



## **RAPPORT ANNUEL SUR LA QUALITE DE SERVICE DE GRDF**

**2020**

# SOMMAIRE

■ 1 – LES ENJEUX DE LA QUALITÉ DE SERVICE.....	3
1.1 La qualité de service, une mission essentielle de GRDF.....	3
1.2 Un cadre de régulation défini par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) .	3
■ 2 – LES FAITS MARQUANTS EN 2020 .....	4
- Projet Gazpar : .....	6
■ 3 – INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UNE INCITATION FINANCIÈRE .....	7
3.1 Prestations .....	7
3.2 Relevé et facturation .....	12
3.3 Données échangées avec les GRT .....	23
3.4 Relations avec les fournisseurs .....	25
3.5 Relations avec les clients .....	27
3.6 Traitement des réclamations .....	30
■ 4 – INDICATEURS DE SUIVI, NON INCITÉS FINANCIÈREMENT .....	32
4.1 Prestations .....	32
4.2 Relations avec les consommateurs finals .....	37
4.3 Traitement des réclamations .....	38
4.4 Relevé et facturation .....	48
4.5 Données échangées avec les GRT .....	49
■ 5- FOCUS THÉMATIQUE : LES TRANSFORMATIONS GRDF EN 2020 AU SERVICE DE NOTRE AMBITION CLIENT .....	52
- L'ambition Client de GRDF .....	52
- Les facteurs clés de réussite de notre Ambition Client .....	52
- Les transformations en 2020 .....	52
■ GLOSSAIRE .....	54

## 1 – Les enjeux de la qualité de service

### 1.1 La qualité de service, une mission essentielle de GRDF

GRDF est une entreprise de service public, gestionnaire du réseau de distribution de gaz naturel. Acteur stratégique du marché de l'énergie, GRDF est au service des fournisseurs, des partenaires de la filière, des collectivités locales et des clients.

GRDF assure l'acheminement de l'énergie gaz naturel auprès de plus de 11 millions de clients, grâce au plus grand réseau de distribution d'Europe. GRDF, grâce à ses 11 657 collaborateurs, conçoit, construit, exploite, entretient et développe ce réseau dans 9 583 communes, en garantissant la sécurité des personnes et des biens, et la qualité de la desserte.

Indépendante des fournisseurs d'énergie en charge de la commercialisation du gaz, GRDF assure les raccordements, le dépannage, les interventions techniques chez les clients (décrites dans le Catalogue des prestations) et le relevé des compteurs.

La qualité de service est une mission essentielle de GRDF, qui place le client au cœur de ses enjeux. Afin d'être un gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel de référence, GRDF recherche en permanence la satisfaction des clients et l'amélioration continue.

Le suivi de la qualité de service mise en œuvre au quotidien par GRDF a pour mission d'afficher en toute transparence des indicateurs de mesure représentatifs des prestations de GRDF, que celles-ci soient réalisées directement pour les clients finaux, ou demandées par les fournisseurs de gaz naturel pour leurs clients.

### 1.2 Un cadre de régulation défini par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE)

Le tarif ATRD3, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2008, a introduit un nouveau cadre de régulation, avec un mécanisme de suivi de la qualité de service sur les domaines clés de l'activité de GRDF. Ce suivi est constitué d'indicateurs transmis régulièrement à la CRE et publiés sur le site dédié aux fournisseurs de gaz naturel. Ce mécanisme a été reconduit dans le cadre des tarifs suivants et notamment le tarif ATRD6 entré en vigueur au 1<sup>er</sup> Juillet 2020.

La Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) publie chaque année un rapport de suivi de la régulation incitative de la qualité de service des Gestionnaires de Réseaux de Distribution (GRD). Elle demande depuis 2015 aux gestionnaires de réseaux un rapport annuel d'analyse qualitative de leurs indicateurs de qualité de service.

## 2 – Les faits marquants en 2020

Au titre de l'année 2020, dans le cadre du mécanisme incitatif sur la qualité de service, GRDF doit percevoir un bonus de 580 k€ et a reversé 113 k€ aux utilisateurs pour 3 120 rendez-vous non respectés. Ainsi au total, l'incitation financière au titre de 2020 concernant les indicateurs de qualité de service au périmètre hors compteurs communicants est de -17 k€ en tenant compte de trois indicateurs neutralisés du fait de leurs dégradations significatives par les conséquences de la crise sanitaire<sup>1</sup>. Par ailleurs, au titre de la qualité de service liée aux compteurs communicants, GRDF doit percevoir un bonus de 597 k€ pour l'année 2020.

### - L'impact de la crise COVID :

#### Les interventions

Pendant la crise COVID, les activités ont été limitées à celles relevant de la stricte nécessité (MES, dépannages). Ainsi, pendant le 1<sup>er</sup> confinement de mi-mars à mi-mai 2020, les activités non prioritaires nécessitant des déplacements n'ont plus été réalisées (relevé spécial, MHS avec déplacement...). Pendant cette période d'arrêt d'activités, GRDF n'a pas facturé de frais de RDV vain ou d'annulation tardive ou très tardive aux clients

Un accompagnement spécifique a été mis en place dans le cadre des prises de RDV avec un renforcement de la communication auprès des clients et de nos collaborateurs afin que chacun puisse respecter les consignes sanitaires et la mise en place de gestes barrière.

Un catalogue des prestations COVID 19 adapté à la période et indiquant les activités réalisées ou non pendant la période d'arrêt d'activité a été communiqué aux fournisseurs. Des réunions hebdomadaires ont également été mises en place à destination des fournisseurs afin de partager au mieux ces dispositions mises en place en ces périodes si particulières.

#### Relevé à pieds

Le contexte sanitaire de l'année 2020 a fortement impacté le relevé à pied avec arrêt des opérations de relevé à pieds de la mi-mars jusqu'à une reprise progressive à la mi-mai, dans un premier temps sur les compteurs accessibles. Ceci a engendré mécaniquement un accroissement des situations de clients non relevés depuis 14 mois et plus.

Plusieurs actions ont été mises en œuvre pour remédier aux impacts de la crise COVID.

Les équipes nationales ont ainsi mis en place une campagne de relevé complémentaire d'été sur la période d'août à septembre.

Un plan d'action pour promouvoir l'auto relevé a également été mis en place. Dès mars, les clients ont été sollicités pour une campagne d'auto relevé via des SMS et des appels sortants. Les releveurs ont ainsi déposé des cartes d'auto-relevé pour les clients aux compteurs inaccessibles lors de la reprise du relevé à pied.

En décembre 2020, il a été ainsi mis en œuvre la systématisation d'un SMS suite au relevé vain afin de récupérer les auto-relevés.

Enfin, tous les courriers LTE (envoyés aux clients multi absents au relevé) ont été bloqués durant la période d'arrêt du relevé et ont été repoussés durant la période d'été.

---

<sup>1</sup> Délibération N°2021-105 de la Commission de régulation de l'énergie du 25 mars 2021 portant communication sur les effets pour l'année 2020 de la crise COVID-19 pour les opérateurs de réseaux



### Raccordements

L'année 2020 a été fortement perturbée par la crise COVID. La période de confinement du 17 mars au 11 mai a mené à un arrêt brutal de l'activité de raccordement, engendrant des retards par rapport aux délais convenus. Les équipes se sont mobilisées et de gros efforts de priorisation et de densification de l'activité de raccordement ont eu lieu dès la sortie du confinement et notamment durant l'été. Cela a permis un retour en fin d'année 2020 à une situation du niveau de 2018 pour le Marché Grand Public et petits professionnels, et à un niveau en progrès proche de celui de 2019 pour le Marché d'Affaires permettant ainsi de satisfaire au maximum nos clients impactés par cet arrêt d'activités durant le 1<sup>er</sup> confinement.

### Taux de disponibilité du portail Fournisseur

L'indicateur sur le taux de disponibilité du Portail Fournisseur a dépassé l'objectif CRE sur 2020 (99,97% Vs 99,50% Objectif) et progresse par rapport à 2019 (99,87%).

### Réclamations

Les impacts de la crise sanitaires sur certaines activités de GRDF ont pu générer une augmentation des réclamations liées aux activités de relevé à pied.

GRDF a transmis aux fournisseurs une part plus importante d'index de consommation estimés générant ainsi un nombre conséquent de réclamations pour contester ces index estimés. Cela a été l'occasion pour les équipes d'effectuer des rappels de procédure auprès des fournisseurs, les invitant à transmettre directement des index « auto-relevés » plutôt que de réaliser des contestations d'index ou des réclamations.

### - **Projet Gazpar :**

Depuis le début du projet, 7 millions de compteurs communicants ont été déployés sur l'ensemble du territoire à date.

Le seuil des 6 millions de compteurs télé-relevés a été atteint à la fin de l'année 2020. Bien que le point de sortie 2020 de la télérelève soit en retrait par rapport à la chronique attendue, plus d'un client sur deux peut maintenant accéder à ses données quotidiennes de consommation de gaz.

Le contexte sanitaire de l'année 2020 a fortement impacté l'avancée du projet. La mobilisation des équipes du projet, au national comme en région, a permis de rattraper près de 20% du retard engendré par l'arrêt total des activités de poses pendant le confinement du printemps. La très bonne dynamique de poses observée depuis le mois de juin s'est poursuivie jusqu'à la fin de l'année, avec près de 2 millions de compteurs posés sur l'année 2020. Ce sont ainsi plus de 4.400 communes pour lesquelles le déploiement est achevé ou en cours.

A noter également un événement contextuel sur 2020 qui est venu impacter le projet de déploiement : l'automne dernier, une usine fabriquant des composants électroniques à partir de quartz – utilisés dans certains compteurs – a pris feu au Japon. Les équipes se sont mobilisées pour que cet événement ne présente pas de risque pour le déploiement des compteurs.

En dépit de la crise sanitaire et des aléas engendrés par celle-ci, la satisfaction client relative au parcours de pose s'est stabilisée à un niveau élevé (87%) tout au long de l'année. Le taux de réclamation reçues reste sous le seuil des 1%, attestant des bonnes relations entretenues avec l'ensemble des parties prenantes et des clients.

L'attention particulière que GRDF a porté sur la mise en place et au respect de consignes sanitaires spécifiques lors d'interventions a été bien perçue par les clients.

Le travail fourni par l'ensemble des équipes en région a permis d'entretenir de bonnes relations avec les différentes parties prenantes et ainsi d'obtenir de nouveaux points hauts pour héberger les concentrateurs.

Plus de 1.130 mises en services de concentrateurs ont ainsi été réalisées cette année, malgré le contexte sanitaire, portant à plus de 8 000 concentrateurs mis en service sur l'ensemble du territoire.

Les activités de maintenance des équipements constitutifs de la chaîne communicante ont également été stoppées pendant la durée du confinement du printemps, ce qui a impacté la performance du télé-relevé pendant le premier semestre.

Les actions mises en œuvre pour améliorer le fonctionnement de la chaîne communicante ont néanmoins pu être poursuivies et présentent des résultats positifs, se traduisant par une augmentation de la collecte et de la mise à disposition des données de consommation mesurées. Depuis le mois de décembre, le taux de PCE avec absence de publication de données de consommation aux fournisseurs est stabilisé en-deçà de 0,10% et le nombre de cas les plus anciens a diminué progressivement.

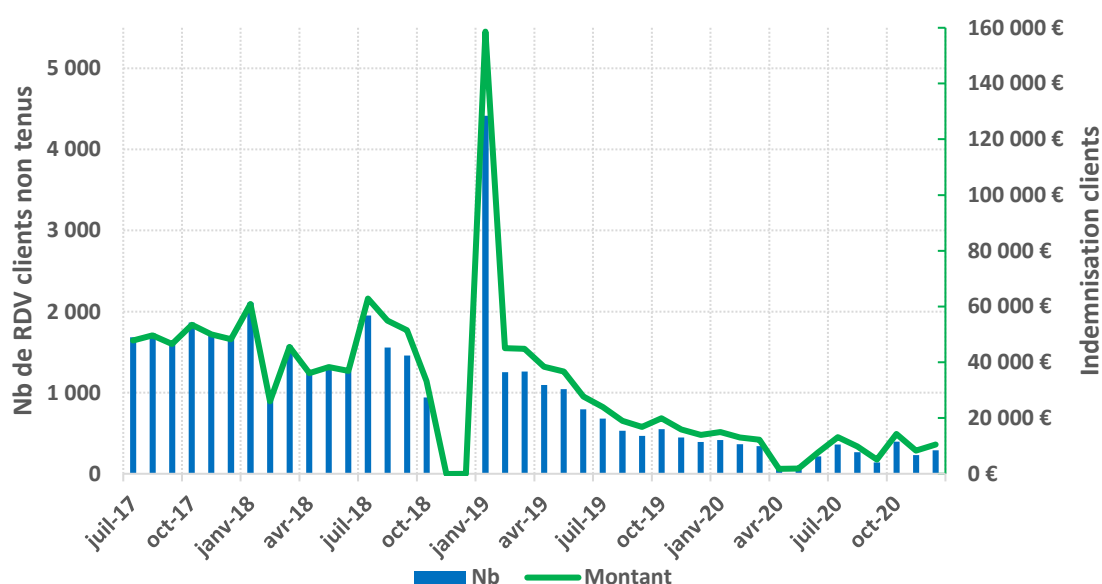
## 3 – Indicateurs faisant l'objet d'une incitation financière

### 3.1 Prestations

#### 3.1.1 Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD (a)<sup>2</sup>

Le respect des rendez-vous planifiés avec les clients est un élément essentiel de la qualité de service. Le nombre de rendez-vous planifiés non respectés fait donc l'objet d'un suivi attentif de la part de GRDF. Depuis octobre 2013, GRDF a mis en place une détection automatique des rendez-vous planifiés non respectés (ACH 53 A et B), qui donne lieu au versement d'une indemnité (ACH 53 C et D) au client, via son fournisseur.

Indicateur	Segmentation	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD	Nb	415	363	341	48	54	214	362	267	139	396	232	289
	Montant (€)	14 916	13 017	12 165	1 758	1 902	7 775	13 096	9 777	5 039	14 332	8 363	10 537



#### Commentaire Historique :

Comme indiqué lors du dernier rapport, nous avons mis en place un dispositif de contrôles internes pour valider la conformité de l'indemnité et mettre en place les éventuelles actions correctives. La baisse du volume des indemnités est directement corrélée à ces actions.

#### Commentaire 2020 :

L'absence d'indemnité pour rendez-vous non tenus pendant le confinement du printemps 2020 s'explique par l'organisation particulière mise en place à ce moment-là : activité réduite aux interventions essentielles et facilités mises en place pour les clients.

<sup>2</sup> La lettre indiquée, ici « a », renvoie au classement des indicateurs de suivi en annexe de la délibération de la CRE portant sur l'ATRD5

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

La prestation consiste à mettre en service un Point de Comptage et d'Estimation (PCE) déjà raccordé au réseau de distribution publique de gaz naturel. Cette prestation est payante et facturée à l'acte par GRDF.

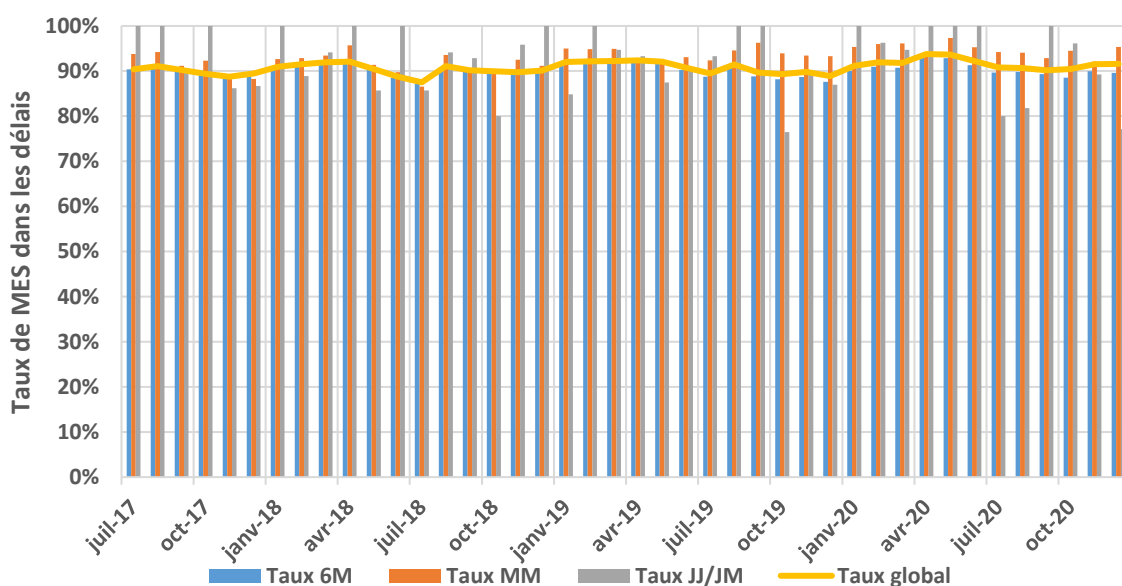
Cet indicateur embarque les mises en service, qu'elles soient réalisées à la suite d'un raccordement au réseau de gaz naturel (1<sup>ères</sup> mises en service) ou à l'occasion d'un emménagement.

L'indicateur (ACH 186) est présenté ci-dessous en valeurs mensuelles.

**Objectif annuel de référence : 93 % de Mises en Service (MES) réalisées dans les délais demandés. (ATDR 5 et ATRD6)**

Valeur annuelle retenue pour la régulation incitative : 91,32%

Indicateur	Segmentation	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés	Taux 6M	90,03%	90,93%	90,74%	93,39%	92,86%	91,28%	89,69%	89,83%	89,31%	88,53%	89,95%	89,61%
	Taux MM	95,37%	96,01%	96,15%	94,04%	97,31%	95,25%	94,22%	94,08%	92,84%	94,47%	92,07%	95,38%
	Taux JJ/JM	100,00%	96,30%	94,74%	100,00%	100,00%	100,00%	80,00%	81,82%	100,00%	96,15%	89,29%	77,14%
	Taux global	91,14%	91,96%	91,78%	93,78%	93,65%	92,21%	90,83%	90,66%	90,21%	90,45%	91,55%	91,60%



#### Commentaire 6M :

Le taux de mise en service 6M/1M réalisée dans les délais n'est pas au rendez-vous de l'objectif fixé avec un léger tassement en fin d'année.

L'année 2020 a été marquée par un changement de SI qui a provoqué un léger fléchissement du taux de prise de rendez-vous directement par le fournisseur. Or, la capacité de prise de RDV directement par le fournisseur est un levier important dans l'atteinte de cet objectif.

Nous savons également qu'une non-réalisation au 1<sup>er</sup> passage du technicien (en raison de l'absence du client, par exemple), engage le respect du délai catalogue.

Le distributeur GRDF travaille sur tous les aspects d'organisation et de relation client qui compromettent le respect du délai catalogue. En particulier, un travail sur l'amélioration de la prévenance client a été initié en 2020. De plus, comme chaque année, le respect du délai de la 1<sup>ère</sup> MES, qui dépend beaucoup du client, vient grever cet indicateur.

