



Régulation incitative de la qualité de
service du gestionnaire de réseau de
distribution de gaz

Gaz Electricité de Grenoble

Rapport sur l'exercice 2015

Table des matières

I.	CONTEXTE.....	4
II.	BILAN FINANCIER DE LA REGULATION INCITATIVE DE LA QUALITE DE SERVICE 2015....	4
III.	DELAIS D'INTERVENTION ET PRESTATIONS.....	5
III.1	TAUX DE MISES EN SERVICE (MES) REALISEES DANS LES DELAIS DEMANDES.....	5
III.1.1	DEFINITION.....	5
III.1.2	EVOLUTION 2015.....	5
III.1.3	EVOLUTIONS ANTERIEURES DE L'INDICATEUR	6
III.2	TAUX DE MISES HORS SERVICE (MHS) REALISEES DANS LES DELAIS DEMANDES.....	6
III.2.1	DEFINITION.....	6
III.2.2	EVOLUTION 2015.....	6
III.2.3	EVOLUTIONS ANTERIEURES DE L'INDICATEUR	7
III.3	NOMBRE DE RENDEZ-VOUS PLANIFIES NON RESPECTES PAR LE GRD	7
III.3.1	DEFINITION.....	7
III.3.2	EVOLUTION 2015.....	7
III.3.3	EVOLUTIONS ANTERIEURES DE L'INDICATEUR	8
III.4	TAUX DE RACCORDEMENTS REALISES DANS LES DELAIS CONVENUS	8
III.4.1	DEFINITION.....	8
III.4.2	EVOLUTION 2015.....	8
III.4.3	EVOLUTIONS ANTERIEURES DE L'INDICATEUR	9
IV.	LA SATISFACTION DES UTILISATEURS DU RESEAU DE DISTRIBUTION GEG	9
IV.1	TOTAL DES RECLAMATIONS ECRITES (PORTAIL) FOURNISSEURS CLOTUREES DANS LE TRIMESTRE	9
IV.1.1	DEFINITION.....	9
IV.1.2	EVOLUTION 2015.....	9
IV.1.3	EVOLUTIONS ANTERIEURES DE L'INDICATEUR	10
IV.2	TAUX DE REPONSES AUX RECLAMATIONS (PORTAIL) FOURNISSEURS DANS LES 15 JOURS.....	10
IV.2.1	DEFINITION.....	10
IV.2.2	EVOLUTION 2015.....	10
IV.2.3	EVOLUTIONS ANTERIEURES DE L'INDICATEUR	11
IV.3	DELAJ DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS FOURNISSEURS NON TRAITEES DANS LES 15 JOURS CALENDAIRES	11
IV.3.1	DEFINITION.....	11
IV.3.2	EVOLUTION 2015.....	11
IV.3.3	EVOLUTION ANTERIEURES DE L'INDICATEUR.....	12
IV.4	TAUX DE CHANGEMENTS DE FOURNISSEUR REALISES DANS LES DELAIS DEMANDES	12
IV.4.1	DEFINITION.....	12
IV.4.2	EVOLUTION 2015.....	12
IV.4.3	EVOLUTION ANTERIEURES DE L'INDICATEUR.....	13
IV.5	DELAJ MOYEN DE REALISATION D'UN CHANGEMENT DE FOURNISSEUR.....	13

IV.5.1	DEFINITION.....	13
IV.5.2	EVOLUTION 2015.....	13
IV.5.3	EVOLUTIONS ANTERIEURES DE L'INDICATEUR	14
IV.6	TAUX DE DISPONIBILITE DU PORTAIL FOURNISSEUR EN POURCENTAGE.....	14
IV.6.1	DEFINITION.....	14
IV.6.2	EVOLUTION 2015	15
IV.6.3	EVOLUTION ANTERIEURES DE L'INDICATEUR.....	16
IV.7	NOMBRE DE RECLAMATIONS DE CLIENTS FINALS PAR NATURE	16
IV.7.1	DEFINITION.....	16
IV.7.2	EVOLUTION 2015.....	16
IV.7.3	EVOLUTIONS ANTERIEURES DE L'INDICATEUR	17
IV.8	TAUX DE REPONSES AUX RECLAMATIONS DES CLIENTS FINALS DANS LES 30 JOURS	17
IV.8.1	DEFINITION.....	17
IV.8.2	EVOLUTION 2015.....	18
IV.8.3	EVOLUTIONS ANTERIEURES DES INDICATEURS.....	18
IV.9	TAUX DE RELEVES SEMESTRIELS (6M) SUR INDEX REEL (RELEVE OU AUTO-RELEVES)	18
IV.9.1	DEFINITION.....	18
IV.9.2	EVOLUTION 2015.....	19
IV.9.3	EVOLUTIONS ANTERIEURES DE L'INDICATEUR	19
IV.10	TAUX D'ACCESSIBILITE DU CENTRE D'APPEL POUR LES CONSOMMATEURS FINALS	19
IV.10.1	DEFINITION.....	19
IV.10.2	EVOLUTION 2015.....	20
IV.10.3	EVOLUTIONS ANTERIEURES DE L'INDICATEUR	20
IV.11	TAUX DE VERIFICATION DE DONNEES DE COMPTAGE AVEC CORRECTION D'INDEX.....	20
IV.11.1	DEFINITION.....	20
IV.11.2	EVOLUTION 2015.....	21
IV.11.3	EVOLUTIONS ANTERIEURES DE L'INDICATEUR	21
IV.12	TAUX D'ABSENCE DES CLIENTS DE PCE 6M AU RELEVE 2 FOIS ET PLUS	21
IV.12.1	DEFINITION.....	21
IV.12.2	EVOLUTION 2015.....	22
IV.12.3	EVOLUTIONS ANTERIEURES DE L'INDICATEUR	22
V.	SITE INTERNET DU DISTRIBUTEUR GAZIER GEG	22

I. Contexte

L'année 2015 a été marquée profondément par le contexte d'application législative et réglementaire de la disparation des tarifs réglementés de ventes des plus grands sites de consommation d'électricité et de gaz.

La recherche d'un fournisseur d'offres de marché, s'est alors imposée aux sites professionnels dont la puissance souscrite était supérieure à 36 kVA pour ce qui concerne le secteur électrique, ainsi que pour les sites dont la consommation annuelle de référence dépassait les 30 MWh pour le secteur gazier (150 MWh pour les chaufferies collectives d'immeuble).

Ces mouvements se sont traduits par l'arrivée de nombreux fournisseurs alternatifs nouveaux sur le territoire du GRD GEG, engendrant une activité de gestion contractuelle inégalée jusqu'alors et un volume important de demandes des acteurs de marché, avec en particulier une très forte croissance d'activité sur la fin de l'année 2015.

II. Bilan financier de la régulation incitative de la qualité de service 2015

Les difficultés de tenue de l'engagement « Délai de Rendez – vous » sont la principale cause du bilan négatif pour GEG de la régulation incitative. Un plan d'action portant sur cet engagement a été mis en œuvre fin 2015, et devrait porter ses fruits en 2016.

