

Rapport sur la qualité de service CALEO

2015

Sommaire

Données 2015	2
Devis et interventions	8
Nombre de RDV planifiés non respectés par le GRD	8
Taux de mise en service (MES) et mise hors services (MHS) réalisées dans les délais demandés	9
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	11
Gestion des réclamations clients	12
Relation avec les fournisseurs	14
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	14
Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 15 jours calendaires	14
Relève et facturation	15
Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés)	15
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus	16
Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	17

Données 2015

Domaine	Indicateur	Périmètre	Valeurs suivies	S1 2015	S2 2015
Devis et interventions	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 : <ul style="list-style-type: none"> o jusqu'au 30 juin 2013 : tous rendez-vous signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires o à compter du 1er juillet 2013 : tous rendez-vous non respectés automatiquement identifiés par l'opérateur (aucun besoin de signalement par les fournisseurs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) 	T1/T2	0	0
			T3/T4/TP	0	0
	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	100,00%	100,00%
			T1/T2	100,00%	100,00%
			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	100,00%	100,00%
			T1/T2	100,00%	100,00%
			T3/T4/TP	100,00%	100,00%

	Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	- tous changements de fournisseurs, excepté ceux ayant lieu lors des MES pour un local dont l'installation est encore en service - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - tous clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	T1/T2	100,00%	100,00%
			T3/T4/TP	100,00%	100,00%
	Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	- tous changements de fournisseurs - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	T1/T2	7	7
			T3/T4/TP	7	7
	Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	- tous raccordements confondus - tous clients confondus - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)	/	100,00%	100,00%

Domaine	Indicateur	Périmètre	Valeurs suivies	S1 2015	S2 2015
Relation avec les consommateurs finals	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 écrites (courrier, mail, fax) uniquement - 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 	/	ND	ND
	Nombre de réclamations de clients finals par nature	<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 écrites (courrier, mail, fax) uniquement - 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 	Total	1	0
			Livraison	0	0
			Production des services liés à la livraison	0	0
			Raccordement individuel Gaz	1	0
			Raccordement du marché d'affaires Gaz	0	0

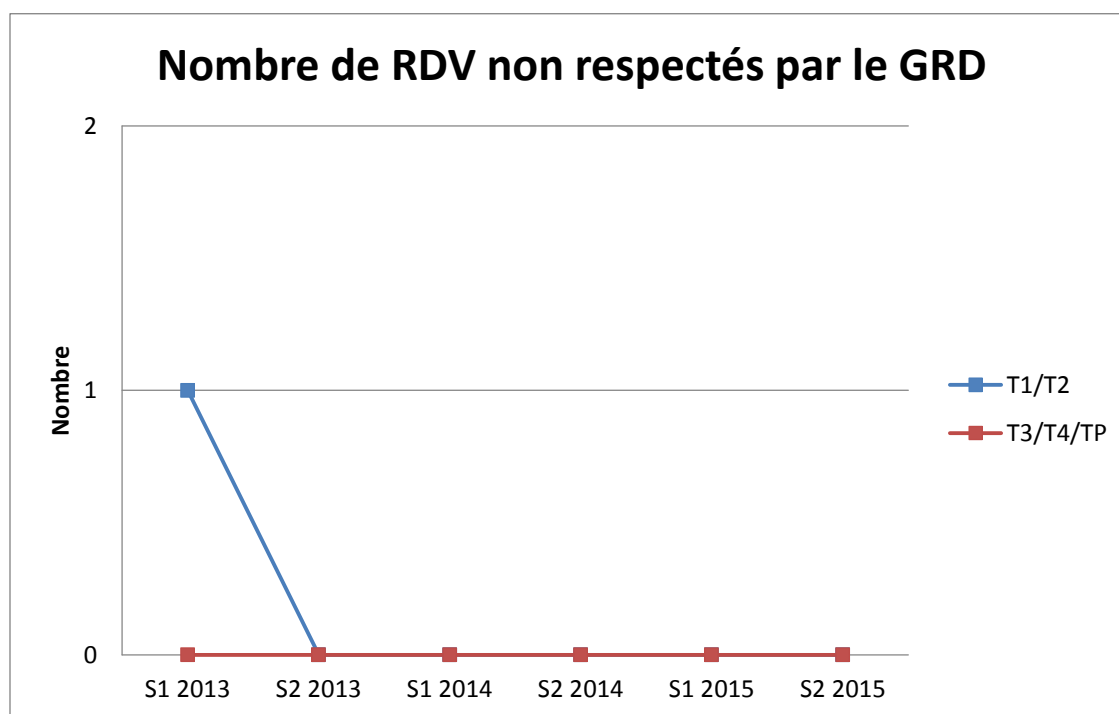
Domaine	Indicateur	Périmètre	Valeurs suivies	S1 2015	S2 2015
Relation avec les fournisseurs	Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 15 jours calendaires	<ul style="list-style-type: none"> - toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail, fax et portail Fournisseur) 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 	/	100,00%	ND
	Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	<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, fax et portail Fournisseur) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs (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 	Total	0	0
			Accueil	0	0
			Qualité de fourniture et réseau	0	0
			Gestion et réalisation des prestations	0	0
			Données de comptage	0	0
			Relance	0	0
	Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées 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, fax et portail Fournisseur) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs (fournisseur historique et fournisseurs 	/	ND	ND