### Commentaire JJ/MM :

Nous avons une variation de la performance sur le parc de JJ/JM en raison de la très faible volumétrie (232 MES JJ, 6 414 MES MM pour 614 481 MES au global) : une moindre contre-performance est immédiatement visible.

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

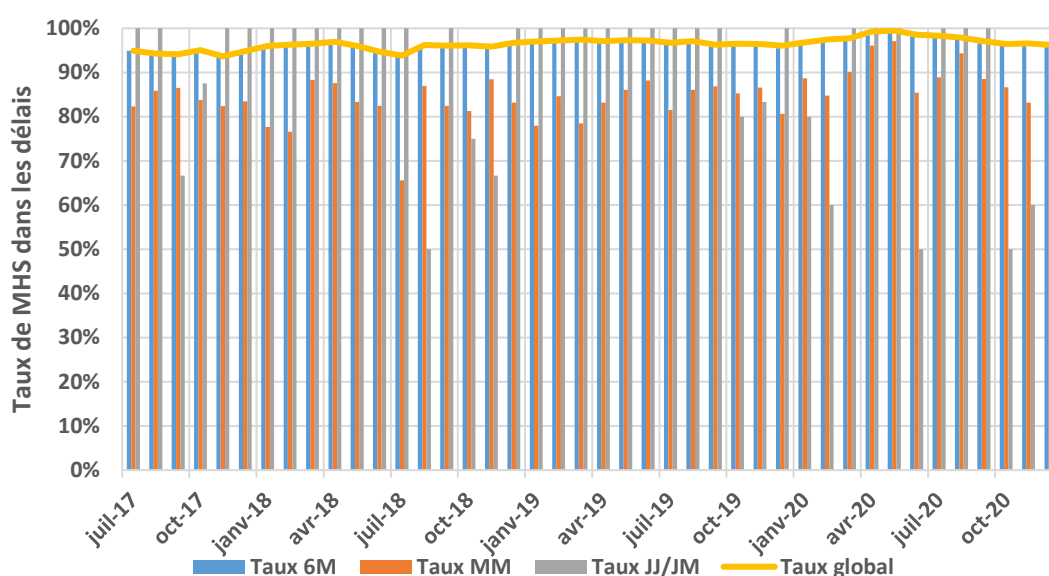
La prestation consiste à mettre hors service un Point de Comptage et d'Estimation.

L'indicateur (ACH 187) est présenté ci-dessous en valeurs mensuelles.

**Objectif annuel de référence : 95,50 % de Mises hors Service (MHS) réalisées dans les délais demandés (ATDR 5 et ATRD6)**

**Valeur annuelle retenue pour la régulation incitative : 97,60%**

Indicateur	Segmentation	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés	Taux 6M	96,30%	96,89%	97,25%	99,23%	99,40%	98,15%	98,11%	97,67%	96,59%	96,08%	96,35%	96,28%
	Taux MM	88,71%	84,80%	90,11%	96,08%	97,06%	85,42%	88,89%	94,37%	88,51%	86,67%	83,21%	83,33%
	Taux JJ/JM	80%	60,00%	100,00%	100,00%	100,00%	50,00%	100,00%	100,00%	100,00%	50,00%	60,00%	75,00%
	Taux global	96,80%	97,43%	97,72%	99,29%	99,49%	98,52%	98,32%	97,87%	97,08%	96,47%	96,57%	96,20%



#### Commentaire (6M) :

Pendant le confinement du printemps 2020, les mise hors services 6M/1M ont été réalisées sans déplacement -dès lors que l'abandon du gaz n'était pas le motif de mise hors service-, remettant à plus tard la coupure de l'installation, pour ne pas exposer les techniciens et les clients au risque sanitaire. On observe tout au long de l'année un bon niveau de performance du process de mise hors service en raison de la possibilité donnée au distributeur d'intervenir en l'absence du client. Par ailleurs, la procédure GTG nous autorise à clôturer une demande de mise hors service à la suite d'un déplacement vain, sans nécessairement programmer un second passage.

#### Commentaire (JJ/MM) :

Nous avons une variation de la performance sur le parc de JJ/JM en raison de la très faible volumétrie (44 demandes sur l'année) : une moindre contre-performance est immédiatement visible. La situation sur le parc MM (1 274 demandes sur l'année pour 378 422 MHS total) est similaire avec également une faible volumétrie de MHS définitive sans reprise d'un contrat de Fourniture.

### 3.1.4 Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu (d)

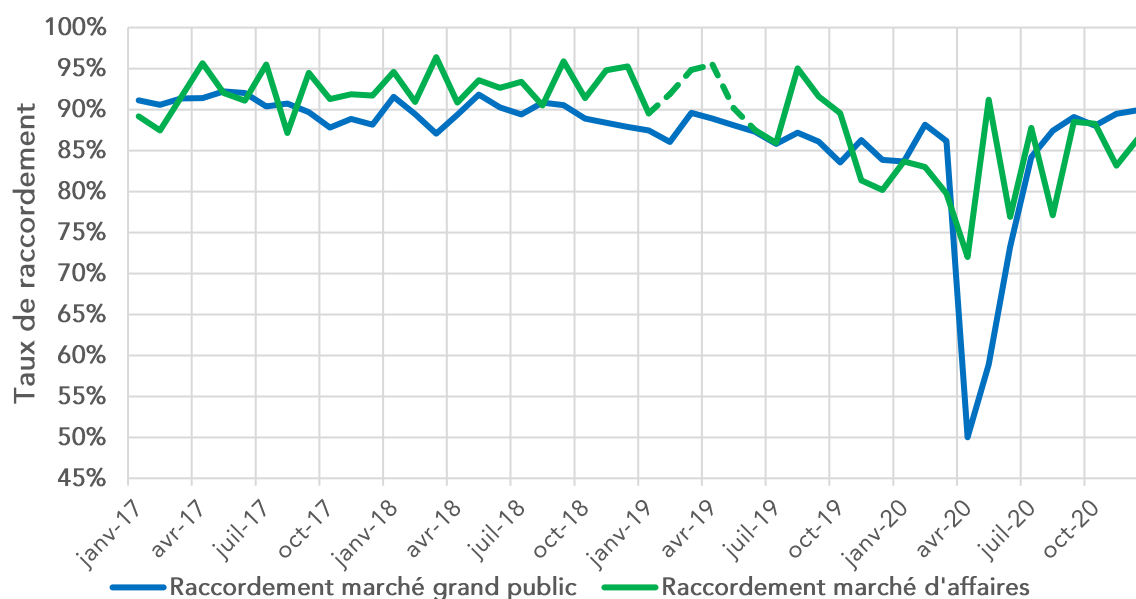
La prestation, demandée par un client ou un tiers habilité, consiste à raccorder une installation au réseau de distribution public de gaz naturel. Elle est réalisée conformément au barème de facturation qui figure dans le Catalogue des prestations de GRDF. La réalisation du raccordement dans les délais constitue un critère important de qualité de service de GRDF, et de satisfaction des clients.

L'indicateur (DEV 154 et DEV 153) est présenté ci-dessous en valeurs mensuelles.

**Objectif annuel de référence pour le taux de raccordements réalisés dans les délais : 89 % (ATRD 5 et ATRD 6)**

Valeurs annuelles retenues pour la régulation incitative: 84,77 %

Indicateur	Segmentation	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	Raccordement marché grand public	83,66%	88,16%	86,16%	50,00%	58,89%	73,28%	84,21%	87,39%	89,09%	88,02%	89,48%	89,91%
	Raccordement marché d'affaires	83,65%	82,99%	79,75%	72,00%	91,18%	76,91%	87,75%	77,11%	88,50%	88,25%	83,16%	86,41%



#### Commentaire Historique :

Ces indicateurs ont évolué début 2017. L'indicateur de suivi du taux de raccordement pour les 6-10 m<sup>3</sup>/h suit maintenant le taux de raccordement du marché grand public (plus en ligne avec la segmentation faite chez GRDF) et l'indicateur de suivi du taux de raccordement pour les >10 m<sup>3</sup>/h suit maintenant le taux de raccordement du marché d'affaires.

#### Commentaire 2020 :

L'année 2020 a été fortement perturbée par la crise COVID. La période de confinement du 17 mars au 11 mai a mené à un arrêt brutal de l'activité de raccordement, engendrant des retards par rapport aux délais convenus, particulièrement visible sur le DEV154 (Marché Grand Public et petits professionnels – courbe bleue) qui chute sur cette même période jusqu'à un point bas à 50%.

Le DEV153 (Marché d'Affaires-courbe verte) enregistre des résultats en dents de scie mais est moins impacté dans la mesure où le marché d'affaires a également été confronté à la crise COVID avec des arrêts de chantier et des reports de projets

De gros efforts de priorisation et de densification de l'activité de raccordement dès la sortie du confinement ont permis de revenir en fin d'année 2020 à une situation du niveau de 2018 pour le Marché Grand Public et petits professionnels, et à un niveau en progrès proche de celui de 2019 pour le Marché d'Affaires.

### 3.2 Relevé et facturation

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

Cet indicateur permet de suivre le taux de relevés semestriels (6M) sur index réels, relevés ou auto-relevés.

Lorsque GRDF n'a pas pu accéder au compteur pour effectuer un relevé semestriel et que le client ne lui a pas transmis un auto-relevé, la consommation du client est calculée à partir d'un historique.

La qualité des index est une composante importante de la qualité de service de GRDF, tant vis à vis des clients finaux que des fournisseurs : en effet, elle permet au fournisseur d'établir une facture au plus juste, et d'éviter des estimations (qui peuvent ensuite donner lieu à des redressements, et parfois à des réclamations).

**Objectif annuel de référence : 97,2 % (ATRD 5 et ATRD 6)**

#### Commentaire 2020 :

Avec le confinement et l'arrêt des relevés à pied pendant la période du confinement, puis une reprise progressive à partir du mois de mai (sur les compteurs accessibles uniquement dans un premier temps), cet indicateur est structurellement très dégradé.

Pendant plus de 3 mois, plusieurs millions d'index ont donc dû être estimés pour permettre la continuité de la chaîne de facturation des clients, seuls les clients ayant transmis un index auto-relevé ayant pu être facturés sur base d'un index réel. L'indicateur étant cumulé, le résultat de fin d'année est fortement impacté par cette période, rendant de fait l'objectif inatteignable.

Compte-tenu de ces éléments, GRDF a demandé à la CRE la neutralisation de cet indicateur au titre de l'année 2020, demande prise en compte dans la délibération de la CRE 2021-105 du 25 mars 2021.



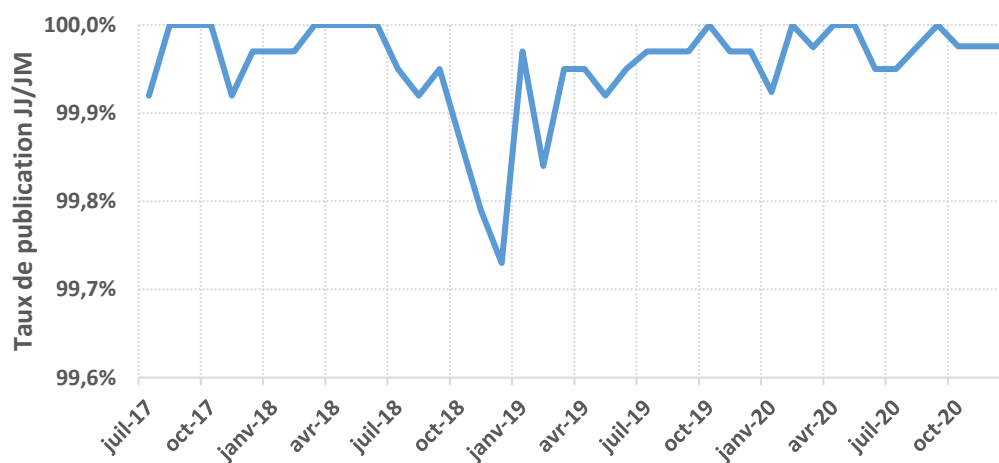
### 3.2.2 Taux de publication des relevés par OMEGA pour les relevés JJ/JM (k)

Cet indicateur permet de suivre le taux de PCE JJ/JM dont le relevé a été reçu et publié par OMEGA. L'indicateur (ACH 57) est présenté ci-dessous en valeurs mensuelles.

**Objectif annuel de référence : 99,94 % (ATRD 5 et ATRD 6)**

Valeur atteinte sur l'année 2020 pour prise en compte dans le calcul de l'incitation : 99,98%

Indicateur	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Taux de publication par OMEGA pour les relèves JJ/JM	99,92%	100,00%	99,97%	100,00%	100,00%	99,95%	99,95%	99,98%	100,00%	99,98%	99,98%	99,98%



#### Commentaire 2020 :

La performance de GRDF est restée supérieure à l'objectif de référence (99,94 %), à l'exception du mois de janvier 2020. (48 167 reçues pour 48 155 publiées)

### 3.2.3 Taux de publication par OMEGA pour les relevés MM (I)

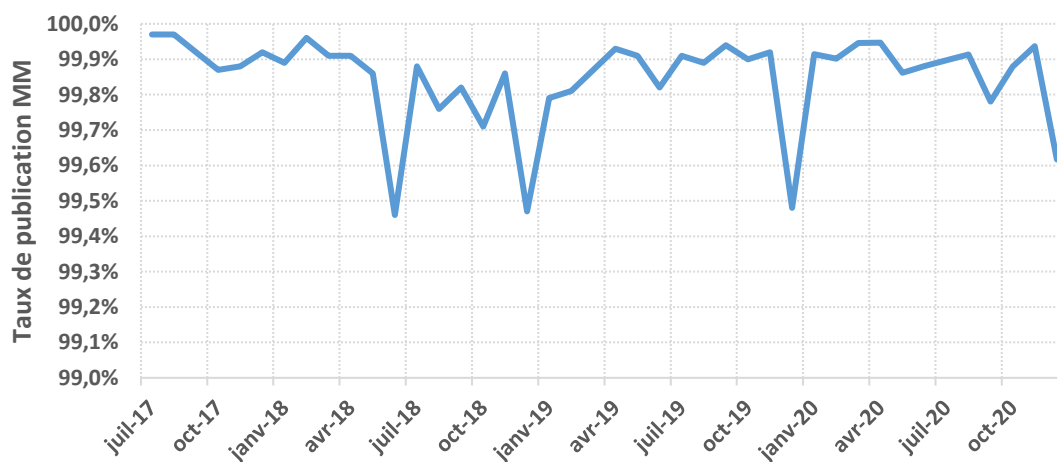
Cet indicateur permet de suivre le taux de PCE MM dont le relevé a été reçu et publié par OMEGA.

L'indicateur (ACH 58) est présenté ci-dessous en valeurs mensuelles.

**Objectif annuel de référence : 99,93 % (ATDR 5 et ATRD 6)**

Valeur atteinte sur l'année 2020 pour prise en compte dans le calcul de l'incitation : 99,87%

Indicateur	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Taux de publication par OMEGA pour les relèves MM	99,91%	99,90%	99,95%	99,95%	99,86%	99,88%	99,90%	99,91%	99,78%	99,88%	99,94%	99,62%



#### Commentaire 2020 :

La performance de GRDF est toujours en dessous de l'objectif de référence. Les efforts se poursuivent pour améliorer ce taux (1 225 719 relèves reçues pour 1 224 162 publiées)

### 3.2.4 Taux de publication par OMEGA pour les relevés 6M (m)

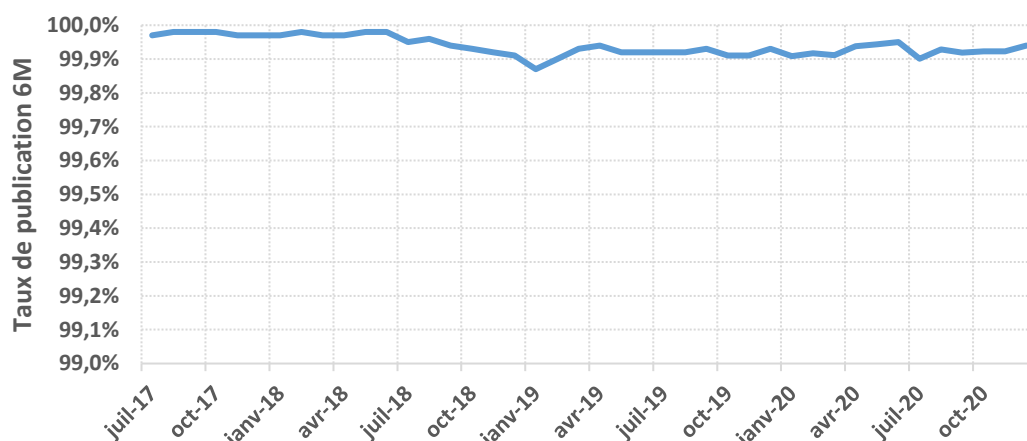
Cet indicateur permet de suivre le taux de PCE 6M dont le relevé a été reçu et publié par OMEGA.

L'indicateur (ACH 59) est présenté ci-dessous en valeurs mensuelles.

**Objectif annuel de référence : 99,98 % (ATRD 5 et ATRD 6)**

Valeur atteinte sur l'année 2020 pour prise en compte dans le calcul de l'incitation : 99,93%

Indicateur	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M	99,91%	99,92%	99,91%	99,94%	99,94%	99,95%	99,90%	99,93%	99,92%	99,92%	99,92%	99,94%



#### Commentaire 2020 :

La performance de GRDF sur cet indicateur est restée proche de l'objectif de référence même s'il a connu une légère baisse depuis 2018 avec un taux moyen annuel de 99,93% en 2020 contre 99,92% en 2019. (13 311 125 reçues sur 13 301 180 Publiées)

### 3.2.5 Taux d'index rectifiés (r)

Cet indicateur permet de suivre le taux de relevés transmis au statut rectifié, en ne comptabilisant pas les rectifications à la suite d'une Mise en Service (MES).

L'indicateur sur les 6M (ACH 213) est en valeurs cumulées, l'indicateur sur les JJ/JM/MM (ACH 179) est en valeurs mensuelles.