Année	Nombre d'indicateurs suivis	Nombre d'indicateurs incités financièrement	Montant total des incitations financières (en k€)
2012	16	3	-2
2013	17	3	-1
2014	16	7	+1
2015	16	7	-6

Tableau 1 Bilan financier de la régulation incitative 2012-2015

Incitation financière	Montant (en €)
Nombre de RDV planifiés non respectés par le GRD	- 102,22
Taux de mise en service (MES) réalisées dans les délais demandés	- 2 500
Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés	- 2 500
Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés)	- 2 500
Taux de disponibilité du portail Fournisseur	+ 2 500
Taux de réponses aux réclamations fournisseurs dans les 15 jours calendaires	- 325
Taux de réponses aux réclamations clients dans les 30 jours calendaires	- 375
Total des incitations financières (tous indicateurs)	- 5 802,22
Total des incitations financières (hors indicateur portant sur le nombre de RDV planifiés non respectés par GEG)	- 5 700

Tableau 2 Bilan financier de la régulation incitative 2015

III. DELAIS D'INTERVENTION et prestations

Les interventions des gestionnaires de réseaux de distribution sont souvent les seules occasions d'une interaction directe entre les gestionnaires de réseaux et les clients finals. Cette thématique sur la qualité de service est un élément essentiel de la qualité du service rendu par GEG opérateur de gaz.

Pour GEG, ELD de gaz naturel disposant d'un tarif spécifique, l'année 2015 a constitué la première année pleine d'incitations financières sur les indicateurs relatifs aux taux de mises en service et de mises hors service dans les délais demandés et sur celui relatif au taux d'index effectivement relevés ou auto-relevés tous les 6 mois sur les compteurs.

Les délais d'intervention doivent encore s'améliorer et constituent un point de vigilance de GEG : la mise en place d'un plan d'action fin 2015 devrait porter ses fruits en 2016 en améliorant significativement les délais.

Il est à signaler que la segmentation clientèle appliqué à cet indicateur génère des fluctuations de l'indicateur. En effet, le nombre de mise en / hors service constaté à GEG sur le segment T3 / T4 / TP est faible (< 20 interventions / an) : tout écart devient très significatif en pourcentage.

III.1 Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés

III.1.1 Définition

L'indicateur « Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés » suit le nombre de mises en service clôturées durant le trimestre, dans les délais demandés (si ce délai est supérieur au délai standard de réalisation du catalogue de prestations) ou dans un délai inférieur ou égal au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue), par rapport à l'ensemble des mises en service clôturées durant le trimestre, tous fournisseurs confondus.

Toutes les mises en service avec déplacement d'un agent du GRD, avec ou sans pose de compteur, sont comptabilisées par cet indicateur.

Cet indicateur est incité financièrement depuis le 1er juillet 2014 pour GEG :

- une pénalité de 2500 € par an si le taux annuel est strictement inférieur à l'objectif de base de **95,5 %** de mises en service réalisées dans les délais demandés.
- un bonus de 2 500 € par an si le taux annuel est supérieur ou égal à l'objectif cible de **97 %** de mises en service réalisées dans les délais demandés.

III.1.2 Evolution 2015

Le Tableau 3 présente le « Taux Mise en Service (MES) clôturé délai demandé ou inférieur délai catalogue » de 2015.

Taux Mise en Service (MES) clôturé délai demandé ou inférieur délai catalogue	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015
Tous clients confondus	100,00%	95,89%	93,65%	73,22%
Clients T1/T2	100,00%	95,88%	93,61%	73,17%
Clients T3/T4/TP	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tableau 3 : Taux Mise en Service (MES) clôturé délai demandé ou inférieur délai catalogue

III.1.3 Evolutions antérieures de l'indicateur

Le Figure 1 présente le « Taux Mise en Service (MES) clôturé délai demandé ou inférieur délai catalogue » de 2012 à 2015. Le détail demandé par type de client T3/T4/TP ou T1/T2 n'apparaît qu'en 2014.

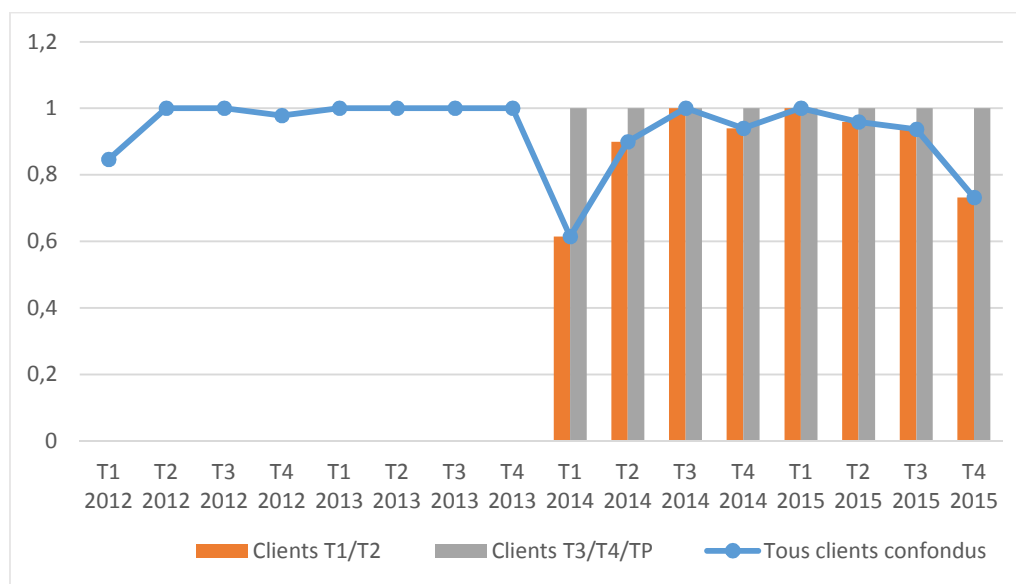


Figure 1 Taux « Mise en Service (MES) clôturé délai demandé ou inférieur délai catalogue » de 2012 à 2015.

Les mesures prises pour remédier aux contre – performances 2015 comprennent notamment la mise en place d'un suivi de production et d'analyse prévisionnelle sur l'activité d'intervention clientèle, ce qui permettra de mieux anticiper les contraintes de planning et les besoins de renforts ponctuels, le recrutement de deux techniciens et une modification du système de planification afin d'augmenter la capacité de prise de rendez-vous.

III.2 Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés

III.2.1 Définition

L'indicateur « Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés » suit le nombre de mises hors service clôturées durant le trimestre, dans les délais demandés (si ce délai est supérieur au délai standard de réalisation du catalogue de prestations) ou dans un délai inférieur ou égal au délai standard (si le délai demandé est inférieur au délai standard), par rapport à l'ensemble des mises hors service clôturées durant le trimestre, tous fournisseurs confondus.

Cet indicateur est incité financièrement depuis le 1^{er} juillet 2014 pour GEG :

- une pénalité de 2 500 € si le taux annuel est strictement inférieur à l'objectif de base de **96 %** de mises hors service réalisées dans les délais demandés
- un bonus de 2 500 € par an pour GEG si le taux annuel est supérieur ou égal à l'objectif cible de **98 %** de mises hors service réalisées dans les délais demandés.