	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			
--	---	--	--	--

Domaine	Indicateur	Périmètre	Valeurs suivies	S1 2015	S2 2015
Relève et facturation	Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés)	<ul style="list-style-type: none"> - tous index réels lus ou auto-relevés pour les PCE 6M - tous clients confondus - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) 	/	99,58%	99,63%
	Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus	<ul style="list-style-type: none"> - tous PCE 6M existants - tous index auto-relevés ou estimés pour cause d'absence du client au relevé - tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte) - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) 	/	0,85%	0,74%
	Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	<ul style="list-style-type: none"> - 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 (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - tous clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus 	/	0,03%	0,08%

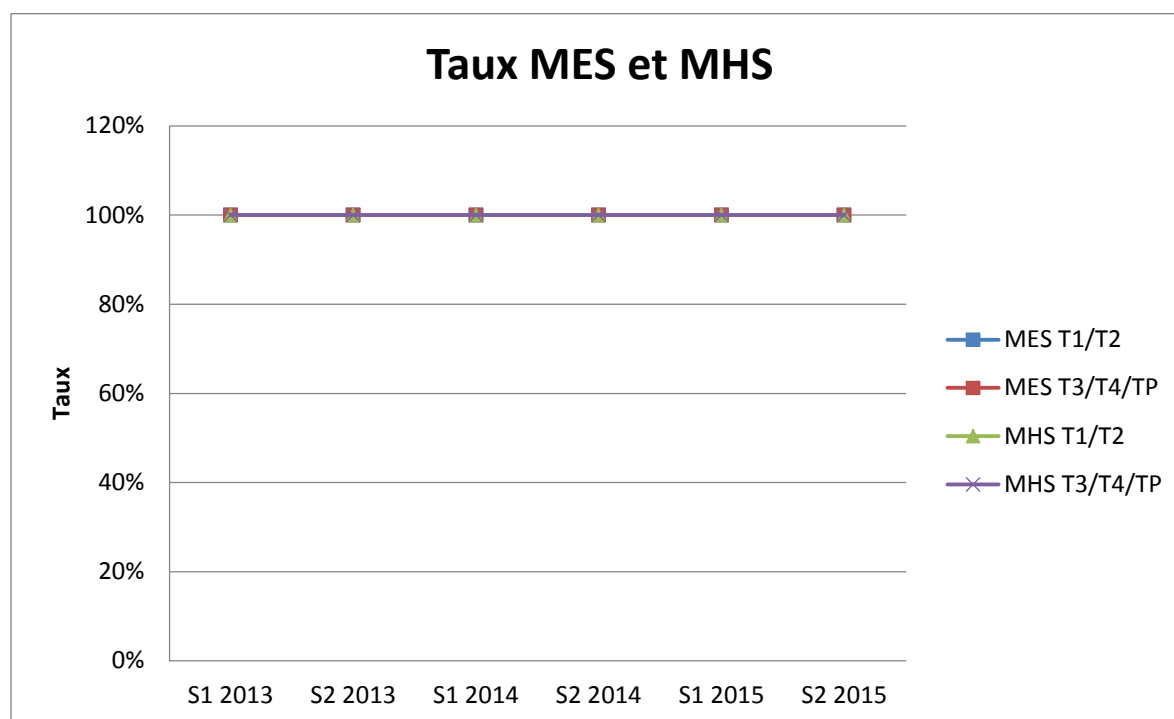
Devis et interventions

Nombre de RDV planifiés non respectés par le GRD



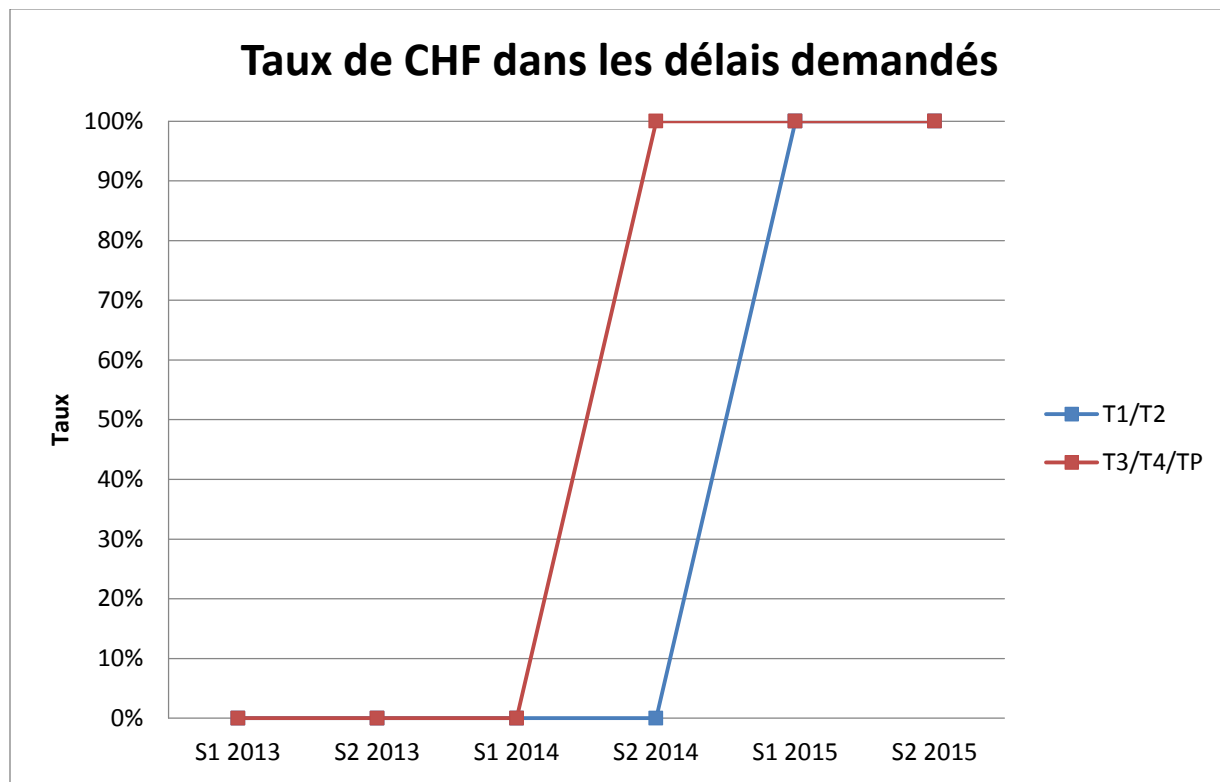
Il n'y a eu aucun rendez-vous manqué du fait du GRD et indemnisé au cours de la période de suivi.
Nous offrons à notre clientèle un service efficient et de proximité qui nous permet d'être très réactif et de respectés nos engagements.