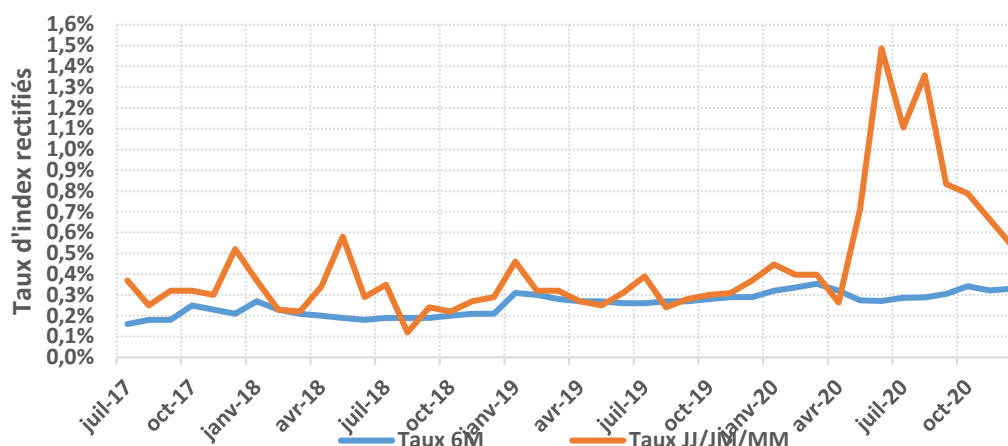
**Objectif annuel de référence :**

**ATDR 5 : 0,20 % (6M) ; 0,38 % (JJ/JM/MM)**

**Performances : 0,30% ; 0,62%**

**ATRD6 : pas d'objectif car indicateur de suivi**

Indicateur	Segmentation	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Taux d'index rectifiés	Taux 6M	0,32%	0,34%	0,35%	0,32%	0,27%	0,27%	0,29%	0,29%	0,31%	0,34%	0,32%	0,33%
	Taux JJ/JM/MM	0,45%	0,40%	0,40%	0,26%	0,71%	1,49%	1,10%	1,36%	0,83%	0,79%	0,67%	0,54%



### Commentaire 2020 (6M) :

Pour les PCE 6M, la performance de GRDF sur cet indicateur reste globalement stable, et en corrélation avec les actions d'amélioration de la qualité de la publication des index et les actions de contrôle sur les bases de données menées sur les dernières années. Toutefois, en raison de la décroissance du relevé à pied et de la dégradation mécanique inhérente, il faudra être vigilant à ce qu'il n'y ait pas d'effet de bord sur cet indicateur.

### Commentaire 2020 (MM/JJ/JM) :

Pour les PCE MM/JJ/JM, la performance 2020 s'est dégradée à partir de la sortie du confinement. Le nombre de PCE MM avec une panne de télé-relevé des index par GSM a augmenté régulièrement début 2020 pour atteindre 6% du parc à la sortie du confinement. Les estimations de consommations mensuelles faites pendant le confinement étaient trop fortes au regard des baisses d'activités, ce qui nous a conduit à devoir corriger ces estimations à la baisse à partir de relevés à pieds post confinement. Pour limiter les estimations de consommation et les corrections potentielles des consommations, un plan d'actions est en place pour réaliser des relevés à pieds afin de compenser les pannes avec une priorisation dès les PCE dont les index sont estimés depuis plus de 3 mois. Une action est en cours vis-à-vis du prestataire en charge de la maintenance du matériel de télérelève posé sur les compteurs pour réduire les délais de dépannage.

Ce plan d'actions a permis de baisser le taux de 1,5% en juillet-20 à 0,5% en décembre-20. Notre plan d'actions est toujours en vigueur pour minimiser la nécessité de corriger des index.

### 3.2.6 Taux de traitement des rejets du mois M en M+1 (o)

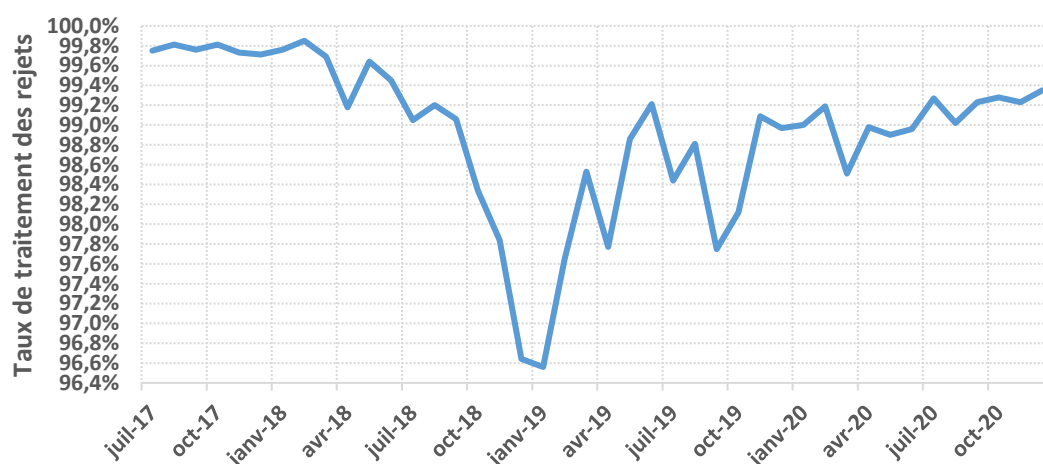
Cet indicateur permet de mesurer le taux de traitement des rejets corrigés durant le mois M, par rapport au nombre de rejets générés durant le mois M+1.

L'indicateur (ACH 100) est présenté ci-dessous en valeurs mensuelles.

**Objectif annuel de référence : 99,80 % (ATRD 5 et ATRD 6)**

Valeur atteinte sur l'année 2020 pour prise en compte dans le calcul de l'incitation : 99,07%

Indicateur	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Taux de traitement des rejets du mois M en M+1	99,00%	99,19%	98,51%	98,98%	98,90%	98,96%	99,27%	99,02%	99,23%	99,28%	99,23%	99,35%



#### Commentaire 2020 :

La performance de GRDF sur cet indicateur reste en deçà de l'objectif de référence en raison de l'augmentation constante de nombre de rejets des PCE télé-relevés, avec toutefois une tendance à l'amélioration du fait de nombreuses actions mises en place et un suivi quotidien. L'année 2020 aura néanmoins été meilleure que 2019 malgré l'augmentation du volumes de PCE télé-relevés, avec un taux moyen annuel de 99,08%. Le 2ème semestre est en amélioration avec un taux moyen à 99,23% contre 98,93% sur le 1<sup>er</sup> semestre. Les efforts se poursuivent pour améliorer ce taux en 2021.

### 3.2.7 Taux de publication des index aux fournisseurs sur le périmètre des compteurs communicants (Gazpar a)

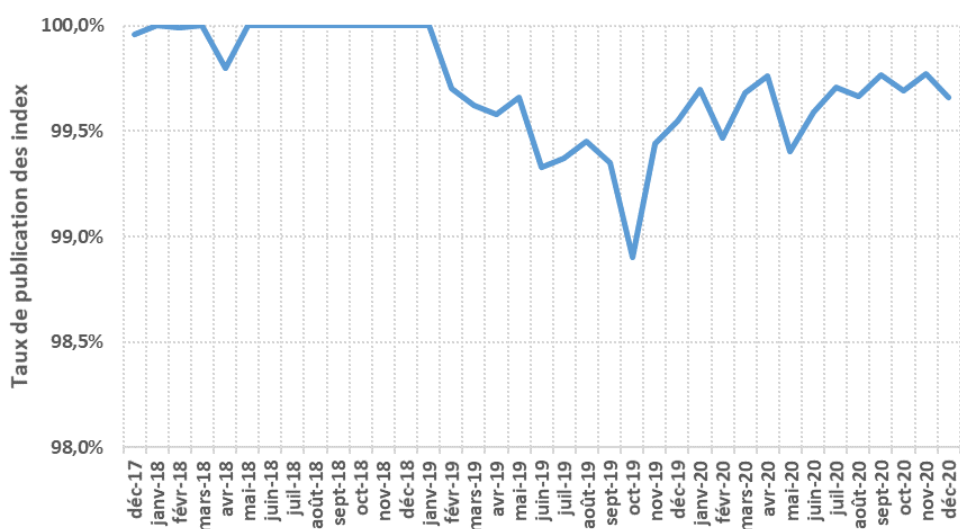
Cet indicateur permet de vérifier la capacité de GRDF à transmettre aux fournisseurs via OMEGA les index de consommation des PCE télé-relevés (*index mesurés et calculés ; suite relève cyclique ou mise hors service*).

L'indicateur (POC 13) est présenté ci-dessous en valeurs cumulées.

**Objectif mensuel de base sur 2020 : 98,5 %**

**Objectif mensuel cible sur 2020 : 99,5 %**

Indicateur	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Taux de publication des index aux fournisseurs (périmètre Gazpar)	99,70%	99,47%	99,68%	99,76%	99,40%	99,59%	99,71%	99,66%	99,77%	99,69%	99,77%	99,66%



Cet indicateur est suivi depuis le lancement du pilote fournisseurs (octobre 2016) et incité depuis le début du déploiement industriel (mai 2017). La fréquence d'incitation devient mensuelle à compter de mai 2018 (T0 + 1 an).

#### Commentaire Historique :

Le point bas du mois d'octobre 2019 est lié à un retard de traitement des rejets OMEGA qui a provoqué une baisse du taux de publication des index aux fournisseurs.

#### Commentaire 2020 :

L'indicateur est toujours resté au-dessus de l'objectif mensuel de base. En 2020, l'indicateur s'est globalement stabilisé autour de 99,5%.

### 3.2.8 Taux d'index cycliques mesurés sur le périmètre des compteurs communicants (Gazpar b)

Cet indicateur permet de mesurer le taux d'index cycliques réels reçus par OMEGA.

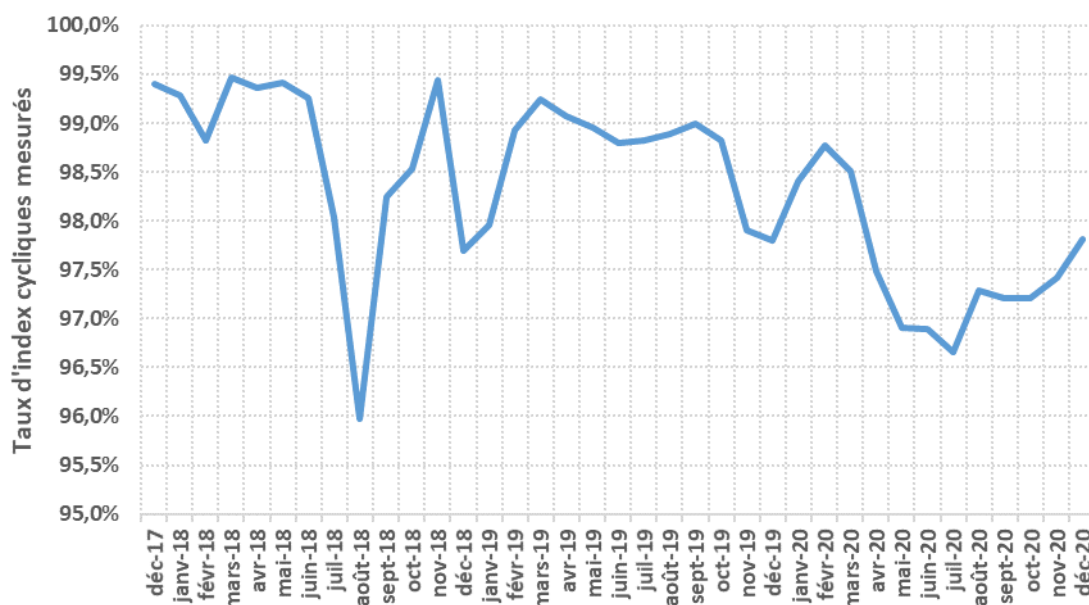
Par « index réel », on entend ici un index télé-relevé, mesuré sur le terrain, auto-relevé, par opposition à un index qui a dû être estimé.

L'indicateur (POC 14) est présenté ci-dessous en valeurs cumulées.

**Objectif mensuel de base pour le reste de l'année 2020 : 96,0 %**

**Objectif mensuel cible pour le reste de l'année 2020 : 98,0%**

Indicateur	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Taux d'index cycliques mesurés (périmètre Gazpar)	98,40%	98,78%	98,51%	97,49%	96,90%	96,89%	96,65%	97,28%	97,20%	97,21%	97,42%	97,82%



Cet indicateur est suivi depuis le lancement du pilote fournisseurs (octobre 2016) et incité depuis le début du déploiement industriel (mai 2017). La fréquence d'incitation devient mensuelle à compter de mai 2018 (T0 + 1 an).

#### Commentaire 2020 :

Après un redressement marqué sur le début de l'année 2020, l'indicateur a ensuite été impacté par l'arrêt des activités de maintenance corrective des concentrateurs pendant le premier confinement. La résorption du stock d'interventions a ensuite nécessité quelques mois. L'indicateur a commencé à se redresser pendant le second semestre.

L'indicateur est impacté par la fiabilité des systèmes d'information (au niveau de l'acquisition mais également au niveau du traitement des index et calcul des consommations). Il est aussi fortement dépendant de la capacité de GRDF à maintenir le parc de concentrateurs en bon état de fonctionnement par la réalisation des interventions de maintenance préventive et corrective.

### 3.2.9 Taux d'index mesurés sur demandes contractuelles sur le périmètre des compteurs communicants (Gazpar c)

L'objectif de cet indicateur est de mesurer la capacité du distributeur à publier des index contractuels (associés à une demande de mise en service, mise hors service, changement de fournisseur ou changement de tarif), réels et non estimés.

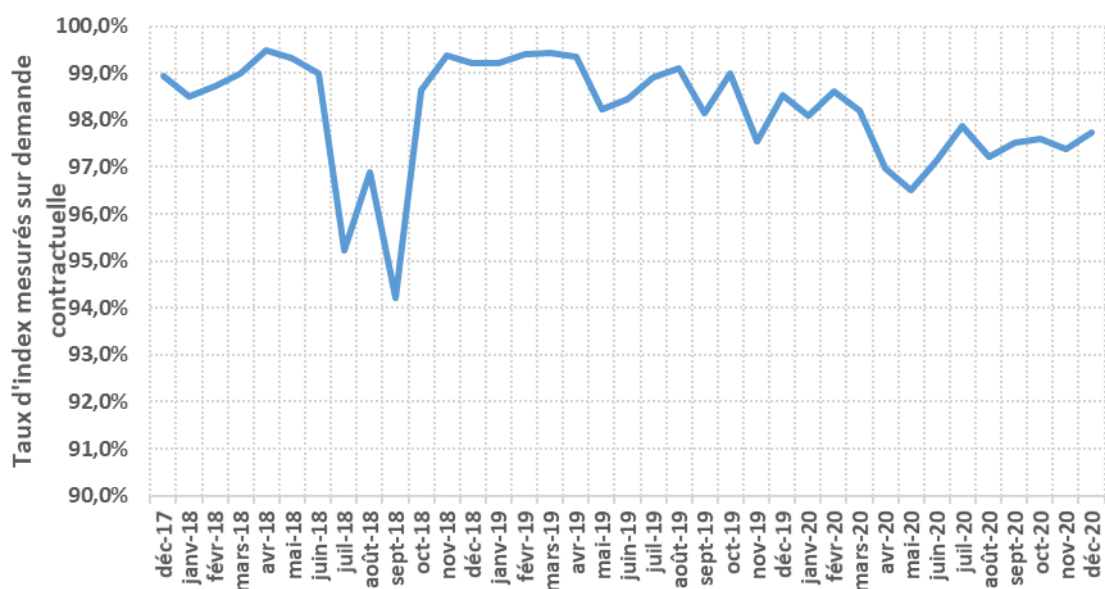
Par « index réel », on entend ici un index télé-relevé, mesuré sur le terrain, auto-relevé, par opposition à un index qui a dû être estimé.

L'indicateur (POC 16) est présenté ci-dessous en valeurs cumulées.

**Objectif mensuel de base pour 2020: 97,5 %**

**Objectif mensuel cible pour 2020 : 99,5 %**

Indicateur	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Taux d'index mesurés sur demandes contractuelles (périmètre Gazpar)	98,08%	98,60%	98,19%	96,97%	96,51%	97,13%	97,86%	97,21%	97,51%	97,61%	97,38%	97,73%



Cet indicateur est suivi depuis le lancement du pilote fournisseurs (octobre 2016) et incité depuis le début du déploiement industriel (mai 2017). La fréquence d'incitation devient mensuelle à compter de mai 2018 (T0 + 1 an).

#### Commentaire 2020 :

En 2020, l'indicateur relatif aux relevés événementiels a suivi la même dynamique et les mêmes évolutions que l'indicateur relatif aux relevés cycliques, par suite des mêmes effets (voir 3.2.8).



### 3.2.10 Taux d'index cycliques calculés 3 fois et plus sur le périmètre des compteurs communicants (Gazpar d)

Cet indicateur permet de vérifier que les index cycliques transmis à OMEGA ne sont pas estimés au-delà de 3 mois. Il donne également une indication sur la réactivité de GRDF à remettre en service des compteurs/concentrateurs défectueux.

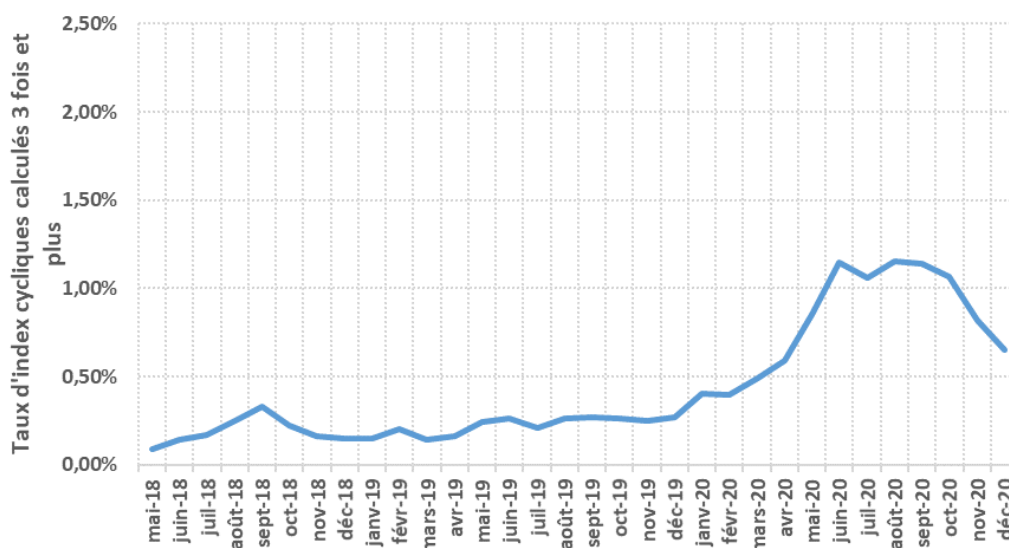
#### Remarque :

L'indicateur (POC 15) est présenté ci-dessous en valeurs cumulées.

**Objectif mensuel de base pour 2020 : 2,0 %**

**Objectif mensuel cible pour 2020 : 0,5 %**

Indicateur	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Taux d'index cycliques calculés 3 fois et plus (périmètre Gazpar)	0,40%	0,39%	0,49%	0,59%	0,85%	1,14%	1,06%	1,15%	1,14%	1,06%	0,82%	0,65%



Cet indicateur est suivi depuis le début du déploiement industriel (mai 2017) et incité depuis novembre 2017 (T0 + 6 mois). La fréquence d'incitation devient mensuelle à compter de mai 2018 (T0 + 1 an).

#### Commentaire Historique :

Comme les deux précédents indicateurs, cet indicateur varie en fonction du bon fonctionnement du parc de concentrateurs et de la chaîne communicante dans son ensemble. Ses variations sont cependant beaucoup plus lissées que celles des deux autres étant donné qu'il faut cumuler trois relevés calculés consécutifs sur un même PCE pour le calcul de cet indicateur. Avec la croissance du parc, le réalisé tend à croître également.