III.2.2 Evolution 2015

Le Tableau 4 présente le « Taux Mise en Service (MES) clôturé délai demandé ou inférieur délai catalogue » de 2015.

Taux Mises Hors Service (MHS) clôturé délai demandé ou inférieur délai catalogue	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015
Tous clients confondus	100,00%	93,97%	94,12%	79,96%
Clients T1/T2	100,00%	93,92%	94,08%	79,57%
Clients T3/T4/TP	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tableau 4 : Taux Mise hors Service (MHS) clôturé délai demandé ou inférieur délai catalogue

III.2.3 Evolutions antérieures de l'indicateur

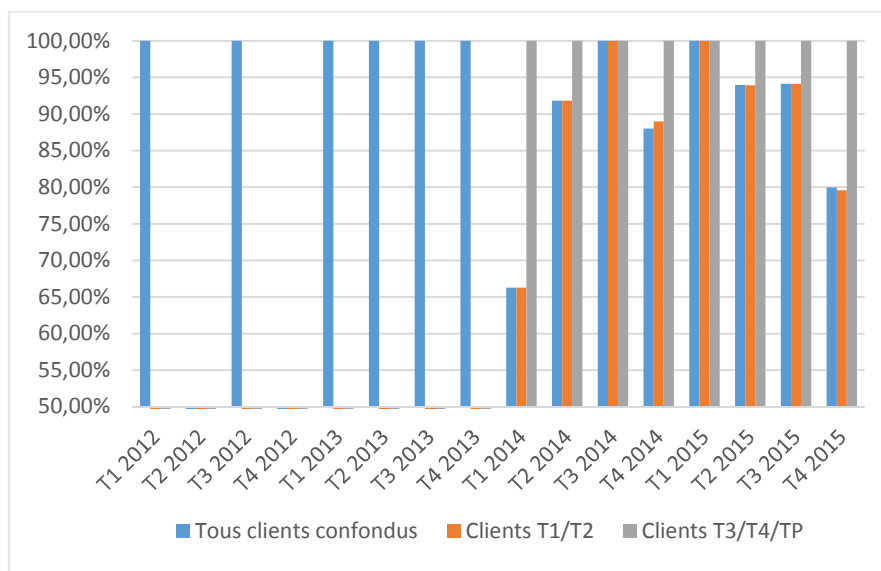


Figure 2 Taux « Mise hors Service (MHS) clôturé délai demandé ou inférieur délai catalogue » de 2012 à 2015.

Les mesures prises pour remédier aux contre-performances 2015 comprennent notamment la mise en place d'un suivi de production et d'analyse prévisionnelle sur l'activité d'intervention clientèle, ce qui permettra de mieux anticiper les contraintes de planning et les besoins de renforts ponctuels, le recrutement de deux techniciens et une modification du système de planification afin d'augmenter la capacité de prise de rendez-vous.

III.3 **Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD**

III.3.1 Définition

Sont comptabilisés par cet indicateur, tous les rendez-vous programmés (donc validés par le GRD) pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du consommateur, non tenus du fait de l'opérateur et automatiquement identifiés par l'opérateur.

100 % des rendez-vous non tenus sont indemnisés.

III.3.2 Evolution 2015

Le Tableau 5 présente le « RDV planifiés non respectés par le GRD » de 2015.

RDV planifiés non respectés par le GRD	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015
Clients T1/T2	3	0	0	1
Clients T3/T4/TP	0	0	0	0

Tableau 5 : RDV planifiés non respectés par le GRD

Le nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD est inférieur à 5 sur l'année 2015. Il est nul pour les clients T3-T4-TP moins nombreux.

Les rendez-vous non honorés sont rares et sont immédiatement signalés par les techniciens, ce qui permet de re-proposer à nos clients un rendez-vous, souvent le jour même.

III.3.3 Evolutions antérieures de l'indicateur

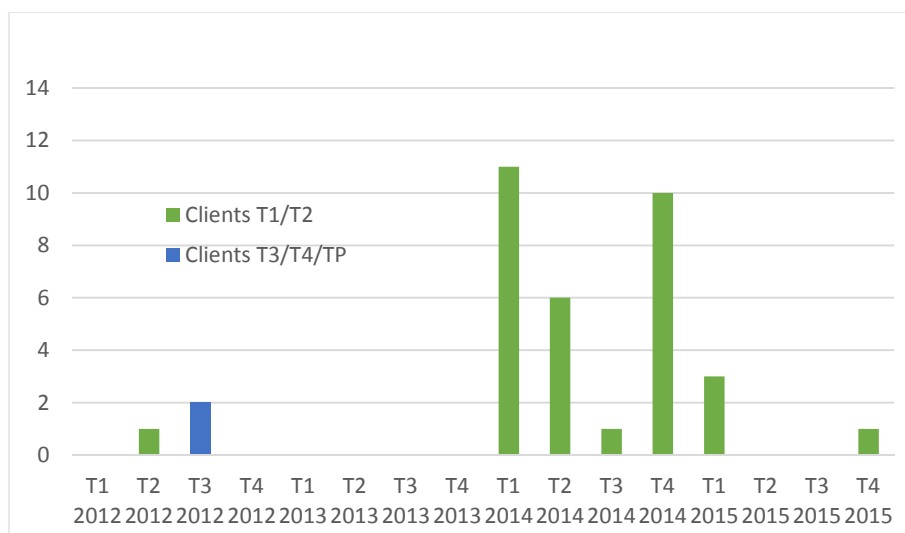


Figure 3 « Nombre de RDV planifiés non respectés par le GRD» de 2012 à 2015.

III.4 Taux de raccordements réalisés dans les délais convenus

III.4.1 Définition

L'indicateur « Taux de raccordements réalisés dans les délais convenus » suit le nombre de raccordements réalisés durant le trimestre, dans le délai convenu, par rapport à l'ensemble des raccordements réalisés durant le trimestre, tous raccordements confondus, tous clients confondus, tous fournisseurs confondus.

III.4.2 Evolution 2015

Le Tableau 6 présente le « Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu » de 2015.

Taux de raccordements	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	50,00%	100,00 %	100,00 %	75,00%

Tableau 6 : Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu

III.4.3 Evolutions antérieures de l'indicateur

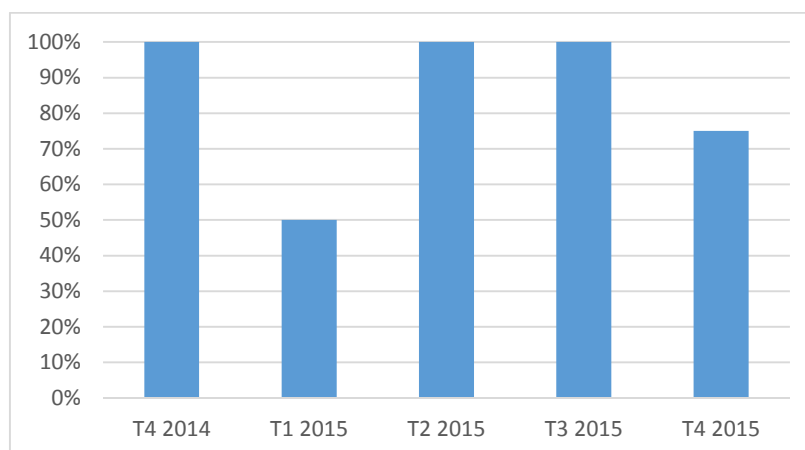


Figure 4 Taux de raccords réalisés dans le délai convenu 2012-2015

Les délais d'intervention constituent un point de vigilance de GEG. Cependant le taux peut fluctuer grandement du fait du faible volume de prestations réalisées.

