style-type: none"> - portail Fournisseur uniquement, toutes fonctionnalités accessibles des fournisseurs, hors Webservices - heures d'ouverture : 24h/24 hors plage de maintenance - causes d'indisponibilités : tout fait empêchant, gênant ou ralentissant de façon importante l'utilisation du portail par les fournisseurs, programmé ou non 	Valeur hebdomadaire	Taux de disponibilité hebdomadaire supérieure à 99%	Taux de disponibilité hebdomadaire supérieure à 99% à l'exception de la semaine 35 avec un taux de disponibilité de 85,09%
		Valeur annuelle	99,69%	
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD	<ul style="list-style-type: none"> - 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 - aucun besoin de signalement par les fournisseurs - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) 	/	0,00	0,00
Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés	<ul style="list-style-type: none"> - toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), hors MES express - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement 	Tous clients confondus	96,32%	96,69%
		T1/T2	96,27%	96,64%
		T3/T4/TP	100,00%	100,00%
Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés	<ul style="list-style-type: none"> - MHS suite à résiliation du contrat (excepté les MHS pour impayé), à l'initiative du client - MHS clôturée : lorsque l'acte technique de la MHS est réalisé - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement 	Tous clients confondus	96,15%	97,14%
		T1/T2	96,15%	97,14%
		T3/T4/TP	pas de MHS clients T3/T4/TP	pas de MHS clients T3/T4/TP
Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires	<ul style="list-style-type: none"> - 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) - toutes réclamations orales ou écrites (courrier, mail) - 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 client 	/	100,00%	100,00%
Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 15 jours calendaires	<ul style="list-style-type: none"> - 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 écrites (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - 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 	/	pas de réclamations fournisseurs au cours du semestre	pas de réclamations fournisseurs au cours du semestre

2- Historique des indicateurs depuis leurs créations

Le suivi d'indicateurs incitatifs relatifs à la qualité de service est effectif depuis le 1^{er} juillet 2014, date de l'entrée en vigueur du tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel, spécifique à SOREGIES. Avant cette date SOREGIES bénéficiait du tarif du tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel commun, dans le cadre duquel seul l'indicateur relatif au nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD était suivi.

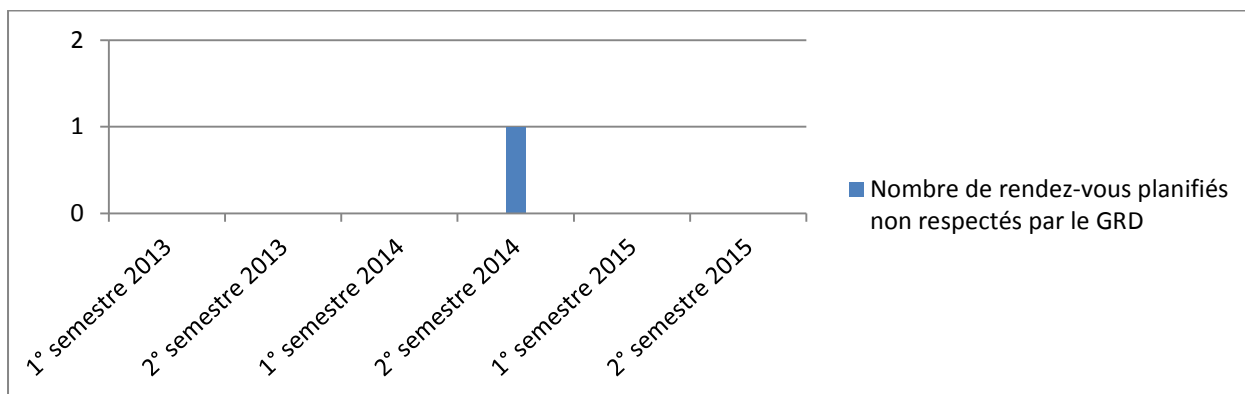
Taux de disponibilité du portail Fournisseur

Le taux de disponibilité hebdomadaire du portail fournisseur est resté supérieur à 99% au cours de l'année, hormis en semaine 35 où des problèmes informatique ont affectés l'accès au portail de SOREGIS, avec un taux de disponibilité de 85,09%.