#### Commentaire 2020 :

Sur l'année 2020, l'effet le plus marquant reste l'arrêt des opérations de maintenance des concentrateurs et des interventions sur les émetteurs pendant le confinement début 2020. Cela a conduit à la dégradation de l'indicateur au cours du premier semestre, puis son redressement progressif pendant le second semestre.

### 3.2.11 Taux d'index rectifiés sur le périmètre des compteurs communicants (Gazpar e)

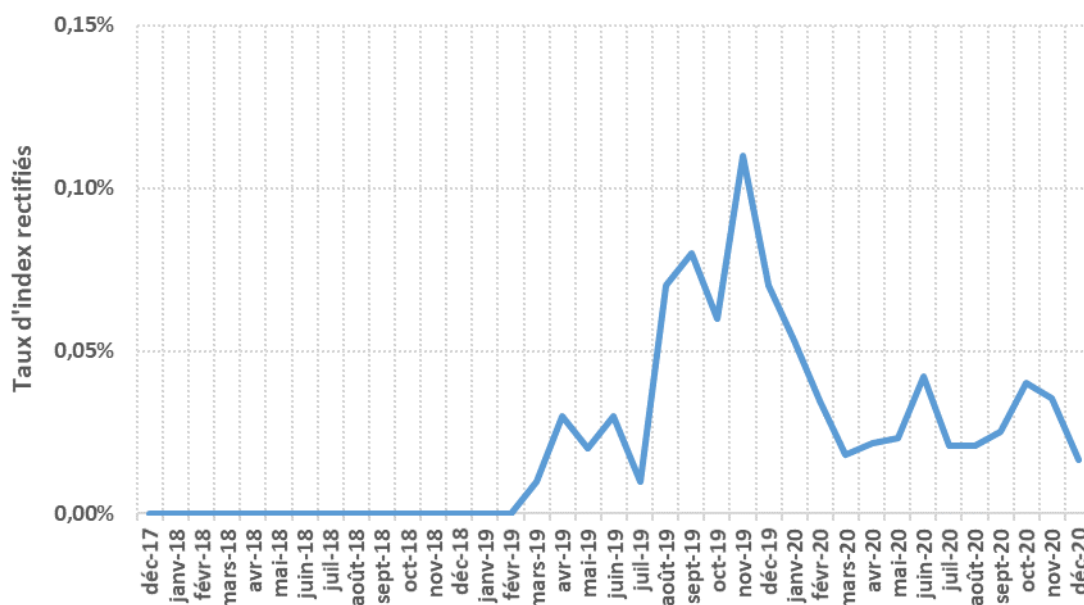
L'objectif de cet indicateur est de vérifier la qualité et la fiabilité des index télé-relevés en mesurant le taux d'index qui ont dû être corrigés.

L'indicateur (POC 17) est présenté ci-dessous en valeurs cumulées.

**Objectif mensuel de base pour 2020 : 0,75 %**

**Objectif mensuel cible pour 2020 : 0,25 %**

Indicateur	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Taux d'index rectifiés (périmètre Gazpar)	0,05%	0,03%	0,02%	0,02%	0,02%	0,04%	0,02%	0,02%	0,03%	0,04%	0,04%	0,02%



Cet indicateur est suivi depuis le lancement du pilote fournisseurs (octobre 2016) et incité depuis le début du déploiement industriel (mai 2017). La fréquence d'incitation devient mensuelle à compter de mai 2018 (T0 + 1 an).

#### Commentaire 2020 :

L'indicateur est toujours resté en-dessous de l'objectif cible et proche de 0,03%.

Cet indicateur a été légèrement impacté par les opérations de rattrapage des non-publications d'index sur PCE télé-relevés, qui ont été opérées en novembre 2019. Certaines se sont en effet traduites par des redressements d'index dans les SI.

### 3.3 Données échangées avec les GRT

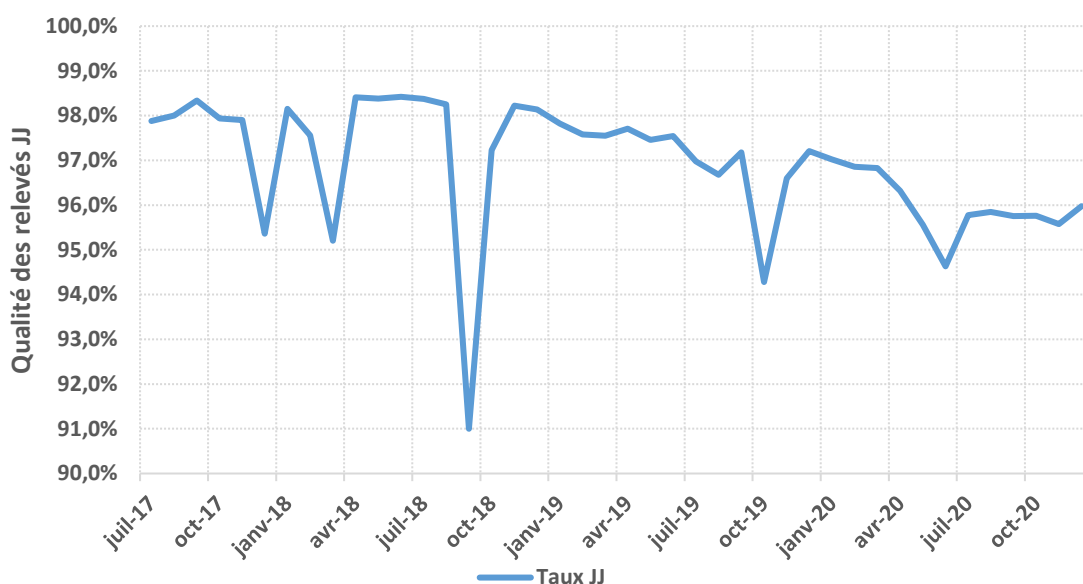
#### 3.3.1 Qualité des Relevés JJ transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD (f)

Cet indicateur permet de suivre la somme (pour chaque jour du mois M) du nombre de valeurs de consommations de clients télé-relevés JJ intégrées dans les calculs d'allocations à J+1, rapportée à la somme (pour chaque jour du mois M) du nombre de clients télé-relevés JJ enregistrés dans le Système d'Information OMEGA.

**Objectif annuel de référence (ATRD 5) : 96,70%**

L'indicateur (ACH 56) est présenté ci-dessous en valeurs mensuelles.

Indicateur	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Qualité des relevés JJ transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD	97,02%	96,85%	96,83%	96,32%	95,56%	94,63%	95,77%	95,85%	95,76%	95,76%	95,58%	95,98%



#### Commentaire Historique :

3 mois apparaissent cette année en deçà de l'objectif :

- Octobre 2019 : GRDF a dû faire face à un problème de rupture de la chaîne de transmission des données sur une journée.
- Août et Novembre 2019 : sur ces mois des problèmes sont survenus à la suite de défaillances SI partielles sur certaines journées de ces mois.

#### Commentaire 2020 :

Une année 2020 en deçà de l'objectif du fait des difficultés pour les prestataires de procéder aux interventions de maintenance durant la période COVID.

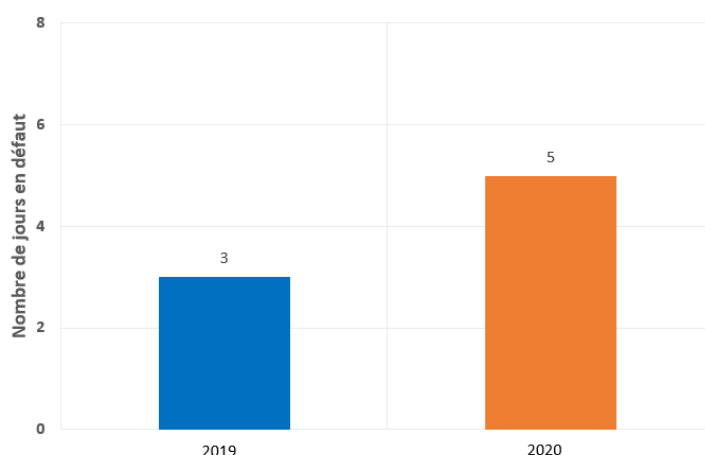
### 3.3.2 Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD (g)

Cet indicateur sur la transmission des estimations journalières aux GRTs prend en compte la qualité de l'ensemble de la chaîne gazière jusqu'à l'expéditeur transport.

**Objectif annuel de référence (ATRD 5) : 7 jours**

L'indicateur (ACH 74A) est présenté ci-dessous en valeurs mensuelles et cumulées.

Indicateur	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Nombre de retards pris en compte par le GRT	1	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	1
Nombre de retards cumulés sur l'année	1	1	1	1	1	3	4	4	4	4	4	5



La vigilance et la réactivité de tous les acteurs vis-à-vis de la chaîne de transmission des informations d'Allocations aux GRT a permis ces excellents résultats.

Une bonne année, marquée cependant par plusieurs défaillances d'envoi des fichiers de température par notre prestataire, ce qui provoque un biais dans le calcul des Allocations.

### 3.4 Relations avec les fournisseurs

#### 3.4.1 Taux de disponibilité du portail Fournisseur (h)

OMEGA est le système d'information de gestion des processus clients mis en place par GRDF lors de l'ouverture des marchés. Les fournisseurs de gaz naturel utilisent le portail fournisseur pour réaliser les demandes auprès du Distributeur. Le taux de disponibilité du portail fournisseur est un indicateur de qualité de service qui permet de suivre la qualité des échanges entre GRDF et les fournisseurs.

L'indicateur (ACH 62) est présenté ci-dessous en valeurs hebdomadaires.

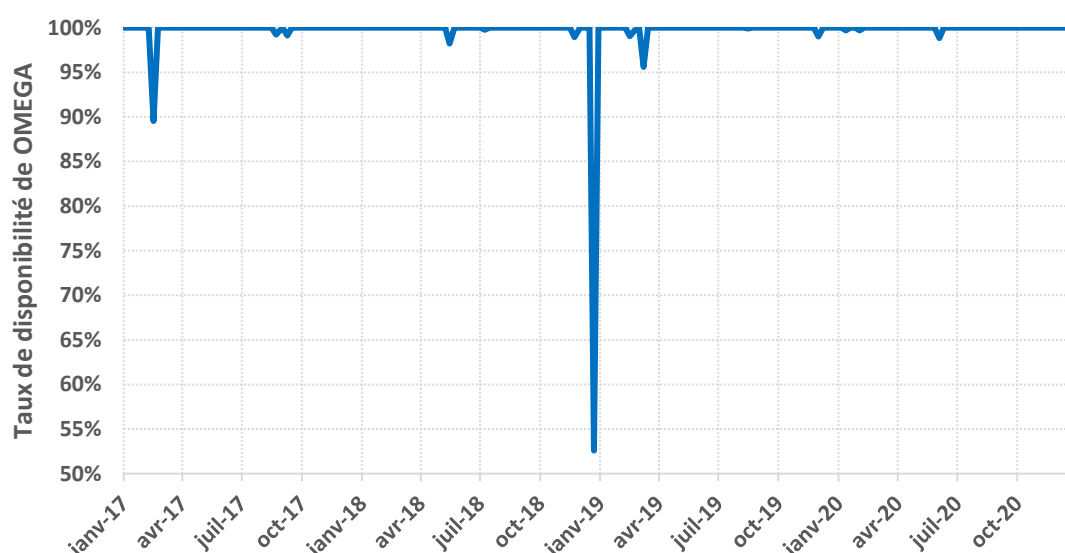
**Objectif annuel de référence : 99,50 % (ATRD 6)**

Indicateur	janvier 20					février 20				mars 20				
Taux de disponibilité du portail Fournisseur	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14
	100%	99,68%	100%	100%	99,70%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Indicateur	avril 20				mai 20				juin 20				
Taux de disponibilité du portail Fournisseur	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26	S27
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98,82%	100%	100%	100%	100%	100%

Indicateur	juillet 20				août 20				septembre 20				
Taux de disponibilité du portail Fournisseur	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S39	S40
	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%

Indicateur	octobre 20				novembre 20				décembre 20				
Taux de disponibilité du portail Fournisseur	S41	S42	S43	S44	S45	S46	S47	S48	S49	S50	S51	S52	S53
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	100%	100%	100%



L'année 2020 fut une année où GRDF a pu tenir ses engagements vis-à-vis de la disponibilité du service pour les fournisseurs. Aucun incident n'est venu ternir les performances de l'année.

### 3.4.2 Amplitude des comptes d'écart distribution (CED) (p)

Les Comptes d'Ecart Distribution (CED) sont les écarts entre les relevés et les allocations (réalisées sur la base des profils des clients).

L'indicateur de suivi de l'amplitude des Comptes d'Ecart Distribution permet de suivre la somme des CED du mois M en énergie et en valeur absolue.

**Objectif de référence pour 2020 : Moins de 3,6 TWh en cumulé sur l'année (ATRD 6)**

#### Commentaire 2020 :

Le CED est par définition l'écart entre la relève et l'estimation par profilage utilisée dans le cadre du processus d'allocations. Durant les 3 mois de confinement du premier semestre 2020, un nombre important de relevés ont été estimés (cf 3.2.1) faussant ainsi le calcul du CED et générant une amplitude anormale sur ces indicateurs. Le mécanisme de régularisation lors du relevé suivant sur index réel, est à nouveau venu impacter les CED au dernier trimestre (l'énergie sur la période étant cette fois-ci faussée par le mauvais index de début de période).

Compte-tenu de ces éléments, cet indicateur n'est donc pas représentatif et GRDF en a demandé la neutralisation pour l'année 2020 à la CRE, demande prise en compte dans la délibération de la CRE 2021-105 du 25 mars 2021.

### 3.4.3 Amplitude des comptes d'écart distribution (CED) par fréquence de relevé et par fournisseur (q)

Cet indicateur, introduit dans le cadre de la délibération ATRD5, permet de suivre la somme des Comptes d'Ecart Distribution (CED) du mois M en énergie par fournisseur, par type de relevé et en valeur absolue.

**Objectif de référence pour 2020 : Moins de 4,5 TWh en cumulé sur l'année (ATRD 6)**

Les observations du paragraphe 3.4.2 s'appliquent ici également.

### 3.4.4 Taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs (n)

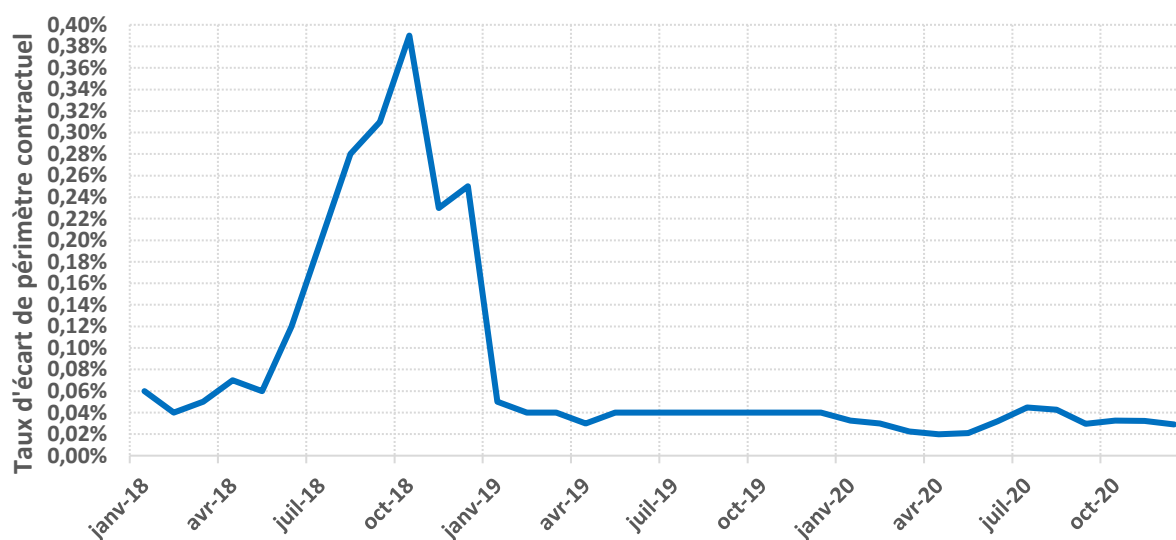
Cet indicateur permet de suivre le taux de PCE en écart des fournisseurs alternatifs le dernier jour ouvré du mois M, par rapport aux PCE effectivement rattachés aux portefeuilles des fournisseurs alternatifs dans OMEGA le dernier jour ouvré du mois M.

L'indicateur (ACH 96) est présenté ci-dessous en valeurs mensuelles.

**Objectif annuel de référence : 0,04 % (ATRD 6)**

**Valeur atteinte pour prise en compte dans le cadre de la régulation incitative : 0,03%**

Indicateur	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs	0,03%	0,03%	0,02%	0,02%	0,02%	0,03%	0,04%	0,04%	0,03%	0,03%	0,03%	0,03%



Le taux d'écart contractuel reste durablement sous le plafond autorisé à la suite des actions de fiabilisation engagées en 2018.

## 3.5 Relations avec les clients

Les seuls indicateurs incités financièrement qui existent actuellement pour permettre le suivi des relations de GRDF avec ses clients finaux sont des indicateurs qui concernent le Programme Opérateur de comptage (POC).

Il existe cependant des indicateurs suivis mais non incités qui s'intéressent aux relations avec les clients finaux pour les autres activités de GRDF : ceux-ci sont présentés dans le paragraphe 4.2.

### 3.5.1 Taux de mise à disposition des données aux clients finals (Gazpar f)

Cet indicateur permet de vérifier la capacité de GRDF à mettre les données de consommation à disposition des clients en mesurant le taux de demandes clients de visualisation des données de consommation qui ont abouti.

L'indicateur (POC 19) est présenté ci-dessous en valeurs mensuelles puis hebdomadaires.