IV. La satisfaction des utilisateurs du réseau de distribution GEG

IV.1 Total des réclamations écrites (portail) fournisseurs clôturées dans le trimestre

IV.1.1 Définition

L'indicateur suit le nombre de réclamations de fournisseurs déposées sur le portail de gestion des demandes du GRD, par nature, clôturées durant le trimestre.

IV.1.2 Evolution 2015

Le Tableau 7 présente le « Nombre total de réclamations écrites (portail) fournisseurs clôturées durant les trimestres » de 2015.

Nombre total de réclamations écrites (portail) fournisseurs clôturées durant le trimestre	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015
Total	3	0	6	10
Qualité de fourniture	0	0	0	0
Facturation	1	0	0	0
Interventions	0	0	0	0
Raccords et travaux	0	0	0	0
Accueil et mise en œuvre du contrat	0	0	0	0
Relève	2	0	3	6
Autres	0	0	3	4

Tableau 7 : Nombre total de réclamations écrites (portail) fournisseurs clôturées durant le trimestre

IV.1.3 Evolutions antérieures de l'indicateur

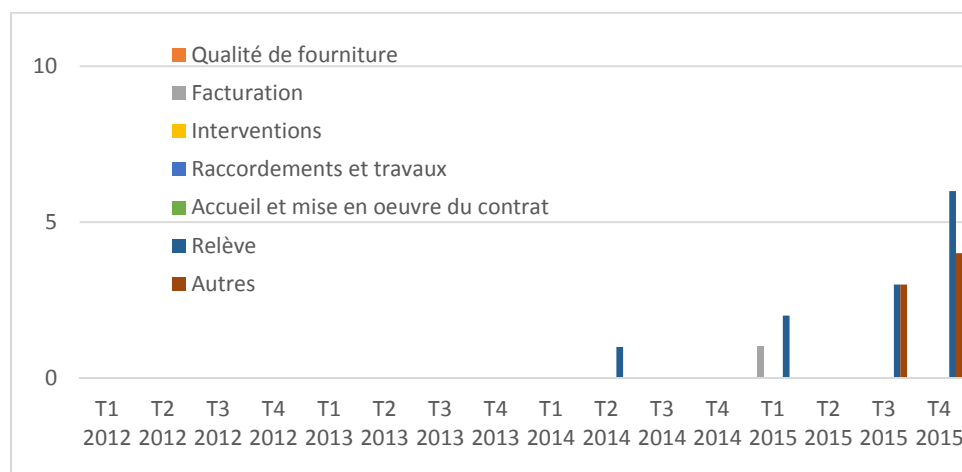


Figure 5 Nombre total de réclamations écrites (portail) fournisseurs clôturées durant le trimestre 2012-2015

Cette indicateur reflète pour l'année 2015 les difficultés induites par le pic de charge très fort connu par GEG, engendré par le contexte d'application législative et réglementaire de la disparation des tarifs réglementés de ventes des plus grands sites de consommation d'électricité et de gaz.

IV.2 Taux de réponses aux réclamations (portail) Fournisseurs dans les 15 jours

IV.2.1 Définition

L'indicateur suit le nombre de réclamations fournisseurs déposées sur le portail de gestion des demandes du GRD. Il détermine le nombre de réclamations clôturées dans les 15 jours calendaires, par rapport à l'ensemble des réclamations fournisseurs clôturées durant le trimestre.

IV.2.2 Evolution 2015

Le Tableau 8 présente le « Taux de réponses aux réclamations (portail) Fournisseurs dans les 15 jours» de 2015.

Taux de réponses aux réclamations (portail) Fournisseurs dans les 15 jours	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015
Taux de réponses aux réclamations (portail) Fournisseurs dans les 15 jours	33,33%	NA*	50,00%	20,00%

Tableau 8 : Taux de réponses aux réclamations (portail) Fournisseurs dans les 15 jours

IV.2.3 Evolutions antérieures de l'indicateur

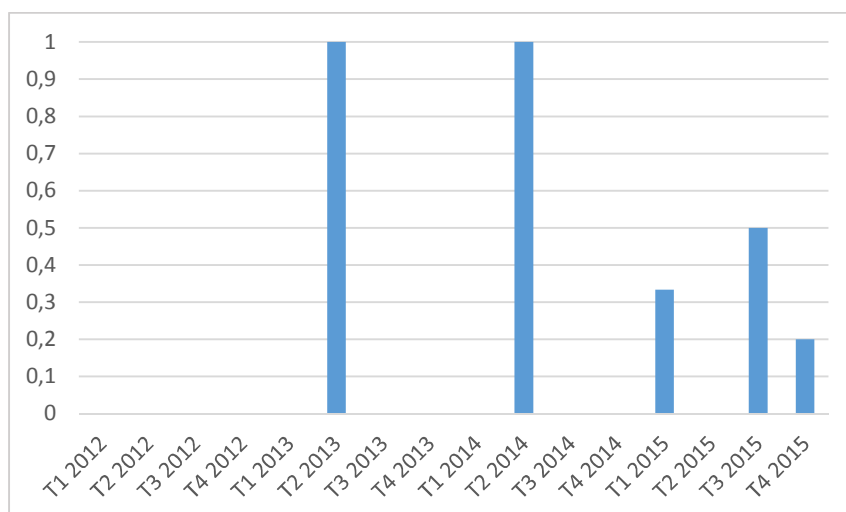


Figure 6 Taux de réponses aux réclamations (portail) Fournisseurs dans les 15 jours 2012-2015

Cette indicateur reflète pour l'année 2015 les difficultés induites par le pic de charge très fort connu par GEG, engendré par le contexte d'application législative et réglementaire de la disparation des tarifs réglementés de ventes des plus grands sites de consommation d'électricité et de gaz.

Le nombre de réclamations fournisseurs étant très réduit, les données de cet indicateur sont toutefois peu significatives.

IV.3 **Délai de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires**

IV.3.1 Définition

L'indicateur «Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires » cible les réclamations pour lesquelles le GRD n'a pas été en mesure d'apporter une réponse « consistante » dans les 15 jours calendaires et suite le délai de traitement moyen spécifique à ces réclamations.

IV.3.2 Evolution 2015

Le Tableau 9 présente le « Délai traitement des réclamations fournisseurs » de 2015.

