



Réseaux

Régulation incitative de la qualité de service des gestionnaires de réseaux électriques et gaziers

Rapport 2014

Décembre 2015

TABLE DES MATIERES

1. SYNTHESE	4
2 LES DELAIS D'INTERVENTION POUR ERDF, GRDF ET LES ELD DE GAZ DOIVENT ENCORE S'AMELIORER	15
2.1 Contexte	15
2.2 Taux de mises en service avec déplacement réalisées dans les délais demandés	16
2.3 Taux de mises hors service / résiliations réalisées dans les délais demandés	23
2.4 Nombre de rendez-vous planifiés non respectés du fait du GRD	28
3 LA SATISFACTION DES UTILISATEURS DES RESEAUX DE DISTRIBUTION PROGRESSE	33
3.1 Contexte	33
3.2 Indicateurs d'ERDF relatifs au traitement des réclamations	33
3.3 Indicateurs de GRDF relatifs au traitement des réclamations	40
3.4 Satisfaction des clients finals en électricité et en gaz	47
3.5 Relations des ELD de gaz et d'électricité avec les clients finals	55
4 LE PREMIER BILAN DES NOUVEAUX INDICATEURS MIS EN PLACE AVEC LE TURPE 4 POUR ERDF, LES ELD DE PLUS DE 100 000 CLIENTS ET EDF SEI	58
4.1 Contexte	58
4.2 Nouveaux indicateurs incités financièrement pour ERDF	59
4.3 Nouveaux indicateurs des ELD de plus de 100 000 clients et d'EDF SEI	67
5 LA CRE NE CONSTATE PAS DE DISCRIMINATION ENTRE LES ACTEURS DE MARCHE... 73	73
5.1 Contexte	73
5.2 Comparaison des délais et engagements d'ERDF vis-à-vis des fournisseurs	75
5.3 Comparaison des délais et engagements de GRDF vis-à-vis des fournisseurs	87
6 BILAN DE LA QUALITE DE SERVICE DES GESTIONNAIRES DE RESEAUX DE TRANSPORT DE GAZ NATUREL	94
6.1 Les indicateurs de qualité de service de GRTgaz et TIGF sont en grande partie dédiés aux données utiles à l'équilibrage des expéditeurs	95
6.2 Des bonus en progression en 2014 pour les GRT de gaz	96
6.3 Focus sur la qualité de service des GRT de gaz	96
7 BILAN DES INCITATIONS FINANCIERES	105
ANNEXE 1 : DESCRIPTIONS ET RESULTATS DETAILLES DES INDICATEURS POUR LES GRD D'ELECTRICITE	109
ANNEXE 2 : DESCRIPTIONS ET RESULTATS DETAILLES DES INDICATEURS POUR LES GRD DE GAZ	149
ANNEXE 3 : DESCRIPTIONS ET RESULTATS DETAILLES DES INDICATEURS POUR LES GRT DE GAZ	208

1. SYNTHÈSE

1.1 La régulation incitative vise à suivre l'évolution de la qualité de service des opérateurs et à les encourager à l'améliorer

En application de l'article L. 131-1 du code de l'énergie, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) a pour mission générale de concourir au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel au bénéfice des consommateurs finals. A ce titre, elle veille aux conditions d'accès aux réseaux de transport et de distribution, au respect par les gestionnaires de ces réseaux des dispositions du code de l'énergie, et contribue à garantir l'effectivité des mesures de protection des consommateurs. En application des dispositions relatives aux tarifs de réseaux, elle peut prévoir des dispositions incitatives appropriées pour encourager les gestionnaires de réseaux à améliorer leurs performances.

La qualité de service fournie par les gestionnaires de réseaux s'inscrit dans le cadre de leurs missions de service public, et recouvre plusieurs domaines, en particulier les interventions auprès des clients finals raccordés aux réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel telles que les mises en service, les résiliations, la relève des compteurs, la facturation, le traitement des réclamations et les délais de raccordement des sites de consommation, mais aussi la qualité des informations de consommation en transport de gaz.

A ce titre, la CRE a mis en place une régulation incitative de la qualité de service élaborée à partir d'indicateurs lui permettant de mesurer l'atteinte des objectifs fixés aux gestionnaires de réseaux. Ces indicateurs s'accompagnent, pour les plus significatifs pour le bon fonctionnement du marché, d'incitations financières, bonus ou malus en fonction des résultats constatés. L'objet de ce dispositif est de vérifier que le gestionnaire de réseau en situation de monopole s'acquitte de ses missions avec efficacité, sans discrimination et en améliorant ses performances.

En complément du volet qualité de service, une régulation incitative de la qualité d'alimentation a aussi été introduite pour ERDF et RTE par les tarifs d'utilisation des réseaux. Le présent rapport ne porte que sur la régulation incitative de la qualité de service des gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité et de gaz et celles des gestionnaires de réseaux de transport de gaz¹.

1.2 La CRE publie son 6^{ème} rapport relatif à la régulation incitative de la qualité de service des gestionnaires de réseaux de gaz naturel et d'électricité

Chaque année, depuis 2009, la CRE publie à son initiative un rapport de suivi sur la régulation incitative de la qualité de service. Le présent rapport en constitue la 6^{ème} édition et porte sur la période allant du 1^{er} janvier 2014 au 31 décembre 2014. Les gestionnaires de réseaux publient également régulièrement les résultats des indicateurs de qualité de service sur leurs sites internet destinés au grand public. En complément à ces publications, **la CRE demande désormais 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 service².**

¹ Concernant RTE, il n'a pas été jugé utile d'introduire un suivi de la qualité de service dans la mesure où elle serait uniquement pertinente dans le domaine du traitement des demandes de raccordement pour lequel la CRE approuve les procédures de RTE (ce qui n'est pas le cas en distribution).

² Le rapport couvrant l'année N devra être transmis à la CRE et publié sur le site internet de l'opérateur avant la fin du 1^{er} semestre de l'année N+1.

Pour ce rapport, la CRE a choisi de mettre en exergue les domaines à forts enjeux pour les utilisateurs des réseaux ou pour lesquels des marges de progression avaient été identifiées dans les précédents rapports. **La CRE constate dans ce rapport que, si la performance des gestionnaires de réseaux est globalement bonne voire s'améliore dans certains cas, des progrès sont à réaliser en particulier sur les délais de réalisation des mises en service en gaz comme en électricité, les délais de réalisation des raccordements et la qualité des mesures de consommation à l'interface entre les réseaux de transport et de distribution de gaz.**

La CRE n'a pas constaté de discrimination entre acteurs lors de la réalisation des principales prestations fondamentales pour le bon fonctionnement du marché.

Les résultats exhaustifs de l'ensemble des indicateurs et pour tous les opérateurs sont présentés en annexe de ce rapport.

Principaux constats au titre de l'année 2014

ERDF améliore la qualité de sa relation avec les consommateurs mais doit perfectionner sa gestion des raccordements

ERDF enregistre une bonne performance s'agissant des indicateurs relatifs aux réclamations, avec une amélioration des délais de traitement des réclamations (dans les 15 jours pour 95 % des réclamations).

ERDF dispose cependant d'une marge de progression concernant les nouveaux indicateurs incités par le TURPE 4, les taux annuels moyens étant compris, pour la plupart, entre l'objectif de base et l'objectif cible, notamment pour le taux annuel de mises en service avec déplacement réalisées dans les délais demandés qui est égal à 84,3 %. Concernant les raccordements, les performances d'ERDF restent perfectibles. La CRE avait relevé en 2013 une dégradation de la performance d'ERDF avec une augmentation de 17 % en 2012 à 21 % en 2013 du taux de propositions de raccordement envoyées hors délais pour les producteurs BT ≤ 36 kVA. En 2014, cet indicateur reste à un niveau de 20 %.

La CRE a aussi introduit, au 1^{er} janvier 2014, un indicateur relatif au nombre de pénalités versées pour les raccordements non réalisés à la date convenue avec l'utilisateur. L'absence d'automatisation de la détection de ces retards rend cependant cet indicateur peu représentatif de la réalité de la qualité du service perçu par les clients finals (32 pénalités versées en 2014). Selon les enquêtes réalisées par ERDF, la satisfaction globale des clients particuliers concernant les raccordements reste cependant stable de 87,2 % en 2013 à 88 % en 2014.

Comme pour GRDF, GRTgaz et TIGF en 2010, un audit externe réalisé par la CRE a permis de vérifier que l'organisation interne retenue par ERDF pour la production et la transmission des résultats des indicateurs suivis permet de garantir une remontée des données sans manipulation ou biais potentiel.

La performance de GRDF est en constante amélioration mais conserve des marges de progression

GRDF a atteint des niveaux de qualité satisfaisants pour de nombreux indicateurs importants pour le bon fonctionnement du marché (respect des délais et engagements de GRDF vis-à-vis des fournisseurs, disponibilité du portail fournisseur, publication des données de consommation, etc.) Par ailleurs, la relation entre le GRD et les clients s'est améliorée de 2013 à 2014 : le nombre de réclamations a diminué et la satisfaction globale, mesurée par l'opérateur, vis-à-vis des services rendus aux clients a augmenté en passant de 91 % de clients particuliers satisfaits concernant la relève de leurs compteurs en 2013 à 93 % en 2014. GRDF conserve cependant des marges de progression en ce qui concerne les délais de réalisation des interventions auprès des clients finals, notamment s'agissant des mises en service.

Alors que les ELD d'électricité et EDF SEI mettent en œuvre pour la première année le mécanisme de régulation incitative de la qualité de service, les ELD de gaz naturel présentent de bonnes performances

Les entreprises locales de distribution (ELD) d'électricité et de gaz naturel disposent également d'un mécanisme de régulation incitative de la qualité de service qui est adapté à la taille et aux contraintes des opérateurs. La CRE a étendu le suivi de certains indicateurs de qualité de service aux ELD d'électricité de plus de 100 000 clients et à EDF SEI. Depuis le 1^{er} janvier 2014, elles suivent chacune les mêmes indicateurs de qualité de service, dont deux sont incités financièrement. Les pénalités sont versées directement aux clients sur réclamation. Les délais de réalisation des prestations de raccordement sont globalement respectés par les ELD d'électricité. Les ELD de gaz enregistrent une bonne performance globale sur l'année 2014 avec toutefois quelques marges d'amélioration possibles pour certaines ELD (le délai de réponse aux réclamations par exemple). En particulier, la plupart des ELD de gaz enregistrent de bons résultats pour les délais de mise en service et de mise hors service.

TIGF réalise de nets progrès alors que les performances de GRTgaz sont en léger recul

Les performances des GRT de gaz sont en demi-teinte pour 2014 : alors que TIGF a considérablement amélioré la qualité de ses mesures de consommation, GRTgaz ne parvient pas à atteindre l'objectif fixé quant à la qualité des données à l'interface entre les réseaux de transport et de distribution (PITD).

Pour TIGF, ces bons résultats sont l'aboutissement d'un processus ambitieux d'amélioration des informations transmises sur la consommation des clients. TIGF a notamment réduit les délais d'intervention sur les postes défectueux, et déployé une technologie de télérelève plus performante pour les postes des clients industriels. En revanche, la qualité des prévisions de consommation, nouvellement incitée, est encore insuffisante sur le réseau de TIGF.

A l'inverse, les prévisions des consommations fournies par GRTgaz sont globalement de bonne qualité en 2014. La qualité des mesures de consommation s'est en revanche dégradée, notamment celles portant sur les distributions publiques, en raison de nombreux incidents informatiques. L'année 2014 est également marquée par la mobilisation de GRTgaz en faveur de la création de capacités à la liaison Nord-Sud, encouragée par un indicateur introduit à titre transitoire.

1.3 Un dispositif en constante évolution...

Pour les gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) d'électricité et de gaz naturel et les gestionnaires de réseaux de transport (GRT) de gaz naturel, la régulation incitative de la qualité de service, instaurée par leurs tarifs d'utilisation de leurs réseaux, a progressivement évolué afin de prendre en compte les résultats obtenus et les retours d'expérience, après concertation avec les acteurs de marché. Les incitations et les objectifs définis pour les opérateurs ont été renforcés progressivement afin d'accompagner, voire d'accentuer, leurs courbes d'amélioration.

Le mécanisme de régulation incitative de la qualité de service évolue également en fonction de la transformation des métiers des gestionnaires de réseaux et des attentes nouvelles. Les gestionnaires de réseaux de gaz naturel et d'électricité devront par exemple mettre à disposition des personnes publiques les données disponibles de distribution, de transport, de consommation et de production de gaz et d'électricité comme le prévoient les dispositions des articles L.111-72, L.111-73 et L.111-77 du code de l'énergie issus de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV). **La CRE considère que la transmission de ces données constitue un enjeu important qui pourrait faire l'objet d'un suivi particulier dans le cadre du dispositif de régulation incitative de la qualité de service.**

1.4 ... qui permet une amélioration continue de la qualité de service des réseaux de distribution

1.4.1 Les délais d'intervention pour ERDF, GRDF et les ELD de gaz doivent encore s'améliorer

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. La similitude des enjeux auxquels sont confrontés les GRD de gaz et d'électricité justifie une analyse comparative de leurs performances notamment concernant les mises en service, les mises hors service/résiliations et les rendez-vous planifiés non respectés par les GRD³. Cette thématique, qui avait déjà fait l'objet d'une analyse approfondie lors du rapport 2011-2012 sur la qualité de service, est un élément essentiel de la qualité du service rendu par ces opérateurs.

Mises en service et mises hors service

Pour ERDF, la CRE avait constaté dans ses précédents rapports que les dépassements de délais de réalisation des prestations concernaient principalement les mises en service avec déplacement. En conséquence, depuis le 1^{er} janvier 2014, un suivi et une incitation spécifiques ont été mis en œuvre pour réduire ces délais. **Le taux de mises en service réalisées par ERDF dans les délais demandés en 2014 est relativement stable sur la période de suivi à 84,3 %**. Le taux annuel global étant compris entre l'objectif de base et l'objectif cible fixés par la CRE, **des progrès sont encore possibles**. Pour la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2015, la CRE a renforcé les objectifs à remplir. Par ailleurs, ERDF suit le taux de résiliations dans les délais demandés depuis le 1^{er} janvier 2014 et enregistre une bonne performance annuelle à ce titre (90 %).

Pour GRDF, la CRE a renforcé au 1^{er} juillet 2013 le niveau des objectifs ainsi que le montant des incitations financières. Cependant, **la performance de GRDF relative aux délais de réalisation des mises en service est restée à un niveau inférieur à l'objectif de base** depuis la création de l'indicateur en 2011 (92 % en moyenne depuis 2011) et malgré le renforcement des incitations. En revanche, le taux des résiliations réalisées dans les délais demandés a augmenté de 1,5 points entre 2011 et 2014 mais reste compris entre l'objectif de base et l'objectif cible sur l'année 2014.

Les taux de réalisation des interventions (mises en service et mises hors service) dans les délais demandés de GRDF sont toutefois en moyenne plus élevés que les taux enregistrés par ERDF. Les opérateurs expliquent cette différence principalement par une meilleure accessibilité des compteurs en gaz, mais aussi par le périmètre d'interventions qui est plus restreint en gaz qu'en électricité (GRDF intervient sur 9 600 communes alors qu'ERDF intervient sur 95 % du territoire national y compris en zones rurales isolées).

Neuf ELD de gaz suivent les taux de mises en service et mises hors service dans les délais demandés. Elles enregistrent une performance satisfaisante pour l'année 2014, avec des taux moyens supérieurs à 95 %, excepté pour GEG lors du premier trimestre de l'année, qui a rencontré des problèmes ponctuels d'organisation interne. **Concernant les ELD d'électricité de plus de 100 000 clients et EDF SEI, la CRE envisage d'introduire à l'occasion de la prochaine évolution tarifaire, des indicateurs relatifs aux taux de mises en service et mises hors service dans les délais demandés à l'instar du suivi réalisé par les autres GRD.**

³ Les résultats des indicateurs suivis pour les autres interventions clients, notamment concernant les raccordements, n'ont pas fait l'objet d'un développement spécifique cette année et sont présentés en annexe du présent rapport.

Rendez-vous planifiés non respectés par le GRD

Lors de la mise en place de l'indicateur comptabilisant le nombre de rendez-vous planifiés nécessitant la présence du client et manqués du fait du GRD, seuls les rendez-vous manqués ayant fait l'objet d'une réclamation par l'intermédiaire du fournisseur étaient détectés. La CRE a décidé d'automatiser progressivement la détection des rendez-vous manqués par GRDF et les ELD de gaz les plus importantes.

Depuis le 1^{er} juillet 2013, GRDF détecte automatiquement les rendez-vous manqués et verse une pénalité aux utilisateurs par l'intermédiaire des fournisseurs sans demande préalable. Le nombre de rendez-vous manqués recensés par l'indicateur est affecté par cette automatisation, de sorte que les chiffres de 2013 et 2014 ne sont pas pleinement comparables pour GRDF.

Le nombre de rendez-vous manqués non respectés et indemnisés par les ELD de gaz reste quant à lui très faible en 2014. La mise en place de l'automatisation de leur détection s'effectuant progressivement du fait de la modification des systèmes d'information⁴.

En électricité, la CRE constate en 2014 une diminution du nombre de rendez-vous manqués du fait d'ERDF signalés par les utilisateurs ou les fournisseurs. Depuis le 1^{er} janvier 2015, ERDF a mis en place une détection systématique des rendez-vous manqués et le versement spontané d'une pénalité aux utilisateurs par l'intermédiaire des fournisseurs, comme le fait GRDF.

Concernant les ELD d'électricité de plus de 100 000 clients, aucun rendez-vous non respecté n'a été signalé par les utilisateurs ou les fournisseurs. En 2014, EDF SEI enregistre 116 rendez-vous non respectés.

1.4.2 La satisfaction des utilisateurs des réseaux de distribution progresse

La relation entre le gestionnaire de réseau de distribution et les clients finals peut se mesurer quantitativement par les indicateurs relatifs au traitement des réclamations et qualitativement par l'analyse des résultats des enquêtes de satisfaction menées par les opérateurs. Par ailleurs, les audits relatifs au traitement des réclamations menés par la CRE en 2013 pour ERDF et en 2014 pour GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS ont permis d'améliorer le pilotage du traitement des réclamations.

Pour ERDF, l'indicateur « Taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires » enregistre une amélioration sur le premier semestre de l'année et se stabilise autour de 95 % au second semestre au-dessus de l'objectif de 85 %. Toutefois, des axes d'amélioration subsistent quant au traitement des réclamations. En effet, les réclamations des clients industriels C1 et celles relatives aux compteurs Linky ne sont pas prises en compte dans le calcul des indicateurs relatifs aux réclamations incités par TURPE 4. La CRE demande que ces réclamations soient prises en compte dans le calcul des indicateurs de qualité de service.

Le nombre total de réclamations a par ailleurs diminué de 7 % de 2013 à 2014. A la suite de l'audit mené par la CRE en 2013, ERDF a créé le canal « réclamations inadaptées » permettant de mettre fin aux pratiques biaisant le volume et les délais de traitement des réclamations. Ainsi, 15 % des réclamations sont annulées chaque mois car ne relevant pas des missions du distributeur ou faisant l'objet d'une mauvaise utilisation du canal des réclamations. **En parallèle de la diminution du nombre total de réclamations reçues de 2013 à 2014, ERDF constate une augmentation de la satisfaction client globale (tous clients confondus) via les enquêtes de satisfaction effectuées chaque année.**

Pour GRDF, l'indicateur « Taux de réponses aux réclamations fournisseurs dans les 15 jours calendaires », qui représente la grande majorité des réclamations, enregistre de bons résultats, avec une performance en progression depuis 2012 (de 89,5 % en 2012 à 98,4 % en 2014), les

⁴ Ce dispositif est déjà mis en œuvre par Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, Caléo, Veolia Eau et Sorégies, il a été mis en œuvre au 1^{er} janvier 2014 par GEG et au 1^{er} juillet 2014 par Vialis et Gaz de Barr, et sera mis en œuvre au 1^{er} juillet 2015 par Gedia.

données de comptage ainsi que la gestion et la réalisation des prestations constituent les deux premières causes des réclamations. Le nombre de réclamations transmises par les fournisseurs est en légère baisse de 2012 à 2014 (- 26,3 %). GRDF explique cette progression par une mobilisation spécifique de ses unités sur le sujet depuis 2012, avec un objectif interne de 95 % de réponses dans les délais demandés. **Concernant l'indicateur « Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires », GRDF enregistre une bonne performance (90,6 % de réclamations de clients finals ont été clôturées dans un délai inférieur à 30 jours en 2014)**, les raccordements individuels constituant la première cause des réclamations transmises directement par les clients finals. Le nombre de réclamations transmises par les clients finals a diminué de moitié depuis la mise en place de l'indicateur en 2008.

Afin d'améliorer l'enregistrement des réclamations, GRDF a créé le chantier « accueil distributeur » qui permet une meilleure traçabilité des réclamations orales et internet et a mis en place un indicateur de suivi du taux de réclamations multiples reçues via le site internet dédié aux fournisseurs (qui représentent plus de 92 % des réclamations reçues par GRDF) qui permet de suivre la qualité des premières réponses apportées aux réclamations. En parallèle de la diminution du nombre total de réclamations reçues par GRDF entre 2013 et 2014, **GRDF observe, au travers de ses enquêtes satisfaction, une augmentation de la satisfaction globale sur cette même période des clients résidentiels, des petits professionnels et des clients industriels s'agissant de la relève et des mises en service.**

1.4.3 Le premier bilan des nouveaux indicateurs mis en place avec le TURPE 4 pour ERDF, les ELD de plus de 100 000 clients et EDF SEI

Le TURPE 4, entré en vigueur au 1^{er} janvier 2014, maintient, d'une part, le dispositif de suivi de la qualité de service d'ERDF établi par le TURPE 3, tout en introduisant quelques évolutions pour tenir compte du retour d'expérience de TURPE 3 et des attentes des acteurs, et l'étend, d'autre part, aux ELD d'électricité de plus de 100 000 clients et à EDF SEI.

Cinq nouvelles incitations financières ont été introduites et mises en œuvre à partir du 1^{er} janvier 2014 pour ERDF. Pour le taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours qui se stabilise autour de 95 % au-dessus de l'objectif de 85 %, la CRE envisage de relever le niveau de l'objectif minimum à l'occasion de la prochaine évolution tarifaire afin de maintenir une incitation efficace sur cet indicateur. Concernant le nombre de réponses aux réclamations dans un délai supérieur à 30 jours, ERDF n'atteint pas les objectifs fixés en 2014, ce qui entraîne une pénalité de 155 k€. S'agissant du taux d'index effectivement relevés ou auto-relevés tous les 6 mois sur les compteurs, la performance d'ERDF est correcte, avec un taux moyen compris entre l'objectif de base et l'objectif cible. Enfin, ERDF a versé 32 indemnités aux utilisateurs du réseau pour la mise à disposition de leur raccordement non réalisée à la date convenue. Ce nombre est faible et pourrait s'expliquer par l'absence d'automatisation de la détection. Selon ERDF, la mise en place d'une automatisation des détections pourrait s'avérer délicate pour l'opérateur compte tenu de la difficulté à déterminer de façon systématique à qui incombe le retard.

La CRE constate toutefois que les données pour l'année 2014 ne sont pas publiées sur le site internet d'ERDF. En conséquence, la CRE demande à ERDF de publier dans les meilleurs délais les résultats, pour les années 2014 et 2015, des indicateurs suivis dans le cadre du tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE 4).

Depuis le 1^{er} janvier 2014, les ELD de plus de 100 000 clients et EDF SEI suivent sept indicateurs de qualité de service, dont deux incités financièrement (le nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le distributeur et le nombre de pénalités versées pour propositions de raccordement envoyées hors délais). Aucune proposition de raccordement envoyée hors délais n'a été signalée par les utilisateurs aux ELD. En revanche, la performance annuelle d'EDF SEI génère des pénalités pour ces deux indicateurs.

1.4.4 La CRE ne constate pas de discrimination entre les acteurs de marché

Les GRD d'électricité et de gaz naturel sont des opérateurs régulés qui assurent des missions de service public au bénéfice des utilisateurs des réseaux et des consommateurs qu'ils desservent. Le droit européen et le droit français leur imposent, en conséquence, des obligations d'indépendance et de non-discrimination. Toute discrimination entre les acteurs de marché de la part des GRD peut constituer un obstacle à l'accès au marché pour les fournisseurs alternatifs entrant sur le marché de l'énergie. La non-discrimination est par ailleurs indispensable à l'instauration de la confiance des consommateurs. Pour ces deux raisons, toute discrimination, notamment en termes de respect des délais de réalisation des prestations, peut freiner le développement d'une juste concurrence au profit du consommateur.

Pour ERDF, les taux de réalisation dans les délais demandés pour les prestations de mises en service, premières mises en service, résiliations, changement de fournisseur et intervention pour impayé des trois plus gros fournisseurs en électricité (EDF, ENGIE et Direct Energie) ne présentent pas d'écart significatif entre fournisseurs. Les délais moyens de réalisation de ces prestations se situent pour la grande majorité en dessous du délai standard de réalisation, figurant dans le catalogue de prestation d'ERDF. S'agissant des mises en service et des raccordements réalisés dans les délais demandés, aucune discrimination vis-à-vis des producteurs alternatifs, par rapport aux producteurs liés au groupe EDF, n'apparaît de la part d'ERDF.

Pour GRDF, les taux de réalisation des prestations dans les délais demandés pour les prestations de mises en service, mises hors service, changement de fournisseur et intervention pour impayé des trois plus gros fournisseurs en gaz naturel (ENGIE, EDF et Direct Energie) ne présentent pas non plus d'écarts significatifs entre fournisseurs. Certains fournisseurs, de petite taille, présentaient des taux de réalisation des prestations dans les délais demandés légèrement plus faibles que la moyenne, bien qu'atteignant un niveau relativement bon, pour les mises en service. Selon GRDF, ces différences de performance peuvent s'expliquer par le fait que ces fournisseurs possèdent un portefeuille de clients ciblant davantage les gros consommateurs (les chaufferies collectives de taille moyenne, etc.) et que, pour ce type de client, le processus de réalisation de la prestation est plus complexe, plusieurs équipes GRDF devant intervenir et collaborer ensemble. Les écarts pouvant être observés entre les taux d'un fournisseur particulier et les taux annuels tous fournisseurs confondus sont dus à la structure du portefeuille clients du fournisseur et non à une discrimination du fournisseur par GRDF.

1.5 ... et des progrès contrastés sur les réseaux de transport de gaz naturel

La mise à jour du tarif d'accès des tiers aux réseaux de transport ATRT5, entrée en vigueur le 1^{er} avril 2014, fait évoluer le dispositif de suivi de la qualité de service de GRTgaz et TIGF. Elle introduit de nouvelles incitations financières sur la qualité des prévisions de consommation publiées par les GRT. Celles-ci permettent aux expéditeurs de prendre les actions correctives en vue d'équilibrer au mieux leur portefeuille. L'amélioration de leur qualité est essentielle dans la perspective de l'évolution vers le système d'équilibrage cible et l'application du code de réseau européen sur l'équilibrage en 2015.

En outre, pour maximiser les quantités de capacité fermes que GRTgaz commercialise quotidiennement à la liaison Nord-Sud, une incitation financière a été introduite, dans la perspective de la création d'une place de marché unique en France à l'horizon 2018.

1.5.1 Les indicateurs suivis par GRTgaz et TIGF s'attachent à la qualité des données fournies aux expéditeurs

La mise à jour du tarif ATRT5 prévoit que la qualité du service de GRTgaz et TIGF est suivie au moyen de quinze indicateurs, du 1^{er} avril 2014 au 1^{er} avril 2015 :

- un indicateur faisant l'objet d'une incitation financière a été introduit au 1^{er} janvier 2014 pour inciter GRTgaz à mettre à disposition du marché de capacités fermes supplémentaires à la liaison Nord-Sud ;
- les cinq autres indicateurs faisant l'objet d'une incitation financière portent sur la qualité des mesures de consommation mises à disposition des expéditeurs pour s'équilibrer au mieux ;
- enfin, neuf indicateurs portent sur l'impact sur l'environnement, le respect des programmes de maintenance, les prévisions de consommation et la relation avec les expéditeurs et les GRD.

Le code de réseau Equilibrage, d'application obligatoire depuis le 1^{er} octobre 2015, prévoit la suppression des tolérances de déséquilibre accordées aux expéditeurs et la facturation des déséquilibres à un prix reflétant le coût des interventions du GRT sur le marché du gaz. Le code conditionne néanmoins cette suppression à la mise à disposition d'informations de qualité à destination des expéditeurs.

En effet, pour prévoir au plus juste les volumes de gaz qui doivent entrer dans le réseau chaque jour, les expéditeurs s'appuient notamment sur les mesures de consommation fournies par les GRT la veille et en cours de journée. Ces données sont des mesures provisoires ; les mesures définitives, servant à la facturation, sont établies à la fin du mois. Ces mesures sont mises à disposition des utilisateurs du réseau sur les sites internet réservés aux expéditeurs des GRT (« Tetra » pour TIGF et « TRANS@ctions » pour GRTgaz), et sur des sites publics à une maille agrégée (SMART GRTgaz et Datagas pour TIGF).

Les indicateurs suivis par la CRE permettent d'évaluer la qualité des données transmises par les GRT aux expéditeurs, ainsi que la disponibilité des portails sur lesquels elles sont accessibles.

1.5.2 Alors que la qualité de service de TIGF s'améliore nettement, l'évolution de celle de GRTgaz est en demi-teinte

GRTgaz et TIGF ont réalisé des efforts opérationnels pour atteindre les objectifs fixés. La qualité des données fournies par GRTgaz aux points d'interface transport distribution (PITD) est néanmoins insuffisante en 2014, tendance qui se confirme en 2015.

- **La disponibilité des sites internet réservés aux expéditeurs est très satisfaisante** (99,9 % de disponibilité moyenne en 2014 pour le portail « TRANS@ctions » de GRTgaz, et 99,6 % pour « Tetra » de TIGF). Elle intègre dorénavant la disponibilité des sites internet publics « Smart GRTgaz » et « Datagas » pour TIGF. Les objectifs minimaux étaient fixés à 99,0 % pour l'année 2014.
- **La qualité des mesures provisoires des quantités de gaz livrées à l'interface entre les réseaux de transport et de distribution (PITD) transmises aux GRD pour le calcul des allocations de gaz provisoires est en recul sur le périmètre de GRTgaz**, passant de 13 à 24 jours non conformes par an (sur l'ensemble des deux zones d'équilibrage). **La performance de TIGF est en progression**, passant de 11 à 4 jours non conformes par an. L'objectif minimum pour l'année 2014 était fixé à 12 jours par an et par zone, soit 24 jours pour GRTgaz et 12 jours pour TIGF.
- **La qualité des mesures de la consommation journalière des consommateurs raccordés aux réseaux de transport et transmises aux expéditeurs le lendemain est en très légère hausse pour TIGF**. Elle passe de 97,4 % de mesures conformes en 2013 à 97,6 % en 2014. **En revanche, elle est en légère baisse pour GRTgaz**, dont la proportion de comptages

conformes passe de 98,1 % à 97,5 %. L'objectif minimum était fixé à 97 % pour TIGF sur l'année 2014 et à 97 % pour GRTgaz jusqu'en mars puis 98 % à compter du mois d'avril 2014.

- **La qualité des données télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises aux expéditeurs en cours de journée s'est nettement améliorée pour TIGF**, passant d'un niveau très insatisfaisant de 74 % de comptages conformes en 2013 à 92 % en 2014, l'objectif minimum étant fixé à 76 % depuis 2013. Cet indicateur a fait l'objet d'une refonte pour le périmètre de GRTgaz dans le tarif ATRT5 : les données de mauvaise qualité entraînent une pénalité alors que les données de bonne qualité sont rétribuées au moyen d'un bonus. **GRTgaz s'est amélioré sur cet indicateur**, passant de 86,3 % de données de très bonne qualité en 2013 à 90,7 % en 2014.
- **La qualité des prévisions de consommation de fin de journée gazière (de 6h à 6h le lendemain) réalisées la veille et en cours de journée reste, pour GRTgaz à 70 % de très bonnes données** (données J, J+1 pour les zones Nord et Sud confondues), **et passe à 52 % de très bonnes données pour TIGF** (données J et J+1 confondues). Cet indicateur, qui s'accompagne d'une incitation financière pour la première fois en 2014, est évalué en fonction de l'écart entre les prévisions et le réalisé : les données de très bonne qualité (écart inférieur à 4 %) se distinguent ainsi des données de mauvaise qualité (écart supérieur à 7 %). GRTgaz dégage, au titre de cet indicateur, un bonus de 75 k€, alors que TIGF s'acquitte d'une pénalité de 61 k€.
- **GRTgaz est parvenu à mettre à disposition du marché 7,4 TWh/j/an de capacités fermes au-delà de la capacité technique ferme à la liaison Nord-Sud.** Les capacités additionnelles mises à disposition, au-delà 5 TWh/j/an, ont permis à GRTgaz de générer un fort bonus pour cet indicateur.

1.6 Bilan financier de la régulation incitative de la qualité de service

Opérateurs	Nombre d'indicateurs en 2014		Montant total des incitations financières (en k€)				
	Suivis	Incités financièrement	2010	2011	2012	2013	2014
ERDF	25	9	+148	+119	+202	+190	+644
EDF SEI	5	2	-	-	-	-	-3
<i>ELD d'électricité</i>							
• Electricité de Strasbourg							• 0
• Gérédis	5	2	-	-	-	-	• 0
• SRD							• 0
• URM							• 0
GRDF	25	17	+1 460	+2 246	+1 323	+202	+1 288
<i>ELD de gaz</i>							
• Régaz-Bordeaux	• 21	• 9	• +12	• +21	• +13	• +7	• ~0
• Réseau GDS	• 21	• 9	• ~0	• +44	• +28	• +17	• +37
• GEG	• 16	• 7	• -1	• -1	• -2	• -1	• +1
• Vialis	• 16	• 7	• 0	• 0	• 0	• 0	• -1
• Gedia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau	• entre 14 et 15	• 6	• 0	• 0	• 0	• 0	• +2
• Sorégies	• 17	• 6	• 0	• 0	• 0	• 0	• +1
• Autres ELD	• 1	• 1	• 0	• 0	• 0	• 0	• 0
GRTgaz	15	7	+3 880	+1 367	+1 197	+909	+1 515
TIGF	14	6	+678	+241	+365	+47	+202

1.6.1 Une augmentation du montant des bonus perçus par les GRD d'électricité et de gaz naturel

Concernant ERDF, le bonus perçu dans le cadre du volet qualité de service, hors qualité d'alimentation⁵, de la régulation incitative mise en place par la CRE, au titre de l'année 2014 (+ 644 k€) est supérieur à celui perçu au titre de l'année 2013 (+ 190 k€). Ce bonus est principalement lié à l'excellente disponibilité du site internet dédié aux fournisseurs avec un taux cumulé sur l'année de 99,7 % qui permet à ERDF d'être au-dessus de l'objectif annuel cible (99 %) et ainsi de bénéficier d'un bonus de 749 k€. Précédemment, dans le cadre de TURPE 3 le bonus lié au taux de disponibilité du portail fournisseur était plafonné à 100 k€ par an. Par ailleurs, ERDF a également bénéficié d'un bonus forfaitaire de 50 k€ pour avoir atteint l'objectif cible (100 %) du taux de respect du délai de transmission à RTE des bilans globaux de consommation des responsables d'équilibres sur le réseau d'ERDF au cours de l'année 2014. Concernant les raccordements, ERDF a versé 19 pénalités à ses utilisateurs à la suite d'une réclamation pour l'envoi hors délai de propositions de raccordement et 32 pénalités en raison de mises à disposition du raccordement non réalisées à la date convenue.

Concernant GRDF, le bonus perçu au titre de l'année 2014 (+ 1 288 k€) est supérieur à celui perçu au titre de l'année 2013 (+ 202 k€). Cet écart s'explique principalement par les bons résultats de l'indicateur de suivi du compte d'écart distribution (CED) qui comptabilise les écarts entre la consommation relevée au compteur et la consommation estimée sur la même période (3,2 TWh). Celui-ci génère à lui seul un bonus de + 1 164 k€, malgré le renforcement du niveau des objectifs en 2014. Ces bons résultats s'expliquent en partie par des températures extérieures particulièrement douces en 2014 qui ont contribué à une forte baisse chaque mois de l'amplitude du CED par rapport à 2013. Cet indicateur n'avait généré ni bonus, ni pénalité en 2013 (6,8 TWh). D'autres indicateurs, tels que les taux de publication des relèves, ont généré un bonus moins important qu'en 2013 dû aux effets combinés de la réduction du montant des bonus et le renforcement des objectifs pour plusieurs indicateurs lors de l'évolution du mécanisme de suivi de la qualité de service au 1^{er} juillet 2014. Les bons niveaux de performance atteints par GRDF sur l'année 2013 se sont maintenus, voire renforcés pour certains indicateurs en 2014.

Pour sept⁶ des ELD de gaz naturel disposant d'un tarif spécifique, l'année 2014 a été marquée par la mise en place, à compter du 1^{er} juillet, 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 (pour Régaz-Bordeaux et Réseau GDS, ces indicateurs sont incités depuis le 1^{er} juillet 2013). **Le montant total du bonus perçu en 2014 par la majorité des ELD est supérieur à celui perçu en 2013.** Pour Réseau GDS, cette hausse s'explique principalement par une meilleure performance des indicateurs relatifs au taux d'index effectivement relevés ou auto-relevés tous les 6 mois sur les compteurs et à la qualité des relevés journalier (JJ) transmis au GRT pour les allocations journalières aux PITD. Pour GEG, c'est le taux de disponibilité du site internet dédié aux fournisseurs qui s'est amélioré. Enfin pour Gedia, Caléo, Gaz de Barr, Veolia Eau et Sorégies, les indicateurs dont les incitations financières ont été mises en place en 2014 ont généré un bonus. En revanche, le bonus perçu par Régaz-Bordeaux en 2014 est en baisse par rapport à 2013. Cette baisse est principalement due à une moins bonne performance des indicateurs relatifs à la disponibilité du site internet dédié aux fournisseurs et à la qualité des relevés JJ transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD. Vialis est la seule ELD qui s'acquitte d'une pénalité en 2014 en raison d'une moins bonne performance du taux de disponibilité du site internet dédié aux fournisseurs.

⁵ Concernant la continuité d'alimentation, au cours de la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014, la durée moyenne de coupure hors événements exceptionnels et hors travaux (64,05 minutes) étant inférieure à la durée moyenne de coupure de référence (68 minutes), ERDF bénéficie d'un bonus de 18,03 M€.

⁶ GEG, Vialis, Gedia, Caléo, Gaz de Barr, Veolia Eau et Sorégies.

Concernant les ELD d'électricité de plus de 100 000 clients et EDF SEI, la CRE a étendu en 2014 le dispositif de régulation incitative de la qualité de service. Seul EDF SEI s'acquitte d'une faible pénalité sur la période due à 116 rendez-vous planifiés non respectés et à 3 propositions de raccordement envoyées hors délais. Les ELD d'électricité ne bénéficient ni de bonus ni de pénalité.

1.6.2 Une augmentation du montant des bonus perçus par les GRT de gaz naturel

Les montants du bonus total perçu par les GRT en 2014 sont en hausse par rapport à 2013 : GRTgaz obtient un bonus de 1,5 M€ (909 k€ en 2013) et TIGF 202 k€ (47 k€ en 2013).

Ce résultat s'explique, dans le cas de TIGF, par les efforts mis en œuvre par le GRT pour améliorer les informations transmises sur la consommation des clients, après une année 2013 négative pour les trois indicateurs concernés. TIGF a notamment réduit les délais d'intervention sur les postes défectueux, et déployé une technologie de télérelève plus performantes pour les postes des clients industriels. Assorties d'une incitation financière pour la première fois en 2014, les prévisions de consommation de TIGF, dont la qualité n'atteint pas les objectifs fixés, génèrent toutefois un malus de 60 k€.

Dans le cas de GRTgaz, la plus grande partie du bonus provient de l'incitation portant sur la mise à disposition de capacités additionnelles à la liaison Nord-Sud, qui a elle seule dégage 1,2 M€ sur la période. Ce bonus permet de couvrir les coûts engagés par GRTgaz pour atteindre l'objectif fixé. Les résultats des autres indicateurs sont en demi-teinte : la qualité des informations de consommation s'est légèrement dégradée, tendance accentuée par le renforcement des seuils d'incitation financière. Les prévisions atteignent quant à elles une qualité satisfaisante.

2 LES DELAIS D'INTERVENTION POUR ERDF, GRDF ET LES ELD DE GAZ DOIVENT ENCORE S'AMELIORER

2.1 Contexte

Les interventions auprès des clients sont un enjeu important aussi bien en distribution de gaz que d'électricité. Depuis la création du contrat unique, la relation avec le client est essentiellement assurée par le fournisseur. Les interventions des gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) sont les seules occasions d'une interaction directe entre les opérateurs et les consommateurs finals.

C'est pourquoi la CRE suit, dans le cadre de la régulation incitative de la qualité de service, plusieurs indicateurs couvrant les principales activités nécessitant des interventions auprès des clients.

Dans le domaine des interventions, la similitude des enjeux auxquels sont confrontés les GRD de gaz et d'électricité justifie une analyse comparative de leurs performances, même si les indicateurs sont calculés sur des périmètres légèrement différents.

L'analyse de la performance des opérateurs dans ce domaine s'appuie sur les indicateurs suivants :

- le taux de mises en service réalisées dans les délais demandés ;
- le taux de mises hors service / résiliations réalisées dans les délais demandés ;
- le nombre de rendez-vous planifiés non respectés par les GRD.

L'étude des indicateurs relatifs aux interventions auprès des clients des GRD de gaz et d'électricité avait déjà fait l'objet d'une analyse lors du rapport 2011-2012 sur la régulation incitative de la qualité de service :

- Pour ERDF, la CRE avait constaté que les dépassements de délais de réalisation des prestations concernaient principalement les mises en service avec déplacement. En conséquence, dans le cadre du TURPE 4, une incitation financière a été introduite pour l'indicateur « Taux de mises en service avec déplacement réalisées dans les délais demandés » (sur installation existante). Le taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés était quant à lui en progression depuis 2010 et atteignait un très bon niveau (plus de 98 % en moyenne en 2012).
- Pour GRDF, l'introduction d'incitations financières au 1^{er} juillet 2012 avec l'entrée en vigueur du tarif ATRD4 n'avait pas eu d'effet sur les délais de réalisation des prestations de mises en service et de mises hors service. Les taux de mises en service et de mises hors service dans les délais demandés étaient stables à des niveaux inférieurs à l'objectif de base (pour les mises en service) ou compris entre l'objectif de base et l'objectif cible (pour les mises hors service). En conséquence, la CRE a renforcé au 1^{er} juillet 2013 les objectifs et les incitations financières relatifs à ces indicateurs.
- Compte tenu de la faible volumétrie des interventions et du périmètre restreint de suivi des indicateurs, les résultats obtenus par les entreprises locales de distribution (ELD) de gaz naturel étaient peu représentatifs de leur performance. Afin de rendre ces indicateurs plus représentatifs de la qualité de service offerte par les opérateurs et d'inciter ceux-ci à améliorer leur performance, le tarif ATRD4 des ELD de gaz naturel, entré en vigueur au 1^{er} juillet 2013, a étendu leur suivi à l'ensemble des clients et des fournisseurs et a introduit des incitations financières.

Ainsi, afin d'inciter les GRD à améliorer leurs performances dans ce domaine clé de la relation avec les clients finals, des évolutions ont été introduites dans le cadre du tarif ATRD4 en gaz et du TURPE 4 en électricité, avec l'introduction d'objectifs et d'incitations financières pour les indicateurs relatifs aux interventions chez les clients finals.

Néanmoins, les périmètres de GRDF et d'ERDF sont sensiblement différents. En effet, là où GRDF intervient sur 9 600 communes, ERDF intervient sur 95 % du territoire (y compris les zones rurales isolées), soit plus de 33 000 communes. La présence d'ERDF sur le territoire étant plus grande que celle de GRDF, les temps de déplacements d'ERDF sont potentiellement plus longs ou plus soumis à des aléas. Cette distinction est particulièrement importante dans l'appréciation des écarts entre les valeurs des indicateurs des deux GRD.

Par ailleurs, il est important de noter que l'accessibilité des compteurs de gaz (environ 70 %) est en moyenne plus élevée que celle des compteurs d'électricité (environ 50 %), ce qui facilite les activités d'intervention en gaz.

Le périmètre de l'analyse croisée de 2014 comprend les résultats de GRDF, d'ERDF, des ELD⁷ de gaz et d'électricité, et d'EDF SEI.

2.2 Taux de mises en service avec déplacement réalisées dans les délais demandés

Une mise en service s'effectue à l'initiative du client qui emménage, et qui a, au préalable, choisi un fournisseur d'énergie. Les mises en service en gaz comme en électricité sont assurées par les mêmes équipes lors des mêmes tournées.

2.2.1 Définition de l'indicateur

Pour l'activité de distribution de gaz, la mise en service d'une installation au gaz naturel consiste à rattacher un point de comptage et d'estimation (PCE) au périmètre du contrat d'acheminement d'un fournisseur de gaz naturel lors de l'arrivée d'un occupant dans un local. Si ce local est déjà desservi en gaz et non coupé, la mise en service ne nécessite pas de déplacement d'un agent, sauf en cas de demande du fournisseur. Si le local est nouvellement raccordé au gaz ou déjà desservi mais coupé, la mise en service nécessite le déplacement d'un agent du GRD.

GRDF suit les taux de mises en service (MES) avec déplacement réalisées dans les délais demandés depuis le 1^{er} juillet 2011. GRDF prend en compte les mises en service avec intervention, les premières mises en service et les mises en service dégradées (mises en service non demandées par le fournisseur *via* le canal dédié OMEGA, par exemple lorsque le portail est indisponible). Les mises en service sans intervention ne sont pas comprises dans le calcul de cet indicateur.

Cet indicateur, suivi par catégories d'utilisateurs, mesure la proportion des mises en service qui a été réalisée :

- dans le délai demandé par l'utilisateur si ce délai est supérieur au délai prévu par le catalogue ;
- dans un délai inférieur ou égal au délai prévu par le catalogue si le délai demandé par l'utilisateur est inférieur ou égal au délai prévu par le catalogue.

⁷ En gaz : Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, GEG, Vialis, Gedia, Caléo, Gaz de Barr, Veolia Eau, Sorégies (depuis juillet 2014), et les ELD au tarif commun. En électricité, les ELD de plus de 100 000 clients sont : Electricité de Strasbourg, Gérédis, URM, et SRD.

Le délai standard de réalisation d'une mise en service avec déplacement est de 5 jours. Pour les mises en service nécessitant la pose d'un compteur, le délai s'étend à 21 jours.

Cet indicateur est incité financièrement depuis le 1^{er} juillet 2012, avec un bonus ou une pénalité versé au compte de régularisation des charges et des produits (CRCP) de GRDF :

- une pénalité de 100 000 € par point si le taux semestriel est strictement inférieur à l'objectif de base de 93 % ;
- un bonus de 50 000 € par point si le taux mensuel est supérieur ou égal à l'objectif cible de 94,5 %.

Concernant les ELD de gaz, le suivi de cet indicateur par Régaz-Bordeaux a débuté en septembre 2010 et s'est depuis étendu à la totalité des ELD disposant d'un tarif d'acheminement spécifique⁸.

Cet indicateur est incité financièrement depuis le 1^{er} juillet 2013 pour Régaz-Bordeaux et Réseau GDS et depuis le 1^{er} juillet 2014 pour GEG, Vialis, Gedia, Caléo, Gaz de Barr, Veolia Eau et Sorégies, avec des objectifs identiques et des incitations financières adaptées en fonction de la taille de chaque opérateur :

- une pénalité (10 000 € par an pour Régaz-Bordeaux et Réseau GDS ; 2 500 € par an pour GEG et Vialis ; 1 500 € par an pour Gedia, Caléo, Gaz de Barr, Veolia Eau et Sorégies) 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 (10 000 € par an pour Régaz-Bordeaux et Réseau GDS ; 2 500 € par an pour GEG et Vialis ; 1 500 € par an pour Gedia, Caléo, Gaz de Barr, Veolia Eau et Sorégies) si le taux annuel est supérieur ou égal à l'objectif cible de 97 % de mises en service réalisées dans les délais demandés.

Toutes les mises en service avec déplacement d'un agent du GRD, avec ou sans pose de compteur, sont comptabilisées par cet indicateur. Les mises en service avec l'option « express⁹ » ne sont pas comptabilisées.

Pour l'activité de distribution d'électricité, la demande auprès d'ERDF est formulée par le fournisseur pour le compte de son client via le portail Système de Gestion des Echanges (SGE)¹⁰. Le processus de mise en service sur installation existante est identique pour les clients « résidentiels » et pour les clients « professionnels » BT ≤ 36 kVA. Lors du dépôt de la demande de mise en service sur installation existante, le fournisseur peut choisir, le plus souvent à la demande de l'utilisateur, une date de réalisation au-delà du délai de 5 jours prévu par la décision tarifaire relative aux prestations annexes d'ERDF.

Depuis le 1^{er} janvier 2014, ERDF suit le taux de mises en service sur installation existante avec déplacement réalisées dans les délais demandés (dans le cadre du TURPE 3, ERDF suivait le taux de MES sur installation existante réalisées par tranche de délai). ERDF prend en compte toutes les mises en service avec déplacement sur installation existante clôturées dans le portail SGE durant le mois, hors MES avec l'option « express ».

Cet indicateur mesure la proportion des mises en service qui ont été réalisées :

⁸ Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, GEG, Vialis, Gedia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau, ainsi que Sorégies depuis le 1^{er} juillet 2014.

⁹ L'option « express » est une option facturée par le GRD qui permet un délai de réalisation plus court et qui dépend de la prestation demandée.

¹⁰ SGE est le portail Internet mis en place par ERDF permettant les échanges entre les fournisseurs d'électricité et ERDF.

- dans le délai demandé par l'utilisateur si ce délai est supérieur au délai prévu par le catalogue ;
- dans un délai inférieur ou égal au délai prévu par le catalogue si le délai demandé par l'utilisateur est inférieur ou égal au délai prévu par le catalogue.

Dans le cadre du TURPE 4, cet indicateur est incité financièrement avec un bonus ou une pénalité versé au CRCP d'ERDF :

- une pénalité de 40 000 € par année calendaire par dixième de point en dessous de l'objectif de base de 83 % ;
- un bonus de 40 000 € par année calendaire par dixième de point au-dessus de l'objectif cible de 88 %.

2.2.2 Evolutions antérieures de l'indicateur

2.2.2.1 GRDF

Au 1^{er} juillet 2012, la mise en place d'incitations financières n'avait pas eu d'effet sur la performance de GRDF qui disposait encore de marges de progression. Le taux relatif aux mises en service n'a pas atteint l'objectif de base fixé à 92 %. En conséquence, la CRE a renforcé au 1^{er} juillet 2013 les objectifs et les incitations financières relatifs à cet indicateur : avec un objectif de base de 93 % par semestre et un objectif cible de 94,5 % par mois.

2.2.2.2 Les ELD de gaz naturel

Le tarif ATRD4, entré en vigueur au 1^{er} juillet 2013, a introduit deux évolutions majeures dans le mécanisme de régulation incitative de la qualité de service des huit ELD disposant d'un tarif d'acheminement ATRD spécifique. D'une part, il généralise le suivi de cet indicateur à un périmètre « tout fournisseur » et « tout client ». D'autre part, il introduit des incitations financières dont l'intensité est adaptée à la taille de chaque opérateur. Sorégies, qui dispose d'un tarif spécifique depuis le 1^{er} juillet 2014, bénéficie du même mécanisme de régulation incitative.

2.2.2.3 ERDF

Pendant la période du TURPE 3, le taux de mises en service sur installation existante réalisées dans les délais demandés ne faisait pas l'objet d'une incitation financière pour ERDF. Dans ses précédents rapports, la CRE a cependant constaté des dépassements de délai concernant les taux de mise en service nécessitant un déplacement d'agent. En conséquence, afin d'inciter ERDF à améliorer sa performance, une incitation financière spécifique a été introduite pour la période tarifaire TURPE 4 pour cet indicateur, comme cela avait été fait pour les GRD de gaz naturel. Contrairement à l'ancien indicateur relatif aux taux de mises en service qui ne distinguait pas les mises en service ne nécessitant pas de déplacement des mises en service réalisées avec déplacement, ce nouvel indicateur prend en compte uniquement les mises en service avec déplacement.

2.2.3 Performance des opérateurs

2.2.3.1 GRDF

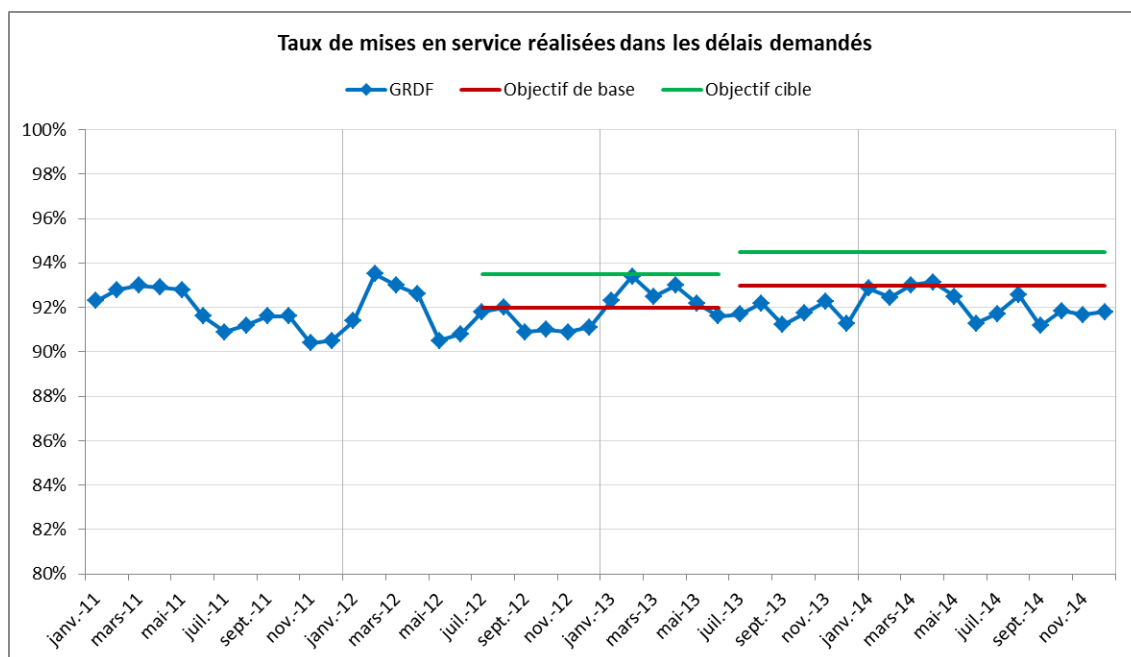
Pour l'ensemble des clients de GRDF, le taux moyen annuel de mises en service avec déplacement réalisées dans les délais demandés stagne à un niveau légèrement inférieur à l'objectif annuel de

base fixé par le tarif ATRD4 (93 %). Il atteint 92,2 % en 2014, soit une augmentation de 0,4 points depuis 2011.

Le nombre de mises en service réalisées avec déplacement est en augmentation sur la période 2011-2013 (+ 17,41 %), et en légère baisse sur la période 2013-2014 (- 2,93 %).

Taux de mises en service dans les délais demandés			
Année	Nombre total de mises en service réalisées avec déplacement	Taux annuel moyen de mises en service réalisées avec déplacement dans les délais demandés	Montant total des bonus / pénalités
2011	782 558	91,8 %	NA
2012	813 089	91,6 %	- 50 000 €
2013	918 860	92,1 %	- 127 000 €
2014	891 915	92,2 %	- 166 000 €

Le taux relatif aux mises en service reste en moyenne en dessous de l'objectif de base fixé à 93 % depuis le 1^{er} juillet 2013. **Depuis 2012, la mise en place d'incitations financières et leur renforcement à partir du 1^{er} juillet 2013 n'ont pas eu d'effet sur la performance de GRDF qui dispose encore de marges de progression.** Cependant, le taux de mises en service dans les délais demandés s'améliore lentement depuis 2012.



Cet indicateur mesure le respect des délais demandés pour les mises en services sur installation existante, mais également, pour les premières mises en service. S'agissant des premières mises en service, GRDF explique le non-respect des délais demandés par différents facteurs : à titre d'exemple, au moment de l'intervention du GRD, l'installation du client peut ne pas être configurée correctement afin d'établir la mise en service. De ce fait, la première mise en service ne peut pas être réalisée dans le délai initialement souhaité par le client, sans que la responsabilité du GRD ne soit engagée. Malgré ces problèmes techniques rencontrés lors des premières mises en service, GRDF maintient la date demandée initialement par le fournisseur pour son client.

Pour les clients à relève semestrielle (particuliers et petits clients professionnels), représentant la quasi-totalité des clients, la performance de GRDF atteint 92,2 % en 2014 et est stable depuis la mise en place de l'indicateur (+ 0,3 point). Concernant les clients à relève mensuelle, la performance est en progression depuis 2011 pour atteindre 89,0 % en 2014 (+ 3,9 points). Enfin pour les clients à relève quotidienne, le respect des délais de réalisation des mises en service s'est dégradé depuis 2011 pour atteindre 75,5 % en 2014 (soit - 12,1 points). Toutefois, le nombre de mises en service de clients à relève quotidienne est assez faible ce qui biaise l'analyse de la performance.

En 2014, GRDF supporte une pénalité de 166 000 € pour le taux de mises en service dans les délais demandés.

2.2.3.2 ELD de gaz naturel

Dans l'ensemble, les ELD de gaz naturel affichent de bonnes performances. Pour Régaz-Bordeaux, le taux de mises en service dans les délais demandés a progressé en 2014 pour atteindre 97,82 % (+ 3,76 points). Réseau GDS, Gedia et Caléo affichent des performances stables par rapport 2013. La performance de Gaz de Barr s'est légèrement dégradée en 2014 (- 2 points) mais ce résultat est à nuancer en raison de la faible volumétrie des interventions. Seul GEG présente une performance en-dessous de l'objectif de base fixé par la CRE (95,5 %) avec un taux particulièrement faible pour le premier trimestre 2014 (61,4 %). GEG explique ce taux par, d'une part, un problème ponctuel d'organisation et, d'autre part, un retard dans la mise en place d'une nouvelle organisation de l'activité « Intervention Client ».

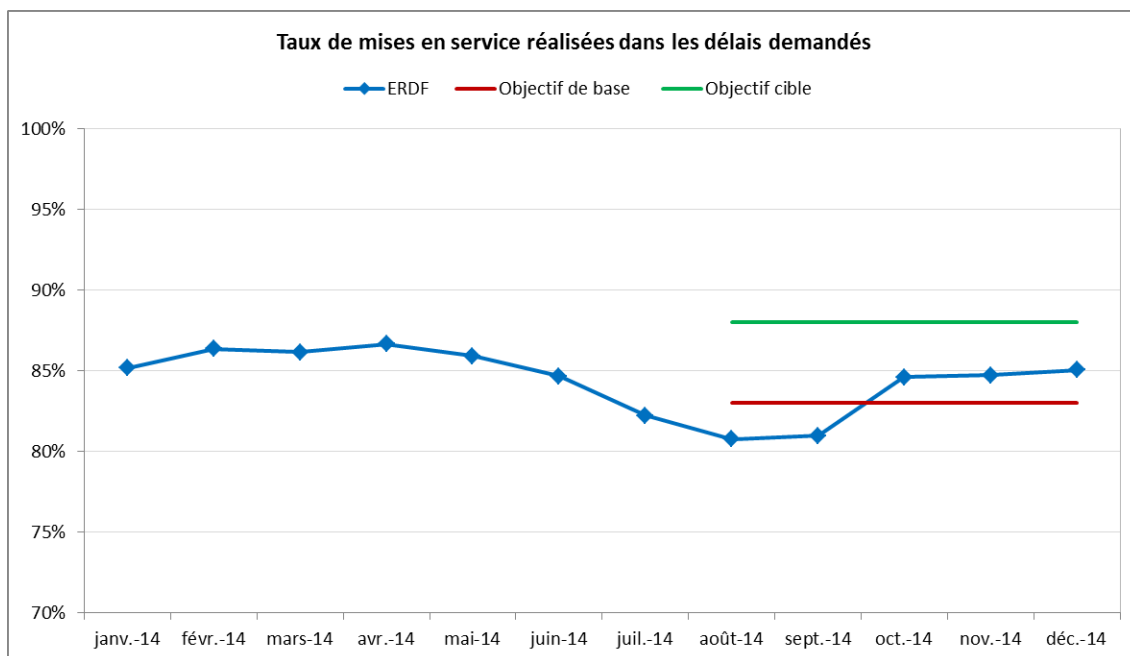
Taux de mises en service dans les délais demandés									
Année	Régaz-Bordeaux	Réseau GDS	GEG	Vialis	Gedia	Caléo	Gaz de Barr	Veolia Eau	Sorégies
2013	94,06 %	97,81 %		NA	100,00 %	100,00 %	100,00 %		
2014	97,82 %	97,07 %	86,38 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	98,00 %	100,00 %	96,33 %

2.2.3.3 ERDF

Le catalogue de prestations d'ERDF spécifie un délai standard de cinq jours pour la réalisation d'une mise en service sur installation existante. La performance affichée représente le taux de mises en service sur installation existante réalisées avec déplacement.

Le taux moyen de mises en service avec déplacement réalisées dans les délais demandés au cours de l'année 2014 s'établit à 84,3 %, supérieur à l'objectif de base (83 %) mais inférieur à l'objectif cible (88 %). ERDF n'a ni bénéficié de bonus ni supporté de pénalité. ERDF explique la légère diminution de la performance au 3^{ème} trimestre par la période estivale durant laquelle la disponibilité des ressources était plus faible que la moyenne. Le résultat du mois de septembre s'explique, selon ERDF, par une volumétrie de mises en services plus importante que la moyenne sur ce mois. ERDF dispose toutefois d'une marge de progression sur cet indicateur.

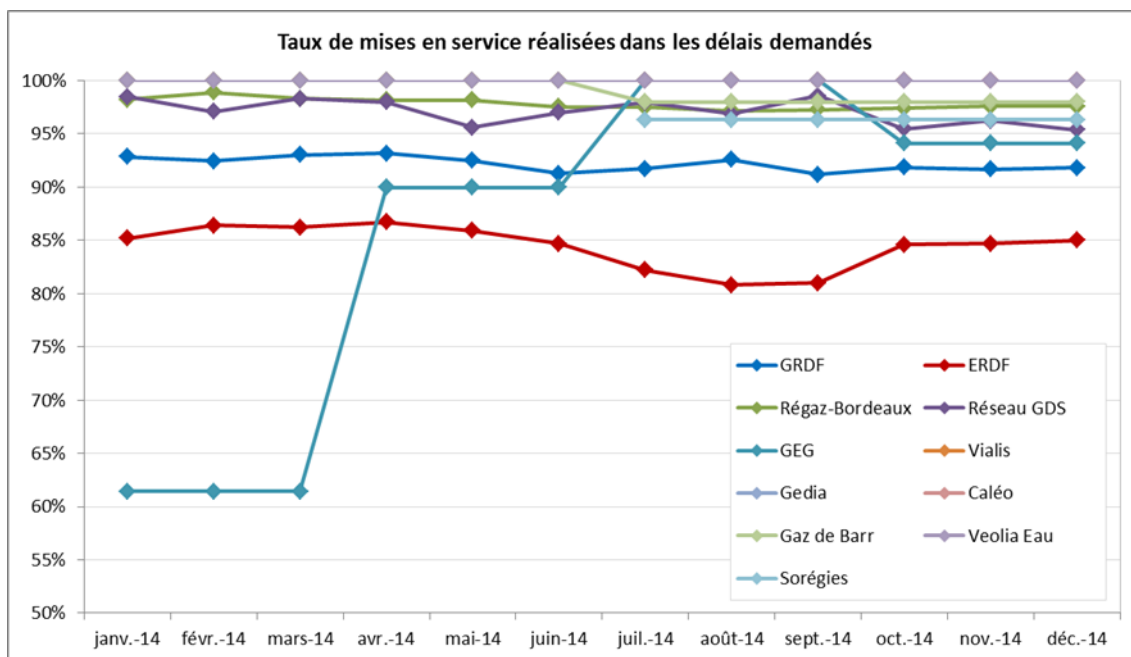
Taux de mises en service dans les délais demandés			
Année	Nombre total de MES avec déplacement	Taux annuel moyen de MES avec déplacement réalisées dans les délais demandés	Montant total des bonus / pénalités
2014	1 218 767	84,3 %	ni bonus, ni pénalité



2.2.3.4 Analyse de l'indicateur tous GRD confondus

Le taux annuel moyen de mises en service réalisées dans les délais demandés de GRDF est en moyenne supérieur de 7,72 points au taux d'ERDF. Ce différentiel s'explique en partie par le fait que les activités de gaz et d'électricité, ainsi que les processus métiers respectifs, ne sont pas les mêmes : (i) les périmètres de GRDF et d'ERDF sont sensiblement différents, GRDF intervenant sur 9 600 communes alors qu'ERDF intervient sur 95 % du territoire national (et notamment en milieu rural), (ii) les compteurs de gaz sont généralement plus accessibles que les compteurs électriques, ce qui facilite les interventions.

Les résultats des ELD de gaz sont bons (sauf pour GEG, qui a connu des problèmes ponctuels d'organisation au 1^{er} trimestre 2014 et une année perturbée liée à la refonte de l'organisation de son activité « Intervention Client ») : le taux de mises en service dans les délais demandés est en moyenne supérieur à l'objectif de base fixé à 95,5 %.



2.2.4 Evolutions décidées ou envisagées

Pour GRDF, la CRE envisage, à ce stade, de modifier le mécanisme d'attribution des bonus et des pénalités. En effet, depuis la mise en place du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service au 1^{er} juillet 2008, la CRE fixe pour chaque indicateur incité financièrement un objectif de base (en-dessous duquel l'opérateur paye une pénalité) et un objectif cible (au-dessus duquel l'opérateur perçoit un bonus). Lorsque la valeur de l'indicateur se situe entre l'objectif de base et l'objectif cible, l'opérateur se situe dans une zone neutre au regard des incitations financières puisqu'il ne perçoit ni bonus, ni pénalité. Désormais, les indicateurs disposent d'une profondeur d'historique permettant à la CRE d'envisager la fixation d'un unique objectif de référence en-dessous duquel l'opérateur paierait une pénalité et au-dessus duquel il percevrait un bonus. Ce système, plus simple, permettrait à l'opérateur de rester mobilisé pour accroître sa performance quel que soit le niveau de performance atteint.

Pour les ELD de gaz naturel, la CRE envisage, à ce stade, de ne pas modifier en 2016 les objectifs et les incitations financières mises en place.

Le taux annuel de mise en service avec déplacement dans les délais demandés a dépassé l'objectif de base de 83 % ce qui n'a pas généré de pénalité pour ERDF. ERDF dispose cependant d'une marge de progression, n'ayant pas atteint l'objectif cible pour cet indicateur. Pour la période du 1^{er} janvier 2015 au 31 décembre 2015, la CRE a décidé de renforcer l'objectif de base à 85 % et l'objectif cible à 90 %.

Concernant les ELD d'électricité de plus de 100 000 clients et EDF SEI, la CRE envisage d'introduire à l'occasion de la prochaine évolution tarifaire, des indicateurs relatifs aux taux de mises en service et mises hors service dans les délais demandés.

2.3 Taux de mises hors service / résiliations réalisées dans les délais demandés

2.3.1 Définition de l'indicateur

La mise hors service d'une installation au gaz naturel consiste à détacher un point de comptage et d'estimation (PCE) du périmètre du contrat d'acheminement d'un fournisseur de gaz naturel lors de la résiliation d'un contrat de fourniture. Pour toute réalisation d'une mise hors service, le GRD se déplace et relève l'index s'il a accès au compteur.

GRDF suit les taux de mises hors service avec déplacement (MHS) réalisées dans les délais demandés depuis le 1^{er} juillet 2011.

L'indicateur suivi mesure, par catégorie d'utilisateurs, la proportion des mises hors service qui a été réalisée :

- dans le délai demandé par utilisateur si ce délai est supérieur au délai prévu par le catalogue ;
- dans un délai inférieur ou égal au délai prévu par le catalogue si le délai demandé par l'utilisateur est inférieur ou égal au délai prévu par le catalogue.

Le délai standard pour réaliser une mise hors service est de 5 jours.

Cet indicateur est incité financièrement depuis le 1^{er} juillet 2012 avec un bonus ou une pénalité versé au CRCP de GRDF :

- une pénalité de 100 000 € par point si le taux semestriel est strictement inférieur à l'objectif de base de 94 % ;
- un bonus de 50 000 € par point si le taux mensuel est supérieur ou égal à l'objectif cible de 96,5 %.

Cet indicateur concerne toutes les mises hors service suite à une résiliation du contrat à l'initiative du client (excepté les mises hors service pour impayés), que le client soit livré par un fournisseur historique ou un fournisseur alternatif.

Cet indicateur est incité financièrement depuis le 1^{er} juillet 2013 pour Régaz-Bordeaux et Réseau GDS et depuis le 1^{er} juillet 2014 pour GEG, Vialis, Gedia, Caléo, Gaz de Barr, Veolia Eau et Sorégies, avec des objectifs identiques et des incitations financières adaptées en fonction de la taille de chaque opérateur :

- une pénalité (10 000 € par an pour Régaz-Bordeaux et Réseau GDS ; 2 500 € par an pour GEG et Vialis ; 1 500 € par an pour Gedia, Caléo, Gaz de Barr, Veolia Eau et Sorégies) 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 (10 000 € par an pour Régaz-Bordeaux et Réseau GDS ; 2 500 € par an pour GEG et Vialis ; 1 500 € par an pour Gedia, Caléo, Gaz de Barr, Veolia Eau et Sorégies) si le taux annuel est supérieur ou égal à l'objectif cible de 98 % de mises hors service réalisées dans les délais demandés.

Pour l'activité de distribution d'électricité, une résiliation consiste à mettre hors tension un site, qui reste néanmoins raccordé au réseau public de distribution. Cette mise hors service d'installation est obligatoirement réalisée après résiliation du contrat qui lie le client à son fournisseur. Un technicien intervient pour réaliser une mise hors service qui consiste à suspendre la fourniture d'électricité et à relever la consommation. Lors du dépôt de la demande de résiliation, le fournisseur peut choisir (le

plus souvent à la demande de l'utilisateur) une date de réalisation au-delà du délai standard de 5 jours prévu par la décision tarifaire relative aux prestations annexes d'ERDF.

ERDF suit le taux de résiliations à l'initiative de l'utilisateur clôturées et réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs. Le délai de résiliation est défini comme la différence entre la date de réalisation et la date de dépôt de demande (en jours ouvrés).

Cet indicateur suivi par catégorie d'utilisateurs, mesure la proportion de résiliations qui a été réalisée :

- dans le délai demandé par utilisateur si ce délai est supérieur au délai prévu par le catalogue ;
- dans le délai prévu par le catalogue si le délai demandé par l'utilisateur est inférieur ou égal au délai prévu par le catalogue.

2.3.2 Evolutions antérieures de l'indicateur

2.3.2.1 GRDF

Au 1^{er} juillet 2012, la mise en place d'incitations financières n'avait pas eu d'effet sur la performance de GRDF qui disposait encore de marges de progression. Le taux relatif aux mises hors service était compris entre l'objectif de base fixé à 94 % et l'objectif cible fixé à 95,5 %. En conséquence, la CRE a renforcé au 1^{er} juillet 2013 les objectifs et les incitations financières relatives à cet indicateur avec un objectif de base de 94 % par semestre et un objectif cible de 96,5 % par mois.

2.3.2.2 Les ELD de gaz naturel

Le tarif ATRD4, entré en vigueur au 1^{er} juillet 2013, a introduit deux évolutions majeures dans le mécanisme de régulation incitative de la qualité de service des huit ELD disposant d'un tarif d'acheminement ATRD spécifique. D'une part, il généralise le suivi de cet indicateur à un périmètre « tout fournisseur » et « tout client ». D'autre part, il introduit des incitations financières dont l'intensité est adaptée à la taille de chaque opérateur. Sorégies, qui dispose d'un tarif spécifique depuis le 1^{er} juillet 2014, bénéficie du même mécanisme de régulation incitative.

2.3.2.3 ERDF

Pendant la période du TURPE 3, ERDF a atteint ses objectifs concernant le taux de résiliations réalisées dans les délais demandés. En conséquence, la CRE n'a pas introduit d'incitation financière pour cet indicateur dans le TURPE 4. La CRE conserve cependant le suivi de cet indicateur afin de s'assurer du maintien de la bonne performance précédemment observée.

Le TURPE 4 a modifié de façon marginale la définition de cet indicateur pour prendre en compte explicitement les résiliations réalisées dans les délais demandés, contrairement à l'indicateur précédemment suivi dans la période TURPE 3 qui prenait uniquement en compte le taux par tranches de délais.

2.3.3 Performance des opérateurs

2.3.3.1 GRDF

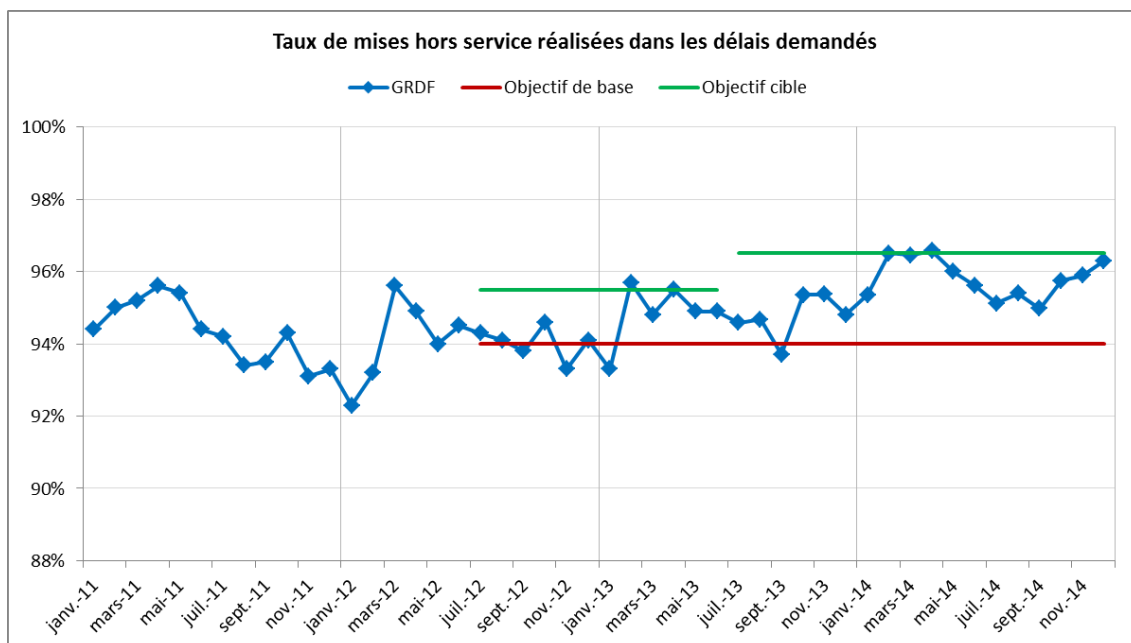
Pour l'ensemble des clients, le taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés est en augmentation depuis 2011. Il atteint 95,8 % en 2014 (soit une augmentation de 1,5 point depuis 2011) et se situe entre les objectifs de base et cible fixés par le tarif ATRD4.

Depuis le renforcement des incitations financières au 1^{er} juillet 2013, la performance de GRDF concernant les mises hors service dans les délais demandés s'est améliorée.

Le nombre de mises hors service est en diminution sur la période 2011-2013 (- 8,62 %), et en légère hausse sur la période 2013-2014 (+ 0,70 %).

Taux de mises hors service dans les délais demandés			
Année	Nombre total de mises hors service réalisées avec déplacement	Taux annuel moyen de mises hors service réalisées dans les délais demandés	Montant total des bonus / pénalités
2011	992 879	94,3 %	NA
2012	933 456	94,1 %	ni bonus, ni pénalité
2013	907 284	94,8 %	ni bonus, ni pénalité
2014	913 591	95,8 %	4 000 €

Pour les clients à relève semestrielle (particuliers et petits clients professionnels), représentant la quasi-totalité des clients, la performance de GRDF atteint 95,9 % en 2014 et est en augmentation depuis la mise en place de l'indicateur (+ 1,5 point). GRDF explique cette amélioration par une mobilisation particulière des unités opérationnelles lors des interventions (qu'il s'agisse de mises en service, mises hors service, changements de fournisseur ou interventions pour impayés). Concernant les clients à relève mensuelle, la performance est en léger déclin depuis 2011 pour atteindre 78,4 % en 2014 (- 9,7 points). Enfin pour les clients à relève quotidienne, le respect des délais de réalisation des mises hors service s'est fortement dégradé depuis 2011 pour atteindre 69,5 % en 2014 (soit - 18,3 points). Toutefois, le nombre de mises hors service de clients à relève mensuelle ou quotidienne est assez faible ce qui biaise l'analyse de la performance.



En 2014, GRDF perçoit un bonus de 4 000 € pour le taux de mises hors service dans les délais demandés.