Objectif hebdomadaire de base pour 2020 : 95 %

Objectif mensuel cible pour 2020 : 98 %

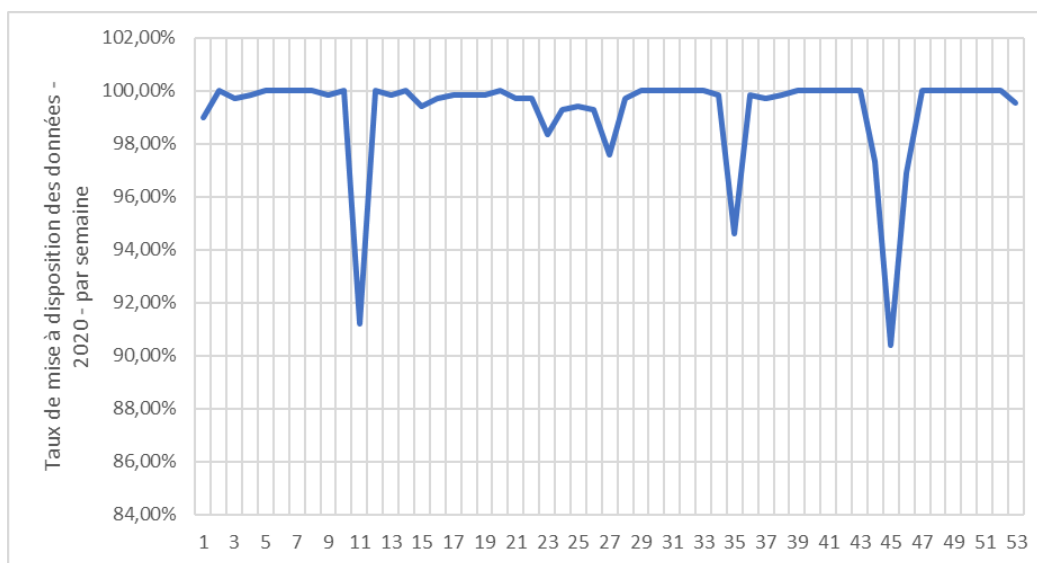
Indicateur	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Taux de mise à disposition des données aux clients finals (mensuel)	99,90%	99,96%	98,04%	99,72%	99,83%	99,09%	99,90%	98,75%	99,86%	99,42%	97,06%	99,90%

Indicateur	janvier 20					février 20				mars 20				
Taux de mise à disposition des données aux clients finals	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14
	98,96%	100,0%	99,70%	99,85%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,85%	100,0%	91,19%	100,00%	99,85%	100,0%

Indicateur	avril 20				mai 20				juin 20			
Taux de mise à disposition des données aux clients finals	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26
	99,40%	99,70%	99,85%	99,85%	99,85%	100,00%	99,70%	99,70%	98,34%	99,26%	99,40%	99,26%

Indicateur	juillet 20					août 20					septembre 20				
Taux de mise à disposition des données aux clients finals	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S34	S35	S36	S37	S38	S39	S40
	97,59%	99,70%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,85%	94,58%	99,85%	99,70%	99,85%	100,0%	100,0%	97,59%

Indicateur	octobre 20				novembre 20				décembre 20				
Taux de mise à disposition des données aux clients finals	S41	S42	S43	S43	S45	S46	S47	S48	S49	S50	S51	S52	S53
	100,00%	100,00%	100,00%	97,32%	90,40%	96,88%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,55%



Cet indicateur est suivi depuis le lancement du pilote clients (octobre 2016) et incité depuis le début du déploiement industriel (mai 2017). La fréquence d'incitation est devenue mensuelle à compter de mai 2018 (T0 + 1 an).

## Commentaire Historique :

Le portail client est le dernier maillon de la chaîne SI permettant la remontée des données de consommations aux clients. Il fait intervenir plus de quatre applications différentes pour permettre l'affichage des données de consommation au client final. Une période de rodage entre les différents SI et leurs interfaces a été nécessaire afin de stabiliser ce taux à un niveau conforme aux exigences de qualité attendues.

## Commentaire 2020 :

Sur l'année 2020, on note trois incidents SI qui ont dégradé significativement l'indicateur en mars, août et novembre. Sur le reste de l'année, l'indicateur est resté à un niveau conforme à l'objectif cible fixé.



### 3.5.2 Taux de disponibilité du portail client (Gazpar g)

Cet indicateur permet de vérifier la disponibilité (durée de connexion possible) du support de communication utilisé par GRDF pour la mise à disposition des données de consommation aux clients.

L'indicateur (POC 18) est présenté ci-dessous en valeurs mensuelles puis hebdomadaires.

**Objectif hebdomadaire de base pour 2020 : 98 %**

**Objectif mensuel cible pour 2020 : 99,7 %**

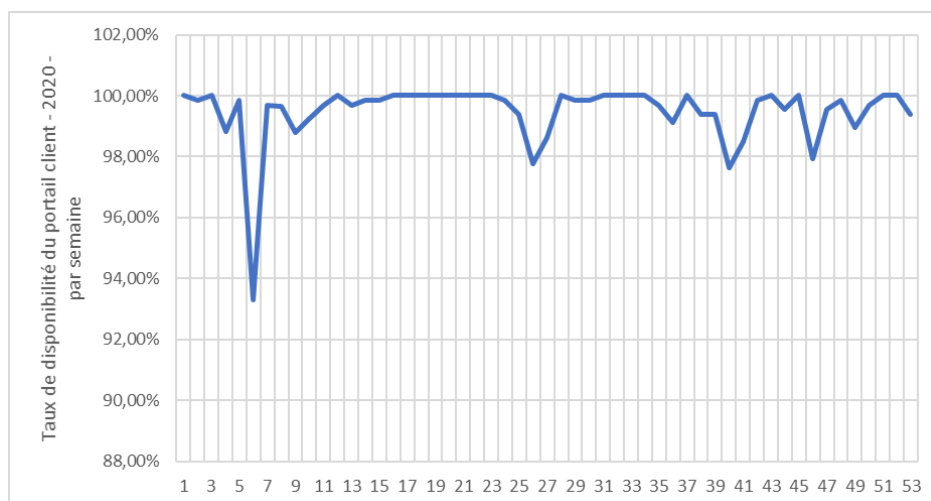
Indicateur	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Taux de disponibilité du portail client	99,66%	97,95%	99,66%	99,69%	100,00%	99,03%	99,36%	99,93%	99,44%	99,25%	99,30%	99,63%

Indicateur	janvier 20					février 20				mars 20				
Taux de disponibilité du portail client	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14
	100,00%	99,85%	100,00%	98,81%	99,85%	93,30%	99,70%	99,66%	98,80%	99,25%	99,69%	100,00%	99,69%	99,85%

Indicateur	avril 20				mai 20				juin 20			
Taux de disponibilité du portail client	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26
	99,85%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,85%	99,40%	97,77%

Indicateur	juillet 20					août 20					septembre 20				
Taux de disponibilité du portail client	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S39	S40	
	98,64%	100,0%	99,85%	99,85%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,70%	99,11%	100,0%	99,39%	99,39%	97,62%	98,64%

Indicateur	octobre 20				novembre 20				décembre 20				
Taux de disponibilité du portail client	S41	S42	S43	S44	S45	S46	S47	S48	S49	S50	S51	S52	S53
	98,49%	99,85%	100,00%	99,55%	100,00%	97,92%	99,55%	99,85%	98,95%	99,69%	100,00%	100,00%	99,40%



Cet indicateur est suivi depuis le lancement du pilote clients (octobre 2016) et incité depuis le début du déploiement industriel (mai 2017). La fréquence d'incitation devient mensuelle à compter de mai 2018 (T0 + 1 an).

#### Commentaire 2020 :

Sur l'année 2020, on note un incident SI sur le portail lors de la première semaine du mois de février, qui a dégradé l'indicateur ponctuellement sur la période. C'est le seul moment de l'année où l'indicateur est passé significativement en dessous du niveau de base attendu.

### 3.6 Traitement des réclamations

Lorsqu'un client rencontre un problème lié à une intervention technique, une modification contractuelle, ou un relevé, il peut adresser une réclamation :

- Soit à son fournisseur, qui la transmet à GRDF s'il est concerné. GRDF transmet alors au fournisseur les informations qui vont lui permettre de répondre à la réclamation.
- Soit directement au Distributeur.

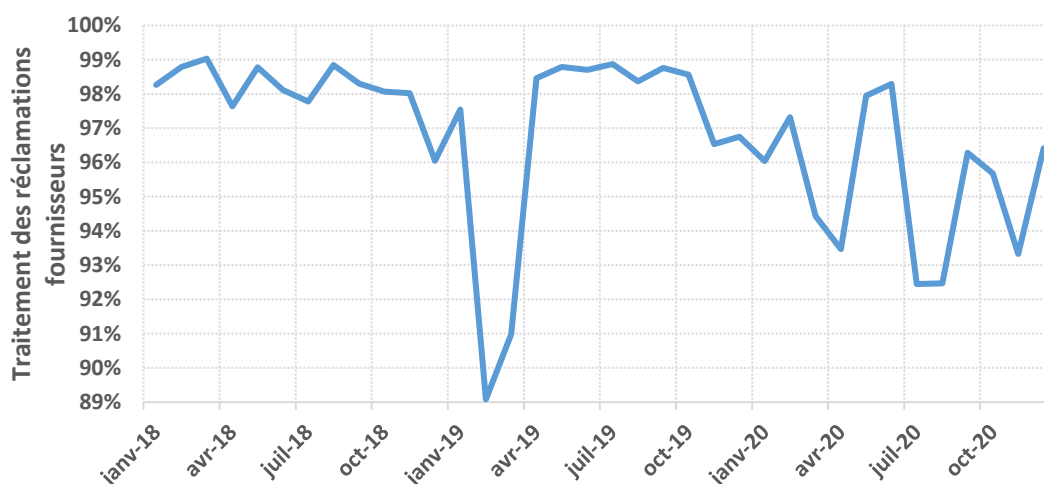
Le nombre et la nature des réclamations reçues sont des indicateurs importants de la satisfaction client. Qu'une réclamation soit transmise à GRDF par un fournisseur ou directement par un client, elle fait l'objet d'un suivi attentif, tant sur la qualité que sur le délai de réponse.

#### 3.6.1 Taux de réponse aux réclamations des fournisseurs dans les 15 jours calendaires (i)

L'indicateur (ACH 67) est présenté ci-dessous en valeurs mensuelles.

**Objectif de base : 96 % par mois (ATRD 5 et ATRD 6)**

Indicateur	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 15 jours calendaires	96,04%	97,32%	94,43%	93,47%	97,95%	98,30%	92,45%	92,47%	96,29%	95,67%	93,32%	96,41%



#### Commentaire 2020 :

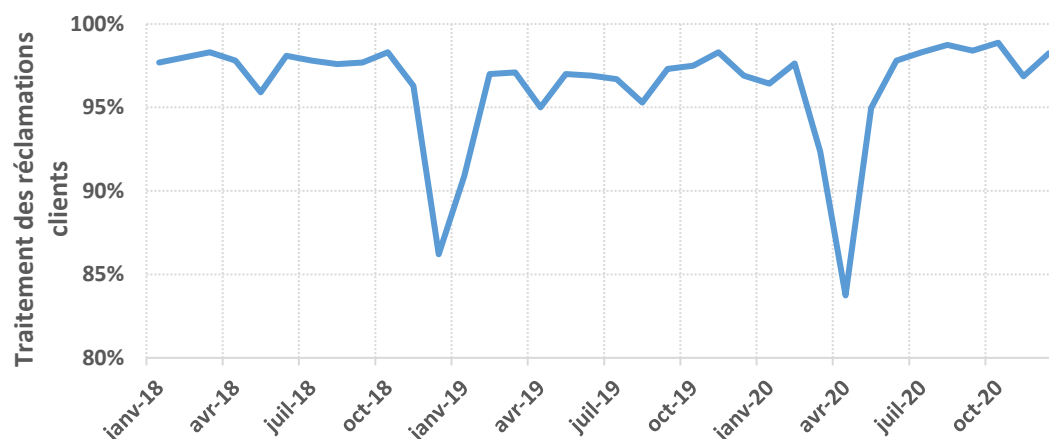
Le taux de réponse aux réclamations des fournisseurs dans les 15 jours calendaires est de 95,4% en moyenne annuelle sur 2020. L'objectif mensuel de 96% n'a pas été atteint à plusieurs reprises pendant l'année. Cette dégradation est directement imputable au contexte sanitaire et à des difficultés ponctuelles et localisées sur certains des centres de relation clients (priorisation des activités lors du déclenchement du confinement et la mise en place du travail à distance). Les délais de résolution des anomalies de publications de données de consommation portant sur des clients télé-relevés peuvent également parfois être conséquents et pénaliser cet indicateur.

### 3.6.2 Taux de réponses aux réclamations des clients dans les 30 jours calendaires (j)

L'indicateur (ECO 15) est présenté ci-dessous en valeurs mensuelles.

**Objectif de base : 100 % par mois (ATRD 5 et ATRD 6)**

Indicateur	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Taux de réponses aux réclamations Clients dans les 30 jours calendaires	96,42%	97,63%	92,35%	83,74%	94,97%	97,80%	98,31%	98,75%	98,39%	98,88%	96,88%	98,24%



#### Commentaire 2020 :

Le processus de traitement des réclamations clients est en amélioration continue, permettant une amélioration perceptible de la performance de GRDF sur cet indicateur.

Le taux de traitement en moins de 30 jours est ainsi en légère amélioration en 2020, à un niveau moyen de 97,1%. L'indicateur a cependant été marqué par des difficultés sur les mois de mars à avril 2020 (priorisation des activités lors du déclenchement du confinement et la mise en place du travail à distance), impactant les valeurs de ces mois cependant caractérisés par une volumétrie de réclamations plus faible (cf. Erreur ! Source du renvoi introuvable.).

## 4 – Indicateurs de suivi, non incités financièrement

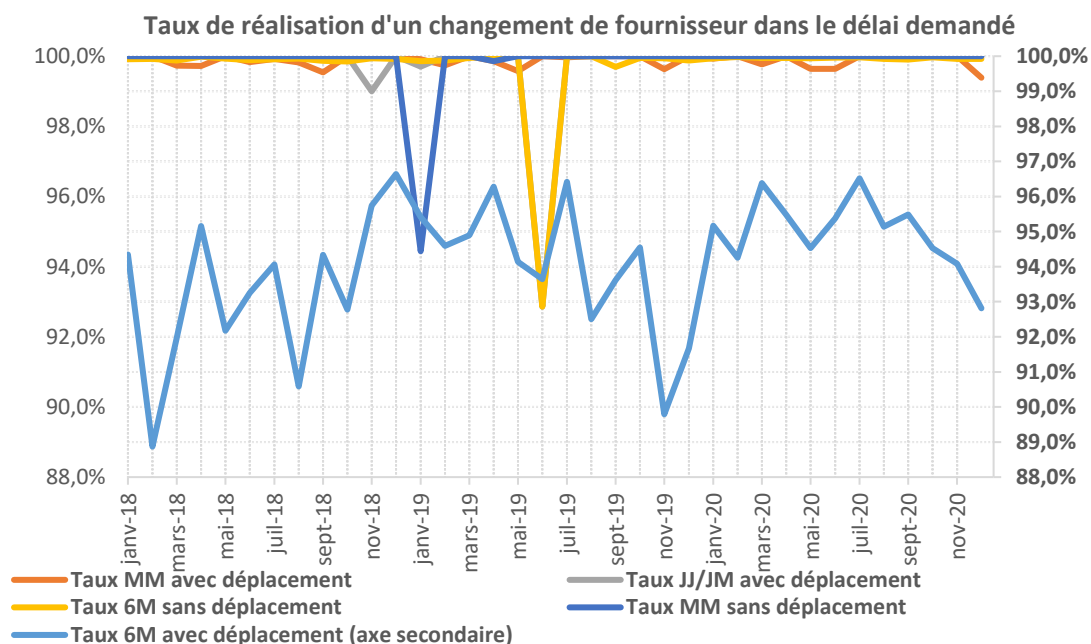
### 4.1 Prestations

#### 4.1.1 Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés (b)

L'indicateur (ACH 181) est présenté ci-dessous en valeurs mensuelles.

Indicateur		janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	Taux 6M avec déplacement	95,2%	94,3%	96,4%	95,5%	94,5%	95,4%	96,5%	95,1%	95,5%	94,5%	94,1%	92,8%
	Taux MM avec déplacement	99,9%	100,0%	99,8%	100,0%	99,6%	99,6%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,4%
	Taux JJ/JM avec déplacement	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 6M sans déplacement	99,9%	100,0%	100,0%	100,0%	99,9%	100,0%	100,0%	99,9%	99,9%	100,0%	99,9%	99,9%
	Taux MM sans déplacement	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 JJ/JM sans déplacement	non concerné	non concerné	non concerné	non concerné	non concerné	non concerné	non concerné	non concerné	non concerné	non concerné	non concerné	non concerné

Les changements de fournisseur avec déplacement sont très peu nombreux (et en diminution avec le déploiement Gazpar), ce qui rend l'indicateur sensible au moindre écart.



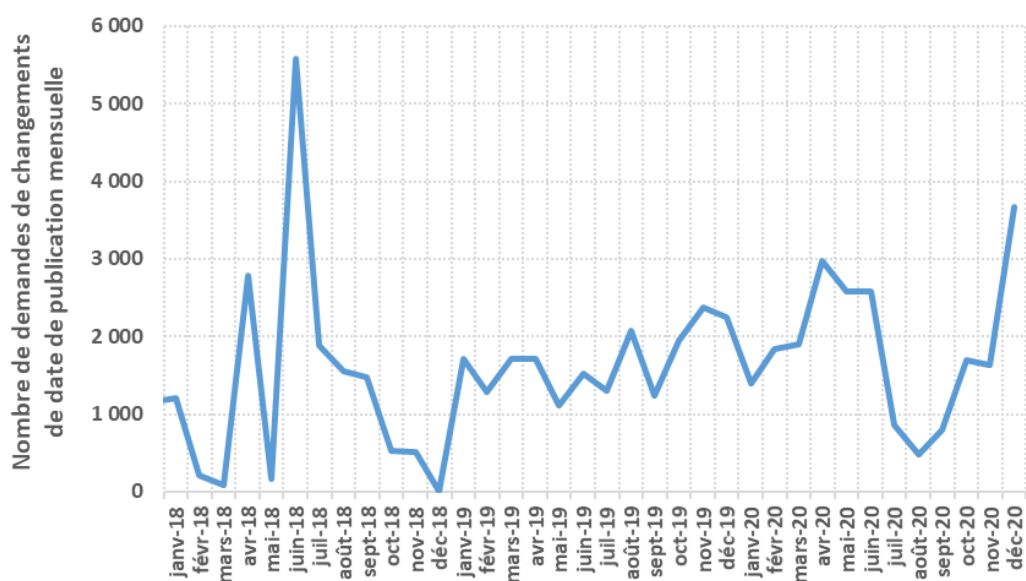
**Commentaire 2019 :** La dégradation de novembre est liée à la concentration d'opérations consécutives à l'appel d'offres « UFC Que Choisir ».

**Commentaire 2020 :** A noter que pour les PCE MM, le taux est bon avec plus de 95% du parc équipé d'un matériel de télé-relevé d'index à distance.

#### 4.1.2 Nombre de demandes de changements de date de publication mensuelle (Gazpar 2e)

Cet indicateur (POC 24) permet de suivre le nombre de demandes de changement de date de publication mensuelle (prévue via la prestation N°36 du catalogue des prestations GRDF « Choix de la date de publication des index mensuels »). Il est présenté en valeurs mensuelles.

Indicateur	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Nombre de demandes de changement de date de publication mensuelle	1 400	1 840	1 899	2 978	2 573	2 581	863	482	802	1 696	1 638	3 672



##### Commentaire 2020 :

22 424 demandes de changements de date de publication mensuelle ont été faites sur l'année 2020 (pour 20 217 en 2019).