Délai traitement des réclamations fournisseurs	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015
Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires	113	NA*	115	66

Tableau 9 : Délai traitement des réclamations fournisseurs

IV.3.3 Evolution antérieures de l'indicateur

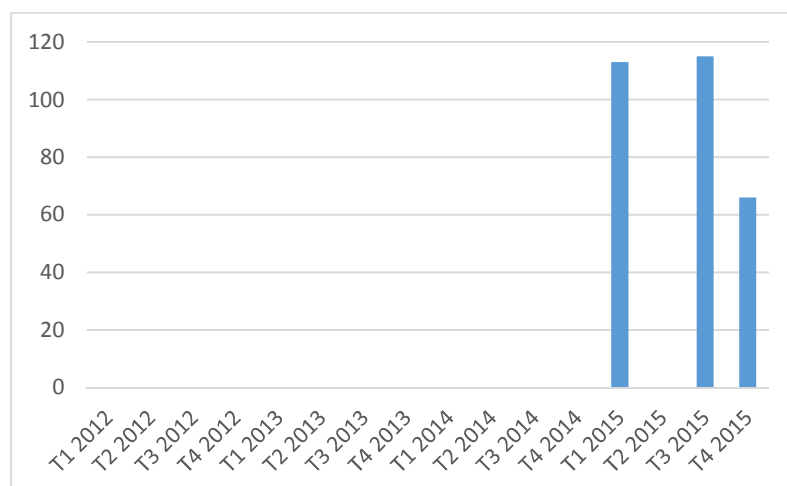


Figure 7 Délai traitement des réclamations fournisseurs 2012-2015

IV.4 Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés

IV.4.1 Définition

L'indicateur « Taux de changements de fournisseurs réalisés dans les délais demandés » suit le nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre, dans le délai demandé, par rapport au nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre, tous fournisseurs confondus.

IV.4.2 Evolution 2015

Le Tableau 10 présente le « Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés » de 2015.

Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015
Taux de changements de fournisseurs	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tableau 10 : Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés

Il est à noter l'excellent résultat sur l'ensemble de l'année 2015 du taux, à 100%, de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés ainsi que la constance de ce résultat dans la durée.

IV.4.3 Evolution antérieures de l'indicateur

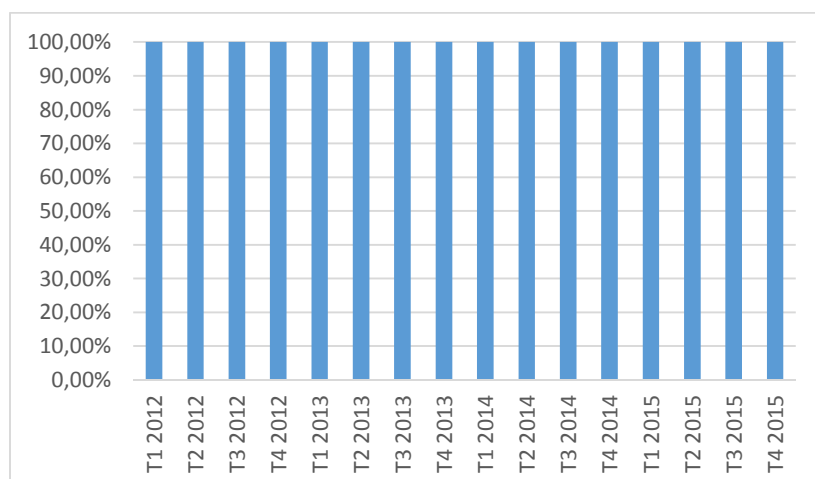


Figure 8 Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés 2012-2015

IV.5 Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur

IV.5.1 Définition

L'indicateur « Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur » suit le nombre moyen de jours nécessaires pour réaliser un changement de fournisseur durant le trimestre.

IV.5.2 Evolution 2015

Le Tableau 11 présente le « Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur » en 2015.

Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015
Clients T1/T2	19	23	21	13
Clients T3/T4/TP	18	19	16	18

Tableau 11 : Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur

Compte tenu des bons résultats obtenus par GEG en ce qui concerne le taux de changement de fournisseurs dans les délais demandés, GEG s'est engagée dans une démarche de réduction du délai minimum de réalisation d'un changement de fournisseur. La tendance baissière d'ores et déjà constatée en 2015 devrait ainsi se poursuivre dans les années à venir.

IV.5.3 Evolutions antérieures de l'indicateur

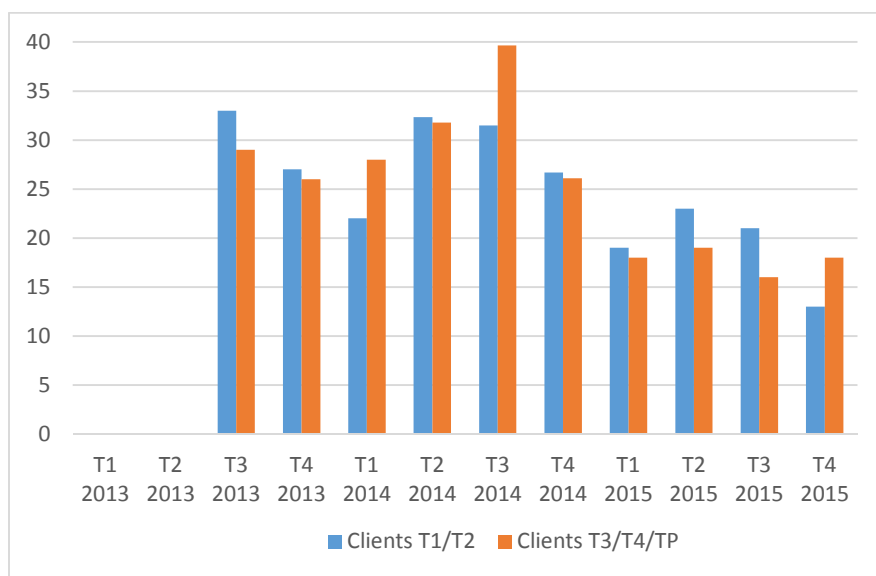


Figure 9 Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur 2012-2015

IV.6 Taux de disponibilité du portail Fournisseur en pourcentage

IV.6.1 Définition

L'indicateur « Taux de disponibilité du portail fournisseurs » suit le nombre d'heures de disponibilité du portail fournisseurs de GEG durant la semaine, par rapport au nombre total d'heures d'ouverture prévues durant la semaine.

Est considérée comme cause d'indisponibilité : tout fait, programmé ou imprévu, empêchant, gênant ou ralentissant de façon importante l'utilisation du portail par les fournisseurs.

Deux objectifs sont assignés à cet indicateur :

- un objectif de base : 96 % de disponibilité par semaine pour GEG : 500 € de pénalités sont infligés à GEG par semaine en dessous de l'objectif de base
- un objectif cible : 99 % de disponibilité par année calendaire pour GEG : 2 500 € de bonus sont versés à GEG par année calendaire au-dessus de l'objectif cible.

IV.6.2 Evolution 2015

Le Tableau 12 présente le « Disponibilité hebdomadaire du portail fournisseurs » de 2015.

