



Rapport sur les indicateurs de Qualité de Service du GRD Veolia Eau Huningue

Huningue, le 30 décembre 2016

Préambule

Les tarifs ATRD du GRD Veolia Eau Huningue sont définis par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) dans le cadre de délibérations successives prises par le Collège de la CRE. Les derniers tarifs ATRD, dits ATRD4, ont été publiés par délibération le 25 avril 2013, ils sont entrés en vigueur le 1^{er} juillet 2013 pour environ 4 ans.

Outre les conditions de rémunération de l'acheminement, les tarifs ATRD prévoient un mécanisme de régulation incitative de la qualité de service du GRD Veolia Eau.

Ce mécanisme se traduit par la mesure périodique de différents indicateurs censés être représentatifs de la qualité du service apporté par le GRD Veolia Eau Huningue, tant auprès des clients finals que des Fournisseurs actifs.

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, le présent rapport a pour objectif :

- de présenter les résultats quantitatifs de chaque indicateur 2015 ;
- de comparer ces résultats 2015 avec les résultats des années 2013 et 2014 ;
- de procéder à une description quantitative et qualitative de l'évolution des résultats (*lorsque les variations le justifient*).

Indicateurs relatifs aux devis et interventions

Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD

Résultats	1 ^{er} semestre 2013	2 ^{ème} semestre 2013	1 ^{er} semestre 2014	2 ^{ème} semestre 2014	1 ^{er} semestre 2015	2 ^{ème} semestre 2015
%	0	0	0	0	0	0

Aucune pénalité n'a alors été versée aux fournisseurs.

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

Résultats %	1 ^{er} semestre 2013*	2 ^{ème} semestre 2013*	1 ^{er} semestre 2014	2 ^{ème} semestre 2014	1 ^{er} semestre 2015	2 ^{ème} semestre 2015
Tous clients	1 ^{er} trim : sans objet ; 2 ^{ème} trim : 100%	100%	100%	100%	100%	100%

* : pour les seuls clients des fournisseurs alternatifs

Le résultat étant supérieur à l'objectif cible (égal à 97%), un bonus a alors été versé au CRCP (mise en œuvre de l'incitation financière à compter du 1^{er} juillet 2014).

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

Résultats %	1 ^{er} semestre 2013*	2 ^{ème} semestre 2013*	1 ^{er} semestre 2014	2 ^{ème} semestre 2014	1 ^{er} semestre 2015	2 ^{ème} semestre 2015
Tous clients	1 ^{er} trim : sans objet ; 2 ^{ème} trim : 100%	100%	100%	100%	100%	100%

* : pour les seuls clients des fournisseurs alternatifs

Le résultat étant supérieur à l'objectif cible (égal à 98%), un bonus a alors été versé au CRCP (mise en œuvre de l'incitation financière à compter du 1^{er} juillet 2014).

Taux de changement de fournisseur réalisés dans les délais demandés

Résultats %	1 ^{er} semestre 2013	2 ^{ème} semestre 2013	1 ^{er} semestre 2014	2 ^{ème} semestre 2014	1 ^{er} semestre 2015	2 ^{ème} semestre 2015
Clients T1/ T2	1 ^{er} trim : 100% ; 2 ^{ème} trim : sans objet (pas de CHF)	<i>Sans objet (pas de CHF)</i>	<i>Sans objet (pas de CHF)</i>	100%	100%	100%
Clients T3/ T4/ Tp	1 ^{er} trim : 100% ; 2 ^{ème} trim : sans objet (pas de CHF)	100%	<i>Sans objet (pas de CHF)</i>	100%	100%	100%

Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur

Résultats jours	1 ^{er} semestre 2013	2 ^{ème} semestre 2013	1 ^{er} semestre 2014	2 ^{ème} semestre 2014	1 ^{er} semestre 2015	2 ^{ème} semestre 2015
Clients T1/ T2	<i>non suivi</i>	<i>Sans objet (pas de CHF)</i>	<i>Sans objet (pas de CHF)</i>	10 j	10 j	10 j
Clients T3/ T4/ Tp	<i>non suivi</i>	10 j	<i>Sans objet (pas de CHF)</i>	10 j	10 j	10 j

Les demandes de CHF ont toutes été réalisées conformément au délai inscrit dans le catalogue de prestations.

Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu

Résultats %	1 ^{er} semestre 2013	2 ^{ème} semestre 2013	1 ^{er} semestre 2014	2 ^{ème} semestre 2014	1 ^{er} semestre 2015	2 ^{ème} semestre 2015
Tous clients	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>	88.5%	85.7%	100%	88%

Ce taux est à mettre en perspective avec le nombre de branchements réalisés par le GRD. A titre d'exemple, le GRD a réalisé 25 branchements neufs pendant le second semestre 2015, dont 3 hors du délai convenu ($22/25 = 88\%$).