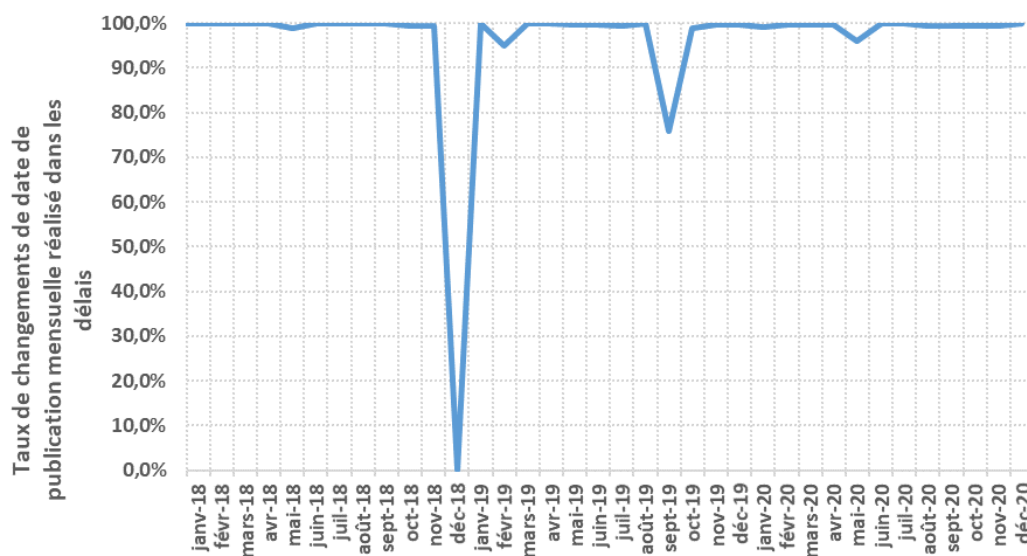
Les pics observés sur certains mois sont liés à une augmentation des demandes des fournisseurs afin de recalculer les dates de facturation des contrats biénergies.

## 4.1.3 Taux de changements de date de publication mensuelle réalisés dans les délais (Gazpar 2f)

Cet indicateur (POC 25) permet de mesurer la capacité de GRDF à réaliser dans les délais les modifications de date de publication mensuelle des index. Il est présenté en valeurs mensuelles.

Le délai est spécifique à chaque demande car il correspond au respect de la « date souhaitée » renseignée dans le formulaire de demande de changement.

Indicateur	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Taux de changements de date de publication mensuelle réalisés dans les délais	99,21%	99,62%	99,63%	99,63%	95,92%	99,96%	99,88%	99,38%	99,38%	99,41%	99,33%	99,86%



### Commentaire Historique :

Pour mémoire également, le retrait constaté dans le graphique sur décembre 2018 n'est pas pertinent, le nombre de demandes étant à zéro ce mois-là, le taux n'avait pas pu être calculé.

Pour mémoire, un incident sur le mois de septembre 2019 avait provoqué la forte chute du taux de changement de date de publication mensuelle, suite à une instabilité SI consécutive à la mise en production des infrastructures SI capables d'absorber les données des 11 millions de clients gaz.

Cette instabilité a également impacté les taux de passage à pas horaire.

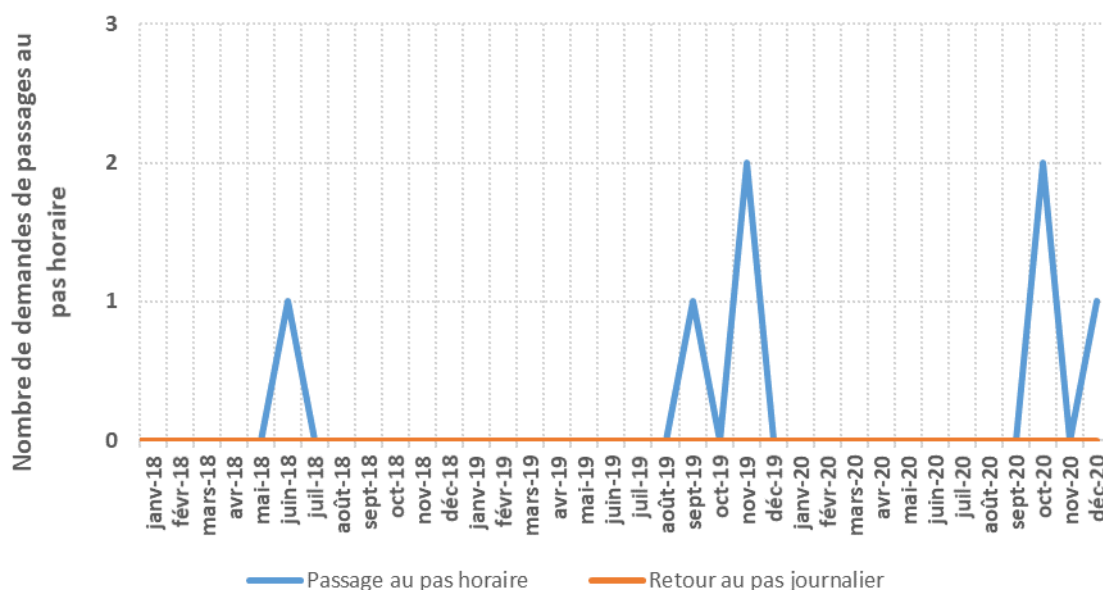
### Commentaire 2020 :

Le taux de changements de date de DPM (Date de Publication Mensuelle) a été de bon niveau toute l'année 2020.

#### 4.1.4 Nombre de demandes de passage au pas horaire (Gazpar 2g)

Cet indicateur (POC 26) permet de suivre le nombre de demande de passage au pas horaire (prévue via la prestation N°561 du catalogue des prestations GRDF « Passage au pas horaire »).

Indicateur		janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Nombre de demandes de passage au pas horaire	Passage au pas horaire	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1
	Retour au pas journalier	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



##### Commentaire Historique :

La première demande de passage au pas horaire a eu lieu au mois de juin 2018.

Pour mémoire, le client concerné par la demande avait bien accès à ses consommations mais pas aux index. Ceux-ci étaient en effet erronés. En attendant que ce dysfonctionnement ait été corrigé dans le SI TICC, les fournisseurs ont été informés que le service n'était pas opérationnel et il leur avait été demandé de surseoir à de nouvelles demandes. A la réouverture du service, trois demandes ont été faites sur l'année 2019 (une en septembre ; deux en novembre).

##### Commentaire 2020 :

Trois nouvelles demandes ont été faites en 2020 (deux en octobre ; une en décembre).

Aucune demande de retour au pas journalier n'a été faite depuis la mise en place de la prestation.

## 4.1.5 Taux de passage au pas horaire réalisés dans les délais demandés (Gazpar 2h)

Cet indicateur (POC 27) doit permettre de mesurer la capacité de GRDF à réaliser dans les délais les passages des mesures au pas horaire ainsi que les retours au pas journalier (2 valeurs sont ainsi suivies) :

✓ Pour le passage au pas horaire :  
Les trois demandes émises en 2020 ont été traitées dans les délais.

✓ Pour le retour au pas journalier :  
Il n'y a eu aucune demande effectuée par les fournisseurs depuis la mise en place de cette prestation : cet indicateur n'a pas pu être mesuré.

Indicateur		janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Taux de de passage au pas horaire réalisés dans les délais demandés	Passage au pas horaire	non applicable	non applicable	non applicable	non applicable	non applicable	non applicable	non applicable	non applicable	non applicable	100,00%	non applicable	100,00%
	Retour au pas journalier	non applicable	non applicable	non applicable	non applicable	non applicable	non applicable	non applicable	non applicable	non applicable	non applicable	non applicable	non applicable



## 4.2 Relations avec les consommateurs finals

### 4.2.1 Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals (c1)

Ces indicateurs (ECO 24E et RES91) sont présentés en valeurs mensuelles.

Indicateur		janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	n° Accueil Accès au Gaz (n°AGNRC)	92,2%	91,3%	94,0%	92,3%	89,9%	92,8%	93,0%	93,0%	91,6%	87,7%	92,8%	92,1%
	n° Sécurité Dépannage	98,5%	98%	98,8%	99,7%	99,1%	98,3%	97,7%	95,3%	96,2%	95,1%	96,9%	95,9%

#### Commentaire 2020 :

##### **S'agissant du numéro Accueil Accès au Gaz,**

Le taux d'accessibilité du mois d'Aout de 95.3% est en lien à la reprise d'activité ayant engendré une hausse des appels sur cette période.

Celui du mois d'Octobre est en lien avec une reprise d'activité globale cumulée à la période saisonnière automnale correspondant au démarrage des chaudières (Individuelles/collectives).

##### **S'agissant du numéro Sécurité Dépannage**

Le taux d'accessibilité d'Urgence sécurité gaz pour la file dite Grand Public en 2020 est de 97.1% pour un seuil fixé à 95%.

L'organisation mise en place pour tenir les différentes phases de la Crise Covid a permis de maintenir chaque mois un taux d'accessibilité supérieur à 95%.

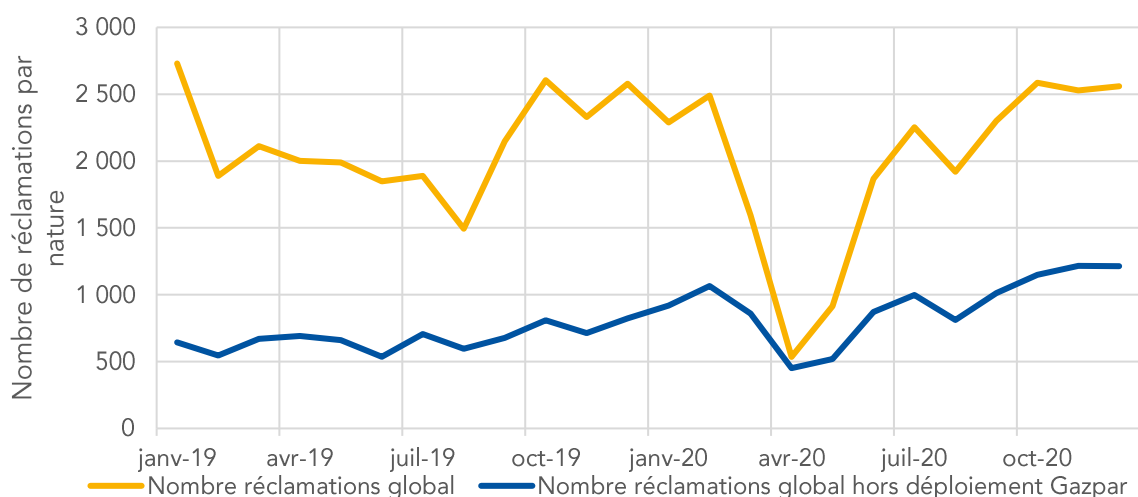
Sur l'exercice 2020, le niveau de satisfaction mesuré à la suite d'un appel client à USG en lien avec un manque de gaz est de 95.8%.

### 4.3 Traitement des réclamations

#### 4.3.1 Nombre de réclamations de clients par nature (c2)

Ces indicateurs (ECO 17) sont suivis en valeurs mensuelles.

Indicateur			janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Acheminement		506	550	462	281	316	450	536	456	578	592	233	233
	Déploiement	Raccordement individuel Gaz	112	87	81	23	61	130	125	82	115	127	111	108
		Raccordement du marché d'affaires Gaz	42	57	25	7	13	42	52	37	42	50	50	46
	Réseau		112	106	91	47	42	82	123	95	86	101	125	129
	Autre	Déploiement Gazpar	1 369	1 424	735	84	394	996	1 253	1 107	1 289	1 438	1 312	1 345
		Autres	148	265	201	93	88	167	163	142	191	278	697	698
	Nombre Réclamations global		2 289	2 489	1 595	535	914	1 867	2 252	1 919	2 301	2 586	2 528	2 559



#### Commentaire Historique :

L'indicateur prend en compte depuis 2016, l'exhaustivité des réclamations émises directement par les clients et non plus uniquement celles en lien avec la livraison du gaz ou le raccordement.

Les réclamations émises directement par les clients ont été en forte augmentation ces dernières années, cette évolution de la volumétrie des réclamations est la résultante de deux phénomènes :

- Une tendance générale et progressive depuis 2014 car :
  - GRDF est plus connu des clients et ceux-ci l'interpellent directement sans passer par leur fournisseur d'énergie.
  - GRDF a fait évoluer son Service Client en simplifiant et structurant son dispositif téléphonique et en modernisant son site [www.grdf.fr](http://www.grdf.fr) où les contacts pour des demandes ou des réclamations y sont facilités. Le client est également mieux informé et mieux guidé dans son parcours réclamations.
  - Enfin une meilleure qualification des réclamations dans les outils de collecte permet d'en fiabiliser le dénombrement (de nouvelles actions de sensibilisation de l'ensemble des acteurs ont d'ailleurs été réalisées en 2020).

- Une intensification depuis 2018 du déploiement des compteurs communicants dont la généralisation avait été initiée en 2017.

### Commentaire 2020 :

Le nombre de réclamations liées à ce déploiement généralisé (de l'ordre de 13 000 en 2020) est à relativiser au regard des 2,0 millions de compteurs installés dans l'année. Ce nombre est d'ailleurs en baisse par rapport à 2019 :

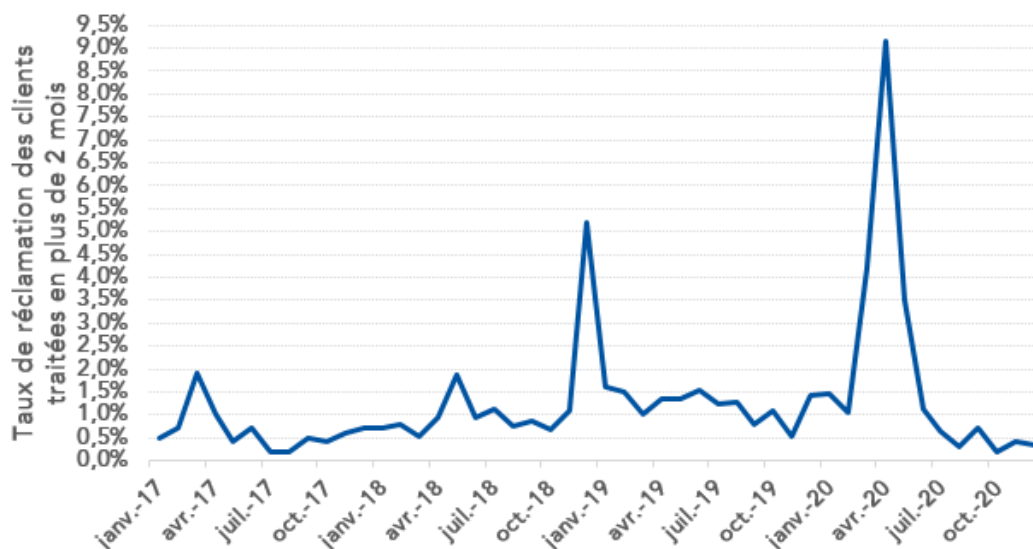
- Le nombre d'interventions réalisées est plus faible qu'en 2019 (interruption au printemps lors du confinement)
- Le taux de réclamations a lui aussi baissé avec moins de 0,6% des interventions de changement de compteurs.

A iso périmètre, c'est-à-dire sans tenir compte des réclamations associées au déploiement des compteurs communicants, la volumétrie des réclamations est de l'ordre de 11 000 en 2020 et continue sa hausse. L'augmentation observée s'explique en partie par les problématiques de relevés des index de consommation (télé-relevés et relevés à pied), tout comme pour les réclamations émises par les fournisseurs, associée notamment à la période de crise sanitaire.

### 4.3.2 Taux de réclamation des clients traitées en plus de 2 mois (c3)

Cet indicateur (ECO 16) est suivi en valeurs mensuelles.

Indicateur	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Taux de réclamation des clients traitées en plus de 2 mois	1,4%	1,0%	4,2%	9,2%	3,5%	1,1%	0,6%	0,3%	0,7%	0,2%	0,4%	0,4%



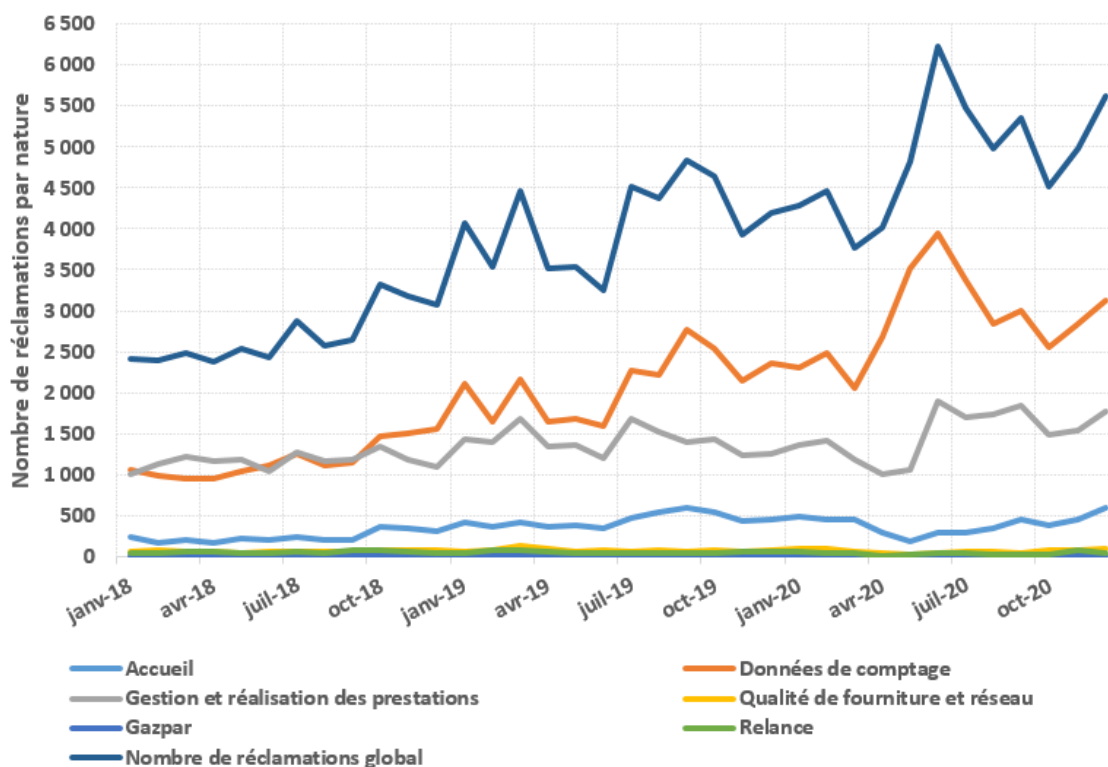
### Commentaire 2020 :

Le taux des réclamations émises directement par les clients et traitées en plus de 60 jours est de 1,2 % en moyenne sur 2019 et 1,3% en 2020. Tout comme le taux de réponses aux réclamations des clients dans les 30 jours calendaires (cf. **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**), cet indicateur a été marqué par des difficultés sur les mois de mars à avril 2020 (priorisation des activités lors du déclenchement du confinement et la mise en place du travail à distance).

### 4.3.3 Nombre de réclamations de fournisseurs par nature (d2)

Ces indicateurs (ACH 39) sont suivis en valeurs mensuelles.