Disponibilité hebdomadaire du portail fournisseurs							
S1	S2	S3	S4	S25	S26	S27	S28
100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
S5	S6	S7	S8	S29	S30	S31	S32
100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
S9	S10	S11	S12	S33	S34	S35	S36
100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
S13	S14	S15	S16	S37	S38	S39	S40
100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
S17	S18	S19	S20	S41	S42	S43	S44
100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
S21	S22	S23	S24	S45	S46	S47	S48
100,00 %	100,00 %	100,00 %	99,38 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
				S49	S50	S51	S52
				100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %

Tableau 12 : Disponibilité hebdomadaire du portail fournisseurs

Pour l'indicateur de disponibilité du Portail, le taux est à son maximum à l'exception de la semaine 24 dans l'année (taux de 99.38%).

Rappelons que ce portail du GRD permet aux fournisseurs d'énergie d'effectuer et de suivre l'avancement de leurs demandes. Ils accèdent directement au planning du Distributeur pour la programmation des rendez-vous de leurs clients, à la liste de leurs points de livraison et au détail des données techniques et contractuelles. Le manque d'automatisation de ses interfaces demeure néanmoins un sujet de préoccupation qui conduit GEG à lancer en 2016 une étude de son remplacement.

IV.6.3 Evolution antérieures de l'indicateur

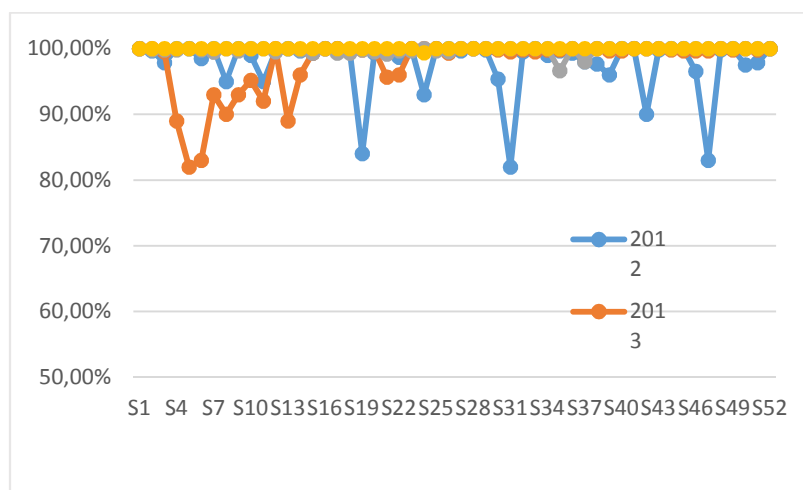


Figure 10 Disponibilité hebdomadaire du portail fournisseurs 2012-2015

IV.7 Nombre de réclamations de clients finals par nature

IV.7.1 Définition

Les indicateurs de « Nombre de réclamations par nature » suivent le nombre de réclamations clôturées durant le trimestre selon huit valeurs :

- _ le nombre de réclamations concernant la qualité de fourniture,
- _ le nombre de réclamations concernant la facturation,
- _ le nombre de réclamations concernant les interventions,
- _ le nombre de réclamations concernant les raccordements et les travaux,
- _ le nombre de réclamations concernant l'accueil et la mise en œuvre du contrat,
- _ le nombre de réclamations concernant la relève,
- _ les autres types de réclamations.

Ces indicateurs ne sont pas incités financièrement.

IV.7.2 Evolution 2015

Le Tableau 13 présente le « Nombre de réclamations de clients finals par nature » de 2015.

Nombre de réclamations de clients finals par nature	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015
Total	42	23	27	58
Qualité de fourniture	0	1	0	4
Facturation	19	9	15	9
Interventions	3	4	8	25
Raccordements et travaux	0	0	1	6
Accueil et mise en œuvre du contrat	4	0	1	1
Relève	8	8	2	8
Autres	8	1	0	5

Tableau 13 : Nombre de réclamations de clients finals par nature

Les réclamations portant sur la facturation, les interventions et les relèves sont les plus nombreuses.

IV.7.3 Evolution antérieure de l'indicateur

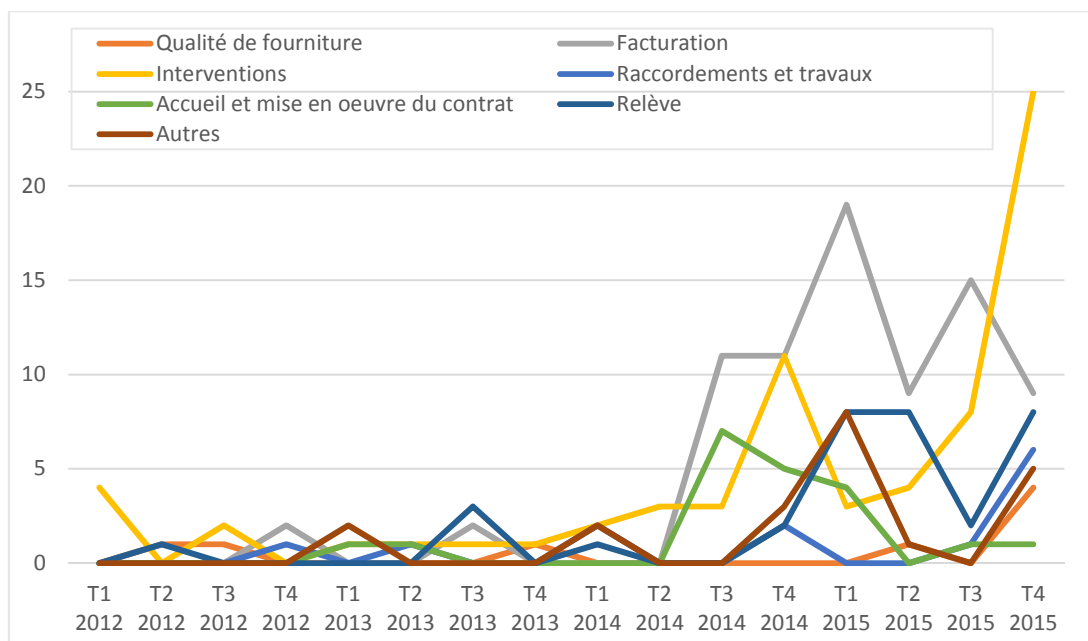


Figure 11 Nombre de réclamations de clients finals par nature 2012-2015

IV.8 Taux de réponses aux réclamations des clients finals dans les 30 jours

IV.8.1 Définition

L'indicateur « Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires » suit le nombre de réclamations de clients finals clôturées dans les 30 jours calendaires durant le trimestre par rapport à l'ensemble des réclamations de clients finals clôturées durant le trimestre.

Seules les réclamations clôturées, c'est-à-dire celles pour lesquelles une réponse « consistante » a été transmise par le GRD au client final, sont considérées. Parmi celles-ci, toutes les réclamations transmises par écrit (courrier, mail, voire portail fournisseur ou fax) dont la réponse doit être faite par le GRD au client final, sont comptabilisées par cet indicateur.

100 % des réclamations mensuelles de clients finals doivent être traitées dans les 30 jours calendaires par le GRD. L'opérateur encourt une pénalité de 25 € par réclamation non traitée dans le délai imparti. Cette incitation financière est appliquée aux opérateurs via un versement au CRCP.

IV.8.2 Evolution 2015

Le Tableau 14 présente le « Taux de réponses aux réclamations Clients finals dans les 30 jours » de 2015.