2.3.3.2 Les ELD de gaz naturel

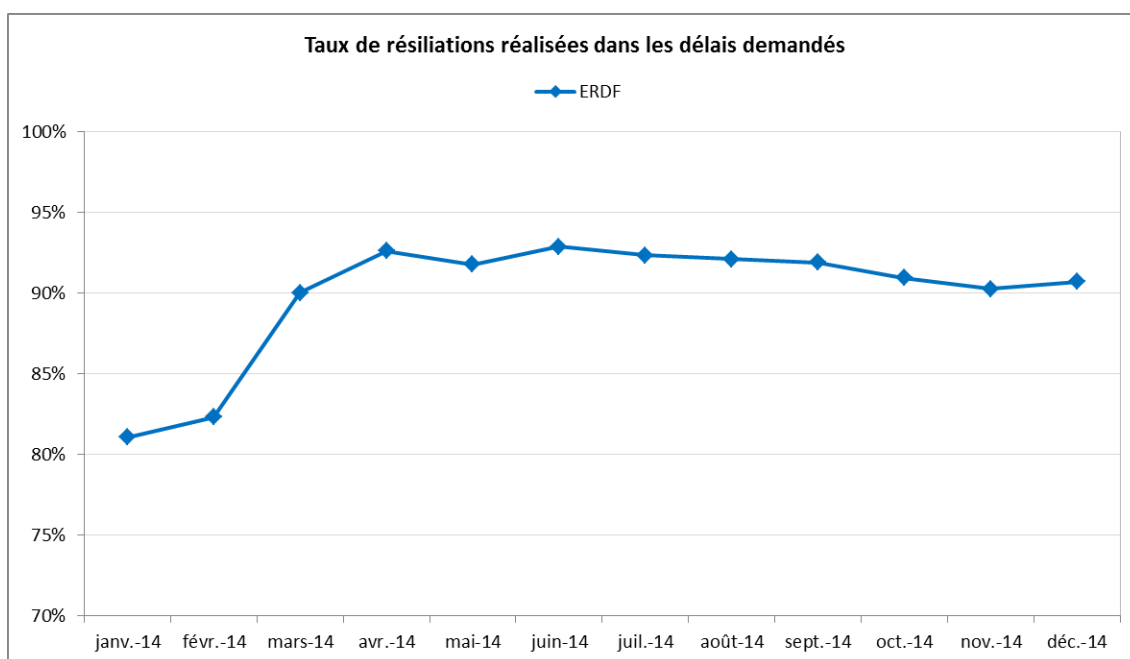
Comme pour les délais de réalisation des mises en service, les ELD de gaz naturel affichent de bonnes performances concernant les délais de mises hors service. Pour Régaz-Bordeaux, le taux de mises hors service dans les délais demandés a fortement progressé en 2014 pour atteindre 100 % (+ 24,63 points). Réseau GDS, Gedia et Caléo affichent des performances stables par rapport 2013. La performance de Gaz de Barr s'est légèrement dégradée en 2014 (- 2 points) mais ce résultat est à nuancer en raison de la faible volumétrie des interventions. Seul GEG présente une performance en-dessous de l'objectif de base fixé par la CRE (96 %) avec un taux particulièrement faible pour le premier trimestre 2014 (66,3 %). Comme pour les mises en service, GEG explique ce taux par, d'une part, un problème ponctuel d'organisation et, d'autre part, un retard dans la mise en place d'une nouvelle organisation de l'activité « Intervention Client ».

Taux de mises hors service dans les délais demandés									
Année	Régaz-Bordeaux	Réseau GDS	GEG	Vialis	Gedia	Caléo	Gaz de Barr	Veolia Eau	Sorégies
2013	75,37 %	97,95 %		NA	100,00 %	100,00 %	100,00 %		
2014	100,00 %	97,36 %	86,84 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	98,00 %	100,00 %	96,00 %

2.3.3.3 ERDF

Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés		
Année	Nombre total de résiliations réalisées	Taux annuel moyen de résiliations réalisées dans les délais demandés
2014	203 754	90,0%

Le taux de résiliations dans les délais demandés atteint des niveaux plus faibles en début d'année 2014 que pendant le reste de l'année : 81,1 % en janvier 2014 et 82,3 % en février 2014. Pour les clients professionnels BT inférieur ou égal à 36 kVA, les taux de résiliations dans les délais demandés sont de 76,8 % en janvier et de 78,6 % en février, par rapport à une moyenne annuelle de 87,22 %. Pour les clients résidentiels BT inférieur ou égal à 36 kVA, ils sont de 82,6 % en janvier et de 82,4 % en février, par rapport à une moyenne annuelle de 91,56 %. Le nombre total de résiliations pour les clients professionnels BT inférieur ou égal à 36 kVA en janvier (9 967 résiliations) et en février (8 329 résiliations) est par ailleurs plus élevé que la moyenne annuelle (8 536 résiliations).



ERDF explique que la performance au premier trimestre de 2014 a notamment été affectée par différents facteurs :

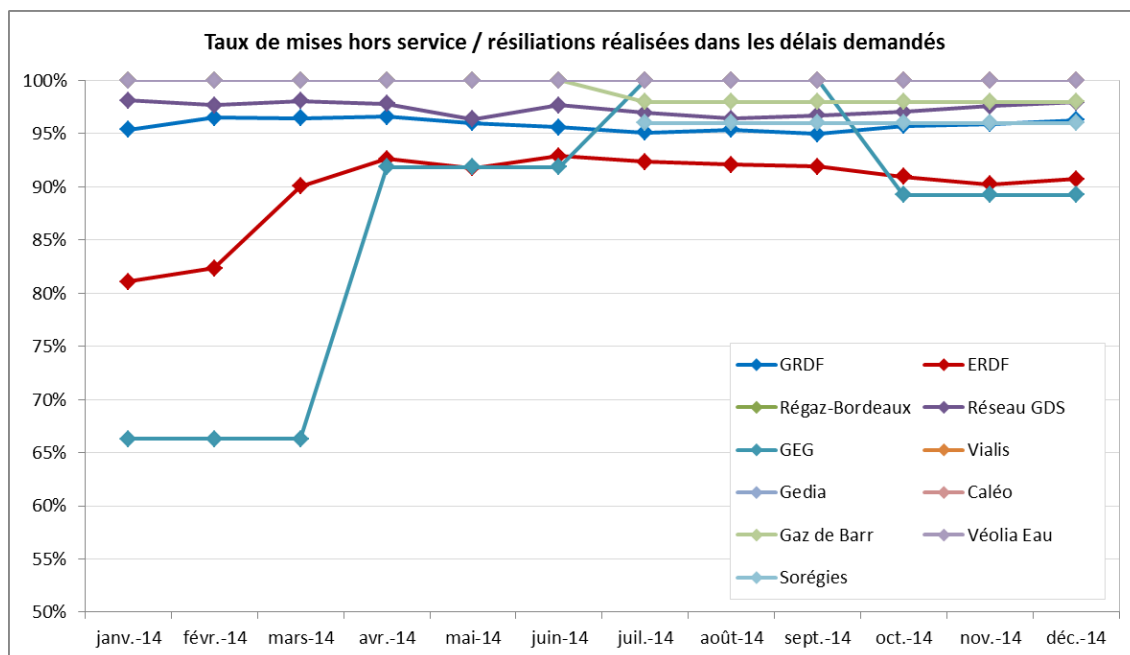
- une disponibilité des ressources humaines plus faible ;
- un nombre de déplacements pour impayés important ;
- des évènements climatiques nécessitant l'appui des équipes clientèles aux équipes réseaux.

Le taux de résiliations dans les délais demandés se stabilise ensuite au-dessus de 90 % à partir de mars 2014.

2.3.3.4 Analyse de l'indicateur tous GRD confondus

Le taux annuel moyen de mises hors service / résiliations réalisées dans les délais demandés de GRDF est en moyenne supérieur de 5,9 points au taux d'ERDF.

A nouveau, ce différentiel s'explique par le fait que les activités de gaz et d'électricité ainsi que les processus métiers respectifs ne sont pas les mêmes. Les écarts en défaveur d'ERDF sont notamment liés au fait qu'ERDF intervient sur 95 % du territoire national, y compris en milieu rural, alors que GRDF intervient essentiellement en milieu urbain. Cette présence territoriale implique pour ERDF des temps de déplacement plus longs que pour GRDF. Par ailleurs, les compteurs électriques sont en général moins accessibles que les compteurs de gaz. La performance de GRDF est bonne, avec des taux mensuels relativement constants, et un taux moyen annuel 95,82 %. A l'instar des résultats globaux des ELD de gaz, en moyenne supérieur à 96 %.



2.3.4 Evolutions envisagées

Comme pour l'indicateur relatif au délai de réalisation des mises en service, la CRE envisage, à ce stade pour GRDF, de modifier le mécanisme d'attribution des bonus et des pénalités en fixant un unique objectif de référence en-dessous duquel l'opérateur paierait une pénalité et au-dessus duquel il percevrait un bonus. Ce système, plus simple, permettrait à l'opérateur de rester mobilisé pour accroître sa performance quel que soit le niveau de performance atteint.

Pour les ELD de gaz naturel, la CRE envisage, à ce stade, de ne pas modifier les objectifs et les incitations financières mises en place.

Pour ERDF, étant donné la progression de cet indicateur depuis sa mise en place le 1^{er} janvier 2014, la CRE n'envisage pas pour l'instant d'introduire d'incitation financière.

2.4 Nombre de rendez-vous planifiés non respectés du fait du GRD

2.4.1 Définition de l'indicateur

L'indicateur « *Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD* » suit le nombre de rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD, ayant donné lieu au versement d'une pénalité par le GRD au client. Le montant de cette pénalité est identique à celui facturé par le GRD en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait du client ou du fournisseur.

Cet indicateur est suivi par ERDF, GRDF et les ELD de gaz et d'électricité, par catégorie de clients.

En gaz, cet indicateur recense tous les rendez-vous manqués systématiquement identifiés et automatiquement indemnisés par le GRD (depuis le 1^{er} juillet 2013 pour GRDF, Régaz-Bordeaux, Réseau GDS et Caléo, depuis le 1^{er} janvier 2014 pour GEG, depuis le 1^{er} juillet 2014 pour Vialis, Gaz de Barr et Sorégies, depuis le 1^{er} juillet 2015 pour Gedia, en application des délibérations de la CRE du 28 février 2012 et 25 avril 2013 portant décision sur les tarifs péréqués d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel). Pour les ELD au tarif commun, cet indicateur recense uniquement les rendez-vous pour lesquels le fournisseur a formulé une réclamation écrite en vue d'obtenir le versement de la pénalité prévue dans le tarif ATRD4.

En électricité, sur la période du suivi, sont recensés par cet indicateur, tous les rendez-vous non respectés signalés par les fournisseurs ou par les clients. Dans le cadre du TURPE 4, cet indicateur est incité financièrement avec le versement d'une indemnité au bénéfice du client final via le fournisseur pour les clients en contrat unique ou directement au client dans les cas des clients ayant conclu un contrat d'accès directement avec le GRD.

2.4.2 Evolutions antérieures de l'indicateur

2.4.2.1 GRDF et les ELD de gaz

Jusqu'au 30 juin 2013, cet indicateur recensait tous les rendez-vous programmés pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du consommateur, non tenus du fait du client.

L'absence d'automatisation de la détection des rendez-vous non tenus rendait cet indicateur peu représentatif de la réalité de la qualité du service perçu par les clients finals. Par ailleurs, le mécanisme d'indemnisation étant peu connu des clients finals et lourd à mettre en œuvre, ces derniers y recouraient assez peu.

Le tarif ATRD4 de GRDF a modifié le suivi de cet indicateur afin de le rendre plus représentatif de la qualité de service perçue par les clients finals : depuis le 1^{er} juillet 2013, les rendez-vous non respectés du fait du GRD sont systématiquement détectés et indemnisés par GRDF.

Depuis le 1^{er} juillet 2013, l'automatisation de la détection et de l'indemnisation des rendez-vous planifiés non tenus par le GRDF s'est progressivement étendue aux ELD de gaz naturel disposant d'un tarif spécifique (mise en œuvre adaptée à la taille de chaque ELD).

2.4.2.2 ERDF et les ELD d'électricité

Pour ERDF, cet indicateur suit le nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le distributeur ayant donné lieu au versement d'une compensation financière à la suite de la réclamation d'un client ou d'un fournisseur. Comme pour la période de TURPE 3, le calcul de cet indicateur repose, jusqu'au 31 décembre 2014, sur le signalement des rendez-vous non respectés par les fournisseurs via le portail SGE ou par les clients.

Depuis le 1^{er} janvier 2014, les ELD d'électricité de plus de 100 000 clients, ainsi qu'EDF SEI, suivent également cet indicateur, qui recense les rendez-vous non tenus signalés par les clients ou les fournisseurs.

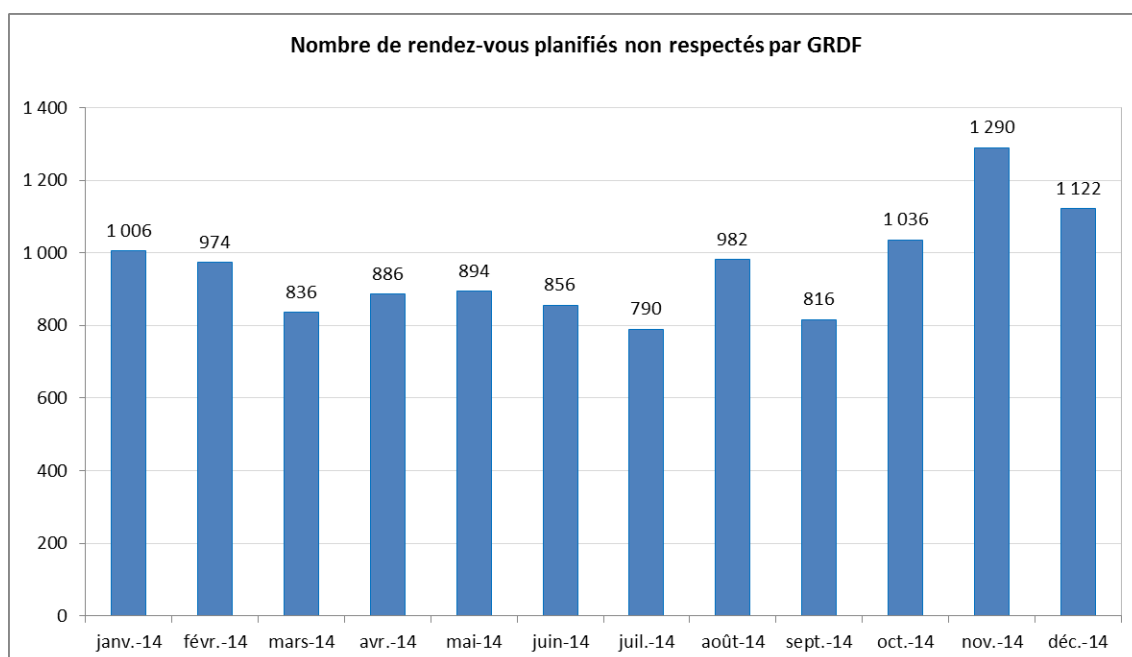
2.4.3 Performance des opérateurs

2.4.3.1 GRDF et les ELD de gaz

Au regard du nombre total de prestations avec déplacement réalisées par les opérateurs (à titre d'exemple, GRDF réalise plus de 900 000 mises en service par an), le nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD recensés dans le cadre du suivi de la qualité de service est très faible.

Depuis l'automatisation du versement des pénalités et l'identification systématique des rendez-vous non respectés par le GRD, les valeurs de l'indicateur ont sensiblement augmenté.

Nombre de rendez-vous planifiés non respectés et indemnisés par GRDF			
Année	Mode de détection des rendez-vous manqués	Nombre de rendez-vous planifiés non respectés et indemnisés	Montant total des pénalités versées au client
2011	Par le fournisseur ou le client	85	2 250 €
2012	Par le fournisseur ou le client	138	4 076 €
2013	Par le fournisseur ou le client puis automatiquement par le GRD à compter du 1 ^{er} juillet	6 688	181 038 €
2014	Automatiquement par le GRD	11 488	311 884 €



Avec un nombre annuel moyen de 11 488 rendez-vous planifiés non respectés, le montant total pour l'année 2014 que GRDF a versé s'élève à 311 884 €.

Concernant les ELD de gaz, seuls Régaz-Bordeaux et Sorégies ont détecté un rendez-vous planifié qui a été manqué de leur fait. Ils ont fait l'objet d'une pénalité à hauteur de 27,05 € HT par rendez-vous manqué. Pour les autres GRD suivant cet indicateur (Réseau GDS, GEG, Vialis, Gedia, Caléo,

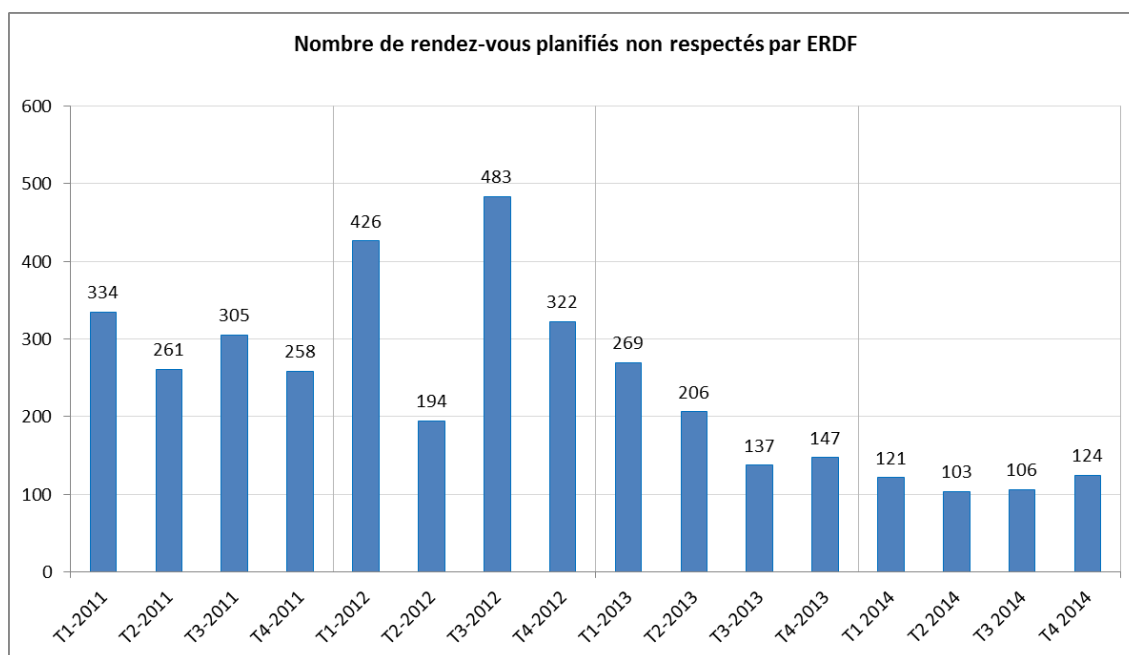
Gaz de Barr, Veolia Eau, ainsi que les quatre ELD au tarif commun¹¹ ayant transmis l'information à la CRE) il n'y a eu aucun rendez-vous manqué du fait du GRD et indemnisé au cours de la période de suivi. Le faible volume de prestations réalisées chaque année par certaines ELD de gaz peut expliquer l'absence de rendez-vous manqués.

2.4.3.2 ERDF et les ELD d'électricité

De 2013 à 2014, la performance d'ERDF concernant le nombre de rendez-vous planifiés non respectés s'est améliorée : ERDF a manqué de son fait 454 rendez-vous en 2014 contre 759 en 2013, soit une baisse de 40 %. Ces résultats sont toutefois à prendre avec précautions étant donné le faible nombre de rendez-vous manqués détectés (sur signalement des fournisseurs ou des clients), en l'absence de mécanisme de détection automatique avant le 1^{er} janvier 2015.

Nombre de rendez-vous planifiés non respectés et indemnisés par ERDF		
Année	Nombre de rendez-vous planifiés non respectés et indemnisés	Montant total des pénalités versées au client
2013	759	23 068 €
2014	454	14 343 €

ERDF enregistre une diminution progressive du nombre de rendez-vous non respectés à partir du troisième trimestre 2012.

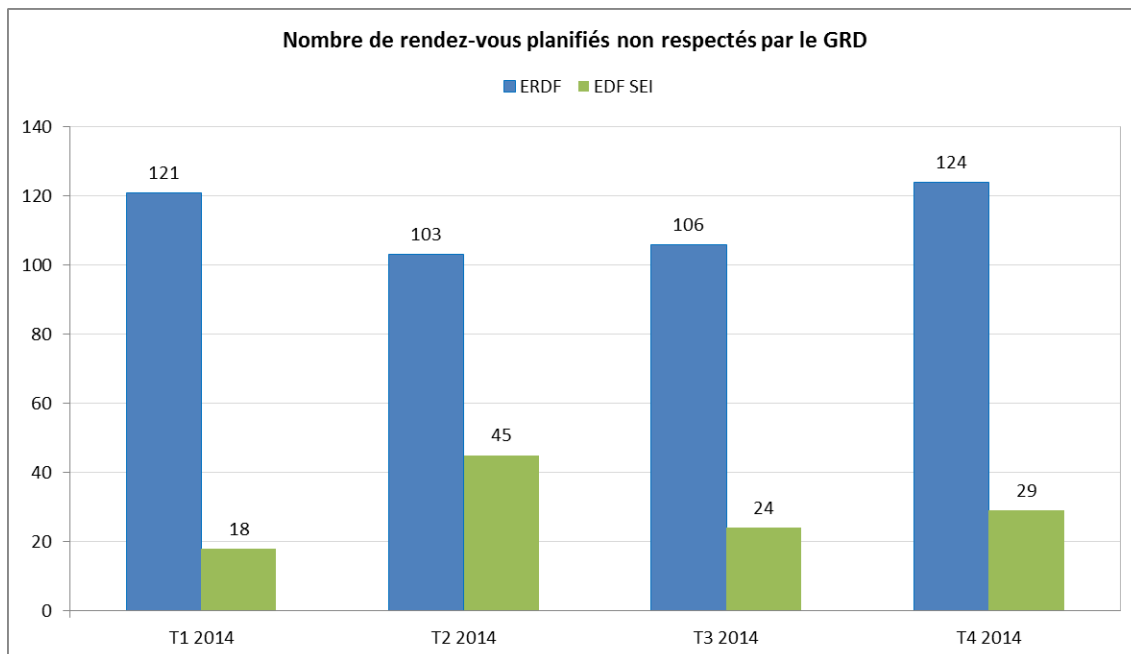


Concernant les quatre ELD d'électricité de plus de 100 000 clients, Électricité de Strasbourg, Gérédis, SRD et URM n'ont comptabilisé aucun rendez-vous planifié non respecté par le GRD au cours de la période de suivi.

EDF SEI affiche cependant, par rapport aux résultats d'ERDF, des résultats relativement élevés, compte tenu du nombre de clients respectif des deux GRD, tous clients confondus.

¹¹ Il s'agit de : Energis - Régie Saint-Avold, Energies et Services de Seyssel, Régie du Syndicat Electrique Intercommunal du Pays Chartrain, Régies Municipales d'Électricité, de Gaz, d'Eau et d'Assainissement de Bazas.

Aux premier et deuxième trimestres 2014, EDF SEI a enregistré toutes les demandes d'indemnisations des clients, alors qu'aux troisième et quatrième trimestres, seules les demandes après validation du non-respect au regard du planning d'interventions ont été enregistrées.



2.4.4 Evolutions décidées

En électricité, l'absence d'automatisation de la détection des rendez-vous non tenus rend cet indicateur peu représentatif de la réalité de la qualité du service perçue par les clients finals. Par ailleurs, le mécanisme d'indemnisation étant peu connu des clients finals et lourd à mettre en œuvre, ces derniers y recouraient assez peu.

En application de la délibération de la CRE du 12 décembre 2013 portant décision relative aux tarifs d'utilisation d'un réseau public d'électricité dans le domaine de tension HTA ou BT, les rendez-vous manqués sont systématiquement identifiés par ERDF, depuis le 1^{er} janvier 2015, comme c'était déjà le cas pour GRDF, et donnent lieu à un versement automatisé des pénalités afin d'augmenter la force de cette incitation.

Par ailleurs, le cas des rendez-vous ne faisant pas l'objet d'un retard mais d'une nouvelle planification directement au téléphone avec le client n'est pas analysé dans cet indicateur. Cette situation peut cependant potentiellement conduire à une insatisfaction du client. Les agents d'ERDF ont comme consigne d'appeler le client pour lui préciser le créneau de leur passage avant l'intervention. A cette occasion, il est possible, selon ERDF, qu'à l'initiative de l'agent, et non à la demande du client, il soit convenu d'un horaire différent dans la journée. ERDF ne comptabilise pas comme « rendez-vous manqué » les cas du changement de plage en accord avec le client. Depuis 2015, ERDF précise que toute replanification d'un rendez-vous doit être cependant validée par le manager de l'agent concerné, qui a la possibilité de prendre contact directement avec le client en cas de contestation de sa part.

3 LA SATISFACTION DES UTILISATEURS DES RESEAUX DE DISTRIBUTION PROGRESSE

3.1 Contexte

La relation entre le gestionnaire de réseau et les clients finals peut se mesurer quantitativement via les indicateurs de la qualité de service relatifs au processus de traitement des réclamations et qualitativement par le biais d'enquêtes de satisfaction.

Les réclamations sont un outil important afin de mieux prendre en compte les attentes des utilisateurs. Une réclamation est l'expression écrite ou orale d'un mécontentement de la part d'un utilisateur du réseau. Au-delà de la réponse à une insatisfaction ponctuelle, l'analyse des réclamations (motifs, fréquences, volumes) peut permettre d'appréhender les perçus par les clients et de les corriger, ou d'améliorer le fonctionnement des processus internes. Elle permet également d'établir le niveau de satisfaction des clients.

La CRE a effectué, en 2013 et en 2014, deux audits portant sur le processus de traitement des réclamations par ERDF et par GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS.

3.2 Indicateurs d'ERDF relatifs au traitement des réclamations

Pour ERDF, le traitement et l'enregistrement des réclamations sont effectués par l'intermédiaire du SI Système de Gestion des Echanges (SGE), utilisé principalement comme interface par le distributeur pour être au contact avec l'ensemble des fournisseurs d'électricité. Les données extraites du portail SGE sont ensuite traitées par le Datacenter trimestriellement afin de produire les indicateurs incités et suivis dans le cadre du TURPE 4.

ERDF recense deux types de réclamations sous SGE :

- les réclamations qui ont été faites par les clients finals auprès des fournisseurs d'électricité et pour lesquelles ces derniers sollicitent le distributeur afin qu'il lui apporte des éléments de réponse ;
- les réclamations des utilisateurs du réseau électrique de distribution publique faites directement à ERDF.

Dans le cadre du TURPE 3, ERDF suivait uniquement le nombre total de réclamations ainsi que le taux de réponse aux réclamations des utilisateurs de réseau dans un délai de 30 jours calendaires. Afin de renforcer le cadre de la régulation de la qualité de service concernant la relation d'ERDF avec les utilisateurs, la CRE a introduit dans le cadre du TURPE 4 deux incitations financières portant sur le taux de réponse aux réclamations : le « *taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires* » et le « *nombre de réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours calendaires* ». Par ailleurs, six autres indicateurs font maintenant l'objet d'un suivi par ERDF concernant la relation avec les utilisateurs.

3.2.1 Indicateurs incités financièrement

3.2.1.1 Définitions

L'indicateur « *Taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires* » suit le nombre de réclamations (hors réclamations relatives à la qualité d'alimentation) dont le délai de réponse est

inférieur ou égal à 15 jours calendaires après la date de dépôt dans SGE, et le nombre de réclamations relatives à la qualité d'alimentation pour lesquelles une lettre d'attente ou une réponse consistante a été envoyée dans un délai inférieur ou égal à 15 jours calendaires après la date de dépôt dans SGE.

L'indicateur « *Nombre de réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours calendaires* » suit le nombre de réclamations dont le délai de réponse, qui correspond à la date de clôture dans le portail SGE, est supérieur ou égal à 30 jours calendaires, après la date de dépôt dans SGE.

La description détaillée de ces indicateurs se trouve dans la partie 3.2 du présent rapport.

3.2.1.2 Performance

S'agissant de l'indicateur « *Taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires* », ERDF enregistre une bonne performance pour l'année 2014, avec un taux qui croit de janvier (88 %) à juillet (96 %), pour ensuite se stabiliser au-dessus des 94 %. ERDF n'a supporté aucune pénalité financière pour l'année 2014.

S'agissant de l'indicateur « *Nombre de réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours calendaires* », ERDF a cumulé un total de 5 158 réclamations non traitées sous 30 jours sur l'année 2014, alors qu'il s'élevait à 10 492 réclamations en 2013, soit une diminution d'environ 51 %. Dans le cadre du TURPE 4, cet indicateur est incité financièrement avec une pénalité versée au CRCP d'ERDF de 30 € pour chaque réclamation non traitée dans les 30 jours. Pour l'année 2014, ERDF a supporté une pénalité de 154 740 € en faveur des utilisateurs du réseau.

3.2.2 Indicateurs non incités financièrement faisant l'objet d'un suivi

Dans le cadre de TURPE 4, ERDF suit les six indicateurs suivants relatifs à la relation avec les utilisateurs :

- le « *Nombre de réclamations reçues par le GRD par nature et par catégories d'utilisateurs* »
- le « *Nombre de réclamations reçues par le GRD directement des utilisateurs* »
- le « *Taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs* »
- le « *Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs* »
- le « *Taux de réponse aux réclamations dans un délai supérieur à 60 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs* »
- le « *Taux de réclamations multiples* » (mis en place à partir du 1^{er} janvier 2015).

• Les indicateurs relatifs au nombre de réclamations

L'indicateur « *Nombre de réclamations reçues par le GRD par nature et par catégorie d'utilisateurs* » suit le nombre de réclamations d'utilisateurs reçues par le GRD pour chaque trimestre pour chacune des natures suivantes :

- accueil ;
- qualité du traitement de la prestation demandée ;
- qualité et continuité de fourniture ;

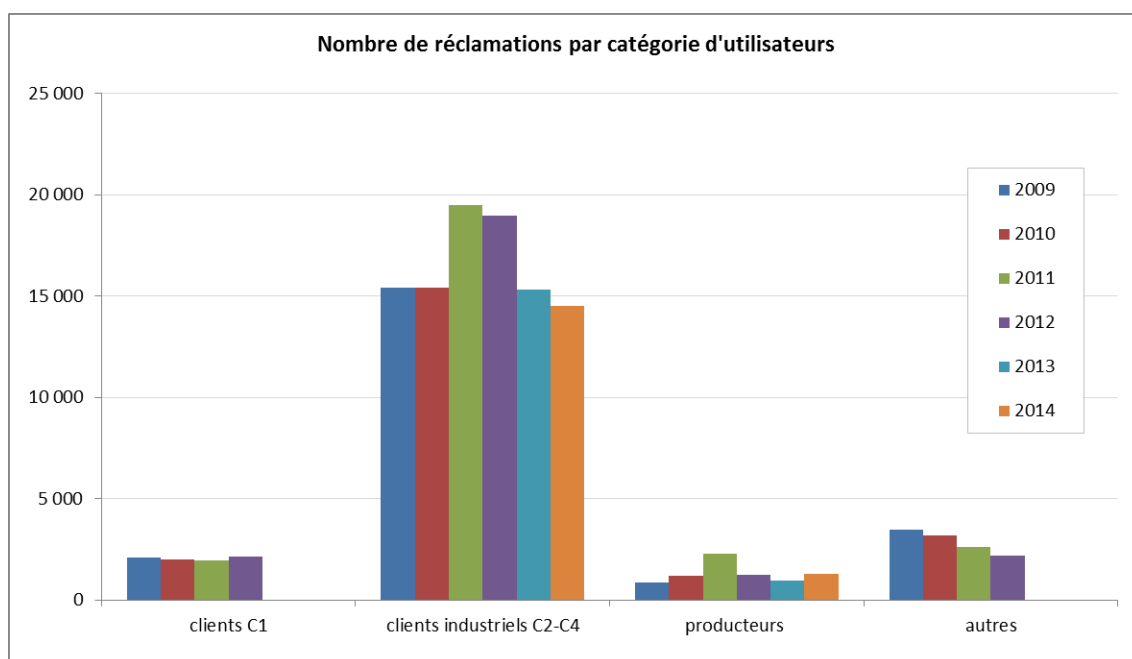
- travaux et raccordement ;
- relève et facturation de l'acheminement.

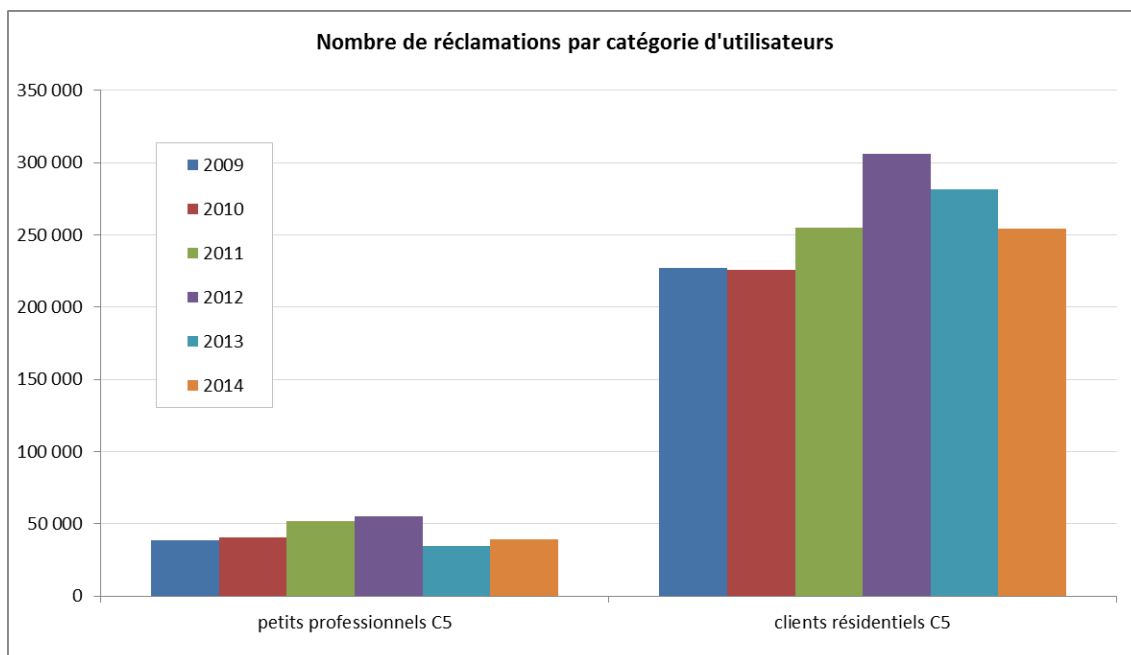
Un nouveau type de réclamations a été ajoutée par rapport à l'indicateur en vigueur pour la période TURPE 3 : les réclamations relatives aux raccordements.

Une progression de 34 % du nombre de réclamations tous segments de clientèle confondus a été observée de 2009 (287 507 réclamations) à 2012 (386 097 réclamations).

Le nombre de réclamations a ensuite diminué de 332 044 en 2013 à 308 880 en 2014 (- 7 %). Cette diminution est principalement due à la baisse du nombre de réclamations des clients résidentiels (C5) de 281 195 réclamations en 2013 à 253 983 réclamations en 2014 (- 10 %). Le nombre total annuel de réclamations pour les clients industriels a également diminué de 15 320 en 2013 à 14 512 en 2014 (- 5 %).

Selon ERDF, l'écoute des clients a bénéficié de l'impulsion de la création de la « Direction Client » fin 2013, ainsi que de la « Direction Clients et Territoires » en 2014. Au niveau régional, plusieurs actions ont été menées afin d'améliorer le pilotage du traitement des réclamations et de réduire leur délai de traitement : appel sortant pour une meilleure compréhension de la réclamation, mise en place du guide de traitement des réclamations courantes pour les clients C5, etc. Enfin, la diminution du nombre total de réclamations sur l'année 2014 a également été un facteur d'accélération de leur traitement.





Lors de l'audit portant sur le processus de traitement des réclamations par ERDF, réalisé par les services de la CRE en 2013, il avait été constaté que l'utilisation de l'outil SGE biaisait le volume des réclamations courantes et le délai de traitement affiché par ERDF alors qu'il s'agissait d'un indicateur retenu par la régulation incitative, ce qui, en conséquence, biaisait les incitations financières liées.

Différentes pratiques avaient été constatées de la part d'ERDF, telles que :

- clôturer une réclamation existante puis créer une nouvelle réclamation à chaque nouvel élément d'un même dossier (ce qui conduit à un surnombre de réclamations ainsi qu'à un délai de traitement artificiellement court),
- ne pas faire le lien entre deux réclamations ce qui conduit à minimiser le nombre de réclamations à traiter en instance d'appel de niveau supérieur,
- clôturer une réclamation sans lui apporter de réponse réelle (du type « *le dossier est en cours de traitement* »), permettant un délai de traitement artificiellement court (parfois inférieur à 24h) alors que la réponse au fond ne sera apportée que plusieurs semaines après.

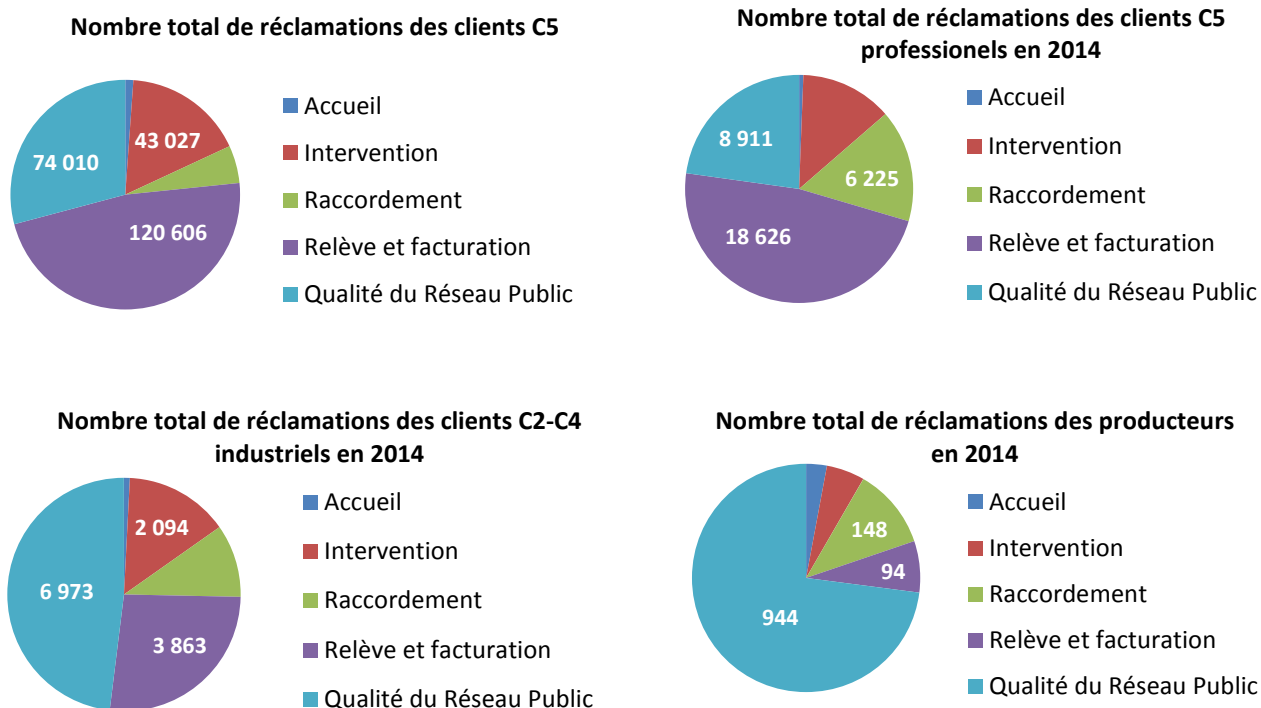
Enfin, concernant les fournisseurs, la pratique qui consistait à créer une réclamation afin d'accélérer une demande d'intervention (conduisant à un surnombre de réclamations et à un biais du délai de réponse moyen retenu par la régulation incitative) avait été également observée.

Depuis juillet 2013, ERDF a créé le canal « réclamations inadaptées », permettant de mettre fin aux pratiques biaisant le volume et les délais de traitement des réclamations. Cet outil permet d'annuler 15 % des réclamations chaque mois, selon ERDF, car ne relevant pas des missions du distributeur ou faisant l'objet d'une mauvaise utilisation du canal des réclamations, et ainsi faire diminuer le volume des réclamations.

Par ailleurs, les petits professionnels ont effectué davantage de réclamation en 2014 : le nombre total augmente de 24 566 en 2013, à 39 091 en 2014 (+ 60 %). Enfin, les réclamations des producteurs ont augmenté de 963 en 2013 à 1 294 en 2014 (+ 34 %).

Pour les clients résidentiels et petits professionnels, les réclamations relatives à la relève et à la facturation correspondent à environ 47 % du total des réclamations.

En revanche, pour les clients industriels, 48 % des réclamations concernent la qualité du réseau public. S'agissant des producteurs, les réclamations relatives à la qualité du réseau public correspondent à 73 % du total des réclamations sur l'année 2014.



En outre, l'indicateur « *Nombre de réclamations reçues par le GRD directement des utilisateurs* » est mis en œuvre depuis le 1^{er} janvier 2014. En 2014, ERDF a comptabilisé un total de 21 100 réclamations directement des utilisateurs, soit 6,8 % du nombre total de réclamations pour l'année 2014, avec un pic de 5 712 réclamations au premier trimestre 2014.

- **Les indicateurs relatifs au délai de traitement des réclamations par nature et catégorie d'utilisateur**

L'indicateur « *Taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs* » suit le nombre de réclamations clôturées dans le mois dont la date de réponse (date de clôture dans SGE) est inférieure ou égale à 15 jours calendaires après la date de dépôt dans SGE. Cet indicateur est mis en œuvre depuis le 1^{er} janvier 2014. Un nouveau type de réclamations a été ajouté par rapport à l'indicateur suivi lors de la période tarifaire TURPE 3 : les réclamations relatives aux raccordements.

La performance d'ERDF est globalement bonne avec des taux supérieurs à 93 % pour les clients industriels (93,3 %), résidentiels (94,3 %) et petits professionnels (93,7 %). La performance est plus faible s'agissant des producteurs (84,0 %). Selon ERDF, l'écart observé avec les réclamations des consommateurs s'explique notamment par le fait que différentes équipes traitent ces réclamations dans les différentes régions. En 2014, une région a contribué à dégrader la performance observée de cet indicateur en raison d'un changement d'organisation et de la transmission des dossiers à une nouvelle équipe. Concernant les réclamations des producteurs, ERDF indique qu'une sensibilisation au délai de réponse aux réclamations sera réalisée à partir de 2015 et qu'un complément au guide des réclamations sera apporté.

Le type de réclamation pour lequel le taux est le plus faible est celui relatif aux raccordements. Le taux de réponse aux réclamations relatives aux raccordements dans les 15 jours pour les producteurs est de 63,5 %. Pour les clients industriels, il est de 78,1 %, alors que pour les clients résidentiels et petits professionnels, les taux respectifs atteignent 86,5 % et 91,4 %. Selon ERDF, l'écart observé doit être apprécié au regard du faible nombre de réclamations portées par les producteurs et les industriels concernant les raccordements en 2014 (inférieur à 1 500 pour les industriels, inférieur à 150 pour les producteurs).

L'indicateur « *Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs* » suit le nombre de réclamations clôturées dans le mois dont la date de réponse (date de clôture dans SGE) est inférieure ou égale à 30 jours calendaires après la date de dépôt dans SGE par rapport au nombre total de réclamations.

Pour les clients résidentiels et petits professionnels, la performance d'ERDF progresse de 2013 (taux respectifs de 96,9 % et 96,2 %) à 2014 (taux respectifs de 98,5 % et 98,3 %). S'agissant des clients industriels, le taux de réponse aux réclamations sous 30 jours diminue très légèrement de 2013 (97,5 %) à 2014 (96,9 %). En revanche, concernant les producteurs, la performance d'ERDF se dégrade de 2013 à 2014 : il diminue de 87,1 % à 79,2 %, principalement du fait d'un taux de réponse supérieur à 30 jours de 75,3 % pour les réclamations relatives à la qualité du réseau public.

L'indicateur « *Taux de réponse aux réclamations dans un délai supérieur à 60 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs* » suit le nombre de réclamations dont la date de réponse (date de clôture dans SGE) est supérieure à 60 jours calendaires après la date de dépôt dans SGE par rapport au nombre total de réclamations.

La performance d'ERDF est bonne s'agissant des clients industriels, résidentiels et petits professionnels, avec un taux moyen annuel de réponse aux réclamations dans un délai supérieur à 60 jours inférieur à 1 %. Cependant, la performance d'ERDF concernant les producteurs est moins bonne, avec un taux cumulé sur l'année 2014 de 11,6 %, qui correspond à 147 affaires. Ce taux s'explique principalement par des taux élevés au premier trimestre (18,4 %) et au quatrième trimestre (11,8 %) de l'année 2014, dus principalement à un retard supérieur à 60 jours dans les réponses aux réclamations relatives aux raccordements (14,3 % au premier trimestre) et à la qualité du réseau public (23,0 % au premier trimestre et 14,1 % au quatrième trimestre).

Enfin, depuis le 1^{er} janvier 2015, ERDF suit le nombre de réclamations multiples pour un même point de connexion et un même type de réclamation. Les résultats ne sont pas traités dans le présent rapport qui porte uniquement sur l'année 2014.

3.2.3 Axes d'amélioration demandés

Concernant le taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires, ERDF enregistre une bonne performance sur l'année 2014. A l'occasion de la prochaine évolution tarifaire, il pourrait être envisagé de relever l'objectif de base à 90 % (il est actuellement fixé à 85 % et sera progressivement relevé).

Par ailleurs, les indicateurs « *Taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires* » et « *Nombre de réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours calendaires* » incités financièrement par le TURPE 4 prennent en compte les réclamations sur l'accueil, les interventions, les raccordements, la relève et la facturation, la qualité du réseau public et la continuité de fourniture. ERDF indique cependant ne pas intégrer au calcul de ces deux indicateurs les réclamations relatives au déploiement des compteurs Linky.

Conformément à la délibération de la CRE du 2 juillet 2014, le déploiement de Linky fera l'objet d'un suivi spécifique, portant sur deux indicateurs : le « *Taux de réclamations liées au déploiement* » et le

« *Nombre de réclamations liées au déploiement* ». Ces deux indicateurs seront mis en œuvre au début du déploiement de Linky et ne font pas l'objet du présent rapport.

Nonobstant l'introduction de ces deux nouveaux indicateurs, la CRE considère que le périmètre défini par la délibération tarifaire TURPE 4 comprend également les réclamations relatives au déploiement des compteurs Linky. En conséquence, la CRE demande à ERDF de prendre en compte les réclamations relatives au déploiement des compteurs Linky dans le calcul des indicateurs « *Taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires* » et « *Nombre de réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours calendaires* » incités financièrement par le TURPE 4.

Par ailleurs, la CRE constate que les clients C1¹² (clients industriels) ne sont pas pris en compte dans le calcul des indicateurs suivis et incités par le TURPE 4, notamment pour les indicateurs « *Taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires* » et « *Nombre de réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours calendaires* ». La délibération tarifaire TURPE 4 prévoit néanmoins que le périmètre de calcul de ces deux indicateurs comprend bien toutes les catégories d'utilisateurs.

En 2014, 1 500 réclamations sur un total de 308 847 ont été portées par les clients C1. La CRE considère que les clients C1 doivent être pris en compte dans le calcul des indicateurs de qualité de service, notamment concernant le traitement de leurs réclamations.

Enfin, ERDF indique que les agents de ses cellules d'écoute des clients n'enregistrent pas la totalité des réclamations reçues oralement. En effet, pour certaines réclamations, ERDF précise qu'il est possible que des réponses orales soient directement apportées au plaignant pour les cas où les réponses sont réputées faciles par ERDF. Ces réclamations orales ne sont ni enregistrées sous SGE, ni tracées. ERDF estime qu'elles représentent moins de 1 % des réclamations totales, sans toutefois avoir la possibilité de fournir un chiffre précis compte tenu du non-enregistrement de ces réclamations.

Dans son rapport 2013-14 sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux, la CRE a demandé à GRDF de systématiser au plus tôt l'enregistrement des réclamations émises lors d'appels téléphoniques. Depuis 2015, GRDF prend en compte, en plus des réclamations écrites, les réclamations orales.

Le périmètre de calcul des indicateurs relatifs au traitement des réclamations défini par la délibération tarifaire TURPE 4 comprend également les réclamations orales. La CRE demande donc à ERDF de systématiser au plus tôt l'enregistrement des réclamations émises lors d'appels téléphoniques, à l'instar de ce qui a été fait par GRDF.

A la suite de l'audit réalisé par les services de la CRE en 2013, un rappel aux salariés ainsi qu'aux fournisseurs des principes de bonne utilisation de l'outil de traitement des réclamations a bien été réalisé. Ces rappels ont permis de constater une baisse du volume de réclamations. En conséquence, la CRE recommande à ERDF de renouveler de façon régulière les rappels aux salariés ainsi qu'aux fournisseurs sur les principes de bonne utilisation de ces outils.

Par ailleurs, les deux indicateurs relatifs aux délais de traitement des réclamations ne permettent pas de s'assurer que les réclamations non traitées dans les délais objectifs sont malgré tout traitées dans des délais raisonnables. A la suite de l'audit réalisée par ses services en 2013, la CRE a recommandé à ERDF de mettre en place un indicateur de suivi du délai de traitement des réclamations, afin de garantir que toutes les réclamations sont traitées dans des délais raisonnables. En 2015, ERDF a ainsi mis en place un indicateur de suivi des réclamations à 90 jours dont l'objectif est fixé à 100 %. Toute réclamation non close après 3 mois fera l'objet d'une analyse spécifique. La CRE accueille avec satisfaction cette initiative et envisage de demander à ERDF d'intégrer cet indicateur dans le cadre du suivi de la qualité de service.

¹² Les clients de type C1 sont des clients ayant souscrit un contrat CARD (contrat passé entre un consommateur et un distributeur d'électricité couvrant uniquement l'acheminement d'électricité).

3.3 Indicateurs de GRDF relatifs au traitement des réclamations

Pour GRDF, le traitement et l'enregistrement des réclamations sont principalement effectués par l'intermédiaire du portail OMEGA, utilisé comme interface par le distributeur pour être en contact avec l'ensemble des fournisseurs de gaz naturel. Il existe toutefois d'autres canaux pour transmettre une réclamation à GRDF : un courrier écrit, un appel téléphonique, une adresse de messagerie électronique dit « email POMMARD », un mail, le site internet grand public de GRDF et les réseaux sociaux.

La classification des réclamations est la même dans toutes les régions et unités, quel que soit l'émetteur et le moyen utilisé pour la transmettre à GRDF :

- les **réclamations dites « courantes »** : il s'agit de la première expression d'un mécontentement. Après traitement par GRDF, la grande majorité des réclamations courantes ne génèrent pas de relance par l'émetteur de la réclamation initiale (et donc, pas d'instance d'appel) ;
- les **réclamations traitées par le premier niveau d'instance d'appel (IA1)** : il s'agit des réclamations pour lesquelles la réponse initiale de GRDF n'a, selon l'émetteur de la réclamation, pas été satisfaisante et qui font donc l'objet d'une relance par l'émetteur de la réclamation initiale. Le traitement des IA1 est directement supervisé et validé par le directeur de l'unité territoriale concernée ;
- les **réclamations traitées par le second niveau d'instance d'appel (IA2)** : il s'agit des réclamations traitées en IA1 pour lesquelles la seconde réponse de GRDF n'a, selon l'émetteur de la réclamation, toujours pas été satisfaisante et qui font donc l'objet d'une seconde relance par l'émetteur de la réclamation initiale. Le traitement des IA2 est directement supervisé et validé par un directeur national ou par un directeur exécutif (directeurs de région membres du COMEX) ;
- les **saisines des médiateurs des principaux fournisseurs (ENGIE, EDF) ou du médiateur national de l'énergie (MNE)** qui sont traitées au niveau national.

Le nombre de réclamations est un indicateur de la qualité de service suivi mensuellement par la CRE par type d'interlocuteurs (fournisseur ou client final) et par type de réclamations.

La performance de GRDF est en amélioration constante depuis le début du suivi en 2008. En 2014, le nombre de réclamations des fournisseurs diminue de 26 % par rapport à 2012. De même, le nombre de réclamations des clients finals est en baisse de 45 % par rapport à 2012.

Le délai de traitement des réclamations des fournisseurs et des clients finals est suivi au travers de deux indicateurs mis en œuvre dans le cadre de la régulation incitative.

GRDF est ainsi pénalisé financièrement :

- si le taux mensuel de réponse aux réclamations des fournisseurs dans les 15 jours calendaires est inférieur à 95 % ;
- s'il ne répond pas dans les 30 jours calendaires aux réclamations des clients finals.

En 2014, **GRDF a progressé dans les délais de traitement des réclamations des fournisseurs puisque 98,4 % des réclamations ont été traitées dans un délai inférieur à 15 jours (97,9 % en 2013). En revanche, les délais de traitement des réclamations des clients finals se sont légèrement dégradés en 2014 (90,6 % des réclamations clôturées en moins de 30 jours calendaires en 2014 contre 93,9 % en 2013).**

Ces indicateurs incités financièrement, mis en œuvre depuis le 1^{er} janvier 2010, sont en vigueur dans le cadre des tarifs ATRD4.

3.3.1 Indicateurs incités financièrement

3.3.1.1 Définitions

Concernant les délais de traitement des réclamations par GRDF :

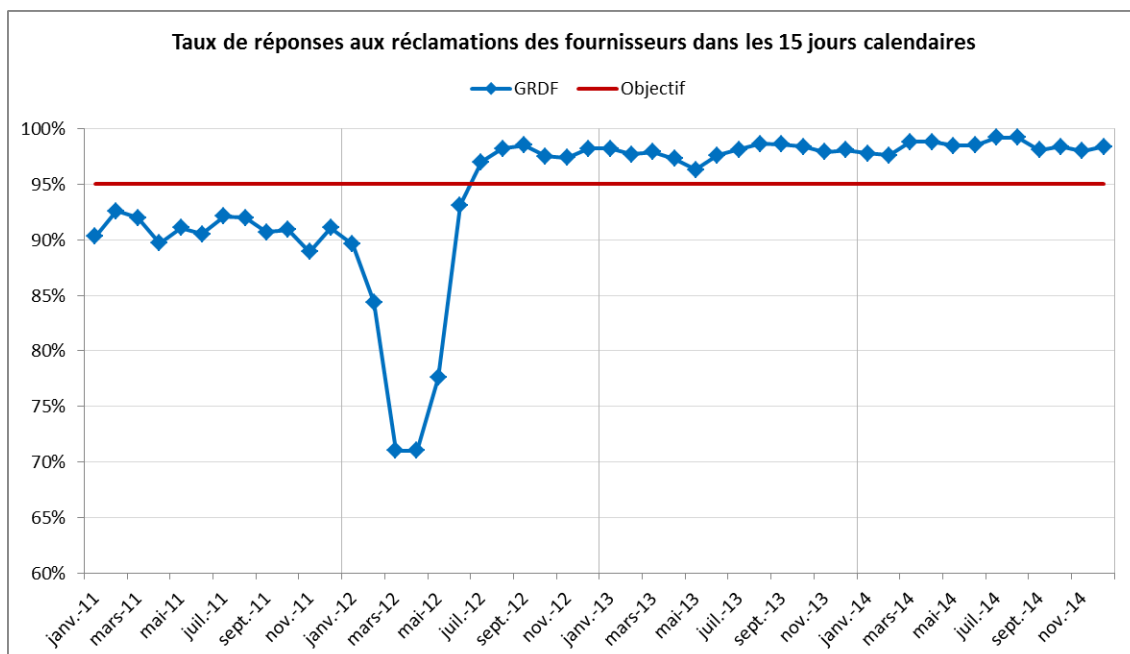
- 95 % des réclamations de fournisseurs déposées sur le portail OMEGA doivent être traitées dans les 15 jours calendaires, avec une pénalité de 2 000 € par point en dessous de l'objectif.
- 100 % des réclamations mensuelles de clients finals doivent être traitées dans les 30 jours calendaires par le GRD. L'opérateur encourt une pénalité de 25 € par réclamation non traitée dans le délai imparti.

3.3.1.2 Performance

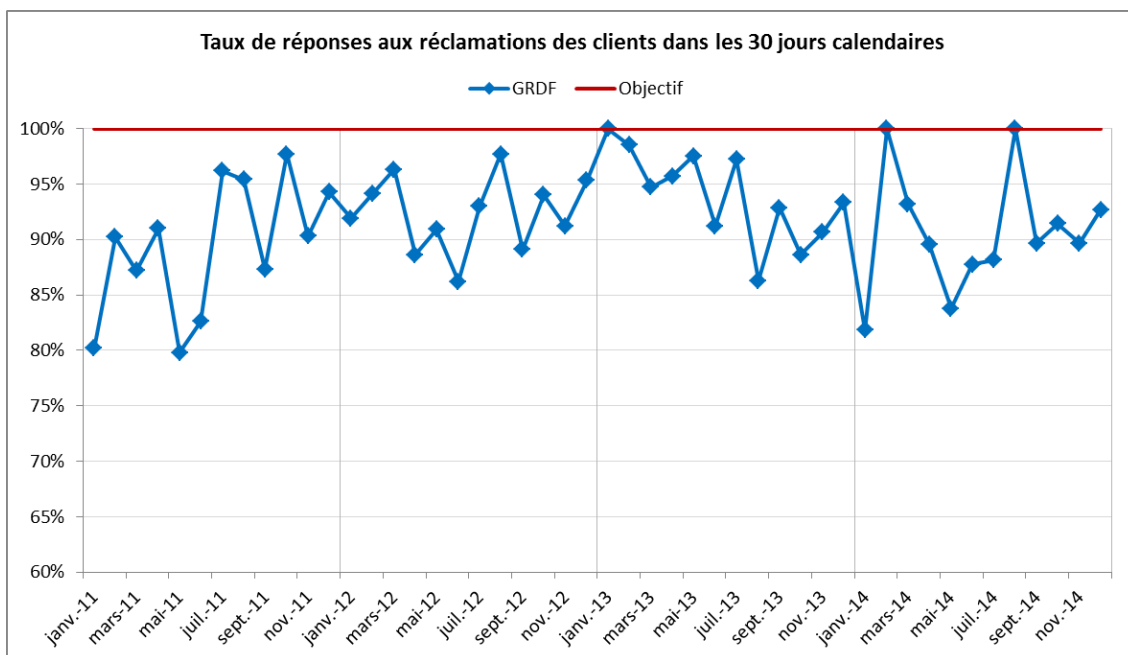
S'agissant de l'indicateur « *Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 15 jours calendaires* », GRDF enregistre de bons résultats, une amélioration du taux de réponse aux réclamations des fournisseurs dans les 15 jours calendaires est observée, avec un taux moyen annuel de 97,9 % en 2013 et de 98,4 % en 2014, supérieurs à l'objectif de base fixé à 95 %.

Selon GRDF, cette amélioration s'explique par une mobilisation spécifique des unités sur le sujet des réclamations des fournisseurs en 2012, en parallèle de la spécialisation en gaz des « accueils acheminement ». Après un creux de février à juin 2012 lié à la mise en place de la nouvelle organisation spécialisée, l'objectif de 95 % a été atteint sur la période 2013-2014.

Par ailleurs, le nombre de réclamations des fournisseurs a légèrement diminué, de 69 834 en 2013 à 69 066 en 2014, soit une baisse de 1,1 %.



Concernant l'indicateur « *Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires* », le taux évolue de 93,9 % en 2013 à 90,6 % en 2014. En 2013, le montant de la pénalité de GRDF s'élève à 1 050 € pour cet indicateur et 1 225 € en 2014. En parallèle, le nombre de réclamations a diminué de moitié depuis la mise en place de l'indicateur en janvier 2008.



3.3.2 Indicateurs non incités financièrement faisant l'objet d'un suivi

GRDF suit également trois indicateurs relatifs aux réclamations non incités financièrement :

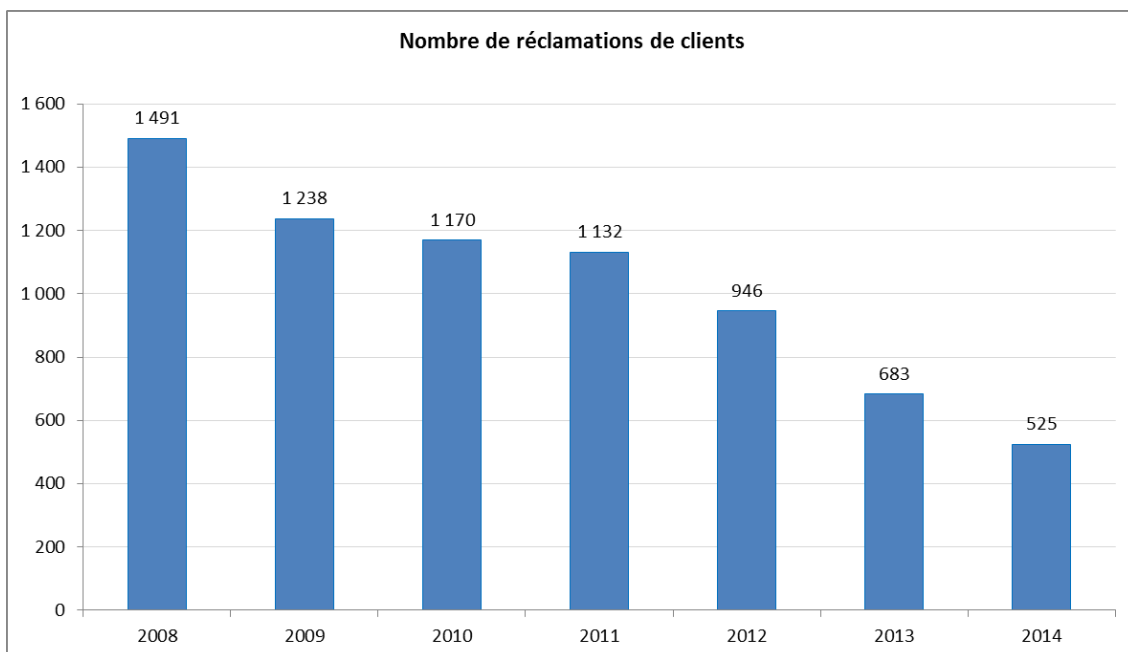
- le « *Nombre de réclamations de clients finals par nature* »,
- le « *Nombre de réclamations fournisseurs par nature* »,
- le « *Taux de réclamations de fournisseurs traitées en plus de 2 mois* ».

L'indicateur « *Nombre de réclamations de clients finals par nature* » suit le nombre de réclamations reçues des clients finals concernant :

- la livraison,
- la production des services liés à la livraison,
- le raccordement individuel au gaz,
- le raccordement au gaz du marché d'affaires.

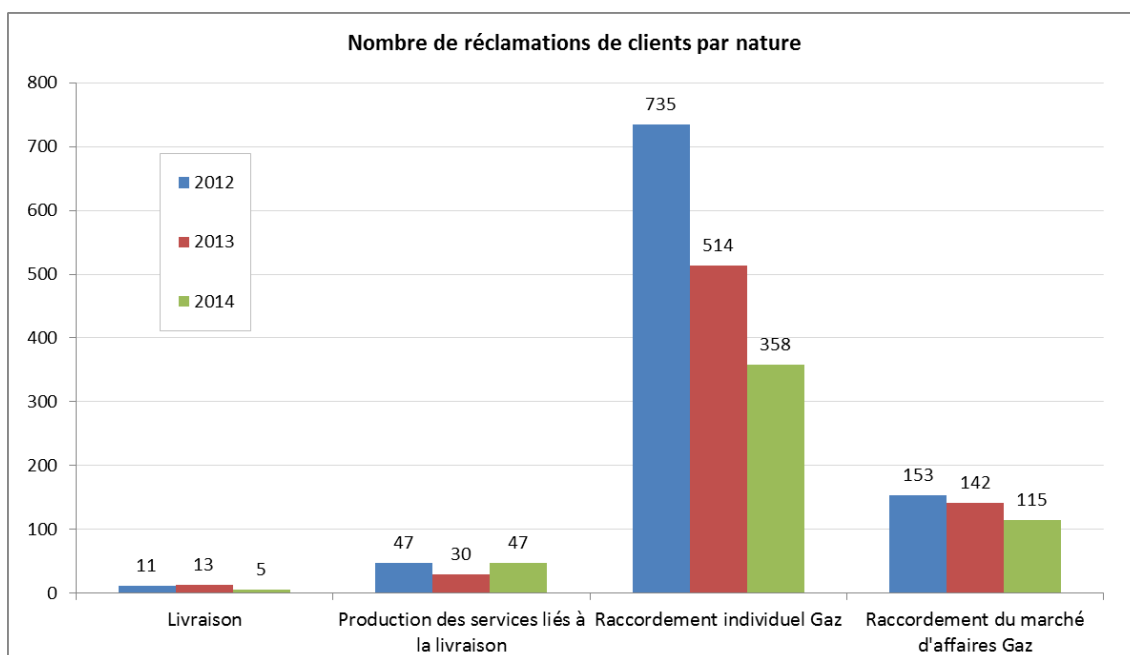
Le nombre total de réclamations de clients finals reçues par GRDF diminue progressivement depuis 2008 : il était de 1 491 en 2008 et atteint 525 en 2014, soit une diminution de 64,7 %.

Selon GRDF, cette diminution est corrélée à une augmentation de la satisfaction des clients sur la même période, et peut s'expliquer par une amélioration des méthodes et du traitement des dysfonctionnements récurrents par les équipes de GRDF.



Le nombre de réclamations relatives aux raccordements individuel en gaz est en baisse : il passe de 735 réclamations en 2012, à 358 réclamations en 2014, soit une diminution de plus de la moitié des réclamations.

Le nombre de réclamations relatives aux raccordements au du marché d'affaires diminue également : il passe de 153 réclamations en 2012 à 115 réclamations en 2014. Selon GRDF, cette diminution du nombre de réclamations relatives aux raccordements s'explique par une amélioration de la satisfaction des clients sur la même période (la satisfaction des clients finals augmente de 10 points entre 2008 et 2014 s'agissant des raccordements individuels). Le nombre de réclamations concernant la livraison et la production des services liés à la livraison reste faible.



L'indicateur « *Nombre de réclamations fournisseurs par nature* » suit le nombre de réclamations des fournisseurs concernant :

- l'accueil ;
- la qualité de fourniture et le réseau (réclamations concernant les interruptions de fourniture, les informations client sur incidents, les demandes d'indemnisation, la qualité de l'accueil et de l'intervention « dépannage », les nuisances dues aux travaux, la sécurité des ouvrages) ;
- la gestion et la réalisation des prestations ;
- les données de comptage (réclamations concernant les contestations de consommation sur index réel, les contestations de consommation sur index estimé, les contestations de consommation sur index rectifié, la qualité de l'intervention, les services liés au relevé, le fonctionnement du comptage, le non-respect des délais standards) ;
- la relance (réclamations pour relances successives de GRDF lorsqu'il n'y a pas eu de réponse de sa part ou de réponse « satisfaisante »).

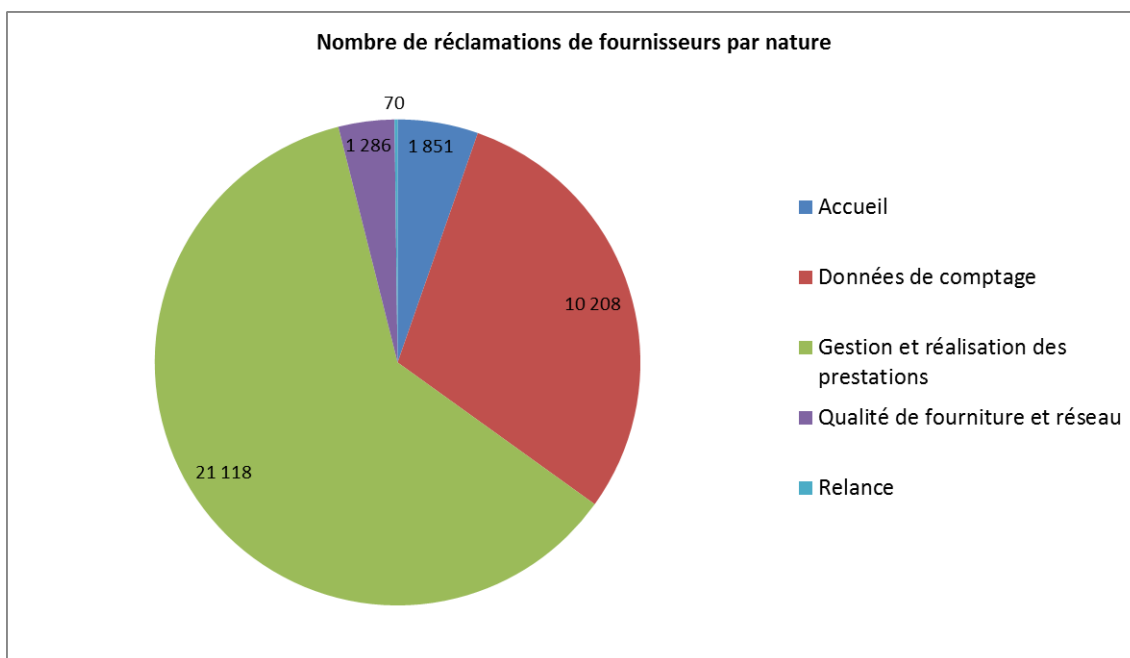
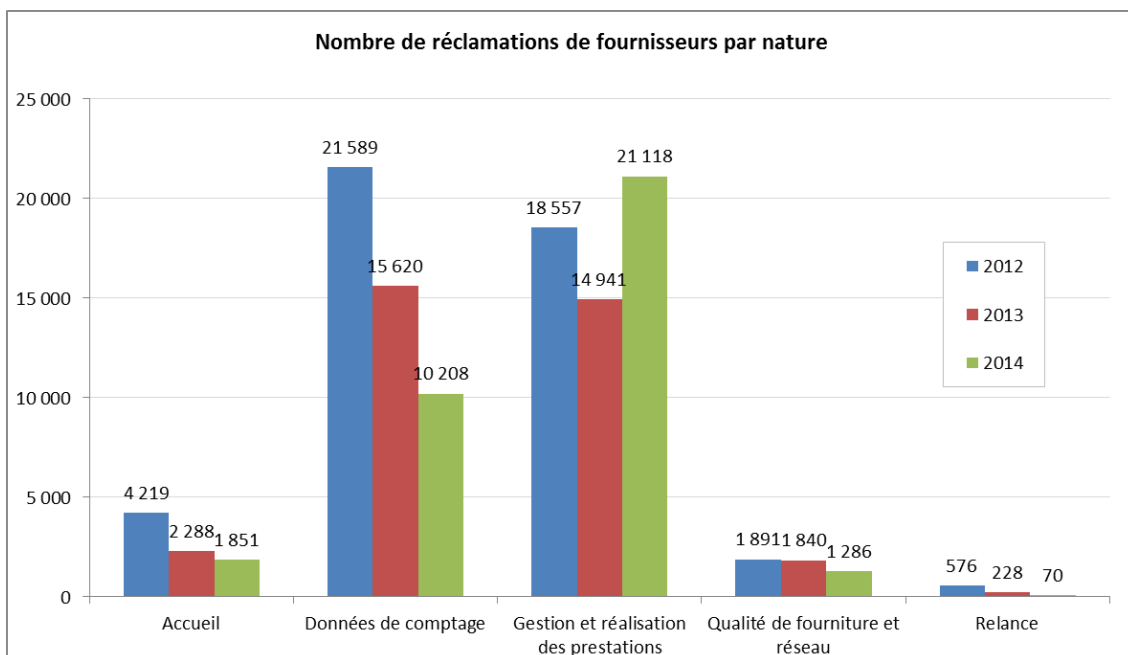
Les réclamations émises par les fournisseurs représentent la grande majorité des réclamations traitées (plus de 92 %).

Le nombre total de réclamations de fournisseurs par nature est en diminution depuis 2012 : il était de 46 832 en 2012 puis de 34 917 en 2013 et atteint 34 533 en 2014.

Les réclamations relatives aux données de comptage ont diminué de moitié entre 2012 (21 589 réclamations) et 2014 (10 208 réclamations). Selon GRDF, cette diminution peut s'expliquer par des actions d'amélioration du pilotage des prestataires de relève et par la mise sous contrôle des index relevés au regard des historiques de consommation.

De même, depuis 2012, une diminution du nombre de réclamations est observée concernant l'accueil (de 4 219 réclamations en 2012 à 1 851 réclamations en 2014), la qualité de fourniture et du réseau (de 1 891 réclamations en 2012 à 1 286 réclamations en 2014), et la relance (de 576 réclamations en 2012, à seulement 70 réclamations en 2014).

En revanche, le nombre de réclamations concernant la gestion et la réalisation des prestations est en augmentation de 2013 à 2014 (+ 41,34 %). Cette augmentation peut s'expliquer par une pratique ponctuelle d'un fournisseur sur l'année 2014.



L'indicateur « *Taux de réclamations de fournisseurs traitées en plus de 2 mois* » suit le nombre de réclamations de fournisseurs clôturées dans un délai supérieur à deux mois.

GRDF enregistre une très bonne performance avec un taux proche de 0 % pour chaque mois sur l'année 2014.

3.3.3 Axes d'amélioration demandés

Au début de l'année 2014, et dans le cadre de la réalisation du rapport 2013-2014 sur le respect des codes de bonne conduite et de l'indépendance des GRD, la CRE a réalisé un audit du processus de traitement des réclamations par GRDF. Les services de la CRE n'ont observé aucun dysfonctionnement majeur et ont constaté le professionnalisme des agents GRDF en charge du traitement des réclamations, leur connaissance des procédures nationales et des principes du code de bonne conduite.

Plusieurs axes d'amélioration ont cependant été identifiés, notamment :

- si la totalité des réclamations reçues sont *a priori* traitées, GRDF ne peut garantir que la totalité des réclamations des clients finals ou des tiers sont effectivement enregistrées dans les outils nationaux de production des tableaux de bord ;
- par ailleurs, les contrôles du traitement des réclamations nécessitent d'être renforcés et menés plus fréquemment (notamment au regard des principes du code de bonne conduite).

Le rapport d'audit portant sur le processus de traitement des réclamations par GRDF, réalisé par la CRE le 15 septembre 2014, avait permis de dégager plusieurs recommandations au gestionnaire de réseaux de distribution.

GRDF devait mettre en œuvre des actions visant à améliorer l'enregistrement des réclamations émises par courriers et lors d'appels téléphoniques dans les outils du GRD, afin de garantir l'exhaustivité des reporting. A cet égard, le chantier « accueil distributeur » mis en place par GRDF permet une meilleure traçabilité des réclamations orales et sur internet. Par ailleurs, le chantier « accueil courriers entrants », initié par GRDF, permettra une meilleure traçabilité de ceux-ci.

Depuis 2015, GRDF prend en compte, en plus des réclamations écrites, les réclamations orales et les réclamations reçues via internet, qui ne l'étaient pas auparavant.

Il avait été recommandé de mettre en œuvre, pour les réclamations des clients finals, un indicateur similaire à celui du « *Taux de réclamations fournisseurs traitées en plus de 2 mois* », à une fréquence de remontée adaptée, afin de garantir que toutes les réclamations sont traitées dans un délai raisonnable. Cet indicateur a été mis en œuvre à compter de février 2015.

GRDF a mis en place un indicateur de suivi du taux de rebond pour les réclamations courantes reçues via OMEGA (qui représentent plus de 90 % des réclamations). Cet indicateur permet de suivre la qualité des premières réponses apportées aux réclamations, un rebond correspondant à une nouvelle réclamation concernant un PCE qui a déjà fait l'objet d'une réclamation.

Il avait été recommandé par la CRE d'étendre le suivi de ce taux aux réclamations courantes (i.e. non uniquement celles des fournisseurs). La pertinence d'une extension du suivi du taux de rebond à toutes les réclamations courantes a été analysée en 2015 par GRDF qui a mis en œuvre un suivi national de cet indicateur à partir de juillet 2015.

Par ailleurs, il avait été préconisé à GRDF de mettre en cohérence les documents de doctrine nationale relatifs au traitement des réclamations, avec les changements d'organisation de GRDF qui ont eu lieu en 2013, de les décliner en région et de les transmettre aux services de la CRE, avec des éléments mettant en évidence leur bonne prise en compte par les régions.

GRDF devait également rappeler aux fournisseurs, en 2015, la procédure de correction des erreurs de saisie d'index dans OMEGA et transmettre à la CRE la volumétrie des réclamations émises par les fournisseurs pour corriger ces erreurs de saisie. Ce rappel a été effectué en Comité Technique Acheminement en juin 2015.

Enfin, il avait été demandé de compléter dès 2015 les enquêtes de satisfaction menées par GRDF de questions spécifiques sur le respect des principes du code de bonne conduite. Cette mesure a été effectuée en décembre 2014.

3.4 Satisfaction des clients finals en électricité et en gaz

3.4.1 Résultats des enquêtes de satisfaction des clients d'ERDF

3.4.1.1 Contexte

Les enquêtes de satisfaction d'ERDF sont pilotées par la Direction nationale d'ERDF Clients et Territoires.

La satisfaction des clients d'ERDF est évaluée selon un dispositif annuel d'enquêtes de satisfaction, adressé à chaque type de clients, majoritairement par téléphone :

- 20 000 entreprises ;
- 67 000 particuliers et professionnels (clients types C5) ;
- 5 600 producteurs BT inférieur ou égal à 36 kVA ;
- 1 350 producteurs BT supérieur à 36 kVA et HTA ;
- 30 000 collectivités locales ;
- 25 fournisseurs et responsables d'équilibre.

Ce dispositif de mesure comporte essentiellement des enquêtes « sur événement », réalisées auprès des clients ayant fait l'objet d'interventions (dans les un à six mois précédent l'enquête) concernant :

- les raccordements ;
- les mises en service sur installation existante ;
- les interventions techniques ;
- les relevés de compteur ;
- la qualité du réseau.

En parallèle des enquêtes « sur événement », des enquêtes de satisfaction « à froid » sont menées afin de connaître la perception de leur relation avec ERDF. Les régions sont par ailleurs dotées d'un outil d'enquêtes « à chaud » par SMS permettant au client de donner une réponse sous forme de notes et d'observations. L'usage de cet outil reste néanmoins local.

Au niveau local, ERDF indique que certaines unités anticipent les réclamations, principalement celles liées à la relève ou aux interventions techniques. Lorsqu'un agent, après une intervention, a le sentiment que l'utilisateur ne semblait pas complètement satisfait par la procédure ou le résultat, il en fait part à son manager lors de son débriefing quotidien. Un appel sortant est ensuite rapidement effectué dans le but de reprendre contact avec l'utilisateur, avant une potentielle insatisfaction ou réclamation.