Indicateur		janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Accueil	484	441	441	287	190	297	296	337	454	374	448	594
	Données de comptage	2 302	2 477	2 059	2 674	3 522	3 950	3 373	2 840	2 993	2 554	2 842	3 122
	Gestion et réalisation des prestations	1 357	1 421	1 172	1 005	1 056	1 895	1 705	1 725	1 833	1 480	1 530	1 764
	Qualité de fourniture et réseau	93	92	61	40	30	41	61	53	44	77	74	98
	Relance	1	3	6	0	0	1	3	3	3	4	2	8
	Gazpar	54	37	32	8	20	38	46	22	30	19	77	43
	Nombre Réclamations global	4 291	4 471	3 771	4 014	4 818	6 222	5 484	4 980	5 357	4 508	4 973	5 629



#### Commentaire 2020 :

Le nombre de réclamations reçues de la part des fournisseurs est en forte hausse depuis 2018, ce qui s'explique majoritairement par un nombre significatif de réclamations émises en raison d'anomalies de publications de données de consommation portant sur des clients télé-relevés, ceci en lien avec le déploiement généralisé des compteurs communicants gaz.

Certains index non publiés ou estimés sont le fait d'anomalies dans les systèmes de communication et d'information de GRDF. L'année 2020 a été spécifiquement marquée par des difficultés de réalisation d'interventions de maintenance sur certains concentrateurs en lien avec le contexte sanitaire.

Les délais de résolution de ces anomalies pouvant être parfois significatifs, cette situation se caractérise également par des réitérations de réclamations par les fournisseurs.

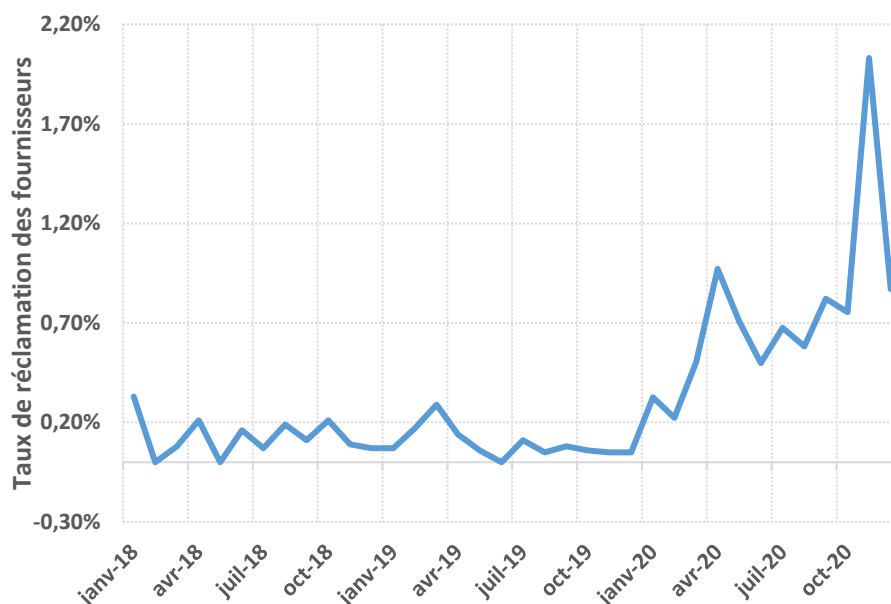
La volumétrie des réclamations ainsi générées est importante au regard du nombre de réclamations globalement traitées, elle est néanmoins à relativiser au regard des 6,1 millions de compteurs télé-relevés à fin décembre 2020.

De plus, en 2020, l'activité de relevé à pieds cyclique (compteurs non télé-relevés) a été fortement perturbée par le contexte sanitaire. GRDF a ainsi transmis aux fournisseurs une part plus importante d'index de consommation estimés générant ainsi un nombre très conséquent de réclamations pour contester ces index estimés.

### 4.3.4 Taux de réclamations de fournisseurs traitées en plus de 2 mois (d3)

Cet indicateur (ACH 155A) est suivi en valeurs mensuelles.

Indicateur	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Taux de réclamations de fournisseurs traitées en plus de 2 mois	0,33%	0,22%	0,50%	0,97%	0,71%	0,50%	0,67%	0,58%	0,82%	0,75%	2,03%	0,87%



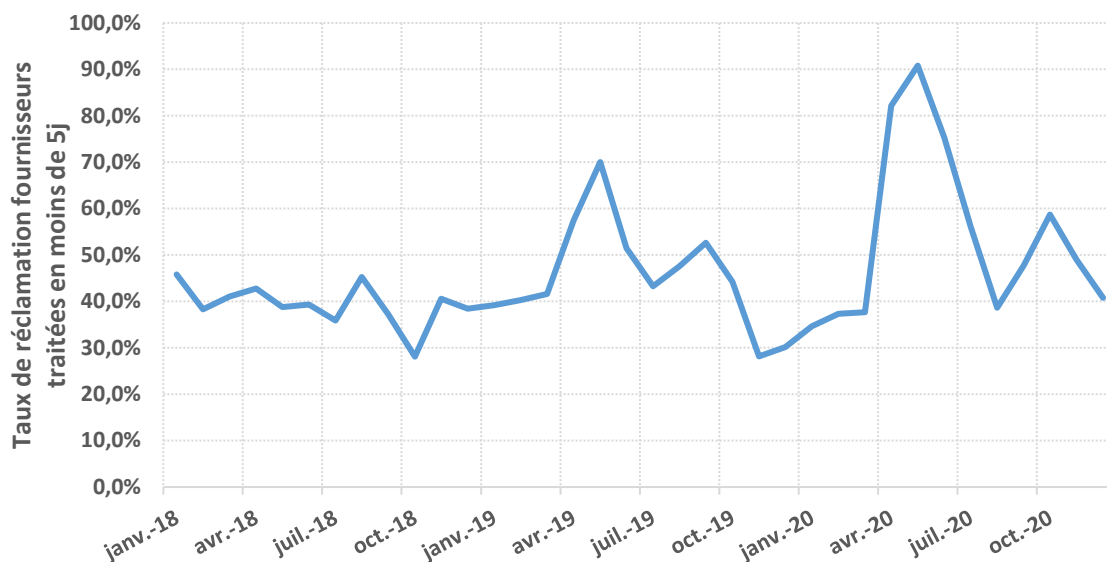
#### Commentaire 2020 :

Le taux de réclamations de fournisseurs traitées en plus de 2 mois est en hausse significative en 2020. Tout comme le taux de réponse aux réclamations des fournisseurs dans les 15 jours calendaires (cf. **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**), cette dégradation est à la fois imputable au contexte sanitaire et aux délais de résolution des anomalies de publications de données de consommation portant sur des clients télé-relevés.

#### 4.3.5 Taux de réponses aux réclamations de fournisseurs dans les 5 jours calendaires (d1)

Cet indicateur (ECO 12) est suivi en valeurs mensuelles.

Indicateur	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 5 jours calendaires	34,6%	37,4%	37,7%	82,2%	90,8%	75,3%	56,1%	38,6%	47,8%	58,7%	49,0%	40,8%



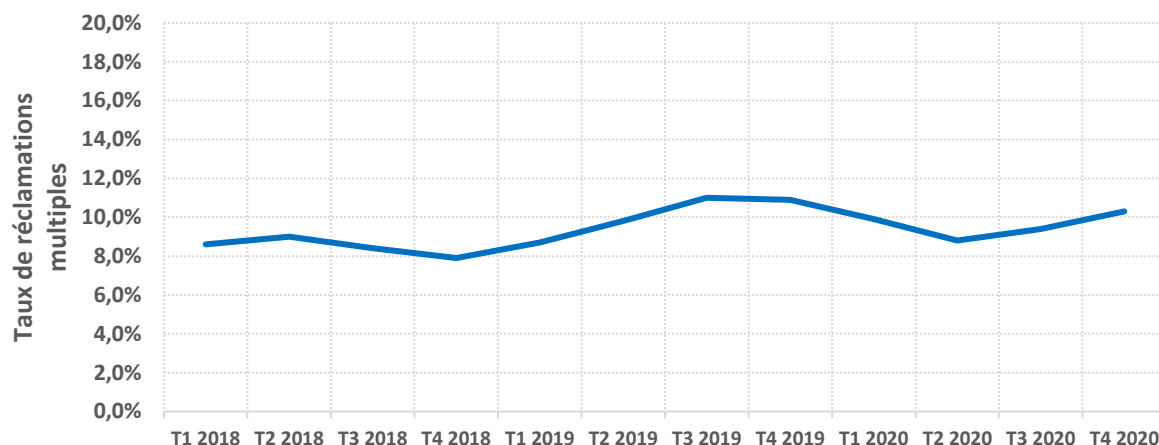
##### Commentaire 2020 :

Le taux des réclamations émises par les fournisseurs et traitées en moins de 5 jours calendaires reste variable mais plutôt en hausse sur 2020. La valeur annuelle moyenne est de 54,5% en 2020 après une moyenne de 45,1 % en 2019.

#### 4.3.6 Taux de réclamations multiples (clients et fournisseurs) (d4)

Cet indicateur est suivi en valeurs trimestrielles.

Indicateur	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020
Taux de réclamations multiples	9,9%	8,8%	9,4%	10,3%



##### Commentaire Historique :

Le taux de réclamations multiples est suivi depuis début 2016. Il permet de suivre la qualité des premières réponses apportées aux réclamations reçues par GRDF.

Il est calculé chaque trimestre en suivant le nombre de réitérations des réclamations pour un même PCE et un même motif sur une période de 6 mois glissants et tient compte indifféremment des réclamations émises par les fournisseurs ou directement par les clients.

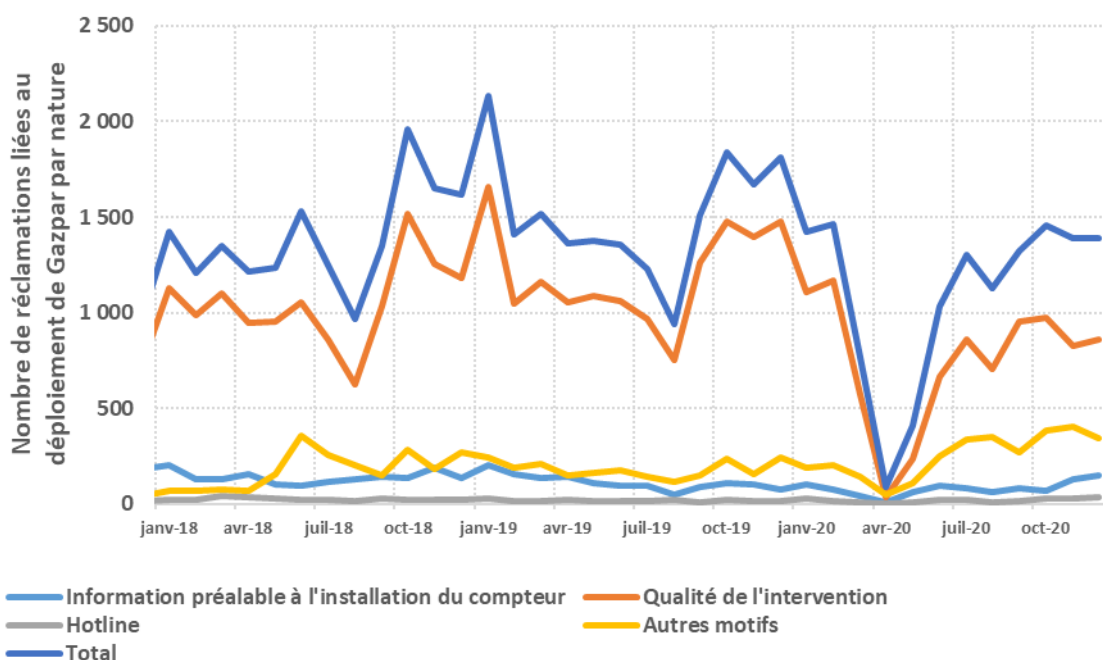
##### Commentaire 2020 :

Il est à noter que ce taux, qui était en baisse constante en 2016 et 2017, s'est stabilisé en 2018 puis remonte depuis fin 2018 en lien avec l'augmentation des réclamations émises, notamment sur les incidents relatifs aux systèmes d'information sur la chaîne de communication des données de consommations vers les fournisseurs qui peuvent avoir des délais de résolution importants et donc générer des réclamations multiples de la part des fournisseurs ou des clients.

#### 4.3.7 Nombre de réclamations de clients finals ou de fournisseurs liées au déploiement des compteurs communicants par nature (Gazpar a)

Cet indicateur (POC 20) permet de mesurer la qualité du déploiement des compteurs communicants (information préalable, intervention, relation client...). Il est suivi en valeurs mensuelles.

Indicateur		janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Nombre de réclamations de clients finals ou de fournisseurs liées au déploiement des compteurs communicants par nature	Information préalable à l'installation du compteur	100	74	42	9	62	95	80	65	84	66	127	150
	Qualité de l'intervention	1105	1168	570	33	238	665	860	703	954	975	828	858
	Hotline	27	16	11		7	23	20	12	14	30	30	38
	Autres motifs	191	203	143	50	107	251	339	349	267	386	404	342
	Total	1423	1461	766	92	414	1034	1299	1129	1319	1457	1389	1388



#### Commentaire 2020 :

Le nombre de réclamations liées au déploiement des compteurs communicants (13 171 en 2020 pour 18 153 en 2019) est à relativiser compte-tenu du volume de compteurs déployés.

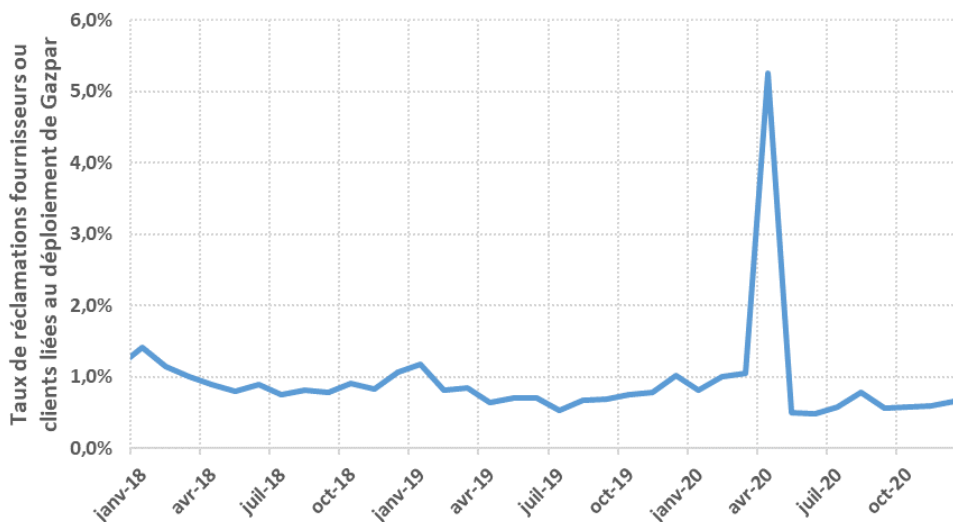
Compte-tenu de l'arrêt des activités terrain pendant le premier confinement, le nombre de réclamations traitées en avril, et dans une moindre mesure en mars et en mai, a fortement diminué, suivant ainsi le nombre de poses.



#### 4.3.8 Taux de réclamations de clients finals ou de fournisseurs liées au déploiement des compteurs communicants (Gazpar b)

Cet indicateur (POC 21) permet de mesurer la qualité du déploiement des compteurs communicants (information préalable, intervention, relation client...). Il est suivi en valeurs mensuelles.

Indicateur	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Taux de réclamations liées au déploiement Gazpar	0,82%	1,00%	1,05%	5,25%	0,51%	0,48%	0,58%	0,78%	0,57%	0,58%	0,59%	0,65%



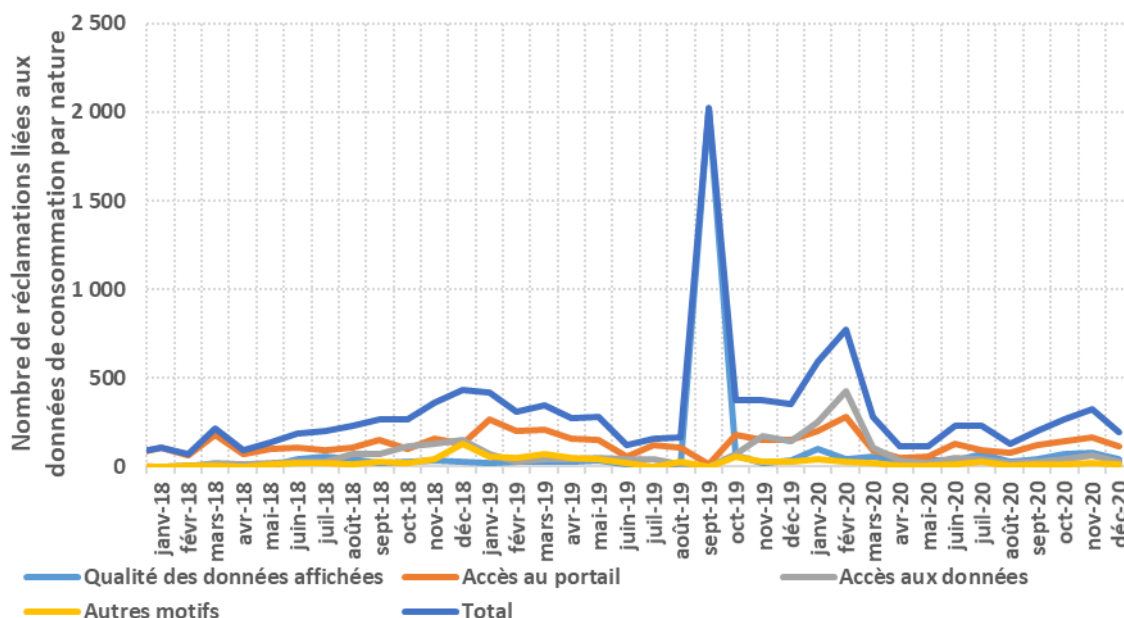
##### Commentaire 2020 :

En 2020, le taux d'avril n'est pas représentatif d'une dégradation de la qualité du déploiement mais traduit seulement le décalage temporel entre la pose et l'émission de la réclamation par le client.

#### 4.3.9 Nombre de réclamations de clients finals ou de fournisseurs liées aux données de consommation par nature (Gazpar c)

Cet indicateur (POC 22) permet de mesurer la qualité de la mise à disposition des données de consommation par GRDF aux clients (qualité des données affichées, accès au portail, accès aux données...). Il est suivi en valeurs mensuelles.