Taux de mise en service (MES) et mise hors services (MHS) réalisées dans les délais demandés



Les taux annuels moyen de mises en service et mises hors service réalisées dans les délais demandés de CALEO sont stables et égales à 100%.

Gestion des délais de réalisation d'un changement de fournisseur



Le délai pour effectuer un changement de fournisseur pour CALEO est de 7 jours.

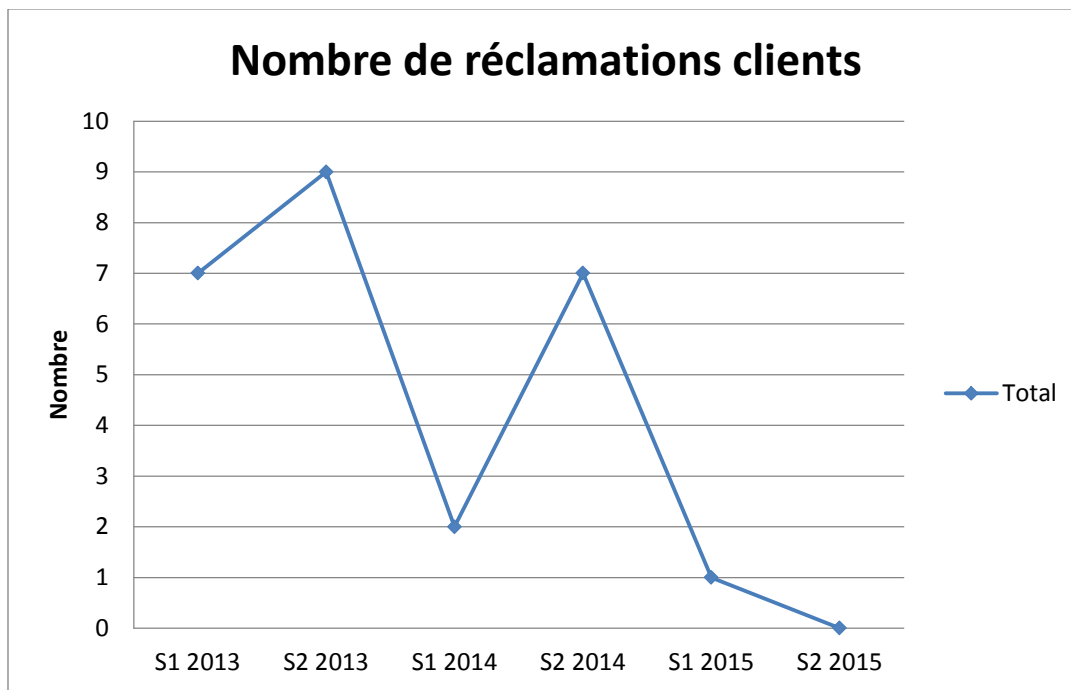
Ce délai est respecté à 100% pour l'ensemble des clients. La valeur nulle indique que CALEO n'a pas eu de demande de changement de fournisseur.

Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu



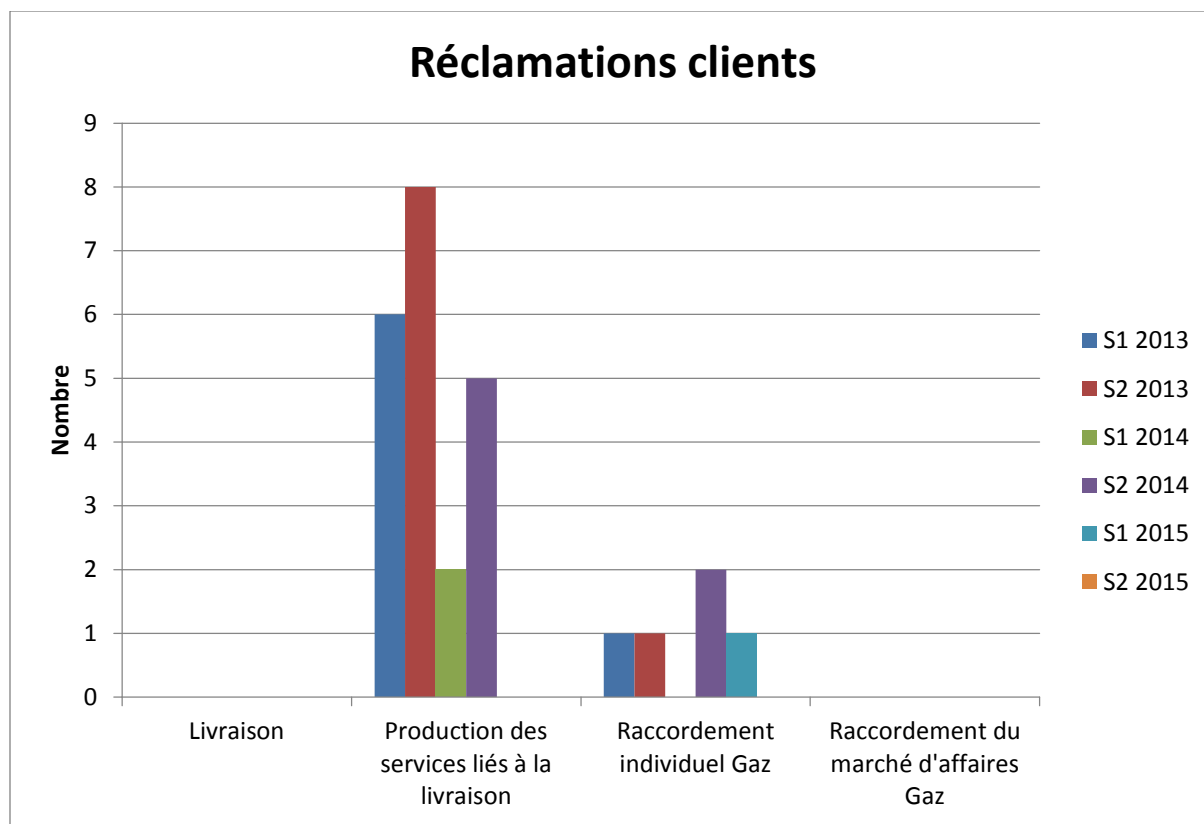
Le taux de raccordements réalisés dans le délai convenu est de 100%. Le délai donné aux fournisseurs ou aux clients est calculé en tenant compte du délai d'envoi et de réception des différentes autorisations (Mairie, URT,...) et du raccordement physique au réseau.

Gestion des réclamations clients



Il y a eu 1 réclamation clients en 2015.

Le taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires est de 100% pour CALEO.



Les principales causes de réclamations clients concernent la production des services liés à la livraison. Toutefois, le nombre de réclamations reste très faible.

Relation avec les fournisseurs

Nombre de réclamations de fournisseurs par nature



CALEO n'a eu aucune réclamation fournisseurs sur les 3 dernières années.

Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 15 jours calendaires

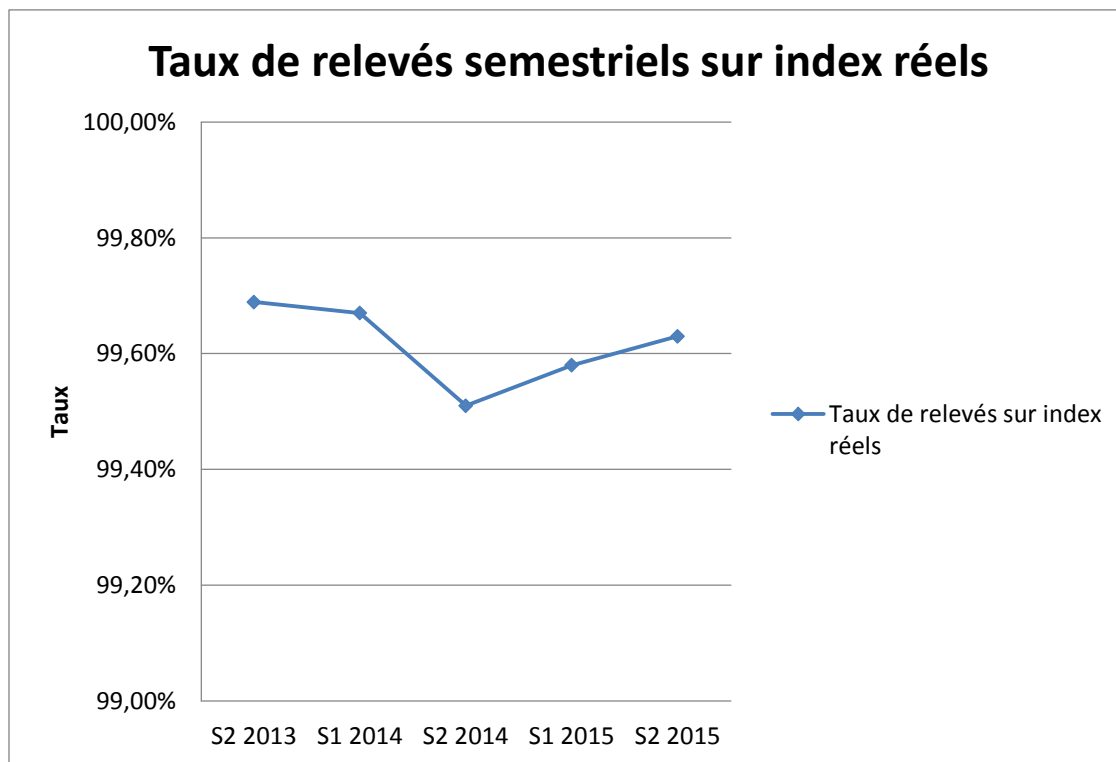
Le nombre de réclamations fournisseurs étant nul, cet indicateur ne peut être calculé.

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

Le nombre de réclamations fournisseurs étant nul, cet indicateur ne peut être calculé.