ERDF indique qu'un projet de refonte de son dispositif d'écoute des clients pour 2016 est en cours de finalisation. Il se définit notamment par :

- des enquêtes « à chaud » continues, administrées par SMS et/ou messages électroniques, dans les 24 à 48 heures après intervention auprès du client ;
- un questionnaire, de trois ou quatre questions maximum, avec une question ouverte visant à recueillir des verbatim ;

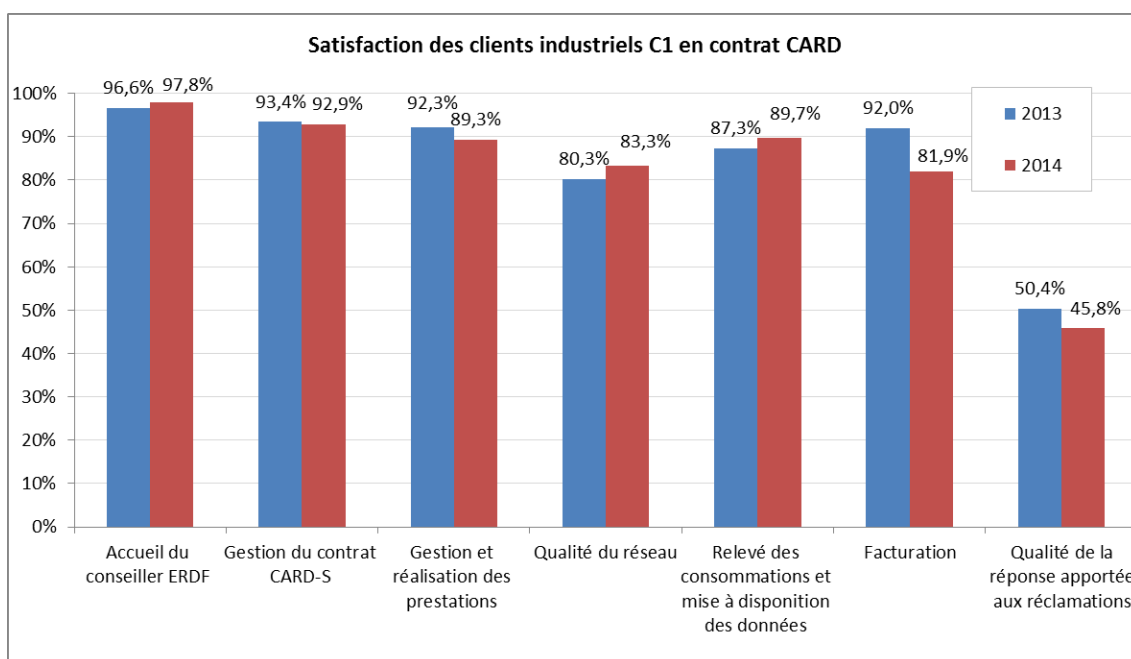
- des enquêtes continues (rappel du client à la suite d'une intervention) en cas de forte insatisfaction du client ;
- la possibilité de lancer des enquêtes « à la carte » localement (à la maille des régions) ;
- l'investigation de nouvelles thématiques :
 - enquête auprès des clients réclameurs ;
 - évaluation de la perception des clients sur la gestion de la prise en charge des incidents liés au réseau par le centre d'appel de dépannage ;
 - enquête à la suite de la prise de contact avec l'accueil distributeur.

La CRE accueille favorablement ce projet de refonte du dispositif d'écoute des clients et encourage ERDF à généraliser au niveau national les bonnes pratiques qui peuvent être mises en place au niveau local.

3.4.1.2 Satisfaction des clients CARD

Pour les clients industriels C1, clients ayant souscrit à un contrat CARD avec ERDF, l'opérateur enregistre une satisfaction globale de 92,4 % en 2014, soit une augmentation d'un point par rapport à 2013 (91,4 %).

ERDF enregistre une légère augmentation de la satisfaction des clients de 2013 à 2014 dans le domaine relatif à la qualité du réseau. En revanche, est observée de 2013 à 2014 une diminution d'environ 10 points concernant la satisfaction des clients en ce qui concerne la facturation.



3.4.1.3 Satisfaction des professionnels C2-C4

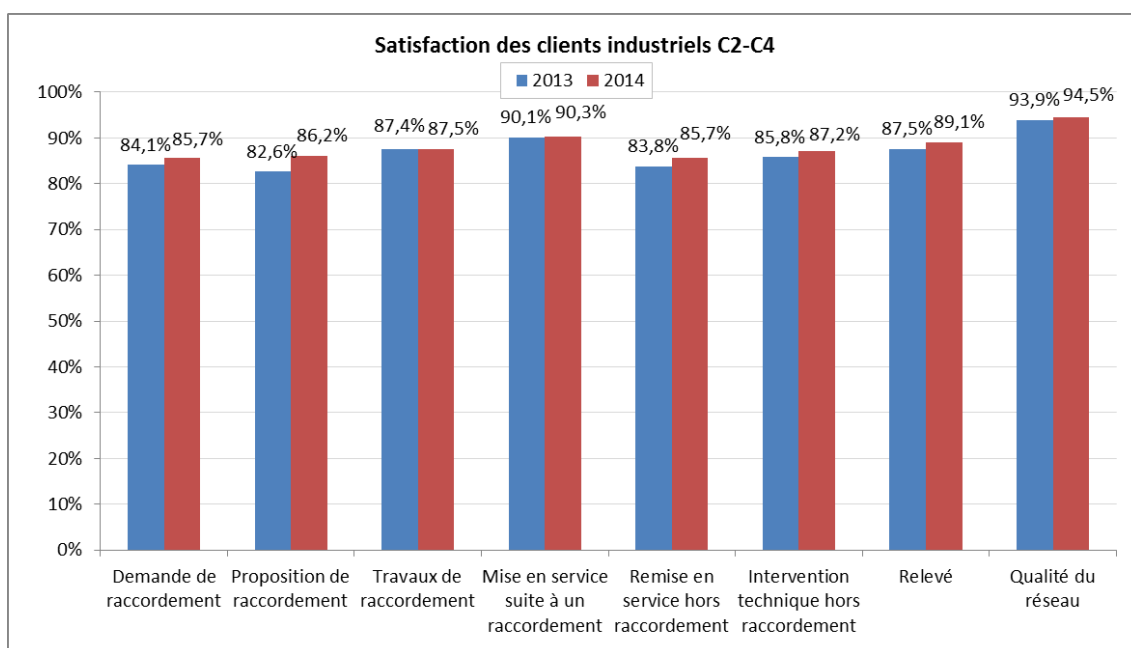
Pour les clients professionnels C2-C4 (clients HTA et BT supérieur à 36 kVA), ERDF enregistre une satisfaction globale de 79,1 % en 2014, concernant les raccordements, soit une augmentation de cinq points par rapport à 2013 (74,2 %), avec :

- 28,5 % de clients « très satisfaits » en 2014 contre 27 % en 2013,
- 50,6 % de clients « assez satisfaits » contre 47,2 % en 2013,
- le pourcentage de clients industriels « pas du tout satisfaits » a quant à lui diminué : il passe de 8,4 % en 2013 à 6,8 % en 2014.

La plus forte hausse de satisfaction concerne les propositions de raccordement avec une augmentation de 3 points de 2013 (83 %) à 2014 (86 %).

La satisfaction des clients professionnels C2-C4, hors raccordement, est également en hausse entre 2013 et 2014.

Cette amélioration de la satisfaction des clients professionnels se traduit par un nombre de réclamations en baisse de 2013 (15 320) à 2014 (14 512).



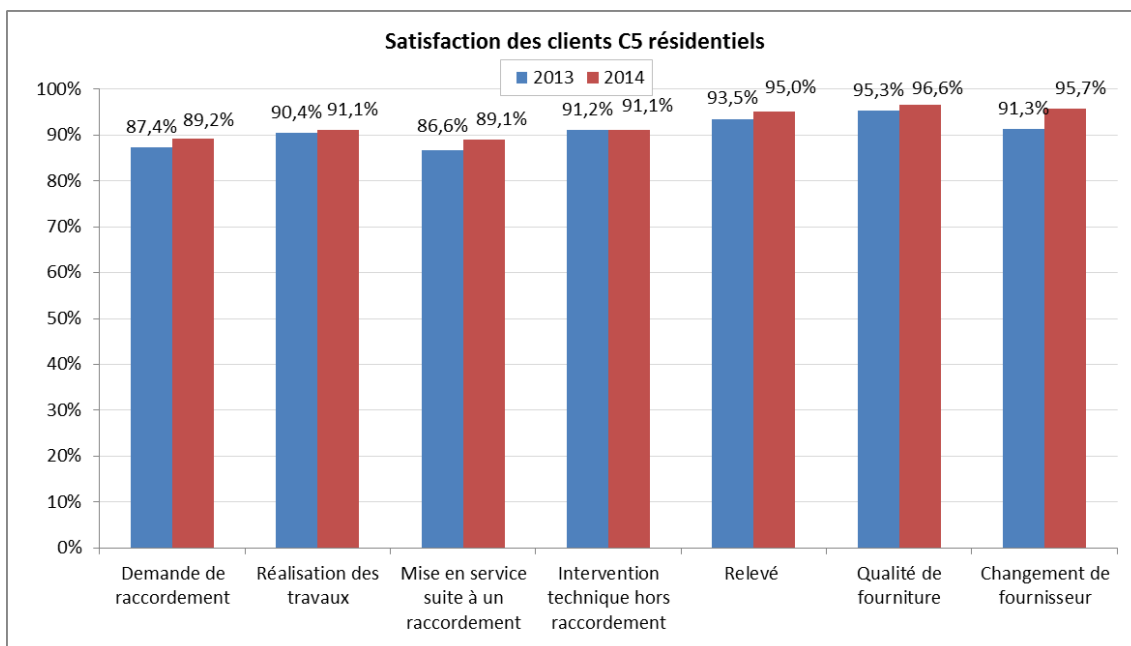
3.4.1.4 Satisfaction des clients C5 particuliers et petits professionnels

La satisfaction globale des clients C5 particuliers (clients résidentiels BT inférieur ou égal à 36 kVA) concernant les raccordements reste stable de 87,2 % en 2013 à 88 % en 2014 avec :

- 38,8 % de clients « très satisfaits » en 2014 contre 38,5 % en 2013,
- 49,2 % de clients « assez satisfaits » contre 48,8 % en 2013,
- le pourcentage de clients particuliers « pas du tout satisfaits » reste faible et diminue de 4,4 % en 2013 à 4,1 % en 2014.

Concernant les mises en services hors raccordement, les interventions techniques hors raccordement, les relevés, la qualité de fourniture et les changements de fournisseurs, EDRF enregistre en 2014 des taux de satisfaction supérieurs à ceux de 2013.

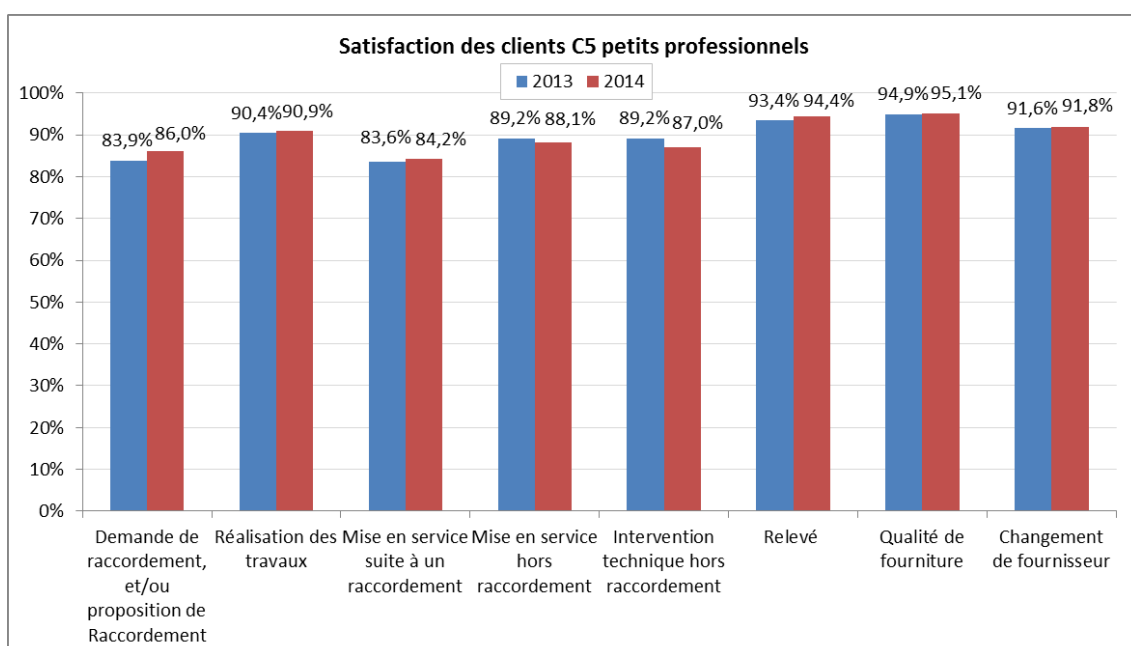
Cette amélioration de la satisfaction des clients résidentiels de type C5 se traduit par un nombre de réclamations en baisse d'environ 9,7 % de 2013 (281 195) à 2014 (253 983).



La satisfaction des clients C5 « petits professionnels » (clients professionnels BT inférieur ou égal à 36 kVA) concernant les raccordements est en hausse : elle augmente de 83,9 % en 2013 à 85,1 % en 2014. Les résultats de l'enquête de satisfaction concernant les raccordements d'ERDF sont les suivants :

- 30,9 % de clients « très satisfaits » en 2014 contre 28,8 % en 2013,
- une légère diminution du taux de clients « assez satisfaits » : le taux passe de 55,1 % en 2013 à 54,3 % en 2014,
- le pourcentage de clients professionnels « pas du tout satisfaits » reste faible : il passe de 5,5 % en 2013 à 5,4 % en 2014.

Concernant les mises en services hors raccordement et les interventions techniques hors raccordement, EDRF enregistre en 2014 une légère diminution des taux de satisfaction par rapport à l'année 2013.

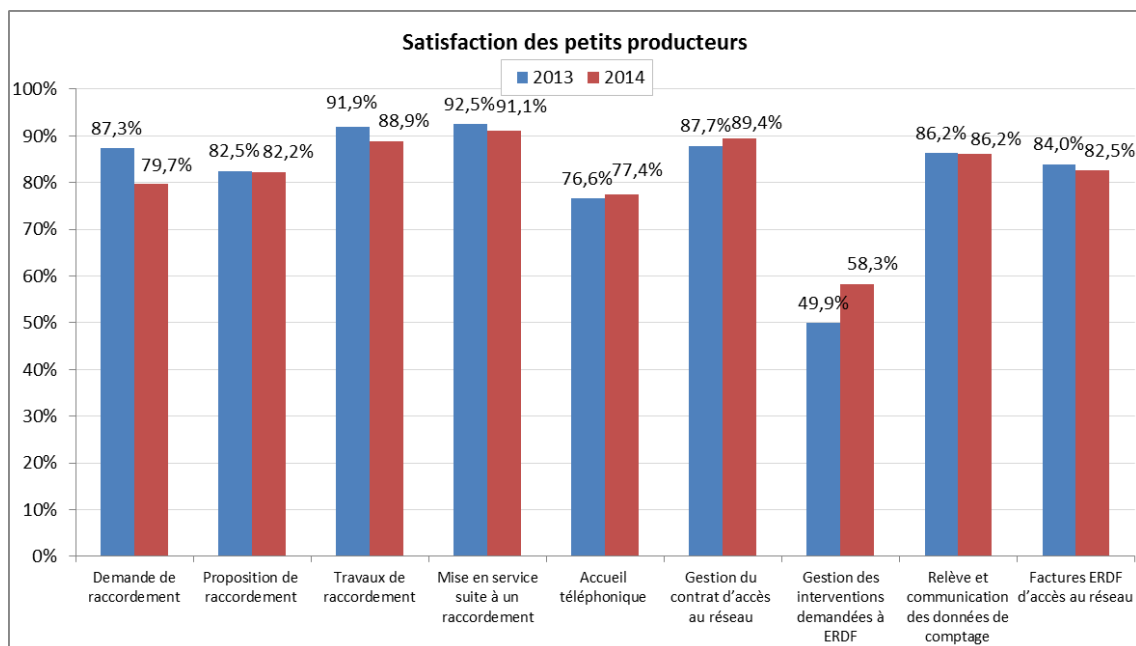


3.4.1.5 Satisfaction des producteurs

Concernant les petits producteurs¹³, la satisfaction globale relative aux raccordements a diminué de 2013 (85,3 %) à 2014 (80,2 %). La satisfaction producteurs hors raccordement reste stable (environ 87 %).

Nonobstant une hausse entre 2013 et 2014, le taux de satisfaction relatif à la gestion des interventions demandées à ERDF, hors raccordements, est plus faible par rapport aux autres taux de satisfaction : des marges d'amélioration sont possibles.

Sur l'année 2014, la satisfaction des petits producteurs est globalement bonne.



Concernant les gros producteurs¹⁴, la satisfaction globale relative aux raccordements a augmenté de 2013 (66,5 %) à 2014 (72,9 %). La satisfaction des gros producteurs, hors raccordement, est également en hausse : elle passe de 87,3 % en 2013, à 91,9 % en 2014.

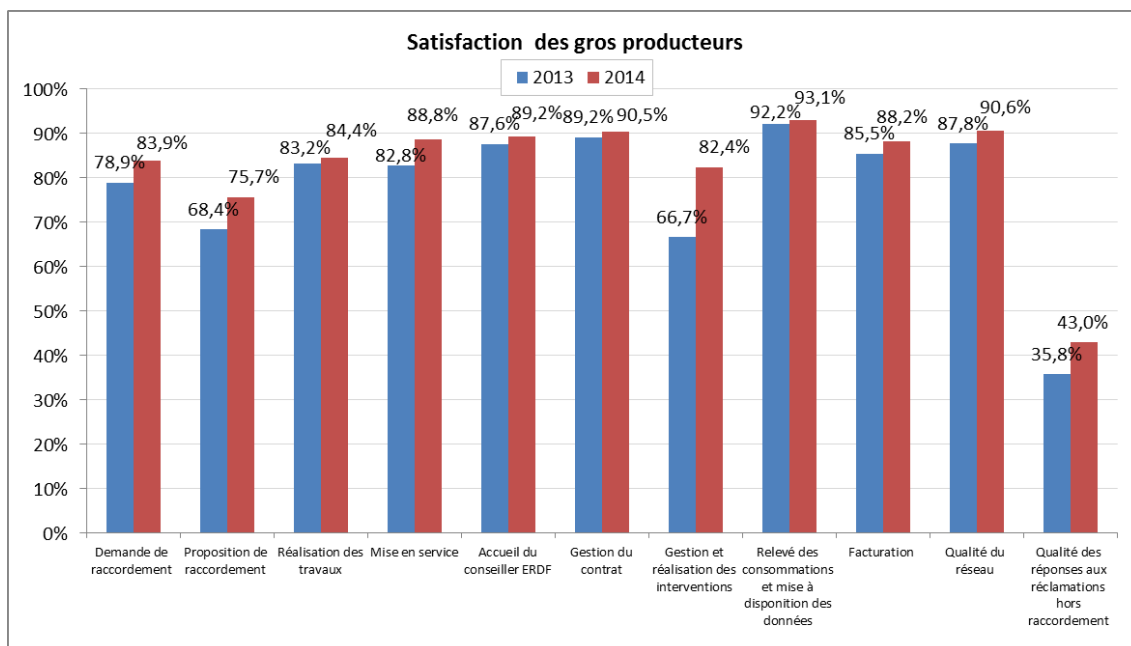
En particulier, le taux de satisfaction relatif à la gestion et à la réalisation des interventions, relativement faible en 2013 (67 %), a fortement augmenté en 2014 (82 %).

Par ailleurs, le taux de satisfaction relatif à la qualité des réponses aux réclamations apportées par ERDF était très faible en 2013 (36 % de satisfaction), il augmente en 2014 (43 %), mais reste relativement bas. La CRE recommande à ERDF de porter une attention particulière à la qualité des réponses aux réclamations provenant des producteurs.

La satisfaction des petits et gros producteurs se traduit par un nombre de réclamations en hausse de d'environ 34,3 % de 2013 (963) à 2014 (1 294).

¹³ Les petits producteurs sont les producteurs BT inférieur ou égal à 36 kVA.

¹⁴ Les gros producteurs sont les producteurs BT supérieur à 36 kVA et HTA.



3.4.2 Résultats des enquêtes de satisfaction des clients de GRDF

3.4.2.1 Contexte

La satisfaction des clients de GRDF est également évaluée par un dispositif d'enquête à la maille nationale qui donne lieu à une publication interne et externe des résultats.

Certaines initiatives locales ont été prises dans des unités pour mesurer « à chaud » la satisfaction des clients sur quelques prestations spécifiques. Ces dispositifs ont désormais pratiquement disparu avec la mise en place d'un nouveau système de mesure de la satisfaction à GRDF depuis fin avril 2015 à une maille nationale.

Deux systèmes de mesure existent, en fonction de la typologie de clients enquêtés :

- un système de mesure de la satisfaction des clients du marché de masse (particuliers et petits professionnels bénéficiant du tarif d'acheminement T1 ou T2),
- un système de mesure de la satisfaction des clients importants (bénéficiant du tarif d'acheminement T3 ou T4).

3.4.2.2 Satisfaction des clients T1 et T2

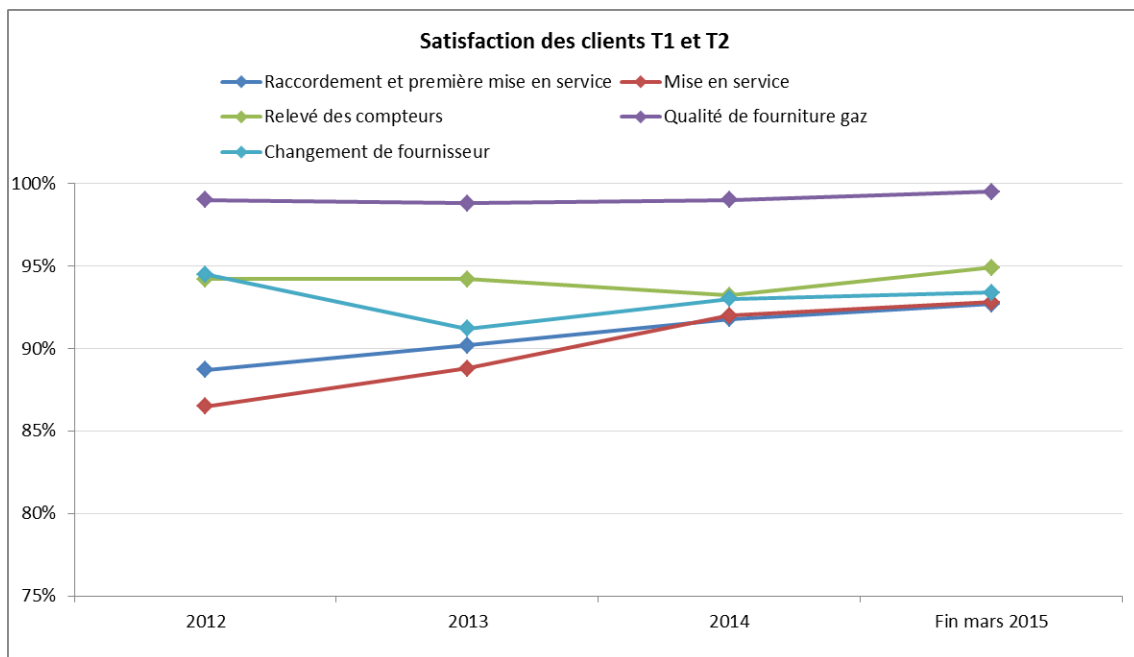
Le dispositif d'enquête de satisfaction des clients de types T1 et T2 a été mis en œuvre en 2007. Initialement commun au départ avec ERDF, il s'est spécialisé par énergie à partir de 2009. Il a peu évolué dans sa structure afin de privilégier la continuité de la mesure dans le temps et les enseignements qui pouvaient en être tirés. Ce dispositif a évolué en avril 2015 vers un système de mesure « à chaud » de la satisfaction par enquêtes dématérialisées.

Les principales caractéristiques du système existant jusqu'en mars 2015 sont :

- des enquêtes par téléphone le mois suivant l'événement (intervention) vécu par le client avec 2 500 répondants/mois (particuliers et professionnels) ;
- des restitutions mensuelles (national), trimestrielles (régions) et semestrielles (unités) ;

- des événements selon les typologies suivantes :
 - raccordement et première mise en service gaz ;
 - mise en service ;
 - relevé des compteurs ;
 - changement de fournisseur.

GRDF enregistre une satisfaction globale en augmentation pour les clients T1 et T2 entre 2012 et 2014. Les clients de types T1 et T2 sont très satisfaits de la qualité de fourniture de gaz depuis 2012. Leur satisfaction a augmenté depuis 2012 s'agissant des raccordements, des premières mises en service, et de la relève des compteurs. Quant à la procédure de changement de fournisseurs, la satisfaction des clients se stabilise à environ 93 % depuis 2014.



3.4.2.3 Satisfaction des clients T3 et T4

L'enquête de satisfaction des clients T3-T4 (marché entreprises) existe dans sa forme actuelle depuis 6 ans. Les interviews, réalisées mensuellement, portent sur un événement vécu par le client un mois avant. Elles concernent deux « événements métiers » :

- les mises en service (75 interviews/mois),
- les relèves (50 interviews/mois).

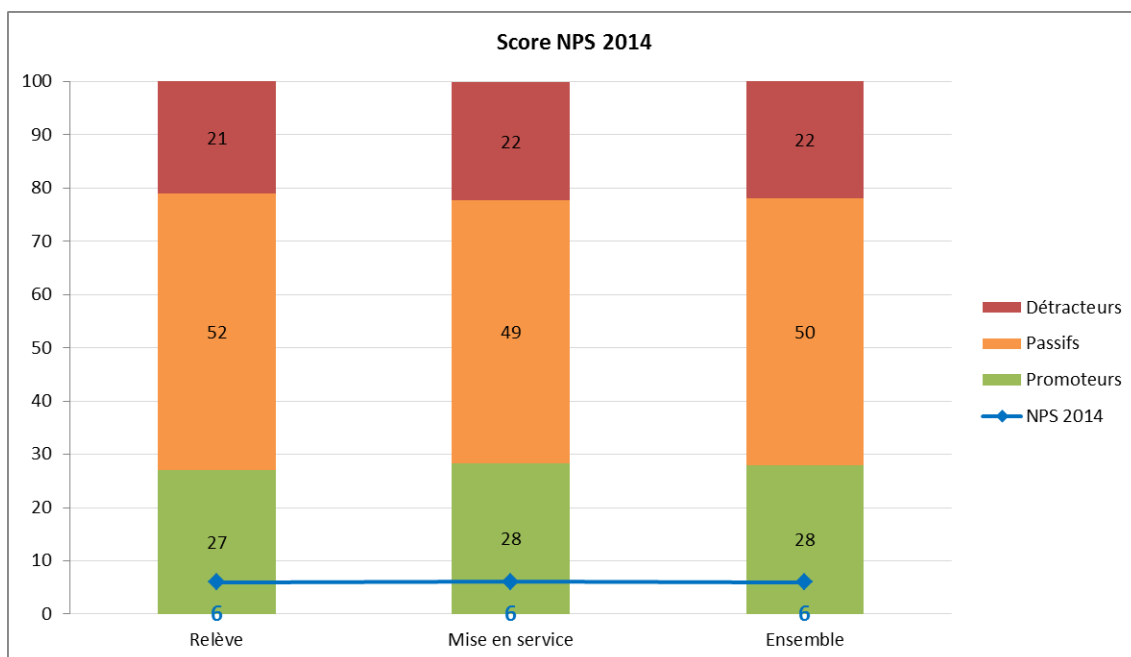
Le principe est de recueillir le Net Promoter Score (NPS). Le NPS est un indicateur de fidélité client permettant de déterminer un score uniforme et facilement interprétable pour la satisfaction des clients qui peut être comparé au fil du temps ou entre différentes industries.

L'enquête consiste en une question unique posée au client : « Quelle est la probabilité que vous recommandiez telle prestation à un ami/collègue/membre de famille ? ». Le client note les services du GRD, le vote étant compris entre 0 (tout à fait improbable) et 10 (tout à fait probable).

Ce NPS permet de classer les clients en trois catégories selon leur degré d'enthousiasme quant aux services du GRD :

- les promoteurs : répondants donnant un score de 9 ou 10,
- les passifs : répondants donnant un score de 7 ou 8,
- les détracteurs : répondants donnant un score de 0 à 6.

Le NPS est calculé par soustraction du pourcentage des détracteurs (notes de 0 à 6) au pourcentage des promoteurs (notes 9 et 10).



Score NPS			
Année	Relève	Mise en service	Ensemble
2012	-6	-3	-4,5
2013	-3	9	5
2014	6	6	6

S'agissant de la relève, le pourcentage de promoteurs (27 %) est supérieur au pourcentage de détracteurs (21 %), ce qui implique un NPS de 6 points en 2014, soit une amélioration de 9 points par rapport à 2013 (NPS de -3).

Concernant les mises en service, le pourcentage de promoteurs (28 %) est supérieur au pourcentage de détracteurs (22 %), ce qui implique un NPS de 6 points en 2014, soit une légère diminution de 3 points par rapport à 2013 (NPS de 9).

Au total, relève et mises en service confondues, le pourcentage de promoteurs (28 %) est supérieur au pourcentage de détracteurs (22 %). Le NPS moyen est donc de 6 en 2014, soit une amélioration globale d'un point par rapport à 2013.

Par ailleurs, de 2012 à 2014, est observée une baisse progressive du nombre de réclamations des fournisseurs (- 26 %) et de clients finals (- 45 %). La diminution du nombre total de réclamations pour GRDF de 2012 à 2014 est confirmée par une augmentation de la satisfaction globale (tous clients confondus) sur cette même période.

3.5 Relations des ELD de gaz et d'électricité avec les clients finals

3.5.1 Indicateurs des ELD d'électricité relatifs aux réclamations

Depuis le 1^{er} janvier 2014, les ELD d'électricité, ainsi qu'EDF SEI, suivent des indicateurs de qualité de service relatifs à la relation avec les clients. Le nombre total de réclamations sur l'année 2014 tous utilisateurs confondus s'élève à¹⁵ :

- 913 pour Electricité de Strasbourg, avec 1,8 réclamation par millier de clients, et 65 réclamations par millier de kilomètres de réseau ;
- 326 pour Gérédis, avec 2,3 réclamations par millier de clients, et 25 réclamations par millier de kilomètres de réseau ;
- 319 pour SRD (le nombre total de réclamations de SRD sur l'année 2014 comprend uniquement les réclamations adressées par des utilisateurs raccordés sur le réseau public de distribution de SRD) avec 2,2 réclamations par millier de clients, et 27 réclamations par millier de kilomètres de réseau ;
- 62 pour URM avec 0,4 réclamation par millier de clients, et 15 réclamations par millier de kilomètres de réseau ;
- 6 862 pour EDF SEI, avec 6,2 réclamations par millier de clients, et 194 réclamations par millier de kilomètres de réseau.

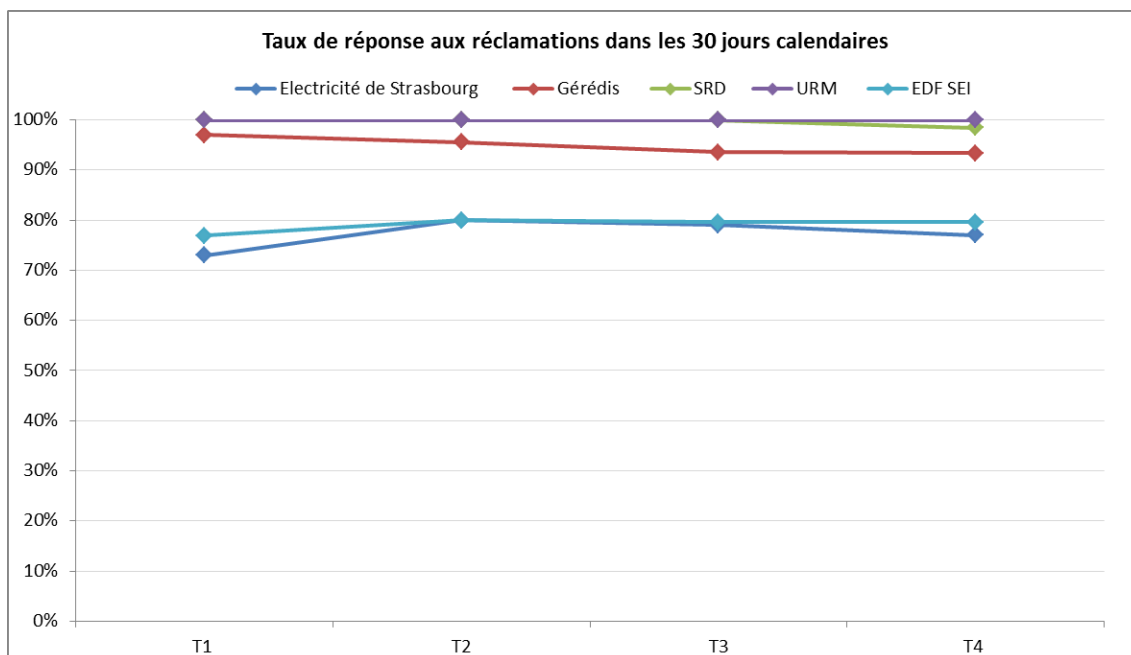
L'indicateur « *Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours calendaires* » suit le nombre de réclamations dont la date de réponse est inférieure ou égale à 30 jours calendaires après la date de réception de la réclamation par le distributeur.

La performance annuelle d'EDF SEI atteint 79,01 % pour l'année 2014. Cependant, ce taux concerne uniquement les réclamations écrites. A partir de 2015, EDF SEI indique que ce taux sera également calculé sur la base des réclamations orales.

Les ELD Gérédis et SRD, ayant une zone de desserte rurale, enregistrent des taux annuels de réponse aux réclamations dans les 30 jours respectifs de 94,8 % et de 99,6 %.

URM enregistre une très bonne performance avec un taux annuel de 100 %. En revanche, le taux annuel d'Electricité de Strasbourg atteint 77,25 %. Electricité de Strasbourg précise que son outil informatique de suivi des réclamations utilisait jusqu'à peu non pas la date de réponse à la réclamation elle-même mais la date de clôture de l'action qui pouvait être rendue nécessaire par la réclamation (ex : règlement du dédommagement pour les affaires ayant généré un sinistre) pour calculer ce taux. La mise en place de l'indicateur de suivi par la CRE a conduit Electricité de Strasbourg à faire évoluer l'outil informatique de traitement des réclamations, ce qui permettra de disposer de données comparables à celles des autres GRD à partir de 2015.

¹⁵ A titre de comparaison, pour ERDF, le nombre total de réclamations est de 8,8 réclamations par millier de clients, et 238 réclamations par millier de kilomètres de réseaux. Pour GRDF, le nombre total de réclamations est de 3,2 réclamations par millier de clients, et de 178 réclamations par millier de kilomètre de réseau.

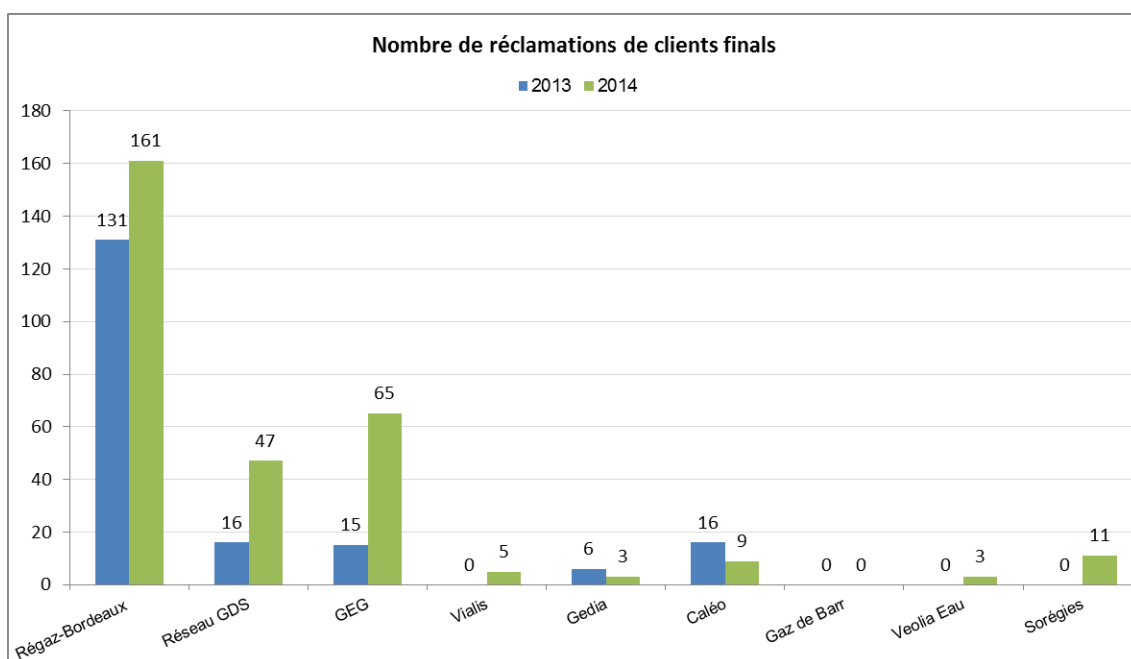


3.5.2 Indicateurs des ELD de gaz relatifs aux réclamations

L'indicateur « *Nombre de réclamations de clients finals par nature* » suit le nombre de réclamations de clients finals clôturées durant le mois (Régaz-Bordeaux et Réseau GDS), le trimestre (GRDF, GEG et Vialis), ou le semestre (Gedia, Caléo, Gaz de Barr, Veolia Eau et Sorégies).

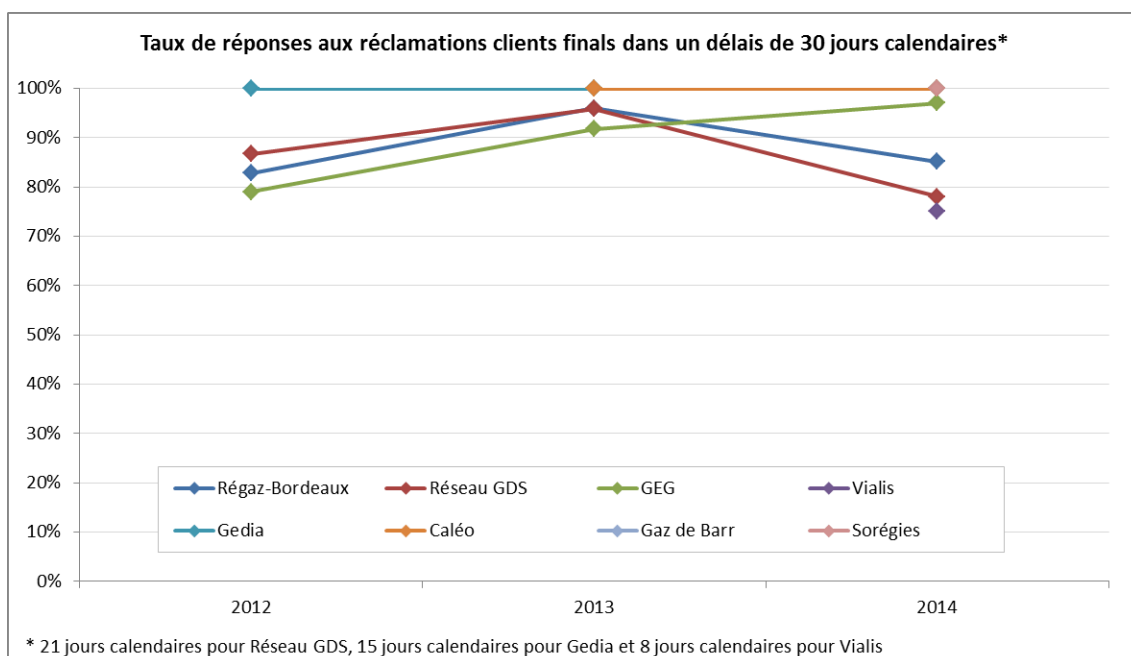
Différentes valeurs sont suivies selon les opérateurs, dont le nombre total de réclamations au cours de la période de suivi.

Pour Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, GEG, Vialis, Veolia Eau et Sorégies, le nombre de réclamations de clients finals a augmenté de 2013 à 2014.



L'indicateur « *Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires*¹⁶ » suit le nombre de réclamations de clients finals clôturées dans les 30 jours calendaires durant le mois (Régaz-Bordeaux et Réseau GDS), le trimestre (GRDF, GEG, Vialis) ou le semestre (Caléo, Gedia, Gaz de Barr, Veolia Eau et Sorégies), par rapport à l'ensemble des réclamations de clients finals.

Pour Régaz-Bordeaux, le taux décroît de 2013 (96,0 %) à 2014 (85,2 %), en parallèle, le nombre de réclamations a augmenté de 2013 (131 réclamations) à 2014 (161 réclamations). Pour Réseau GDS, le taux diminue de 2013 (95,8 %) à 2014 (78,0 %), il peut être expliqué par l'augmentation du nombre de réclamations de 2013 (16 réclamations) à 2014 (47 réclamations). Gedia (avec 3 réclamations en 2014) et Caléo (avec 9 réclamations en 2014) enregistrent un taux de réponse aux réclamations constant de 2013 à 2014, avec une performance de 100 % de réponse aux réclamations dans les délais. Veolia Eau (avec 3 réclamations en 2014) et Sorégies¹⁷ (avec 11 réclamations en 2014) ont enregistré un taux de réponse de 100 %. Le taux de réponses aux réclamations dans les 30 jours pour GEG a augmenté de 2013 (91,7 %) à 2014 (97,1 %). Deux facteurs peuvent expliquer cette augmentation : un changement d'outil de gestion de la clientèle (à la fin de l'année 2013) ainsi que des actions de sensibilisation et de relance auprès des équipes. Vialis (avec 5 réclamations en 2014) enregistre un taux de réponse aux réclamations dans un délai de 8 jours de 75 % en 2014.



¹⁶ 21 jours calendaires pour Réseau GDS, 15 jours calendaires pour Gedia et 8 jours calendaires pour Vialis.

¹⁷ A partir du 1^{er} juillet 2014.

4 LE PREMIER BILAN DES NOUVEAUX INDICATEURS MIS EN PLACE AVEC LE TURPE 4 POUR ERDF, LES ELD DE PLUS DE 100 000 CLIENTS ET EDF SEI

4.1 Contexte

Afin de s'assurer que les utilisateurs bénéficient du meilleur niveau de qualité de service en contrepartie des tarifs payés et de garantir que l'amélioration de la productivité demandée à ERDF ne se fait pas au détriment de la qualité de service offerte aux utilisateurs, la CRE a décidé d'introduire une régulation incitative de la qualité de service dans le cadre de TURPE 3.

Elle a pris la forme d'un suivi régulier depuis 2009 d'une série d'indicateurs dans les domaines suivants :

- les interventions ;
- la relation avec les utilisateurs finals ;
- la relation avec les fournisseurs ;
- la relève et la facturation ;
- les raccordements.

Pendant la période du TURPE 3, cinq indicateurs étaient initialement incités financièrement. Ces incitations financières étant soit versées directement aux utilisateurs sous forme d'indemnisation soit versées directement au compte de régularisation des charges et des produits (CRCP).

Le TURPE 4, entré en vigueur au 1^{er} janvier 2014, maintient, d'une part, le dispositif de suivi de la qualité de service d'ERDF établi par le TURPE 3 tout en introduisant quelques évolutions pour tenir compte du retour d'expérience de TURPE 3 et des attentes des acteurs et l'étend, d'autre part, aux ELD d'électricité de plus de 100 000 clients et à EDF SEI. La CRE veille également à ce que, pour des problématiques similaires, les évolutions décidées pour ERDF pour TURPE 4 soient cohérentes avec celles décidées dans le cadre du tarif ATRD4 de GRDF.

Lors de la période TURPE 3, la CRE avait relevé une dégradation de la performance d'ERDF en matière de raccordements en partie expliquée par les évolutions du tarif d'achat de l'électricité d'origine renouvelable. Les consultations publiques menées par la CRE ont notamment fait ressortir des attentes fortes de la part des producteurs concernant le respect des délais de transmission des propositions de raccordement. En conséquence, la CRE a décidé pour TURPE 4 de faire évoluer les mécanismes incitatifs et d'introduire le suivi de nouveaux indicateurs dans ce domaine afin d'inciter ERDF à améliorer sa performance. Les évolutions décidées par la CRE pour les tarifs TURPE 4 ont été accueillies favorablement par les acteurs.

Les objectifs des indicateurs incités financièrement du TURPE 4 tiennent compte de la performance historique d'ERDF. Les montants des bonus et des pénalités incitent notamment plus fortement ERDF dans les domaines où le GRD dispose de marges d'amélioration.

S'agissant des ELD de plus de 100 000 clients (Électricité de Strasbourg, Gérédis, SRD, et URM) et d'EDF SEI, la CRE a introduit en 2014 une régulation incitative de la qualité de service. Cette régulation incitative prend la forme d'un suivi d'un nombre limité d'indicateurs et du versement de pénalités aux utilisateurs dans le domaine des interventions et des raccordements.

4.2 Nouveaux indicateurs incités financièrement pour ERDF

Cinq nouvelles incitations financières ont été introduites pour ERDF et mises en œuvre à partir du 1^{er} janvier 2014, dans le cadre du TURPE 4. Elles portent sur les indicateurs suivants :

- le taux de mises en service (avec déplacement) sur installation existante réalisées dans les délais demandés ;
- le taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours ;
- le nombre de réponses aux réclamations dans un délai supérieur à 30 jours ;
- le taux de relevés semestriels sur index réels (relevés ou auto-relevés) ;
- le taux de respect de la date convenue de mise à disposition des ouvrages de raccordement.

4.2.1 Taux de mises en service avec déplacement sur installation existante réalisées dans les délais demandés

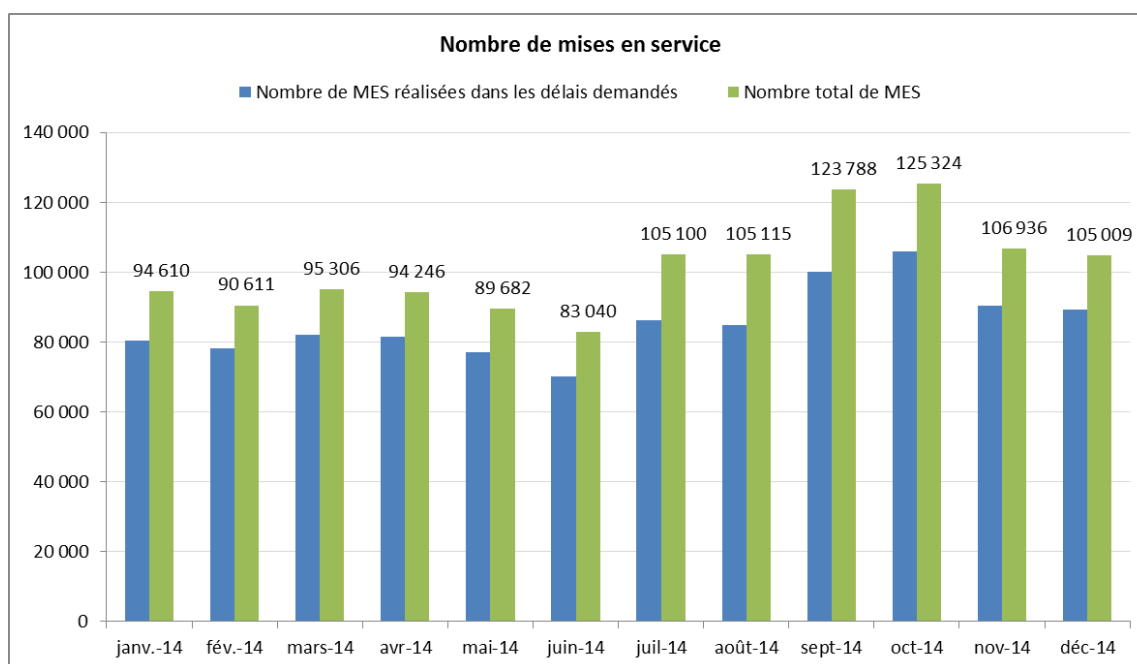
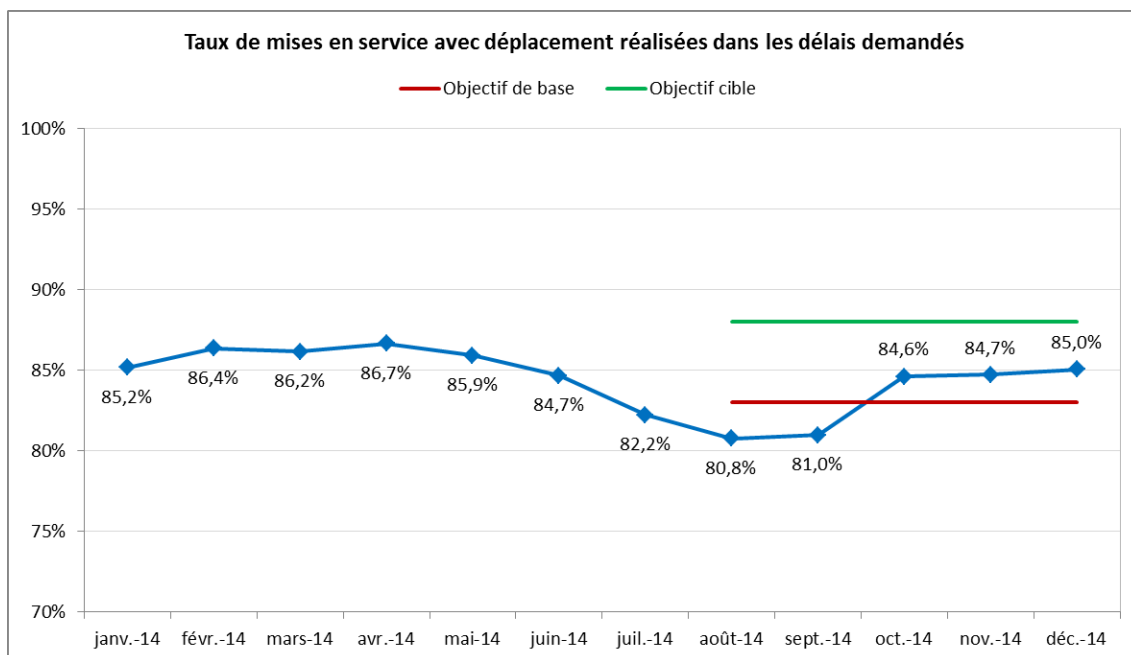
L'indicateur « *Taux de mises en service (avec déplacement) sur installation existante réalisées dans les délais demandés* » suit le nombre de mises en service sur installation existante avec déplacement par rapport au nombre total de mises en service clôturées dans le portail SGE.

Cet indicateur, suivi par catégorie d'utilisateurs, mesure la proportion des mises en service qui a été réalisée : dans le délai demandé par l'utilisateur, si ce délai est supérieur au délai prévu par le catalogue, ou dans un délai inférieur ou égal au délai prévu par le catalogue, si le délai demandé par l'utilisateur est inférieur ou égal au délai prévu par le catalogue (cf. partie 2.2).

Deux objectifs lui sont assignés, du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014 :

- un objectif de base de 83 % par mois : 40 000 € de pénalités par année calendaire sont infligés à ERDF par point en dessous de l'objectif de base ;
- un objectif cible de 88 % par semestre : 40 000 € de bonus par année calendaire par dixième de point au-dessus de l'objectif cible.

Le taux moyen de mises en service avec déplacement réalisées dans les délais demandés au cours de l'année 2014 s'établit à un niveau de 84,3 %, supérieur à l'objectif de base (83 %) mais inférieur à l'objectif cible (88 %). ERDF n'a ni bénéficié de bonus ni supporté de pénalité. ERDF explique la légère diminution de la performance au 3^{ème} trimestre par la période estivale durant laquelle la disponibilité des ressources était plus faible que la moyenne. Le résultat du mois de septembre peut notamment s'expliquer, selon ERDF, par une volumétrie de mises en services plus importante que la moyenne sur ce mois. ERDF dispose toutefois d'une marge de progression sur cet indicateur.



4.2.2 Taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires

Afin d'inciter ERDF à traiter les réclamations dans les meilleurs délais, quelle que soit leur nature, le taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires est suivi :

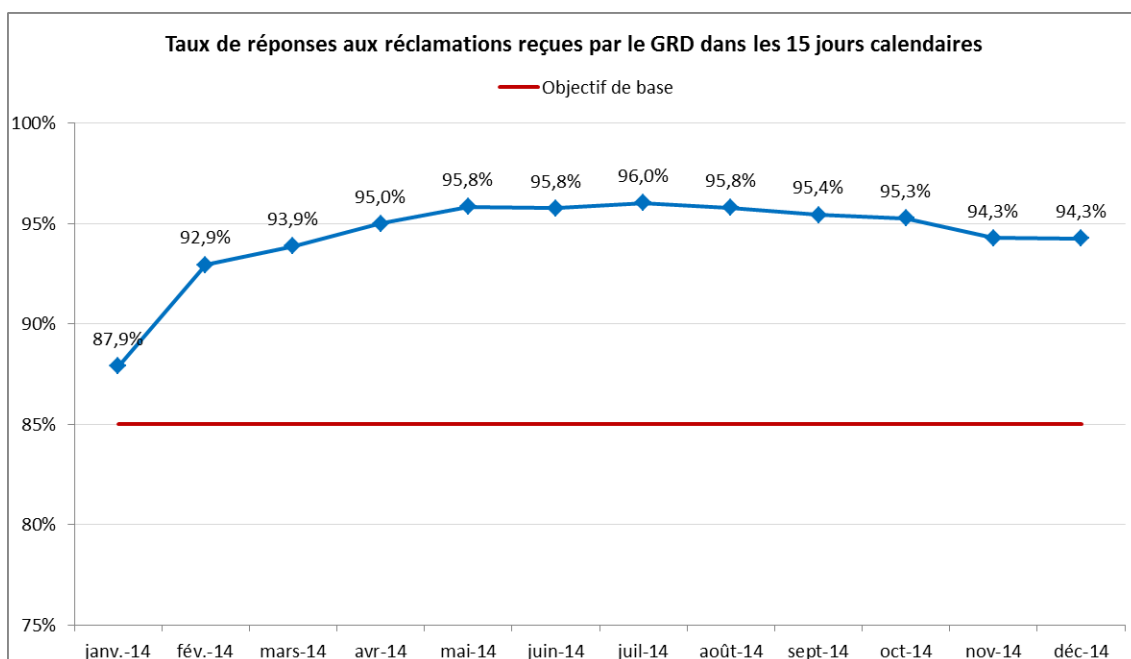
- d'une part, le nombre de réclamations (hors réclamations relatives à la qualité d'alimentation) dont le délai de réponse est inférieur ou égal à 15 jours calendaires après la date de dépôt dans SGE ;
- d'autre part, le nombre de réclamations relatives à la qualité d'alimentation pour lesquelles une lettre d'attente ou une réponse consistante a été envoyée à une date inférieure ou égale à 15 jours calendaires après la date de dépôt dans SGE.

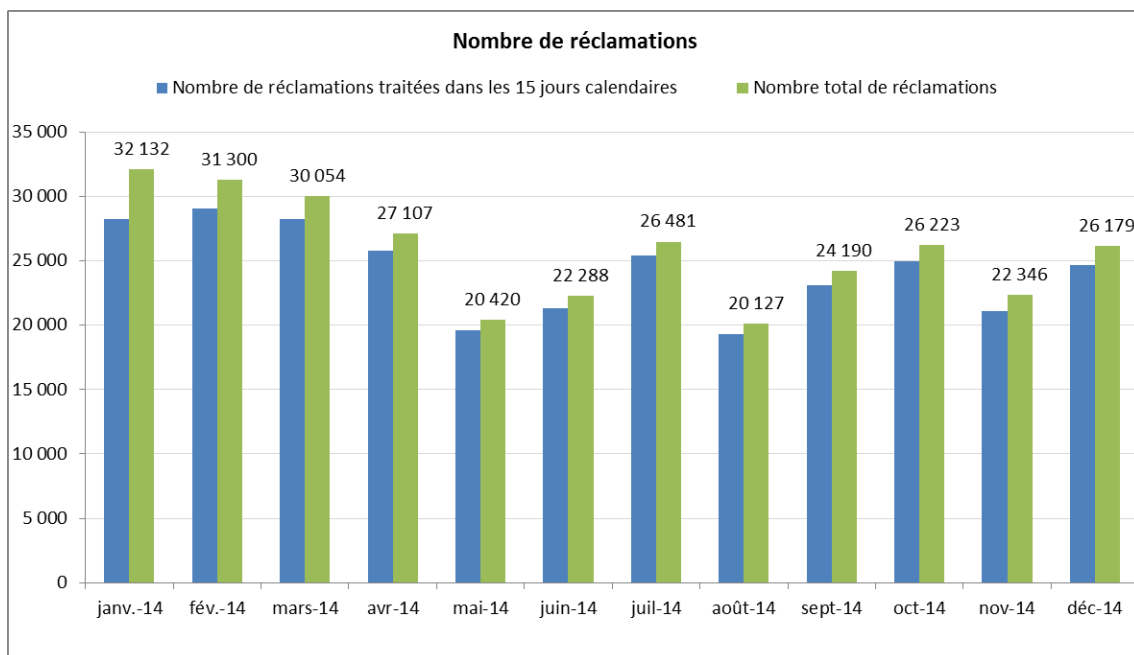
Cet indicateur concerne toutes les catégories d'utilisateurs, et tous les medias de transmission, écrit ou oral, envoyées directement par les utilisateurs ou via les fournisseurs dont la réponse doit être faite par le GRD.

Dans le cadre du TURPE 4, cet indicateur est incité financièrement avec une pénalité versée au CRCP d'ERDF de 40 000 € par dixième de point en dessous de l'objectif de base de 85 % pour la période du 1^{er} janvier 2014 au 31 décembre 2014.

ERDF enregistre de bons résultats globaux sur l'année 2014. Dès le mois de janvier, le taux d'ERDF est supérieur à l'objectif de base fixé à 85 % avec un taux annuel de 94,4 %. En conséquence, ERDF n'a supporté aucune pénalité pour l'année 2014.

En janvier 2014, ERDF enregistre le taux de réclamations traitées dans les 15 jours calendaires le plus faible de l'année (87,9 %). Pour les équipes d'ERDF, le mois de janvier a été un mois d'appropriation de ce nouvel indicateur qui a évolué par rapport à l'indicateur en vigueur dans le cadre du TURPE 3 qui était alors calculé hors demande d'indemnisation de la qualité de fourniture et qui suivait les taux de réponse dans un délai de 30 jours calendaires.





Concernant le contrôle et le pilotage du taux de réclamation dépassant les 15 jours calendaires, les managers des directions régionales effectuent des suivis hebdomadaires dans l'outil SGE afin de vérifier l'avancement des dossiers et leur clôture. Ils analysent également les cas pour lesquels le délai n'est pas respecté.

En outre, ERDF explique que les taux de réponse sous 15 jours font bien partie des indicateurs de suivi des processus mais que la priorité est donnée à la qualité de traitement des réponses dans le but d'éviter des sur-réclamations, c'est-à-dire d'éviter :

- les réclamations multiples,
- les instances d'appel auprès des services régionaux (SRUR) pour une réclamation faisant suite à une réponse qui n'a pas satisfait le réclamant,
- les instances d'appel auprès du service national (SNUR),
- et par défaut, celles remontant au médiateur national de l'Energie (MNE) ou aux médiateurs des fournisseurs.

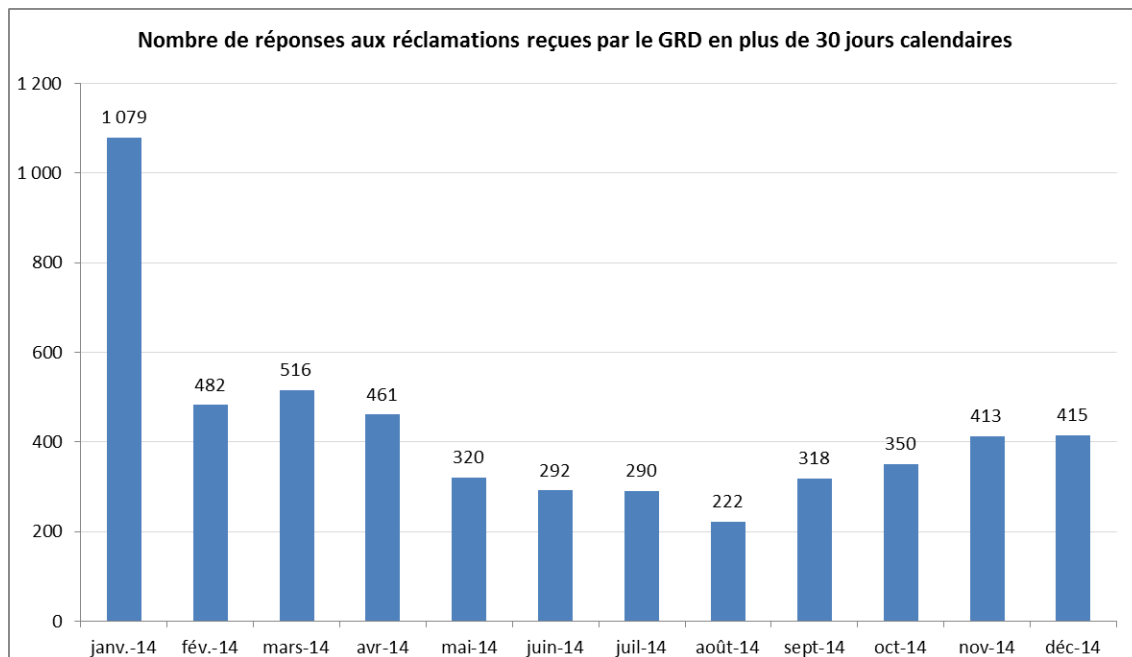
Pour la période du 1^{er} janvier 2015 au 31 décembre 2015, la CRE a décidé de renforcer l'objectif de base à 87 %.

4.2.3 Nombre de réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours calendaires

L'indicateur « Nombre de réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours calendaires » suit le nombre de réclamations dont le délai de réponse, qui correspond à la date de clôture dans le portail SGE, est supérieur ou égal à 30 jours calendaires, après la date de dépôt dans SGE.

Cet indicateur concerne toutes les réclamations transmises directement par les utilisateurs au GRD ou via les fournisseurs dont la réponse doit être faite par le GRD, par tous médias de transmission de la réclamation, écrit ou oral, clôturées dans SGE et pour toute catégorie d'utilisateurs.

Il s'agit d'un indicateur incité financièrement, avec l'objectif que 100 % des réclamations reçues soient traitées dans les 30 jours calendaires, et une pénalité de 30 € pour chaque réclamation non traitée dans ce délai.



ERDF a supporté une pénalité de 154 740 € en faveur des utilisateurs du réseau (environ 5 100 réclamations non traitées sous 30 jours en 2014). A nouveau, comme pour l'indicateur « Taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires », les résultats dégradés du mois de janvier s'expliquent par le fait que ce mois était un mois d'appropriation du nouvel indicateur.

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

En matière de relève, l'indicateur suivi dans le cadre du TURPE 3 était le « taux de compteurs avec un relevé sur index réel pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA ».

En cohérence avec l'évolution décidée en gaz et afin d'inciter ERDF à augmenter son taux de relève et d'auto-relève, la CRE a introduit une incitation financière sur le « *le taux de relevés semestriels sur index réels (relevés ou auto-relevés)* ».

L'indicateur « *Taux de relevés semestriels sur index réels (relevés ou auto-relevés)* » suit le nombre de compteurs relevés ou auto-relevés semestriellement durant le mois, par rapport au nombre de compteurs à relever semestriellement durant le mois.

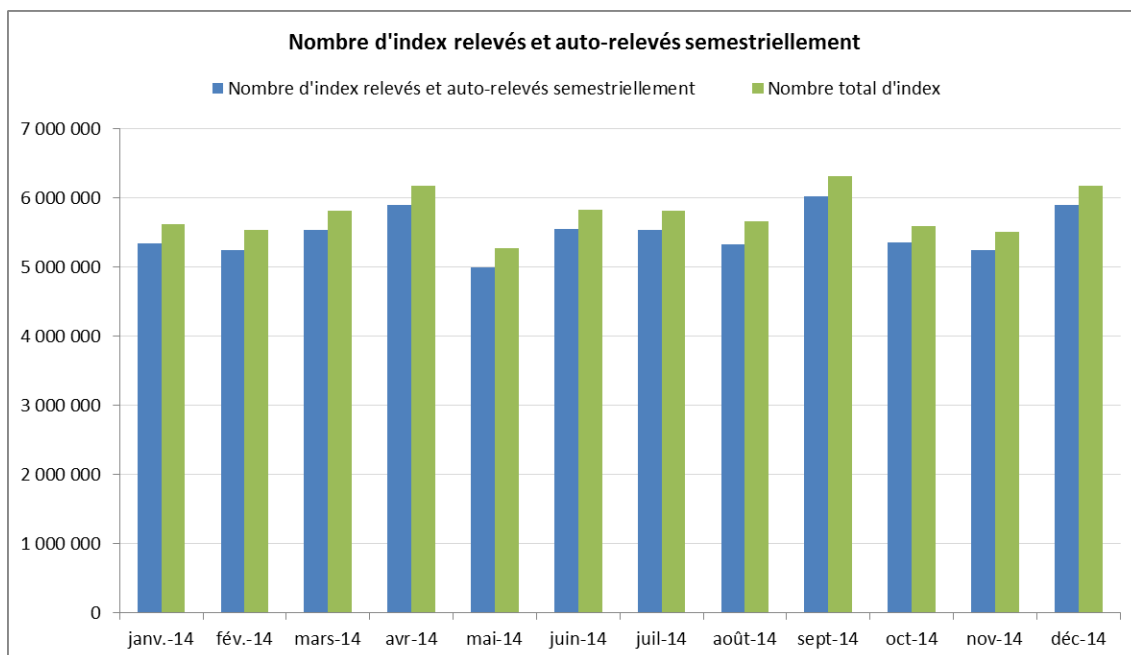
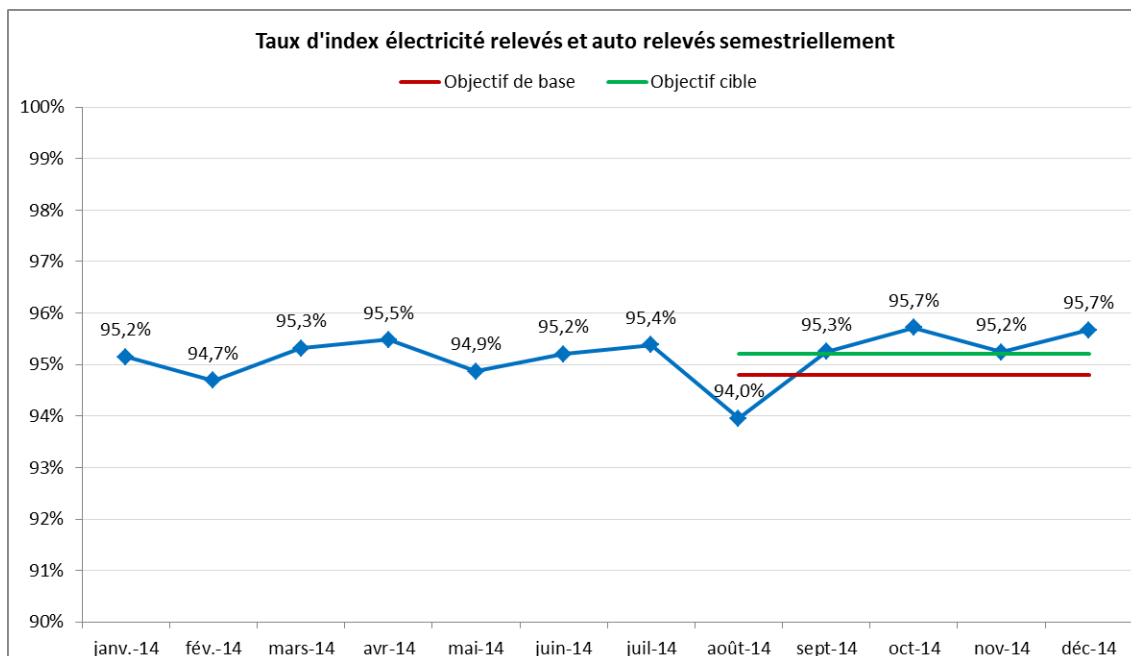
Cet indicateur concerne tous les compteurs d'électricité, relevés ou auto-relevés semestriellement.

Dans le cadre du TURPE 4, cet indicateur est incité financièrement avec un bonus ou une pénalité versé(e) au CRCP d'ERDF :

- une pénalité de 40 000 € par année calendaire par dixième de point en-dessous de l'objectif de base de 94,8 % ;
- un bonus de 40 000 € par année calendaire par dixième de point au-dessus de l'objectif cible de 95,2 %.

ERDF précise que le ratio auto-relève/relève est stable au cours de l'année 2014, de l'ordre de 4,5% par mois en moyenne.

La performance d'ERDF est correcte au cours de l'année 2014, avec un taux moyen égal à 95,2 %, supérieur à l'objectif de base de 94,8 %, mais ne dépassant pas l'objectif cible de 95,2 %. En conséquence, ERDF n'a ni bénéficié de bonus ni supporté de pénalité. Le taux atteint un niveau légèrement inférieur en août (environ 94 %), dû notamment à un niveau de disponibilité des ressources plus faible.



La CRE constate cependant qu'ERDF ne prend pas en compte les producteurs en BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVA, pour calculer cet indicateur. ERDF considère en effet que les finalités de cet indicateur sont la facturation semestrielle des clients C5 par les fournisseurs, la facturation de l'acheminement et le calcul du bilan énergétique. Par ailleurs, les producteurs représentent en nombre moins de 1 % des utilisateurs. L'impact sur l'indicateur est faible selon ERDF.

La délibération tarifaire TURPE 4 prévoit cependant que l'ensemble des compteurs relevés ou auto-relevés sont concernés par le calcul de cet indicateur. En conséquence, la CRE demande à ERDF de prendre en compte également les compteurs des petits producteurs dans le calcul de ces indicateurs.

4.2.5 Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des ouvrages de raccordement

Dans le cadre du TURPE 3, la seule incitation financière dans le domaine des raccordements portait sur le respect du délai d'envoi des propositions de raccordement. La CRE a renforcé la régulation incitative dans le domaine des raccordements en introduisant un dispositif incitatif concernant le respect de la date convenue de mise à disposition des ouvrages de raccordement. Cette incitation est semblable à celle sur le respect des délais d'envoi des propositions de raccordement avec une pénalité versée sur demande aux utilisateurs concernés.

La CRE a également fait évoluer le mécanisme incitatif en vigueur dans le cadre du TURPE 3 en demandant à ERDF de communiquer de manière claire et visible sur l'existence de ce dispositif incitatif, notamment dans les documents contractuels relatifs aux raccordements et dans les procédures de raccordement.

L'indicateur « *Nombre de pénalités versées pour mise à disposition du raccordement non réalisée à la date convenue avec l'utilisateur* » suit le nombre de réclamations pour raccordement non mis à disposition à la date convenue avec l'utilisateur ayant donné lieu au versement d'une pénalité durant le trimestre.

Cet indicateur concerne les raccordements en soutirage et en injection.

Les montants des pénalités versées en cas de retard dans la mise à disposition du raccordement sont définis dans la délibération tarifaire TURPE 4 :

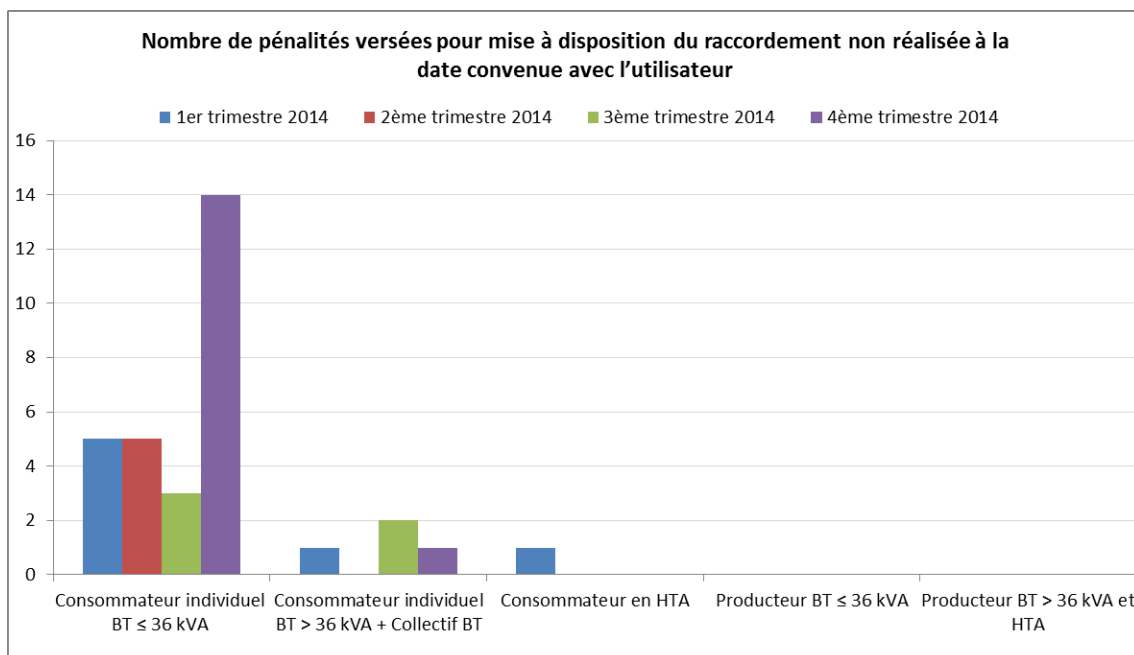
- 50 € pour les raccordements BT inférieur ou égal à 36 kVA ;
- 150 € pour les raccordements BT supérieur à 36 kVA et collectifs en BT ;
- 1 500 € pour les raccordements en HTA.

Le versement des pénalités se fait sur réclamation, au demandeur de raccordement, ou au mandataire dans le cadre d'un mandat spécial de représentation. Les montants et modalités de versement des pénalités doivent apparaître de manière visible et détaillée dans les procédures de raccordements ainsi que dans les documents contractuels.

ERDF n'enregistre que 32 pénalités versées en 2014. ERDF indique avoir reçu pour l'année 2014, 211 réclamations relatives à des demandes d'indemnités concernant un raccordement, dont 52 qui concernent l'envoi d'une proposition de raccordement et 159 qui concernent les délais de travaux. ERDF précise que les principales causes de non indemnisation sont :

- des mauvaises qualifications du typage des réclamations,
- des indemnisations non justifiées,
- quelques refus pour cause de doublons,

Par ailleurs, certains refus d'indemnisation sont accompagnés cependant d'autres compensations financières (frais de MES gratuit, remboursement du montant de la prime fixe, remboursement des devis de raccordement, etc.) ou un engagement de remise en l'état par l'entreprise intervenante.



La CRE demande à ERDF d'analyser dans son prochain rapport annuel relatif à la qualité de service les causes principales de refus d'indemnisation des utilisateurs concernant le délai d'envoi d'une proposition de raccordement et les délais de travaux.

L'indicateur « *taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements par catégorie d'utilisateur* » permet de connaître la volumétrie des clients qui pourraient être concernés par une telle indemnisation. ERDF n'a cependant pas été en mesure de transmettre à la CRE les résultats de cet indicateur pour l'année 2014.

ERDF explique que de nombreux changements ont été nécessaires afin de produire cet indicateur (déjà suivi dans le cadre de la période tarifaire TURPE 3 mais dont certaines modalités ont été modifiées dans le cadre du TURPE 4) et notamment : des évolutions des SI, des changements de regroupement de segments client par rapport à l'indicateur du TURPE 3 correspondant, et de nouvelles règles de gestion pour le calcul du nouvel indicateur. Ce nouvel indicateur n'a donc été mis en œuvre qu'au dernier trimestre 2014.

Dans le cadre du TURPE 3, ERDF suivait le « *taux de respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages de raccordement* » qui prenait en compte le nombre d'affaires dont la date de réalisation des travaux respectait la date convenue avec le demandeur de raccordement pour la mise en exploitation du raccordement. Pour cet indicateur, ERDF avait enregistré en 2013 un taux moyen de 86,84 % tous consommateurs confondus (BT et HTA), ainsi qu'un taux de 82,64 % tous producteurs confondus (BT et HTA).

L'absence d'automatisation de la détection des mises à disposition de raccordements non réalisées à la date convenue rend l'indicateur « *Nombre de pénalités versées pour mise à disposition du raccordement non réalisée à la date convenue avec l'utilisateur* » peu représentatif de la réalité de la qualité du service perçue. En outre, le mécanisme d'indemnisation étant peu pratique à mettre en œuvre pour les clients finals, ces derniers y recourent assez peu.

Selon ERDF, la mise en place d'une automatisation des détections pourrait s'avérer délicate pour l'opérateur compte tenu de la difficulté à déterminer de façon systématique à qui incombe le retard. ERDF précise qu'il existe une politique de compensations financières à l'initiative de chaque région qui est en cours d'harmonisation au niveau national. La CRE encourage l'initiative d'ERDF d'avoir un suivi global des indemnisations de clients.

En outre, il convient de s'assurer que la date convenue avec l'utilisateur de mise à disposition du raccordement ne fait pas l'objet de modifications excessives à l'initiative d'ERDF.

Selon ERDF, les clients en BT inférieur ou égal à 36 kVA (clients C5 résidentiels) ont accès à l'outil informatique « PRAC C5 » qui assure la traçabilité des modifications éventuelles de dates convenues. Il est également possible, pour le client, de connaître l'agent à l'origine de la modification ainsi que la nouvelle date. La transparence qui découle de ce dispositif permet d'éviter une modification excessive des dates sans l'accord du client.

Pour les clients BT supérieur à 36 kVA et HTA, ERDF expérimente actuellement un portail informatique permettant d'assurer la transparence sur les dates convenues. Selon ERDF, sa généralisation est prévue pour fin 2015, avec une approche similaire à celle des clients BT inférieur ou égal à 36 kVA. La CRE encourage ERDF dans cette démarche de transparence et suivra la généralisation de ce portail.