Indicateur		janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Nombre de réclamations de clients finals ou de fournisseurs liées aux données de consommation par nature	Qualité des données affichées	97	44	56	32	34	36	68	26	38	72	78	40
	Accès au portail	202	279	94	48	55	128	94	77	120	142	163	113
	Accès aux données	252	424	108	32	23	49	42	19	30	41	61	30
	Autres motifs	39	25	22	5	4	13	27	6	9	13	23	13
	Total	590	772	280	117	116	226	231	128	197	268	325	196



#### Commentaire 2020 :

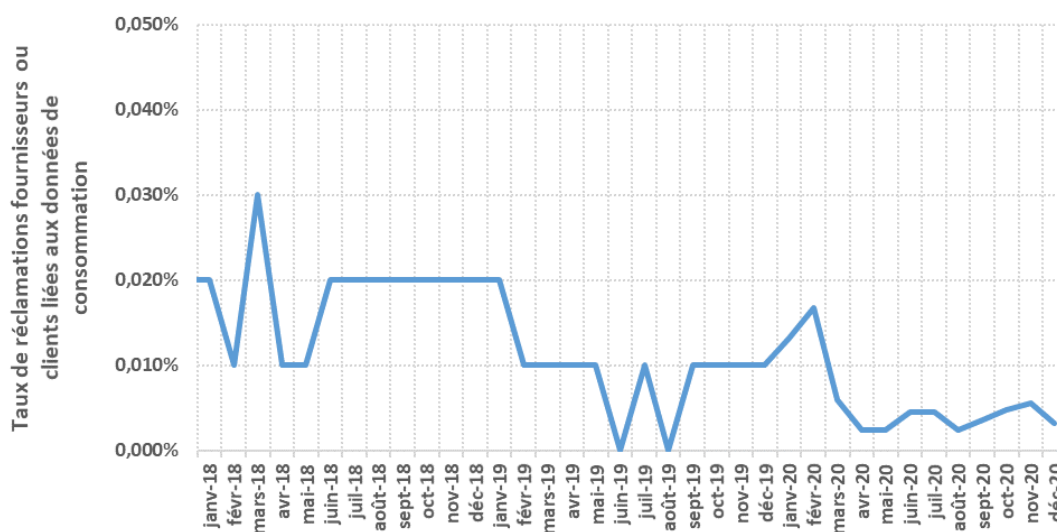
3 446 réclamations liées aux données de consommation ont été enregistrées en 2020, principalement dues à l'accessibilité du portail client (pour 3 408 en 2019).

Le nombre de réclamations liées aux données de consommation reste faible au regard du volume de compteurs passés télé-relevés sur la même période, et le taux annuel de réclamations pour ce motif reste très faible (environ 0,01%).

#### 4.3.10 Taux de réclamations de clients finals ou de fournisseurs liées aux données de consommation (Gazpar d)

Cet indicateur (POC 23) permet de mesurer la qualité de la mise à disposition des données de consommation transmises par GRDF (qualité des données affichées, accès au portail, accès aux données...) au regard de l'ensemble du parc de compteurs télé-relevés (le calcul est fait sur la base du nombre de réclamations clôturées du mois / nombre de compteurs télé-relevés et rattachés à un CDG-F cumulés). Il est suivi en valeurs mensuelles.

Indicateur	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Taux de réclamations liées aux données de consommation	0,01%	0,02%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%	0,00%



Le taux mensuel pour ce type de réclamations a été stable toute l'année, ne dépassant pas 0,02%.

## 4.4 Relevé et facturation

### 4.4.1 Taux d'absence des clients 6M au relevé 3 fois et plus (e1)

Cet indicateur (ACH 167) permet de mesurer les cas de figure où un client donné n'a pas pu être relevé lors de trois cycles successifs. Il est suivi en valeurs cumulées et n'apparaît plus sur l'ATRD 6.

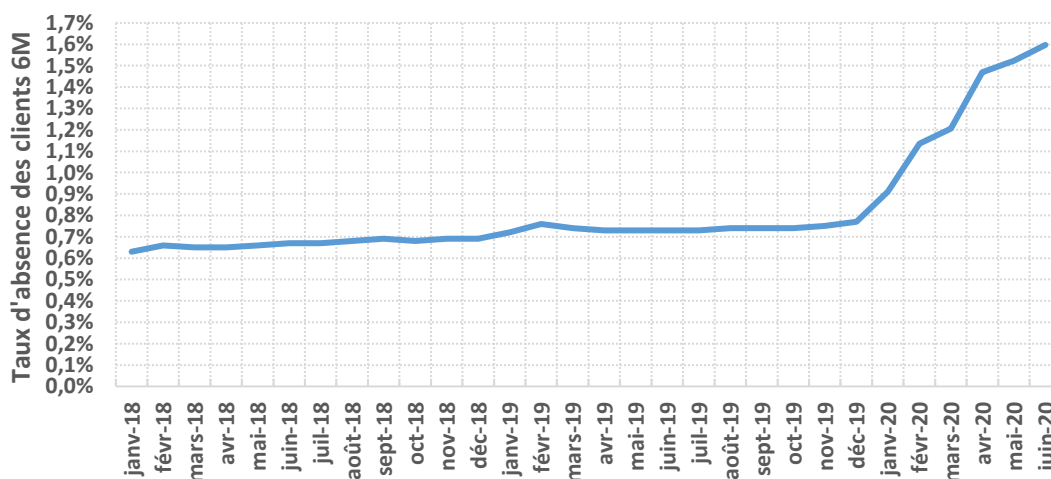
Indicateur	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus	0,4%	0,4%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%

La performance de GRDF est en dégradation lente sur cet indicateur pour les mêmes raisons que l'indicateur incité sur la qualité du relevé à pied, tout en restant au deuxième chiffre après la virgule.

### 4.4.2 Taux d'absence des clients 6M au relevé 2 fois et plus (e2)

Cet indicateur (ACH 167A) est suivi en valeurs cumulées et n'apparaît plus sur l'ATRD 6.

Indicateur	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 2 fois et plus	0,9%	1,1%	1,2%	1,5%	1,5%	1,6%



#### Commentaire Historique :

La performance de GRDF est en dégradation lente sur cet indicateur pour les mêmes raisons que l'indicateur incité sur la qualité du relevé à pied.

#### Commentaire 2020 :

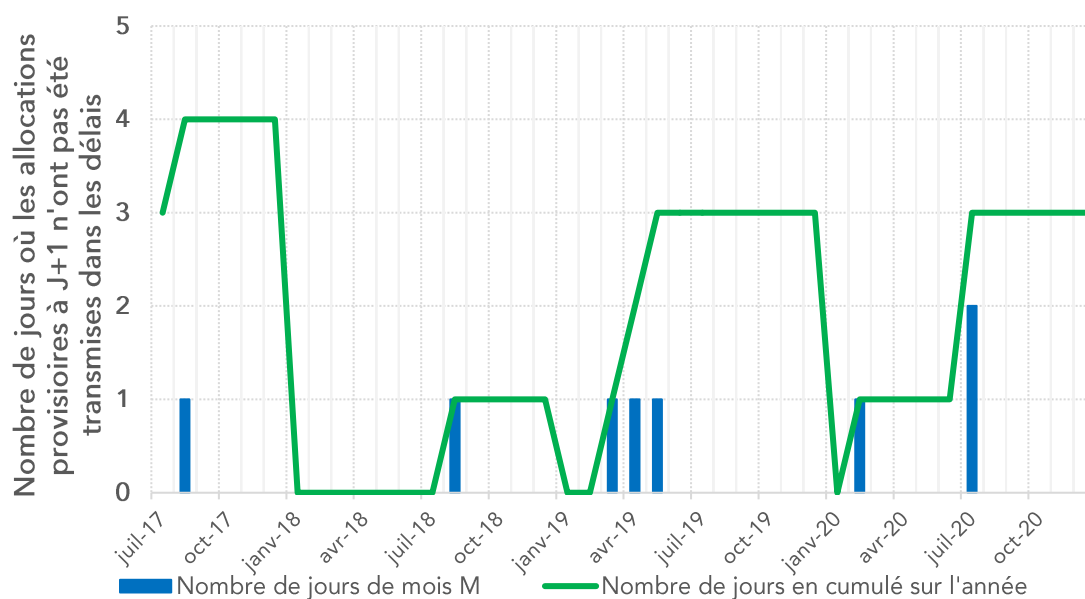
En 2020, l'arrêt du relevé à pied lié au contexte sanitaire et au confinement a dégradé fortement l'indicateur malgré les efforts menés pour collecter des relevés directement auprès des clients durant cette période.

## 4.5 Données échangées avec les GRT

### 4.5.1 Transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD dans le délai convenu (f1)

Cet indicateur (ACH 74B) est suivi en valeurs mensuelles.

Indicateur	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Nombre de jours où les allocations provisoires à J+1 n'ont pas été transmises dans les délais	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0

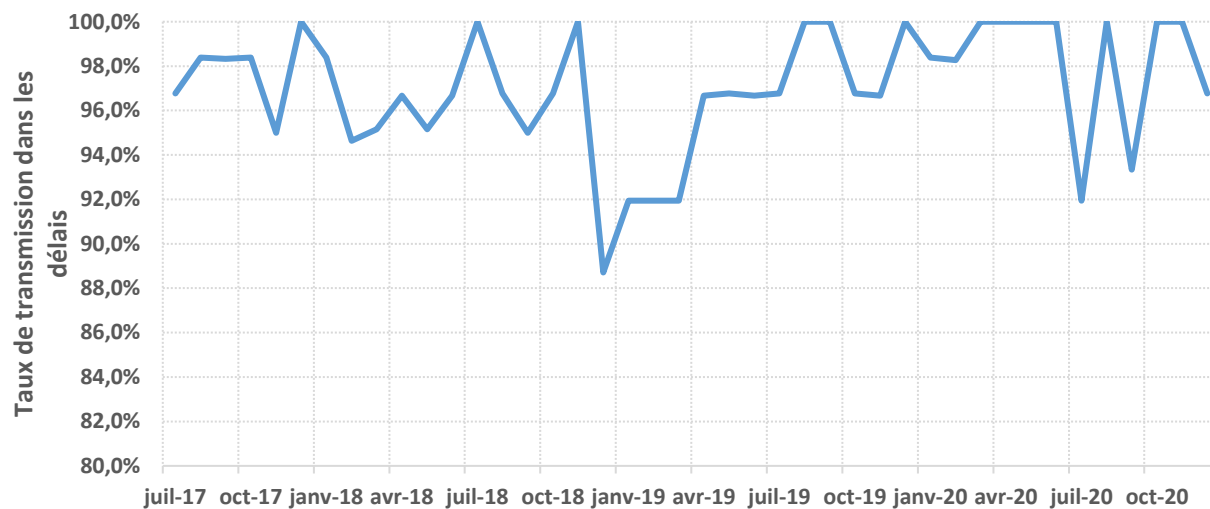


Il est constaté une bonne tenue de l'indicateur en lien avec le monitoring sur l'ensemble de la chaîne SI pour ce process de production des Allocations.

#### 4.5.2 Transmission aux GRT des relevés JJ en intra-journalier dans le délai convenu (f2)

Cet indicateur (ACH 205) est suivi en valeurs mensuelles.

Indicateur	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20
Taux de transmission dans les délais	98,4%	98,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	91,9%	100,0%	93,3%	100,0%	100,0%	96,8%



GRDF a amélioré et stabilisé l'indicateur à un bon niveau de qualité par une vigilance renforcée sur la chaîne SI.

### 4.5.3 Émission de gaz à effet de serre (GES) dans l'atmosphère

Cet indicateur est suivi annuellement.

En 2020 GRDF a réalisé la mise à jour complète de son bilan d'émissions de gaz à effet de serre, sur la base des données d'activité 2019.

Les évolutions de méthode dans l'évaluation de certains postes et du périmètre considéré pour ce bilan impliquent de recalculer les bilans précédents, pour permettre une comparaison de ceux-ci à la valeur de l'année 2020. Ainsi le bilan d'émissions de gaz à effet de serre 2019 s'établit selon cette méthode à 939 kt de CO<sub>2</sub>eq (au lieu de 837 kt de CO<sub>2</sub>eq, chiffre basé sur la précédente méthode).

Les émissions de gaz à effet de serre de GRDF s'établissent à 817 kt de CO<sub>2</sub>eq en 2020.

Les émissions sont en baisse sensible de 13% entre 2019 (939 kt de CO<sub>2</sub>eq) et 2020 (817 kt de CO<sub>2</sub>eq), en lien notamment avec le contexte externe à GRDF.

En 2020, en effet, l'activité des chantiers à proximité des réseaux gaz a été en fort retrait, compte tenu de la tenue des élections municipales d'une part et de la crise sanitaire d'autre part. Le nombre de Dommages sur les Ouvrages gaz et les émissions de méthane associées sont ainsi en baisse sensible. Les consommations de carburant sont également en baisse compte tenu de la réduction des déplacements au printemps associés à la crise sanitaire.

## 5 - Focus thématique : Les transformations GRDF en 2020 au service de notre Ambition Client

### - L'ambition Client de GRDF

L'axe Ambition client du projet d'entreprise de GRDF « Vert l'avenir » positionne au cœur de l'entreprise son dispositif de relation à distance et de traitement des demandes formulées par ses clients et fournisseurs.

### - Les facteurs clés de réussite de notre Ambition Client

Pour réussir à améliorer au quotidien la satisfaction de nos clients, la première condition est de nous appuyer sur un dispositif d'écoute client efficace, qui permette de mieux identifier les attentes de nos clients pour mieux adapter, notre accompagnement et nos processus, et de positionner les bons capteurs pour entendre les satisfactions et insatisfactions. Notre dispositif d'écoute repose, pour ce faire, sur un système éprouvé d'enquêtes de satisfaction dans le cadre d'intervention clés, analyses de verbatims, analyses des réclamations, partages des cas sensibles au sein des comités de direction au siège et dans les collectifs régionaux, mise en place d'indicateurs dans les contrats d'objectifs des régions. Ce dispositif est complété par une écoute active des collaborateurs en interactions avec les clients pour améliorer nos process de traitement en les adaptant aux besoins des clients.

### - Les transformations en 2020

GRDF a adapté certains de ses processus afin de répondre encore davantage aux attentes de nos clients : nous avons ainsi **adapté notre dispositif téléphonique d'accueil à distance**

- En permettant au client de qualifier la nature de sa demande, avant sa mise en relation directe avec un conseiller GRDF : s'informer, se raccorder, suivre son dossier, gérer ses rendez-vous, selon la nature de son besoin, le client est orienté directement vers un interlocuteur adapté
- En mettant en place des accueils spécialisés pour chaque segment de client : particuliers, professionnels, entreprises, partenaires. Au premier semestre 2021, toutes les régions auront ainsi créé une Agence Clients Entreprises.

Ces deux premiers points nous permettent à présent de mettre en œuvre un accès direct du client vers le bon niveau d'interlocuteur en fonction de son profil et de sa demande, et de lui éviter ainsi du temps d'attente, des transferts d'appels conduisant à une multiplicité d'interlocuteurs et du temps passé à répéter, qui sont autant de source d'insatisfaction que nous souhaitons limiter durablement.

L'évolution du Service Client, en simplifiant et structurant le dispositif téléphonique et en modernisant notre site [www.grdf.fr](http://www.grdf.fr), concerne également les contacts aux clients lors de réclamations, processus que nous souhaitons faciliter au maximum. GRDF a ainsi fait évoluer son dispositif pour une meilleure qualification des réclamations dans les outils de collecte permettant d'en fiabiliser le dénombrement, de garantir le respect des règles de conformité (Code de Bonne conduite, ICS, RGPD), d'améliorer notre réactivité dans les réponses apportées et de mettre en place de nouvelles actions de sensibilisation auprès de l'ensemble des acteurs tout au long de l'année 2020.

Les évolutions ont également concerné notre dispositif de gestes clients en cas d'insatisfaction, accompagnement complémentaire à la démarche d'indemnisation. Notre dispositif d'Ecoute Clients nous a permis en 2019 d'identifier les principales difficultés rencontrées par nos clients et de proposer des réponses adaptées. A titre d'illustration, ces gestes sont désormais versés à l'aide d'un nouveau système de virements en « selfcare ». Ce système est plus simple, plus fiable, plus rapide pour satisfaire davantage encore nos clients.



2020 a également été l'année de lancement d'une démarche ambitieuse, « **Promesses Clients** », afin d'améliorer les processus générateurs d'insatisfactions Clients. Des actions concrètes sont d'ores et déjà menées pour améliorer et digitaliser la prise de rendez-vous, le suivi du dossier de raccordement, ou encore pour informer de manière proactive nos Clients en cas d'incident long sur le réseau.

Enfin, 2020 est **l'année du déploiement d'EPOD** en remplacement du SI Clients historique DISCO (outil historique commun et partagé avec Enedis, qui était amené à disparaître), pour une bascule définitive fin mars 2021.

La mise en place d'EPOD a permis de réintégrer dans le SI de GRDF de nombreuses fonctionnalités à dominante Clients qui étaient portées par DISCO : gestion des demandes fournisseurs et distributeurs, la gestion des coordonnées clients, la gestion du relevé et la gestion du référentiel des PCE.

L'accès quotidien aux informations Clients par les utilisateurs s'est déroulé sans 'rupture d'outil' sur fin 2020 et début 2021. L'interface est plus naturelle et plus fluide, d'où un meilleur traitement des demandes. Parallèlement à cette réintégration des fonctions, EPOD a permis d'automatiser un certain nombre de process en faisant porter par le SI davantage de tâches à faible valeur ajoutée, améliorant ainsi le traitement des demandes au bénéfice du client et de l'utilisateur.

## GLOSSAIRE

**CDG-F : Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur**

**Client 6M :** client pour lequel le relevé est semestriel

**Client MM et JM :** client pour lequel le relevé est mensuel (relevé à pied ou télé-relevé)

**Client JJ :** client pour lequel le relevé est quotidien (télé-relevé)

**Compteur télé-relevé :** compteur équipé (compteur intégré ou compteur classique équipé d'un module) et déclaré communicant dans OMEGA/TICC ; compteur pour lequel le relevé des consommations peut se faire à distance et sur la base des consommations réelles du client

**EPOD :** Evolution Post DISCO. Nouvel outil SI client (Gestion des demandes, relevé, référentiel des PCE) 100% GRDF

**Fournisseur de gaz naturel :** entreprise qui vend à ses clients finaux le gaz naturel acheminé par un gestionnaire de réseau de distribution

**GRD :** Gestionnaire de Réseaux de Distribution

**GRDF :** Gaz Réseau Distribution France

**GRT :** Gestionnaire de Réseau de Transport

**GTG2007 :** instance de concertation entre les différents acteurs (GRD, fournisseurs, services de l'Etat, associations de consommateurs) mise en place sous l'égide de la CRE, pour traiter des règles de fonctionnement en marché ouvert (contrats, procédures, évolutions des systèmes d'information...)

**MES :** Mise En Service

**OMEGA :** système d'information de gestion des processus clients mis en place entre les fournisseurs de gaz naturel et GRDF. Toutes les demandes des fournisseurs doivent transiter par OMEGA

**PCE :** Point de Comptage et d'Estimations, correspond en général aux compteurs

**PITD :** Point d'Interface Transport Distribution

**Portail Client :** site internet de mise à disposition des données de consommation (GRDF.fr)

**Portail Fournisseur :** portail d'OMEGA utilisé par les fournisseurs de gaz naturel pour réaliser les demandes auprès du Distributeur

**Première mise en service :** mise à disposition du gaz suite à la création d'un branchement au réseau de distribution publique de gaz naturel.

**SI :** Systèmes d'Information

**SIAS :** SI d'acquisition et de supervision national des index des compteurs communicants

**TICC :** Système d'information de Traitement des Index et Calcul des Consommations, qui reçoit les données du SI d'acquisition et les transmet à OMEGA