Indicateurs relatifs aux relations avec les consommateurs finals

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

Résultats %	1 ^{er} semestre 2013	2 ^{ème} semestre 2013	1 ^{er} semestre 2014	2 ^{ème} semestre 2014	1 ^{er} semestre 2015	2 ^{ème} semestre 2015
Tous clients	Sans objet (<i>pas de réclamation écrite</i>)	Sans objet (<i>pas de réclamation écrite</i>)	100%	100%	Sans objet (<i>pas de réclamation écrite</i>)	100%

Il convient de préciser que le GRD ne reçoit que très peu de réclamations écrites de la part des clients finals. En cas de problème d'ordre technique, ces derniers ont tendance à se rendre à l'accueil physique de l'agence Veolia Eau située à Huningue (le périmètre du GRD étant limité à 4 communes, tous les clients du GRD sont situés à moins de 5 kms de l'agence).

Aucune pénalité n'a alors été versée au CRCP.

Nombre de réclamations de clients finals par nature

Résultats Nombre	1 ^{er} semestre 2013	2 ^{ème} semestre 2013	1 ^{er} semestre 2014	2 ^{ème} semestre 2014	1 ^{er} semestre 2015	2 ^{ème} semestre 2015
Total	0	0	1	2	0	1
<i>Dont :</i>						
<i>Livraison</i>			1	2		1
<i>Production des services liés à la livraison</i>						
<i>Raccordement individuel gaz</i>						
<i>Raccordement du marché d'affaires gaz</i>						

Même commentaire que pour l'indicateur précédent.

Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals

Résultat %	1 ^{er} semestre 2013	2 ^{ème} semestre 2013	1 ^{er} semestre 2014	2 ^{ème} semestre 2014	1 ^{er} semestre 2015	2 ^{ème} semestre 2015
n° service client facturation gaz	1 ^{er} trim : 96.8% ; 2 ^{ème} trim : 94.8%	96.3%	98.1%	97.9%	92.43%	92.43%
n° dépannage gaz (urgence gaz)	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Le n° service client facturation gaz est un numéro dédié aux clients gaz, il est piloté par le Centre de Service Clients de Veolia Eau basé à Metz.

Ce numéro est commun aux clients du GRD et du Fournisseur historique, les chiffres inscrits dans la première ligne du tableau ci-dessus reflètent alors le traitement de l'ensemble des appels reçus sur ce numéro.

Le taux de 2015 a été calculé sur l'ensemble de l'année puis reporté à l'identique sur les deux semestres.

Malgré la baisse constatée en 2015, ce résultat est jugé satisfaisant.

Concernant le n° dépannage gaz (n° des urgences gaz), la réception des appels se fait toujours par les techniciens du GRD gaz et ce 7j/7 – 24h/24. Le traitement local de ces appels est vraisemblablement la principale raison justifiant le résultat à 100%.

Relation avec les Fournisseurs

Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 15 jours calendaires / Nombre de réclamations de Fournisseurs par nature / Délai moyen de traitement des réclamations Fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires :

Sur les 3 derniers exercices civils (2013 à 2015 inclus), le GRD n'a reçu aucune réclamation écrite de la part des Fournisseurs.

Aucune pénalité n'a alors été versée au CRCP.

Indicateurs relatifs à la relève et à la facturation

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

Résultat %	1 ^{er} semestre 2013	2 ^{ème} semestre 2013	1 ^{er} semestre 2014	2 ^{ème} semestre 2014	1 ^{er} semestre 2015	2 ^{ème} semestre 2015
Tous clients 6M	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>	97.70%	97.40%	98.32%	97.53%

Les résultats constatés étant supérieurs à l'objectif cible (égal à 97%), un bonus a alors été versé au CRCP (*incitation financière mise en œuvre à compter du 1^{er} juillet 2014*).

Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 1 fois et plus

Résultat %	1 ^{er} semestre 2013	2 ^{ème} semestre 2013	1 ^{er} semestre 2014	2 ^{ème} semestre 2014	1 ^{er} semestre 2015	2 ^{ème} semestre 2015
Tous clients 6M	1 ^{er} trim : 0.90% ; 2 ^{ème} trim : sans objet	1.20%	2.26%	2.52%	2.01%	2.15%

Une tendance à la hausse est constatée depuis début 2014. Aucune explication rationnelle n'a pu être mise en évidence afin d'expliquer cette évolution, si ce n'est peut-être une difficulté croissante pour accéder à certains compteurs situés en partie privative des immeubles desservis.

Taux d'index rectifiés

Résultat %	1 ^{er} semestre 2013	2 ^{ème} semestre 2013	1 ^{er} semestre 2014	2 ^{ème} semestre 2014	1 ^{er} semestre 2015	2 ^{ème} semestre 2015
Clients 6M	<i>non suivi</i>	1.30%	1.21%	1.04%	0.9%	1.01%
Autres clients	<i>non suivi</i>	0.20%	0	0	0	0

Les résultats affichés sont homogènes et n'appellent pas de remarque particulière.