Il s'avère également que certaines indemnités pour mise en service d'un raccordement après la date souhaitée par le client sont directement traitées par des agences de raccordement et ne sont pas, de ce fait, enregistrées dans SGE. Dans le but d'intégrer au calcul de l'indicateur ces indemnités, ERDF indique avoir mis en place un plan d'actions, afin de fiabiliser la traçabilité des indemnités payées dans SGE, consistant notamment, à vérifier systématiquement, avant le versement d'une pénalité, que la réclamation (orale ou écrite) a bien été enregistrée dans SGE.

Avant de payer une pénalité, ERDF prévoit de vérifier la présence de l'enregistrement de la réclamation, orale ou écrite, du client dans SGE. En l'absence de cette réclamation dans SGE, l'agent devra mettre à jour le SI avant d'indemniser le client.

La CRE suivra avec attention les actions entreprises par ERDF pour fiabiliser le calcul de cet indicateur.

4.3 Nouveaux indicateurs des ELD de plus de 100 000 clients et d'EDF SEI

Pendant la période tarifaire TURPE 3, les ELD d'électricité de plus de 100 000 clients ainsi qu'EDF SEI n'étaient pas concernées par le dispositif de régulation incitative de la qualité de service. Dans le cadre du TURPE 4, la CRE a décidé d'étendre le dispositif de régulation incitative aux ELD de plus de 100 000 clients et à EDF SEI.

Cette évolution répond également à l'objectif de cohérence de la régulation incitative de la qualité de service entre la distribution de gaz naturel et la distribution d'électricité. Il existe en effet aujourd'hui une régulation incitative de la qualité de service pour ERDF, GRDF et pour les ELD de gaz naturel. Il était donc pertinent que la régulation indicative de la qualité de service soit étendue aux ELD d'électricité et à EDF SEI.

Depuis le 1^{er} janvier 2014, les ELD de plus de 100 000 clients et EDF SEI suivent sept indicateurs de qualité de service, dont deux incités financièrement.

4.3.1 Les nouveaux indicateurs incités financièrement

Deux incitations financières ont été introduites pour les ELD de plus de 100 000 clients et EDF SEI.

- **Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le distributeur**

L'indicateur « *Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le distributeur* » suit le nombre de réclamations pour rendez-vous planifiés non respectés par le GRD ayant donné lieu au versement d'une pénalité par le GRD durant le trimestre, par catégorie d'utilisateurs.

Il concerne tous les rendez-vous programmés (validés par le GRD) pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD, et nécessitant la présence de l'utilisateur, non respectés du fait du GRD.

Un objectif cible de 100 % des rendez-vous non tenus signalés par les utilisateurs ou les fournisseurs lui est assigné. Le montant des pénalités est identique à celui facturé par le GRD en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait du client ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.).

Pour les quatre ELD d'électricité de plus de 100 000 clients, Électricité de Strasbourg, Gérédis, SRD, URM, il n'y a eu aucun rendez-vous manqué du fait du GRD et indemnisé au cours de la période de suivi. L'absence de rendez-vous manqués peut être en partie expliquée par le faible volume de prestations réalisées chaque année par certaines ELD d'électricité mais aussi par la nécessité d'un signalement par l'utilisateur ou le fournisseur au GRD.

EDF SEI a détecté, tous utilisateurs confondus : 18 rendez-vous planifiés non respectés au premier trimestre 2014, 45 au deuxième trimestre 2014, 24 au troisième trimestre 2014, et 29 au quatrième trimestre 2014. Au total, EDF SEI a détecté 116 rendez-vous planifiés non respectés en 2014 (dont 114 pour les consommateurs BT inférieur ou égal à 36 kVA, et 2 pour les producteurs BT inférieur ou égal à 36 kVA). Ils génèrent une pénalité totale de 2 950,14 € HT.

A l'instar de l'indicateur suivi par GRDF, ERDF et les ELD de gaz, la CRE envisage de modifier l'indicateur suivi par les ELD d'électricité de plus de 100 000 clients et EDF SEI afin de rendre la détection des rendez-vous manqués par les ELD et EDF SEI automatique et le versement des indemnités systématique.

- **Nombre de pénalités versées pour propositions de raccordement envoyées hors délais**

L'indicateur « *Nombre de pénalités versées pour propositions de raccordement envoyées hors délais* » suit le nombre de réclamations pour propositions de raccordement non envoyées dans le délai maximum résultant de la qualification de la demande (en conformité avec les procédures de traitement des demandes de raccordement) ayant donné lieu au versement d'une pénalité durant le trimestre.

Les pénalités sont versées directement aux clients sur réclamation pour chaque délai d'envoi de la proposition de raccordement non tenu. Les montants s'élèvent dans ce cas à :

- 30 € pour les raccordements BT inférieur ou égal à 36 kVA ;
- 100 € pour les raccordements BT supérieur à 36 kVA et collectifs BT ;
- 1 000 € pour les raccordements HTA.

Le versement des pénalités se fait au demandeur de raccordement, ou au mandataire dans le cadre d'un mandat spécial de représentation. La CRE a par ailleurs demandé aux GRD que les montants et les modalités de versement des pénalités apparaissent de manière visible et détaillée dans les procédures de raccordements ainsi que dans les documents contractuels.

Pour les quatre ELD d'électricité de plus de 100 000 clients, il n'y a eu aucune proposition de raccordement envoyée hors délai et indemnisé au cours de la période de suivi.

Concernant EDF SEI, 3 pénalités ont été versées sur l'année 2014, pour un montant total de 90 € HT, pour propositions de raccordement envoyées hors délais. La mention de cette indemnisation ne figure pas encore sur les devis envoyés aux clients. EDF SEI indique ne pas disposer de versions spécifiques des outils d'ERDF de suivi des raccordements à partir desquels sont produits les devis. La CRE demande à EDF SEI de mettre en place, dans les meilleurs délais, la mention de cette indemnisation sur les devis envoyés aux clients.

4.3.2 Les nouveaux indicateurs faisant l'objet d'un suivi

Par ailleurs, le TURPE 4 a introduit un suivi de cinq indicateurs non incités pour ces mêmes ELD et pour EDF SEI.

Il est important de souligner que, bien qu'EDF SEI et les ELD de plus de 100 000 clients suivent les mêmes indicateurs, leurs résultats peuvent être sensiblement différents compte tenu de leur taille et de la nature de leur zone de desserte (rurale, urbaine ou insulaire).

- **Nombre de réclamations reçues par nature et par catégorie d'utilisateurs**

L'indicateur « *Nombre de réclamations reçues par nature et par catégorie d'utilisateurs* » suit le nombre de réclamations des utilisateurs reçues par le GRD durant le trimestre.

Cinq catégories de réclamations sont suivies pour cet indicateur :

- les réclamations concernant l'accueil,
- les réclamations concernant la qualité du traitement de la prestation demandée,
- les réclamations concernant la qualité et continuité de fourniture,
- les réclamations concernant les travaux et raccordement,
- les réclamations concernant la relève et facturation de l'acheminement.

Le nombre total de réclamations sur l'année 2014 tous utilisateurs confondus s'élève à¹⁸ :

- 913 pour Electricité de Strasbourg, avec 1,8 réclamations par millier de clients, et 65 réclamations par millier de kilomètres de réseau ;
- 326 pour Gérédis, avec 2,3 réclamations par millier de clients, et 25 réclamations par millier de kilomètres de réseau ;
- 319 pour SRD (le nombre total de réclamations de SRD sur l'année 2014 comprend uniquement les réclamations adressées par des utilisateurs raccordés sur le réseau public de distribution de SRD) avec 2,2 réclamations par millier de clients, et 27 réclamations par millier de kilomètres de réseau ;
- 62 pour URM avec 0,4 réclamation par millier de clients, et 15 réclamations par millier de kilomètres de réseau ;
- 6 862 pour EDF SEI, avec 6,2 réclamations par millier de clients, et 194 réclamations par millier de kilomètres de réseau.

¹⁸ A titre de comparaison, pour ERDF, le nombre total de réclamations est de 8,8 réclamations par millier de clients, et 238 réclamations par millier de kilomètres de réseaux. Pour GRDF, le nombre total de réclamations est de 3,2 réclamations par millier de clients, et de 178 réclamations par millier de kilomètre de réseau.

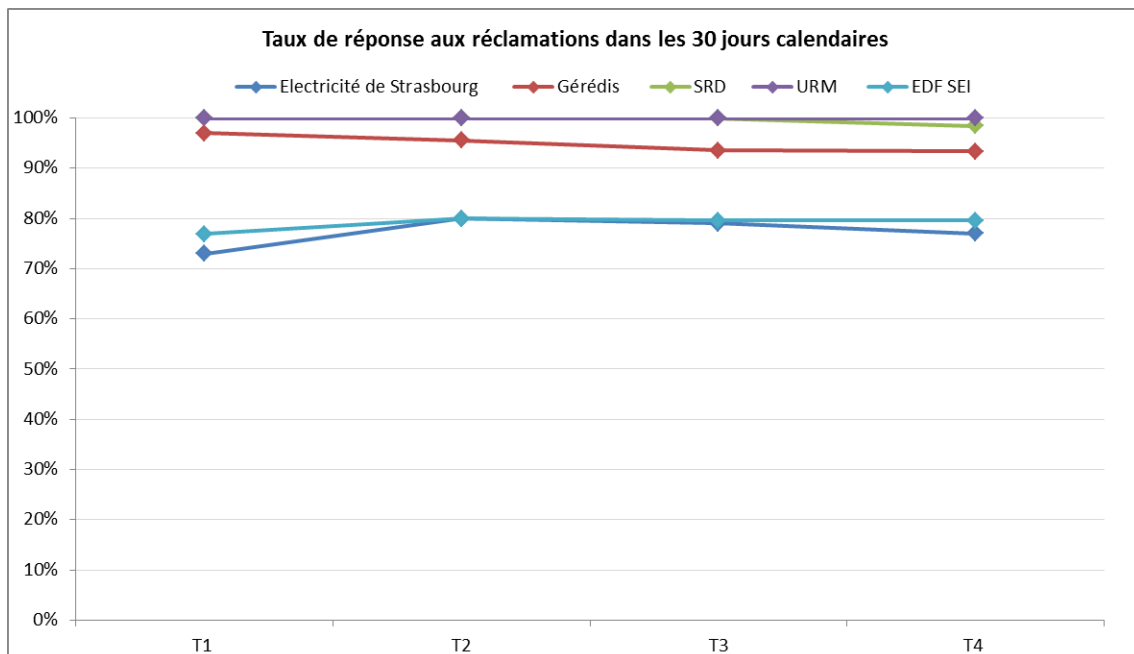
- **Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours calendaires**

L'indicateur « *Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours* » suit le nombre de réclamations dont la date de réponse par le GRD aux utilisateurs ou fournisseurs est inférieure ou égale à 30 jours calendaires après la date de réception de la réclamation par le distributeur, par rapport au nombre total de réclamations clôturées durant le trimestre.

Les ELD Gérédís et SRD, ayant une zone de desserte rurale, enregistrent des taux annuels de réponse aux réclamations dans les 30 jours respectifs de 94,85 % et de 99,60 %.

La performance annuelle d'EDF SEI atteint 79,01 % pour l'année 2014. Cependant, ce taux concerne uniquement les réclamations écrites. A partir de 2015, EDF SEI indique que ce taux sera également calculé sur la base des réclamations orales.

URM enregistre une très bonne performance avec un taux annuel de 100 %. En revanche, le taux annuel d'Électricité de Strasbourg atteint 77,25 %. Électricité de Strasbourg précise que son outil informatique de suivi des réclamations utilisait jusqu'à peu non pas la date de réponse à la réclamation elle-même mais la date de clôture de l'action qui pouvait être rendue nécessaire par la réclamation (ex : règlement du dédommagement pour les affaires ayant généré un sinistre) pour calculer ce taux. La mise en place de l'indicateur de suivi par la CRE a conduit Électricité de Strasbourg à faire évoluer l'outil informatique de traitement des réclamations, ce qui permettra de disposer de données comparables à celles des autres GRD à partir de 2015.

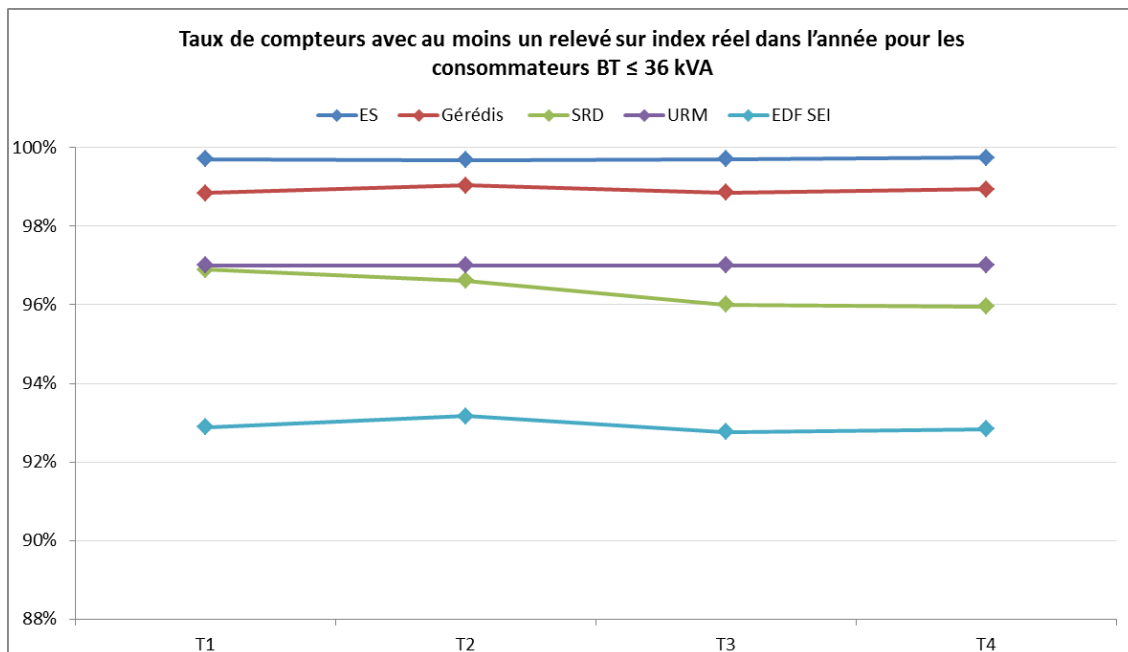


- **Taux de compteurs à relève semestrielle avec au moins un relevé sur index réel dans l'année**

L'indicateur « *taux de compteurs avec au moins un relevé sur index réel dans l'année* » suit le nombre de compteurs à relève semestrielle dont l'index a été relevé ou auto-relevé dans le trimestre, le tout par rapport au nombre de compteurs à relever durant le trimestre.

Les ELD de plus de 100 000 clients enregistrent de bons résultats : leur taux trimestriel est supérieur à 95 %. EDF SEI enregistre un taux annuel de 92,92 %.

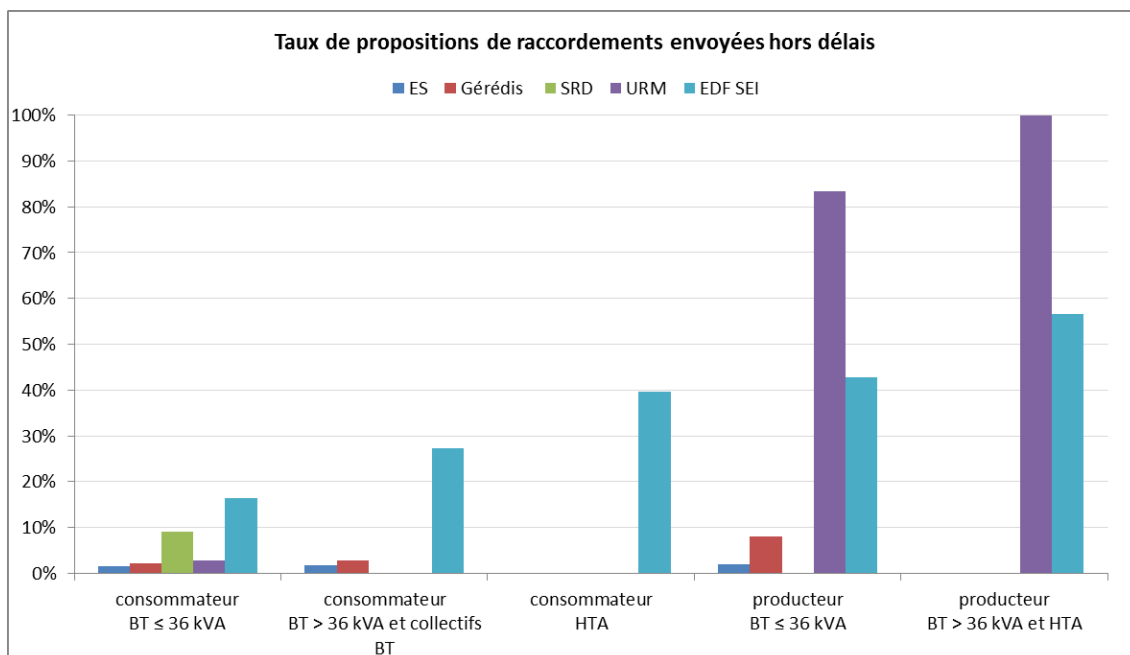
SRD précise que son indicateur ne prend en compte que la relève terrain cyclique et les index communiqués pendant cette relève cyclique. Les communications d'index en dehors de la relève et les relèves lors des interventions ne sont pas intégrées dans le calcul de cet indicateur.



- **Taux de respect des délais d'envoi des propositions de raccordement par catégorie d'utilisateurs**

L'indicateur « *taux de respect des délais d'envoi des propositions de raccordement par catégorie d'utilisateurs* » suit le nombre de propositions de raccordement non envoyées dans le délai maximum résultant de la qualification de la demande (en conformité avec les procédures de traitement des demandes de raccordement), par rapport au nombre de propositions de raccordement émises durant le trimestre.

La performance des ELD de plus de 100 000 clients est bonne pour cet indicateur, excepté URM concernant les producteurs. En effet, URM enregistre un taux moyen annuel de 83,33 % pour les producteurs BT inférieur ou égal à 36 kVA, et de 100 % pour les producteurs BT supérieur à 36 kVA. Selon URM, seulement 34 demandes de raccordement ont été effectuées en 2014 par les producteurs BT inférieur ou égal à 36 kVA. De plus, URM fait systématiquement des propositions de raccordement à l'issue d'un rendez-vous sur site, ce qui est pénalisant d'un point de vue des statistiques de délai ; en effet, le rendez-vous étant fixé une fois le dossier complet, le temps nécessaire afin d'obtenir un rendez-vous avec le client est inclus dans le délai. Néanmoins, ce fonctionnement améliore la pertinence des propositions et la satisfaction des demandeurs selon URM. Aucune pénalité n'a été versée car aucun client ou installateur n'a demandé le versement d'une telle indemnité.



- **Taux de respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages par catégorie d'utilisateurs**

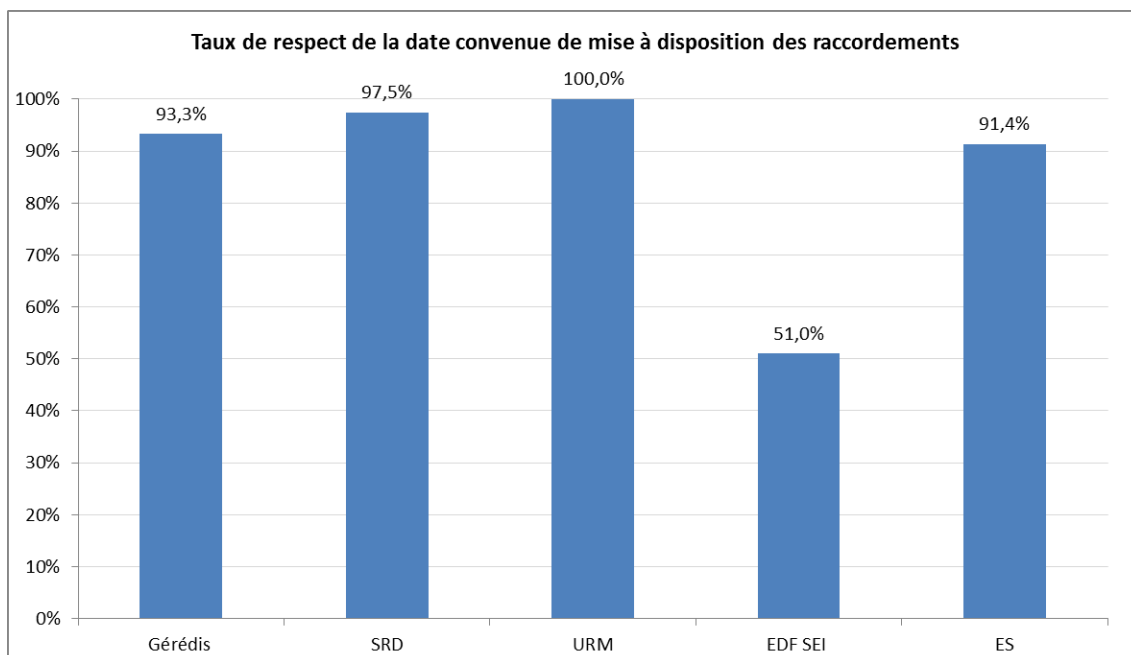
L'indicateur « *taux de respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages par catégorie d'utilisateurs* » suit le nombre de raccordements mis à disposition à la date convenue avec l'utilisateur par rapport au nombre de raccordements mis à disposition durant le trimestre.

Les performances de Gérédis, SRD, URM et Électricité de Strasbourg sont bonnes avec des indicateurs au-dessus de 91 %.

EDF SEI n'a pas été en mesure de calculer les taux annuels pour les catégories « consommateur BT sup 36 kVA et collectif BT », « consommateur HTA » et « producteur BT sup 36 kVA et HTA ». Les taux annuels moyens observés pour EDF SEI pour les consommateurs BT ≥ 36 kVA (50,18 %) et pour les producteurs (51,81 %) sont relativement faibles. EDF SEI indique que ces taux sont partiellement dus à une mauvaise utilisation des outils de suivi des raccordements. Une formation a été réalisée en juillet 2014 et une note spécifique rappelant les modes opératoires a été diffusée aux équipes en charge des études de raccordement en février 2015. Une amélioration est observée au second semestre de 2014 pour :

- les « consommateurs BT inférieur ou égal à 36 kVA » : le taux augmente d'environ 10 points du premier semestre 2014 (45,84 %) au second semestre 2014 (54,52 %).
- les « producteurs BT inférieur ou égal à 36 kVA » : le taux augmente d'environ 10 points du premier semestre 2014 (46,19 %) au second semestre 2014 (57,44 %).

EDF SEI précise avoir mis l'accent essentiellement sur le respect des délais de production des devis.



5 LA CRE NE CONSTATE PAS DE DISCRIMINATION ENTRE LES ACTEURS DE MARCHÉ

5.1 Contexte

Les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel sont des opérateurs régulés qui assurent des missions de service public au bénéfice des utilisateurs des réseaux et des consommateurs qu'ils desservent. Le droit européen et le droit français leur imposent, en conséquence, des obligations d'indépendance et de non-discrimination.

Toute discrimination entre les acteurs de marché de la part des gestionnaires de réseaux constitue un obstacle à l'accès au marché pour les fournisseurs alternatifs entrant sur le marché de l'énergie. Par exemple, un gestionnaire de réseau qui accorderait des conditions préférentielles de raccordement (délai, prix, etc.) à un fournisseur de gaz ou d'électricité en particulier créerait une distorsion de concurrence au détriment du consommateur final.

La non-discrimination est par ailleurs indispensable à l'instauration de la confiance des consommateurs. Si un gestionnaire de réseau de distribution était perçu comme pratiquant des discriminations au profit des activités de fourniture d'énergie du groupe auquel il appartient (par exemple des interventions plus rapides pour dépanner les clients de ce fournisseur), les clients finals ne feraient plus jouer la concurrence entre les différents fournisseurs, et en perdraient donc les bénéfices.

Pour ces deux raisons, toute discrimination freine le développement d'une juste concurrence au profit du consommateur.

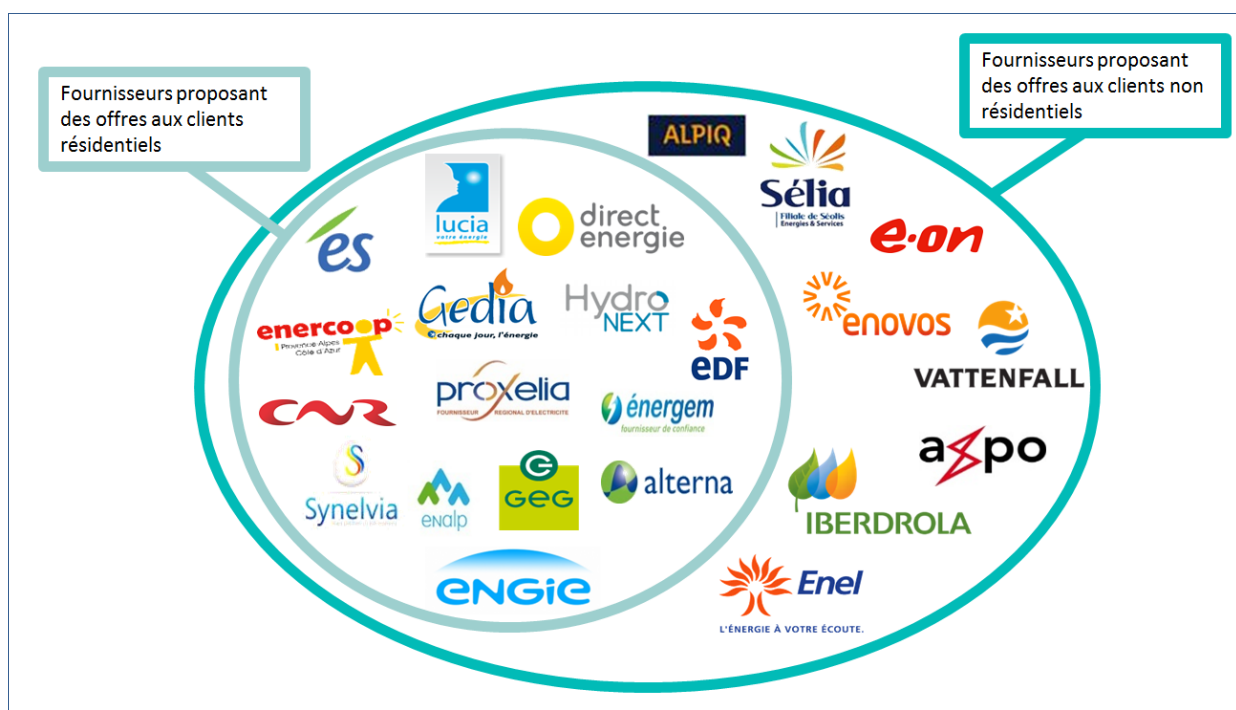
Il est important de s'assurer que les gestionnaires de réseau n'accordent pas à un fournisseur des conditions préférentielles de réalisation de certaines prestations ou qu'ils ne discriminent pas un ou plusieurs fournisseurs par rapport aux autres. Une comparaison des taux de réalisation dans les délais demandés de certaines prestations - telles que les mises en service, les mises hors service / résiliations, les changements de fournisseur avec intervention, et les interventions pour impayés - est

donc réalisée afin d'analyser d'éventuelles différences de traitement entre fournisseurs qui affecteraient la qualité de service des utilisateurs des réseaux de distribution de gaz naturel et d'électricité.

En 2014, le marché de détail de l'énergie compte 18 fournisseurs d'électricité et 21 fournisseurs de gaz naturel.

Les fournisseurs d'électricité présentés ci-après sont :

- nationaux : les fournisseurs nationaux sont ceux qui desservent plus de 90 % des communes raccordées de France métropolitaine continentale,
- actifs au 31 décembre 2014¹⁹.



Parmi les 23 fournisseurs proposant des offres aux clients non résidentiels, 15 fournisseurs proposent aussi des offres aux clients résidentiels.

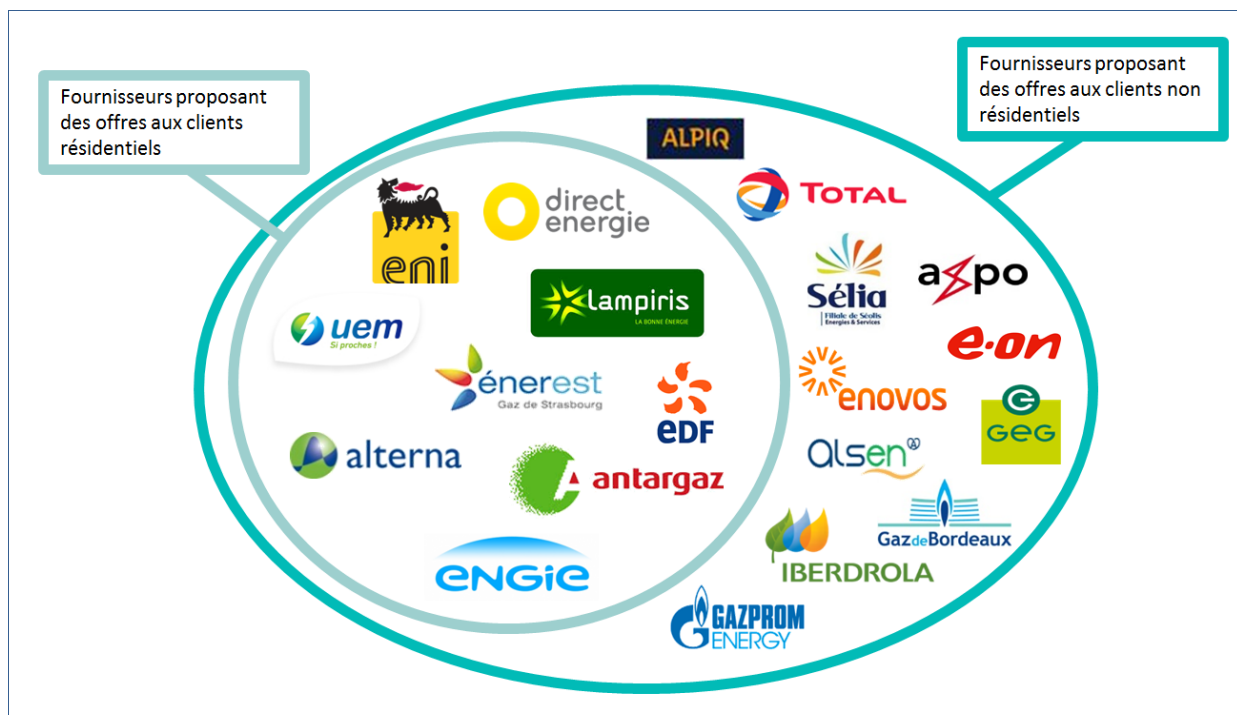
En gaz, les fournisseurs présentés ci-dessous sont :

- nationaux : les fournisseurs nationaux sont ceux qui desservent plus de 90 % des communes raccordées de France métropolitaine continentale,
- actifs au 31 décembre 2014²⁰.

Parmi les 20 fournisseurs proposant des offres aux clients non résidentiels, 9 fournisseurs proposent aussi des offres aux clients résidentiels.

¹⁹ Un fournisseur est dit actif sur un segment donné s'il remplit l'une des conditions suivantes (i) il a au moins un site en contrat unique, (ii) il est responsable d'équilibre d'au moins un site en CARD/CART, (iii) il est responsable d'équilibre et a livré une partie de la consommation d'un site au cours du trimestre précédent.

²⁰ Un fournisseur est dit actif sur un segment donné s'il remplit l'une des conditions suivantes (i) il fournit au moins un site en gaz naturel, (ii) il est expéditeur d'au moins un site en contrat d'acheminement transport (CAT), (iii) il est expéditeur et a livré une partie de la consommation d'un site au cours de l'année précédente.



5.2 Comparaison des délais et engagements d'ERDF vis-à-vis des fournisseurs

5.2.1 Mises en service des clients de type C5

5.2.1.1 Mises en service sur installation existante

La mise en service sur installation existante consiste à mettre en service un point de connexion existant et à rattacher ce point au périmètre de facturation du fournisseur.

La mise en service sur installation existante se fait à la date souhaitée par le fournisseur et au plus tôt le lendemain de la demande. Le délai de mise en service s'effectue entre la date suivant la demande (J+1) et un délai de 42 jours suivant la date du jour de la demande (J+42).

Concernant les mises en service avec déplacement, 1 202 398 mises en service ont été effectuées en 2014, tous fournisseurs confondus

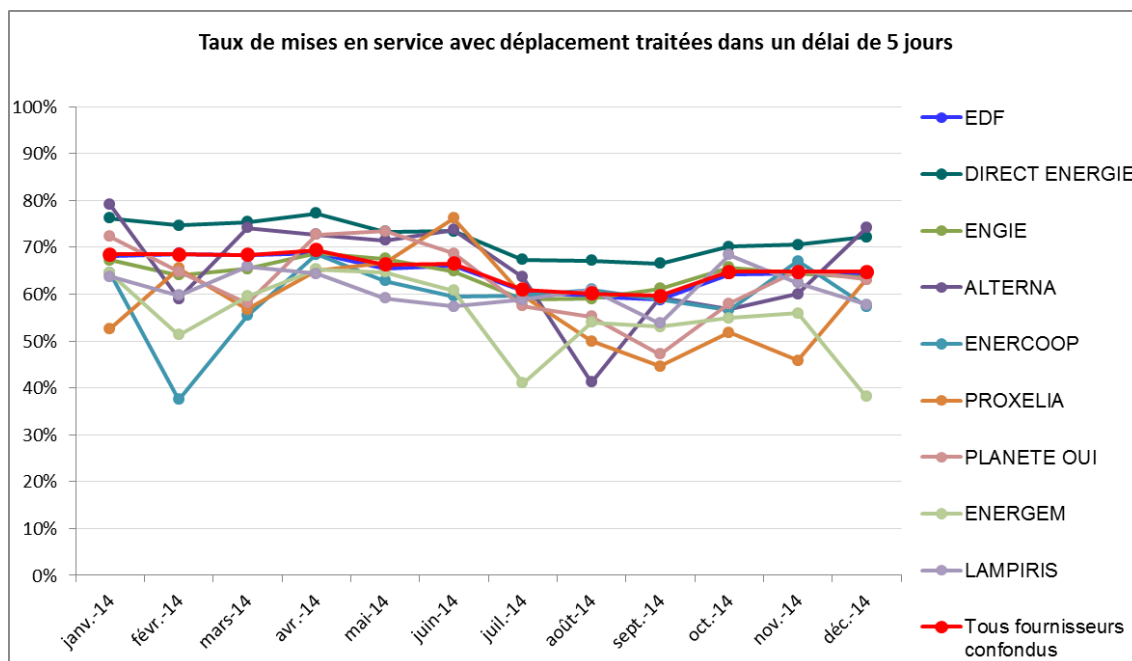
Dans cette section, le taux de mises en service est analysé avec déplacements dans un délai standard de 5 jours, et dans les délais demandés par les fournisseurs.

Concernant le taux de mises en service avec déplacement traitées en 5 jours, ERDF enregistre un taux pondéré tous fournisseurs confondus de 65,2 % en 2014. Les taux des trois plus gros fournisseurs en électricité (EDF, ENGIE, et Direct Energie) sont compris entre 64 % et 72 %. Leur taux annuel moyen est de :

- 64,8 % pour EDF ;
- 64,2 % pour ENGIE ;
- 72,0 % pour Direct Energie.

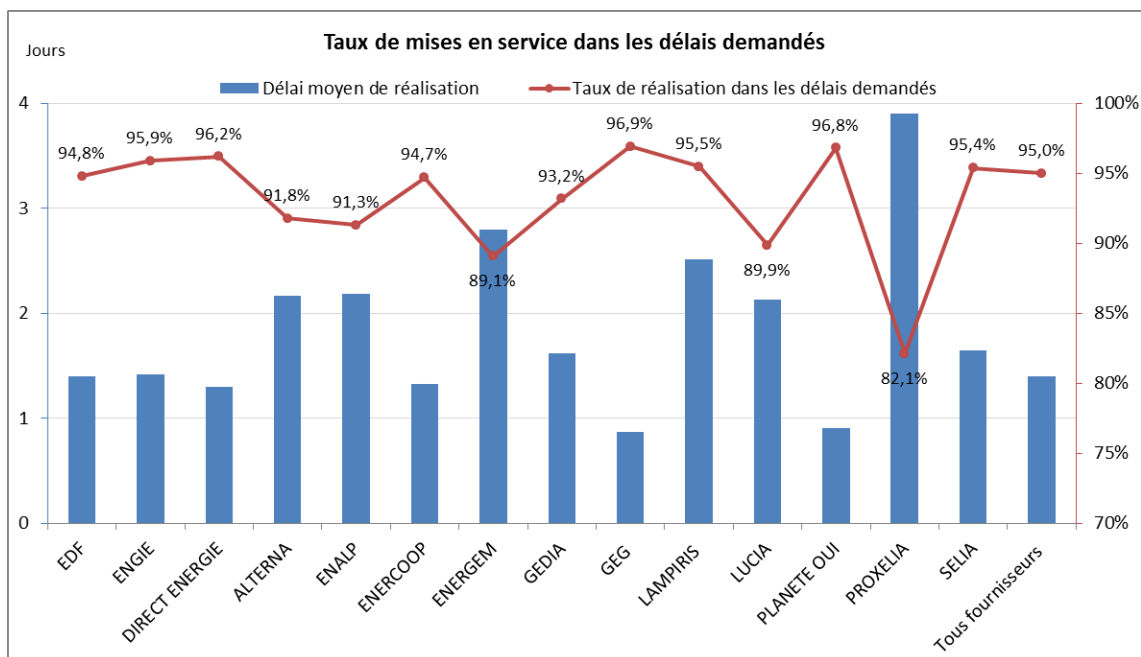
S'agissant des fournisseurs dont le nombre total de demandes de mises en service en 2014 est supérieur à 100, les taux de mises en service traitées en 5 jours sont compris entre 55 % et 72 %, soit un écart de 17 points.

En moyenne sur l'année, Direct Energie atteint les meilleurs taux mensuels de mises en service dans les 5 jours, avec un taux moyen de 72 % supérieur de 6 points au taux global (65,2 %). Les résultats mensuels d'EDF et d'ENGIE sont relativement semblables tout au long de l'année.



Concernant le taux de mises en service réalisées sur installation existante dans les délais demandés, ERDF enregistre un taux annuel tous fournisseurs confondus de 95,0 %, avec un délai moyen de réalisation de 1,4 jour, pour une volumétrie de 3 895 287 mises en service en 2014.

S'agissant des trois fournisseurs les plus importants, les résultats d'ERDF sont relativement similaires. Les taux dans les délais demandés atteignent de bons niveaux : 94,8 % pour EDF, 95,9 % pour ENGIE et 96,2 % pour Direct Energie. Le délai moyen de réalisation est relativement faible (entre 1 et 2 jours).



Pour effectuer leurs demandes de prestations, tous les fournisseurs utilisent le même outil : le portail SGE. Ces demandes sont traitées par ERDF dans des conditions transparentes et non discriminatoires.

Selon ERDF, les écarts observés dans les délais de traitement entre certains fournisseurs peuvent notamment s'expliquer par :

- la taille du portefeuille et le type des zones desservies. Les zones géographiques à forte concentration urbaine sont quotidiennement couvertes par les services techniques d'ERDF, ce qui peut jouer en faveur des fournisseurs qui ont un portefeuille de clients important et réparti sur l'ensemble du territoire ;
- les pratiques des conseillers clientèle des fournisseurs, pouvant varier en fonction du portefeuille des fournisseurs, selon qu'il s'agit d'un client en milieu urbain ou en milieu rural. Ainsi, les conseillers clientèle des fournisseurs renseigneront, pour un client en milieu urbain, une date souhaitée le lendemain pour obtenir le premier rendez-vous disponible dans le tableau de charge d'ERDF. C'est un cas fréquent en milieu urbain où les clients attendent une forte réactivité de la part du gestionnaire de réseau de distribution. En revanche, en milieu rural, la pratique des conseillers clientèle des fournisseurs de prendre des rendez-vous avec une date souhaitée dans certains cas au-delà de 5 jours est plus répandue.

L'indicateur « *Taux de mises en service dans les délais demandés* » (prenant en compte la date souhaitée quel que soit le délai) présente un écart moins significatif entre les délais des fournisseurs que le « *Taux de mises en service traitées en moins de 5 jours* » car le premier correspond à la cible de réalisation par ERDF alors que le second est lié aux différences de pratiques dans la prise de rendez-vous par les fournisseurs.

5.2.1.2 Premières mises en service

La première mise en service correspond à une souscription de contrat sur un site nouvellement raccordé au réseau public de distribution. La mise en service sur une installation neuve s'effectue à l'initiative du client qui emménage, et qui a, au préalable, choisi un fournisseur d'électricité. La demande auprès d'ERDF est formulée par le fournisseur pour le compte de son client via le portail SGE.

Le délai standard défini dans le catalogue des prestations des mises en service sur un raccordement nouveau est de 10 jours.

Concernant les mises en service avec déplacement, 400 690 premières mises en service ont été effectuées en 2014, tous fournisseurs confondus.

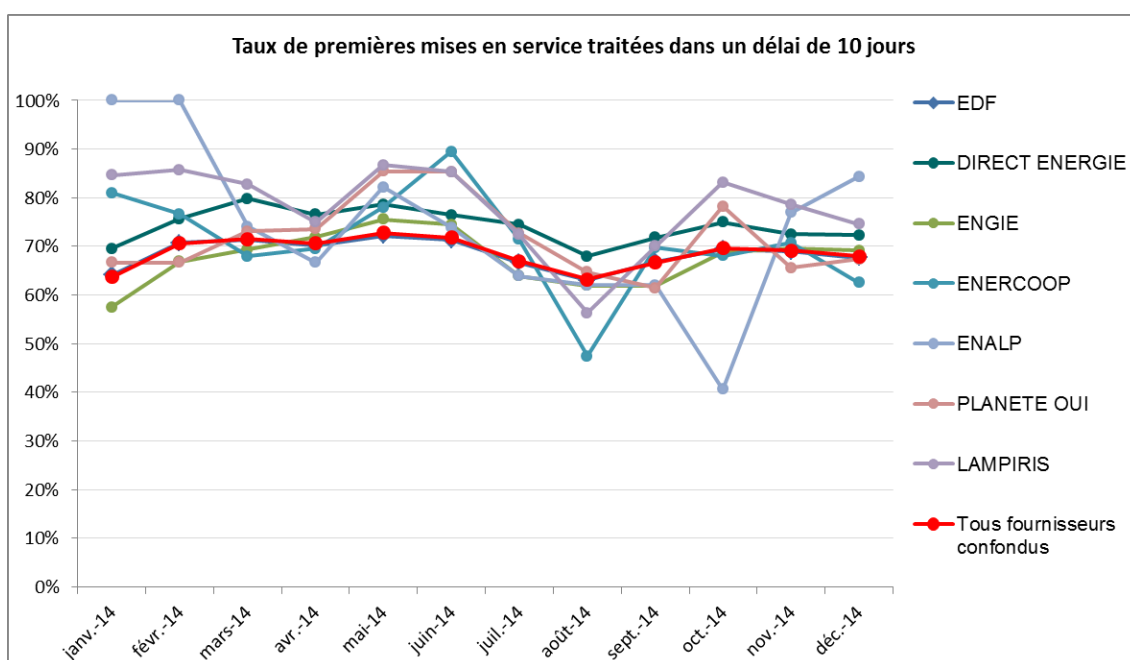
Concernant le taux de premières mises en service avec déplacement traitées en 10 jours, ERDF enregistre un taux pondéré tous fournisseurs confondus de 68,7 % en 2014.

Les taux des trois plus gros fournisseurs en électricité (EDF, ENGIE, et Direct Energie) sont compris entre 68,5 % et 74,2 %. Leur taux annuel moyen est de :

- 68,5 % pour EDF ;
- 67,6 % pour ENGIE ;
- 74,2 % pour Direct Energie.

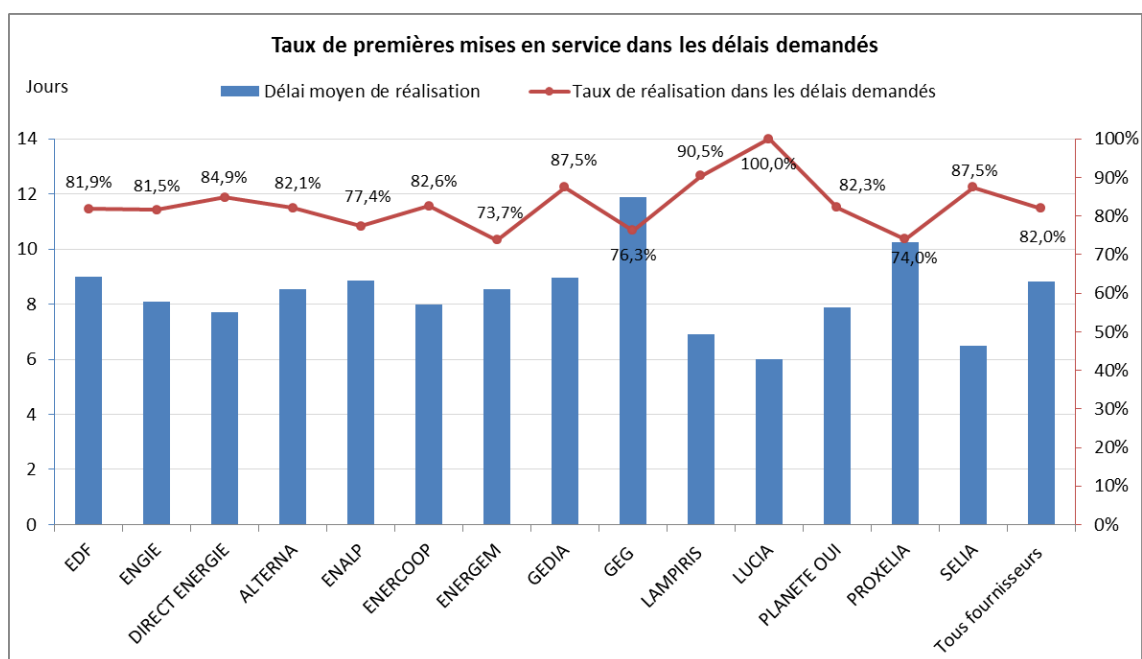
S'agissant des fournisseurs dont le nombre total de demandes de premières mises en service en 2014 est supérieur à 100, les taux de mises en service traitées en 10 jours sont compris entre 57 % et 78 %, soit un écart d'environ 20 points.

Parmi les trois plus gros fournisseurs, Direct Energie atteint les meilleurs taux mensuels, avec un taux en moyenne supérieur de 5 points au taux global (68,7 %). Les résultats mensuels d'EDF et d'ENGIE sont relativement semblables tout au long de l'année. Les taux des trois plus gros fournisseurs diminuent légèrement durant les mois de juillet, août, et septembre, pour ensuite se stabiliser autour des 70 %.



Concernant le taux de premières mises en service dans les délais demandés, ERDF enregistre un taux annuel tous fournisseurs confondus de 82,0 %, avec un délai moyen de réalisation de 9 jours pour une volumétrie de 401 165 premières mises en service en 2014. Afin de respecter la date de mise à disposition de l'électricité convenue avec le client, ERDF indique anticiper en conseillant ce dernier de choisir le plus rapidement possible un fournisseur afin qu'il demande la mise en service qui sera coordonnée avec la fin des travaux pour les raccordements individuels.

S'agissant des trois plus gros fournisseurs, les résultats d'ERDF sont relativement similaires. Les taux dans les délais demandés atteignent de bons niveaux : 81,9 % pour EDF, 81,5 % pour ENGIE et 84,9 % pour Direct Energie. Par ailleurs, le délai moyen de réalisation est compris entre 8 et 9 jours pour ces fournisseurs.



Selon ERDF, à l'instar des mises en service sur installation existante, les écarts observés dans les délais de traitement entre certains fournisseurs s'agissant des premières mises en service peuvent s'expliquer par des tailles de portefeuilles clients et des zones desservies différentes, mais également, par les pratiques des conseillers clientèle des fournisseurs pouvant varier en fonction du portefeuille des fournisseurs (milieu urbain ou en milieu rural).

5.2.2 Résiliations des clients de type C5

Pour l'activité de distribution d'électricité, une résiliation consiste à mettre hors tension un site qui reste néanmoins raccordé au réseau public de distribution. Cette mise hors service d'installation est obligatoirement réalisée après résiliation du contrat qui lie le client à son fournisseur. Un technicien intervient pour réaliser les mises hors service qui consistent à suspendre la fourniture d'électricité et à relever la consommation.

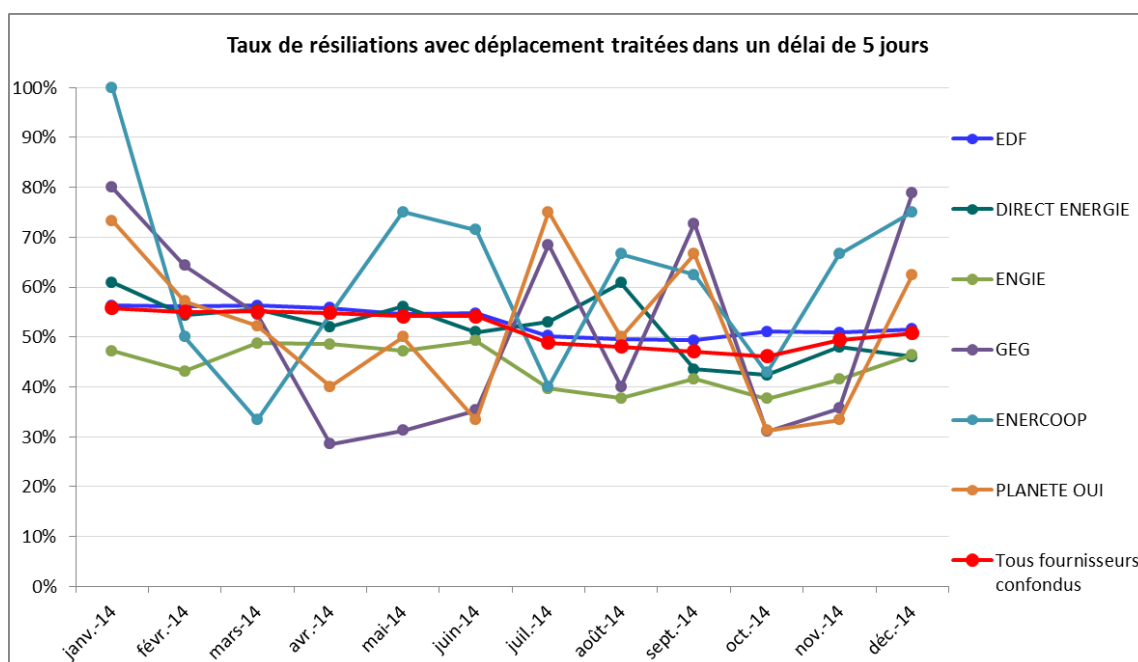
Le délai standard d'une résiliation est de 5 jours.

Concernant les résiliations avec déplacement, 339 620 résiliations ont été effectuées en 2014, tous fournisseurs confondus.

Les taux des trois plus gros fournisseurs en électricité (EDF, ENGIE et Direct Energie) sont compris entre 44 % et 53 %, soit un écart de 9 points. Leur taux annuel moyen est de :

- 53,03 % pour EDF ;
- 44,05 % pour ENGIE ;
- 51,97 % pour Direct Energie.

ERDF enregistre une performance globale annuelle de 51,62 %. Tout au long de l'année, les taux d'EDF et de Direct Energie se situent approximativement au niveau du taux global. En moyenne, le taux d'ENGIE se situe environ 7 points en dessous du taux pondéré tous fournisseurs confondus. Au vu de ces résultats, aucune discrimination n'apparaît de la part d'ERDF.



5.2.3 Changements de fournisseur des clients de type C5

La réalisation d'un changement de fournisseur consiste au rattachement contractuel du point de livraison du client au périmètre du nouveau fournisseur, ainsi qu'à la transmission de l'index de changement de fournisseur. Le changement de fournisseur concerne le même client et se fait de contrat actif à contrat actif. La procédure de changement de fournisseur est identique pour les clients résidentiels ou professionnels. Si la demande est formulée le jour J, le changement de fournisseur est réalisé entre jour J et jour J+21 jours calendaires, sauf souhait contraire de l'utilisateur.

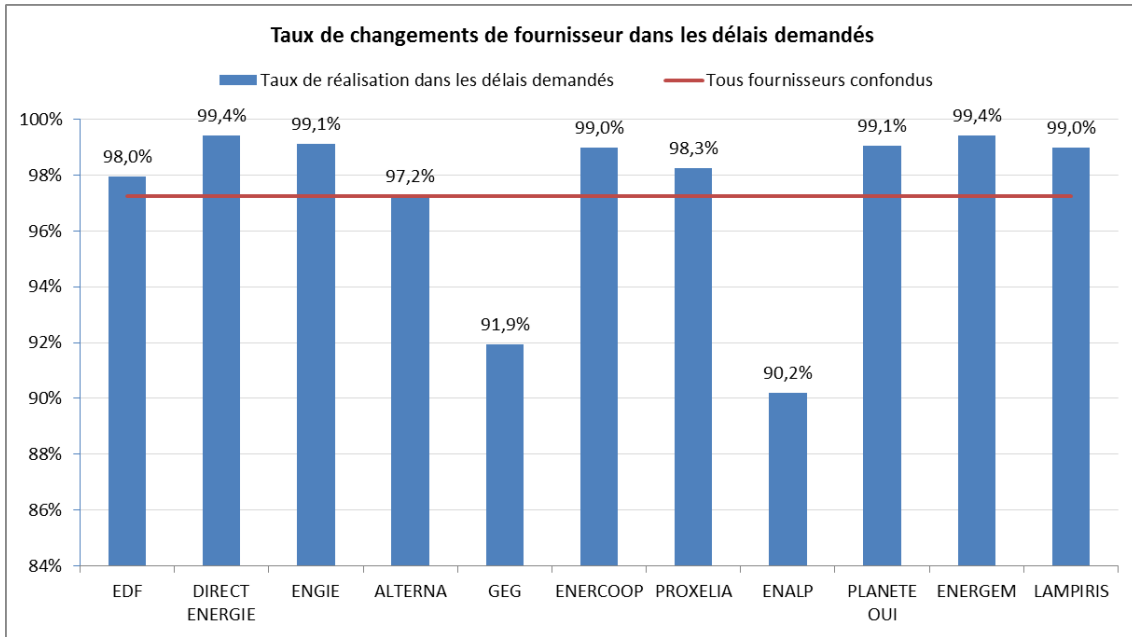
Le changement de fournisseur se fait à la date souhaitée par le fournisseur et au plus tôt le lendemain de la demande.

Concernant les taux de changement de fournisseurs dans les délais demandés, 470 429 changements ont été effectués en 2014, tous fournisseurs confondus.

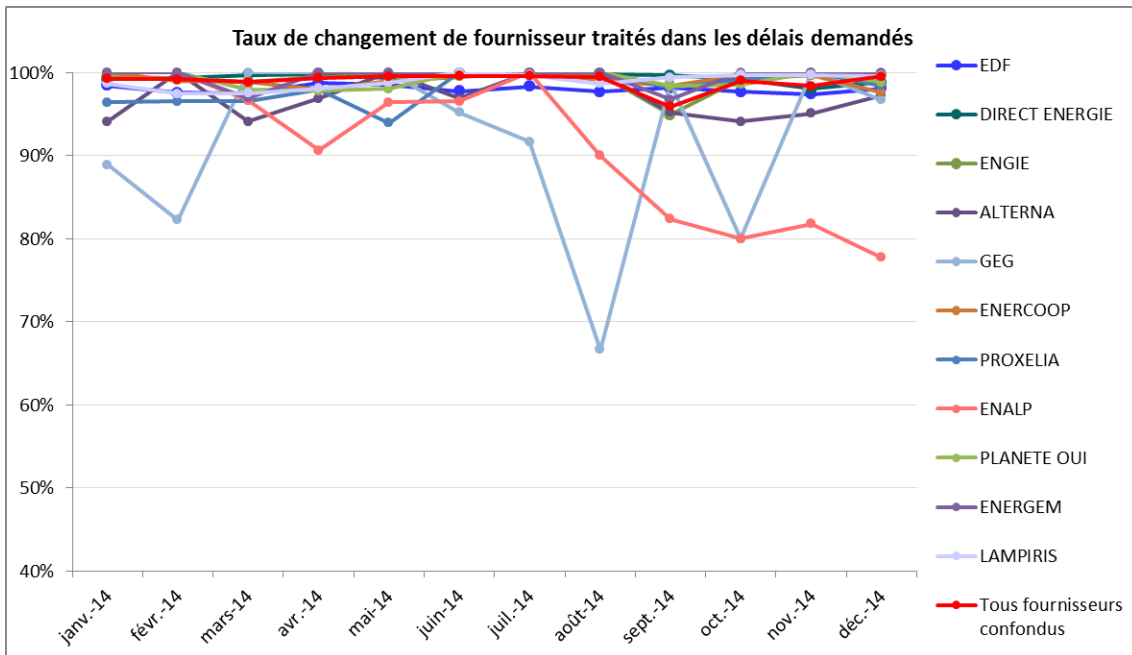
Pour une analyse des taux plus pertinente, seuls les résultats des fournisseurs dont les demandes de changement de fournisseur sont supérieures à 200 par an sont présentés.

Les taux des trois plus gros fournisseurs en électricité (EDF, ENGIE et Direct Energie) sont compris entre 91,02 % et 99,48 %, soit un écart d'environ 1,5 point. Leur taux annuel moyen est de :

- 97,99 % pour EDF ;
- 99,15 % pour ENGIE ;
- 99,41 % pour Direct Energie.



S'agissant de la totalité des fournisseurs ayant effectué au moins 200 changements de fournisseurs en 2014, la performance d'ERDF est très bonne, avec un taux moyen annuel de 97,3 %.



Ces résultats ne font apparaître aucune discrimination. La CRE sera particulièrement attentive au suivi de ces indicateurs à la veille de la fin des tarifs réglementés de vente (TRV) jaunes et verts.

5.2.4 Interventions pour impayés des clients de type C5

En cas de manquement du client à son obligation de paiement au titre de son contrat de fourniture, le fournisseur, après avoir mis en œuvre les actions pour procéder au recouvrement, peut demander au distributeur une prestation d'intervention pour impayés.

La procédure d'intervention pour impayés consiste en une réduction de puissance (avec une option de restauration consistant au remplacement d'un mini-interrupteur hors service) et en une suspension d'alimentation (conditionnelle ou ferme), ou un rétablissement à puissance souscrite.

665 809 interventions pour impayés ont été effectuées en 2014, tous fournisseurs confondus.

Pour une analyse des taux plus pertinente, seuls les résultats des fournisseurs dont les demandes effectives d'interventions pour impayés sont supérieures à 50 par an sont présentés.

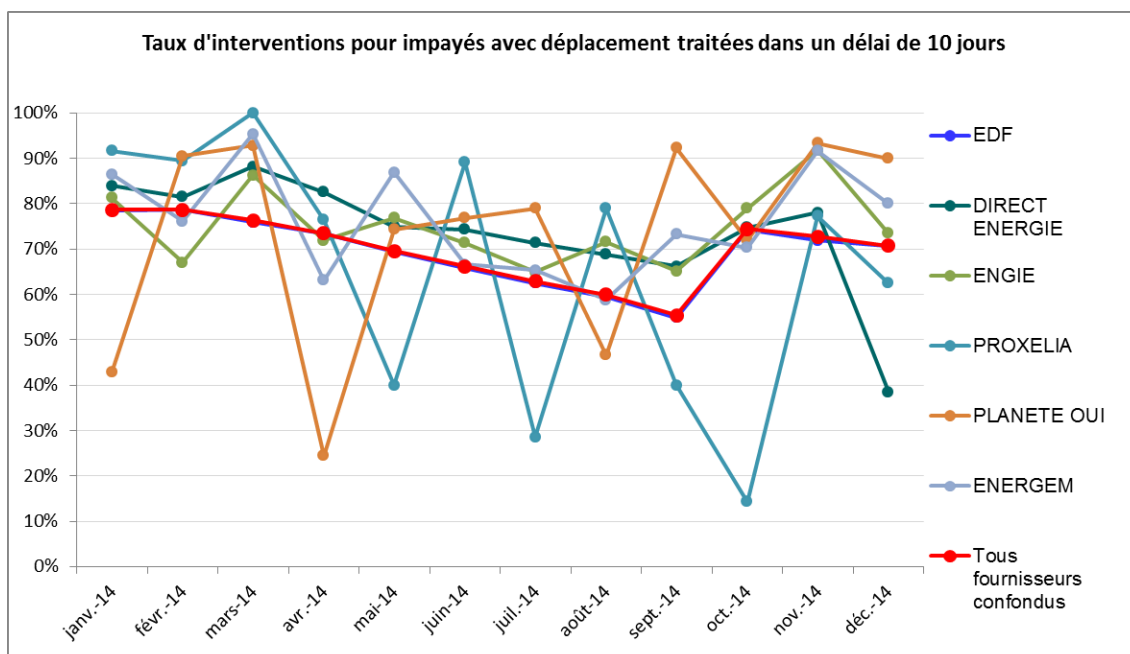
La prestation de réduction de puissance à 3 kW et de suspension de l'alimentation dans le cadre des interventions pour impayés sont réalisées dans un délai standard de 10 jours.

Les taux des trois plus gros fournisseurs en électricité (EDF, ENGIE et Direct Energie) sont compris entre 69,6 % et 75,1 %, soit un écart d'environ 5 points. Leur taux annuel moyen est de :

- 69,6 % pour EDF ;
- 75,1 % pour ENGIE ;
- 73,6 % pour Direct Energie.

ERDF enregistre une performance globale annuelle de 69,9 %.

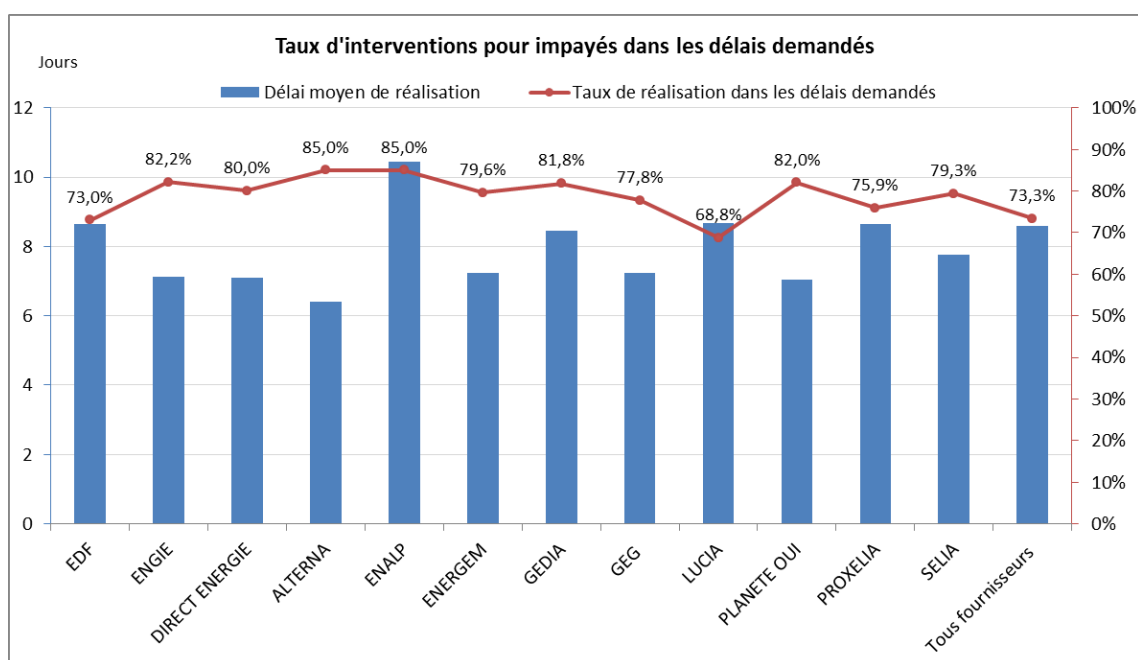
Tout au long de l'année, les taux d'EDF et de Direct Energie se situent approximativement au niveau du taux global.



Concernant le taux d'interventions pour impayés dans les délais demandés, ERDF enregistre un taux annuel tous fournisseurs confondus de 73,3 %, avec un délai moyen de réalisation de 9 jours, pour une volumétrie de 609 049 interventions en 2014.

S'agissant des trois plus gros fournisseurs, les taux dans les délais demandés atteignent de bons niveaux, excepté pour EDF : 73,0 % pour EDF, 82,2 % pour ENGIE et 80,0 % pour Direct Energie. Par ailleurs, le délai moyen de réalisation est de 9 jours pour EDF et de 7 jours pour ENGIE et Direct Energie. Cette performance moins bonne vis-à-vis d'EDF en termes de délai moyen de réalisation et de taux dans les délais demandés, peut s'expliquer par un nombre de demandes de la part du fournisseur historique beaucoup plus élevé (plus de 500 000 demandes) que pour les deux autres plus gros fournisseurs (moins de 20 000 demandes).

Ces résultats ne font apparaître aucune discrimination.



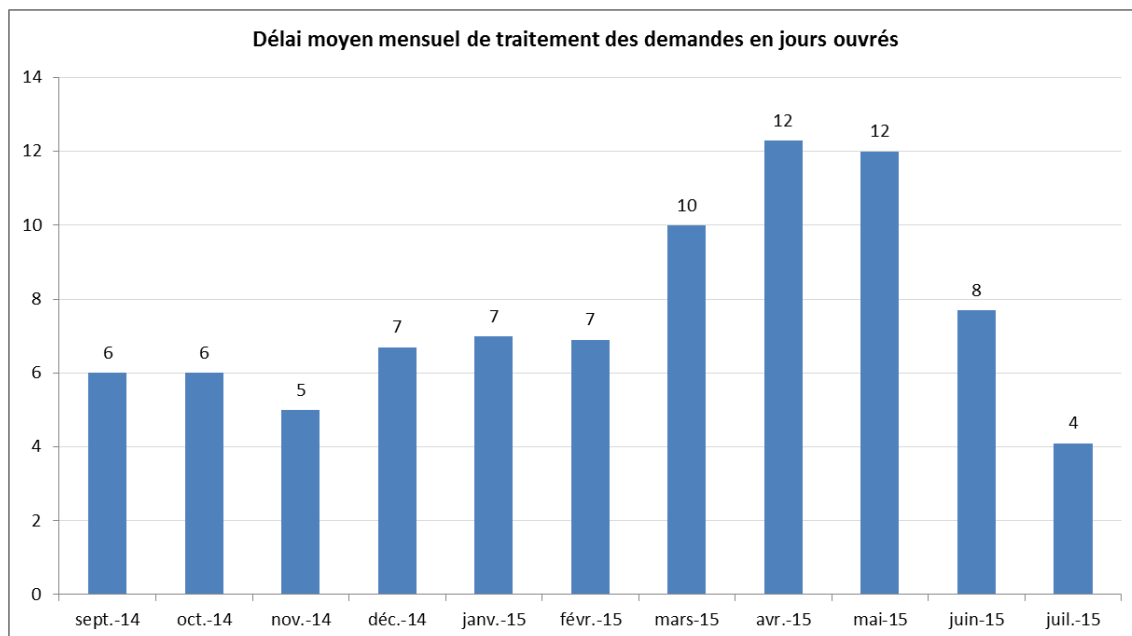
5.2.5 Accès aux données de consommation de sites (> 36 kVA)

Dans le cadre de la fin des tarifs réglementés de vente pour les sites à puissance souscrite supérieure à 36 kVA, un client peut demander à ERDF, directement ou via un tiers qu'il autorise, la communication de l'historique disponible des données de consommations suivantes pour chaque point de référence mesure (PRM) :

- l'historique disponible des consommations du PRM sur 24 mois maximum ;
- l'historique disponible des puissances atteintes du PRM sur 24 mois maximum ;
- l'historique disponible des dépassements de puissances (nombre d'heures ou quadratiques) du PRM sur 24 mois maximum ;
- les puissances souscrites en cours ;
- la formule tarifaire d'acheminement en cours ;
- l'historique disponible de courbe de charge du PRM sur une période rétroactive de 24 mois maximum.

Le client, ou le tiers autorisé par lui, adresse sa demande de communication à ERDF par message électronique ou par courrier postal. Le délai standard est de 10 jours ouvrés.

Le nombre de demandes d'accès aux consommations de sites reçues par semaine en cumulé à juin 2015 s'élève à 2 681 demandes. Le délai moyen de traitement des demandes par ERDF en jours ouvrés est inférieur à 10 jours, sauf pour les mois d'avril et mai 2015. Cette moins bonne performance s'explique en partie par un problème ponctuel d'organisation dans une direction interrégionale d'ERDF ainsi que par une demande accrue de la part des fournisseurs qui a engendré un pic d'activité ponctuel.



En réponse à la demande de la CRE, ERDF va mettre en place au 1^{er} semestre 2016 un SI permettant d'automatiser le traitement de ces demandes d'accès aux consommations actuellement traitées manuellement.

5.2.6 Mises en service des producteurs

Une mise en service peut s'effectuer sur un raccordement existant ou à la suite d'un raccordement nouveau. Les mises en service sur raccordement existant étant très rares pour les producteurs (moins de 20 ont été enregistrées en 2014), cette sous-section concerne essentiellement les mises en service à la suite d'un raccordement nouveau.

La mise en service d'un producteur consiste au rattachement contractuel du point de connexion au périmètre du responsable d'équilibre, à la mise à disposition du raccordement, à la vérification de l'installation de production, à la programmation des compteurs mesurant les flux d'injection ainsi qu'au relevé d'index.

Le délai standard de réalisation est de 5 jours ouvrés pour une mise en service sur raccordement existant et de 10 jours ouvrés pour une mise en service à la suite d'un raccordement nouveau.

La mise en service n'est pas un indicateur suivi par ERDF pour les producteurs BT < 36 kVA, seules les mises en service des producteurs BT ≥ 36 kVA et HTA sont suivies par ERDF. Pour les petits producteurs, ERDF s'engage sur la mise à disposition du raccordement. La date de mise en service dépend du producteur et requiert notamment le paiement de la facture et l'obtention de l'attestation de conformité CONSUEL.

Cette sous-section consiste à comparer la performance d'ERDF en terme de délai moyen de réalisation et de taux de réalisation dans les délais demandés des mises en service pour :

- les producteurs liés au groupe EDF ;

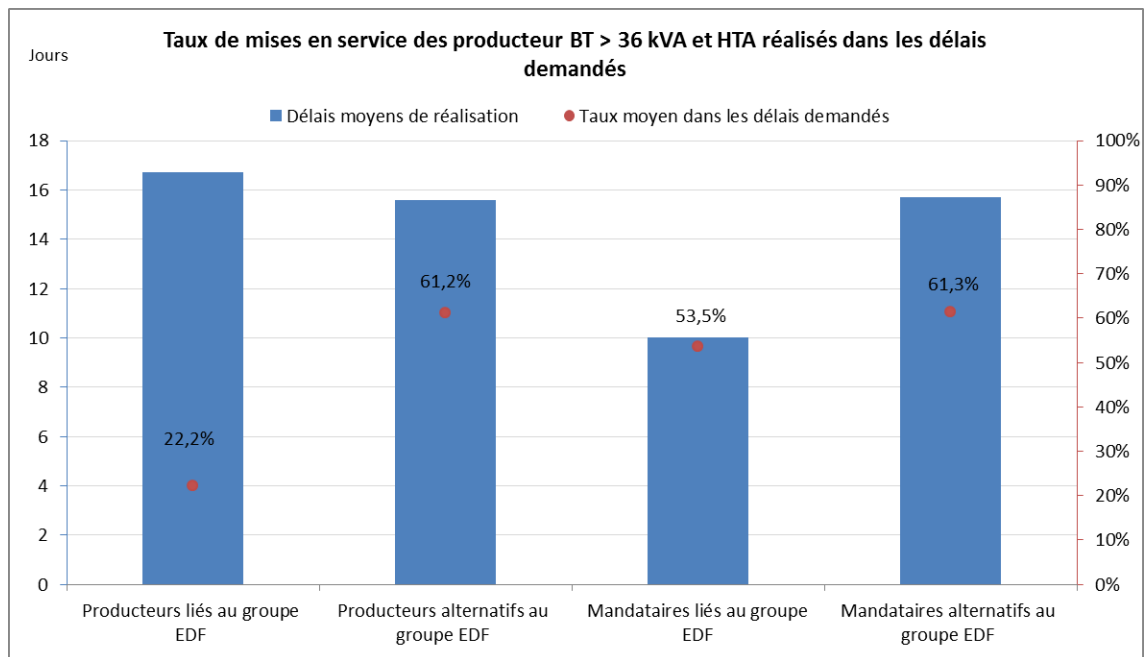
- les producteurs alternatifs au groupe EDF ;
- les mandataires liés au groupe EDF ;
- les mandataires alternatifs au groupe EDF.

En 2014, ERDF enregistre un total de 2 003 demandes de mises en service à la suite d'un raccordement nouveau.

S'agissant des producteurs liés au groupe EDF, le délai moyen de réalisation est de 17 jours, pour un taux de réalisation dans les délais demandés de 22,2 %. Cependant, seulement 9 demandes de mises en service ont été effectuées en 2014. Ce taux est donc peu significatif statistiquement. Les producteurs mandataires liés au groupe EDF enregistrent un taux annuel de 53,5 %, avec un délai moyen de réalisation d'environ 10 jours, pour un total de 71 demandes en 2014.

Les taux dans les délais demandés des producteurs et mandataires alternatifs s'élèvent respectivement à 61,2 % (pour 1 994 demandes) et 61,3 % (pour 1 932 demandes). Le délai moyen de réalisation est environ égal à 16 jours.

Compte tenu de la faible volumétrie des producteurs et mandataires liés au groupe EDF, aucune discrimination n'apparaît de la part d'ERDF.



5.2.7 Raccordements des producteurs

La prestation de raccordement d'un producteur peut consister :

- au raccordement physique d'une installation définitive au réseau public de distribution d'électricité existant ;
- aux modifications de raccordement dans le cadre des demandes d'augmentation ou de diminution de puissance souscrite, par rapport à la puissance de raccordement initiale, lorsque des travaux sont nécessaires.

La prestation de raccordement est suivie par ERDF pour les producteurs BT < 36 kVA et les producteurs BT ≥ 36 kVA et HTA.

Cette sous-section consiste à comparer la performance d'ERDF en terme de délai moyen de réalisation et de taux de réalisation dans les délais demandés des raccordements pour :

- les producteurs liés au groupe EDF ;
- les producteurs alternatifs au groupe EDF ;
- les mandataires liés au groupe EDF ;
- les mandataires alternatifs au groupe EDF.

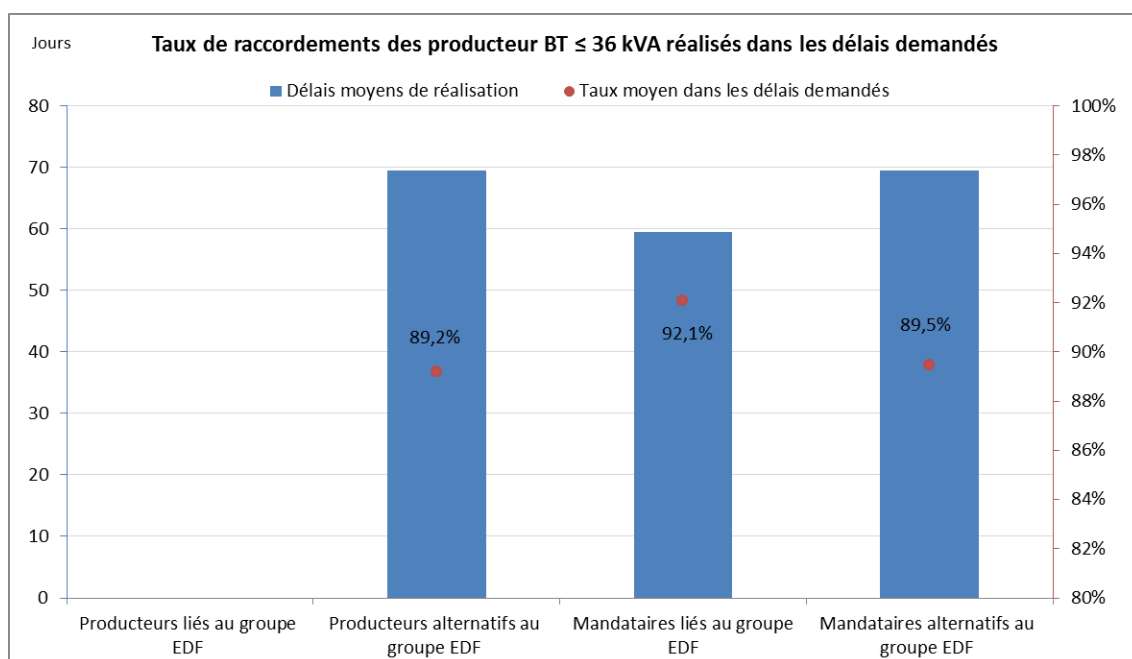
ERDF précise que le délai moyen de raccordements réalisés ne dépend pas entièrement de la performance d'ERDF, car il peut être impacté par des demandes de suspension ou de report de travaux à l'initiative du producteur.

En 2014, ERDF enregistre un total de 21 530 demandes de raccordements pour les producteurs BT < 36 kVA.

Aucune demande de raccordement n'a été effectuée en 2014 par les producteurs BT < 36 kVA liés au groupe EDF. Les producteurs mandataires liés au groupe EDF enregistrent un taux annuel de 92,1 %, avec un délai moyen de réalisation d'environ 60 jours, pour un total de 1 037 demandes en 2014.

Les taux de raccordement dans les délais demandés des producteurs et mandataires alternatifs s'élèvent respectivement à 89,2 % (pour 21 530 demandes) et 89,5 % (pour 20 493 demandes). Le délai moyen de réalisation est environ égal à 70 jours.