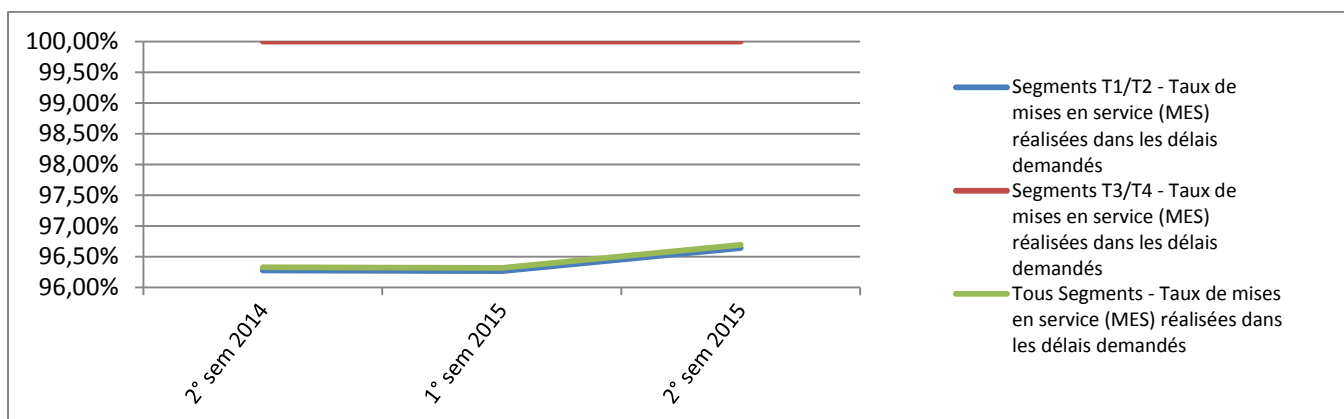
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD

884 interventions sur le terrain, planifiées avec des clients, ont été réalisées au cours de l'année 2015. Un rendez-vous n'a pas été respecté par le GRD.



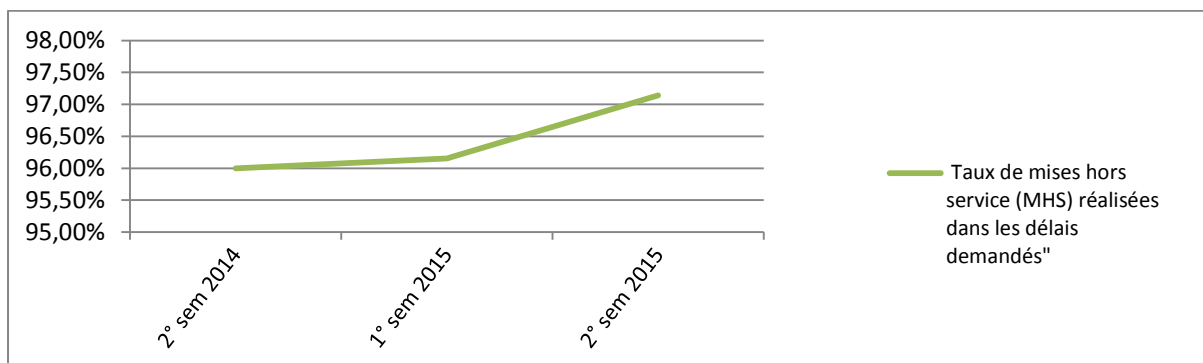
Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés

409 mises en services ont été réalisées sur l'année 2015 (premières mises en service suite à raccordement et mises en service de comptages existants), majoritairement sur les segments T1 et T2, avec une légère augmentation du taux de mise en service dans les délais souhaités amélioration sur le second semestre 2015 (96,69% contre 96,32% pour le premier semestre).



Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés

122 mises hors services ont été réalisées sur l'année 2015 ; le taux de mise hors service dans les délais souhaités est resté stable au cours du premier semestre 2015, par rapport à 2014 et l'on constate une amélioration sur le second semestre 2015.