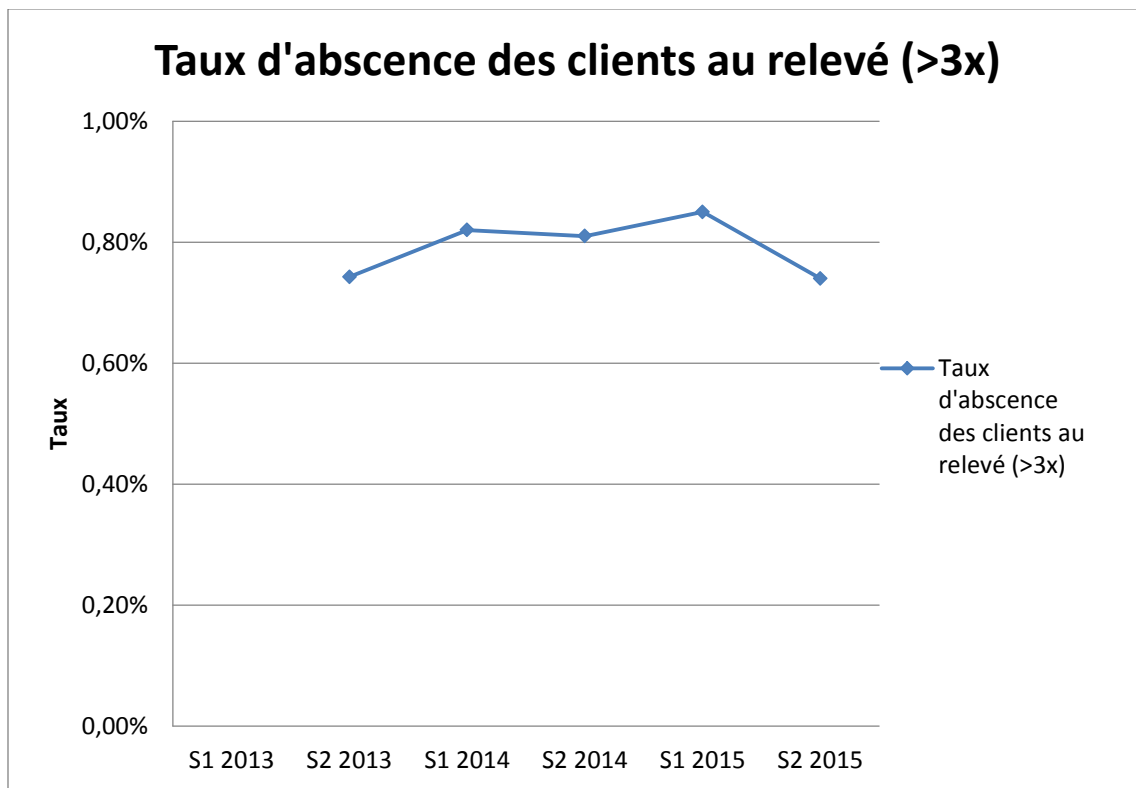
Relève et facturation

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



Le taux de relevés semestriels sur index réels est très élevé avec une moyenne de 99,62% sur 3 ans. Cet indicateur a été mis en place au 2nd semestre 2013.

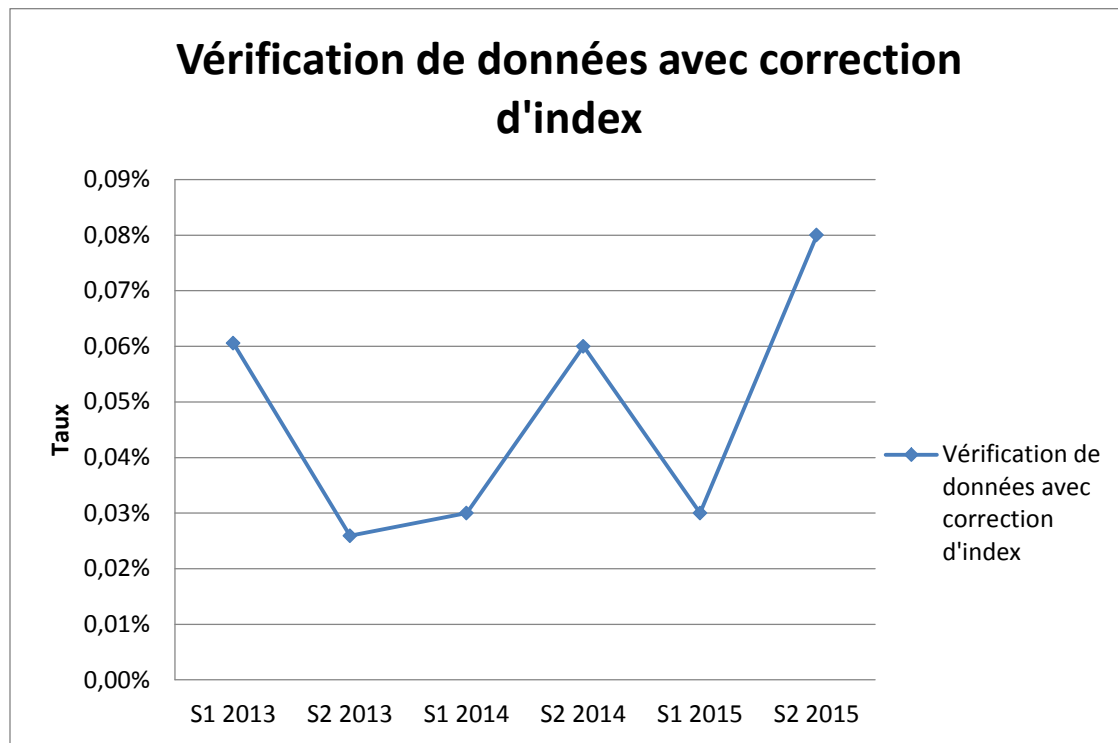
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus



Le taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus est très faible avec une moyenne à 0,79% pour environ 11.000 relevés.

Cet indicateur a été mis en place au 2nd semestre 2013.

Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index



Le taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus est très faible avec une moyenne à 0,05% sur 3 ans soit environ 6 sur les 11.000 relevés.