L'écart entre les taux des producteurs et mandataires alternatifs et le taux des mandataires liés au groupe EDF est inférieur à 3 points. Au vu de ces résultats, aucune discrimination n'apparaît de la part d'ERDF.



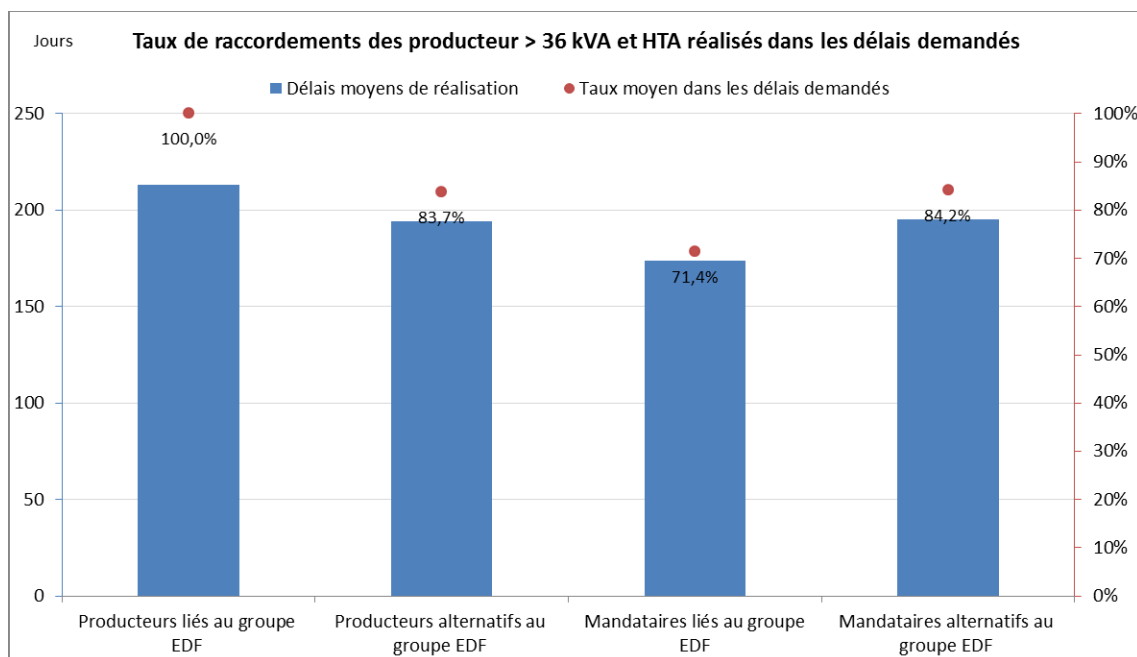
Concernant les producteurs BT ≥ 36 kVA et HTA, ERDF enregistre un total de 1 899 demandes de raccordements pour l'année 2014.

S'agissant des producteurs liés au groupe EDF, le délai moyen de réalisation est de 213 jours, pour un taux de réalisation dans les délais demandés de 100 %. Cependant, une seule demande de raccordement a été effectuée en 2014. Ce taux est donc peu significatif statistiquement. Les

mandataires liés au groupe EDF enregistrent un taux annuel de 92,1 %, avec un délai moyen de réalisation de 174 jours, pour un total de 63 demandes en 2014.

Les taux dans les délais demandés des producteurs et mandataires alternatifs s'élèvent respectivement à 83,7 % (pour 1 898 demandes) et 84,2 % (pour 1 836 demandes). Le délai moyen de réalisation est environ égal à 195 jours.

L'écart entre les taux des producteurs et mandataires alternatifs et le taux des mandataires liés au groupe EDF est d'environ 13 points. Ces résultats ne font apparaître aucune discrimination.



5.3 Comparaison des délais et engagements de GRDF vis-à-vis des fournisseurs

5.3.1 Mises en service

Pour l'activité de distribution de gaz, la mise en service d'une installation au gaz naturel consiste à rattacher un point de comptage et d'estimation (PCE) au périmètre du contrat d'acheminement d'un fournisseur de gaz naturel lors de l'arrivée d'un occupant dans un local. Si ce local est déjà desservi en gaz et non coupé, la mise en service ne nécessite pas de déplacement d'un agent, sauf en cas de demande du fournisseur. Si le local est nouvellement raccordé au gaz ou déjà desservi mais coupé, la mise en service nécessite le déplacement d'un agent du GRD.

Les mises en service évaluées dans cette section comprennent les mises en service avec intervention et les premières mises en service.

La notion de délai demandé de réalisation de la prestation permet une évaluation plus précise de la qualité de service du GRD.

Concernant le taux de mises en service traitées dans les délais demandés, 891 915 demandes de mises en service ont été effectuées en 2014, tous fournisseurs confondus, dont 825 259 dans les délais demandés.

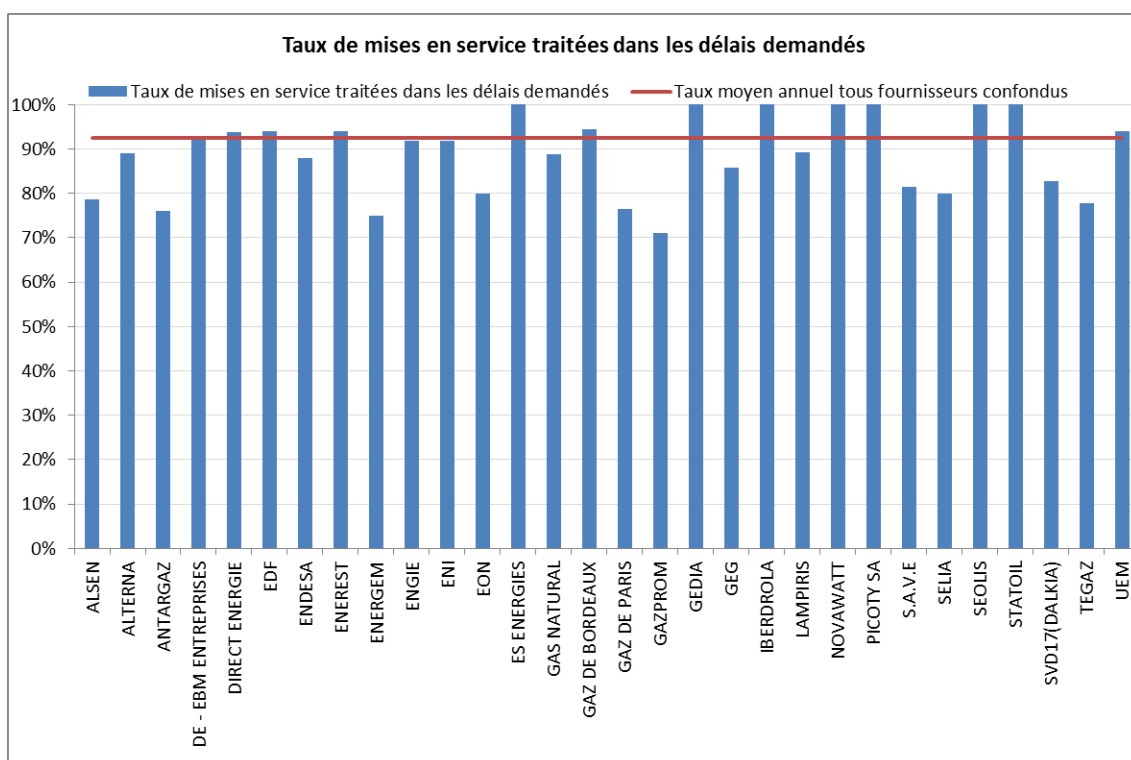
La performance de GRDF est bonne, avec un taux moyen annuel de mises en service dans les délais demandés de 92,5 %.

Les taux annuels des trois plus gros fournisseurs en gaz naturel (ENGIE, EDF et Direct Energie) sont de :

- 91,7 % pour ENGIE,
- 94,0 % pour EDF,
- 93,7 % pour Direct Energie.

Concernant Lampiris et Eni, la performance de GRDF est relativement bonne, avec des taux légèrement en dessous du taux global tous fournisseurs confondus : le GRD enregistre des taux respectifs de 89,2 % et de 91,8 %.

Au vu de ces résultats, aucune discrimination n'apparaît de la part de GRDF.



S'agissant des fournisseurs dont le nombre total de demandes de mises en service en 2014 est supérieur à 100, les taux dans les délais sont compris entre 75,0 % et 94,4 %, soit un écart d'environ 20 points.

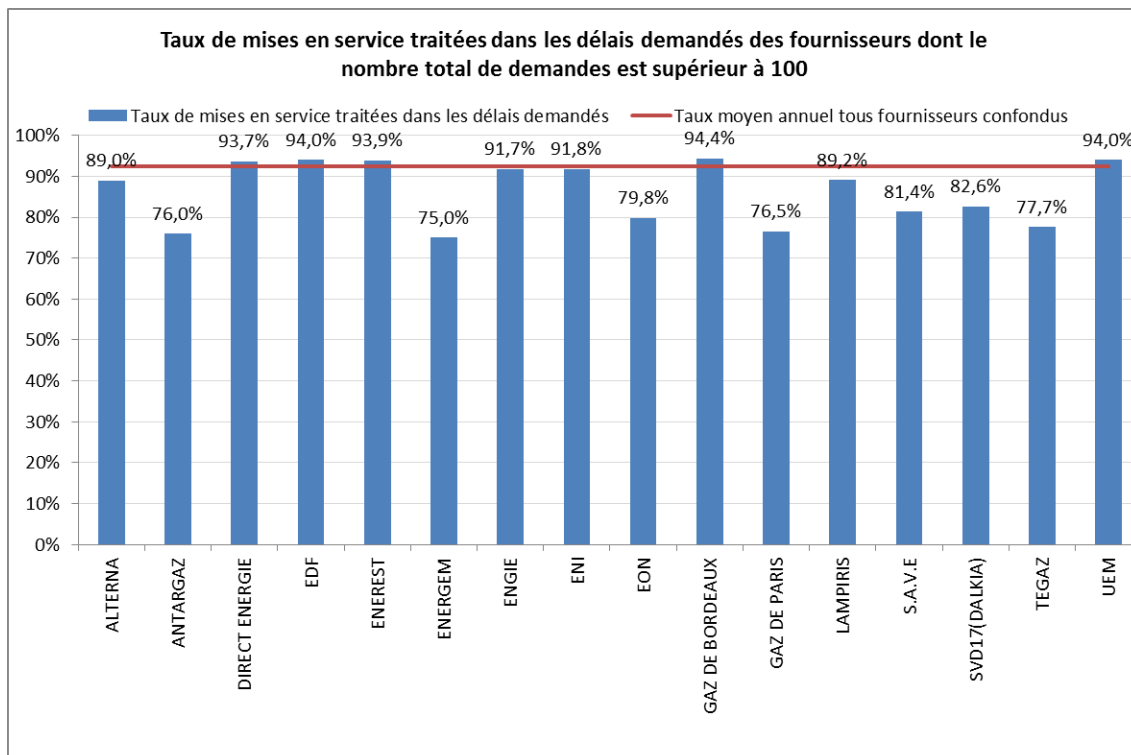
Les fournisseurs dont les taux de mise en service dans les délais demandés sont les plus faibles sont :

- Antargaz avec un taux dans les délais demandés de 76,0 %,
- Energem, avec un taux dans les délais demandés de 75,0 %,
- Eon, avec un taux dans les délais demandés de 79,8 %,
- Gaz de Paris, avec un taux dans les délais demandés de 76,5 %,
- Tegaz, avec un taux dans les délais demandés de 77,7 %.

Selon GRDF, la performance plus faible pour ces cinq fournisseurs peut être due au fait qu'ils possèdent un portefeuille de clients ciblant davantage les gros consommateurs (principalement les

chaufferies collectives de taille moyenne). Pour ce type de clients, le respect du délai prévu par le catalogue est un peu moins bon car le processus de réalisation est plus complexe : plusieurs équipes GRDF doivent intervenir et collaborer.

Ces biais statistiques sont donc principalement dus à la structure du portefeuille de clients du fournisseur. Ces résultats ne font apparaître aucune discrimination.



5.3.2 Mises hors service

La mise hors service d'une installation au gaz naturel consiste à détacher un point de comptage et d'estimation (PCE) du périmètre du contrat d'acheminement d'un fournisseur de gaz naturel lors de la résiliation d'un contrat de fourniture. Pour toute réalisation d'une mise hors service, le GRD se déplace et relève l'index s'il a accès au compteur.

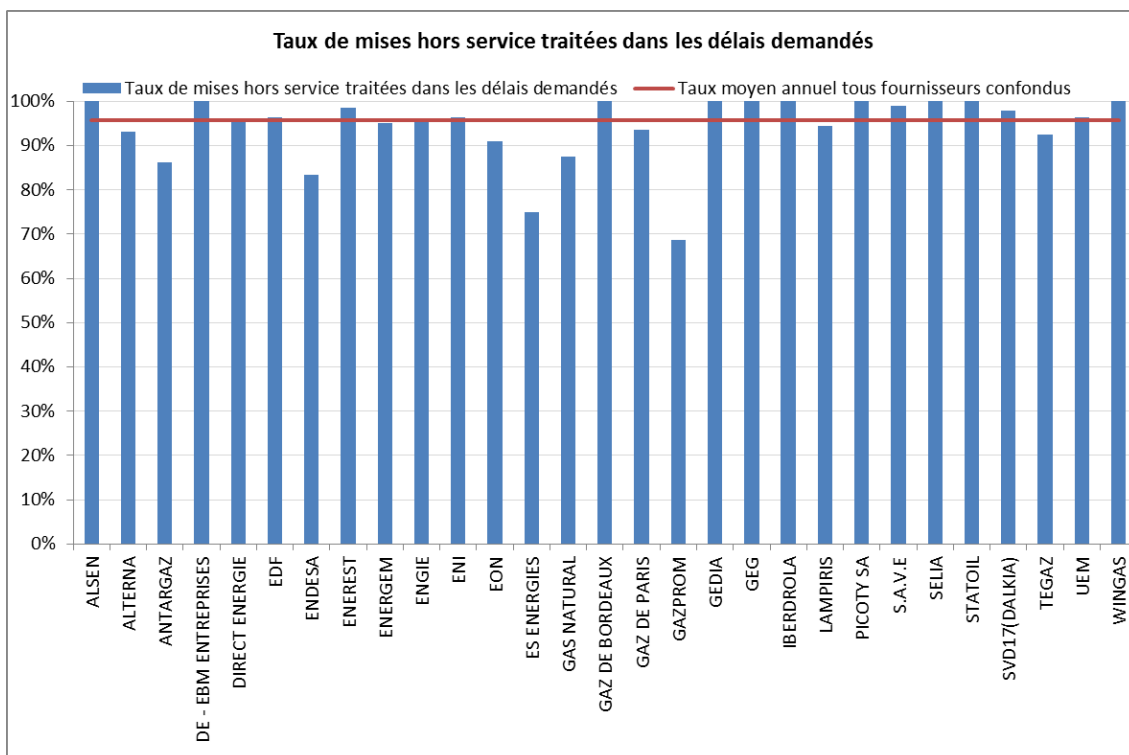
Concernant le taux de mises hors service traitées dans les délais demandés, 913 591 demandes de mises hors service ont été effectuées en 2014, tous fournisseurs confondus, dont 874 215 réalisées dans les délais demandés. Le taux moyen annuel s'élève à 95,7 %, révélateur d'une très bonne performance de GRDF.

Les taux des trois plus gros fournisseurs en gaz naturel (ENGIE, EDF et Direct Energie) sont proches du taux global de 95,7 %. Leur taux annuel moyen est de :

- 95,5 % pour ENGIE,
- 96,3 % pour EDF,
- 95,6 % pour Direct Energie.

Concernant Lampiris et Eni, la performance de GRDF est très bonne : le GRD enregistre des taux respectifs de 94,4 % et de 96,5 %.

Ces résultats ne font apparaître aucune discrimination.

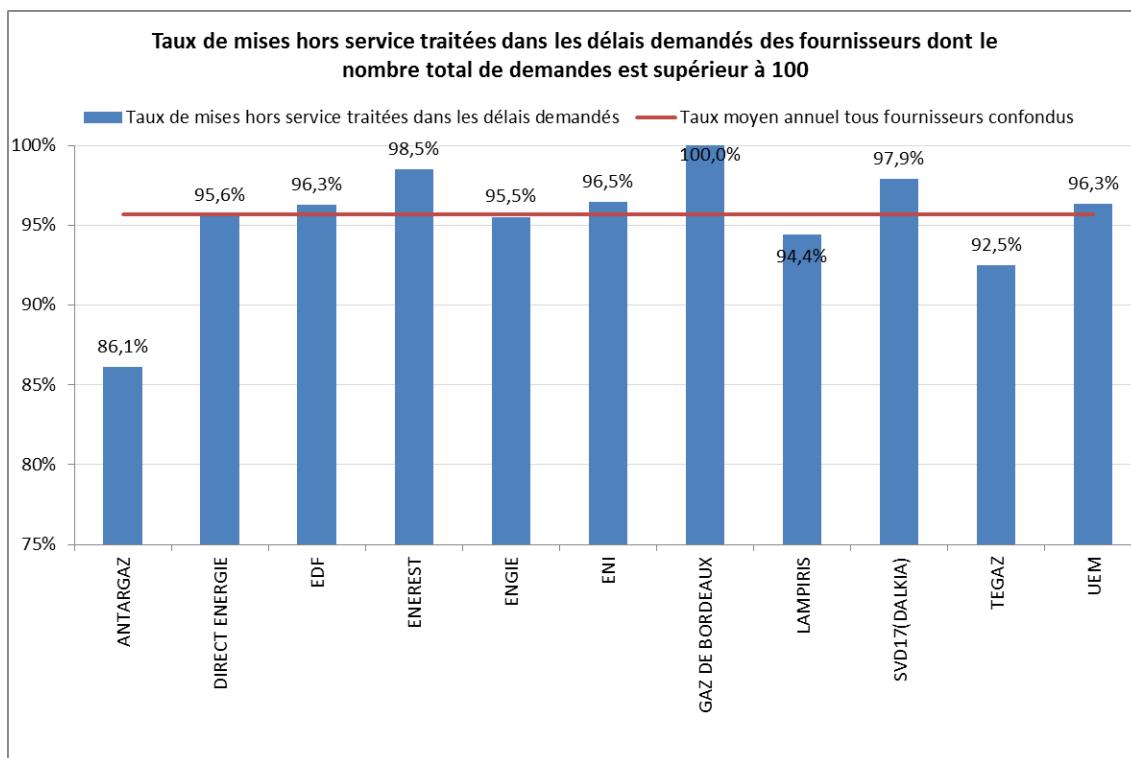


S'agissant des fournisseurs dont le nombre total de demandes de mises hors service en 2014 est supérieur à 100, les taux dans les délais sont compris entre 86,1 % et 100,0 %, soit un écart d'environ 14 points, plus faible que pour les mises en service. Les fournisseurs dont les taux dans les délais demandés sont les plus faibles sont :

- Antargaz, avec un taux dans les délais demandés de 86,1 %,
- Tegaz, avec un taux dans les délais demandés de 92,5 %.

Etant donné la faible volumétrie et l'écart modeste par rapport au taux global des fournisseurs, aucune discrimination n'apparaît de la part de GRDF.

Concernant Gaz de Bordeaux, GRDF enregistre de très bons résultats pour les mises hors service dans les délais avec un taux de 100 % de mises hors service dans les délais.



5.3.3 Changements de fournisseur

En gaz, une procédure de changement de fournisseur s'effectue selon les modalités suivantes :

- à tout moment, le client a un fournisseur identifié et un seul par point de comptage et d'estimation (PCE),
- le nouveau fournisseur formule une demande (de façon unitaire ou en masse) au GRD,
- la demande peut donner lieu ou non à une intervention sur place par le GRD,
- toute demande avec intervention est programmée en ligne par le nouveau fournisseur (uniquement pour les clients à relevé semestriel) et ne peut faire l'objet d'une demande en masse.

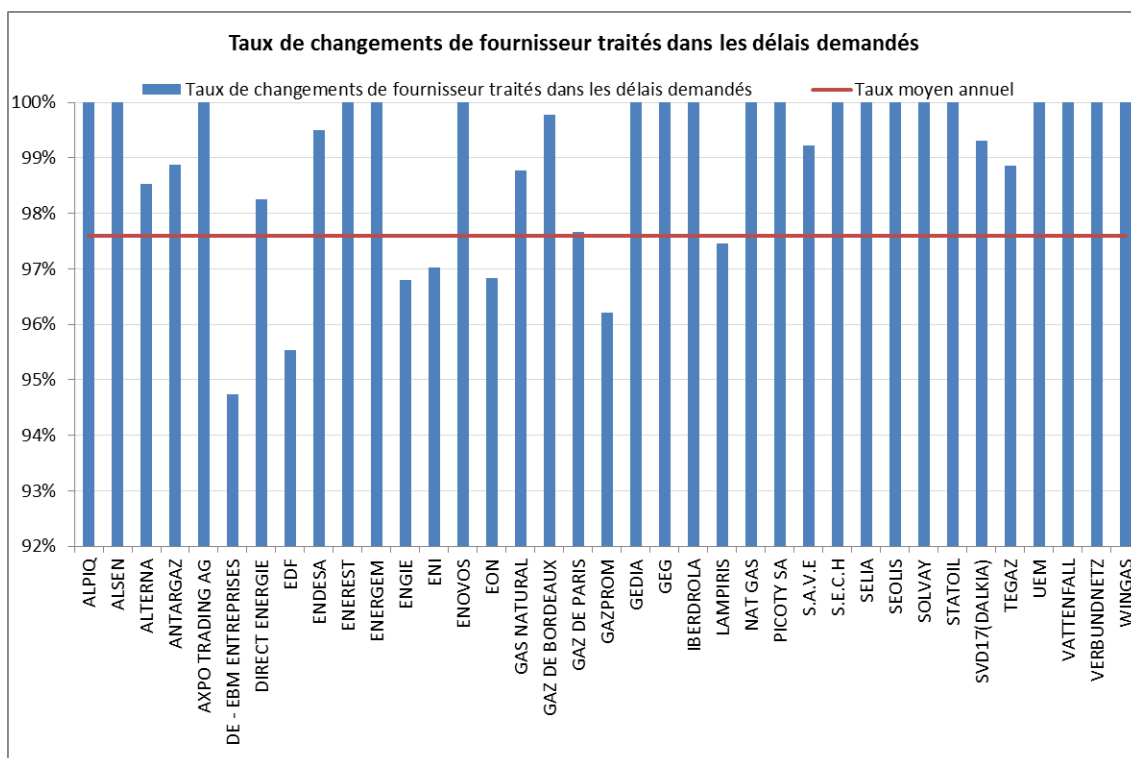
Pour évaluer une éventuelle discrimination entre fournisseurs dans le cadre d'un changement de fournisseur, il est essentiel de prendre en compte les changements de fournisseurs avec intervention du GRD, plus pertinents dans le cadre de cette analyse.

Le taux de changement de fournisseur dans les délais mesure de la capacité du distributeur à réaliser les relevés spéciaux liés aux changements de fournisseur dans les standards du catalogue des prestations (10 jours calendaires entre la date de réalisation et la date demandée).

S'agissant des changements de fournisseurs, la performance de GRDF est très bonne en 2014 : en effet, le GRD enregistre un taux moyen annuel tous fournisseurs confondus de 97,6 %.

Les taux des trois plus gros fournisseurs en gaz naturel (ENGIE, EDF et Direct Energie) sont proches du taux global de 97,6 %. Leur taux annuel moyen est de :

- 96,8 % pour ENGIE,
- 95,5 % pour EDF,
- 98,3 % pour Direct Energie.

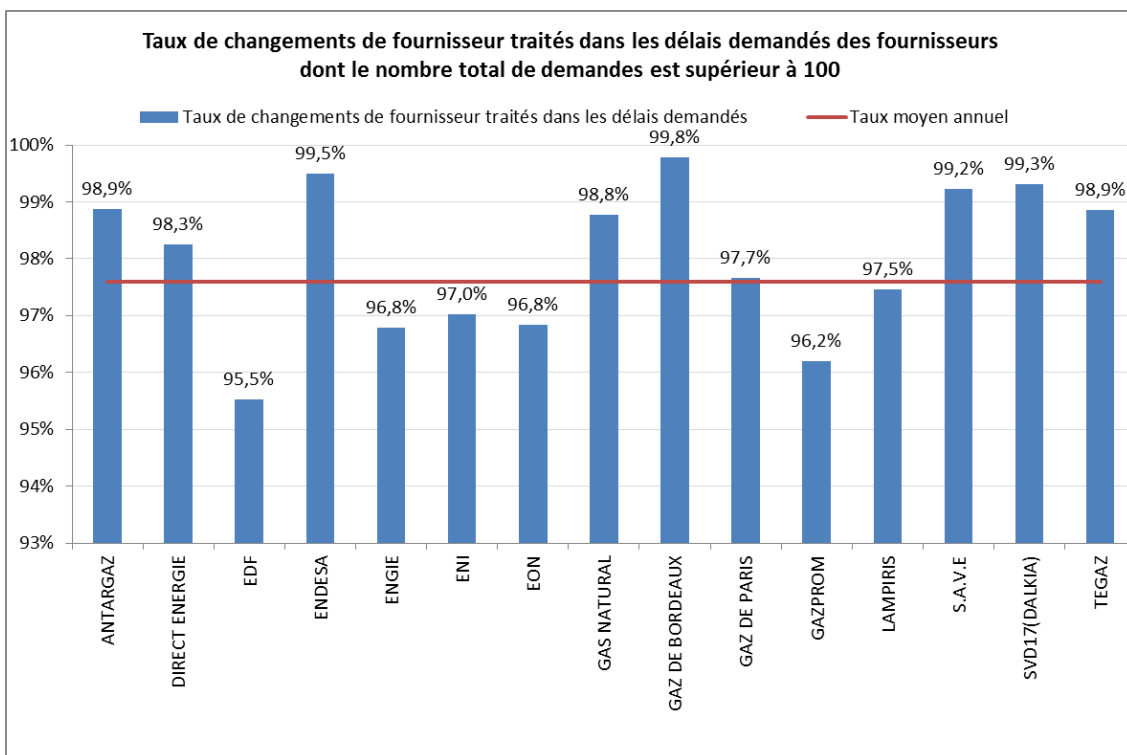


S'agissant des fournisseurs dont le nombre total de demandes de changement de fournisseur en 2014 est supérieur à 100, les taux dans les délais sont compris entre 95,5 % et 100,0 %, soit un faible écart d'environ 5 points.

Les fournisseurs dont les taux dans les délais demandés sont les plus faibles sont :

- EDF, avec un taux dans les délais demandés de 95,5 %,
- Gazprom, avec un taux dans les délais demandés de 96,2 %.

Etant donné la faible volumétrie et l'écart modeste par rapport au taux global des fournisseurs (97,6 %), aucune discrimination n'apparaît de la part de GRDF.



5.3.4 Interventions pour impayés

Pour GRDF, la procédure de coupure pour impayés est une intervention comprenant le déplacement, la fermeture et le plombage du robinet de gaz, le choix de déposer ou non du compteur étant laissé à l'appréciation de GRDF. Ce déplacement peut également donner lieu à une prise de règlement de la part de GRDF.

Elle est effectuée à la demande du fournisseur dans le respect de la loi et des procédures applicables en cas d'impayés des factures de gaz. GRDF évite de programmer des coupures après 15h ou les veilles de week-end et jours fériés.

Concernant le taux de déplacement pour coupures pour impayés traités dans les délais demandés (pouvant impliquer soit une coupure, soit une prise de règlement), 135 797 demandes ont été effectuées en 2014, tous fournisseurs confondus, dont 122 151 dans les délais demandés. GRDF enregistre un taux global de déplacement pour coupures pour impayés dans les délais tous fournisseurs confondus de 90,0 %.

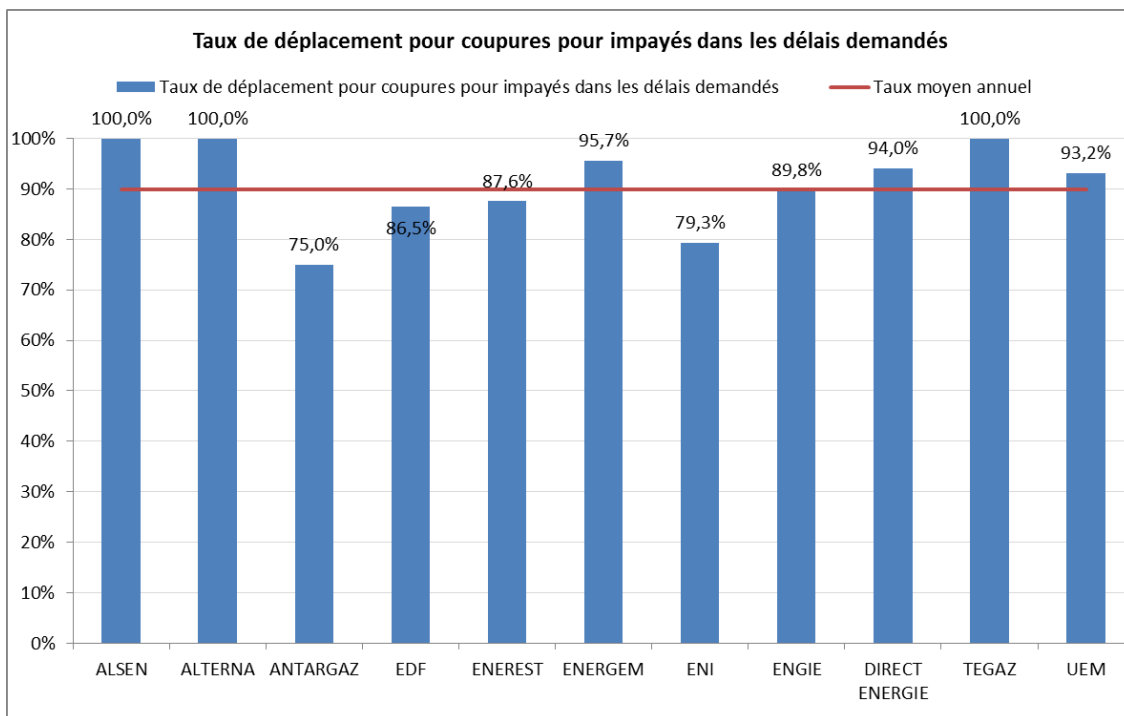
Les taux moyens de 2014 des trois plus gros fournisseurs en gaz naturel (ENGIE, EDF et Direct Energie) sont de :

- 89,8 % pour ENGIE,
- 86,5 % pour EDF,
- 94,0 % pour Direct Energie.

Les fournisseurs dont les taux dans les délais demandés sont les plus faibles sont :

- Antargaz, avec un taux dans les délais demandés de 75,0 %,
- Eni, avec un taux dans les délais demandés de 79,3 %.

Etant donné la faible volumétrie et l'écart modeste par rapport au taux global des fournisseurs (90,0 %), aucune discrimination n'apparaît de la part de GRDF.



6 BILAN DE LA QUALITE DE SERVICE DES GESTIONNAIRES DE RESEAUX DE TRANSPORT DE GAZ NATUREL

Le tarif d'accès des tiers aux réseaux de transport ATRT5, entré en vigueur le 1^{er} avril 2014, maintient le dispositif de suivi de la qualité de service de GRTgaz et TIGF tout en introduisant des évolutions.

Pour l'année 2014, d'une part, la CRE a introduit une incitation financière sur la qualité des prévisions de consommation publiées par les GRT. Ces prévisions permettent aux expéditeurs de prendre des actions correctives en vue d'équilibrer au mieux leur portefeuille. L'amélioration de leur qualité est essentielle dans la perspective de l'évolution vers le système d'équilibrage cible et l'application du code de réseau européen sur l'équilibrage en 2015.

En outre, dans la perspective de la création d'une place de marché unique en France en 2018, la CRE a introduit une incitation financière pour GRTgaz à maximiser les quantités de capacité commercialisées quotidiennement à la liaison Nord-Sud.

Les performances des GRT de gaz sont en demi-teinte pour 2014 : alors que TIGF marque de nets progrès, dans tous les domaines sauf la qualité des prévisions de consommation, GRTgaz ne parvient pas à atteindre l'objectif fixé quant à la qualité des données à l'interface entre les réseaux de transport

et de distribution (PITD). La mobilisation de GRTgaz en faveur de la mise à disposition de capacités additionnelles à la liaison Nord-Sud lui permet néanmoins de bénéficier d'un bonus exceptionnel de 1,2 M€.

6.1 Les indicateurs de qualité de service de GRTgaz et TIGF sont en grande partie dédiés aux données utiles à l'équilibrage des expéditeurs

La délibération du 29 janvier 2014 portant décision sur l'évolution du tarif ATRT5²¹ prévoit que la qualité du service des opérateurs de réseau de transport de gaz GRTgaz et TIGF est suivie au moyen de **quinze indicateurs**, du 1^{er} avril 2014 au 1^{er} avril 2015 :

- Cinq indicateurs faisant l'objet d'une incitation financière portent sur la qualité des mesures de consommation mises à disposition des expéditeurs pour s'équilibrer au mieux :
 - *Taux de disponibilité des portails utilisateurs des GRT*, qui garantissent l'accès aux données.
 - *Qualité des quantités de gaz mesurées aux Points d'Interface Transport Distribution (PITD)*. Ces données sont transmises en J+1 aux GRD pour le calcul des allocations journalières provisoires des quantités de gaz livrées aux PITD par les expéditeurs transport.
 - *Qualité des quantités de gaz télérelevées aux points de livraison des consommateurs industriels raccordés au réseau de transport*. Ces données sont transmises aux expéditeurs en J+1.
 - *Qualité des quantités de gaz télérelevées aux points de livraison des consommateurs industriels raccordés au réseau de transport et transmises en cours de journée*. Ces données sont transmises aux expéditeurs en cours de journée, pour cinq tranches horaires (6h-10h, 6h-14h, 6h-18h, 6h-22h, 6h-1h).
 - *Qualité des prévisions de consommation de fin de journée gazière réalisées la veille et en cours de journée (J, J+1)*. Ces prévisions portent sur l'ensemble de chacune des zones d'équilibrages. La première est transmise la veille pour le lendemain, la seconde le jour même.
- Un indicateur incité financièrement a été introduit au 1^{er} avril 2014 pour GRTgaz :
 - *Incitation à la mise à disposition du marché de capacités fermes supplémentaires à la liaison Nord-Sud*.
- Les neuf indicateurs non incités financièrement portent sur l'impact sur l'environnement, le respect des programmes de maintenance, les prévisions de consommation et la relation avec les expéditeurs et les GRD :
 - *Emissions de gaz à effet de serre et émissions de gaz à effet de serre rapportées au volume de gaz acheminé ;*
 - *Respect par les GRT de leurs programmes de maintenance : réduction des capacités disponibles, respect du programme de maintenance annuel publié au début de l'année par le GRT, respect du programme de maintenance publié en M-2 par le GRT ;*
 - *Fiabilité des informations sur les interfaces clients (nombre de réclamations par mois) ;*
 - *Délais de traitement des demandes de réservation de capacité sur le réseau principal ;*
 - *Délais de transmission aux GRD des fichiers relatifs aux enlèvements aux PITD.*

²¹ [Délibération de la CRE du 29 janvier 2014 portant décision sur l'évolution des tarifs d'utilisation des réseaux de transport de gaz naturel au 1^{er} avril 2014.](#)

6.2 Des bonus en progression en 2014 pour les GRT de gaz

Les montants du bonus total perçu par les GRT en 2014 sont en très forte hausse par rapport à 2013 : GRTgaz obtient un bonus de 1,5 M€ (909 k€ en 2013) et TIGF 202 k€ (47 k€ en 2013).

Ce résultat s'explique, dans le cas de TIGF, par les efforts mis en œuvre par le GRT pour améliorer les informations transmises sur la consommation des clients, alors qu'en 2013, TIGF avait été pénalisé pour ses mauvaises performances sur les trois indicateurs concernés. En réponse, TIGF a notamment réduit les délais d'intervention sur les postes défectueux, et déployé une technologie de télérelève plus performantes pour les postes des clients industriels. Ainsi, TIGF bénéficie de bonus sur tous les indicateurs sauf celui dédié à la qualité des prévisions de consommation. Celui-ci, nouvellement incitées, génère un malus de 60 k€.

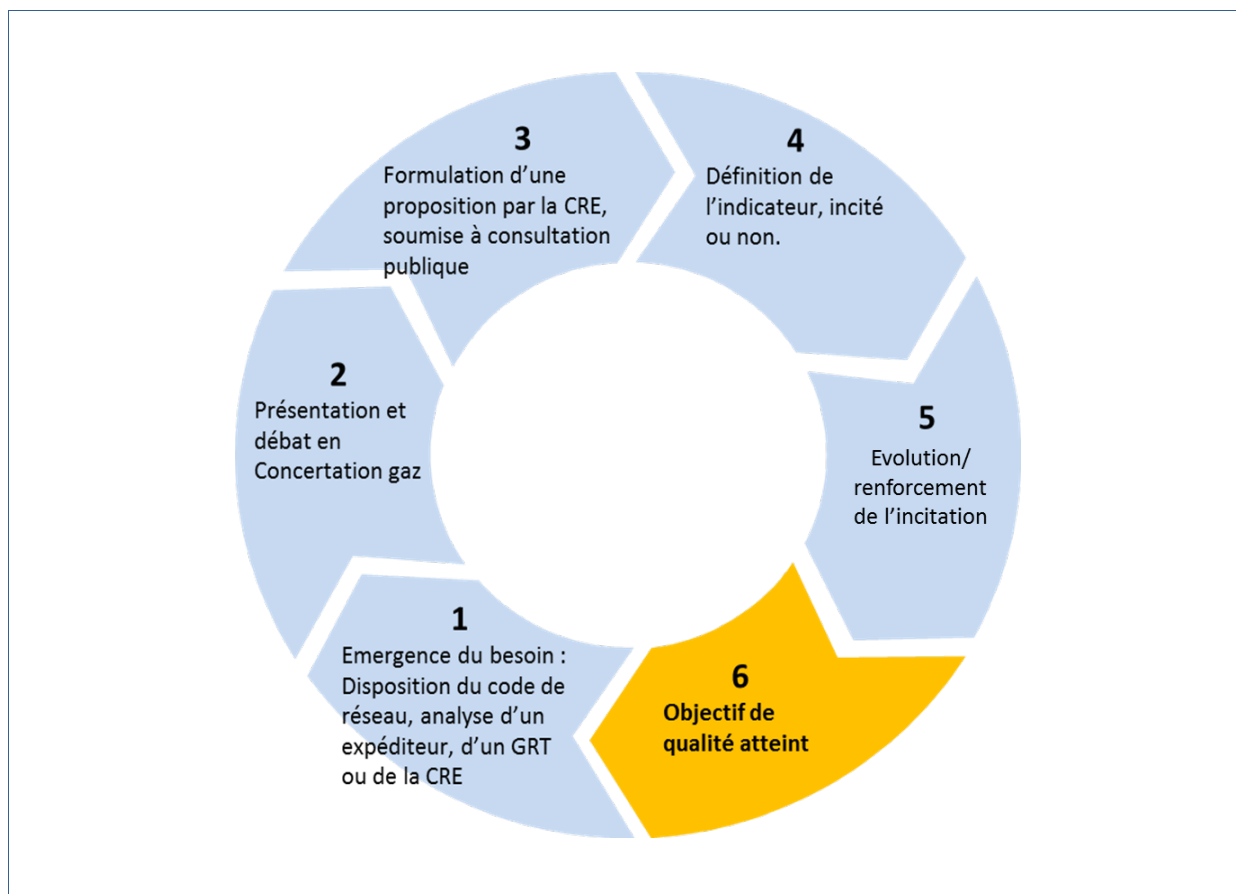
Dans le cas de GRTgaz, la plus grande partie du bonus provient de l'incitation portant sur la mise à disposition de capacités additionnelles à la liaison Nord Sud, qui a elle seule dégage 1,2 M€ sur la période. De même, l'indicateur portant sur la qualité des prévisions de consommation transmise la veille pour le lendemain et le jour même a permis à GRTgaz de dégager un bonus de 75 k€. Les résultats des autres indicateurs sont en demi-teinte : la qualité des informations de consommation s'est légèrement dégradée. GRTgaz dégage ainsi une pénalité de 3 k€ au titre des données de consommation fournies en J+1 des distributions publiques (PITD), et une pénalité de 140 k€ au titre des données de consommation des clients industriels.

Le bilan des incitations financières est présenté aux paragraphes 7.5 et 7.6.

6.3 Focus sur la qualité de service des GRT de gaz

6.3.1 Le dispositif de suivi de la qualité de service, en constante évolution

Le dispositif de régulation incitative vise à inciter les GRT à améliorer la qualité du service rendu aux expéditeurs de gaz, certains services pouvant avoir un impact important sur leur activité. La publication régulière des résultats des indicateurs sur les sites publics des GRT et du présent rapport de qualité de service une fois par an met en lumière les efforts fournis et les progrès à réaliser. Les indicateurs de suivi de la qualité de service transmis par les GRT à la CRE sont certifiés par un organisme extérieur et peuvent être soumis à tout audit que la CRE juge utile. Ces indicateurs sont établis grâce à la contribution des expéditeurs et des opérateurs, qui sont entendus sur ce sujet en Concertation gaz et consultés au moment de la mise à jour tarifaire annuelle.



La régulation incitative de la qualité de service des GRT a été mise en place par la délibération tarifaire du 10 juillet 2008²². Dès le 1^{er} avril 2009, date d'entrée en vigueur du tarif ATRT4, trois indicateurs ont fait l'objet d'une incitation financière. Au fil du temps, trois nouveaux indicateurs ont été introduits. De surcroît, les seuils de qualités et les niveaux d'incitation ont été fréquemment modifiés, afin d'accroître l'exigence imposée aux GRT.

²² <http://www.cre.fr/documents/deliberations/proposition/tarifs-d-utilisation-des-reseaux-de-transport-de-gaz-naturel6>.

Evolution des indicateurs incités financièrement

	ATRT 4				ATRT 5	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Qualité des quantités mesurées aux PITD et transmises aux GRD le lendemain	Objectif de base : • GRTgaz : 4 jours non conformes par mois • TIGF : 3 jours non conformes par mois Objectif cible : 1 jour de non-conformité par mois.	GRTgaz et TIGF : • objectif de base : 4 jours non conformes par mois • objectif cible : 1 jour non conforme par mois	GRTgaz • objectif de base 2 jours non conformes par mois • objectif cible 0 jour non conforme par mois TIGF • objectif de base : 4 jours non conformes par mois • objectif cible : 1 jour non conforme par mois		L'objectif de base passe à 1 jour non conforme par mois pour TIGF et GRTgaz	
Qualité des quantités télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises aux expéditeurs le lendemain	Pour GRTgaz et TIGF • objectif de base : 93 % de comptage conformes par mois • objectif cible : 97 % par mois		Pour GRTgaz et TIGF • objectif de base : 95 % par mois • objectif cible : 99 % par mois	GRTgaz • objectif de base : 97 % par mois • objectif cible : 99 % par mois TIGF : • objectif de base : 95 % par mois • objectif cible : 99 % par mois	Pour GRTgaz et TIGF • objectif de base : 97 % par mois • objectif cible : 98 % par mois	GRTgaz • objectif de base : 98 % par mois • objectif cible : 99 % par mois TIGF • objectif de base : 97 % par mois • objectif cible : 98 % par mois
Disponibilité des portails utilisateurs	GRTgaz • pénalité : 100 k€ par point de pourcentage • bonus : 100 k€ si l'objectif cible est atteint TIGF • pénalité : 25 k€ • bonus : 25 k€	L'objectif de base passe de 98% à 99%. L'objectif cible est renforcé : • Pour GRTgaz, il passe de 99 % par mois à 100% • Pour TIGF, il passe de 98% à 99 % par mois	L'objectif cible passe à 100% pour TIGF aussi. GRTgaz • pénalité : 60 k€ bonus : 60 k€ TIGF • pénalité : 15 k€ • bonus : 15 k€ si	GRTgaz • pénalité : 60 k€ • bonus : 30 k€ TIGF • pénalité : 15 k€ • bonus : 7,5 k€	GRTgaz • pénalité : 30 k€ • bonus 15 k€ TIGF : • pénalité : 15 k€ • bonus : 7,5 k	GRTgaz • pénalité : 15 k€ bonus : 7,5 k€ TIGF : • pénalité : 10 k€ • bonus : 5 k€
Qualité des quantités télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises en cours de journée				Inauguration de l'indicateur intrajournalier pour GRTgaz. Objectif cible pour chaque plage horaire : 90 % par mois	L'indicateur est étendu à TIGF. Il est modifié pour GRTgaz afin de qualifier les mesures de très bonne, bonne ou mauvaise qualité.	
Qualité des prévisions globales de consommation de fin de journée gazière réalisée la veille et en cours de journée					Inauguration de l'indicateur pour GRTgaz.	L'indicateur est étendu à TIGF et incité financièrement pour les deux GRT.
Commercialisation de capacités supplémentaires aux 270 GWh/j de ferme à la liaison Nord-Sud						Mise en place exceptionnelle de cet indicateur dans le contexte d'une liaison Nord-Sud saturée.

6.3.2 Les initiatives mises en place par les GRT pour atteindre la qualité de service attendue

Les objectifs fixés par la régulation incitative mobilisent les GRT. TIGF et GRTgaz ont intégré les indicateurs de qualité de service dans les tableaux de bord de leurs directions générales, diffusant ainsi les résultats, mois par mois, pour orienter la prise de décisions.

Les performances sont le résultat du travail des directions opérationnelles, en charge de l'exploitation de dispositifs de comptage et des interventions de maintenance préventive et corrective, des directions commerciales, qui réalisent les bilans gaz et la facturation, et des directions des systèmes d'informations, responsables des outils informatiques indispensables à ces activités.

- **Les trois leviers d'amélioration de la qualité des informations chez TIGF**

Pour répondre aux exigences fixées par la régulation incitative, TIGF a investi des efforts dans trois principaux domaines.

Le premier est la mise en place de télé-relèves par GPRS, solution innovante qui a permis la généralisation de la relève horaire des consommations des clients industriels en 2013, tout en maîtrisant les coûts de mise en œuvre de cette fonctionnalité.

De plus, TIGF a adapté ses procédures d'intervention sur les stations de comptage en anomalie, pour réduire leurs délais et ainsi répondre aux objectifs institués par la régulation incitative de la qualité de service.

Enfin, TIGF a engagé des évolutions informatiques, tels que le projet SIAM actuellement en cours qui permettra en 2016 la télé-relève horaire de l'ensemble des stations de comptage ainsi que l'affectation horaire de PCS horaires devant garantir une qualité optimale des données intrajournalières produites par TIGF.

- **L'élaboration des prévisions de consommation chez GRTgaz**

L'année 2014 a été marquée par l'aboutissement de l'industrialisation du processus de prévision de consommations chez GRTgaz. La solution, développée par des sociétés externes, est fonctionnelle depuis avril 2014. Elle a permis une automatisation des flux et un processus de production plus rapide. De nouveaux modèles ont été mis en service pour prévoir la journée en cours. Les prévisions pour la journée J sont désormais actualisées toutes les heures à compter de midi en utilisant, au plus tôt, les données intrajournalières. De la même façon, un modèle J+1 a été déployé utilisant les consommations intrajournalières des premières heures de la journée J. Ce modèle permet d'améliorer la précision des prévisions pour la journée J+1.

En parallèle, la qualité des données de comptage disponibles s'est progressivement améliorée en interrogeant plus régulièrement les points de comptage. Enfin, durant l'été 2014, un travail a été réalisé pour mieux prendre en compte, dans les modèles de prévision, les jours fériés ainsi que les baisses d'activité estivale et hivernale des clients industriels.

Ces efforts ont conduit à une erreur moyenne de 1,7 %, respectivement de 3,7 %, entre la prévision journalière publiée pour J à 15h, respectivement la prévision journalière publiée pour J+1 à 17h, et la consommation réelle de l'ensemble des consommateurs. Ces améliorations, déjà pleinement visibles en 2014, se confirment au premier semestre de l'année 2015.

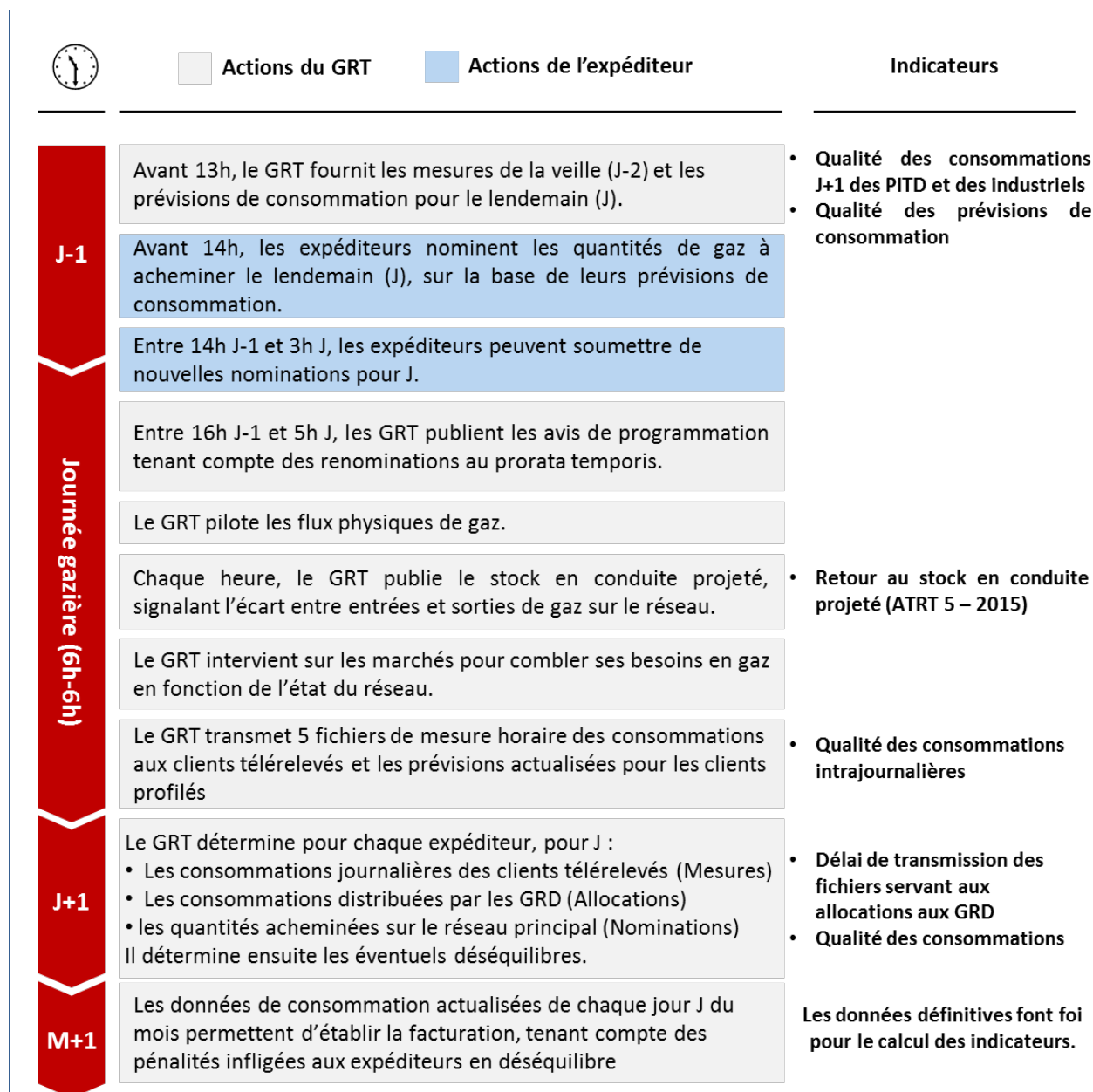
6.3.3 Comprendre l'importance des données de consommation pour l'équilibrage

L'équilibrage entre les entrées et sortie de gaz aux points frontières, depuis les infrastructures de stockage ou les terminaux méthaniers et les consommations des clients raccordés, est un impératif pour la continuité d'acheminement du système gazier.

Le code de réseau européen sur l'équilibrage, d'application obligatoire depuis le 1^{er} octobre 2015, prévoit la suppression des tolérances de déséquilibre accordées aux expéditeurs et la facturation des déséquilibres à un prix reflétant le coût des interventions du GRT sur le marché du gaz. Le code prévoit la mise à disposition, par les GRT, d'informations de qualité à destination des expéditeurs.

Pour prévoir au plus juste les volumes de gaz qui doivent entrer et sortir du réseau chaque jour, les expéditeurs s'appuient notamment sur les mesures de consommation fournies par les GRT la veille et en cours de journée. Ces mesures sont mises à disposition des utilisateurs du réseau sur les portails expéditeurs respectifs des GRT (Tetra pour TIGF et TRANS@ctions pour GRTgaz), et sur des sites publics à maille agrégée (SMART GRTgaz et Datagas pour TIGF). La figure ci-dessous reconstitue les flux d'information et leur importance pour l'équilibrage des expéditeurs.

L'importance des données de consommation pour l'équilibrage



Les indicateurs définis par la CRE portent sur la qualité des données provisoires de consommation transmises par GRTgaz et TIGF aux expéditeurs, ainsi que sur la disponibilité des portails sur lesquels elles sont accessibles.

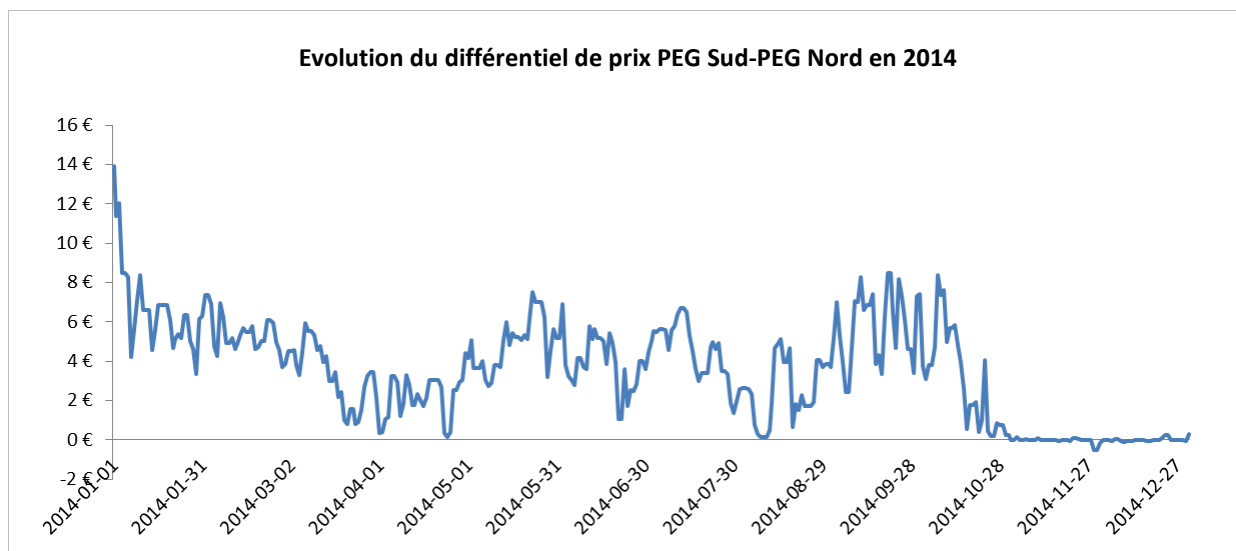
Le tarif ATRT5 prévoit de surcroît que la qualité des prévisions de consommation fournies par les GRT la veille et en cours de journée soit suivie. Depuis le 1^{er} avril 2014, cet indicateur fait l'objet d'une incitation financière.

- **La disponibilité des portails expéditeurs est stable, à un excellent niveau** (99,91 % de disponibilité moyenne en 2014 pour GRTgaz, 99,8 % pour TIGF).
- **La qualité des mesures provisoires des quantités de gaz livrées aux PITD transmises aux GRD pour le calcul des allocations de gaz provisoires est en recul sur le périmètre de GRTgaz, passant de 19 jours (2013) à 24 jours (2014) non conformes.** Cette dégradation est notamment liée aux journées de migration des systèmes informatiques autrefois hébergés par la maison mère Engie à des serveurs propres à GRTgaz, conformément à l'article L111-16 du code de l'énergie²³. GRTgaz mettra en service en 2016 un nouveau système de comptage, qui devrait permettre de sécuriser ce processus d'allocations provisoires. **La performance de TIGF est quant à elle excellente et s'améliore entre 2013 et 2014, passant de 11 jours à 4 jours non conformes.**
- **La qualité des mesures de la consommation journalière des industriels raccordés aux réseaux de transport et transmises aux expéditeurs en J+1 est en légère progression pour TIGF** : 97,6% des journées sont conformes en 2014, contre 97,4% en 2013. **En revanche, les résultats de GRTgaz marquent un recul** : alors que 98,1% des journées étaient conformes en 2013, 97,5% l'étaient en 2014.
- La qualité des données télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises aux expéditeurs en cours de journée, suivie depuis 2012 pour le périmètre de TIGF, n'est incitée financièrement que depuis le 1^{er} avril 2013. **Les performances de TIGF en 2014 marquent un net progrès, passant de 72,5 % de journées conformes en 2013 à 89,7 % en 2014.** Depuis 2013, l'analyse des données de GRTgaz se fait sur la base de l'évaluation de chaque journée (très bonne, bonne, mauvaise) en fonction de l'écart entre les données transmises en J et J+1. La proportion d'information de très bonne qualité passe de 86,3 % en 2013 à 90,7 % en 2014. Les informations de mauvaise qualité sont néanmoins stables à 3,9 % en 2014 (4,1 % en 2013). Cette amélioration est d'autant plus utile que ces données permettent aux expéditeurs de se rééquilibrer en cours de journée.
- La qualité des prévisions de consommations transmises la veille et en cours de journée, suivie depuis 2013, n'est incitée financièrement que depuis le 1^{er} avril 2013. **GRTgaz atteint des niveaux satisfaisants, alors que TIGF, bien qu'en amélioration, reste en-dessous des niveaux attendus.** Il est à noter que GRTgaz utilise des données horaires pour alimenter ses prévisions globales, alors que TIGF n'utilisait pour l'heure que des données journalières.

6.3.4 Mise à disposition de capacités supplémentaires à la liaison Nord-Sud, un enjeu fort pour GRTgaz en 2014

L'année 2014 a été marquée par une hausse du prix du GNL en zone Sud. Les méthaniers étaient en effet acheminés vers les marchés asiatiques où le prix du gaz (GNL EAX) a dépassé les 48€/MWh en février 2014. L'approvisionnement de la zone Sud de GRTgaz étant dépendante à 40 % des arrivées de GNL, les prix du gaz au Sud ont fortement augmenté. L'indice PEG Sud accusait, au plus fort de cette variation, plus de 14€/MWh de différence avec les prix du PEG Nord. Cet écart s'est progressivement résorbé au cours de l'automne 2014.

²³ « Aucune société composant l'entreprise verticalement intégrée définie à l'article L.111-10 ne peut avoir accès aux activités de traitement automatisé d'informations relatives à l'exploitation, au développement et à la maintenance du réseau de transport effectuées par la société gestionnaire d'un réseau de transport, ainsi qu'aux moyens nécessaires à l'exercice de ces activités. A cette fin, les systèmes informatiques de la société gestionnaire de réseau de transport sont strictement séparés de ceux utilisés par les autres sociétés composant l'entreprise verticalement intégrée de sorte que l'accès à ses bases de données soit impossible à tout employé ou prestataire de celle-ci. »

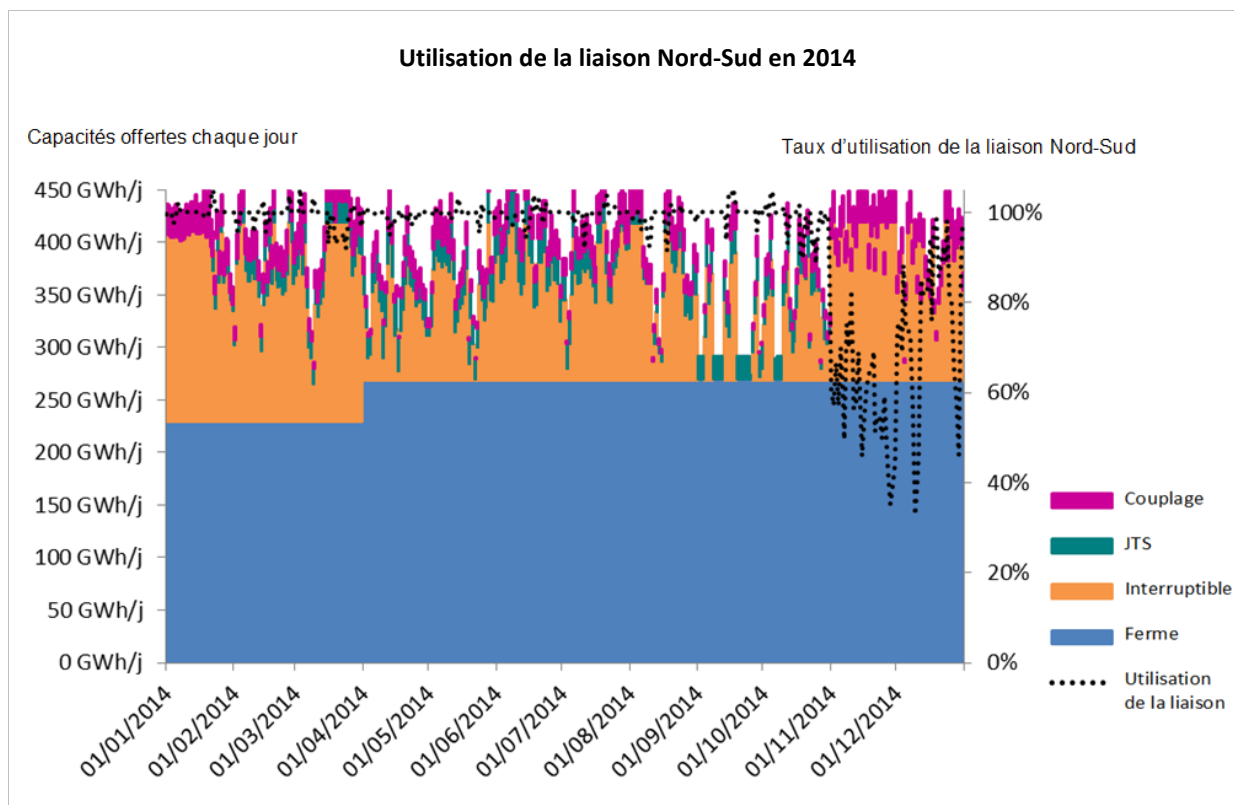


Au cours de cette période, la liaison Nord-Sud a été fortement sollicitée pour acheminer du gaz en provenance des interconnexions européennes et de Dunkerque vers la zone Sud et les marchés en aval (Espagne, Portugal, Suisse).

Le taux d'utilisation de la liaison Nord-Sud a ainsi été de 94 % au cours de l'année 2014.

Le graphique ci-dessous présente l'ensemble de l'offre commerciale de GRTgaz au cours de l'année :

- les capacités fermes, qui sont passées de 230 GWh/j à 270 GWh/j au 1^{er} avril 2014 ;
- les capacités interruptibles, dont la disponibilité dépend du schéma de flux et des maintenances ;
- le Joint Transport Storage (JTS) permettant d'utiliser les stockages situés au niveau de la liaison Nord-Sud pour injecter du gaz en zone Nord et le soutirer en zone Sud ;
- le couplage de marché, un produit opéré par Powernext permettant d'acheter du spread et des capacités simultanément, dans la limite de 30 GWh/j de capacités interruptibles.



Dans ce contexte, la CRE a instauré une incitation financière à la commercialisation de capacités au-delà des 270 GWh/j de capacité ferme. L'indicateur portait donc sur les capacités interruptibles, le couplage de marché et le dispositif JTS.

GRTgaz a fait preuve d'une grande réactivité pour optimiser les capacités à la liaison Nord-Sud, et a proposé à la vente 7,4 TWh/j de capacités au-delà des 270 GWh/j de capacité ferme.

La situation de marché s'étant améliorée dès la fin de l'année 2014, l'incitation financière de cet indicateur n'a pas été reconduite lors de la mise à jour tarifaire du 1^{er} avril 2015.

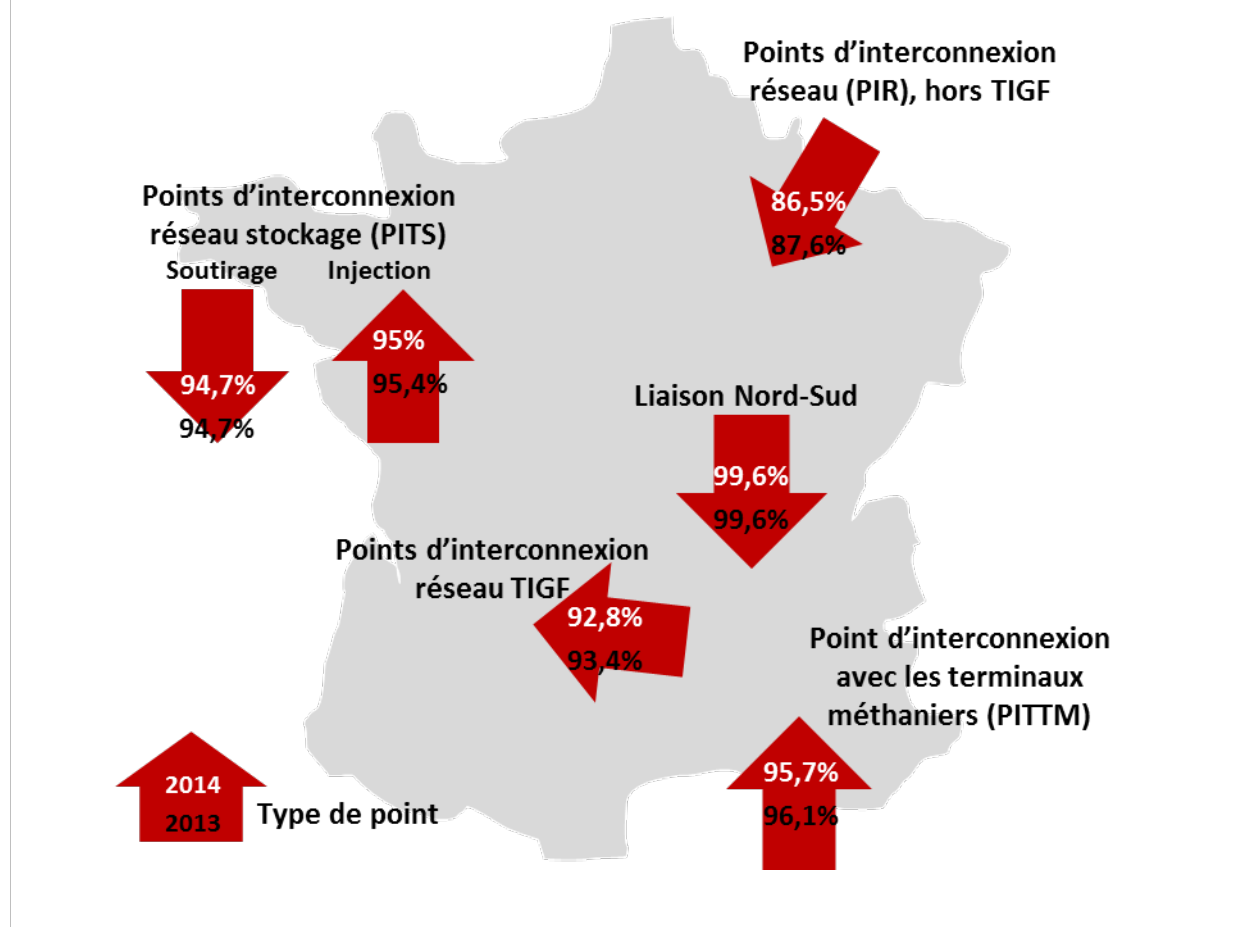
6.3.5 La maintenance et le respect des programmes de travaux, un domaine dans lequel GRTgaz doit progresser

Trois indicateurs mesurent, pour chaque point d'interconnexion du réseau :

- le respect du programme de maintenance transmis en début d'année ;
- le respect du programme de maintenance transmis deux mois avant ;
- le taux de disponibilité des capacités fermes.

Lors des travaux de maintenance sur leur réseau, les GRT interrompent les capacités interruptibles, puis, au besoin les capacités fermes.

**Evolution des taux de disponibilité des capacités fermes
sur le réseau GRTgaz entre 2013 et 2014**



- Le taux de disponibilité de 86,5 % des capacités fermes en 2014 est particulièrement bas aux points d'interconnexion réseau (PIR) de GRTgaz.
- A la liaison Nord-Sud, GRTgaz maintient ses performances pour les trois indicateurs. Le tarif ATRT5 introduit un indicateur de respect du programme J-60 de maintenance portant sur les capacités interruptibles à la liaison Nord-Sud, dont la date de mise en œuvre devait être fixée en Concertation Gaz.
- Sur le réseau de TIGF, les performances sont excellentes : les capacités fermes sont disponibles 100 % du temps sur l'ensemble des points du réseau (98 % à Larrau), à l'exception de l'interface entre les réseaux TIGF et GRTgaz. Dans le sens GRTgaz Sud vers TIGF, les capacités sont disponibles 96 % du temps ; dans le sens TIGF vers GRTgaz Sud, 93 % du temps.

Les indicateurs existants ne suffisent pas à inciter GRTgaz à prévoir les interruptions assez précisément. Apporter aux clients une bonne visibilité des interruptions leur permet de se couvrir à temps, néanmoins cette couverture comporte un coût qui ne peut pas être totalement recouvert lorsque le programme de maintenance est modifié, même à la baisse.

De ce fait, la CRE souhaite que les GRT travaillent à la meilleure prise en compte de l'interruption des capacités fermes dans leurs prévisions et dans leur offre, au sein de la Concertation gaz. Cette réflexion pourra donner lieu à l'incitation financière des indicateurs existants dès le 1^{er} avril 2017 et, le cas échéant, à la création de nouveaux indicateurs de qualité de service.

7 BILAN DES INCITATIONS FINANCIERES

7.1 ERDF

Le bilan ci-dessous prend en compte les incitations financières de tous les indicateurs incités pour les opérateurs concernés, y compris les indicateurs qui ne sont pas analysés dans les parties thématiques précédentes du présent rapport. Par convention, une incitation financière de signe positif est un bonus pour l'opérateur, une incitation financière de signe négatif est une pénalité.

Incidations financières (€)	2014	2013	2012	2011	2010
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par ERDF	-14 343	-23 068	-47 608	-37 442	-44 693
Taux de mises en service avec déplacement réalisées dans les délais demandés	0	Non incité	Non incité	Non incité	Non incité
Taux d'index électricité relevés et auto-relevés semestriellement	0	Non incité	Non incité	Non incité	Non incité
Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours / 15 jours depuis le 1 ^{er} janvier 2014	0	0	0	0	0
Nombre mensuel de réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours calendaires	-154 740	Non incité	Non incité	Non incité	Non incité
Nombre de pénalités versées pour l'envoi hors délai de propositions de raccordement	-570	-450	-600	-3 760	NS
Nombre de pénalités versées pour mise à disposition du raccordement non réalisée à la date convenue avec l'utilisateur	-3 450	Non incité	Non incité	Non incité	Non incité
Taux de respect du délai de transmission à RTE des courbes de mesure demi-horaires de chaque responsable d'équilibre	50 000	100 000	150 000	200 000	100 000
Taux de disponibilité du portail fournisseurs	749 000	90 000	100 000	80 000	90 000
Total des incitations financières	625 897	166 482	201 792	238 798	145 307

7.2 ELD d'électricité et EDF SEI

Incentations financières (€)	2014
Electricité de Strasbourg, Gérédis, SRD, URM	0
EDF SEI	- 3 040

7.3 GRDF

Incentations financières (€)	2014	2013	2012	2011	2010
Nombre de RDV planifiés non respectés par le GRD	-311 884	-181 038	-4 076	-2 250	-3 077
Taux de mise en service (MES) réalisées dans les délais demandés	-166 000	-127 000	-50 000	Non incité	Non incité
Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés	4 000	0	0	Non incité	Non incité
Taux de raccordement réalisés dans le délai convenu ≤ 6-10 m ³ /h hors extension	60 000	60 000	30 000	Non incité	Non incité
Taux de raccordement réalisés dans le délai convenu > 10 m ³ /h et raccordement avec extensions	-40 000	-40 000	-30 000	Non incité	Non incité
Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés)	100 000	100 000	50 000	Non incité	Non incité
Qualité des relevés JJ transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD	7 400	-36 400	258 000	422 000 €	99 000 €
Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD	- 100 000	-80 000	80 000	140 000 €	160 000 €
Taux de disponibilité du portail Fournisseur	- 55 000	-55 000	-20 000	40 000	70 000
Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 15 jours calendaires	0	0	-83 300	-48 100	-29 550
Taux de réponses aux réclamations Clients dans les 30 jours calendaires	- 1 225	-1 050	-1 850	-3 050	-2 025
Taux de publication par OMEGA pour les relèves JJ/JM	40 000	70 000	170 000	180 000	368 000
Taux de publication par OMEGA pour les relèves MM	40 000	70 000	130 000	100 000	152 000
Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M	80 000	90 000	92 000	208 000	182 000

Taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs	40 000	70 000	650 000	1 100 000	600 000
Taux de traitement des rejets du mois M en M+1	60 000	145 000	52 000	20 000	-136 000
Amplitude des comptes d'écart distribution (CED)	1 164 032	0	0	89 758	Non incité
Taux d'index rectifiés (clients 6M)	240 000	-3 000	Non incité	Non incité	Non incité
Taux d'index rectifiés (autres clients)	127 000	120 000	Non incité	Non incité	Non incité
Total des incitations financières	1 288 323	201 512	1 322 774	2 246 358	1 460 348

7.4 ELD de gaz naturel

Incitations financières (€)	2014	2013	2012	2011	2010
Régaz-Bordeaux	182	6 600	12 750	20 675	11 725
Réseau GDS	37 075	17 275	28 300	44 075	-25
GEG	1 250	- 975	- 1 875	- 1 025	- 1 400
Vialis	- 775	0	0	0	0
Gedia, Caléo, Gaz de Barr, Veolia Eau	2 250	0	0	0	0
Sorégies	723	0	0	0	0

7.5 GRTgaz

RECAPITULATIF DES INCITATIONS FINANCIERES (en k€)	2014	2013	2012	2011	2010
Qualité des quantités mesurées aux PITD et transmises aux GRD le lendemain	-3	375	200	550	2400
Qualité des quantités télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises aux expéditeurs le lendemain	-140	95	200	237	1180
Qualité des quantités télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises aux expéditeurs le jour même	222	304	407	Non incité	Non incité
Disponibilité des portails publics et expéditeurs	105	135	390	580	300
Qualité des prévisions de consommation fournies la veille et en cours de journée	75	Non incité	Non incité	Non incité	Non incité
Mise à disposition de capacités supplémentaires à la liaison Nord-Sud	1 256	Non incité	Non incité	Non incité	Non incité
Total des incitations financières GRTgaz	1 515	909	1 197	1 367	3 880

7.6 TIGF

RECAPITULATIF DES INCITATIONS FINANCIERES (en k€)	2014	2013	2012	2011	2010
Qualité des quantités mesurées aux PITD et transmises aux GRD le lendemain	123	163	300	300	300
Qualité des quantités télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises aux expéditeurs le lendemain	65	9	20	-254	188
Qualité des quantités télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises aux expéditeurs le lendemain	70	-184	0	Non incité	Non incité
Disponibilité des portails publics	5	60	45	195	138
Qualité des prévisions de consommation fournies la veille et en cours de journée	-61	Non incité	Non incité	Non incité	Non incité
Total des incitations financières TIGF	202	47	365	241	678

Annexe 1 : Descriptions et résultats détaillés des indicateurs pour les GRD d'électricité

1 INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UNE INCITATION FINANCIERE

1.1 « Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD ayant donné lieu au versement d'une pénalité par le GRD »

Définition

Cet indicateur suit le nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD, signalés par les fournisseurs ou par les utilisateurs, et ayant donné lieu au versement d'une pénalité par le GRD durant le trimestre, par catégorie d'utilisateurs.

Pour ERDF, cet indicateur est détaillé pour les catégories d'utilisateurs suivantes :

- les clients C5 RES : les consommateurs résidentiels (BT \leq 36 kVA) ;
- les clients C5 PRO : les petits consommateurs professionnels (BT \leq 36 kVA) ;
- les clients C2-C4 : les consommateurs industriels (BT > 36 kVA et HTA) ;
- les producteurs PROD.

Pour les ELD de plus de 100 000 clients et EDF SEI, cet indicateur est détaillé pour les catégories d'utilisateurs suivantes :

- les consommateurs BT \leq 36 kVA ;
- les consommateurs BT > 36 kVA ;
- les consommateurs HTA ;
- les producteurs BT \leq 36 kVA ;
- les producteurs BT > 36 kVA et HTA.

Périmètre

Cet indicateur concerne tous les rendez-vous programmés (validés par le GRD) pour intervention, avec déplacement d'un agent du GRD et nécessitant la présence de l'utilisateur, non respectés du fait du GRD.

Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

Cet indicateur est calculé et transmis à la CRE trimestriellement.

Objectifs et incitations

Le montant de la pénalité est identique à celui facturé par les GRD en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait de l'utilisateur ou du fournisseur. La pénalité est versée au bénéficiaire de l'utilisateur final via le fournisseur pour les utilisateurs en contrat unique ou directement à l'utilisateur dans les cas des utilisateurs ayant conclu un contrat d'accès directement avec le GRD.

Résultats d'ERDF

Indicateur	Catégorie de consommateurs	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés	Consommateurs industriels	3	1	0	1
	Consommateurs professionnels	7	3	4	8
	Consommateurs résidentiels	111	99	102	115
	Producteurs	0	0	0	0

Résultats des ELD de plus de 100 000 clients

Aucun rendez-vous planifié non respecté par le GRD sur la période de suivi n'a été signalé par les utilisateurs ou les fournisseurs aux ELD de plus de 100 000 clients.