Réclamations de clients finals : nombre et taux de réponse dans les 30 jours	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015
Taux de réponses aux réclamations Clients finals dans les 30 jours	73,81%	86,96%	81,48%	60,00%

Tableau 14 : Taux de réponses aux réclamations Clients finals dans les 30 jours

Les taux de réponse insatisfaisants aux réclamations ont conduit GEG à réorganiser le traitement de celles-ci en vue d'améliorer la qualité et le délai de réponse.

IV.8.3 Evolutions antérieures des indicateurs

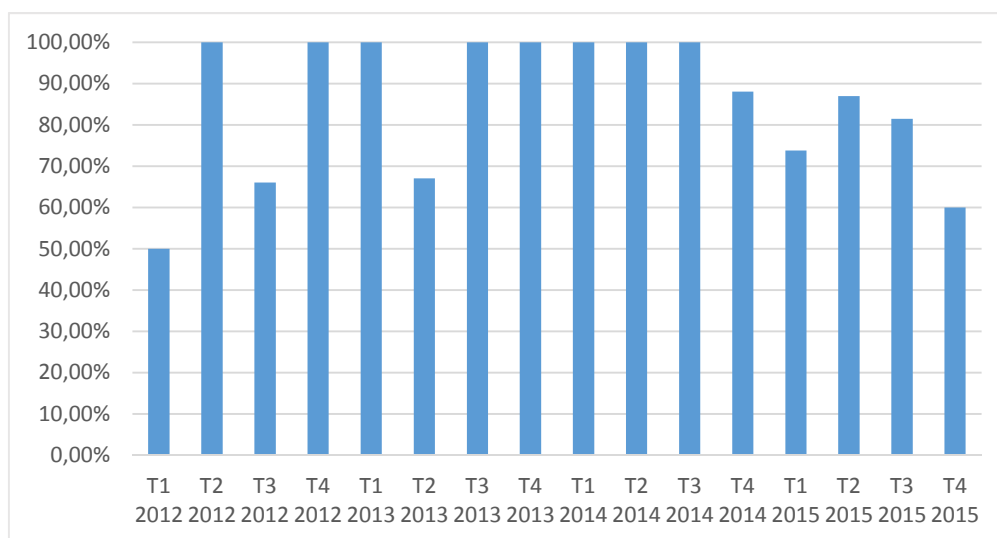


Figure 12 Taux de réponses aux réclamations Clients finals dans les 30 jours 2012-2015

IV.9 Taux de relevés semestriels (6M) sur index réel (relevé ou auto-relevés)

IV.9.1 Définition

L'indicateur suit le nombre d'index réels lus ou autorelevés durant le trimestre de PCE 6M par rapport au nombre d'index de PCE à relever durant le trimestre, tous fournisseurs confondus.

Deux objectifs lui sont assignés :

- un objectif de base : 95 % par année calendaire : 2 500 € de pénalité par année calendaire pour GEG, si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base ;
- un objectif cible : 97 % par semestre pour GEG, 2 500 € par année calendaire pour GEG, si le taux est supérieur ou égal à l'objectif de base.

IV.9.2 Evolution 2015

Le Tableau 15 présente le « Taux d'index réels lus ou auto-relevés durant le trimestre » de 2015.

Taux d'index réels lus ou auto-relevés durant le trimestre	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015
Taux d'index réels lus ou auto-relevés durant le trimestre	93,02%	91,49%	91,50%	94,33%

Tableau 15 : Taux d'index réels lus ou auto-relevés durant le trimestre

Cet indicateur a conduit à une pénalité de 2500 €.

Les taux d'absence de relevés semestriels montrent une progression au 4^{ème} trimestre 2015 avec un taux de plus de 94%, mais doit encore être amélioré. Un projet d'envergure est en cours pour analyser les causes d'absence de relève sur l'ensemble de la chaîne et mettre en œuvre un plan d'amélioration. Les premiers résultats sont attendus à partir du mois de juin 2016 avec une amélioration continue sur le second semestre 2016.

IV.9.3 Evolutions antérieures de l'indicateur

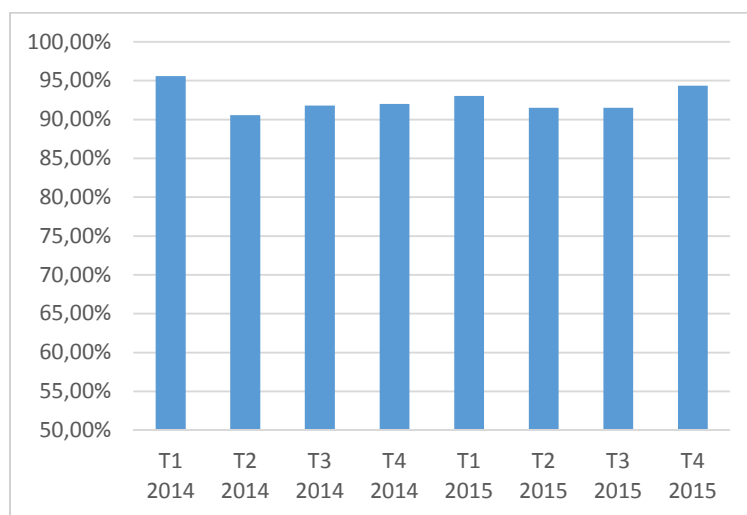


Figure 13 Taux d'index réels lus ou auto-relevés durant le trimestre 2012-2015

IV.10 Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals

IV.10.1 Définition

L'indicateur « Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals » suit le nombre d'appels pris par le personnel du centre d'appel d'un GRD, par rapport à l'ensemble des appels reçus sur la même période.

Deux valeurs sont suivies pour GEG, tous types de consommateurs confondus :

- le taux d'accessibilité trimestriel (GEG), du centre d'appel pour les numéros « Sécurité Dépannage » (numéros à utiliser par les clients finals en cas d'odeur de gaz)

- le taux d'accessibilité trimestriel du centre d'appel pour les numéros « Accueil » (numéros à utiliser pour tout renseignement sur le gaz naturel, le raccordement au réseau de gaz naturel, les réclamations, etc.).

Cet indicateur n'est pas incité financièrement.

IV.10.2 Evolution 2015

Le Tableau 16 présente le « Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals » de 2015.

Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015
N° Sécurité Dépannage (gaz)	95,49%	92,54%	71,08%	87,26%
N° Accueil Raccordement (gaz et électricité)	79,51%	80,01%	77,11%	79,19%

Tableau 16 : Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals

Le 3eme trimestre est pénalisé par un incident gaz survenu le 14 juillet et qui a entraîné un vague d'appels en cascade.