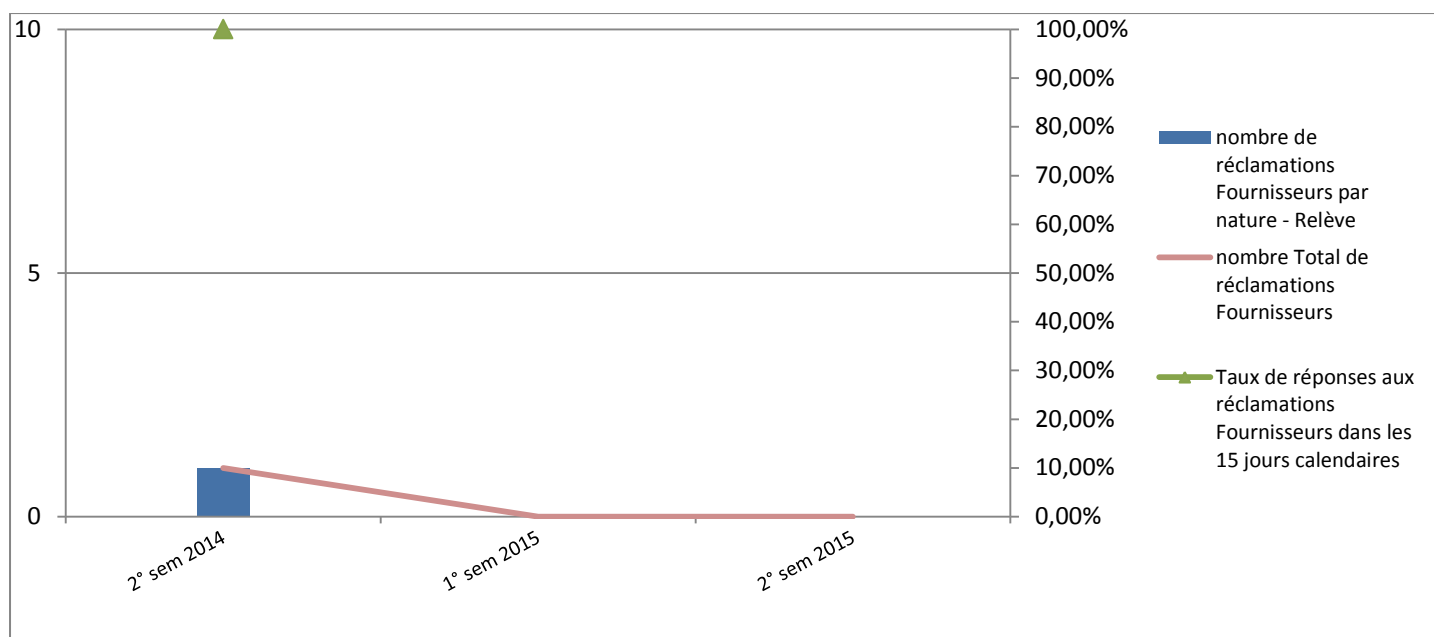
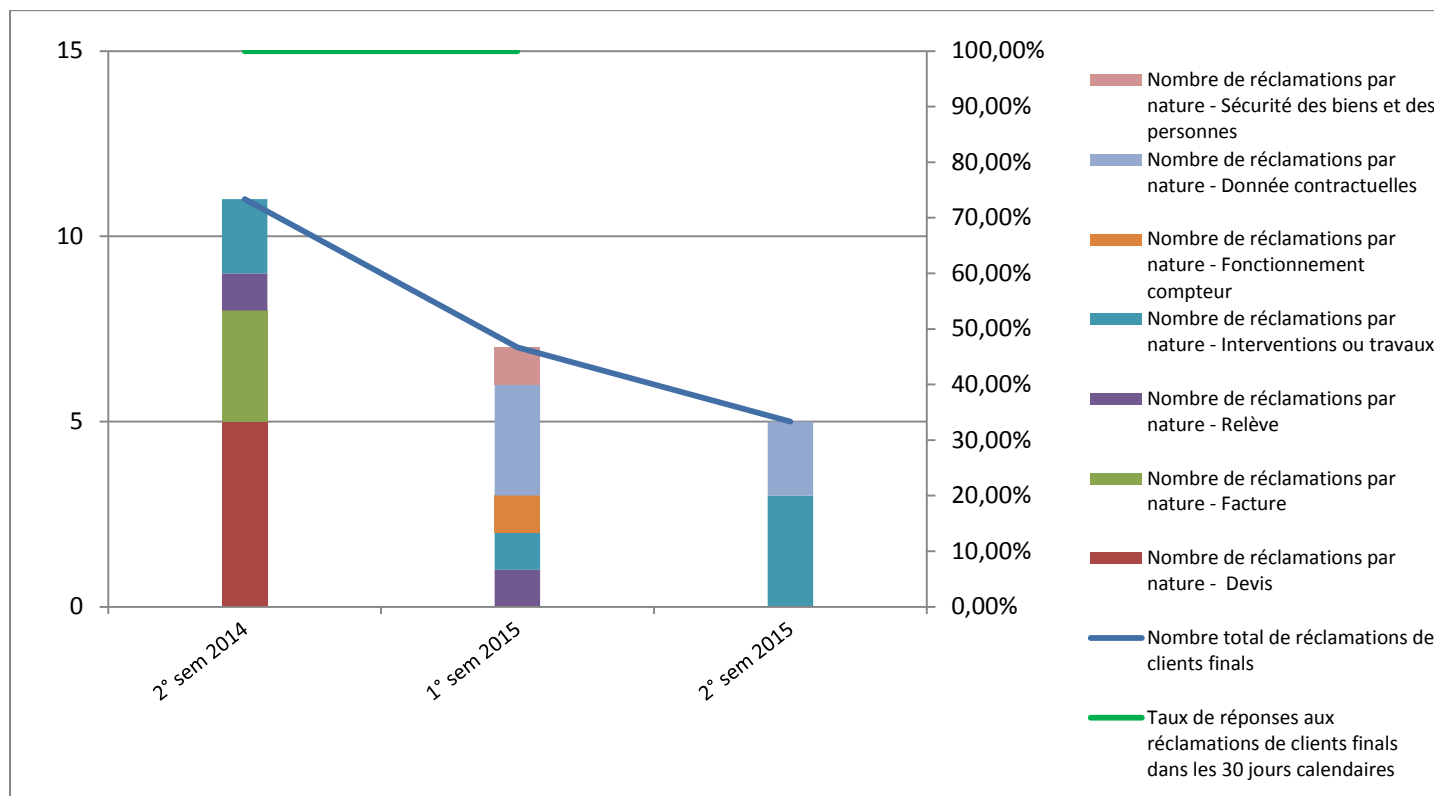
Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires

Le traitement des réclamations de tiers est géré par le système qualité mis en place dans le cadre de la certification ISO 9001 de SOREGIES, obtenue en 2002. Une revue de l'avancement du traitement des réclamations est réalisée deux fois par mois par le service Qualité Sécurité Environnement de SOREGIES.

Sur l'année 2015, le niveau de réclamation de clients finals est resté stable : 7 au premier semestre et 5 au second semestre. Les réponses à ces réclamations ont été faites sous 30 jours calendaires.

De plus, au cours de l'année 2015, SOREGIES n'a reçu aucune réclamation de la part d'un fournisseur.

Une réclamation qui mettrait en avant un dysfonctionnement potentiellement récurrent au sein de SOREGIES, génère l'ouverture d'une fiche d'action qualité afin d'adapter les procédures métiers en place.



3- Actions engagées au cours de l'année 2015 contribuant à améliorer la qualité de service

Depuis 1^{er} juillet 2015, le traitement des appels d'urgence et dépannage gaz de SOREGIES, est assuré par l'opérateur REGAZ. Cette prestation était auparavant réalisée par un centre d'appel, ayant formé son personnel selon les prescriptions de SOREGIES.

Les collaborateurs de REGAZ qui traitent les appels pour le compte de SOREGIES étant en prise directe et quotidienne avec le monde gazier, ils ont pu apporter une expérience et une expertise technique supplémentaire. Ceci notamment au niveau des diagnostics de panne, avec des dépannages immédiats par téléphone dans les cas simples, qui contribuent à la satisfaction des clients.