Résultats d'EDF SEI

Indicateur	Catégorie de consommateurs	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés	Consommateur BT ≤ 36 kVA	18	43	24	29
	Consommateur BT > 36 kVA	0	0	0	0
	Consommateur HTA	0	0	0	0
	Producteur BT ≤ 36 kVA	0	2	0	0
	Producteur BT > 36 kVA et HTA	0	0	0	0

1.2 « Taux de mise en service avec déplacement réalisées dans les délais demandés »

Définition

Cet indicateur suit le nombre de mises en service sur installation existante avec déplacement clôturées durant le mois réalisées dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue du fait de l'utilisateur) ou réalisées dans un délai inférieur ou égal au délai catalogue (si le délai demandé par l'utilisateur est inférieur ou égal au délai catalogue), par rapport au nombre total de mises en service clôturées dans SGE durant le mois.

Cet indicateur n'est pas incité pour les ELD de plus de 100 000 clients et EDF SEI.

Périmètre

Cet indicateur concerne toutes les mises en service avec déplacement sur installation existante clôturées dans le mois, hors mise en service express.

Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

Cet indicateur est calculé mensuellement et transmis à la CRE trimestriellement.

Objectifs et incitations

Cet indicateur est incité financièrement, avec deux objectifs assignés pour ERDF du 1^{er} janvier 2014 au 31 décembre 2014 :

- un objectif de base de 83 % de mises en service réalisées dans les délais demandés, avec un malus de 40 000 € par année calendaire par dixième de point en-dessous de l'objectif de base, versé au CRCP ;
- un objectif cible de 88 % de mises en service réalisées dans les délais demandés par mois, avec un bonus de 40 000 € par année calendaire par dixième de point au-dessus de l'objectif cible, versé au CRCP.

Résultats d'ERDF

Indicateur	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux de mises en service (MES) avec déplacement réalisées dans les délais demandés	85,2 %	86,4 %	86,2 %	86,7 %	85,9 %	84,7 %	82,2 %	80,8 %	81,0 %	84,6 %	84,7 %	85,0 %

1.3 « Taux d'index électricité relevés et auto relevés semestriellement »

Définition

Cet indicateur suit le nombre de compteurs relevés ou auto-relevés semestriellement durant le mois, par rapport au nombre de compteurs à relever semestriellement durant le mois.

Cet indicateur n'est pas incité pour les ELD de plus de 100 000 clients et EDF SEI.

Périmètre

Cet indicateur concerne tous les compteurs (électricité uniquement) relevés ou auto-relevés.

Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

Cet indicateur est calculé mensuellement et transmis à la CRE trimestriellement.

Objectifs et incitations

Cet indicateur est incité financièrement, avec deux objectifs assignés pour ERDF :

- un objectif de base de 94,8 %, avec un malus de 40 000 € par année calendaire par dixième de point en-dessous de l'objectif de base, versé au CRCP ;
- un objectif cible de 95,2 %, avec un bonus de 40 000 € par année calendaire par dixième de point au-dessus de l'objectif cible, versé au CRCP.

Résultats d'ERDF

Indicateur	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux d'index électricité relevés et auto-relevés semestriellement	95,2 %	94,7 %	95,3 %	95,5 %	94,9 %	95,2 %	95,4 %	94,0 %	95,3 %	95,7 %	95,2 %	95,7 %

1.4 « Délai de transmission à RTE des courbes de mesure demi-horaires de chaque responsable d'équilibre »

Définition

Cet indicateur suit le taux de respect du délai d'envoi à RTE des bilans globaux de consommation des responsables d'équilibre déclarés actifs (avec sites) sur le réseau d'ERDF pour la semaine S-2 en semaine S.

Cet indicateur n'est pas incité pour les ELD de plus de 100 000 clients et EDF SEI.

Périmètre

Cet indicateur concerne les courbes de mesure suivantes :

- la courbe de mesure agrégée des consommations de sites à courbe de mesure télé-relevée ;
- la courbe de mesure agrégée des consommations des sites à index (profilée) ;
- la courbe de mesure agrégée des productions des sites à courbes de mesure télé-relevée ;
- la courbe de mesure agrégée des productions de sites à index (profilée).

Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE trimestriellement.

Objectifs et incitations

Cet indicateur est incité financièrement, avec deux objectifs assignés pour ERDF :

- un objectif de base de 96 %, avec un malus de 5 000 € par année calendaire par dixième de point en-dessous de l'objectif de base, versé au CRCP ;
- un bonus de 50 000 € par année calendaire si la performance est de 100 %, versé au CRCP.

Résultats d'ERDF

Indicateur	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Délai de transmission à RTE des courbes de mesure demi-horaires de chaque responsable d'équilibre	100 %	100 %	100 %	100 %

1.5 « Taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires »

Définition

Cet indicateur suit le nombre de réclamations clôturées dans le mois dont le délai de réponse est inférieur ou égal à 15 jours calendaires après la date de dépôt dans SGE.

Cet indicateur n'est pas incité pour les ELD de plus de 100 000 clients et EDF SEI.

Périmètre

Cet indicateur concerne toutes les réclamations, orales ou écrites, envoyées directement par les utilisateurs ou via les fournisseurs dont la réponse doit être faite par le GRD et clôturées dans SGE

(réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD).

Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé mensuellement et transmis à la CRE trimestriellement.

Objectifs et incitations

Cet indicateur est incité financièrement avec un malus de 40 000 € par année calendaire par dixième de point en-dessous de l'objectif de base de 85 %, versé au CRCP.

Résultats d'ERDF

Indicateur	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires	87,9 %	92,9 %	93,9 %	95,0 %	95,8 %	95,8 %	96,0 %	95,8 %	95,4 %	95,3 %	94,3 %	94,3 %

1.6 « Nombre de réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours calendaires »

Définition

Cet indicateur suit le nombre de réclamations clôturées dans SGE durant le mois et dont le délai de réponse (date de clôture dans SGE) est supérieur ou égal à 30 jours calendaires après la date de dépôt dans SGE.

Cet indicateur n'est pas incité pour les ELD de plus de 100 000 clients et EDF SEI.

Périmètre

Cet indicateur concerne toutes les réclamations, orales ou écrites, envoyées directement par les utilisateurs ou via les fournisseurs dont la réponse doit être faite par le GRD et clôturées dans SGE (réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD) et pour toute catégorie d'utilisateurs.

Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé mensuellement et transmis à la CRE trimestriellement.

Incitations

Cet indicateur est incité financièrement avec un malus de 30 € pour chaque réclamation non traitée dans les 30 jours, versé au CRCP.

Résultats d'ERDF

Indicateur	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Nombre de réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours calendaires	1079	482	516	461	320	292	290	222	318	350	413	415

1.7 « Nombre de pénalités versées pour l'envoi hors délai de propositions de raccordement »

Définition

Cet indicateur suit le nombre de réclamations pour propositions de raccordement non envoyées dans le délai maximum résultant de la qualification de la demande (en conformité avec les procédures de traitement des demandes de raccordement) ayant donné lieu au versement d'une pénalité durant le trimestre.

Périmètre

Cet indicateur concerne toutes les propositions de raccordement (en injection et en soutirage), non envoyées dans les délais, sur réclamation des utilisateurs.

Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

Cet indicateur est calculé et transmis à la CRE trimestriellement.

Incitations

Les montants des pénalités versées, sur demande, au demandeur de raccordement, ou au mandataire dans le cadre d'un mandat spécial de représentation, sont les suivants :

- 30 € pour les raccordements BT \leq 36 kVA ;
- 100 € pour les raccordements BT > 36 kVA et collectifs en BT ;
- 1 000 € pour les raccordements en HTA.

Résultats d'ERDF

Indicateur	Catégorie de consommateurs	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Nombre de pénalités versées pour l'envoi hors délai de propositions de raccordement	Consommateur individuel BT \leq 36 kVA	2	3	4	10
	Consommateur individuel BT > 36 kVA et Collectif BT	0	0	0	0
	Consommateur en HTA	0	0	0	0
	Producteur BT \leq 36 kVA	0	0	0	0
	Producteur BT > 36 kVA et HTA	0	0	0	0

Résultats des ELD de plus de 100 000 clients

Aucun envoi hors délai de proposition de raccordement sur la période de suivi n'a été signalé aux ELD de plus de 100 000 clients.

Résultats d'EDF SEI

Indicateur	Catégorie de consommateurs	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Nombre de pénalités versées pour l'envoi hors délai de propositions de raccordement	Consommateur individuel BT ≤ 36 kVA	1	0	0	2
	Consommateur individuel BT > 36 kVA et Collectif BT	0	0	0	0
	Consommateur en HTA	0	0	0	0
	Producteur BT ≤ 36 kVA	0	0	0	0
	Producteur BT > 36 kVA et HTA	0	0	0	0

1.8 « Nombre de pénalités versées pour mise à disposition du raccordement non réalisée à la date convenue avec l'utilisateur »

Définition

Cet indicateur suit le nombre de réclamations pour raccordement non mis à disposition à la date convenue avec l'utilisateur ayant donné lieu au versement d'une pénalité durant le trimestre.

Cet indicateur n'est pas incité pour les ELD de plus de 100 000 clients et EDF SEI.

Périmètre

Cet indicateur concerne tous les raccordements (en soutirage et en injection) non mis à disposition à la date convenue avec l'utilisateur, sur réclamation de l'utilisateur

Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE trimestriellement.

Incitations

Les montants des pénalités versées, sur demande, au demandeur de raccordement, ou au mandataire dans le cadre d'un mandat spécial de représentation, sont les suivants :

- 50 € pour les raccordements BT ≤ 36 kVA ;
- 150 € pour les raccordements BT > 36 kVA et collectifs en BT ;
- 1 500 € pour les raccordements en HTA.

Résultats d'ERDF

Indicateur	Catégorie de consommateurs	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Nombre de pénalités versées pour mise à disposition du raccordement non réalisée à la date convenue avec l'utilisateur	Consommateur individuel BT≤36 kVA	5	5	3	14
	Consommateur individuel BT>36 kVA et Collectif BT	1	0	2	1
	Consommateur en HTA	1	0	0	0
	Producteur BT ≤36 kVA	0	0	0	0
	Producteur BT >36 kVA et HTA	0	0	0	0

1.9 « Taux de disponibilité du portail « Fournisseur » »

Définition

Cet indicateur suit le nombre d'heures de disponibilité (hors indisponibilités programmées) durant la semaine par rapport au nombre d'heures d'ouverture du portail SGE (les heures d'ouverture sont de 7h à 19h du lundi au samedi sauf jours fériés) durant la semaine.

Cet indicateur n'est pas incité pour les ELD de plus de 100 000 clients et EDF SEI.

Périmètre

Cet indicateur concerne uniquement le portail SGE, et toutes les fonctionnalités accessibles des fournisseurs. Les causes d'indisponibilités correspondent à tout fait empêchant, gênant ou ralentissant de façon importante l'utilisation du portail par les fournisseurs, qu'il soit programmé ou non.

Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé chaque semaine et transmis à la CRE trimestriellement.

Objectifs et incitations

Cet indicateur est incité financièrement, avec deux objectifs assignés pour ERDF :

- un objectif de base à 96%, avec un malus de 10 000 € par semaine en dessous de l'objectif de base ;
- un objectif cible de 99%, avec un bonus de 100 000 € par année par dixième de point au-dessus de l'objectif cible.

Résultats d'ERDF

Indicateur	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Taux de disponibilité du portail « Fournisseur »	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
	100,00 %	97,38 %	98,03 %	99,28 %
	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
	100,00 %	99,56 %	100,00 %	100,00 %
	100,00 %	100,00 %	98,61 %	96,87 %
	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
	100,00 %	100,00 %	99,68 %	100,00 %
	100,00 %	100,00 %	100,00 %	97,78 %
	99,77 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %

2 INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI RELATIF AUX INTERVENTIONS

2.1 « Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs » et « Taux de résiliations par tranches de délais et par catégorie d'utilisateurs »

Définition

L'indicateur « *taux de résiliations réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs* » suit le nombre de résiliations à l'initiative de l'utilisateur clôturées et réalisées dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue du fait de l'utilisateur) ou dans le délai catalogue (si le délai demandé par l'utilisateur est inférieur ou égal au délai catalogue) par rapport au nombre total de résiliations clôturées et réalisées dans le mois.

L'indicateur « *taux de résiliations par tranches de délais et par catégorie d'utilisateurs* » suit le nombre d'affaires de résiliation clôturées et réalisées dans le mois dans la tranche de délai prédéfinie par rapport au nombre d'affaires de résiliation clôturées et réalisées dans le mois

Ces indicateurs sont uniquement suivis par ERDF, et sont détaillés pour les catégories d'utilisateurs suivantes :

- les clients C5 RES : les consommateurs résidentiels (BT ≤ 36 kVA) ;
- les clients C5 PRO : les petits consommateurs professionnels (BT ≤ 36 kVA) ;
- les clients C2-C4 : les consommateurs industriels (BT > 36 kVA et HTA) ;

L'indicateur « *taux de résiliations par tranches de délais et par catégorie d'utilisateurs* » suit, pour chaque catégorie d'utilisateur, les tranches de délais suivantes :

- moins de 5 jours ;
- de 6 à 10 jours ;
- de 11 à 20 jours ;
- plus de 20 jours.

Les indicateurs sont calculés mensuellement.

Résultats d'ERDF

Indicateur	Catégorie de consommateurs	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs	C2-C4	97,0 %	97,7 %	97,5 %	97,7 %	97,0 %	97,3 %	98,1 %	98,1 %	96,8 %	97,3 %	96,0 %	96,3 %
	C5 PRO	76,8 %	78,6 %	86,5 %	90,4 %	88,3 %	90,3 %	89,4 %	89,3 %	89,9 %	89,6 %	88,7 %	88,9 %
	C5 RES	82,6 %	82,4 %	91,7 %	93,9 %	94,8 %	94,5 %	93,9 %	93,5 %	93,2 %	92,9 %	92,2 %	93,2 %

Indicateur	Catégorie de consommateurs	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux de résiliations par tranches de délais et par catégorie d'utilisateurs	C2-C4 Moins de 5 jours	69,4 %	77,3 %	76,5 %	78,2 %	70,6 %	76,5 %	77,4 %	75,9 %	73,0 %	76,6 %	69,6 %	75,6 %
	C2-C4 De 6 à 10 jours	14,9 %	15,6 %	14,3 %	12,1 %	15,1 %	14,2 %	12,6 %	13,4 %	14,2 %	14,7 %	18,3 %	13,7 %
	C2-C4 De 11 à 20 jours	8,9 %	4,5 %	5,6 %	6,6 %	9,9 %	6,3 %	6,3 %	6,2 %	6,3 %	6,2 %	8,6 %	7,0 %
	C2-C4 Plus de 20 jours	6,7 %	2,6 %	3,6 %	3,0 %	4,4 %	3,0 %	3,8 %	4,5 %	6,4 %	2,6 %	3,5 %	3,7 %
	C5 PRO Moins de 5 jours	65,0 %	67,6 %	66,6 %	65,9 %	63,2 %	63,9 %	61,2 %	59,5 %	61,5 %	62,6 %	61,2 %	60,8 %
	C5 PRO De 6 à 10 jours	22,0 %	22,7 %	22,9 %	22,7 %	24,5 %	25,6 %	25,3 %	25,6 %	25,1 %	24,9 %	24,6 %	23,3 %
	C5 PRO De 11 à 20 jours	10,6 %	7,7 %	8,2 %	8,7 %	9,6 %	8,5 %	10,7 %	11,3 %	10,0 %	9,8 %	11,2 %	12,3 %
	C5 PRO Plus de 20 jours	2,4 %	1,9 %	2,3 %	2,8 %	2,7 %	2,0 %	2,8 %	3,6 %	3,3 %	2,8 %	3,0 %	3,5 %
	C5 RES Moins de 5 jours	99,0 %	98,9 %	98,9 %	99,0 %	99,0 %	99,1 %	99,0 %	98,9 %	98,9 %	98,8 %	98,9 %	99,1 %
	C5 RES De 6 à 10 jours	0,7 %	0,8 %	0,8 %	0,7 %	0,7 %	0,6 %	0,7 %	0,7 %	0,8 %	0,7 %	0,7 %	0,6 %
	C5 RES De 11 à 20 jours	0,2 %	0,3 %	0,3 %	0,2 %	0,3 %	0,2 %	0,3 %	0,3 %	0,3 %	0,3 %	0,4 %	0,3 %
	C5 RES Plus de 20 jours	0,0 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %

2.2 « Taux de mise en service réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs » et « Taux de mises en service par tranche de délais et par catégorie d'utilisateurs »

Définition

L'indicateur « *taux de mises en service réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs* » suit le nombre de mises en service clôturées et réalisées dans le délai demandé par l'utilisateur (si ce délai est supérieur au délai catalogue du fait de l'utilisateur) ou dans le délai catalogue (si le délai demandé par l'utilisateur est inférieur ou égal au délai catalogue), par rapport au nombre total de mises en service clôturées et réalisées dans le mois.

L'indicateur « *taux de mises en service par tranche de délais et par catégorie d'utilisateurs* » nombre de mises en service sur installation existante clôturées dans le mois et réalisées dans la tranche de délai prédéfinie par rapport au nombre d'affaires de mises en service clôturées et réalisées dans le mois.

Ces indicateurs sont uniquement suivis par ERDF, et sont détaillés pour les catégories d'utilisateurs suivantes :

- les clients C5 RES : les consommateurs résidentiels (BT ≤ 36 kVA) ;
- les clients C5 PRO : les petits consommateurs professionnels (BT ≤ 36 kVA) ;
- les clients C2-C4 : les consommateurs industriels (BT > 36 kVA et HTA) ;

L'indicateur « *taux de mises en service par tranche de délais et par catégorie d'utilisateurs* » suit, pour chaque catégorie d'utilisateur, les tranches de délais suivantes :

- moins de 5 jours ;
- de 6 à 10 jours ;
- de 11 à 20 jours ;
- plus de 20 jours.

Les indicateurs sont calculés mensuellement.

Résultats d'ERDF

Indicateur	Catégorie de consommateurs	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux de mise en service réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs	C2-C4	97,4 %	98,1 %	97,1 %	97,8 %	96,4 %	96,5 %	96,2 %	96,6 %	97,3 %	97,0 %	96,5 %	96,8 %
	C5 PRO	82,5 %	84,2 %	85,5 %	85,3 %	83,8 %	82,8 %	80,9 %	80,0 %	81,6 %	84,6 %	84,2 %	86,0 %
	C5 RES	85,3 %	86,5 %	86,0 %	86,7 %	86,0 %	84,7 %	82,1 %	80,6 %	80,8 %	84,5 %	84,6 %	84,7 %

Indicateur	Catégorie de consommateurs	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux de mises en service par tranche de délais et par catégorie d'utilisateurs	C2-C4 Moins de 5 jours	84,6 %	82,8 %	83,4 %	85,9 %	84,7 %	83,5 %	83,5 %	79,8 %	81,7 %	84,3 %	81,9 %	84,1 %
	C2-C4 De 6 à 10 jours	12,2 %	14,6 %	14,2 %	10,3 %	12,8 %	14,2 %	13,1 %	15,0 %	14,7 %	13,4 %	14,5 %	13,1 %
	C2-C4 De 11 à 20 jours	2,6 %	2,5 %	2,1 %	3,1 %	2,5 %	1,7 %	3,1 %	4,7 %	2,4 %	2,1 %	3,0 %	2,4 %
	C2-C4 Plus de 20 jours	0,6 %	0,1 %	0,3 %	0,6 %	0,0 %	0,6 %	0,4 %	0,6 %	1,3 %	0,2 %	0,7 %	0,4 %
	C5 PRO Moins de 5 jours	86,2 %	87,5 %	87,9 %	87,9 %	87,2 %	86,1 %	85,6 %	84,3 %	85,7 %	87,4 %	86,1 %	87,6 %
	C5 PRO De 6 à 10 jours	10,0 %	9,9 %	9,5 %	9,3 %	9,9 %	10,8 %	11,3 %	10,9 %	10,6 %	9,9 %	9,8 %	9,2 %
	C5 PRO De 11 à 20 jours	3,2 %	2,3 %	2,0 %	2,3 %	2,2 %	2,5 %	2,6 %	3,8 %	2,8 %	2,1 %	3,3 %	2,6 %
	C5 PRO Plus de 20 jours	0,6 %	0,4 %	0,6 %	0,6 %	0,7 %	0,5 %	0,5 %	0,9 %	0,9 %	0,6 %	0,8 %	0,6 %
	C5 RES Moins de 5 jours	94,3 %	94,4 %	94,0 %	94,3 %	94,1 %	94,1 %	93,8 %	92,8 %	93,2 %	93,3 %	93,0 %	93,0 %
	C5 RES De 6 à 10 jours	4,1 %	4,3 %	4,4 %	4,1 %	4,5 %	4,5 %	4,6 %	4,9 %	4,9 %	4,9 %	5,3 %	5,3 %
	C5 RES De 11 à 20 jours	1,3 %	1,2 %	1,3 %	1,3 %	1,2 %	1,2 %	1,4 %	2,0 %	1,6 %	1,5 %	1,5 %	1,5 %
	C5 RES Plus de 20 jours	0,2 %	0,2 %	0,3 %	0,3 %	0,2 %	0,2 %	0,2 %	0,4 %	0,3 %	0,3 %	0,3 %	0,3 %

2.3 « Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés par catégorie de consommateurs » et « Taux de changements de fournisseurs réalisés par tranches de délai et par catégorie d'utilisateurs »

Définitions

L'indicateur « *taux de changements de fournisseurs réalisés dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs* » suit le nombre de changements de fournisseurs clôturés et réalisés dans le délai demandé par l'utilisateur (si ce délai est supérieur au délai catalogue du fait de l'utilisateur) ou dans le délai catalogue (si le délai demandé par l'utilisateur est inférieur ou égal au délai catalogue) par rapport au nombre de changements de fournisseur clôturés et réalisés dans le mois.

L'indicateur « *taux de changements de fournisseurs réalisés par tranche de délai et par catégorie d'utilisateurs* » suit le nombre de changements de fournisseurs clôturés et réalisés dans le mois dans la tranche de délai prédéfinie par rapport au nombre de changements de fournisseur clôturés et réalisés dans le mois.

Ces indicateurs sont uniquement suivis par ERDF, et sont détaillés pour les catégories d'utilisateurs suivantes :

- les clients C5 RES : les consommateurs résidentiels (BT ≤ 36 kVA) ;
- les clients C5 PRO : les petits consommateurs professionnels (BT ≤ 36 kVA) ;
- les clients C2-C4 : les consommateurs industriels (BT > 36 kVA et HTA) ;

L'indicateur « *taux de changements de fournisseurs réalisés par tranche de délai et par catégorie d'utilisateurs* » suit, pour les clients C5 les tranches de délais suivantes :

- moins de 10 jours ;
- de 11 à 20 jours ;
- plus de 20 jours.

Pour les clients C2-C4, cet indicateur suit les tranches de délais suivantes :

- moins de 10 jours ;
- de 11 à 20 jours ;
- de 21 à 30 jours ;
- de 31 à 60 jours ;
- plus de 60 jours.

Les indicateurs sont calculés mensuellement.

Résultats d'ERDF

Indicateur	Catégorie de consommateurs	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux de changements de fournisseurs réalisés dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs	C2-C4	99,7 %	88,2%	88,7%	98,5%	98,3%	94,5%	92,3%	88,9%	98,9%	97,6%	98,8%	99,2%
	C5 PRO	97,0 %	98,4 %	98,7%	99,4%	98,1%	99,5%	99,8%	99,7%	94,6%	96,0%	97,3%	96,6%
	C5 RES	99,7 %	99,6 %	99,5%	99,8%	99,8%	99,8%	99,9%	99,8%	99,8%	99,6%	99,8%	99,8%

Indicateur	Catégorie de consommateurs	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux de changements de fournisseurs réalisés par tranche de délai et par catégorie d'utilisateurs	C2-C4 Moins de 10 jours	4,8 %	5,9 %	11,3 %	2,4 %	6,3 %	11,0 %	9,6 %	4,8 %	8,6 %	40,7 %	1,4 %	2,2 %
	C2-C4 De 11 à 20 jours	2,7 %	11,8 %	17,0 %	2,4 %	1,1 %	8,2 %	15,4 %	11,1 %	12,1 %	4,7 %	3,1 %	1,3 %
	C2-C4 De 21 à 30 jours	75,6 %	58,8 %	64,2 %	10,7 %	80,1 %	43,8 %	26,9 %	31,7 %	24,7 %	48,4 %	88,1 %	17,0 %
	C2-C4 De 31 à 60 jours	16,8 %	23,5 %	7,5 %	84,5 %	12,5 %	35,6 %	48,1 %	52,4 %	54,0 %	5,9 %	7,3 %	79,6 %
	C2-C4 Plus de 60 jours	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
	C5 PRO Moins de 10 jours	47,8 %	90,7 %	96,9 %	97,1 %	94,2 %	91,7 %	93,4 %	84,0 %	78,0 %	92,6 %	93,3 %	87,0 %
	C5 PRO De 11 à 20 jours	29,5 %	7,9 %	1,6 %	1,3 %	2,1 %	6,0 %	2,5 %	0,8 %	1,6 %	1,0 %	2,8 %	4,9 %
	C5 PRO Plus de 20 jours	22,7 %	1,3 %	1,4 %	1,5 %	3,7 %	2,3 %	4,0 %	15,1 %	20,4 %	6,4 %	3,8 %	8,2 %
	C5 RES Moins de 10 jours	62,2 %	73,8 %	82,3 %	84,4 %	85,5 %	82,9 %	84,5 %	83,6 %	84,3 %	68,2 %	54,5 %	48,8 %
	C5 RES De 11 à 20 jours	10,5 %	9,1 %	9,2 %	8,3 %	4,6 %	4,1 %	3,7 %	3,6 %	5,3 %	17,3 %	18,7 %	19,5 %
	C5 RES Plus de 20 jours	27,4 %	17,2 %	8,5 %	7,3 %	9,9 %	13,0 %	11,8 %	12,8 %	10,4 %	14,5 %	26,8 %	31,7 %

3 INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI RELATIF AUX RELATIONS AVEC LES UTILISATEURS

3.1 « Nombre de réclamations reçues par le GRD par nature et par catégorie d'utilisateurs », « Nombre de réclamations reçues par le GRD directement des utilisateurs »

Définitions

L'indicateur « *nombre de réclamations reçues par le GRD par nature et par catégorie d'utilisateurs* » suit le nombre de réclamations d'utilisateurs reçues par le GRD durant le trimestre pour chacune des natures suivantes :

- l'accueil ;
- la qualité du traitement de la prestation demandée ;
- la qualité et continuité de fourniture ;
- les travaux et le raccordement ;
- la relève et la facturation de l'acheminement.

Pour ERDF, cet indicateur est détaillé pour les catégories d'utilisateurs suivantes :

- les clients C5 RES : les consommateurs résidentiels (BT \leq 36 kVA) ;
- les clients C5 PRO : les petits consommateurs professionnels (BT \leq 36 kVA) ;
- les clients C2-C4 : les consommateurs industriels (BT $>$ 36 kVA et HTA) ;
- les producteurs PROD.

Pour les ELD de plus de 100 000 clients et EDF SEI, cet indicateur est détaillé pour les catégories d'utilisateurs suivantes :

- les consommateurs BT \leq 36 kVA ;
- les consommateurs BT $>$ 36 kVA ;
- les consommateurs HTA ;
- les producteurs BT \leq 36 kVA ;
- les producteurs BT $>$ 36 kVA et HTA.

L'indicateur « *nombre de réclamations reçues par le GRD directement des utilisateurs* » suit le nombre de réclamations envoyées directement par les utilisateurs au GRD durant le trimestre. Cet indicateur est uniquement suivi par ERDF.

Ces deux indicateurs sont calculés trimestriellement.

Résultats d'ERDF

Indicateur	Catégorie de consommateurs	Valeurs suivies	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Nombre de réclamations reçues par le GRD par nature et par catégorie d'utilisateurs	C2-C4	Accueil	33	27	33	24
		Intervention	619	444	483	548
		Raccordement	375	313	373	404
		Relève et facturation	1 300	902	813	848
		Qualité du Réseau Public	1 671	1 477	1 886	1 939
	C5 PRO	Accueil	60	41	77	56
		Intervention	1 271	1 225	1 253	1 346
		Raccordement	1 494	1 284	1 712	1 735
		Relève et facturation	4 902	4 794	4 494	4 436
		Qualité du Réseau Public	2 375	2 055	2 114	2 367
	C5 RES	Accueil	862	716	667	626
		Intervention	13 291	9 978	9 388	10 370
		Raccordement	4 032	3 016	3 134	3 287
		Relève et facturation	37 574	28 423	27 393	27 216
		Qualité du Réseau Public	23 352	14 814	16 649	19 195
	PROD	Accueil	1	10	18	9
		Intervention	17	29	8	16
		Raccordement	56	34	35	23
		Relève et facturation	23	25	23	23
		Qualité du Réseau Public	191	216	253	284

Indicateur	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Nombre de réclamations reçues par le GRD directement des utilisateurs	5 712	4 863	5 179	5 354

Résultats d'Electricité de Strasbourg

ES étudie la possibilité de faire évoluer son système d'information afin d'obtenir les résultats selon la segmentation demandée à partir de l'année 2016.

Indicateur	Catégorie de consommateurs	Valeurs suivies	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Nombre de réclamations reçues par le GRD par nature et par catégories d'utilisateurs	Résidentiels C5 et C6 <i>Consommateur BT ≤ 36 kVA</i>	Accueil	0	0	0	1
		Intervention (qualité du traitement de la prestation demandée)	11	6	5	9
		Relève et Facturation	2	4	7	6
		Qualité du réseau public	187	199	221	227
		Raccordement et travaux	10	6	6	6
	Petit professionnel (C4 et C3)	Accueil	0	0	0	0
		Intervention (qualité du traitement de la prestation demandée)	0	0	0	0
		Relève et Facturation	0	0	0	0
		Qualité du réseau public	1	3	6	2
		Raccordement et travaux	0	0	0	0
	Industriel (C2 et C1)	Accueil	0	0	0	0
		Intervention (qualité du traitement de la prestation demandée)	0	0	0	0
		Relève et Facturation	0	0	0	0
		Qualité du réseau public	9	12	21	8
		Raccordement et travaux	0	0	0	0
	Producteur	Accueil	0	0	0	0
		Intervention (qualité du traitement de la prestation demandée)	0	0	0	0
		Relève et Facturation	0	0	0	0
		Qualité du réseau public	0	0	0	0
		Raccordement et travaux	0	0	0	0

Résultats de Gérédís

Indicateur	Catégorie de consommateurs	Valeurs suivies	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Nombre de réclamations reçues par le GRD par nature et par catégories d'utilisateurs	Consommateur BT ≤ 36 kVA	Accueil	1	1	1	1
		Qualité du traitement de la prestation demandée	5	9	6	2
		Qualité et continuité de fourniture	41	35	47	62
		Travaux et raccordement	5	4	7	17
		Relève et facturation de l'acheminement	32	9	9	15
	Consommateur BT > 36 kVA	Accueil	0	0	0	0
		Qualité du traitement de la prestation demandée	0	0	0	0
		Qualité et continuité de fourniture	1	1	2	1
		Travaux et raccordement	0	0	0	0
		Relève et facturation de l'acheminement	0	1	0	0
	Consommateur HTA	Accueil	0	0	0	0
		Qualité du traitement de la prestation demandée	0	0	0	0
		Qualité et continuité de fourniture	0	0	1	0
		Travaux et raccordement	0	0	0	0
		Relève et facturation de l'acheminement	0	0	0	0
	Producteur BT ≤ 36 kVA	Accueil	1	1	0	0
		Qualité du traitement de la prestation demandée	0	0	0	0
		Qualité et continuité de fourniture	1	0	0	1
		Travaux et raccordement	2	0	0	0
		Relève et facturation de l'acheminement	0	0	0	1
	Producteur BT > 36 kVA et HTA	Accueil	0	0	0	0
		Qualité du traitement de la prestation demandée	0	0	0	0
		Qualité et continuité de fourniture	0	0	0	1
		Travaux et raccordement	1	1	0	0
		Relève et facturation de l'acheminement	0	0	0	0

Résultats de SRD

Indicateur	Catégorie de consommateurs	Valeurs suivies	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Nombre de réclamations reçues par le GRD par nature et par catégories d'utilisateurs	Consommateur BT ≤ 36 kVA	Accueil	0	0	0	0
		Qualité du traitement de la prestation demandée	6	7	1	9
		Qualité et continuité de fourniture	42	27	37	67
		Travaux et raccordement	6	6	8	8
		Relève et facturation de l'acheminement	18	11	19	34
	Consommateur BT > 36 kVA	Accueil	0	0	0	0
		Qualité du traitement de la prestation demandée	0	0	0	0
		Qualité et continuité de fourniture	1	0	1	1
		Travaux et raccordement	0	0	0	0
		Relève et facturation de l'acheminement	0	0	0	1
	Consommateur HTA	Accueil	0	0	0	0
		Qualité du traitement de la prestation demandée	0	0	0	0
		Qualité et continuité de fourniture	0	0	2	3
		Travaux et raccordement	0	0	0	0
		Relève et facturation de l'acheminement	0	0	0	0
	Producteur BT ≤ 36 kVA	Accueil	0	0	0	0
		Qualité du traitement de la prestation demandée	0	0	0	0
		Qualité et continuité de fourniture	1	0	1	0
		Travaux et raccordement	0	0	0	0
		Relève et facturation de l'acheminement	0	0	0	0
	Producteur BT > 36 kVA et HTA	Accueil	0	0	0	0
		Qualité du traitement de la prestation demandée	0	0	0	0
		Qualité et continuité de fourniture	0	1	1	0
		Travaux et raccordement	0	0	0	0
		Relève et facturation de l'acheminement	0	0	0	0

Résultats d'URM

Indicateur	Catégorie de consommateurs	Valeurs suivies	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Nombre de réclamations reçues par le GRD par nature et par catégories d'utilisateurs	Consommateur BT ≤ 36 kVA	Accueil	0	0	0	0
		Qualité du traitement de la prestation demandée	0	2	3	2
		Qualité et continuité de fourniture	4	8	7	8
		Travaux et raccordement	8	5	2	6
		Relève et facturation de l'acheminement	4	0	1	0
	Consommateur BT > 36 kVA	Accueil	0	0	0	0
		Qualité du traitement de la prestation demandée	0	0	0	0
		Qualité et continuité de fourniture	0	0	0	0
		Travaux et raccordement	0	0	0	0
		Relève et facturation de l'acheminement	0	0	0	0
	Consommateur HTA	Accueil	0	0	0	0
		Qualité du traitement de la prestation demandée	0	0	0	0
		Qualité et continuité de fourniture	0	1	0	1
		Travaux et raccordement	0	0	0	0
		Relève et facturation de l'acheminement	0	0	0	0
	Producteur BT ≤ 36 kVA	Accueil	0	0	0	0
		Qualité du traitement de la prestation demandée	0	0	0	0
		Qualité et continuité de fourniture	0	0	0	0
		Travaux et raccordement	0	0	0	0
		Relève et facturation de l'acheminement	0	0	0	0
	Producteur BT > 36 kVA et HTA	Accueil	0	0	0	0
		Qualité du traitement de la prestation demandée	0	0	0	0
		Qualité et continuité de fourniture	0	0	0	0
		Travaux et raccordement	0	0	0	0
		Relève et facturation de l'acheminement	0	0	0	0

Résultats d'EDF SEI

Indicateur	Catégorie de consommateurs	Valeurs suivies	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Nombre de réclamations reçues par le GRD par nature et par catégories d'utilisateurs	Consommateur BT ≤ 36 kVA	Accueil	224	142	231	373
		Qualité du traitement de la prestation demandée	231	272	217	232
		Qualité et continuité de fourniture	778	750	870	812
		Travaux et raccordement	291	295	251	310
		Relève et facturation de l'acheminement	78	73	65	79
	Consommateur BT > 36 kVA	Accueil	2	1	1	1
		Qualité du traitement de la prestation demandée	3	3	11	5
		Qualité et continuité de fourniture	2	6	9	8
		Travaux et raccordement	15	5	13	11
		Relève et facturation de l'acheminement	13	13	10	9
	Consommateur HTA	Accueil	0	1	1	6
		Qualité du traitement de la prestation demandée	1	0	2	0
		Qualité et continuité de fourniture	15	14	10	10
		Travaux et raccordement	0	4	0	0
		Relève et facturation de l'acheminement	0	1	1	1
	Producteur BT ≤ 36 kVA	Accueil	1	0	0	0
		Qualité du traitement de la prestation demandée	3	0	1	2
		Qualité et continuité de fourniture	6	8	10	7
		Travaux et raccordement	8	2	5	1
		Relève et facturation de l'acheminement	5	8	1	6
	Producteur BT > 36 kVA et HTA	Accueil	0	0	0	0
		Qualité du traitement de la prestation demandée	0	0	0	0
		Qualité et continuité de fourniture	1	1	2	0
		Travaux et raccordement	0	0	0	1
		Relève et facturation de l'acheminement	0	1	0	0

3.2 « Taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs », « Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs », « Taux de réponse aux réclamations dans un délai supérieur à 60 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs »

Définitions

L'indicateur « *taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs* » suit le nombre de réclamations clôturées dans le mois dont la date de réponse (date de clôture dans SGE) est inférieure ou égale à 15 jours calendaires après la date de dépôt dans SGE par rapport au nombre de réclamations clôturées dans le mois.

L'indicateur « *taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs* » suit le nombre de réclamations clôturées dans le mois dont la date de réponse (date de clôture dans SGE) est inférieure ou égale à 30 jours calendaires après la date de dépôt dans SGE par rapport au nombre de réclamations clôturées dans le mois.

L'indicateur « *taux de réponse aux réclamations dans un délai supérieur à 60 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs* » suit le nombre de réclamations clôturées dans le mois dont la date de réponse (date de clôture dans SGE) est supérieure à 60 jours calendaires après la date de dépôt dans SGE par rapport au nombre de réclamations clôturées dans le mois.

Ces indicateurs sont uniquement suivis par ERDF pour chacune des natures suivantes :

- l'accueil ;
- la qualité du traitement de la prestation demandée ;
- la qualité et continuité de fourniture ;
- les travaux et le raccordement ;
- la relève et la facturation de l'acheminement.

Pour ERDF, ces indicateurs sont détaillés pour les catégories d'utilisateurs suivantes :

- les clients C5 RES : les consommateurs résidentiels (BT \leq 36 kVA) ;
- les clients C5 PRO : les petits consommateurs professionnels (BT \leq 36 kVA) ;
- les clients C2-C4 : les consommateurs industriels (BT $>$ 36 kVA et HTA) ;
- les producteurs PROD.

Ces trois indicateurs sont calculés mensuellement.

Pour les ELD de plus de 100 000 clients et EDF SEI, l'indicateur « *taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours* » suit le nombre de réclamations dont la date de réponse est inférieure ou égale à 30 jours calendaires après la date de réception de la réclamation par le distributeur par rapport au nombre de réclamations clôturées durant le trimestre.

Résultats d'ERDF

Indicateur	Catégorie de consommateurs	Valeurs suivies	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14
Taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs	C2-C4	Accueil	88,9 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
		Intervention	91,4 %	96,6 %	96,1 %	98,5 %	100,0 %	98,7 %
		Raccordement	66,9 %	85,4 %	80,5 %	92,6 %	80,8 %	81,7 %
		Relève et facturation	88,9 %	94,3 %	94,4 %	98,5 %	95,6 %	98,2 %
		Qualité du Réseau Public	92,2 %	93,4 %	91,3 %	90,5 %	95,2 %	96,4 %
	C5 PRO	Accueil	88,0 %	94,1 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	92,3 %
		Intervention	86,7 %	92,4 %	91,5 %	94,6 %	96,9 %	95,3 %
		Raccordement	83,2 %	90,5 %	89,5 %	90,4 %	95,1 %	90,6 %
		Relève et facturation	85,5 %	91,3 %	92,5 %	95,5 %	96,9 %	96,9 %
		Qualité du Réseau Public	86,4 %	93,2 %	93,1 %	95,0 %	96,0 %	94,0 %
	C5 RES	Accueil	88,3 %	93,9 %	95,3 %	98,3 %	99,1 %	98,1 %
		Intervention	90,4 %	94,5 %	95,3 %	96,5 %	97,2 %	96,8 %
		Raccordement	76,2 %	84,0 %	85,9 %	85,8 %	86,7 %	89,3 %
		Relève et facturation	88,1 %	93,7 %	95,2 %	95,9 %	96,3 %	96,7 %
		Qualité du Réseau Public	89,0 %	92,9 %	93,5 %	94,5 %	95,5 %	95,1 %
	PROD	Accueil	-	-	100,0 %	-	100,0 %	100,0 %
		Intervention	100,0 %	100,0 %	66,7 %	87,5 %	86,7 %	100,0 %
		Raccordement	37,5 %	80,0 %	50,0 %	61,1 %	71,4 %	77,8 %
		Relève et facturation	75,0 %	50,0 %	81,8 %	50,0 %	72,7 %	100,0 %
		Qualité du Réseau Public	87,9 %	100,0 %	90,2 %	85,2 %	92,5 %	93,3 %

Indicateur	Catégorie de consommateurs	Valeurs suivies	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs	C2-C4	Accueil	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	87,5 %
		Intervention	97,9 %	100,0 %	98,9 %	98,3 %	96,8 %	99,5 %
		Raccordement	78,2 %	72,6 %	78,4 %	73,0 %	68,7 %	78,4 %
		Relève et facturation	98,5 %	98,6 %	97,8 %	97,9 %	98,8 %	97,2 %
		Qualité du Réseau Public	94,9 %	93,2 %	96,4 %	96,7 %	92,6 %	90,7 %
	C5 PRO	Accueil	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	88,9 %	89,5 %
		Intervention	96,6 %	96,5 %	95,4 %	97,5 %	95,2 %	95,8 %
		Raccordement	93,7 %	94,1 %	88,1 %	93,6 %	93,8 %	93,8 %
		Relève et facturation	96,0 %	95,8 %	96,1 %	96,1 %	94,8 %	95,2 %
		Qualité du Réseau Public	95,5 %	95,6 %	94,5 %	94,1 %	92,0 %	90,6 %
	C5 RES	Accueil	97,6 %	97,1 %	95,6 %	94,4 %	94,1 %	97,3 %
		Intervention	97,1 %	96,5 %	96,3 %	96,3 %	95,5 %	96,0 %
		Raccordement	88,4 %	89,7 %	88,5 %	90,2 %	89,3 %	88,0 %
		Relève et facturation	96,9 %	97,0 %	96,3 %	95,7 %	95,6 %	95,8 %
		Qualité du Réseau Public	96,3 %	95,6 %	95,6 %	95,1 %	93,8 %	92,9 %
	PROD	Accueil	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
		Intervention	-	100,0 %	80,0 %	100,0 %	100,0 %	83,3 %
		Raccordement	46,7 %	71,4 %	100,0 %	70,0 %	80,0 %	66,7 %
		Relève et facturation	85,7 %	71,4 %	100,0 %	83,3 %	90,9 %	83,3 %
		Qualité du Réseau Public	94,7 %	83,1 %	87,4 %	88,0 %	63,7 %	81,1 %

Indicateur	Catégorie de consommateurs	Valeurs suivies	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14
Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs	C2-C4	Accueil	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
		Intervention	96,2 %	99,0 %	98,5 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
		Raccordement	87,1 %	95,1 %	92,2 %	97,8 %	94,5 %	90,4 %
		Relève et facturation	98,5 %	98,9 %	99,0 %	100,0 %	98,7 %	100,0 %
		Qualité du Réseau Public	91,5 %	96,6 %	95,7 %	94,0 %	96,2 %	98,6 %
	C5 PRO	Accueil	88,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
		Intervention	98,1 %	99,8 %	99,3 %	99,3 %	99,2 %	100,0 %
		Raccordement	96,5 %	98,5 %	99,0 %	98,3 %	99,2 %	95,8 %
		Relève et facturation	98,2 %	99,0 %	99,3 %	99,4 %	99,5 %	99,6 %
		Qualité du Réseau Public	91,3 %	97,1 %	97,8 %	96,2 %	96,9 %	96,2 %
	C5 RES	Accueil	94,4 %	99,6 %	99,7 %	99,7 %	100,0 %	100,0 %
		Intervention	98,8 %	99,5 %	99,8 %	99,7 %	99,6 %	99,7 %
		Raccordement	93,3 %	95,6 %	96,3 %	95,8 %	94,7 %	96,1 %
		Relève et facturation	98,9 %	99,5 %	99,4 %	99,4 %	99,5 %	99,8 %
		Qualité du Réseau Public	93,2 %	97,2 %	96,1 %	96,0 %	96,2 %	97,1 %
	PROD	Accueil	-	-	100,0 %	-	100,0 %	100,0 %
		Intervention	100,0 %	100,0 %	66,7 %	100,0 %	86,7 %	100,0 %
		Raccordement	66,7 %	95,0 %	83,3 %	94,4 %	100,0 %	100,0 %
		Relève et facturation	75,0 %	75,0 %	90,9 %	50,0 %	72,7 %	100,0 %
		Qualité du Réseau Public	59,1 %	76,6 %	49,2 %	80,7 %	83,0 %	82,7 %

Indicateur	Catégorie de consommateurs	Valeurs suivies	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs	C2-C4	Accueil	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
		Intervention	99,5 %	100,0 %	99,4 %	99,4 %	99,5 %	100,0 %
		Raccordement	95,3 %	89,6 %	92,8 %	92,6 %	86,6 %	93,2 %
		Relève et facturation	99,7 %	99,5 %	99,6 %	100,0 %	100,0 %	99,2 %
		Qualité du Réseau Public	97,5 %	95,3 %	95,1 %	96,8 %	93,7 %	96,8 %
	C5 PRO	Accueil	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	94,4 %	100,0 %
		Intervention	99,6 %	99,5 %	99,3 %	99,6 %	98,4 %	99,5 %
		Raccordement	98,7 %	98,4 %	98,1 %	97,3 %	98,1 %	98,1 %
		Relève et facturation	99,8 %	99,2 %	99,9 %	99,6 %	99,6 %	99,8 %
		Qualité du Réseau Public	95,8 %	97,3 %	94,9 %	96,3 %	93,9 %	94,6 %
	C5 RES	Accueil	100,0 %	100,0 %	100,0 %	99,1 %	100,0 %	99,6 %
		Intervention	99,8 %	99,6 %	99,8 %	99,7 %	99,6 %	99,6 %
		Raccordement	95,6 %	97,5 %	96,0 %	96,5 %	96,5 %	95,8 %
		Relève et facturation	99,8 %	99,8 %	99,9 %	99,8 %	99,7 %	99,7 %
		Qualité du Réseau Public	98,3 %	98,2 %	97,2 %	97,5 %	96,8 %	97,0 %
	PROD	Accueil	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
		Intervention	-	100,0 %	80,0 %	100,0 %	100,0 %	83,3 %
		Raccordement	73,3 %	92,9 %	100,0 %	90,0 %	90,0 %	100,0 %
		Relève et facturation	100,0 %	100,0 %	100,0 %	83,3 %	90,9 %	100,0 %
		Qualité du Réseau Public	73,7 %	84,5 %	86,2 %	82,4 %	62,7 %	78,4 %

Indicateur	Catégorie de consommateurs	Valeurs suivies	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14
Taux de réponse aux réclamations dans un délai supérieur à 60 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs	C2-C4	Accueil	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
		Intervention	0,0 %	0,5 %	0,5 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
		Raccordement	5,6 %	1,6 %	4,7 %	0,0 %	0,0 %	2,9 %
		Relève et facturation	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,3 %	0,0 %
		Qualité du Réseau Public	1,6 %	1,1 %	1,3 %	2,0 %	1,7 %	0,4 %
	C5 PRO	Accueil	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
		Intervention	0,2 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
		Raccordement	0,8 %	0,6 %	0,4 %	0,5 %	0,0 %	2,3 %
		Relève et facturation	0,2 %	0,0 %	0,0 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %
		Qualité du Réseau Public	1,7 %	1,0 %	0,8 %	1,6 %	0,6 %	1,3 %
	C5 RES	Accueil	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,3 %	0,0 %	0,0 %
		Intervention	0,1 %	0,1 %	0,0 %	0,1 %	0,1 %	0,0 %
		Raccordement	2,0 %	1,9 %	1,4 %	1,3 %	1,3 %	0,7 %
		Relève et facturation	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,0 %
		Qualité du Réseau Public	0,9 %	1,0 %	1,8 %	1,9 %	1,4 %	1,1 %
	PROD	Accueil	-	-	0,0 %	-	0,0 %	0,0 %
		Intervention	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	13,3 %	0,0 %
		Raccordement	20,8 %	5,0 %	16,7 %	5,6 %	0,0 %	0,0 %
		Relève et facturation	0,0 %	12,5 %	0,0 %	50,0 %	9,1 %	0,0 %
		Qualité du Réseau Public	16,7 %	10,9 %	42,6 %	10,2 %	9,4 %	8,0 %

Indicateur	Catégorie de consommateurs	Valeurs suivies	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux de réponse aux réclamations dans un délai supérieur à 60 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs	C2-C4	Accueil	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
		Intervention	0,5 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
		Raccordement	1,2 %	3,8 %	1,0 %	0,8 %	3,7 %	2,7 %
		Relève et facturation	0,3 %	0,5 %	0,4 %	0,0 %	0,0 %	0,3 %
		Qualité du Réseau Public	0,4 %	1,7 %	2,1 %	0,8 %	2,0 %	0,9 %
	C5 PRO	Accueil	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
		Intervention	0,2 %	0,0 %	0,2 %	0,2 %	0,2 %	0,5 %
		Raccordement	0,3 %	0,4 %	0,0 %	0,7 %	0,2 %	0,7 %
		Relève et facturation	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,0 %	0,1 %
		Qualité du Réseau Public	2,7 %	1,2 %	0,9 %	1,3 %	2,4 %	1,7 %
	C5 RES	Accueil	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
		Intervention	0,1 %	0,0 %	0,1 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
		Raccordement	1,1 %	1,8 %	0,8 %	1,1 %	2,0 %	1,4 %
		Relève et facturation	0,0 %	0,1 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
		Qualité du Réseau Public	0,8 %	0,6 %	0,7 %	0,6 %	1,2 %	0,9 %
	PROD	Accueil	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
		Intervention	-	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
		Raccordement	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	10,0 %	0,0 %
		Relève et facturation	0,0 %	0,0 %	0,0 %	16,7 %	0,0 %	0,0 %
		Qualité du Réseau Public	20,0 %	5,6 %	2,3 %	11,1 %	21,6 %	8,1 %

Résultats d'Electricité de Strasbourg

Indicateur	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours	73 %	80 %	79 %	77 %

Résultats de Gérédis

Indicateur	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours	97,03 %	95,52 %	93,51 %	93,33 %

Résultats de SRD

Indicateur	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours	100 %	100 %	100 %	98,41 %

Résultats d'URM

Indicateur	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours	100 %	100 %	100 %	100 %

Résultats d'EDF SEI

Indicateur	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours	76,89 %	79,97 %	79,58 %	79,58 %

4 INDICATEUR FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI RELATIF AUX RELATIONS AVEC LES FOURNISSEURS : « TAUX D'ACCESSIBILITE DE LA LIGNE TELEPHONIQUE SPECIALISEE FOURNISSEURS »

Définition

Cet indicateur suit le nombre d'appels servis (appels décrochés par un conseiller) sur la ligne « affaires urgentes » des accueils acheminement durant le trimestre par rapport au nombre d'appels à traiter durant le trimestre sur la ligne « affaires urgentes » des accueils acheminement durant le trimestre.

Cet indicateur est uniquement suivi par ERDF et est calculé trimestriellement.

Résultats d'ERDF

Indicateur	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Taux d'accessibilité de la ligne téléphonique spécialisée fournisseurs	95,0 %	94,2 %	93,4 %	93,9 %

5 INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI RELATIF A LA RELEVÉ ET A LA FACTURATION

5.1. « Taux de compteurs avec au minimum un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA »

Définition

Cet indicateur suit le taux de compteurs avec au minimum un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA :

$$\frac{\text{Nombre de compteurs à relever} - \text{Nombre de compteurs avec deux absences à la relève ou plus}}{\text{Nombre de compteurs à relever}}$$

Cet indicateur est calculé trimestriellement.

Résultats d'ERDF

Indicateur	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Taux de compteurs avec au minimum un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA	97,3 %	97,2 %	97,2 %	97,1 %

Résultats d'Electricité de Strasbourg

Indicateur	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Taux de compteurs avec au minimum un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA	99,71 %	99,69 %	99,71 %	99,74 %

Résultats de Gérédis

Indicateur	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Taux de compteurs avec au minimum un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA	98,85 %	99,04 %	98,86 %	98,94 %

Résultats de SRD

Indicateur	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Taux de compteurs avec au minimum un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA	96,90 %	96,61 %	96,01 %	95,96 %

Résultats d'URM

Indicateur	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Taux de compteurs avec au minimum un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %

Résultats d'EDF SEI

Indicateur	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Taux de compteurs avec au minimum un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA	92,89 %	93,17 %	92,76 %	92,84 %

5.2. « Taux de relevés mensuels publiés sur index réel pour les consommateurs BT > 36 kVA et HTA en contrat unique »

Définition

Cet indicateur suit le nombre de compteurs en soutirage BT > 36 kVA et HTA relevés publiés sur index réel durant le mois par rapport au nombre de compteurs en soutirage BT > 36 kVA et HTA à relever durant le mois.

Cet indicateur est uniquement suivi par ERDF et est calculé mensuellement.

Résultats d'ERDF

Indicateur	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux de relevés mensuels publiés sur index réel pour les consommateurs BT > 36 kVA et HTA en contrat unique	98,7 %	98,8 %	99,0 %	98,9 %	98,7 %	98,7 %	98,9 %	98,0 %	98,9 %	98,6 %	98,2 %	97,9 %

5.3. « Taux d'absence au relevé trois fois et plus des consommateurs BT > 36 kVA »

Cet indicateur suit le nombre des compteurs non relevés trois fois et plus en raison de l'absence du client par rapport au nombre de compteurs à relever durant le mois.

Cet indicateur est uniquement suivi par ERDF et est calculé trimestriellement.

Résultats d'ERDF

Indicateur	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Taux d'absence au relevé 3 fois et plus des consommateurs BT ≤ 36 kVA	1,3 %	1,3 %	1,3 %	1,3 %

5.4. « Taux d'index rectifiés pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA »

Cet indicateur suit la somme des « Redressements Avoirs Factures » pour motif « Redressement d'index » hors source « Fraude » émis durant le mois par rapport à la somme des relevés du mois.

Cet indicateur est uniquement suivi par ERDF et est calculé mensuellement.

Résultats d'ERDF

Indicateur	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux d'index rectifiés pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA	0,3 %	0,3 %	0,3 %	0,3 %	0,3 %	0,2 %	0,3 %	0,3 %	0,3 %	0,3 %	0,3 %	0,3 %

6 INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI RELATIF AU RACCORDEMENT

6.1. « Taux d'accessibilité téléphonique des Accueils raccordement Electricité »

Cet indicateur suit le nombre d'appels téléphoniques pris durant le trimestre par rapport au nombre d'appels reçus durant le trimestre.

Cet indicateur est uniquement suivi par ERDF et est calculé trimestriellement.

Résultats d'ERDF

Indicateur	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Taux d'accessibilité téléphonique des Accueils Raccordement Electricité	91,2 %	90,3 %	90,6 %	91,2 %

6.2. « Délai moyen d'envoi de la proposition de raccordement par catégorie d'utilisateurs »

Cet indicateur suit la somme des délais d'envoi des propositions de raccordement à partir de la qualification de la demande par rapport au nombre de propositions de raccordements émises durant le trimestre.

Cet indicateur est détaillé pour les catégories d'utilisateurs suivantes :

- les consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA ;
- les consommateurs individuels BT > 36 kVA et collectifs BT;
- les consommateurs en HTA ;
- les producteurs BT ≤ 36 kVA ;
- les producteurs BT > 36 kVA et HTA.

Cet indicateur est uniquement suivi par ERDF et est calculé trimestriellement.

Résultats d'ERDF

Indicateur	Catégorie de consommateurs	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Délai moyen d'envoi de la proposition de raccordement par catégorie d'utilisateurs	Consommateur BT ≤ 36 kVA	27,2	31,3	34,9	36,6
	Consommateur BT > 36 kVA et collectifs BT	55,1	58,3	55,8	64,9
	Consommateur en HTA	39,0	37,2	55,2	69,5
	Producteur BT ≤ 36 kVA	33,3	34,3	33,6	34,8
	Producteur BT > 36 kVA et HTA	72,7	78,2	71,5	75,4

6.3. « Taux de raccordements réalisés par catégorie d'utilisateurs et par tranche de délai de réalisation des travaux »

Cet indicateur suit le taux de raccordements réalisés par catégorie d'utilisateurs et par tranche de délai de réalisation de l'étape entre la date de réception de l'accord sur la proposition de raccordement et l'ordre de service de la commune le cas échéant, et la date réelle de mise à disposition pour toutes les affaires dont la mise à disposition est intervenue dans le trimestre.

Cet indicateur est suivi uniquement par ERDF et est détaillé pour les catégories d'utilisateurs suivantes :

- les consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA ;
- les consommateurs individuels BT > 36 kVA et collectifs BT;
- les consommateurs en HTA ;
- les producteurs BT ≤ 36 kVA ;
- les producteurs BT > 36 kVA et HTA.

Cet indicateur suit, pour chaque catégorie d'utilisateur, les tranches de délais suivantes :

- moins de 3 mois ;
- de 3 à 6 mois ;
- de 6 à 9 mois ;
- de 9 à 12 mois ;
- plus de 12 mois.

Cet indicateur est uniquement suivi par ERDF et est calculé trimestriellement.

Résultats d'ERDF

Indicateur	Catégorie de consommateurs	Tranches de délais	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Taux de raccordements réalisés par catégorie d'utilisateurs et par tranche de délai de réalisation des travaux	Consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA	Moins de 3 mois	82,5 %	84,6 %	84,7 %	84,1 %
		De 3 à 6 mois	12,0 %	10,1 %	11,0 %	10,8 %
		De 6 à 9 mois	3,3 %	3,1 %	2,4 %	2,9 %
		De 9 à 12 mois	1,2 %	1,2 %	0,9 %	1,0 %
		Plus de 12 mois	0,9 %	1,1 %	1,0 %	1,2 %
	Consommateurs individuels BT > 36 kVA et collectifs BT	Moins de 3 mois	27,2 %	28,5 %	27,4 %	28,0 %
		De 3 à 6 mois	29,7 %	30,8 %	34,3 %	32,1 %
		De 6 à 9 mois	16,3 %	14,4 %	14,8 %	16,6 %
		De 9 à 12 mois	10,6 %	9,4 %	8,1 %	8,8 %
		Plus de 12 mois	16,1 %	16,9 %	15,4 %	14,6 %
	Consommateurs en HTA	Moins de 3 mois	15,5 %	24,5 %	17,2 %	16,7 %
		De 3 à 6 mois	29,5 %	25,6 %	36,7 %	33,3 %
		De 6 à 9 mois	17,5 %	18,4 %	16,0 %	20,7 %
		De 9 à 12 mois	11,2 %	8,7 %	7,8 %	11,5 %
		Plus de 12 mois	26,3 %	22,7 %	22,3 %	17,8 %
	Producteurs BT ≤ 36 kVA	Moins de 3 mois	84,4 %	84,6 %	83,4 %	81,1 %
		De 3 à 6 mois	11,1 %	8,2 %	10,2 %	11,7 %
		De 6 à 9 mois	2,8 %	3,0 %	2,7 %	3,3 %
		De 9 à 12 mois	0,8 %	1,5 %	1,5 %	2,0 %
		Plus de 12 mois	0,9 %	2,7 %	2,2 %	1,9 %
Producteurs BT > 36 kVA et HTA	Moins de 3 mois	21,4 %	21,4 %	21,1 %	19,4 %	
	De 3 à 6 mois	37,4 %	41,3 %	36,2 %	33,6 %	
	De 6 à 9 mois	22,4 %	23,5 %	21,7 %	25,5 %	
	De 9 à 12 mois	8,1 %	7,1 %	13,0 %	12,7 %	
	Plus de 12 mois	10,7 %	6,7 %	8,1 %	8,8 %	

6.4. « Délai moyen de réalisation des travaux de raccordements par catégorie d'utilisateurs »

Cet indicateur suit la somme des délais de réalisation des travaux de raccordement pour toutes les affaires dont la mise à disposition est intervenue dans le trimestre par rapport au nombre total d'affaires dont la mise à disposition est intervenue dans le trimestre.

Cet indicateur est détaillé pour les catégories de raccordements suivantes :

- les consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA ;
- les consommateurs individuels BT > 36 kVA et collectifs BT;
- les consommateurs en HTA ;
- les producteurs BT ≤ 36 kVA ;
- les producteurs BT > 36 kVA et HTA.

Cet indicateur est uniquement suivi par ERDF et est calculé trimestriellement.

Résultats d'ERDF

Indicateur	Catégorie de consommateurs	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Délai moyen de réalisation des travaux de raccordement par catégorie d'utilisateurs	Consommateur individuel BT ≤ 36 kVA	60,2	58,2	56,2	57,0
	Consommateur individuel BT > 36 kVA et Collectif BT	206,5	205,2	191,1	201,1
	Consommateur en HTA	249,5	240,5	219,6	225,7
	Producteur BT ≤ 36 kVA	59,7	66,7	67,5	69,9
	Producteur BT >36 kVA et HTA	197,2	172,6	181,3	194,5

6.5. « Taux de propositions de raccordements envoyées hors délais par catégorie d'utilisateurs »

Cet indicateur suit le nombre de propositions de raccordement non envoyées dans le délai maximum résultant de la qualification de la demande (en conformité avec les procédures de traitement des demandes de raccordement) par rapport au nombre de propositions de raccordement émises durant le trimestre.

Cet indicateur est détaillé, pour ERDF, pour les ELD de plus de 100 000 clients (hors SRD) et EDF SEI, pour les catégories d'utilisateurs suivantes :

- les consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA ;
- les consommateurs individuels BT > 36 kVA et collectifs BT;
- les consommateurs en HTA ;
- les producteurs BT ≤ 36 kVA ;
- les producteurs BT > 36 kVA et HTA.

Pour SRD, cet indicateur est détaillé pour les catégories d'utilisateurs suivantes :

- les consommateurs ou producteurs BT ≤ 36 kVA sans extension de réseau ;
- les consommateurs BT ≤ 36 kVA avec extension de réseau ;
- les consommateurs BT > 36 kVA et collectifs BT ;
- les consommateurs HTA ;
- les producteurs BT ≤ 36 kVA avec extension de réseau ;
- les producteurs BT > 36 kVA et HTA.

Cet indicateur est calculé trimestriellement.

Résultats d'ERDF

Indicateur	Catégorie de consommateurs	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Taux de propositions de raccordements envoyés hors délais par catégorie d'utilisateurs	Consommateur individuel BT ≤ 36 kVA	42,4 %	47,4 %	46,8 %	47,9 %
	Consommateur individuel BT > 36 kVA et collectif BT	18,3 %	18,3 %	18,9 %	20,1 %
	Consommateur en HTA	6,4 %	6,0 %	12,4 %	15,7 %
	Producteur BT ≤ 36 kVA	18,8 %	23,3 %	21,6 %	15,0 %
	Producteur BT >36 kVA et HTA	3,9 %	14,1 %	11,2 %	14,9 %

Résultats d'Electricité de Strasbourg

Indicateur	Catégorie de consommateurs	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Taux de propositions de raccordements envoyés hors délais par catégorie d'utilisateurs	Consommateur individuel BT ≤ 36 kVA	2 %	2 %	1 %	1 %
	Consommateur individuel BT > 36 kVA et Collectif BT	2 %	0 %	2 %	3 %
	Consommateur HTA	0 %	0 %	0 %	0 %
	Producteur BT ≤ 36 kVA	4 %	1 %	0 %	3 %
	Producteur BT >36 kVA et HTA	0 %	0 %	0 %	0 %

Résultats de Gérédis

Indicateur	Catégorie de consommateurs	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Taux de propositions de raccordements envoyés hors délais par catégorie d'utilisateurs	Consommateur individuel BT ≤ 36 kVA	3 %	3 %	1 %	2 %
	Consommateur individuel BT > 36 kVA et Collectif BT	5 %	6 %	0 %	0 %
	Consommateur HTA	0 %	0 %	0 %	0 %
	Producteur BT ≤ 36 kVA	10 %	4 %	13 %	5 %
	Producteur BT >36 kVA et HTA	0 %	0 %	0 %	0 %

Résultat de SRD

Indicateur	Catégorie de consommateurs	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Taux de propositions de raccordements envoyés hors délais par catégorie d'utilisateurs	Consommateur ou producteur BT ≤ 36 kVA sans extension de réseau	3 %	4 %	16 %	14 %
	Consommateur BT ≤ 36 kVA avec extension de réseau	0 %	0 %	0 %	0 %
	Consommateur BT > 36 kVA et collectifs BT	0 %	0 %	0 %	0 %
	Consommateur HTA	0 %	0 %	0 %	0 %
	Producteur BT ≤ 36 kVA avec extension de réseau	0 %	0 %	0 %	0 %
	Producteur BT > 36 kVA et HTA	0 %	0 %	0 %	0 %

Résultats d'URM

Indicateur	Catégorie de consommateurs	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Taux de propositions de raccordements envoyés hors délais par catégorie d'utilisateurs	Consommateur individuel BT ≤ 36 kVA	0 %	4%	3 %	4 %
	Consommateur individuel BT > 36 kVA et Collectif BT	0 %	0 %	0 %	0 %
	Consommateur HTA	0 %	0 %	0 %	-
	Producteur BT ≤ 36 kVA	83 %	50 %	100 %	100 %
	Producteur BT >36 kVA et HTA	-	-	100%	-

Résultats d'EDF SEI

Indicateur	Catégorie de consommateurs	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Taux de propositions de raccordements envoyés hors délais par catégorie d'utilisateurs	Consommateur individuel BT ≤ 36 kVA	27,92 %	13,30 %	11,10 %	13,60 %
	Consommateur individuel BT > 36 kVA et Collectif BT	24 %	21 %	41 %	23 %
	Consommateur HTA	29 %	47 %	47 %	36 %
	Producteur BT ≤ 36 kVA	35,48 %	39,00 %	54,95 %	42,00 %
	Producteur BT >36 kVA et HTA	11,00 %	80,00 %	100,00 %	35,00 %

6.6. « Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements par catégorie d'utilisateurs »

Définition

Cet indicateur suit le nombre de raccordements mis à disposition à la date convenue avec l'utilisateur par rapport au nombre de raccordements mis à disposition durant le trimestre.

Cet indicateur est détaillé, pour ERDF, pour les ELD de plus de 100 000 clients (hors SRD) et EDF SEI, pour les catégories d'utilisateurs suivantes :

- les consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA ;
- les consommateurs individuels BT > 36 kVA et collectifs BT;
- les consommateurs en HTA ;
- les producteurs BT ≤ 36 kVA ;
- les producteurs BT > 36 kVA et HTA ;
- tous utilisateurs confondus.

Pour SRD, cet indicateur est détaillé pour les catégories d'utilisateurs suivantes :

- les consommateurs ou producteurs BT ≤ 36 kVA sans extension de réseau ;
- les consommateurs BT ≤ 36 kVA avec extension de réseau ;
- les consommateurs BT > 36 kVA et collectifs BT ;
- les consommateurs HTA ;
- les producteurs BT ≤ 36 kVA avec extension de réseau ;

- les producteurs BT > 36 kVA et HTA.

Cet indicateur est calculé trimestriellement.

Résultats d'ERDF

Des évolutions du SI d'ERDF ont été nécessaires pour produire cet indicateur. Elles n'ont été mises en œuvre qu'au dernier trimestre 2014. ERDF n'a donc pas été à même de fournir les données de cet indicateur à la CRE.

Résultats d'Electricité de Strasbourg

Des évolutions du SI d'Electricité de Strasbourg ont été nécessaires pour produire cet indicateur. ES n'a donc pas été à même de fournir les données de cet indicateur à la CRE.

Résultats de Gérédis

Indicateur	Catégorie de consommateurs	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements par catégorie d'utilisateurs	Consommateur individuel BT ≤ 36 kVA	89 %	92 %	92 %	96 %
	Consommateur individuel BT > 36 kVA et Collectif BT	91 %	100 %	89 %	100 %
	Consommateur HTA	100 %	100 %	100 %	100 %
	Producteur BT ≤ 36 kVA	100 %	88 %	77 %	92 %
	Producteur BT >36 kVA et HTA	100 %	86 %	84 %	90 %

Résultats de SRD

Indicateur	Catégorie de consommateurs	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements par catégorie d'utilisateurs	consommateur ou producteur BT ≤ 36 kVA sans extension de réseau	97,9 %	96,9 %	94,8 %	93,6 %
	consommateur BT ≤ 36 kVA avec extension de réseau	100 %	100 %	100 %	100 %
	consommateur BT > 36 kVA et collectifs BT	100 %	80 %	100 %	100 %
	consommateur HTA	-	-	-	-
	producteur BT ≤ 36 kVA avec extension de réseau	-	-	100 %	100 %
	Producteur BT > 36 kVA et HTA	86 %	100 %	100 %	100 %

Résultats d'URM

Indicateur	Catégorie de consommateurs	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements par catégorie d'utilisateurs	Consommateur individuel BT ≤ 36 kVA	100 %	100 %	100 %	100 %
	Consommateur individuel BT > 36 kVA et Collectif BT	100 %	100 %	100 %	100 %
	Consommateur HTA	-	100 %	100 %	100 %
	Producteur BT ≤ 36 kVA	100 %	100 %	100 %	100 %
	Producteur BT >36 kVA et HTA	-	-	-	100 %

Résultats d'EDF SEI

Indicateur	Catégorie de consommateurs	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements par catégorie d'utilisateurs	Consommateur individuel BT ≤ 36 kVA	41,68 %	50,00 %	51,03 %	58,00 %
	Consommateur individuel BT > 36 kVA et Collectif BT	Non calculé en 2014			
	Consommateur HTA	Non calculé en 2014			
	Producteur BT ≤ 36 kVA	40,37 %	52,00 %	57,34 %	57,53 %
	Producteur BT >36 kVA et HTA	Non calculé en 2014			

6.7. « Nombre d'indemnités versées au titre du décret n° 2012-38 du 10 janvier 2012 pour les installations de production d'électricité à partir de sources d'énergie renouvelable d'une puissance ≤ 3 kVA pour la partie délai d'envoi de la convention de raccordement »

Définition

Cet indicateur suit le nombre de réclamations pour dépassement du délai d'envoi de la convention de raccordement fixé par le décret ayant donné lieu au versement de l'indemnité durant le trimestre.

Cet indicateur est calculé trimestriellement.

Résultats d'ERDF

Indicateur	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Nombre d'indemnités versées au titre du décret n° 2012-38 du 10 janvier 2012 pour les installations de production d'électricité à partir de sources d'énergie renouvelable d'une puissance ≤ 3 kVA pour la partie délai d'envoi de la convention de raccordement	0	0	0	0

6.8. « Nombre d'indemnités versées au titre du décret n° 2012-38 du 10 janvier 2012 pour les installations de production d'électricité à partir de sources d'énergie renouvelable d'une puissance ≤ 3 kVA pour la partie délai de réalisation des travaux de raccordement »

Définition

Cet indicateur suit le nombre de réclamations pour dépassement du délai de réalisation du raccordement fixé par le décret ayant donné lieu au versement de l'indemnité durant le trimestre.

Cet indicateur est calculé trimestriellement.

Résultats d'ERDF

Indicateur	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Nombre d'indemnités versées au titre du décret n° 2012-38 du 10 janvier 2012 pour les installations de production d'électricité à partir de sources d'énergie renouvelable d'une puissance ≤ 3 kVA pour la partie délai de réalisation des travaux de raccordement	0	0	0	0

Annexe 2 : Descriptions et résultats détaillés des indicateurs pour les GRD de gaz

1 QUALITE DE SERVICE VIS-A-VIS DES CONSOMMATEURS FINALS RACCORDES AUX RESEAUX DE DISTRIBUTION

1.1 Prestations fournies par les GRD

1.1.1 « Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD »

Description

L'indicateur « *Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD* » suit le nombre de rendez-vous planifiés non respectés par les GRD et indemnisés durant le mois (GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS), le trimestre (GEG et Vialis), le semestre (Gedia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau ; Sorégies à compter du 1^{er} juillet 2014), l'année (ELD au tarif commun).

Deux valeurs sont suivies :

- pour GRDF, le nombre de rendez-vous manqués du fait du GRD concernant les consommateurs :
 - à relève 6M/6M ;
 - à relève JJ/JM/MM.
- pour Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, GEG, Vialis, Caléo et Gaz de Barr, le nombre de rendez-vous manqués du fait du GRD concernant les consommateurs :
 - bénéficiant des options tarifaires T1 et T2 ;
 - bénéficiant des options tarifaires T3, T4 et TP.

Une seule valeur est suivie pour Gedia, Veolia Eau, Sorégies et les ELD au tarif commun.

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 :

- signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires pour les ELD au tarif commun ;
- signalés par les fournisseurs dans les 30 jours calendaires par mail ou par téléphone pour Gedia ;
- pour Vialis et Gaz de Barr, tous rendez-vous signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires, jusqu'au 30 juin 2014, et à compter du 1^{er} juillet 2014, tous rendez-vous non respectés automatiquement identifiés par l'opérateur ;
- automatiquement identifiés par l'opérateur pour GRDF, Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, GEG, Caléo, Veolia Eau et Sorégies.

100 % des rendez-vous non tenus sont indemnisés.

Les montants des pénalités encourues par les GRD sont identiques à ceux facturés par l'opérateur en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait du consommateur ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), tels que précisés dans le catalogue de prestations de l'opérateur²⁴, soit :

GRDF, Régaz-Bordeaux, Réseau GDS		Janvier 2014 - Juin 2014	Juillet 2014 - Décembre 2014
Consommateurs à relève 6M/6M		27,05 €HT	27,16 €HT
Consommateurs à relève J/J-J/M-M/M	Compteur de débit maximum ≤ 160 m ³ /h	119,00 €HT	119,48 €HT
	Compteur de débit maximum > 160 m ³ /h	219,19 €HT	220,07 €HT

GEG, Vialis		Janvier 2014 - Juillet 2014	Août 2014 - Décembre 2014
Consommateurs à relève 6M/6M		24,95 €HT	24,95 €HT
Consommateurs à relève non 6M/6M		95,39 €HT	95,39 €HT

Gedia		Janvier 2014 - Juillet 2014	Août 2014 - Décembre 2014
Clients bénéficiant d'une option tarifaire T1/T2		25,35 €HT	25,53 €HT
Clients bénéficiant d'une option tarifaire T3/T4		96,92 €HT	97,60 €HT

Gaz de Barr		Janvier 2014 - Juin 2014	Juillet 2014 - Décembre 2014
Tous clients		27,05 €HT	27,16 €HT

Sorégies		Janvier 2014 - Juillet 2014	Août 2014 - Décembre 2014
Clients bénéficiant d'une option tarifaire T1/T2		27,05 €HT	27,05 €HT
Clients bénéficiant d'une option tarifaire T3/T4	Compteur de débit maximum ≤ 160 m ³ /h	119,00 €HT	119,00 €HT
	Compteur de débit maximum > 160 m ³ /h	219,19 €HT	219,19 €HT

Cette indemnisation est directement versée aux fournisseurs.

Résultats de GRDF

Les résultats de l'indicateur « Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD » sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GRDF chaque mois. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GRDF chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD	6M/6M	1 006	974	836	886	894	856	790	982	816	1 036	1 290	1 122
	J/J-J/M-M/M	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Résultats de Régaz-Bordeaux

Régaz-Bordeaux a détecté un unique rendez-vous planifié à un client T1/T2 qui a été manqué de son fait. Il génère une pénalité de 27,05 € HT au mois de mars 2014.

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz-Bordeaux chaque mois.

²⁴ Concernant Caléo et Veolia Eau, il s'agit du montant correspondant à l'intervention programmée.

Résultats de Sorégies

Sorégies a détecté un unique rendez-vous planifié qui a été manqué de son fait. Il génère une pénalité de 27,05 € HT au 2nd semestre 2014.

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Sorégies chaque semestre.

Résultats des autres GRD

Pour les autres GRD suivant cet indicateur (Réseau GDS, GEG, Vialis, Gedia, Caléo, Gaz de Barr, Veolia Eau, ainsi que les quatre ELD au tarif commun ayant transmis l'information à la CRE²⁵) il n'y a eu aucun rendez-vous manqué du fait du GRD et indemnisé sur la période de suivi.

Les résultats de l'indicateur « *Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD* » sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public chaque mois pour Réseau GDS, chaque trimestre pour GEG et Vialis, chaque semestre pour Gedia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau.

Les résultats de cet indicateur sont calculés et transmis à la CRE chaque année pour les ELD au tarif commun.

1.1.2 « Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés »

Description

L'indicateur « *Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés* » suit le nombre de mises en service clôturées durant le mois (GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS), le trimestre (GEG et Vialis) ou le semestre (Gedia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau ; Sorégies à compter du 1^{er} juillet 2014), 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 mois (GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS), le trimestre (GEG et Vialis) ou le semestre (Gedia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau ; Sorégies à compter du 1^{er} juillet 2014), tous fournisseurs confondus. Il est calculé par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre de mises en service clôturées durant le mois / trimestre / semestre dans les délais demandés (si ce délai est supérieur au délai standard de réalisation du catalogue de prestations) ou dans un délai inférieur ou égal au délai standard (si le délai demandé est inférieur au délai standard)}}{\text{Nombre total de mises en service clôturées durant le mois / trimestre / semestre}}$$

Trois valeurs sont suivies pour GRDF : le taux de mises en service réalisées dans les délais demandés concernant les consommateurs :

- à relève 6M/6M ;
- à relève M/M ;
- à relève J/J-J/M.

²⁵ Il s'agit de : Energis - Régie Saint-Avoid, Energies et Services de Seyssel, Régie du Syndicat Electrique Intercommunal du Pays Chartrain, Régies Municipales d'Électricité, de Gaz, d'Eau et d'Assainissement de Bazas.

Deux valeurs sont suivies pour Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, GEG, Vialis, Gedia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau, et pour Sorégies à compter du 1^{er} juillet 2014 : le taux de mises en service réalisées dans les délais demandés concernant les consommateurs :

- relevant des options tarifaires T1 et T2 ;
- relevant des options tarifaires T3, T4 et TP.