IV.10.3 Evolutions antérieures de l'indicateur

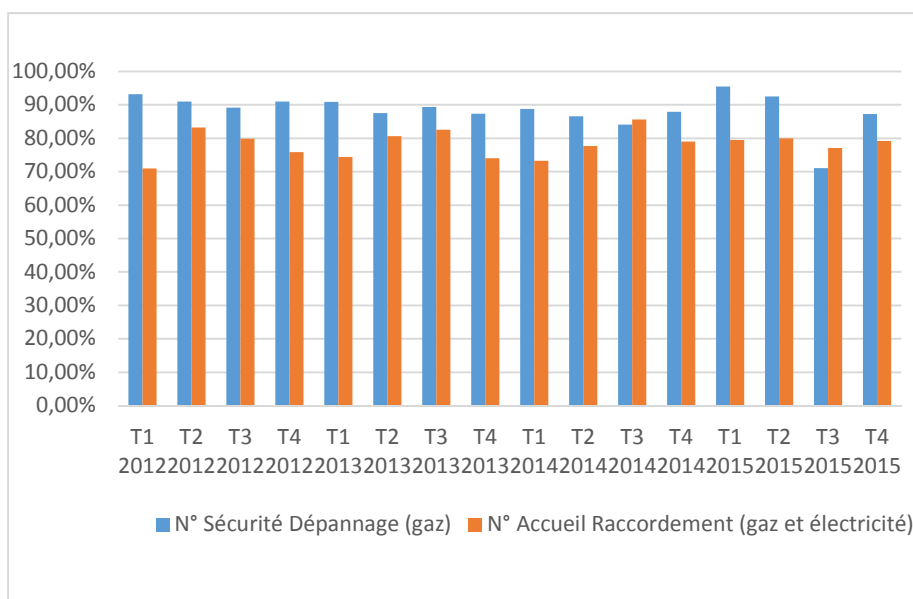


Figure 14 Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals 2012-2015

IV.11 Taux de vérification de données de comptage avec correction d'index

IV.11.1 Définition

L'indicateur « Taux de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index » suit le nombre de prestations de vérification de données de comptage clôturées durant le trimestre et effectuées à bon escient (une anomalie imputable au GRD a été identifiée) par rapport au nombre de milliers de PCE relevés ou télérelevés sur le trimestre, tous fournisseurs et tous clients confondus.

GEG peut être amené à rectifier un index communiqué au fournisseur lorsqu'un client conteste la consommation qui lui est facturée par son fournisseur. L'origine d'une rectification est le plus souvent une erreur de lecture de compteur par le releveur, le remplacement d'un index estimé par un index auto-relevé communiqué par le client au fournisseur à l'appui de sa contestation, etc...

Cet indicateur n'est pas incité financièrement.

IV.11.2 Evolution 2015

Le Tableau 17 présente le « Taux de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index » de 2015.

Taux de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015
Taux de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	0,27%	0,24%	0,16%	0,27%

Tableau 17 : Taux de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index

Pour l'année 2015, le taux de ces prestations est resté relativement stable tout au long de l'année.

IV.11.3 Evolutions antérieures de l'indicateur

La Figure 15 montre que de 2012 à 2015, le taux de ces prestations est resté relativement stable sur la période.

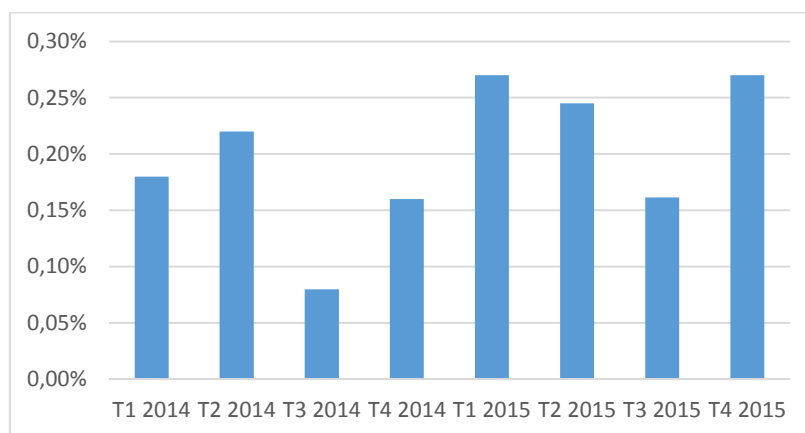


Figure 15 Taux de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index 2012-2015

IV.12 Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 2 fois et plus

IV.12.1 Définition

L'indicateur « Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 2 fois et plus » suit le nombre d'index de PCE 6M auto-relevés ou estimés pour cause d'absence du client au relevé, 2 fois et plus, lors du relevé semestriel, par rapport au nombre de PCE 6M à relever durant le trimestre.

Cet indicateur n'est pas incité financièrement.

IV.12.2 Evolution 2015

Le Tableau 18 présente le Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 2 fois et plus» de 2015.

Taux d'absence des clients au relevé	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 2 fois et plus	2,99%	7,10%	1,23%	1,90%

Tableau 18 : Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 2 fois et plus

IV.12.3 Evolutions antérieures de l'indicateur

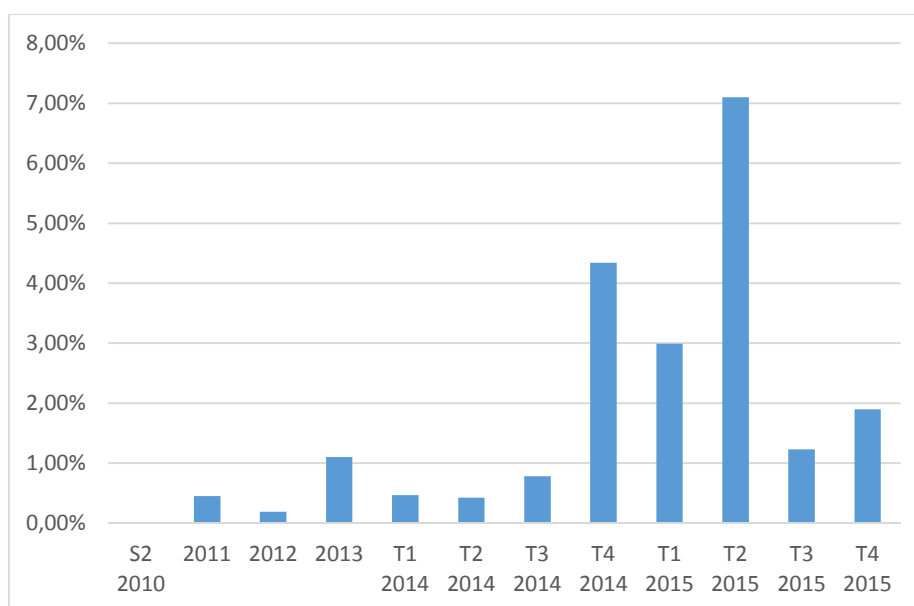


Figure 16 Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 2 fois et plus 2012-2015

V. Site internet du distributeur gazier GEG

Rappelons également que les acteurs du marché de l'énergie et tous les utilisateurs de réseaux peuvent aussi accéder à de nombreuses informations sur le site internet dédié du Distributeur GEG : <http://reseaux.geg.fr>.

Facile d'utilisation et convivial, il permet notamment aux fournisseurs d'accéder aux différents modèles de contrats, au référentiel clientèle et à la documentation technique de référence du GRD GEG. Ce site a notamment pour ambition de rendre la mission du GRD accessible et compréhensible au public, dans un souci de transparence et de non-discrimination.