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

L'indicateur « *Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés* » est incité financièrement pour GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS, et à compter du 1^{er} juillet 2014 pour GEG, Vialis, Gedia, Caléo, Gaz de Barr, Veolia Eau et Sorégies.

Deux objectifs sont assignés à cet indicateur pour GRDF :

- un objectif de base de 93 % de mises en service réalisées dans les délais demandés par semestre ;
- un objectif cible de 94,5 % de mises en service réalisées dans les délais demandés par mois.

Deux objectifs sont assignés à cet indicateur pour Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, GEG, Vialis, Gedia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau, et Sorégies à compter du 1^{er} juillet 2014 :

- un objectif de base de 95,5 % de mises en service réalisées dans les délais demandés par année calendaire ;
- un objectif cible de 97 % de mises en service réalisées dans les délais demandés par année calendaire.

Résultats de GRDF

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GRDF chaque mois. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GRDF chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés	/	92,86%	92,45%	93,02%	93,14%	92,49%	91,29%	91,72%	92,56%	91,17%	91,85%	91,68%	91,79%
	6M/6M	92,92%	92,44%	93,10%	93,16%	92,51%	91,33%	91,72%	92,56%	91,21%	91,91%	91,70%	91,80%
	M/M	86,84%	93,67%	84,06%	91,59%	90,38%	85,89%	91,20%	92,17%	85,88%	85,51%	89,83%	90,63%
	J/J-J/M	60,00%	87,50%	66,67%	60,00%	66,67%	100%	75,00%	75,00%	83,33%	82,35%	61,54%	88,00%

Résultats de Régaz-Bordeaux

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz-Bordeaux chaque mois.

Indicateur	Segmentation	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés	/	98,20%	98,90%	98,31%	98,18%	98,18%	97,54%	97,50%	97,19%	97,28%	97,42%	97,59%	97,57%

Résultats de Réseau GDS

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Réseau GDS chaque mois.

Indicateur	Segmentation	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés	/	98,50%	97,10%	98,29%	98,00%	95,59%	97,00%	97,95%	96,84%	98,55%	95,45%	96,22%	95,38%
	T1/T2	98,94%	97,56%	98,29%	98,21%	95,76%	97,80%	98,07%	96,81%	98,66%	95,45%	96,31%	95,45%
	T3/T4/TP	60,00%	50,00%	NA	100,0%	75,00%	77,77%	66,66%	100,0%	80,00%	72,72%	88,88%	85,71%
Taux de mises en gaz réalisées dans le délai convenu	/	92,68%	74,29%	53,06%	66,66%	85,37%	96,88%	93,75%	95,95%	87,84%	90,36%	90,00%	92,21%

Résultats de GEG

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de GEG chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés	/	61,43%	89,96%	100%	94,12%
	T1/T2	61,43%	89,96%	100%	94,12%
	T3/T4/TP	100%	100%	100%	100%

Résultats de Vialis

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Vialis chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés	/	100%	100%	100%	100%
	T1/T2	100%	100%	100%	100%
	T3/T4/TP	100%	100%	100%	100%

Résultats de Gedia

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Gedia chaque semestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2014
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés	/	100%	100%
	T1/T2	100%	100%
	T3/T4/TP	100%	100%

Résultats de Caléo

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Caléo chaque semestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2014
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés	/	100%	100%
	T1/T2	100%	100%
	T3/T4/TP	100%	100%

Résultats de Gaz de Barr

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Gaz de Barr chaque semestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2014
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés	/	100%	98,00%
	T1/T2	100%	98,00%
	T3/T4/TP	100%	100%

Résultats de Veolia Eau

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Veolia Eau chaque semestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2014
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés	/	100%	100%
	T1/T2	100%	100%
	T3/T4/TP	100%	100%

Résultats de Sorégies

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Sorégies chaque semestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2014
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés	/		96,33%
	T1/T2		96,26%
	T3/T4/TP		100%

1.1.3 « Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés »

Description

L'indicateur « *Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés* » suit le nombre de mises hors service clôturées durant le mois (GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS), le trimestre (GEG et Vialis) ou le semestre (Gedia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau, et Sorégies à compter du 1^{er} juillet 2014), 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 mois (GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS), le trimestre (GEG et Vialis), le semestre (Gedia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau, et Sorégies à compter du 1^{er} juillet 2014), tous fournisseurs confondus. Il est calculé par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre de mises hors service clôturées durant le mois / trimestre / semestre dans les délais demandés (si ce délai est supérieur au délai standard de réalisation du catalogue de prestations) ou dans un délai inférieur ou égal au délai standard (si le délai demandé est inférieur au délai standard)}}{\text{Nombre total de mises hors service clôturées durant le mois / trimestre / semestre}}$$

Nombre total de mises hors service clôturées durant le mois /
trimestre / semestre

Trois valeurs sont suivies pour GRDF : le nombre de mises hors service réalisées dans les délais demandés concernant les consommateurs :

- à relève 6M/6M ;
- à relève M/M ;
- à relève J/J-J/M.

Deux valeurs sont suivies pour Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, GEG, Vialis, Gedia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau, et Sorégies à compter du 1^{er} juillet 2014 : le taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés concernant les consommateurs :

- relevant des options tarifaires T1 et T2 ;
- relevant des options tarifaires T3, T4 et TP.

Toutes les mises hors service réalisées après une résiliation de contrat entre le consommateur final et son fournisseur sont comptabilisées par cet indicateur. Les mises hors service pour impayés ne sont pas comptabilisées.

L'indicateur « *Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés* » est incité financièrement pour GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS, et à compter du 1^{er} juillet 2014 pour GEG, Vialis, Gedia, Caléo, Gaz de Barr, Veolia Eau et Sorégies.

Deux objectifs sont assignés à cet indicateur pour GRDF :

- un objectif de base de 94 % de mises hors service réalisées dans les délais demandés par semestre ;
- un objectif cible de 96,5 % de mises hors service réalisées dans les délais demandés par mois.

Deux objectifs sont assignés à cet indicateur pour Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, GEG, Vialis, Gedia, Caléo, Gaz de Barr, Veolia Eau et Sorégies :

- un objectif de base de 96 % de mises hors service réalisées dans les délais demandés par année calendaire ;
- un objectif cible de 98 % de mises hors service réalisées dans les délais demandés par année calendaire.

Résultats de GRDF

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail Fournisseurs OMEGA de GRDF chaque mois. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GRDF chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés	<i>/</i>	95,35%	96,51%	96,45%	96,57%	95,99%	95,60%	95,12%	95,39%	94,97%	95,75%	95,89%	96,29%
	6M/6M	95,41%	96,54%	96,48%	96,60%	96,02%	95,61%	95,14%	95,40%	94,99%	95,79%	95,91%	96,33%
	M/M	76,02%	73,75%	77,32%	80,00%	75,25%	81,82%	79,02%	85,71%	79,31%	74,02%	81,90%	76,38%
	J/J-J/M	0,00%	60,00%	0,00%	100%	50,00%	NA	80,00%	100%	100%	75,00%	100%	100%

Résultats de Régaz-Bordeaux

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz-Bordeaux chaque mois.

Indicateur	Segmentation	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés	<i>/</i>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	T1/T2	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	T3/T4/TP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Résultats de Réseau GDS

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Réseau GDS chaque mois.

Indicateur	Segmentation	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés	<i>/</i>	98,13%	97,68%	98,08%	97,79%	96,38%	97,65%	96,96%	96,40%	96,73%	97,06%	97,57%	97,93%
	T1/T2	98,13%	97,68%	98,08%	97,94%	96,37%	97,63%	97,07%	96,40%	96,73%	97,06%	97,56%	97,93%
	T3/T4/TP	NA	100%	100%	66,66%	100%	100%	66,66%	100%	NA	100%	100%	100%

Résultats de GEG

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de GEG chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés	/	66,29%	91,84%	100%	89,23%
	T1/T2	66,29%	91,84%	100%	89,23%
	T3/T4/TP	100%	100%	100%	100%

Résultats de Vialis

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Vialis chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés	/	100%	100%	100%	100%
	T1/T2	100%	100%	100%	100%
	T3/T4/TP	100%	100%	100%	100%

Résultats de Gedia

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Gedia chaque semestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2014
Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés	/	100%	100%
	T1/T2	100%	100%
	T3/T4/TP	100%	100%

Résultats de Caléo

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Caléo chaque semestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2014
Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés	/	100%	100%
	T1/T2	100%	100%
	T3/T4/TP	100%	100%

Résultats de Gaz de Barr

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Gaz de Barr chaque semestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2014
Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés	/	100%	98,00%
	T1/T2	100%	98,00%
	T3/T4/TP	100%	100,00%

Résultats de Veolia Eau

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Veolia Eau chaque semestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2014
Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés	/	100%	100%
	T1/T2	100%	100%
	T3/T4/TP	100%	100%

Résultats de Sorégies

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Sorégies chaque semestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2014
Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés	/		96,00%
	T1/T2		96,00%
	T3/T4/TP		NA

1.1.4 « Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseurs », « Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés » et « Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais convenus »

Description

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 mois (GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS), le trimestre (GEG et Vialis) ou le semestre (Gedia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau, et Sorégies à compter du 1^{er} juillet 2014).

Trois valeurs sont suivies pour GRDF : le délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur concernant les consommateurs :

- à relève 6M ;
- à relève MM ;
- à relève JM.

Deux valeurs sont suivies pour Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, GEG, Vialis, Gedia, Caléo, Gaz de Barr, Veolia Eau et Sorégies : le délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur concernant les consommateurs :

- bénéficiant des options tarifaires T1 et T2 ;
- bénéficiant des options tarifaires T3, T4 et TP.

L'indicateur « *Taux de changement de fournisseur réalisé dans les délais demandés* » suit le nombre de changements de fournisseur clôturés durant le mois (GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS), le trimestre (GEG) ou le semestre (Gedia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau, et Sorégies à compter du 1^{er} juillet 2014). Il est calculé par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre de changements de fournisseur clôturés durant le mois / trimestre / semestre dans les délais demandés}}{\text{Nombre total de changements de fournisseur clôturés durant le mois / trimestre / semestre}}$$

Trois valeurs sont suivies pour GRDF : le taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés concernant les consommateurs :

- à relève 6M/6M ;
- à relève M/M ;
- à relève J/J-J/M.

Une seule valeur est suivie pour GEG et deux valeurs sont suivies pour Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, Vialis, Gedia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau :

- clients relevant des options tarifaires T1 et T2 ;
- clients relevant des options tarifaires T3, T4 et TP.

Tous les changements de fournisseur sont comptabilisés par cet indicateur pour GRDF, Régaz-Bordeaux, Gedia et Sorégies. Pour Réseau GDS, GEG, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau sont exclus les changements de fournisseur ayant lieu lors des mises en service pour un local dont l'installation est encore en service.

L'indicateur « *Taux de changement de fournisseur réalisé dans les délais convenus* » suit, pour Vialis, le nombre de changements de fournisseur clôturés durant le trimestre dans les délais convenus entre les fournisseurs et le GRD, par rapport à l'ensemble changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre, tous fournisseurs confondus. Il est calculé par la formule ci-dessous :

Nombre de changements de fournisseur clôturés durant le trimestre dans les délais convenus entre les fournisseurs et le GRD

Nombre total de changements de fournisseur clôturés durant le trimestre

Ces indicateurs concernent tous changements de fournisseurs (GRDF, Régaz-Bordeaux, Vialis, Gedia et Sorégies) ou tous changements de fournisseurs, excepté ceux ayant lieu lors des mises en service pour un local dont l'installation est encore en service (Réseau GDS, GEG, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau).

Quatre valeurs sont suivies pour GRDF :

- à relève 6M ;
- à relève MM ;
- à relève JJ/JM.

Deux valeurs sont suivies pour Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, Vialis, Gedia, Caléo, Gaz de Barr, Veolia Eau, et Sorégies :

- clients relevant des options tarifaires T1 et T2 ;
- clients relevant des options tarifaires T3, T4 et TP.

Une seule valeur est suivie pour GEG.

Résultats de GRDF

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail Fournisseurs OMEGA de GRDF chaque mois. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GRDF chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	6M/6M	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	M/M	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	5	3
	J/J-J/M	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	6M/6M	100%	99,92%	99,89%	99,90%	99,91%	99,80%	99,77%	99,72%	99,77%	99,75%	99,69%	99,84%
	M/M	100%	99,16%	98,92%	99,62%	99,70%	98,55%	99,97%	99,03%	99,77%	99,83%	99,90%	99,90%
	J/J-J/M	99,00%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Résultats de Régaz-Bordeaux

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz-Bordeaux chaque mois.

Indicateur	Segmentation	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	T1/T2	14,5	14,25	18,14	9,23	16,28	21,8	10,5	8,2	15	11,2	10,6	5
	T3/T4/TP	14,5	5	5	9	23	6,51	10,23	9,02	7	14,4	11	5
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	T1/T2	100, 0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	T3/T4/TP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Résultats de Réseau GDS

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Réseau GDS chaque mois.

Indicateur	Segmentation	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	T1/T2	9,3	14	13	10,5	16,75	15,25	14	25	16	16,79	25	14,11
	T3/T4/TP	18,64	24,75	15,5	7,5	17,66	10,5	16,08	NA	21,88	16,84	20,89	11
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	T1/T2	100, 0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	T3/T4/TP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Résultats de GEG

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de GEG chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	T1/T2	22	32	32	27
	T3/T4/TP	28	32	40	26
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	/	100%	100%	100%	100%

Résultats de Vialis

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Vialis chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	T1/T2	NA	NA	NA	NA
	T3/T4/TP	NA	NA	NA	NA
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais convenus	T1/T2	100%	100%	100%	100%
	T3/T4/TP	100%	100%	100%	100%

Résultats de Gedia

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Gedia chaque semestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2013
Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	T1/T2	5	5
	T3/T4/TP	5	5
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	T1/T2	100%	100%
	T3/T4/TP	100%	100%

Résultats de Caléo

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Caléo chaque semestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2013
Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	T1/T2	NA	NA
	T3/T4/TP	NA	7
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	T1/T2	NA	NA
	T3/T4/TP	NA	100%

Résultats de Gaz de Barr

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Gaz de Barr chaque semestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2013
Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	T1/T2	4	4
	T3/T4/TP	4	4
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	T1/T2	100%	100%
	T3/T4/TP	100%	100%

Résultats de Veolia Eau

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Veolia Eau chaque semestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2013
Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	T1/T2	NA	10
	T3/T4/TP	NA	10
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	T1/T2	NA	100%
	T3/T4/TP	NA	100%

Résultats de Sorégies

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Sorégies chaque semestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2013
Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	T1/T2		8
	T3/T4/TP		3
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	T1/T2		100%
	T3/T4/TP		100%

1.1.5 « Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu » et « Taux de raccordements réalisés dans un délai de 2 mois »

Description

L'indicateur « *Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu* » suit le nombre de raccordements clôturés durant le mois (GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS), le trimestre (GEG et Vialis), le semestre (Caléo et Veolia Eau ; Sorégies à compter du 1^{er} juillet 2014) pour lesquels le branchement a été réalisé avant la date de mise en service souhaitée par le client, par rapport à l'ensemble des raccordements clôturés durant le mois (GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS), le trimestre (GEG et Vialis), le semestre (Caléo et Veolia Eau ; Sorégies à compter du 1^{er} juillet 2014). Il est calculé par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre de raccordements mis en gaz durant le mois / trimestre / semestre pour lesquels le branchement a été réalisé à une date inférieure à la date de mise en service souhaitée par le client}}{\text{Nombre total de raccordements mis en gaz durant le mois / trimestre / semestre}}$$

Une seule valeur est suivie pour Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, GEG, Vialis, Caléo, Veolia Eau et Sorégies.

Deux valeurs sont suivies pour GRDF : le taux de raccordements réalisés dans le délai convenu :

- pour les raccordements hors extensions dont le débit est inférieur ou égal à 6-10 m³/h ;
- pour les raccordements hors extensions dont le débit est supérieur à 10 m³/h, ainsi que les raccordements avec extensions.

L'indicateur « *Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu* » est incité financièrement pour GRDF.

Pour cet indicateur, deux valeurs sont incitées :

Pour les raccordements d'installations dont le compteur a un débit maximal inférieur ou égal à 6-10 m³/h, sans extension, ainsi que pour les raccordements hors extensions dont le débit est supérieur à 10 m³/h, et les raccordements avec extensions, deux objectifs sont assignés à cet indicateur :

- un objectif de base de 85 % de raccordements réalisés dans le délai convenu par mois ;
- un objectif cible de 90 % de raccordements réalisés dans le délai convenu par mois.

Les pénalités sont de 10 000 € par mois, si l'indicateur est strictement en dessous de l'objectif de base. Les bonus sont de 10 000 € par mois, si l'indicateur est supérieur ou égal à l'objectif cible.

L'indicateur « *Taux de raccordements réalisés dans un délai de 2 mois* » suit le nombre de branchements réalisés durant le semestre dans un délai de 2 mois, par rapport à l'ensemble des branchements réalisés durant le semestre. Il est calculé par la formule ci-après :

*Nombre de branchements réalisés durant le semestre dans
un délai de 2 mois*

Nombre total de branchements réalisés durant le semestre

Une seule valeur est suivie pour Gedia.

Résultats de GRDF

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail Fournisseurs OMEGA de GRDF chaque mois. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GRDF chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	janv.-13	févr.-13	mars-13	avr.-13	mai-13	juin-13	juil.-13	août-13	sept.-13	oct.-13	nov.-13	déc.-13
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	Raccordement $\leq 6-10\text{m}^3/\text{h}$ sans extensions	87,74%	89,45%	89,76%	91,95%	91,54%	88,96%	88,82%	85,67%	91,00%	90,16%	90,85%	90,83%
	Raccordement $> 10\text{m}^3/\text{h}$ sans extension et raccordements avec extension	84,22%	88,33%	87,47%	89,14%	81,77%	83,62%	83,00%	93,96%	89,17%	81,00%	91,22%	84,96%

Résultats de Régaz-Bordeaux

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz-Bordeaux chaque mois.

Indicateur	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	38,10%	55,60%	70,40%	58,10%	81,30%	76,20%	50,00%	43,80%	72,00%	65,50%	62,50%	66,70%

Résultats de Réseau GDS

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Réseau GDS chaque mois.

Indicateur	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux de mises en gaz réalisées dans le délai convenu	92,68%	74,29%	53,06%	66,66%	85,37%	96,88%	93,75%	95,95%	87,84%	90,36%	90,00%	92,21%

Résultats de Vialis

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Vialis chaque trimestre.

Indicateur	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	100%	100%	100%	100%

Résultats de Gedia

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Gedia chaque semestre.

Indicateur	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2014
Taux de raccordements réalisés dans un délai de 2 mois	100%	100%

Résultats de Caléo

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Caléo chaque semestre.

Indicateur	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2014
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	100%	100%

Résultats de Sorégies

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Sorégies chaque semestre.

Indicateur	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2014
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu		96,00%

1.2 Relation entre les GRD et les clients finals

1.2.1 « Nombre de réclamations de clients finals par nature », « Taux de réponse aux réclamations clients dans les 30²⁶ jours calendaires »

Description

L'indicateur « *Nombre de réclamations de clients finals par nature* » suit le nombre de réclamations de clients finals clôturées durant le mois (GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS), le trimestre (GEG et Vialis) ou le semestre (Gedia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau ; Sorégies à compter du 1^{er} juillet 2014).

Cinq valeurs sont suivies pour GRDF :

- le nombre de réclamations concernant la livraison,
- le nombre de réclamations concernant la production des services liés à la livraison,
- le nombre de réclamations concernant le raccordement individuel Gaz,
- le nombre de réclamations concernant le raccordement du marché d'affaires Gaz,
- le nombre total de réclamations.

Huit valeurs sont suivies pour les trois ELD suivants :

²⁶ 21 jours calendaires pour Réseau GDS, 15 jours calendaires pour Gedia et 8 jours calendaires pour Vialis.

- pour Régaz-Bordeaux :
 - le nombre de réclamations concernant l'accueil,
 - le nombre de réclamations concernant la qualité de fourniture et réseau,
 - le nombre de réclamations concernant la gestion et réalisation des prestations,
 - le nombre de réclamations concernant les données de comptage,
 - le nombre de réclamations concernant la relance,
 - les réclamations ne relevant pas du GRD,
 - le nombre de réclamations concernant la gestion contractuelle,
 - le nombre total de réclamations.

- pour Réseau GDS :
 - le nombre de réclamations concernant la concession et le développement,
 - le nombre de réclamations concernant la construction des ouvrages,
 - le nombre de réclamations concernant la conduite et l'entretien des ouvrages,
 - le nombre de réclamations concernant le cheminement et la livraison,
 - le nombre de réclamations concernant la logistique,
 - le nombre de réclamations concernant le pilotage des ouvrages,
 - le nombre de réclamations concernant les codes de bonne conduite,
 - le nombre total de réclamations.

- pour GEG :
 - 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,
 - le nombre total de réclamations.

Trois valeurs sont suivies pour Vialis :

- le nombre de réclamations concernant la livraison,
- le nombre de réclamations concernant les raccordements,
- le nombre total de réclamations.

Sept valeurs sont suivies pour Gedia et Veolia Eau :

- le nombre de réclamations concernant l'accueil,
- le nombre de réclamations concernant la qualité de fourniture,
- le nombre de réclamations concernant la qualité des prestations,
- le nombre de réclamations concernant les données de comptage,

- le nombre de réclamations concernant les délais d'intervention,
- les autres types de réclamations,
- le nombre total de réclamations.

Cinq valeurs sont suivies pour Caléo :

- le nombre de réclamations concernant la livraison,
- le nombre de réclamations concernant la production des services liés à la livraison,
- le nombre de réclamations concernant les raccordements individuels Gaz,
- le nombre de réclamations concernant les raccordements du marché d'affaires Gaz,
- le nombre total de réclamations.

Une seule valeur est suivie pour Gaz de Barr :

- le nombre de réclamations concernant les réclamations relevant du GRD

Treize valeurs sont suivies pour Sorégies :

- le nombre de réclamations concernant les devis,
- le nombre de réclamations concernant les données contractuelles,
- le nombre de réclamations concernant les factures,
- le nombre de réclamations concernant les intervention ou travaux,
- le nombre de réclamations concernant les délais de réalisation de travaux,
- le nombre de réclamations concernant la dégradation des biens de tiers,
- le nombre de réclamations concernant la sécurité des biens et des personnes,
- le nombre de réclamations concernant la nuisance environnementale,
- le nombre de réclamations concernant les pratiques discriminatoires ou non transparentes,
- le nombre de réclamations concernant la qualité de distribution,
- le nombre de réclamations concernant la relève,
- le nombre de réclamations concernant le fonctionnement du compteur,
- le nombre total de réclamations.

L'indicateur « *Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30²⁷ jours calendaires* » suit le nombre de réclamations de clients finals clôturées dans les 30 jours calendaires durant le mois (GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS), le trimestre (GEG et Vialis) ou le semestre (Caléo, Gedia, Gaz de Barr et Veolia Eau ; Sorégies à compter du 1^{er} juillet 2014), par rapport à l'ensemble des réclamations de clients finals clôturées durant le mois (Régaz-Bordeaux et Réseau GDS), le trimestre (GRDF, GEG, Vialis) ou le semestre (Caléo, Gedia, Gaz de Barr et Veolia Eau ; Sorégies à compter du 1^{er} juillet 2014).

²⁷ 21 jours calendaires pour Réseau GDS, 15 jours calendaires pour Gedia et 8 jours calendaires pour Vialis.

L'indicateur est calculé par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre de réclamations de clients finals clôturées dans les } 30^{20} \text{ jours calendaires durant le mois / trimestre / semestre}}{\text{Nombre total de réclamations de clients finals clôturées durant le mois / trimestre / semestre}}$$

Nombre total de réclamations de clients finals clôturées durant le mois / trimestre / semestre

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 oralement (GRDF uniquement), par écrit (courrier, mail, voire portail fournisseur pour Régaz-Bordeaux uniquement ou fax pour Réseau GDS, Caléo et GEG), 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 30²⁰ 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.

Résultats de GRDF

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GRDF chaque mois. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GRDF chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Total	55	50	44	48	37	49	59	49	29	35	29	41
	Livraison	0	0	1	2	0	0	1	0	0	1	0	0
	Production des services liés à la livraison	5	1	9	7	3	4	2	2	1	3	3	7
	Raccordement individuel gaz	43	41	25	29	26	36	44	36	19	21	17	21
	Raccordement du marché d'affaires gaz	7	8	9	10	8	9	12	11	9	10	9	13
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires	/	81,81%	100%	93,18%	89,58%	83,78%	87,76%	88,14%	100%	89,66%	91,43%	89,66%	92,68%

Résultats de Régaz-Bordeaux

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz-Bordeaux chaque mois.

Indicateur	Segmentation	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Total	10	13	11	2	18	26	16	9	15	20	12	9
	Accueil	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
	Qualité de fourniture et réseau	6	5	1	0	5	12	5	2	8	7	8	7
	Gestion et réalisation des prestations	1	4	6	0	5	6	9	3	4	9	2	2
	Données de comptage	3	3	4	0	1	5	1	2	3	3	0	0
	Relance	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
	Réclamation ne relevant pas du GRD												
	Gestion contractuelle	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Autre	0	0	0	2	6	2	0	2	0	0	2	0
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires	/	80,00%	92,31%	90,91%	100,0%	77,78%	69,23%	77,78%	100,0%	73,33%	80,00%	91,67%	88,89%

Résultats de Réseau GDS

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de réseau GDS chaque mois.

Indicateur	Segmentation	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Total	3	5	3	3	9	4	4	1	1	8	4	2
	Concession / Développement	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Construction des ouvrages	1	1	1	2	4	3	2	0	0	1	4	2
	Conduite et entretien des ouvrages	0	3	1	0	4	1	1	1	1	6	0	0
	Acheminement / Livraison	2	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0
	Logistique	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pilotage des ouvrages	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Codes de bonne conduite	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 21 jours calendaires	/	100%	100%	66,66%	100%	44,44%	100%	100%	100%	100%	75,00%	0,00%	50,00%

Résultats de GEG

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de GEG chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} trimestre	2 ^{ème} trimestre	3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Total	7	3	21	34
	Qualité de fourniture	0	0	0	0
	Facturation	0	0	11	11
	Interventions	2	3	3	11
	Raccordements et travaux	2	0	0	2
	Accueil et mise en œuvre du contrat	0	0	7	5
	Relève	1	0	0	2
	Autres	2	0	0	3
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires	/	100%	100%	100%	88,24%

Résultats de Vialis

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Vialis chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} trimestre	2 ^{ème} trimestre	3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Total	4	0	0	1
	Livraison	4	0	0	1
	Raccordement	0	0	0	0
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 8 jours calendaires	/	100%	NA	NA	0%

Résultats de Gedia

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Gedia chaque semestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2014
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Total	1	2
	Accueil	0	0
	Qualité de fourniture	0	0
	Qualité des prestations	0	2
	Données de comptage	0	0
	Délais d'intervention	0	0
	Autre	1	0
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 15 jours calendaires	/	100%	100%

Résultats de Caléo

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Caléo chaque semestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2014
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Total	2	7
	Livraison	0	0
	Production des services liés à la livraison	2	5
	Raccordement individuel Gaz	0	2
	Raccordement du marché d'affaires Gaz	0	0
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires	/	100%	100%

Résultats de Gaz de Barr

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Gaz de Barr chaque semestre.

Aucune réclamation n'a été reçue par cet opérateur sur la période de suivi.

Résultats de Veolia Eau

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Veolia Eau chaque semestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2014
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Total	1	2
	Livraison	1	2
	Production des services liés à la livraison	0	0
	Raccordement individuel Gaz	0	0
	Raccordement du marché d'affaires Gaz	0	0
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires	/	100%	100%

Résultats de Sorégies

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Sorégies chaque semestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2014
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Total		11
	Devis		5
	Données contractuelles		0
	Facture		3
	Intervention ou travaux		2
	Délai de réalisation de travaux		0
	Dégradation des biens de tiers		0
	Sécurité des biens et des personnes		0
	Nuisance environnementale		0
	Pratiques discriminatoires ou non transparentes		0
	Qualité de distribution		0
	Relève		1
	Fonctionnement du compteur		0
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires	/		100%

1.2.2 « Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals »

Description

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 GRDF, Régaz-Bordeaux, GEG, Vialis, Veolia Eau et Sorégies, tous types de consommateurs confondus :

- le taux d'accessibilité mensuel (GRDF et Régaz-Bordeaux), trimestriel (GEG et Vialis) ou semestriel (Veolia Eau ; Sorégies à compter du 1^{er} juillet 2014), du centre d'appel pour les

numéros « Sécurité Dépannage »²⁸ (numéros à utiliser par les clients finals en cas d'odeur de gaz ou de manque de gaz) ;

- le taux d'accessibilité mensuel (GRDF et Régaz-Bordeaux), trimestriel (GEG et Vialis) ou semestriel (Veolia Eau ; Sorégies à compter du 1^{er} juillet 2014), du centre d'appel pour les numéros « Accueil »²⁹ (numéros à utiliser pour tout renseignement sur le gaz naturel, le raccordement au réseau de gaz naturel, les réclamations, etc.).

Une seule valeur est suivie par Gedia : le taux d'accessibilité semestriel du centre d'appel pour le numéro « Accueil ».

Cet indicateur est calculé par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre d'appel pris par le centre d'appel sur la période}}{\text{Nombre d'appels reçus par le centre d'appel sur la période}}$$

Tous les appels qui sont reçus et pris durant les plages d'ouverture du centre d'appel, quel que soit l'interlocuteur à l'origine de l'appel, sont comptabilisés par cet indicateur. A noter que GEG le suit sur une base 24h/24 et non uniquement sur les heures d'ouverture.

Résultats de GRDF

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail Fournisseurs OMEGA de GRDF chaque mois. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GRDF chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	N° Sécurité Dépannage	98,24%	97,89%	99,22%	98,75%	99,22%	98,49%	98,77%	98,78%	98,67%	97,96%	98,46%	98,91%
	N° AGNRC	93,81%	93,13%	93,91%	92,55%	92,32%	93,47%	93,58%	94,69%	93,26%	93,13%	92,41%	94,66%

Résultats de Régaz-Bordeaux

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz-Bordeaux chaque mois.

Indicateur	Segmentation	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	N° Sécurité Dépannage	97,62%	98,05%	97,13%	97,29%	97,36%	97,26%	97,24%	98,64%	95,00%	97,55%	96,37%	98,31%
	N° Accueil Raccordement Interventions techniques	94,40%	94,20%	94,00%	93,10%	92,70%	94,60%	92,80%	94,10%	92,00%	95,20%	94,90%	93,40%

²⁸ « Dépannage Gaz » pour Veolia Eau, « Urgence et dépannage gaz » pour Sorégies.

²⁹ GRDF : numéros « AGNRC » (Accueil Gaz Naturel Raccordement et Conseil)
 Régaz-Bordeaux : numéro « Accueil Raccordement (interventions techniques) »
 GEG : numéro « Accueil Raccordement » (gaz et électricité)
 Vialis : numéro « Accueil » (gaz et électricité)
 Veolia Eau : numéro « Service Client Facturation Gaz »
 Sorégies : numéro « Accueil » (gaz et électricité)

Résultats de GEG

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de GEG chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	N° Sécurité Dépannage	88,73%	86,60%	84,13%	87,90%
	N° Accueil Raccordement (gaz et électricité)	73,29%	77,68%	85,66%	78,99%

Résultats de Vialis

Les résultats de ces indicateurs sont calculés et transmis à la CRE chaque mois et publiés sur le site internet grand public de Vialis chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	N° Sécurité Dépannage (gaz)	100%	100%	100%	100%
	N° Accueil (toutes activités)	87,47%	81,42%	80,79%	84,31%

Résultats de Gedia

Les résultats de cet indicateur sont calculés et transmis à la CRE chaque mois, et publiés sur le site internet grand public de Gedia chaque semestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2014
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	N° Accueil Accès Client (mixte)	88,37%	90,59%

Résultats de Veolia Eau

Les résultats de ces indicateurs sont calculés et transmis à la CRE chaque mois et publiés sur le site internet grand public de Veolia Eau chaque semestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2013
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	N° Dépannage Gaz	100%	100%
	N° Service Client Facturation Gaz	98,10%	97,90%

Résultats de Sorégies

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Sorégies chaque semestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2013
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	N° Urgence et dépannage gaz		100%
	N° Accueil (toutes activités)		78,00%

2 QUALITE DE SERVICE VIS-A-VIS DES FOURNISSEURS ET DES EXPEDITEURS : RELATION ENTRE LES GRD ET LES FOURNISSEURS

2.1 « Taux de disponibilité du portail fournisseurs »

L'indicateur « *Taux de disponibilité du portail fournisseurs* » suit le nombre d'heures de disponibilité du portail fournisseurs de GRDF, Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, GEG, Vialis et Sorégies, durant la semaine, par rapport au nombre total d'heures d'ouverture prévues durant la semaine. Une seule valeur est suivie, calculée chaque semaine par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre d'heures de disponibilité du portail fournisseurs durant la semaine}}{\text{Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail fournisseurs durant la semaine}}$$

Cet indicateur ne suit que la disponibilité du portail fournisseurs : la disponibilité des web services n'est pas prise en compte. 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 :
 - de 99 % de disponibilité par semaine pour GRDF, Régaz-Bordeaux, Réseau GDS et Sorégies : 10 000 € de pénalités sont infligés à GRDF et 1 000 € à Régaz-Bordeaux et Réseau GDS et 250 € à Sorégies par semaine strictement en dessous de l'objectif de base ;
 - de 98 % de disponibilité par semaine pour Vialis : 500 € de pénalités sont infligés à Vialis par semaine strictement en dessous de l'objectif de base ;
 - de 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 :
 - de 99,5 % de disponibilité pour GRDF, Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, Vialis et Sorégies : 25 000 € de bonus par semestre sont versés à GRDF, 5 000 € par année

- calendaire à Régaz-Bordeaux et Réseau GDS, 2 500 € par année calendaire à Vialis et 750 € par semestre à Sorégies, au-dessus de l'objectif cible ;
- de 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.

Cette incitation financière est appliquée aux opérateurs via un versement au CRCP.

Résultats de GRDF

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GRDF chaque mois. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GRDF chaque trimestre.

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs OMEGA	janv.-14				févr.-14				mars-14				avr.-14				mai-14				juin-14					
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26
	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	97,0 %	100,0 %	97,0%	100,0 %	100,0 %	99,0%	100,0 %	97,0%	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs OMEGA	juil.-14				août-14				sept.-14				oct.-14				nov.-14				déc.-14					
	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S39	S40	S41	S42	S43	S44	S45	S46	S47	S48	S49	S50	S51	S52
	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	99,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	91,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	96,0%	100,0 %	100,0 %	98,0 %	100,0 %	100,0 %

Résultats de Régaz-Bordeaux

Les résultats de cet indicateur sont calculés chaque semaine. Ils sont transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz-Bordeaux chaque mois.

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs	janv.-14				févr.-14				mars-14				avr.-14				mai-14				juin-14					
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26
	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs	juil.-14				août-14				sept.-14				oct.-14				nov.-14				déc.-14					
	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S39	S40	S41	S42	S43	S44	S45	S46	S47	S48	S49	S50	S51	S52
	100,0 %	67,85%	85,71 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	99,71 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Résultats de Réseau GDS

Les résultats de cet indicateur sont calculés chaque semaine. Ils sont transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Réseau GDS chaque mois.

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs	janv.-14				févr.-14				mars-14				avr.-14				mai-14				juin-14				
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25
	100,0 %	99,90%	99,90 %	100,0 %	100,0 %	99,80 %	99,90 %	99,90 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	99,90%	99,90%	100,0 %	99,90 %	100,0 %	99,90 %	100,0 %	99,90 %	99,90 %	100,0 %	100,0 %	99,90 %	99,90 %	100,0 %

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs	juil.-14				août-14				sept.-14				oct.-14				nov.-14				déc.-14					
	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S39	S40	S41	S42	S43	S44	S45	S46	S47	S48	S49	S50	S51	S52
	100,0 %	100,0%	100,0%	99,90 %	100,0 %	99,90%	99,60%	100,0 %	100,0 %	99,90%	100,0 %	100,0 %	100,0 %	98,40%	99,90%	100,0 %	99,90%	98,70%	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	99,80%

Résultats de GEG

Les résultats de cet indicateur sont calculés chaque semaine. Ils sont transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de GEG chaque trimestre.

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs	janv.-14				févr.-14				mars-14				avr.-14				mai-14				juin-14					
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26
	100,0 %	99,83 %	99,83 %	99,83 %	100,0 %	99,83%	99,48%	100,0 %	99,67%	100,0 %	100,0 %	99,50%	100,0 %	99,83%	99,34%	100,0 %	99,34%	99,33%	99,83%	99,50%	99,17%	99,67%	100,0 %	100,0 %	99,67%	99,50%

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs	juil.-14				août-14				sept.-14				oct.-14				nov.-14				déc.-14					
	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S39	S40	S41	S42	S43	S44	S45	S46	S47	S48	S49	S50	S51	S52
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	96,66%	100,00%	98,02%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Résultats de Vialis

Les résultats de cet indicateur sont calculés chaque semaine. Ils sont transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Vialis chaque trimestre.

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs	janv.-14				févr.-14				mars-14				avr.-14				mai-14				juin-14					
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26
	99,72%	99,72%	99,72%	99,72%	99,72%	99,79%	99,79%	99,79%	99,79%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	81,20%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	74,08%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs	juil.-14				août-14				sept.-14				oct.-14				nov.-14				déc.-14					
	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S39	S40	S41	S42	S43	S44	S45	S46	S47	S48	S49	S50	S51	S52
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,42%	99,42%	99,42%	99,42%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	85,80%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	85,80%	100,00%	100,00%

Résultats de Sorégies

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Sorégies chaque semestre.

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs	janv.-14				févr.-14				mars-14				avr.-14				mai-14				juin-14					
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs	juil.-14				août-14				sept.-14				oct.-14				nov.-14				déc.-14					
	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S39	S40	S41	S42	S43	S44	S45	S46	S47	S48	S49	S50	S51	S52
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

2.2 « Délai de publication des relèves J/J-J/M et M/M aux fournisseurs et de transmission des allocations mensuelles au GRT »

Description

L'indicateur « *Délai de publication des relèves J/J-J/M et M/M aux fournisseurs et de transmission des allocations mensuelles au GRT* » suit le délai en jours ouvrés, à partir du 1^{er} du mois suivant, de mise à disposition des valeurs définitives de relève J/J-J/M et M/M du mois aux fournisseurs et de transmission au GRT des allocations mensuelles du mois. Une seule valeur est suivie, tous fournisseurs confondus.

Toutes les valeurs effectivement relevées et les valeurs de repli et de remplacement sont prises en compte (elles sont prises en compte dans le calcul des allocations mensuelles et retenues pour la facturation).

Cet indicateur n'est suivi que par Régaz-Bordeaux.

Résultats de Régaz-Bordeaux

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet de Régaz-Bordeaux chaque mois.

Indicateur	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Délai de publication des relèves J/J-J/M et M/M aux fournisseurs et de transmission des allocations mensuelles au GRT	6	7	6	6	6	5	5	6	6	4	5	6

2.3 « Taux de publication par OMEGA pour les relèves J/J-J/M », « Taux de publication par OMEGA pour les relèves M/M » et « Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M/6M »

Description

L'indicateur « *Taux de publication par OMEGA pour les relèves J/J-J/M* » suit le rapport entre, d'une part, la somme entre le 8^{ème} jour ouvré du mois et le 7^{ème} jour ouvré du mois suivant du nombre de PCE J/J-J/M télé-relevés et dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période et, d'autre part, la somme du nombre de PCE J/J-J/M télé-relevés et dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période. Une seule valeur est suivie, tous fournisseurs confondus, calculée par la formule ci-après :

$$\sum_{\text{du_mois_M}}^{\text{7}^{\text{ème}} \text{ jour_ouvré du_mois_M+1}}$$

Nombre de PCE J/J-J/M télé-relevés dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période

$$\sum_{\text{du_mois_M}}^{\text{7}^{\text{ème}} \text{ jour_ouvré du_mois_M+1}}$$

Nombre de PCE J/J-J/M télé-relevés dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période

Cet indicateur est incité financièrement. Deux objectifs lui sont assignés :

- un objectif de base de 99,6 % par mois : 20 000 € de pénalités sont infligés à GRDF par point en dessous de l'objectif de base ;
- un objectif cible de 99,9 % par semestre : 20 000 € de bonus sont donnés à GRDF par semestre, si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible.

L'indicateur « *Taux de publication par OMEGA pour les relèves M/M* » suit le rapport entre, d'une part, la somme entre le 8^{ème} jour ouvré du mois et le 7^{ème} jour ouvré du mois suivant du nombre de PCE M/M relevés et dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période et, d'autre part, la somme du nombre de PCE M/M relevés et dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période. Une seule valeur est suivie, tous fournisseurs confondus, calculée par la formule ci-après :

$$\sum_{\text{du_mois_M}}^{\text{7}^{\text{ème}} \text{ jour_ouvré du_mois_M+1}}$$

Nombre de PCE M/M relevés dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période

$$\sum_{\text{du_mois_M}}^{\text{7}^{\text{ème}} \text{ jour_ouvré du_mois_M+1}}$$

Nombre de PCE M/M relevés dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période

Cet indicateur est incité financièrement. Deux objectifs lui sont assignés :

- un objectif de base de 99,6 % par mois : 20 000 € de pénalités sont infligés à GRDF par point en dessous de l'objectif de base ;
- un objectif cible de 99,9 % par semestre : 20 000 € de bonus sont donnés à GRDF par semestre, si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible.

L'indicateur « *Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M/6M* » suit le rapport entre, d'une part, la somme sur le mois du nombre de PCE 6M/6M relevés et dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période et, d'autre part, la somme du nombre de PCE 6M/6M relevés et dont la

relève a été reçue par OMEGA. Une seule valeur est suivie, tous fournisseurs confondus, calculée par la formule ci-dessous :

$$\sum_{1^{er} \text{ jour du mois } M}^{\text{dernier jour du mois } M}$$

Nombre de PCE 6M/6M relevés dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période

$$\sum_{1^{er} \text{ jour du mois } M}^{\text{dernier jour du mois } M}$$

Nombre de PCE 6M/6M relevés dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période

Cet indicateur est incité financièrement. Deux objectifs lui sont assignés :

- un objectif de base de 99,6 % par mois : 20 000 € de pénalités sont infligés à GRDF par point en dessous de l'objectif de base ;
- un objectif cible de 99,9 % par semestre : 40 000 € de bonus sont donnés à GRDF par semestre, si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible.

Tous les PCE J/J-J/M existants, tous les PCE M/M existants (pas uniquement les PCE M/M télé-relevés) et tous les PCE 6M/6M existants sont comptabilisés par ces trois indicateurs. Sont considérés comme relevés : tous les relevés cycliques et de mise hors service (les relevés de souscription ne sont pas pris en compte).

Résultats de GRDF

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GRDF chaque mois. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GRDF chaque trimestre.

Indicateur	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux de publication par OMEGA pour les relèves J/J-J/M	100%	100%	100%	99,97%	99,97%	100%	99,97%	99,97%	99,91%	100%	99,85%	99,82%

Indicateur	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux de publication par OMEGA pour les relèves M/M	99,95%	99,93%	99,98%	99,93%	99,92%	99,96%	99,96%	99,95%	99,95%	99,89%	99,90%	99,82%

Indicateur	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	Juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M/6M	99,99%	99,84%	99,96%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,96%	99,99%

2.4 « Taux de publication des relèves J/M-M/M » et « Taux de publication des relèves 6M/6M »

Description

L'indicateur « *Taux de publication des relèves J/M-M/M* » suit le rapport entre, d'une part, la somme pour chaque jour du mois M du nombre de PCE J/M-M/M dont la valeur définitive de relève a été transmise aux fournisseurs au plus tard le 8^{ème} jour ouvré du mois M+1 et, d'autre part, la somme pour chaque jour du mois M du nombre de PCE J/M-M/M existants à relever.

L'indicateur « *Taux de publication des relèves 6M/6M* » suit le rapport entre, d'une part, la somme pour chaque jour du mois M du nombre de PCE 6M/6M dont la valeur définitive de relève a été transmise aux fournisseurs au plus tard le 8^{ème} jour ouvré du mois M+1 et, d'autre part, la somme pour chaque jour du mois M du nombre de PCE 6M/6M existants à relever.

Tous les PCE J/M-M/M existants et tous les PCE 6M/6M existants sont comptabilisés par ces deux indicateurs. Sont considérés comme relevés : tous les relevés cycliques et de mise hors service (les relevés mise en service ne sont pas pris en compte).

Ces deux indicateurs ne sont suivis que par Réseau GDS.

Résultats de Réseau GDS

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de Réseau GDS chaque mois.

Indicateur	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	Juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux de publication des relèves J/M-M/M	98,51%	98,86%	98,44%	97,96%	98,99%	99,20%	97,37%	93,01%	98,31%	97,88%	99,16%	97,06%
Taux de publication des relèves 6M/6M	98,66%	97,73%	95,73%	95,46%	95,70%	95,05%	98,11%	97,07%	94,96%	94,77%	95,84%	94,42%

2.5 « Taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs »

Description

L'indicateur « *Taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs* » suit le rapport entre, d'une part, le nombre de PCE en écart des fournisseurs alternatifs le dernier jour ouvré du mois et, d'autre part, le nombre de PCE effectivement rattachés aux portefeuilles des fournisseurs alternatifs dans OMEGA le dernier jour ouvré du mois. Une seule valeur est suivie, tous fournisseurs alternatifs confondus, calculée par la formule ci-après :

$$\sum_{\substack{\text{dernier_jour} \\ \text{du_mois_M} \\ 1^{\text{er}} \text{ jour} \\ \text{du_mois_M}}}$$

Nombre de PCE en écart des fournisseurs alternatifs le dernier jour ouvré du mois

$$\sum_{\substack{\text{dernier_jour} \\ \text{du_mois_M} \\ 1^{\text{er}} \text{ jour} \\ \text{du_mois_M}}}$$

Nombre de PCE effectivement rattachés aux portefeuilles des fournisseurs alternatifs dans OMEGA le dernier jour ouvré du mois

Cet indicateur est incité financièrement. Deux objectifs lui sont assignés :

- un objectif de base de 0,20 % par mois : 20 000 € de pénalités sont infligés à GRDF par mois strictement au-dessus de l'objectif de base ;
- un objectif cible de 0,10 % par semestre : 20 000 € de bonus sont donnés à GRDF par semestre, si le taux est inférieur ou égal à l'objectif cible.

Résultats de GRDF

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GRDF chaque mois. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GRDF chaque trimestre.

Indicateur	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs	0,03%	0,03%	0,04%	0,04%	0,05%	0,04%	0,04%	0,04%	0,05%	0,04%	0,04%	0,05%

2.6 « Taux de traitement des rejets du mois le mois suivant »

Description

L'indicateur « Taux de traitement des rejets du mois le mois suivant » suit le rapport entre, d'une part, le nombre de rejets corrigés durant le mois et, d'autre part, le nombre de rejets générés le mois précédent. Une seule valeur est suivie, tous fournisseurs confondus, calculée par la formule ci-dessous :

$$\sum_{\substack{\text{dernier_jour} \\ \text{du_mois_M} \\ 1^{\text{er}} \text{ jour} \\ \text{du_mois_M}}}$$

Nombre de rejets corrigés durant le mois

$$\sum_{\substack{\text{dernier_jour} \\ \text{du_mois_M} \\ 1^{\text{er}} \text{ jour} \\ \text{du_mois_M}}}$$

Nombre de rejets générés le mois précédent

Cet indicateur est incité financièrement. Deux objectifs lui sont assignés :

- un objectif de base de 99 % par mois : 20 000 € de pénalités sont infligés à GRDF par point en dessous de l'objectif de base ;
- un objectif cible de 99,5 % par mois : 5 000 € de bonus sont donnés à GRDF par mois, si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible.

Résultats de GRDF

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GRDF chaque mois. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GRDF chaque trimestre.

Indicateur	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux de traitement des rejets du mois le mois suivant	99,94%	99,90%	99,87%	99,90%	99,83%	99,80%	99,81%	99,73%	99,88%	99,88%	99,78%	99,63%

2.7 « Nombre de réclamations de fournisseurs par nature », « Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 15³⁰ jours calendaires » et « Montant des indemnisations liées aux réclamations fournisseurs non traitées dans le délai objectif »

Description

L'indicateur « *Nombre de réclamations de fournisseurs par nature* » suit le nombre de réclamations de fournisseurs clôturées durant le mois (GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS), le trimestre (GEG et Vialis) ou le semestre (Gedia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau ; Sorégies à compter du 1^{er} juillet 2014).

Six valeurs sont suivies pour GRDF, Vialis, Caléo et Veolia Eau :

- le nombre total de réclamations ;
- le nombre de réclamations concernant l'accueil ;
- le nombre de réclamations concernant la qualité de fourniture et le réseau (réclamations concernant les interruptions de fourniture, les informations client sur incidents, les demandes d'indemnisation, la qualité de l'accueil et de l'intervention « dépannage », les nuisances dues aux travaux, la sécurité des ouvrages) ;
- le nombre de réclamations concernant la gestion et la réalisation des prestations ;
- le nombre de réclamations concernant les données de comptage (réclamations concernant les contestations de consommation sur index réel, les contestations de consommation sur index estimé, les contestations de consommation sur index rectifié, la qualité de l'intervention, les services liés au relevé, le fonctionnement du comptage, le non-respect des délais standards) ;
- le nombre de réclamations concernant la relance (réclamations pour relances successives de GRDF lorsqu'il n'y a pas eu de réponse de sa part ou de réponse « satisfaisante »).

Huit valeurs sont suivies :

³⁰ 8 jours calendaires pour Vialis.

- pour Régaz-Bordeaux :
 - le nombre total de réclamations ;
 - le nombre de réclamations concernant l'accueil (à la suite d'un contact téléphonique ou physique) ;
 - le nombre de réclamations concernant la qualité de la fourniture et du réseau (problème relatif à la pression, la continuité de fourniture, ou aux chantiers de raccordement, de renouvellement ou de déplacement de réseau) ;
 - le nombre de réclamations concernant la gestion et la réalisation des prestations ;
 - le nombre de réclamations concernant les données de comptage (interrogations sur la valeur des index de compteur relevés ou estimés) ;
 - le nombre de réclamations concernant la gestion contractuelle (toute question relative à l'application ou la facturation d'un contrat signé avec le GRD, comme le contrat d'acheminement, le contrat de raccordement,...) ;
 - le nombre de réclamations concernant la relance (pour toute nouvelle réclamation faite à la suite d'une réclamation déjà enregistrée et traitée du même fournisseur sur le même sujet) ;
 - le nombre de réclamations ne relevant pas du GRD.

- pour Réseau GDS :
 - le nombre total de réclamations ;
 - le nombre de réclamations concernant la concession et le développement ;
 - le nombre de réclamations concernant la construction des ouvrages ;
 - le nombre de réclamations concernant la conduite et l'entretien des ouvrages ;
 - le nombre de réclamations concernant l'acheminement et la livraison ;
 - le nombre de réclamations concernant la logistique ;
 - le nombre de réclamations concernant le pilotage des ouvrages ;
 - le nombre de réclamations concernant le code de bonne conduite.

- pour GEG :
 - le nombre total de réclamations ;
 - 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 travaux ;
 - le nombre de réclamations concernant l'accueil et la mise en œuvre contractuelle ;
 - le nombre de réclamations concernant la relève ;
 - le nombre de réclamations pour les autres thèmes.

Sept valeurs sont suivies par Gedia :

- le nombre total de réclamations ;
- le nombre de réclamations concernant l'accueil ;
- le nombre de réclamations concernant la qualité de fourniture ;
- le nombre de réclamations concernant la qualité des prestations ;
- le nombre de réclamations concernant les données de comptage ;
- le nombre de réclamations concernant les délais d'intervention ;
- les autres types de réclamations.

Onze valeurs sont suivies par Sorégies :

- le nombre total de réclamations ;
- le nombre de réclamations concernant les devis ;
- le nombre de réclamations concernant les données contractuelles ;
- le nombre de réclamations concernant les factures ;
- le nombre de réclamations concernant les interventions ou travaux ;
- le nombre de réclamations concernant les délais de réalisation de travaux ;
- le nombre de réclamations concernant la dégradation des biens de tiers ;
- le nombre de réclamations concernant la sécurité des biens et des personnes ;
- le nombre de réclamations concernant les nuisances environnementales ;
- le nombre de réclamations concernant les pratiques discriminatoires ou non transparentes ;
- le nombre de réclamations concernant la qualité de distribution.

Une seule valeur est suivie par Gaz de Barr : les réclamations relevant du GRD.

L'indicateur « *Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 15³¹ jours calendaires* » suit le nombre de réclamations de fournisseurs clôturées dans les 15²⁴ jours calendaires durant le mois (GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS), le trimestre (GEG et Vialis) ou le semestre (Gedia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau ; Sorégies à compter du 1^{er} juillet 2014), par rapport à l'ensemble des réclamations de fournisseurs clôturées durant le mois (GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS), le trimestre (GEG et Vialis) ou le semestre (Gedia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau ; Sorégies à compter du 1^{er} juillet 2014).

³¹ 8 jours calendaires pour Vialis.

Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-dessous :

*Nombre de réclamations de fournisseurs clôturées dans les
15²⁴ jours calendaires durant le mois / trimestre / semestre*

*Nombre total de réclamations de fournisseurs finals clôturées
durant le mois / trimestre / semestre*

Seules les réclamations clôturées, c'est-à-dire celles pour lesquelles une réponse « consistante » a été transmise par le GRD au fournisseur, sont considérées. Parmi celles-ci, toutes les réclamations, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus, déposées via le portail fournisseurs (GRDF, Régaz-Bordeaux, GEG et Caléo), par courrier ou mail (Réseau GDS, Vialis, Gedia, Caléo, Gaz de Barr, Veolia Eau et Sorégies), voire fax (Réseau GDS et Caléo), dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur, sont comptabilisées par cet indicateur.

Cet indicateur est incité financièrement :

- pour l'ensemble des GRD disposant d'un tarif spécifique, à l'exception de GRDF :
 - 100 % des réclamations de fournisseurs déposées sur le portail fournisseurs ou écrites (courrier, mail, fax) non traitées dans les délais et signalées par les fournisseurs sont indemnisées ;
 - 25 € de pénalité par réclamation de fournisseurs non traitée dans les délais et signalée par les fournisseurs sont infligés au GRD.
- pour GRDF :
 - 95 % par mois des réclamations de fournisseurs déposées sur le portail OMEGA doivent être traitées dans les 15 jours calendaires ;
 - 2 000 € de pénalité par point en dessous de l'objectif.

Cette incitation financière est appliquée aux opérateurs via un versement au CRCP.

Résultats de GRDF

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GRDF chaque mois. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GRDF chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Total	4 010	3 750	3 071	2 886	2 150	2 727	3 113	2 441	2 802	2 643	2 342	2 598
	Accueil	329	253	118	107	92	114	129	131	136	124	144	174
	Données de comptage	1 312	1 102	827	818	691	795	893	650	814	809	699	798
	Gestion et réalisation des prestations	2 241	2 220	1 975	1 857	1 296	1 722	1 980	1 577	1 758	1 577	1 401	1 514
	Qualité de fourniture et réseau	121	166	141	101	63	86	106	80	88	130	94	110
	Relance	7	9	10	3	8	10	5	3	6	3	4	2
Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 15 jours calendaires	/	97,78%	97,60%	98,83%	98,82%	98,47%	98,53%	99,20%	99,22%	98,07%	98,37%	98,00%	98,38%

Résultats de Régaz-Bordeaux

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz-Bordeaux chaque mois.

Indicateur	Segmentation	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Total	1	4	3	10	2	2	0	4	3	1	3	3
	Accueil	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	Qualité de fourniture et réseau	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	Gestion et réalisation des prestations	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1
	Données de comptage	0	2	0	8	1	2	0	3	2	1	2	0
	Relance	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Réclamation ne relevant pas du GRD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Gestion contractuelle	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Autre	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 15 jours calendaires	/	100%	100%	100%	100%	100%	50,00%	NA	100%	66,67%	100%	33,33%	66,67%

Résultats de Réseau GDS

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Réseau GDS chaque mois.

Seules deux réclamations de fournisseur ont été reçues par Réseau GDS sur la période d'analyse (en mars 2014 et en octobre 2014). Ces réclamations ont été traitées dans les délais impartis et n'ont donc généré aucune pénalité pour l'opérateur.

Résultats de GEG

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de GEG chaque trimestre.

Une seule réclamation de fournisseur a été reçue par GEG sur la période d'analyse (au deuxième trimestre 2014). Cette réclamation a été traitée dans les délais impartis et n'a donc généré aucune pénalité pour l'opérateur.

Résultats de Vialis

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Vialis chaque trimestre.

Une seule réclamation de fournisseur a été reçue par Vialis sur la période d'analyse (au quatrième trimestre 2014). Cette réclamation a été traitée dans les délais impartis et n'a donc généré aucune pénalité pour l'opérateur.

Résultats de Sorégies

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Sorégies chaque semestre.

Une seule réclamation de fournisseur a été reçue par Sorégies sur la période d'analyse (au second semestre 2014). Cette réclamation a été traitée dans les délais impartis et n'a donc généré aucune pénalité pour l'opérateur.

Résultats des autres ELD

Gedia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau n'ont comptabilisé aucune réclamation de fournisseurs sur la période de suivi.

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public chaque trimestre pour GEG et Vialis, chaque semestre pour Gedia, Caléo, Gaz de Barr, Veolia Eau et Sorégies.

2.8 « Taux de réclamations de fournisseurs traitées en plus de 2 mois »

Description

Cet indicateur, qui n'est suivi que par GRDF, suit le rapport, pour un mois donné, entre le nombre de réclamations de fournisseurs clôturées en plus de 2 mois et le nombre total de réclamations de fournisseurs clôturées. Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre de réclamations de fournisseurs clôturées en plus de 2 mois durant le mois}}{\text{Nombre total de réclamations de fournisseurs clôturées durant le mois}}$$

Toutes les réclamations déposées via le portail fournisseurs OMEGA, dont la réponse doit être apportée par GRDF au fournisseur, sont comptabilisées par cet indicateur, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus. Seules les réclamations clôturées, c'est-à-dire celles pour lesquelles une réponse « consistante » a été transmise par GRDF au fournisseur, sont considérées.

Résultats de GRDF

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GRDF chaque mois. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GRDF chaque trimestre.

Indicateur	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux de réclamations de fournisseurs traitées en plus de 2 mois	0,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,18%	0,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

2.9 « Délai moyen de traitement des réclamations de fournisseurs non traitées dans les 15 jours³² calendaires »

Description

L'indicateur « Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires » suit le nombre de jours moyens nécessaires pour traiter les réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires durant le mois (Régaz-Bordeaux et Réseau GDS), le trimestre (GEG et Vialis) ou le semestre (Gedia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau ; Sorégies à compter du 1^{er} juillet 2014).

³² 8 jours calendaires pour Vialis.

Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre total de jours nécessaires pour traiter les réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le mois / trimestre / semestre}}{\text{Nombre total de réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le mois / trimestre / semestre}}$$

Nombre total de réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le mois / trimestre / semestre

Résultats de Régaz-Bordeaux

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz-Bordeaux chaque mois.

Indicateur	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires (en jours)	NA	NA	NA	NA	NA	63	NA	NA	120	NA	23	23

Résultats des autres ELD

Réseau GDS, GEG, Vialis, Gedia, Caléo, Gaz de Barr, Veolia Eau et Sorégies n'ont comptabilisé aucune réclamation de fournisseurs non traitée dans les délais sur la période de suivi.

2.10 « Taux de relèves 6M/6M sur index réels »

Description

L'indicateur « *Taux de relevé semestriel sur index réels* » suit le nombre d'index de PCE 6M/6M réels (relevés par les agents releveurs du GRD ou auto-relevés par les consommateurs finals eux-mêmes et transmis au GRD) sur le mois (GRDF, Réseau GDS et Régaz-Bordeaux), le trimestre (GEG et Vialis) ou le semestre (Gedia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau ; Sorégies à compter du 1^{er} juillet 2014) par rapport au nombre d'index de PCE 6M/6M transmis aux fournisseurs par le GRD sur le mois (GRDF, Réseau GDS et Régaz-Bordeaux), le trimestre (GEG et Vialis) ou le semestre (Gedia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau ; Sorégies à compter du 1^{er} juillet 2014).

Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre d'index de PCE 6M/6M réels relevés par les agents releveurs du GRD ou auto-relevés par les consommateurs finals eux-mêmes et transmis au GRD sur le mois}}{\text{Nombre d'index de PCE 6M/6M transmis aux fournisseurs par le GRD sur le mois}}$$

Nombre d'index de PCE 6M/6M transmis aux fournisseurs par le GRD sur le mois

Cet indicateur est incité financièrement pour GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS et depuis le 1^{er} juillet 2014 pour GEG, Vialis, Gedia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau, conformément aux tarifs ATRD4 des opérateurs. Deux objectifs lui sont assignés :

- un objectif de base :
 - de 96,8 % par semestre pour GRDF : 50 000 € de pénalité sont infligés à GRDF par semestre si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base ;
 - de 95 % par année calendaire pour Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, GEG, Vialis, Gedia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau : 10 000 € de pénalité sont infligés à Régaz-Bordeaux et Réseau GDS par année calendaire, 2 500 € par année calendaire pour GEG et Vialis, 1 500 € par année calendaire pour Gedia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau, si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base ;
- un objectif cible :
 - de 97,2 % par semestre : 50 000 € de bonus sont versés à GRDF par semestre si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible ;
 - de 97 % par semestre pour Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, GEG, Vialis, Gedia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau : 10 000 € de bonus sont versés à Régaz-Bordeaux et Réseau GDS par année calendaire, 2 500 € par année calendaire pour GEG et Vialis, 1 500 € par année calendaire pour Gedia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau, si le taux est supérieur ou égal à l'objectif de base.

Cette incitation financière est appliquée aux opérateurs via un versement au CRCP.

Résultats de GRDF

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GRDF chaque mois. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GRDF chaque trimestre.

Indicateur	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux de relevé 6M/6M (relevé semestriel) sur index réel (relevé ou auto-relevé)	97,64%	97,69%	97,81%	97,80%	97,70%	97,67%	97,65%	97,46%	97,44%	97,46%	97,46%	97,49%

Résultats de Régaz-Bordeaux

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz-Bordeaux chaque mois.

Indicateur	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux de relevé 6M/6M (relevé semestriel) sur index réel (relevé ou auto-relevé)	97,58%	97,36%	96,77%	96,44%	96,30%	96,18%	96,14%	95,82%	95,84%	95,58%	95,56%	95,51%

Résultats de Réseau GDS

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Réseau GDS chaque mois.

Indicateur	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux de relevé 6M/6M (relevé semestriel) sur index réel (relevé ou auto-relevé)	98,53%	97,37%	98,39%	98,00%	98,31%	96,77%	98,99%	98,02%	97,19%	97,52%	97,96%	97,12%

Résultats de Gedia

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Gedia chaque semestre.

Indicateur	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2014
Taux de relevé 6M/6M (relevé semestriel) sur index réel (relevé ou auto-relevé)	98,29 %	97,81%

Résultats de Caléo

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Caléo chaque semestre.

Indicateur	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2014
Taux de relevé 6M/6M (relevé semestriel) sur index réel (relevé ou auto-relevé)	99,67%	99,51%

Résultats de Gaz de Barr

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Gaz de Barr chaque semestre.

Indicateur	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2014
Taux de relevé 6M/6M (relevé semestriel) sur index réel (relevé ou auto-relevé)	99,00 %	100%

Résultats de Veolia Eau

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Veolia Eau chaque semestre.

Indicateur	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2014
Taux de relevé 6M/6M (relevé semestriel) sur index réel (relevé ou auto-relevé)	97,70%	97,40%

Résultats de Sorégies

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Sorégies chaque semestre.

Indicateur	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2014
Taux de relevé 6M/6M (relevé semestriel) sur index réel (relevé ou auto-relevé)		100%

2.11 « Taux de publication des relèves J/J (télérelevés journaliers) »

Description

L'indicateur « *Taux de publication des relèves J/J (télérelevés journaliers)* » suit le taux de transmission aux fournisseurs des télérelèves J/J : il s'agit du rapport entre, d'une part, la somme pour chaque jour du mois du nombre de PCE J/J télérelevés dont la valeur définitive de relève a été transmise aux fournisseurs au plus tard le 8^{ème} jour ouvré du mois et, d'autre part, la somme pour chaque jour du mois du nombre de PCE J/J existants à télélever. Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\sum_{\text{1}^{\text{er}} \text{ jour du mois } M}^{\text{dernier jour du mois } M} \text{ Nombre de PCE J/J télérelevés dont la valeur définitive de relève a été transmise aux fournisseurs au plus tard le 8}^{\text{ème}} \text{ jour ouvré du mois}}{\sum_{\text{1}^{\text{er}} \text{ jour du mois } M}^{\text{dernier jour du mois } M} \text{ Nombre de PCE J/J existants à télélever}}$$

Cet indicateur n'est suivi que par Réseau GDS.

Résultats de Réseau GDS

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Réseau GDS chaque mois.

Indicateur	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux de publication des relèves J/J (télérelevés journaliers)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

2.12 « Qualité des relevés journaliers (J/J) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD »

Description

L'indicateur « *Qualité des relevés journaliers (J/J) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD* » suit le rapport entre, d'une part, la somme pour chaque jour du mois du nombre de PCE J/J télérelevés dont la valeur relevée a été transmise aux fournisseurs et intégrée dans le calcul de l'allocation le mois suivant et, d'autre part, la somme pour chaque jour du mois du nombre de PCE J/J existants à télélever. Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-après :

$$\sum_{\text{1}^{\text{er}} \text{ jour du mois } M}^{\text{dernier jour du mois } M}$$

Nombre de PCE J/J télérelevés dont la valeur relevée a été transmise aux fournisseurs et intégrée dans le calcul de l'allocation le mois suivant

$$\sum_{\text{1}^{\text{er}} \text{ jour du mois } M}^{\text{dernier jour du mois } M}$$

Nombre de PCE J/J existants à télélever

Cet indicateur n'est suivi que par Régaz-Bordeaux.

Résultats de Régaz-Bordeaux

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz-Bordeaux chaque mois.

Indicateur	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Qualité des relevés journaliers (J/J) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

2.13 « Qualité des relevés mensuels (M/M et J/M) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD »

Description

L'indicateur « Qualité des relevés mensuels (M/M et J/M) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD » suit le rapport entre, d'une part, la somme pour chaque jour du mois du nombre de PCE M/M-J/M relevés dont la valeur relevée a été transmise aux fournisseurs et intégrée dans le calcul de l'allocation le mois suivant et, d'autre part, la somme pour chaque jour du mois du nombre de PCE M/M-J/M existants à relever. Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-dessous :

$$\sum_{\text{1}^{\text{er}} \text{ jour du mois } M}^{\text{dernier jour du mois } M}$$

Nombre de PCE M/M-J/M relevés dont la valeur relevée a été transmise aux fournisseurs et intégrée dans le calcul de l'allocation le mois suivant

$$\sum_{\text{1}^{\text{er}} \text{ jour du mois } M}^{\text{dernier jour du mois } M}$$

Nombre de PCE M/M-J/M existants à relever

Cet indicateur n'est suivi que par Régaz-Bordeaux.

Résultats de Régaz-Bordeaux

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz-Bordeaux chaque mois.

Indicateur	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Qualité des relevés mensuels (M/M et J/M) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD	99,26%	96,75%	97,47%	95,47%	90,74%	95,84%	90,25%	94,05%	94,02%	95,20%	93,50%	94,18%

2.14 « Amplitude des comptes d'écart distribution (CED) »

L'indicateur « *Amplitude des comptes d'écart distribution (CED)* » suit la valeur du CED de chaque mois en valeur absolue.

Une seule valeur est suivie, tous fournisseurs confondus.

$$\sum_{\text{1er_mois_de_l'année_N}}^{\text{dernier_mois_de_l'année_N}} \text{Valeur absolue du CED du mois}$$

Deux objectifs sont assignés à cet indicateur :

- un objectif de base de 6,5 TWh cumulés sur l'année calendaire : 0,5 € de pénalité sont infligés à GRDF par MWh au-dessus de l'objectif de base ;
- un objectif cible de 5,5 TWh cumulés sur l'année calendaire : 0,5 € de bonus sont versés à GRDF par MWh en dessous de l'objectif cible.

Cette incitation financière est appliquée à GRDF via un versement au CRCP.

Indicateur	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Amplitude mensuelle des CED (GWh)	68,4	52,3	157,6	469,7	95,4	50,7	95,0	43,3	317,8	577,2	824,9	419,6

2.15 « Taux d'absence des clients de PCE 6M/6M au relevé 3 fois³³ et plus »

Description

L'indicateur « *Taux d'absence des clients de PCE 6M/6M au relevé 3 fois et plus* » suit le nombre d'index de PCE 6M/6M estimés dans le mois (GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS), le trimestre (GEG) ou le semestre (Gedia, Caléo et Veolia Eau ; Gaz de Barr et Sorégies à compter du 1^{er} juillet 2014) pour cause d'absence du client 3 fois et plus (GRDF, Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, Gaz de Barr, Caléo et Sorégies), 2 fois et plus (Gedia et GEG) ou 1 fois et plus (Veolia Eau) lors du

³³ 2 fois et plus pour GEG et Gedia.
1 fois et plus pour Veolia Eau.

relevé semestriel par rapport au nombre de PCE 6M/6M à relever dans le mois (GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS), le trimestre (GEG) ou le semestre (Gedia, Caléo et Veolia Eau ; Gaz de Barr et Sorégies à compter du 1^{er} juillet 2014). Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre d'index de PCE 6M/6M estimés dans le mois / trimestre / semestre pour cause d'absence du client 1 fois et plus / 2 fois et plus / 3 fois et plus lors du relevé semestriel}}{\text{Nombre de PCE 6M/6M à relever dans le mois / trimestre / semestre / année}}$$

Tous les index estimés (ni lus, ni auto-relevés) pour cause d'absence du client sont comptabilisés par cet indicateur. Sont considérés comme relevés : tous les relevés cycliques et de mise hors service (les relevés de souscription ne sont pas pris en compte).

Résultats de GRDF

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GRDF chaque mois.

Indicateur	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus	0,73%	0,68%	0,66%	0,70%	0,80%	0,74%	0,75%	0,86%	0,76%	0,73%	0,78%	0,69%

Résultats de Régaz-Bordeaux

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz-Bordeaux chaque mois.

Indicateur	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus	0,22%	0,41%	0,41%	0,53%	0,48%	0,48%	0,56%	0,45%	0,60%	0,34%	0,80%	0,53%

Résultats de Réseau GDS

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Réseau GDS chaque mois.

Indicateur	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus	1,36%	2,62%	1,60%	1,99%	1,68%	3,22%	1,01%	1,75%	2,80%	2,47%	2,03%	2,87%

Résultats de GEG

Les résultats de cet indicateur sont calculés et transmis à la CRE chaque mois, et publiés sur le site internet grand public de GEG chaque trimestre.

Indicateur	1 ^{er} trimestre 2014	2 ^{ème} trimestre 2014	3 ^{ème} trimestre 2014	4 ^{ème} trimestre 2014
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 2 fois et plus	0,47%	0,43%	0,78%	4,34%

Résultats de Gedia

Les résultats de cet indicateur sont calculés et transmis à la CRE chaque mois, et publiés sur le site internet grand public de Gedia chaque semestre.

Indicateur	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2014
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 2 fois et plus	0,58%	0,39%

Résultats de Caléo

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Caléo chaque semestre.

Indicateur	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2014
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus	0,82%	0,81%

Résultats de Gaz de Barr

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Gaz de Barr chaque semestre.

Indicateur	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2014
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus		0,00%

Résultats de Veolia Eau

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Veolia Eau chaque semestre.

Indicateur	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2014
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 1 fois et plus	2,26%	2,52%

Résultats de Sorégies

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Sorégies chaque semestre.

Indicateur	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2014
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus		0,00%

2.16 « Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index », « Taux d'interventions physiques pour vérification de données de comptage suite à relève » et « Taux d'index rectifiés »

Description

L'indicateur « *Nombre 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 mois (Réseau GDS), le trimestre (GEG et Vialis) ou le semestre (Caléo et Gaz de Barr) et effectuées à bon escient (une anomalie imputable au GRD a été identifiée) par rapport au nombre de PCE (Caléo et Gaz de Barr) ou au nombre de milliers de PCE (Réseau GDS, GEG et Vialis) relevés ou télérelevés sur le mois (Réseau GDS), le trimestre (GEG et Vialis) ou le semestre (Caléo et Gaz de Barr), tous fournisseurs et tous clients confondus. Il est calculé par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre de prestations de vérification de données de comptage clôturées durant le mois / trimestre / semestre mais non facturées}}{\text{Nombre de PCE / milliers de PCE relevés ou télérelevés sur le mois / trimestre / semestre}}$$

Les index calculés sont pris en compte, à l'exception de Caléo et Gaz de Barr (seuls les index réels sont pris en compte).

Une seule valeur est suivie pour GEG, Vialis, Caléo et Gaz de Barr. Deux valeurs sont suivies pour Réseau GDS :

- clients relevant des options tarifaires T1 et T2 ;
- clients relevant des options tarifaires T3, T4 et TP.

L'indicateur « *Taux d'index rectifiés* » suit le nombre de PCE actifs dont l'index a été rectifié sur le mois (GRDF et Régaz-Bordeaux) ou le semestre (Veolia Eau). Deux valeurs sont suivies pour GRDF et Veolia Eau, calculées par les formules ci-dessous :

- pour les clients 6M :

$$\frac{(\text{Nombre de relèves transmises au statut rectifié sur le mois } M - \text{Nombre de rectifications suite à MES sur le mois } M)}{(\text{Nombre de relèves totales transmises sur le mois } M)}$$

- pour les autres clients :

$$\frac{(\text{Nombre de PCE actifs dont l'index a été rectifié sur le mois } M)}{(\text{Nombre total de PCE actifs sur le mois } M)}$$

Une seule valeur est suivie pour Régaz-Bordeaux.

Cet indicateur est incité financièrement pour GRDF. Pour cet indicateur, deux valeurs sont incitées :

Pour les clients à relève 6M/6M, deux objectifs sont assignés à cet indicateur :

- un objectif de base :
 - de 0,30 % de taux d'index rectifiés par mois : 10 000 € de pénalités sont infligés à GRDF par dixième de point au-dessus de l'objectif de base.
- un objectif cible :
 - de 0,20 % de taux d'index rectifiés par mois : 20 000 € de bonus sont versés à GRDF par mois si le taux est inférieur ou égal à l'objectif cible ;

Pour les clients à relève J/J-J/M-M/M, deux objectifs sont assignés à cet indicateur :

- un objectif de base :
 - de 0,55 % de taux d'index rectifiés par mois, puis 0,40 % de taux d'index rectifiés par mois à compter du 1^{er} juillet 2014 : 10 000 € de pénalités sont infligés à GRDF par dixième de point au-dessus de l'objectif de base.
- un objectif cible :
 - de 0,45 % de taux d'index rectifiés par mois, puis 0,30 % de taux d'index rectifiés par mois à compter du 1^{er} juillet 2014 : 20 000 € de bonus sont versés à GRDF par mois si le taux est inférieur ou égal à l'objectif cible.

Les pénalités cumulées sont plafonnées, tous types de clients confondus, à 500 000 € par an.

Ces incitations financières sont appliquées à GRDF via un versement au CRCP.

L'indicateur « *Taux d'interventions physiques pour vérification de données de comptage suite à relève* » suit le nombre d'interventions physiques pour vérification de données de comptage suite à relève durant le semestre, par rapport au nombre de PCE relevés ou télé-relevés sur le semestre.

Cet indicateur n'est suivi que par Gedia et Sorégies.

Résultats de GRDF

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GRDF chaque mois.

Indicateur	Segmentation	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux d'index rectifiés	6M/6M	0,17%	0,15%	0,15%	0,15%	0,12%	0,12%	0,14%	0,12%	0,15%	0,18%	0,15%	0,13%
	J/J-J/M-M/M	0,48%	0,28%	0,36%	0,28%	0,30%	0,39%	0,33%	0,27%	0,25%	0,48%	0,44%	0,41%

Résultats de Régaz-Bordeaux

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz-Bordeaux chaque mois.

Indicateur	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Taux d'index rectifiés	0,005%	0,017%	0,018%	0,023%	0,027%	0,053%	0,019%	0,289%	0,048%	0,022%	0,013%	0,013%

Résultats de Réseau GDS

Les résultats de cet indicateur sont calculés et transmis à la CRE chaque mois, et publiés sur le site internet grand public de Réseau GDS chaque mois.

Indicateur	Segmentation	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	T1/T2	0,01%	0,00%	0,02%	0,02%	0,01%	0,01%	0,01%	0,02%	0,00%	0,02%	0,01%	0,02%
	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%

Résultats de Gedia

Les résultats de cet indicateur sont calculés et transmis à la CRE chaque mois, et publiés sur le site internet grand public de Gedia chaque semestre.

Indicateur	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2014
Taux d'interventions physiques pour vérification de données de comptage suite à relève	1,04%	0,13%

Résultats de Veolia Eau

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Veolia Eau chaque semestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2014
Taux d'index rectifiés	6M/6M	1,21%	1,04%
	J/J-J/M-M/M	0,00%	0,00%

Résultats de Sorégies

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Sorégies chaque semestre.

Indicateur	1 ^{er} semestre 2014	2 nd semestre 2014
Taux d'interventions physiques pour vérification de données de comptage suite à relève		0,05%

3 QUALITE DES ECHANGES ENTRE LES OPERATEURS DANS LE CADRE DU CALCUL DES ALLOCATIONS DES QUANTITES DE GAZ A L'INTERFACE TRANSPORT / DISTRIBUTION

3.1 « Qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD »

Description

L'indicateur « *Qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD* » suit le taux de prise en compte des relevés J/J transmises aux GRT : le rapport entre, d'une part, la somme pour chaque jour du mois du nombre de valeurs de consommations de consommateurs télé-relevés J/J intégrées dans les calculs d'allocations le jour suivant et, d'autre part, la somme pour chaque jour du mois du nombre de consommateurs télé-relevés J/J enregistrés dans le SI du GRD pour ce jour. Une seule valeur est suivie, tous fournisseurs, toutes zones d'équilibrage transport (ZET) (GRDF) ou tous PITD (Régaz-Bordeaux et Réseau GDS), et tous GRT confondus, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\sum_{\substack{\text{dernier_jour} \\ \text{du_mois_M}}}^{1^{\text{er}} \text{ jour}} \text{ du_mois_M}}{\sum_{\substack{\text{dernier_jour} \\ \text{du_mois_M}}}^{1^{\text{er}} \text{ jour}} \text{ du_mois_M}}$$

Nombre de valeurs de consommations de consommateurs télé-relevés J/J intégrées dans les calculs d'allocations le jour suivant

Nombre de consommateurs télé-relevés J/J enregistrés dans le SI du GRD pour ce jour

Seules les valeurs de consommation effectivement relevées sont comptabilisées : aucune valeur de repli ou de remplacement, utilisé par le GRD en cas de dysfonctionnement du comptage chez un consommateur, n'est prise en compte.

Cet indicateur est incité financièrement. Deux objectifs sont assignés à cet indicateur :

- un objectif de base :
 - de 94 % de prise en compte des relevés J/J par mois pour GRDF : 20 000 € de pénalités sont infligés à GRDF par point de pourcentage en dessous de l'objectif de base ;
 - de 94 % de prise en compte des relevés J/J par mois pour Régaz-Bordeaux et Réseau GDS : 2 000 € de pénalités sont infligés à Régaz-Bordeaux et Réseau GDS par point de pourcentage en dessous de l'objectif de base ;
- un objectif cible :
 - de 98 % de prise en compte des relevés J/J par mois pour GRDF : 20 000 € de bonus sont versés à GRDF par point de pourcentage au-dessus de l'objectif cible ;

- de 98 % de prise en compte des relèves J/J par mois pour Régaz-Bordeaux et Réseau GDS : 2 000 € de bonus sont versés à Régaz-Bordeaux et Réseau GDS par point de pourcentage au-dessus de l'objectif cible.

Ces incitations financières sont appliquées aux opérateurs via un versement au CRCP.

Résultats de GRDF

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GRDF chaque mois.

Indicateur	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD*	93,36%	98,42%	93,65%	95,26%	97,59%	98,24%	98,23%	97,82%	98,23%	95,11%	95,67%	98,24%

* (= taux de prise en compte des relèves J/J transmises aux GRT)

Résultats de Régaz-Bordeaux

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz-Bordeaux chaque mois.

Indicateur	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD*	94,56%	91,22%	91,89%	93,15%	90,93%	86,20%	91,94%	96,20%	99,71%	99,15%	100,0%	99,35%

* (= taux de prise en compte des relèves J/J transmises aux GRT)

Résultats de Réseau GDS

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Réseau GDS chaque mois.

Indicateur	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD*	96,20%	91,80%	99,60%	96,30%	99,60%	96,10%	99,30%	99,70%	99,10%	96,30%	99,40%	98,70%

* (= taux de prise en compte des relèves J/J transmises aux GRT)

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

Description

L'indicateur « Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD » suit le nombre de jours par mois pour lesquels le GRD a transmis des allocations provisoires calculées à J+1 dans le délai convenu entre le(s) GRT et le GRD. Une seule valeur est suivie, tous GRT confondus (GRDF) ou tous PITD d'un même GRT confondus (Régaz-Bordeaux et Réseau GDS).

Seuls les jours pour lesquels le délai convenu est respecté pour le GRT (Régaz-Bordeaux et Réseau GDS) ou les deux GRT (GRDF)³⁴ sont comptabilisés. Les jours pour lesquels le délai convenu n'est pas respecté par le GRD à la demande d'un ou des deux GRT sont considérés comme des jours pour lesquels le délai convenu est respecté : ils sont donc comptabilisés par cet indicateur.

Cet indicateur est incité financièrement. Deux objectifs sont assignés à cet indicateur :

- un objectif de base :
 - de 178 jours par semestre pour lesquels le délai de transmission est respecté pour GRDF : 20 000 € de pénalités sont infligés à GRDF par jour en dessous de l'objectif de base ;
 - de 358 jours par an pour lesquels le délai de transmission est respecté pour Régaz-Bordeaux et Réseau GDS : 2 000 € de pénalités sont infligés à Régaz-Bordeaux et Réseau GDS par jour en dessous de l'objectif de base ;
- un objectif cible :
 - de 180 jours par semestre pour lesquels le délai de transmission est respecté pour GRDF : 20 000 € de bonus sont versés à GRDF par jour au-dessus de l'objectif cible ;
 - de 361 jours par an pour lesquels le délai de transmission est respecté pour Régaz-Bordeaux et Réseau GDS : 2 000 € de bonus sont versés à Régaz-Bordeaux et Réseau GDS par jour au-dessus de l'objectif cible.

Ces incitations financières sont appliquées aux opérateurs via un versement au CRCP.

Résultats de GRDF

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GRDF chaque mois.

Indicateur	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD*	27	27	29	30	31	29	30	31	30	30	29	30

* (= nombre de jours pour lesquels le délai de transmission est respecté)

Résultats de Régaz-Bordeaux

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz-Bordeaux chaque mois.

Indicateur	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD*	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31

* (= nombre de jours pour lesquels le délai de transmission est respecté)

³⁴ Une pénalité est due si au moins un des GRT est affecté par un retard.

Résultats de Réseau GDS

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Réseau GDS chaque mois.

Indicateur	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14
Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD*	31	28	31	26	31	29	31	31	30	31	29	31

* (= nombre de jours pour lesquels le délai de transmission est respecté)

4 IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE L'ACTIVITE DES OPERATEURS : « EMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE RAPPORTEES AU VOLUME DE GAZ ACHEMINE »

Description

L'indicateur « Emissions de gaz à effet de serre rapportées au volume de gaz acheminé » suit le nombre de tonnes équivalent CO₂ de gaz à effet de serre émis par GRDF et Réseau GDS chaque année dans l'atmosphère par rapport à la quantité de gaz acheminée sur l'année par ces opérateurs. Une valeur est suivie pour chaque opérateur, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Tonnes équivalent CO}_2 \text{ de gaz à effet de serre émis dans l'atmosphère sur l'année}}{\text{Quantité de gaz acheminée sur l'année}}$$

Résultats de GRDF

Les résultats de ces indicateurs sont calculés et transmis à la CRE par GRDF chaque année.

Pour l'année 2014, GRDF a émis 2,94 tonnes d'équivalent CO₂ dans l'atmosphère par GWh de gaz acheminé.

Résultats de Réseau GDS

Les résultats de ces indicateurs sont calculés et transmis à la CRE par Réseau GDS chaque année.

Pour l'année 2014, Réseau GDS a émis 3 474 tonnes d'équivalent CO₂ dans l'atmosphère.

Annexe 3 : Descriptions et résultats détaillés des indicateurs pour les GRT de gaz

1 INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UNE INCITATION FINANCIERE

1.1 « Qualité des quantités de gaz mesurées aux Points d'interface transport distribution (PITD) et transmises aux GRD le lendemain pour le calcul des allocations provisoires »

Définition

Cet indicateur suit chaque mois le nombre de jours non conformes par zone d'équilibrage.

Un jour J du mois M est considéré non conforme si l'écart, en valeur absolue, entre la mesure provisoire (transmise au GRD le jour J+1 du mois M) et la mesure définitive (transmise au GRD le 20 du mois M+1) de la quantité de gaz livrée ce jour J à l'ensemble des PITD de la zone d'équilibrage est strictement supérieur à 2 %.

Cet indicateur est incité financièrement par l'intermédiaire de deux objectifs :

- **Pour GRTgaz et TIGF**

L'objectif de base est d'un jour non conforme par mois et par zone d'équilibrage. L'objectif cible est de zéro jour non conforme par mois et par zone d'équilibrage.

Jusqu'en mars 2014, les pénalités étaient de 25 k€ pour le deuxième jour non conforme, puis de 12,5k€ par jour non conforme à partir du troisième jour non conforme. Les bonus étaient de 25 k€ en cas d'atteinte de l'objectif cible. Le montant total annuel de bonus perçu était limité à 300k€ par an par zone d'équilibrage.

A compter du 1^{er} avril 2014, les pénalités ont été de 15 k€ pour le deuxième jour non conforme, puis de 10 k€ par jour non conforme à partir du troisième jour non conforme. Les bonus ont été de 12,5 k€ en cas d'atteinte de l'objectif cible. Le montant total annuel de bonus perçu a été limité à 200k€ par an et par zone d'équilibrage.

Périmètre

Une valeur est calculée par zone d'équilibrage, tous expéditeurs et tous GRD confondus.

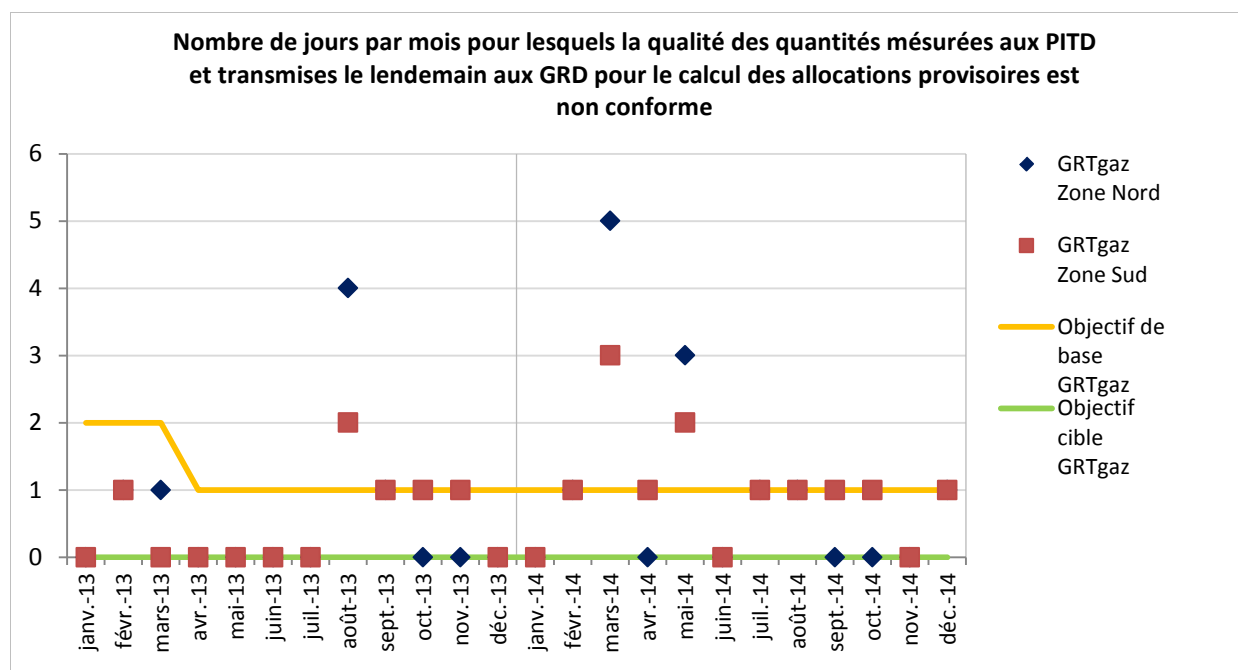
Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

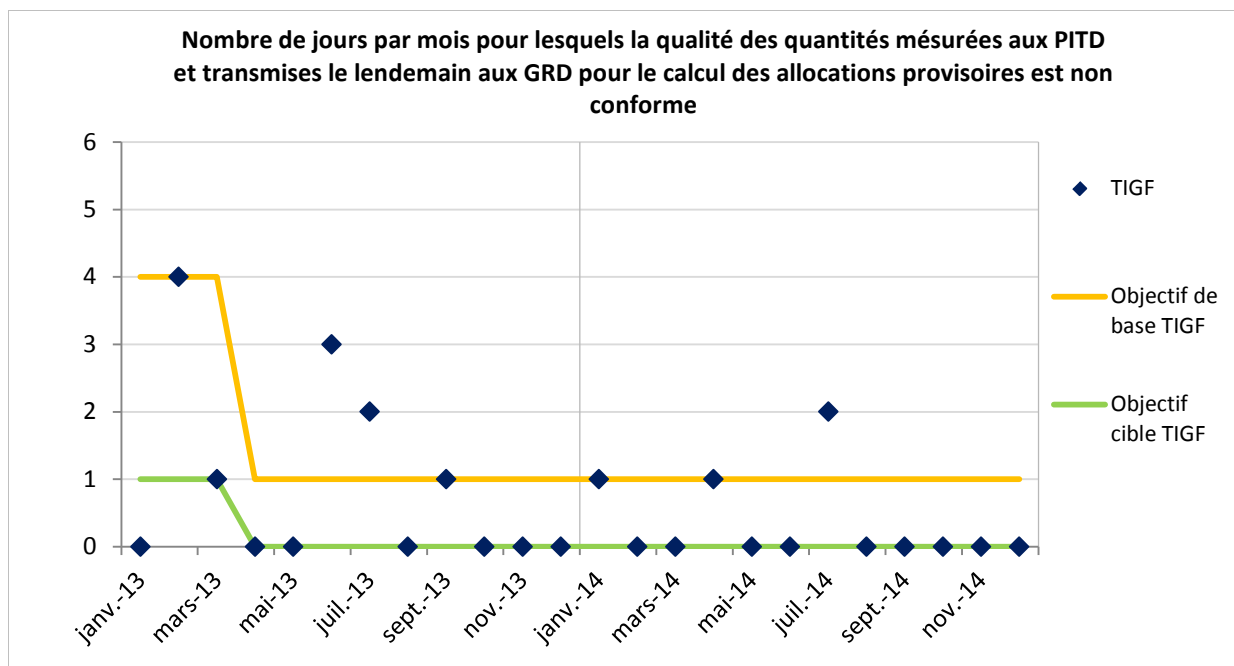
L'indicateur est calculé et transmis à la CRE mensuellement.

Résultats

Opérateur	Indicateur	Zone	janv-14	févr-14	mars-14	avr-14	mai-14	juin-14
GRTgaz	Qualité des mesures provisoires de quantité de gaz livrée aux PITD et transmise aux GRD pour le calcul des allocations provisoires	Zone Nord	0	1	5	0	3	0
		Zone Sud	0	1	3	1	2	0
TIGF	provisoire [nombres de jours non conformes]	/	1	0	0	1	0	0

Opérateur	Indicateur	Zone	juil.-14	août-14	sept-14	oct-14	nov-14	déc-14
GRTgaz	Qualité des mesures provisoires de quantité de gaz livrée aux PITD et transmise aux GRD pour le calcul des allocations provisoires	Zone Nord	1	1	0	0	0	1
		Zone Sud	1	1	1	1	0	1
TIGF	provisoire [nombres de jours non conformes]	/	2	0	0	0	0	0





La CRE constate une nette dégradation des performances de GRTgaz sur cet indicateur. Alors qu'en 2013, GRTgaz avait réussi à réduire le nombre de jours de non-conformité à 13, celui passe à 24 en 2014, un niveau identique à ceux de 2011 et 2012. Cette tendance se poursuit sur les huit premiers mois de 2015 (déjà 20 jours de non-conformité). Or, ces mesures sont utilisées pour construire les programmes de nomination du jour suivant. Elles sont donc indispensables pour l'équilibrage des expéditeurs dont le portefeuille comporte des clients profilés.

Les mesures aux 3450 PITD, lorsqu'elles ne sont pas correctement intégrées au système d'information qui centralise les données, sont estimées : ce sont alors les valeurs de la veille qui sont publiées par défaut. La consommation des distributions publiques est variable est difficilement prévisible, aussi les données d'estimation ainsi publiées génèrent nécessairement des écarts importants. Ce système d'information est en court de refonte et sera remplacé en 2016 par le projet Energie Temps Réel (ETR).

1.2 « Qualité des quantités télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises le lendemain »

Définition

Cet indicateur suit chaque mois le rapport entre le nombre de comptages conformes aux points de livraison télérelevés et le nombre total de comptages aux points de livraison télérelevés.

La formule de calcul est la suivante :

$$\frac{\text{Nombre de comptages conformes aux points de livraison télérelevés sur le mois}}{\text{Nombre total de comptages aux points de livraison télérelevés sur le mois}}$$

Jusqu'au 1^{er} avril 2013, un comptage était considéré comme conforme sur un mois donné s'il n'y avait pas plus de 5 jours du mois pour lesquels l'écart, en valeur absolue, entre la mesure provisoire de l'énergie du jour J (transmise en J+1) et la mesure définitive (transmise le 20 du mois suivant) était strictement supérieur à 1 %. Au 1^{er} avril 2013, le nombre de jours du mois pour lesquels l'écart en

valeur absolue entre les mesures journalières et les mesures définitives est supérieur à 1 % passe de 5 jours à 3 jours pour qu'un comptage soit considéré conforme.

Cet indicateur est incité financièrement par l'intermédiaire de deux objectifs :

- **Pour GRTgaz :**

L'objectif de base était fixé à 98 % de comptages conformes depuis avril 2013. L'objectif cible était lui de 99 % depuis avril 2013. Ces niveaux sont restés inchangés en 2014.

Depuis avril 2013, les pénalités ont été de 25 k€ par point de pourcentage en-dessous (strictement) de l'objectif de base. Depuis avril 2013, les bonus ont été de 50 k€ par point de pourcentage au-dessus (strictement) de l'objectif cible. Ces montants sont restés stable en 2014. Néanmoins, le plafond a été modifié. Jusqu'en mars 2014, le montant total annuel était limité à 1 M€ par an. Depuis avril 2014, le montant total annuel a été limité à 500 k€ par an.

- **Pour TIGF :**

Depuis avril 2013, l'objectif de base est fixé à 97 % par mois. Depuis avril 2013, l'objectif cible était de 98 %. Ces niveaux sont restés inchangés en 2014.

Depuis avril 2013, les pénalités ont été de 12,5 k€ par point de pourcentage en-dessous (strictement) de l'objectif de base. Les bonus ont été de 25 k€ par point de pourcentage au-dessus (strictement) de l'objectif cible. Ces montants sont restés stable en 2014. Néanmoins, le plafond a été modifié. Jusqu'en mars 2014, le montant total annuel était limité à 500 k€ par an. Depuis avril 2014, le montant total annuel a été limité à 250 k€ par an.

Périmètre

Une seule valeur est suivie pour chaque GRT, tous expéditeurs, toutes zones d'équilibrage et tous points de livraison industriels télérelevés confondus

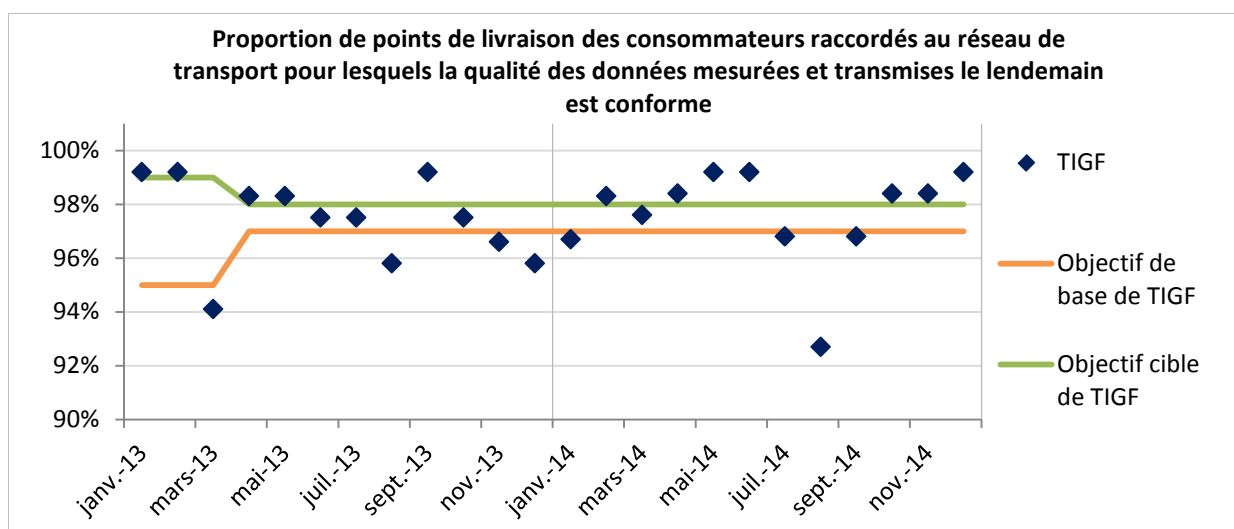
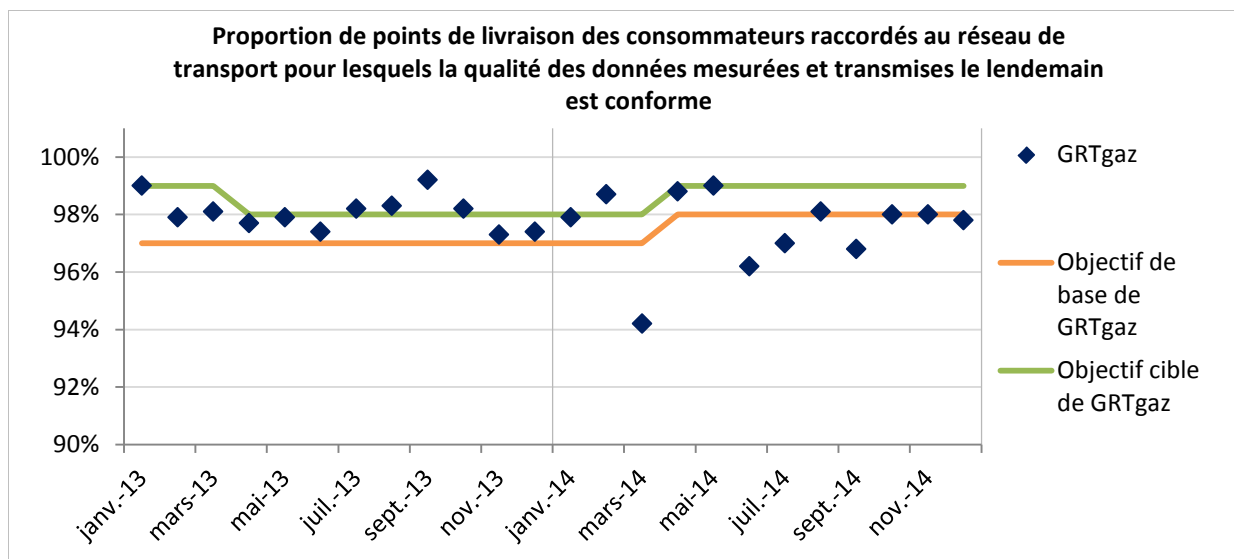
Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE mensuellement.

Résultats

Opérateur	Indicateur	janv-14	févr-14	mars-14	avr-14	mai-14	juin-14
GRTgaz	Qualité des quantités télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport [% de comptages conformes]	97,9 %	98,7 %	94,2 %	98,8 %	99,0 %	96,2 %
TIGF		96,7 %	98,3 %	97,6 %	98,4 %	99,2 %	99,2 %

Opérateur	Indicateur	juil.-14	août-14	sept-14	oct-14	nov-14	déc-14
GRTgaz	Qualité des quantités télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport [% de comptages conformes]	97,0 %	98,1 %	96,8 %	98,0 %	98,0 %	97,8 %
TIGF		96,8 %	92,7 %	96,8 %	98,4 %	98,4 %	99,2 %



1.3 « Taux de disponibilité du portail des GRT »

Définition

Cet indicateur suit chaque mois, pour chaque GRT, le nombre d'heures de disponibilité du portail par rapport au nombre total d'heures d'ouverture prévues (soit 7h00-23h00, 7 j/7). Une seule valeur est suivie pour chaque GRT, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre d'heures de disponibilité du portail du GRT durant le mois}}{\text{Nombre total d'heures d'ouverture du portail du GRT prévues durant le mois}}$$

Cet indicateur est incité financièrement par l'intermédiaire de deux objectifs :

- **Pour GRTgaz :**

L'objectif de base a été fixé à 99 % de disponibilité. L'objectif cible a été fixé à 100 % de disponibilité.

Jusqu'en mars 2014, les pénalités ont été de 30 k€ par point de pourcentage en-dessous (strictement) de l'objectif de base. Depuis avril 2014, les pénalités ont été de 15 k€ par point de pourcentage en-dessous (strictement) de l'objectif de base.

Jusqu'à mars 2014, les bonus ont été de 15 k€ en cas d'atteinte de l'objectif cible. A partir d'avril 2014, les bonus ont été de 7,5 k€ en cas d'atteinte de l'objectif cible.

- **Pour TIGF :**

L'objectif de base a été fixé à 99 % de disponibilité. L'objectif cible a été fixé à 100 % de disponibilité.

Jusqu'en mars 2014, les pénalités étaient de 15 k€ par point de pourcentage en-dessous (strictement) de l'objectif de base. Les bonus étaient de 7,5 k€ en cas d'atteinte de l'objectif cible. A partir d'avril 2014, les pénalités ont été abaissées à 10 k€ par point de pourcentage en-dessous de l'objectif de base. Les bonus ont été de 5 k€ en cas d'atteinte de l'objectif cible.

Périmètre

Une seule valeur est suivie pour chaque GRT, calculée sur une plage d'utilisation de 7h00-23h00, 7j/7.

Cet indicateur intègre depuis avril 2013 la disponibilité des **plateformes de données des GRT** (SMART GRTgaz et Datagas pour TIGF). Les portails de Tetra et de Datagas sont mutualisés.

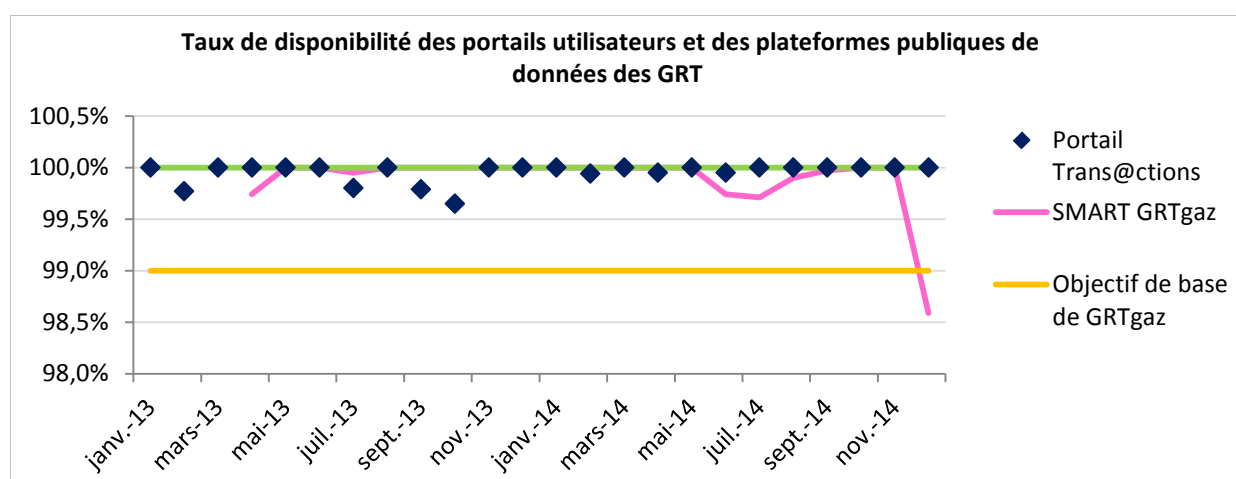
Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

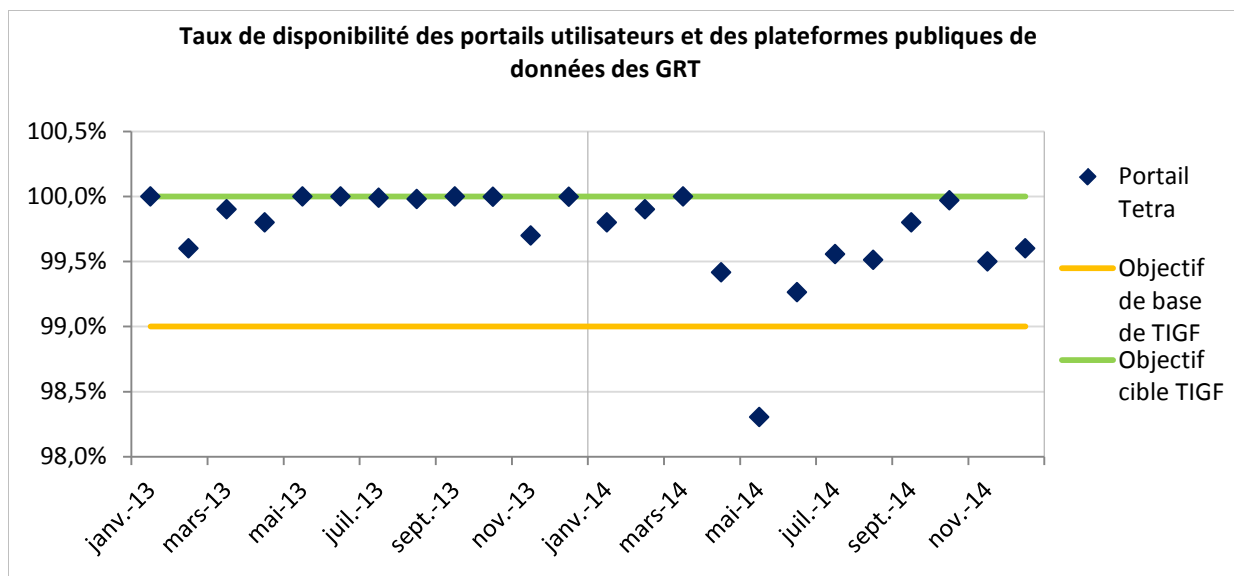
L'indicateur est calculé et transmis à la CRE mensuellement.

Résultats

Opérateur	Indicateur	Portail	janv-14	févr-14	mars-14	avr-14	mai-14	juin-14
GRTgaz	Taux de disponibilité du portail des GRT	Clients	100,0 %	99,9 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
		Public	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	99,7 %
TIGF		Moyenne	99,8 %	99,9 %	100,0 %	99,4 %	98,3 %	99,3 %

Opérateur	Indicateur	Portail	juil.-14	août-14	sept-14	oct-14	nov-14	déc-14
GRTgaz	Taux de disponibilité du portail des GRT	Clients	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
		Public	99,7 %	99,9 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	98,6 %
TIGF		Moyenne	99,6 %	99,5 %	99,8 %	100,0 %	99,5 %	99,6 %





1.4 « Qualité des quantités infra-journalières télé-relevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport de TIGF et transmises en cours de journée »

Définition

Cet indicateur suit chaque mois le rapport entre le nombre de comptages infra-journaliers conformes aux points de livraison télérelevés et le nombre total de comptages infra-journaliers aux points de livraison télérelevés.

La formule de calcul est la suivante :

$$\frac{\text{Nombre de comptages infra-journaliers conformes aux points de livraison télérelevés sur le mois}}{\text{Nombre total de comptages infra-journaliers aux points de livraison télérelevés sur le mois}}$$

Un comptage est considéré comme conforme sur un mois donné s'il n'y a pas plus de 5 jours du mois pour lesquels l'écart, en valeur absolue, entre la mesure provisoire de l'énergie de la tranche horaire du jour J (transmise le jour J) et la mesure définitive de la tranche horaire du jour J (transmise le jour J+1) est strictement supérieur à 3 % et à 100 kWh.

Pour TIGF, cet indicateur est suivi depuis avril 2012 mais n'est incité financièrement que depuis le 1^{er} avril 2013. L'incitation est calculée par l'intermédiaire de deux objectifs :

L'objectif de base avait été fixé à :

- 65 % par mois pour la tranche horaire 6h-10h ;
- 70 % par mois pour la tranche horaire 6h-14h ;
- 75 % par mois pour la tranche horaire 6h-18h ;
- 80 % par mois pour la tranche horaire 6h-22h ;
- 85 % par mois pour la tranche horaire 6h-01h ;

L'objectif cible avait été fixé à 90 % par mois pour chaque plage horaire.

Depuis le 1^{er} avril 2013, les pénalités ont été de 1 k€ par point de pourcentage en-dessous (strictement) de l'objectif de base pour chaque plage horaire. Les bonus ont été de 1 k€ par point de pourcentage au-dessus (strictement) de l'objectif cible pour chaque plage horaire. Le montant total annuel est limité à 300 k€ par an. Ces montants sont restés stables en 2014.

Périmètre

Une valeur est suivie pour TIGF, tous expéditeurs et tous points de livraison industriels télérelevés confondus.

Le calcul est effectué pour les plages horaires suivantes : 6h-10h, 6h-14h, 6h-18h, 6h-22h et 6h-01h, 7j/7.

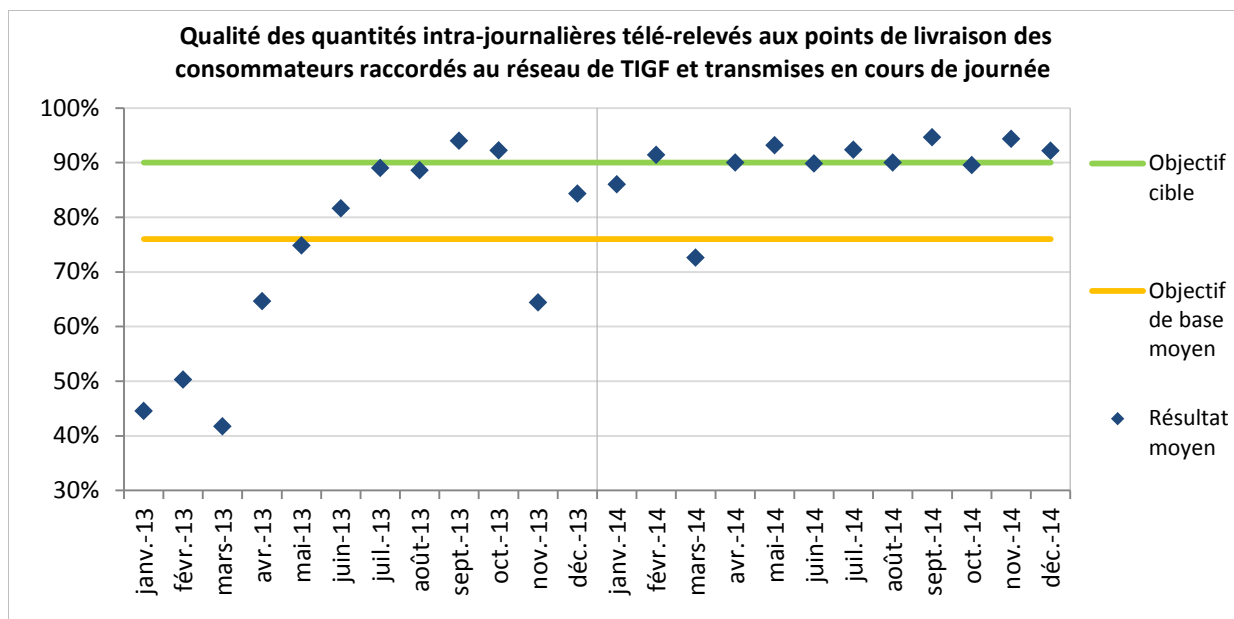
Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE mensuellement.

Résultats

Opérateur		Indicateur	janv-14	févr-14	mars-14	avr-14	mai-14	juin-14
TIGF	Qualité des quantités infra-journalières télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport	6h-10h	88,0 %	93,0 %	76,0 %	91,0 %	94,2 %	91,7 %
		6h-14h	88,0 %	92,0 %	73,0 %	89,0 %	93,3 %	90,0 %
		6h-18h	87,0 %	90,0 %	73,0 %	89,0 %	93,3 %	89,2 %
		6h-22h	84,0 %	91,0 %	69,0 %	90,0 %	93,3 %	89,2 %
		6h-01h	83,0 %	91,0 %	72,0 %	91,0 %	91,7 %	89,2 %

Opérateur		Indicateur	juil.-14	août-14	sept-14	oct-14	nov-14	déc-14
TIGF	Qualité des quantités infra-journalières télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport	6h-10h	95,0 %	91,0 %	95,8 %	91,7 %	95,0 %	94,2 %
		6h-14h	92,5 %	90,0 %	95,0 %	90,0 %	94,2 %	91,7 %
		6h-18h	92,5 %	90,0 %	94,1 %	89,2 %	94,2 %	90,8 %
		6h-22h	90,8 %	90,0 %	94,1 %	88,3 %	94,2 %	91,7 %
		6h-01h	90,8 %	89,0 %	94,1 %	88,3 %	94,2 %	92,5 %



1.5 « Qualité des quantités infra-journalières télé-relevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de GRTgaz et transmises en cours de journée »

Définition

Cet indicateur suit chaque mois la qualité des informations infra-journalières aux points de livraison télérelevés. Une information est dite de très bonne (respectivement de bonne et de mauvaise) qualité si l'écart, en valeur absolue, entre les valeurs suivantes est strictement inférieur à 1 % (respectivement compris entre 1 % et 3 % et strictement supérieur à 3 %) et supérieur à 100 kWh :

- la mesure de l'énergie de la tranche horaire du jour J transmise le jour J ;
- la mesure de l'énergie de la tranche horaire du jour J transmise le jour J+1.

Cet indicateur est incité financièrement depuis avril 2013 pour GRTgaz uniquement. L'incitation financière porte sur la moyenne, toutes tranches horaires confondues, des taux d'information de très bonne et de mauvaise qualité.

Depuis avril 2013, les pénalités étaient de 15 k€ par point de pourcentage d'information de mauvaise qualité. Les bonus étaient de 1 k€ par point de pourcentage d'information de très bonne qualité. Le montant total annuel était limité à 600 k€ par an. A compter du 1^{er} avril 2014, les pénalités ont été de 20 k€ par point de pourcentage d'information de mauvaise qualité. Les bonus (1 k€) et le plafond (600 k€ par an) sont restés stables.

Périmètre

Trois taux sont calculés, correspondant aux taux d'information de très bonne qualité, de bonne qualité et de mauvaise qualité. Le calcul est effectué pour les plages horaires suivantes : 6h-10h, 6h-14h, 6h-18h, 6h-22h et 6h-01h, 7j/7.

Une valeur est suivie pour GRTgaz, tous expéditeurs, toutes zones d'équilibrage et tous points de livraison industriels télérelevés confondus.

Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

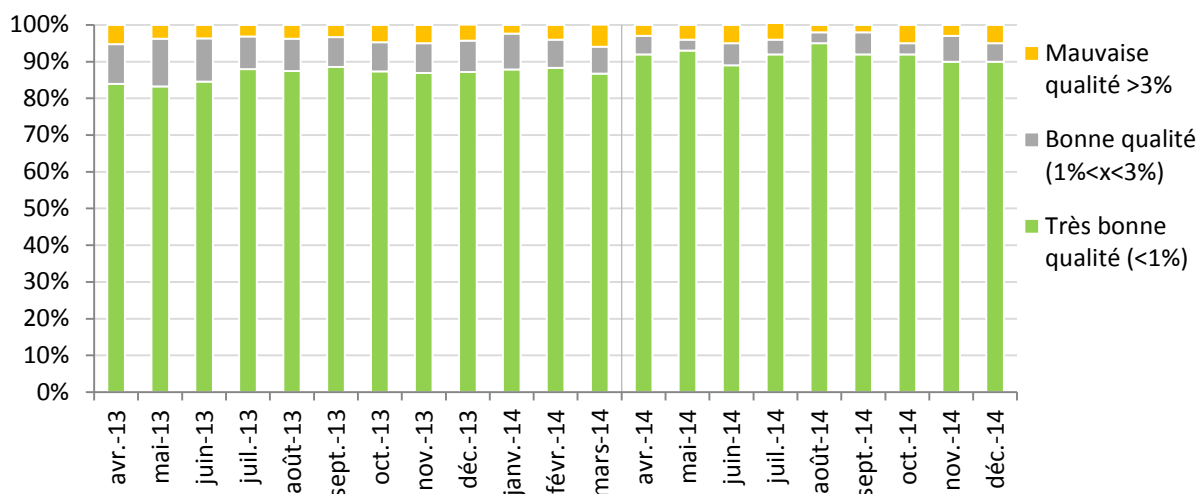
L'indicateur est calculé et transmis à la CRE mensuellement.

Résultats

Opérateur	Indicateur		janv-14	févr-14	mars-14	avr-14	mai-14	juin-14	
GRTgaz	Qualité des quantités infra-journalières télé-relevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de GRTgaz et transmises en cours de journée [taux d'information par type de qualité]	6h-10h	TB	87,8 %	90,3 %	87,4 %	92,0 %	95,0 %	91,0 %
			B	9,7 %	7,6 %	7,0 %	4,0 %	3,0 %	5,0 %
			M	2,5 %	2,1 %	5,5 %	4,0 %	2,0 %	4,0 %
		6h-14h	TB	88,0 %	89,9 %	87,5 %	93,0 %	94,0 %	91,0 %
			B	9,7 %	7,7 %	7,0 %	4,0 %	3,0 %	6,0 %
			M	2,3 %	2,4 %	5,5 %	3,0 %	3,0 %	4,0 %
		6h-18h	TB	87,9 %	89,7 %	86,3 %	92,0 %	94,0 %	90,0 %
			B	9,8 %	7,8 %	7,6 %	5,0 %	3,0 %	6,0 %
			M	2,4 %	2,5 %	6,1 %	3,0 %	3,0 %	4,0 %
		6h-22h	TB	88,0 %	87,1 %	85,6 %	92,0 %	92,0 %	88,0 %
			B	9,6 %	7,8 %	7,5 %	5,0 %	3,0 %	6,0 %
			M	2,4 %	5,1 %	6,9 %	3,0 %	5,0 %	6,0 %
		6h-01h	TB	87,7 %	84,4 %	86,5 %	92,0 %	90,0 %	87,0 %
			B	9,8 %	7,6 %	7,6 %	5,0 %	4,0 %	6,0 %
			M	2,5 %	8,0 %	5,9 %	3,0 %	6,0 %	6,0 %

Opérateur	Indicateur		juil.-14	août-14	sept-14	oct-14	nov-14	déc-14	
GRTgaz	Qualité des quantités infra-journalières télé-relevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de GRTgaz et transmises en cours de journée [taux d'information par type de qualité]	6h-10h	TB	93,0 %	96,0 %	94,0 %	94,0 %	92,0 %	92,0 %
			B	3,0 %	2,0 %	5,0 %	2,0 %	6,0 %	4,0 %
			M	4,0 %	2,0 %	2,0 %	4,0 %	2,0 %	4,0 %
		6h-14h	TB	93,0 %	96,0 %	92,0 %	93,0 %	91,0 %	92,0 %
			B	3,0 %	3,0 %	5,0 %	3,0 %	6,0 %	4,0 %
			M	4,0 %	2,0 %	2,0 %	4,0 %	2,0 %	4,0 %
		6h-18h	TB	92,0 %	95,0 %	92,0 %	91,0 %	90,0 %	90,0 %
			B	4,0 %	3,0 %	6,0 %	4,0 %	7,0 %	5,0 %
			M	4,0 %	2,0 %	2,0 %	6,0 %	3,0 %	4,0 %
		6h-22h	TB	90,0 %	94,0 %	92,0 %	92,0 %	89,0 %	90,0 %
			B	4,0 %	3,0 %	6,0 %	3,0 %	8,0 %	6,0 %
			M	6,0 %	3,0 %	2,0 %	4,0 %	3,0 %	5,0 %
		6h-01h	TB	91,0 %	94,0 %	91,0 %	92,0 %	87,0 %	88,0 %
			B	4,0 %	3,0 %	6,0 %	4,0 %	8,0 %	6,0 %
			M	5,0 %	3,0 %	3,0 %	5,0 %	4,0 %	6,0 %

Qualité des quantités intra-journalières télé-relevées aux poits de livraison des consommateurs raccordés au réseau de GRTgaz et transmises en cours de journée



1.6 « Qualité des prévisions globales de consommation de fin de journée gazière réalisées la veille et en cours de journée »

Définition

Depuis le 1^{er} avril 2013, cet indicateur suit chaque mois la qualité des prévisions globales de consommation de fin de journée gazière J+1 et en cours de journée.

Concernant la prévision réalisée la veille, une information est dite de très bonne, respectivement de bonne et de mauvaise qualité si l'écart, en valeur absolue, entre les valeurs suivantes est strictement inférieur à 4 % (respectivement compris entre 4 % et 7 % et strictement supérieur à 7 %) :

- la prévision de consommation du jour J publiée la veille à 17h ;
- la mesure définitive de l'énergie consommée le jour J transmise le 20 de M+1.

Concernant la prévision réalisée en cours de journée, une information est dite de très bonne, respectivement de bonne et de mauvaise qualité si l'écart, en valeur absolue, entre les valeurs suivantes est strictement inférieur à 3 %, respectivement compris entre 3 % et 5 % et strictement supérieur à 5 % :

- la prévision de consommation du jour J publiée le jour J à 17h ;
- la mesure définitive de l'énergie consommée le jour J transmise le 20 de M+1.

Les prévisions globales de consommation de fin de journée gazière utilisées pour calculer l'indicateur concernent les clients industriels, hors sites fortement modulés, et les distributions publiques raccordés au réseau du GRT.

A compter du 1^{er} avril 2014, cet indicateur a fait l'objet d'une incitation financière portant sur la moyenne des taux d'information de très bonne et de mauvaise qualité.

- **Pour GRTgaz :**

Pour les valeurs publiées la veille (J-1) et en cours de journée (J) :

- les pénalités ont été de 400 € par point de pourcentage d'information de mauvaise qualité ;
- les bonus ont été de 100 € par point de pourcentage d'information de très bonne qualité ;

- le montant total mensuel, correspondant à la somme, sur toutes les plages horaires, des pénalités à verser et des bonus à recevoir par GRTgaz, a été limité à plus ou moins 20 k€, par zone d'équilibrage et par indicateur.

- **Pour TIGF :**

Pour les valeurs publiées la veille (J-1) et en cours de journée (J) :

- les pénalités ont été 400 € par point de pourcentage d'information de mauvaise qualité
- les bonus ont été de 100 € par point de pourcentage d'information de très bonne qualité
- le montant total mensuel, correspondant à la somme, sur toutes les plages horaires, des pénalités à verser et des bonus à recevoir par TIGF, a été limité à plus ou moins 10 k€, par zone d'équilibrage et par indicateur.

Périmètre

Trois taux sont calculés, correspondant aux taux d'information de très bonne qualité, de bonne qualité et de mauvaise qualité. Le calcul est effectué pour chacune des zones d'équilibrage et pour les valeurs publiées la veille et en cours de journée.

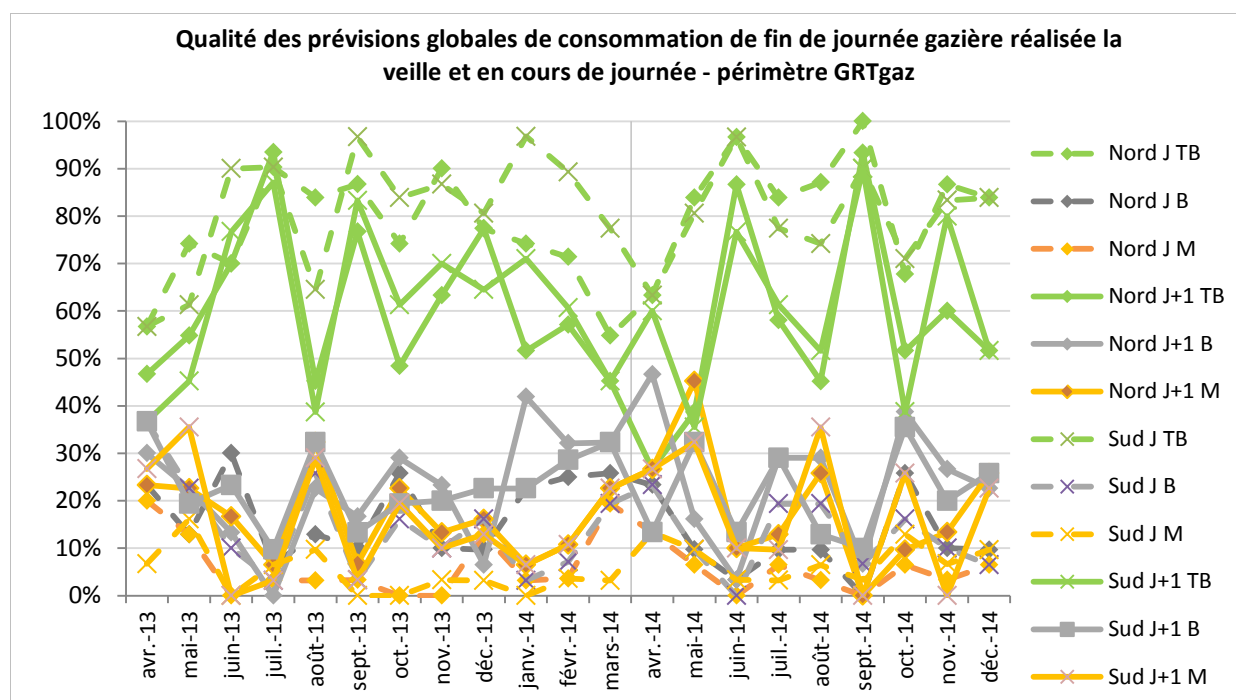
Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

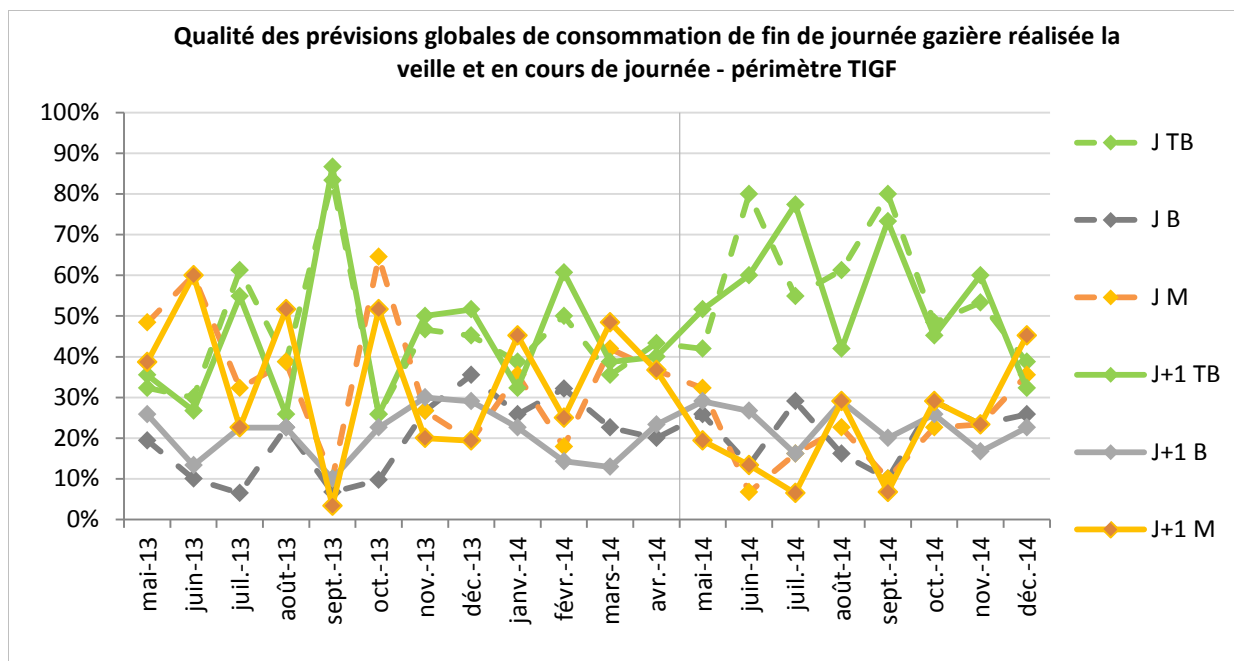
L'indicateur est calculé et transmis à la CRE mensuellement.

Résultats

Qualité des prévisions globales de consommation en fin de journée gazière réalisées la veille et en cours de journée	Opérateur	Indicateur	janv-14	févr-14	mars-14	avr-14	mai-14	juin-14	
	GRTgaz Zone Nord	J	TB	74,2 %	71,4 %	54,8 %	63,3 %	83,9 %	96,7 %
			B	22,6 %	25,0 %	25,8 %	23,3 %	9,7 %	3,3 %
			M	3,2 %	3,6 %	19,4 %	13,3 %	6,5 %	0,0 %
		J+1	TB	51,6 %	57,1 %	45,2 %	26,7 %	38,7 %	86,7 %
			B	41,9 %	32,1 %	32,3 %	46,7 %	16,1 %	3,3 %
			M	6,5 %	10,7 %	22,6 %	26,7 %	45,2 %	10,0 %
	GRTgaz Zone Sud	J	TB	96,8 %	89,3 %	77,4 %	63,3 %	80,6 %	96,7 %
			B	3,2 %	7,1 %	19,4 %	23,3 %	9,7 %	0,0 %
			M	0,0 %	3,6 %	3,2 %	13,3 %	9,7 %	3,3 %
J+1		TB	71,0 %	60,7 %	45,2 %	60,0 %	35,5 %	76,7 %	
		B	22,6 %	28,6 %	32,3 %	13,3 %	32,3 %	13,3 %	
		M	6,5 %	10,7 %	22,6 %	26,7 %	32,3 %	10,0 %	
TIGF	J	TB	38,7 %	50,0 %	35,5 %	43,3 %	41,9 %	80,0 %	
		B	25,8 %	32,1 %	22,6 %	20,0 %	25,8 %	13,3 %	
		M	35,5 %	17,9 %	41,9 %	36,7 %	32,3 %	6,7 %	
	J+1	TB	32 %	61 %	39 %	40 %	52 %	60 %	
		B	23 %	14 %	13 %	23 %	29 %	27 %	
		M	45 %	25 %	48 %	37 %	19 %	13 %	

Qualité des prévisions globales de consommation en fin de journée gazière réalisées la veille et en cours de journée	Opérateur	Indicateur	juil.-14	août-14	sept-14	oct-14	nov-14	déc-14
	GRTgaz Zone Nord	J	TB	83,9 %	87,1 %	100,0 %	67,7 %	86,7 %
B			9,7 %	9,7 %	0,0 %	25,8 %	10,0 %	9,7 %
M			6,5 %	3,2 %	0,0 %	6,5 %	3,3 %	6,5 %
J+1		TB	58,1 %	45,2 %	93,3 %	51,6 %	60,0 %	51,6 %
		B	29,0 %	29,0 %	6,7 %	38,7 %	26,7 %	22,6 %
		M	12,9 %	25,8 %	0,0 %	9,7 %	13,3 %	25,8 %
GRTgaz Zone Sud	J	TB	77,4 %	74,2 %	90,0 %	71,0 %	83,3 %	83,9 %
		B	19,4 %	19,4 %	6,7 %	16,1 %	10,0 %	6,5 %
		M	3,2 %	6,5 %	3,3 %	12,9 %	6,7 %	9,7 %
	J+1	TB	61,3 %	51,6 %	90,0 %	38,7 %	80,0 %	51,6 %
		B	29,0 %	12,9 %	10,0 %	35,5 %	20,0 %	25,8 %
		M	9,7 %	35,5 %	0,0 %	25,8 %	0,0 %	22,6 %
TIGF	J	TB	54,8 %	61,3 %	80,0 %	48,4 %	53,3 %	38,7 %
		B	29,0 %	16,1 %	10,0 %	29,0 %	23,3 %	25,8 %
		M	16,1 %	22,6 %	10,0 %	22,6 %	23,3 %	35,5 %
	J+1	TB	77 %	42 %	73 %	45 %	60 %	32 %
		B	16 %	29 %	20 %	26 %	17 %	23 %
		M	6 %	29 %	7 %	29 %	23 %	45 %





1.7 « Incitation à la mise à disposition du marché de capacités fermes supplémentaires à la liaison Nord-Sud »

Définition

Depuis le 1^{er} janvier 2014, cet indicateur suit le volume annuel cumulé de capacité journalière ferme supplémentaire commercialisé par GRTgaz à la liaison Nord-Sud, dans le sens Nord vers Sud.

Le volume comptabilisé porte sur les capacités au-delà des 270 GWh/j d'ores et déjà disponibles. Il n'intègre pas d'éventuelles conversions de capacité interruptible en capacité ferme tel que prévu dans le contrat d'acheminement.

L'incitation financière s'applique au volume au-delà des trois premiers TWh cumulés de capacité journalière ferme commercialisée sur l'année concernée. Elle est égale à 0,20 € par MWh/jour supplémentaire commercialisé au-delà du seuil de 3 TWh.

Périmètre

Un volume annuel est calculé, correspondant au volume cumulé de capacité journalière ferme commercialisé dans le sens Nord vers Sud.

Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

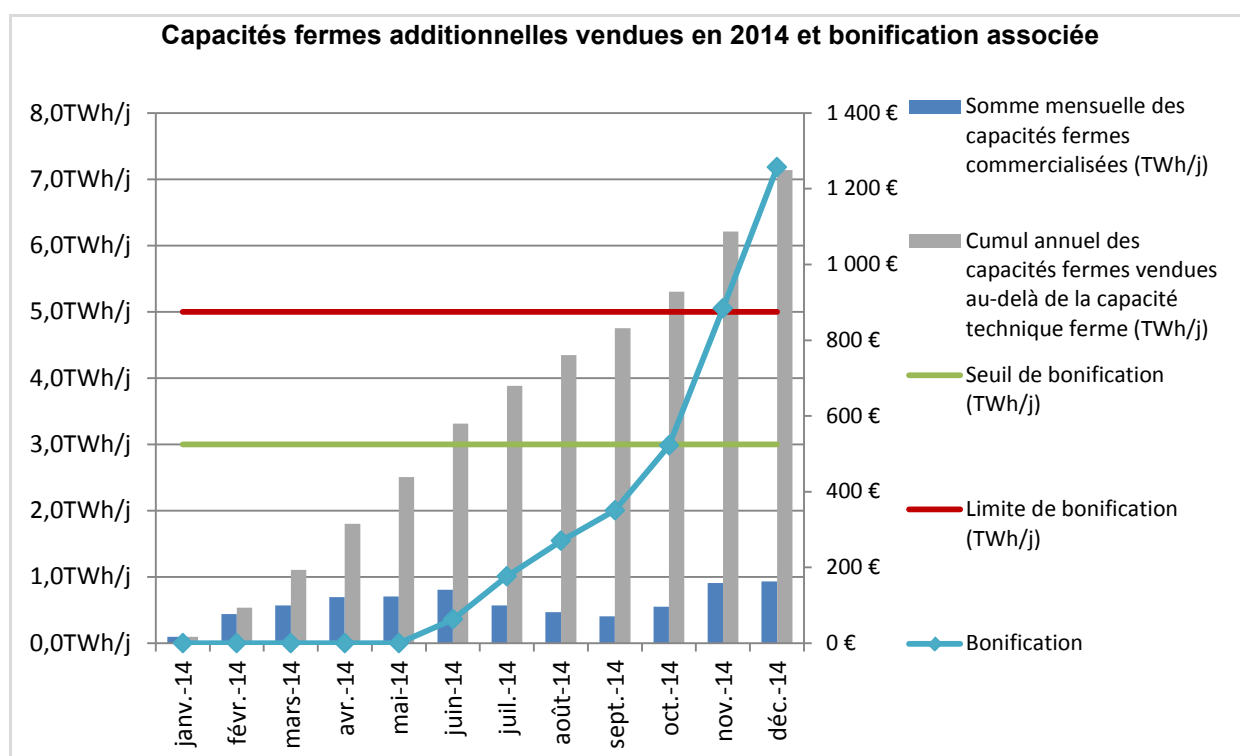
L'indicateur est calculé, transmis à la CRE et publié sur le site public de GRTgaz³⁵ mensuellement. L'incitation financière est calculée une fois par an.

³⁵ <http://www.grtgaz.com/nos-engagements/qualite-de-service.html>

Résultats

Opérateur	Indicateur	janv-14	févr-14	mars-14	avr-14	mai-14	juin-14
GRTgaz	Somme mensuelle des capacités fermes commercialisées au-delà de la capacité technique ferme (TWh/j)	0,10	0,44	0,57	0,70	0,71	0,81
	Cumul annuel des capacités fermes vendues au-delà de la capacité technique ferme (TWh/j)	0,10	0,53	1,10	1,80	2,51	3,31

Opérateur	Indicateur	juil.-14	août-14	sept-14	oct-14	nov-14	déc-14
GRTgaz	Somme mensuelle des capacités fermes commercialisées au-delà de la capacité technique ferme (TWh/j)	0,57	0,47	0,41	0,55	0,91	0,93
	Cumul annuel des capacités fermes vendues au-delà de la capacité technique ferme (TWh/j)	3,88	4,35	4,75	5,30	6,21	7,14



2 AUTRES INDICATEURS DE SUIVI DE LA QUALITE DE SERVICE DES GRT DE GAZ

2.1 Respect par les GRT de leurs programmes de maintenance : « réduction des capacités disponibles », « respect du programme de maintenance annuel publié au début de l'année par le GRT » et « respect du programme de maintenance publié en M-2 par le GRT »

Définition

Les indicateurs concernant les programmes de maintenance des GRT sont calculés aux points suivants :

- points d'interface avec les réseaux adjacents (PIR) dans leur sens dominant ;
- point d'interface entre GRTgaz Sud et TIGF dans les deux sens ;
- liaison entre les zones Nord et Sud de GRTgaz dans les deux sens ;
- points d'interface avec les terminaux méthaniers (PITTM) en entrée sur le réseau ;
- points d'interface avec les stockages (PITS) dans les sens entrée et sortie.

L'indicateur « réduction des capacités disponibles » suit le taux de disponibilité des capacités, c'est-à-dire pour chaque point concerné la valeur de la capacité ferme réellement mise à disposition des expéditeurs, par rapport à la capacité ferme technique.

Valeur de la capacité ferme réellement mise à disposition des expéditeurs sur le mois

Valeur de la capacité ferme technique sur le mois

L'indicateur « respect du programme de maintenance annuel publié au début de l'année par le GRT » compare la capacité ferme réellement mise à disposition des expéditeurs à la capacité ferme annoncée par les programmes de maintenance annuels des GRT publiés au début de l'année. GRTgaz suit de façon détaillée cet indicateur en calculant un taux à la hausse, si la capacité effectivement disponible est supérieure à celle prévue par le programme de maintenance, et un taux à la baisse, si la capacité effectivement disponible est inférieure à celle prévue par le programme. La formule de calcul de l'indicateur est la suivante :

Valeur de la capacité ferme réellement mise à disposition des expéditeurs sur le mois

Valeur de la capacité ferme annoncée par le programme de maintenance annuel du GRT sur le mois

L'indicateur « respect du programme de maintenance publié en M-2 par le GRT » compare la capacité ferme réellement mise à disposition des expéditeurs à la capacité ferme annoncée par les programmes de maintenance actualisés des GRT publiés 2 mois avant la date de début des opérations de maintenance. La formule de calcul de l'indicateur est la suivante :

Valeur de la capacité ferme réellement mise à disposition des expéditeurs sur le mois

Valeur de la capacité ferme annoncée par le programme de maintenance actualisé en M-2 du GRT sur le mois

Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE mensuellement.

Résultats

• **Périmètre GRTgaz**

			janv-14	févr-14	mars-14	avr-14	mai-14	juin-14	juil-14	août-14	sept-14	oct-14	nov-14	déc-14
PIR - points d'interconnexion réseau (hors interface TIGF)	Forward	9 - Respect du programme transmis en début d'année	-0,1 %	0,0 %	0,3 %	6,2 %	1,3 %	1,1 %	3,0 %	21,5 %	-0,5 %	-0,2 %	0,0 %	0,0 %
		10 - Respect du programme tel que publié à J-60	-0,1 %	0,0 %	0,3 %	6,4 %	1,3 %	-0,5 %	3,0 %	21,5 %	2,3 %	0,1 %	0,0 %	0,0 %
		8 - Taux de disponibilité des capacités	99,9 %	100,0 %	97,6 %	91,5 %	92,6 %	80,6 %	82,1 %	78,8 %	69,2 %	83,8 %	99,9 %	100,0 %
	Reverse	9 - Respect du programme transmis en début d'année	-1,9 %	-10,2 %	-10,0 %	-7,3 %	-8,6 %	-3,2 %	-4,7 %	-2,7 %	-1,2 %	-3,5 %	-15,5 %	-7,9 %
		10 - Respect du programme tel que publié à J-60	-1,9 %	-10,2 %	-10,0 %	-7,3 %	-8,6 %	-3,2 %	-4,7 %	-2,7 %	-1,2 %	-3,5 %	-15,5 %	-7,9 %
		8 - Taux de disponibilité des capacités	98,1 %	89,8 %	90,0 %	92,7 %	91,4 %	96,8 %	95,3 %	97,3 %	98,8 %	96,5 %	84,5 %	92,1 %

			janv-14	févr-14	mars-14	avr-14	mai-14	juin-14	juil-14	août-14	sept-14	oct-14	nov-14	déc-14
TIGF - points d'interconnexion réseau faisant l'interface avec le réseau de TIGF	Forward	9 - Respect du programme transmis en début d'année	-7,6 %	-6,0 %	0,0 %	5,1 %	9,6 %	19,6 %	16,3 %	6,7 %	17,3 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
		10 - Respect du programme tel que publié à J-60	-7,6 %	-6,0 %	0,0 %	5,1 %	9,6 %	19,6 %	16,3 %	6,7 %	17,3 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
		8 - Taux de disponibilité des capacités	92,4 %	94,0 %	92,7 %	100,0 %	96,2 %	85,4 %	97,0 %	95,7 %	77,7 %	99,1 %	100,0 %	100,0 %
	Reverse	9 - Respect du programme transmis en début d'année	-41,7 %	-36,7 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
		10 - Respect du programme tel que publié à J-60	-41,7 %	-36,7 %	0,0 %	0,0 %	-4,1 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
		8 - Taux de disponibilité des capacités	58,3 %	63,3 %	100,0 %	100,0 %	95,9 %	95,8 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	99,2 %	100,0 %	100,0 %

		janv-14	févr-14	mars-14	avr-14	mai-14	juin-14	juil-14	août-14	sept-14	oct-14	nov-14	déc-14	
NS - Liaison Nord Sud	NS	9 - Respect du programme transmis en début d'année	0,0 %	0,0 %	0,1 %	14,3 %	9,1 %	5,2 %	4,4 %	1,8 %	12,6 %	6,5 %	14,1 %	0,0 %
		10 - Respect du programme tel que publié à J-60	0,0 %	0,0 %	0,1 %	16,0 %	9,1 %	7,6 %	6,1 %	1,8 %	14,0 %	8,0 %	5,0 %	0,0 %
		8 - Taux de disponibilité des capacités	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	90,1 %	97,2 %	100,0 %	100,0 %
	SN	9 - Respect du programme transmis en début d'année	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
		10 - Respect du programme tel que publié à J-60	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
		8 - Taux de disponibilité des capacités	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

		janv-14	févr-14	mars-14	avr-14	mai-14	juin-14	juil-14	août-14	sept-14	oct-14	nov-14	déc-14	
PITM - points d'interconnexion avec les terminaux méthaniers	Forward	9 - Respect du programme transmis en début d'année	0,0 %	0,0 %	0,0 %	-2,8 %	0,1 %	4,1 %	4,1 %	0,0 %	0,4 %	1,1 %	0,0 %	0,0 %
		10 - Respect du programme tel que publié à J-60	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,7 %	0,1 %	2,3 %	4,1 %	0,0 %	0,4 %	1,1 %	0,0 %	0,0 %
		8 - Taux de disponibilité des capacités	100,0 %	100,0 %	99,6 %	96,8 %	96,9 %	92,4 %	92,5 %	96,1 %	82,3 %	91,7 %	100,0 %	100,0 %

		janv-14	févr-14	mars-14	avr-14	mai-14	juin-14	juil-14	août-14	sept-14	oct-14	nov-14	déc-14	
PITS - points d'interconnexion réseau avec les groupements de stockages	Soutirage	9 - Respect du programme transmis en début d'année	-6,0 %	-5,3 %	-5,7 %	-3,6 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	-2,5 %	2,3 %	-5,8 %	-4,2 %
		10 - Respect du programme tel que publié à J-60	-6,0 %	-5,3 %	-5,9 %	-3,6 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	-2,5 %	2,3 %	-6,5 %	-4,2 %
		8 - Taux de disponibilité des capacités	94,0 %	94,7 %	93,9 %	88,9 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	91,8 %	97,5 %	93,5 %	95,8 %
	Injection	9 - Respect du programme transmis en début d'année	-1,2 %	0,0 %	-1,2 %	-0,4 %	-0,3 %	0,8 %	0,3 %	0,2 %	2,3 %	3,8 %	-3,5 %	0,0 %
		10 - Respect du programme tel que publié à J-60	-1,2 %	0,0 %	-1,4 %	-0,2 %	-0,3 %	1,1 %	0,5 %	0,2 %	1,5 %	4,0 %	-3,5 %	0,0 %
		8 - Taux de disponibilité des capacités	98,8 %	100,0 %	98,6 %	98,1 %	97,7 %	90,2 %	98,9 %	100,0 %	82,8 %	88,9 %	96,4 %	100,0 %

• **Périmètre TIGF**

			janv-14	févr-14	mars-14	avr-14	mai-14	juin-14	juil-14	août-14	sept-14	oct-14	nov-14	déc-14
PIR Biriatou (Emission)	Emission	Taux de capacités disponibles	100 %	100 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
		Ecart par rapport au programme de maintenance annuel	0 %	0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
		Ecart par rapport au programme de maintenance M-2	0 %	0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %

			janv-14	févr-14	mars-14	avr-14	mai-14	juin-14	juil-14	août-14	sept-14	oct-14	nov-14	déc-14
PIR Larrau (Livraison)	Livraison	Taux de capacités disponibles	100 %	100 %	100,0 %	95,4 %	100,0 %	98,1 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
		Ecart par rapport au programme de maintenance annuel	0 %	0 %	0,0 %	-0,6 %	0,0 %	-1,9 %	0,0 %	0,0 %	1,6 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
		Ecart par rapport au programme de maintenance M-2	0 %	0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,9 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %

			janv-14	févr-14	mars-14	avr-14	mai-14	juin-14	juil-14	août-14	sept-14	oct-14	nov-14	déc-14
Interface	Sud vers TIGF	Taux de capacités disponibles	100 %	100 %	100,0 %	95,6 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
		Ecart par rapport au programme de maintenance annuel	0 %	0 %	0,6 %	-1,6 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
		Ecart par rapport au programme de maintenance M-2	0 %	0 %	0,6 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	TIGF vers Sud	Taux de capacités disponibles	100 %	100 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
		Ecart par rapport au programme de maintenance annuel	0 %	0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
		Ecart par rapport au programme de maintenance M-2	0 %	0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %

			janv-14	févr-14	mars-14	avr-14	mai-14	juin-14	juil-14	août-14	sept-14	oct-14	nov-14	déc-14
PITS	Soutrage	Taux de capacités disponibles	100 %	100 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
		Ecart par rapport au programme de maintenance annuel	0 %	0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
		Ecart par rapport au programme de maintenance M-2	0 %	0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	Injection	Taux de capacités disponibles	100 %	100 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
		Ecart par rapport au programme de maintenance annuel	0 %	0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
		Ecart par rapport au programme de maintenance M-2	0 %	0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %

2.2 « Suivi des délais de réalisation des raccordements »

Définition

L'indicateur « suivi des délais de réalisation des raccordements » mesure chaque trimestre le ratio du nombre de jours de retard pour la mise en gaz des ouvrages de raccordement par rapport au délai inscrit dans le contrat avec le client. Chaque GRT suit une valeur pour les GRD, une pour les consommateurs industriels et une pour les producteurs de biométhane.

Cet indicateur n'est pas incité financièrement. Il est suivi depuis le 1^{er} avril 2013. Un objectif de 0 % de retard par rapport au délai contractuel est fixé pour cet indicateur.

Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE trimestriellement. Aucune mise en gaz n'ayant eu lieu depuis avril 2013, l'indicateur n'a pas été suivi par GRTgaz.

Résultats

Opérateur	Indicateur	janv-14	févr-14	mars-14	avr-14	mai-14	juin-14
GRTgaz	Pour les GRD	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
	Pour les industriels	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
	Pour les producteurs de biogaz	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
TIGF	Pour les GRD	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
	Pour les industriels	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
	Pour les producteurs de biogaz	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %

Opérateur	Indicateur	juil.-14	août-14	sept-14	oct-14	nov-14	déc-14
GRTgaz	Pour les GRD	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
	Pour les industriels	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
	Pour les producteurs de biogaz	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
TIGF	Pour les GRD	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
	Pour les industriels	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
	Pour les producteurs de biogaz	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %

2.3 « Fiabilité des informations sur les interfaces clients »

Définition

L'indicateur « Fiabilité des informations sur les interfaces clients » suit chaque mois le nombre de réclamations portant sur la fiabilité de l'information. Cet indicateur n'est pas incité financièrement. Il est suivi depuis le 1^{er} avril 2013. Un objectif de 0 réclamation par mois est fixé pour cet indicateur.

Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE mensuellement.

Résultats

Opérateur	Indicateur	janv-14	févr-14	mars-14	avr-14	mai-14	juin-14
GRTgaz	Fiabilité des informations sur les interfaces clients	1	1	1	0	0	1
TIGF		3	1	0	0	1	0

Opérateur	Indicateur	juil.-14	août-14	sept-14	oct-14	nov-14	déc-14
GRTgaz	Fiabilité des informations sur les interfaces clients	0	0	0	1	0	0
TIGF		0	2	2	0	0	3

2.4 « Délai de traitement des demandes de réservation de capacité sur le réseau principal »

Définition

L'indicateur « Délai de traitement par les GRT des demandes des expéditeurs de réservation de capacités sur le réseau principal » suit chaque mois le nombre moyen de jours nécessaires au traitement par les GRT des demandes des expéditeurs de réservation de capacités sur le réseau principal. Cet indicateur n'est pas incité financièrement. Un objectif de 2 jours par mois est fixé pour cet indicateur.

Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE mensuellement.

Résultats

Opérateur	Indicateur	janv-14	févr-14	mars-14	avr-14	mai-14	juin-14
GRTgaz	Délai moyen de traitement des demandes de réservation de capacité (jour)	0,07	0,161	0,43	0,33	1,5	0,18
TIGF		0	0	0	0	0	0

Opérateur	Indicateur	juil.-14	août-14	sept-14	oct-14	nov-14	déc-14
GRTgaz	Délai moyen de traitement des demandes de réservation de capacité (jour)	0,55	0,43	0,69	0,27	1	1,33
TIGF		0	0	0	0	0	0

2.5 « Emissions de gaz à effet de serre »

Définition

L'indicateur « émissions de gaz à effet de serre dans l'atmosphère » suit le nombre de tonnes équivalent CO₂ de gaz à effet de serre émis par chaque GRT chaque mois. Une seule valeur est suivie pour chaque opérateur.

Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE chaque trimestre.

Résultats

Opérateur	Indicateur	janv-14	févr-14	mars-14	avr-14	mai-14	juin-14
GRTgaz	Emissions (kilotonnes équivalent CO ₂)	29 102	24 010	29 432	38 269	39 850	43 533
TIGF		4 667	7 739	7 043	4 707	8 968	6 841

Opérateur	Indicateur	juil.-14	août-14	sept-14	oct-14	nov-14	déc-14
GRTgaz	Emissions (kilotonnes équivalent CO ₂)	39 214	38 503	45 350	56 305	23 290	38 831
TIGF		10 034	7 614	6 640	6 519	6 116	6 805

2.6 « Emissions de gaz à effet de serre rapportées au volume de gaz acheminé »

Définition

L'indicateur « émissions de gaz à effet de serre rapportées au volume de gaz acheminé » suit le nombre de tonnes équivalent CO₂ de gaz à effet de serre émis par chaque GRT chaque mois dans l'atmosphère par rapport à la quantité de gaz transporté sur le mois par le GRT. Une valeur est suivie pour chaque opérateur, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Tonnes équivalent CO}_2 \text{ de gaz à effet de serre émis dans l'atmosphère sur le mois}}{\text{Quantité de gaz transportée sur le mois}}$$

Les émissions des GRT sont composées du CO₂ émis par leurs compresseurs et du méthane relâché dans l'atmosphère, notamment lors des travaux de maintenance.

Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE chaque trimestre.

Résultats

Opérateur	Indicateur	janv-14	févr-14	mars-14	avr-14	mai-14	juin-14
GRTgaz	Emissions rapportées à l'énergie transportée (tonnes équivalent CO ₂ /GWh)	47 %	45 %	56 %	88 %	89 %	109 %
TIGF		45 %	74 %	58 %	52 %	67 %	55 %

Opérateur	Indicateur	juil.-14	août-14	sept-14	oct-14	nov-14	déc-14
GRTgaz	Emissions rapportées à l'énergie transportée (tonnes équivalent CO ₂ /GWh)	90 %	94 %	121 %	128 %	43 %	57 %
TIGF		67 %	52 %	57 %	55 %	52 %	66 %

2.7 « Délais de transmission aux GRD des fichiers relatifs aux enlèvements aux PITD »

Définition

Cet indicateur suit le nombre de jours par mois pour lesquels chaque GRT a transmis aux GRD le fichier relatif aux enlèvements provisoires journaliers aux PITD hors du délai convenu entre les opérateurs (toutes zones d'équilibrage et tous GRD confondus). Cet indicateur n'est pas incité financièrement, mais l'objectif pour les GRT est d'envoyer moins d'un fichier par mois en dehors des délais.

Périmètre

Une valeur est suivie par GRT, tous expéditeurs, toutes zones d'équilibrage et tous GRD confondus.

Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE mensuellement.

Résultats

Opérateur	Indicateur	janv-14	févr-14	mars-14	avr-14	mai-14	juin-14
GRTgaz	Délais de transmission aux GRD des fichiers relatifs aux enlèvements aux PITD	0	1	1	0	0	0
TIGF		0	0	0	0	1	2

Opérateur	Indicateur	juil.-14	août-14	sept-14	oct-14	nov-14	déc-14
GRTgaz	Délais de transmission aux GRD des fichiers relatifs aux enlèvements aux PITD	0	0	0	1	4	0
TIGF		0	0	0	0	1	0

Photos de couverture :
ERDF / William Beucardet, GRTgaz / Cédric Martigny



15, rue Pasquier – 75379 Paris cedex 08 – France

Tél. : +33 (0)1 44 50 41 00

www.cre.fr

ISSN : 2109-3989