



RAPPORT ANNUEL SUR LA QUALITE DE SERVICE DE GRDF

2021

SOMMAIRE

■ 1 – LES ENJEUX DE LA QUALITÉ DE SERVICE.....	3
■ 2 – LES FAITS MARQUANTS EN 2021	4
■ 3 – INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UNE INCITATION FINANCIÈRE	6
■ 4 – INDICATEURS DE SUIVI, NON INCITÉS FINANCIÈREMENT	29
■ 5 – FOCUS THÉMATIQUE : ACCROÎTRE LA CULTURE CLIENTS DES COLLABORATEURS & LA MAÎTRISE DE NOS S.I. ET DE NOS DONNÉES	55

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 11 643 collaborateurs, conçoit, construit, exploite, entretient et développe ce réseau dans 9 585 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 (décrivées 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^{er} 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^{er} 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 2021

Au titre de l'année 2021, dans le cadre du mécanisme incitatif sur la qualité de service, la CRE doit publier prochainement une délibération portant décision sur « le bilan de la régulation incitative de la qualité de service de GRDF pour l'année 2021 ».

Pour mémoire, « la délibération n° 2021-119 du 29 avril 2021 portant décision sur l'évolution de la grille tarifaire du tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GRDF au 1er juillet 2021 » a été publiée le 29 Avril 2021.

De plus, la délibération de la CRE (Commission de régulation de l'énergie) du 24 juin 2021 portant projet de décision sur l'actualisation de la régulation incitative de la qualité de service du projet Gazpar de GRDF a modifié la précédente délibération n° 2020-010 du 23 janvier 2020 en présentant des objectifs que GRDF qualifie d'ambitieux.

Les interventions

Pour les mises en service des segments 1M/6M, GRDF travaille sur tous les aspects d'organisation et de relation client afin d'améliorer en continue le respect du délai catalogue. En particulier, un travail sur l'amélioration de la prévenance client a été initié en 2020 avec une mise en œuvre fin 2021 et un complément en au 1^{er} semestre 2022. Pour les mises hors service des segments 1M/6M, on observe tout au long de l'année un bon niveau de performance du process, avec notamment une nouvelle possibilité donnée au distributeur d'intervenir en l'absence du client, selon des critères de contextes techniques et clients précis.

Relevé à pied

Après une année 2020 marquée par le contexte sanitaire sur le premier semestre puis une reprise de l'activité à partir de mai, en 2021 la performance de l'activité de relevé à pied a pu reprendre sur un rythme régulier et conforme à nos engagements avec une tendance mensuelle qui suit une dégradation mécanique.

En effet, avec le déploiement des compteurs communicants, le parc résiduel de compteurs à relever à pied se complexifie avec des circuits de relève de plus en plus mités, couplé à un taux croissant de compteurs réputés inaccessibles (+4.5 points).

Raccordements

L'année 2021 a confirmé la reprise de l'activité post 2020.

Une très forte demande sur le marché Grand Public et Petits Professionnels au printemps 2021, correspondant aux reports de projets 2020 ajoutés à l'activité 2021 a amené à un pic d'activité.

La forte implication de l'ensemble des équipes pour répondre au besoin a permis de traiter l'ensemble de ces demandes avant septembre 2021, avec toutefois une légère dégradation du taux d'affaires traitées dans les délais attendus. La situation est revenue à un haut niveau de performance en décembre 2021.

Sur le Marché d'Affaires, l'activité est restée globalement stable sur l'année, et le respect des délais de raccordement a été maintenu à un très bon niveau, proche de celui de 2019.

Taux de disponibilité du portail Fournisseur

L'indicateur sur le taux de disponibilité du Portail Fournisseur a dépassé l'objectif CRE sur 2021 (99,96 % VS 99,50% Objectif) et reste stable par rapport à 2020 (99,97%).

Réclamations

Une hausse des réclamations est constatée sur l'année 2021 aussi bien sur les réclamations fournisseurs que sur celles des clients. L'augmentation observée s'explique en partie par les problématiques de mise à disposition de données de consommation (évolution de nos outils S.I. en début d'année 2021) et de reprise de l'activité après une année 2020 impactée fortement par la crise du covid. Les actions entreprises par la « task force » interne de GRDF ont permis de réduire significativement en 2021 le nombre de PCE en anomalie de publication. Celles-ci ont permis d'améliorer significativement le taux de réponses aux réclamations fournisseurs en moins de 5 jours (70,3% en 2021 VS 54,5% en 2020).

- Zoom sur le Projet Gazpar :

A fin décembre 2021, plus de 9,1 millions de compteurs ont été posés (dont environ 2,2 millions en 2021), permettant d'équiper plus de 78% du parc.

La satisfaction client relative au parcours de pose se maintient à un très bon niveau depuis le début, et le taux de réclamation reste durablement en dessous des 1%.

Au premier trimestre 2021, le maintien de la bonne dynamique de pose observée à la fin de l'année 2020 a permis d'entamer le rattrapage du retard de pose lié à la suspension des activités de déploiement lors de la première vague de la pandémie (confinement).

Ce rythme a cependant été impacté par la pénurie mondiale de composants électroniques et de certaines matières premières (métaux et plastique notamment). Faute d'approvisionnements suffisants, les trajectoires de pose ont dû être ajustées au fil de l'eau avec les entreprises de pose partenaires.

Si le projet est parvenu à maintenir un rythme de déploiement industriel nominal dans ce contexte très complexe, il n'a pas été en mesure d'atteindre ses cibles 2021, qui prévoyaient le rattrapage en totalité du retard accumulé suite au premier confinement de 2020 (crise Covid). Il est toutefois en ligne avec la trajectoire à terminaison révisée, qui intègre les impacts de la crise « approvisionnements » et envisage un décalage de 3 mois de la fin du projet.

En parallèle, plus de 1 100 concentrateurs ont été mis en service en 2021, pour un total en cumulé de près de 9 300. Le projet respecte ses objectifs de couverture radio et peut envisager sereinement la fin du déploiement industriel de ces matériels, prévue en 2022.

Ces matériels permettent d'assurer la télérelève de plus de 8,5 millions de clients à fin 2021, ouvrant à 75% des clients actifs la possibilité d'accéder à leurs données de consommation (73% du parc total).

En parallèle, les actions engagées en 2020 pour améliorer la performance de la mise à disposition des données de consommation se sont poursuivies et ont permis de stabiliser la performance de la chaîne communicante à un niveau satisfaisant. Le taux de collecte journalier en particulier a gagné 5 points en un an, et s'établit durablement au-dessus de 96% en moyenne mensuelle.

Ces bons résultats permettent de tangenter sans pour autant les atteindre toutes les cibles de la régulation incitative sur la qualité de service. En effet, depuis la révision du cadre régulatoire de mai 2021, certains objectifs sont structurellement complexes à atteindre.

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)¹

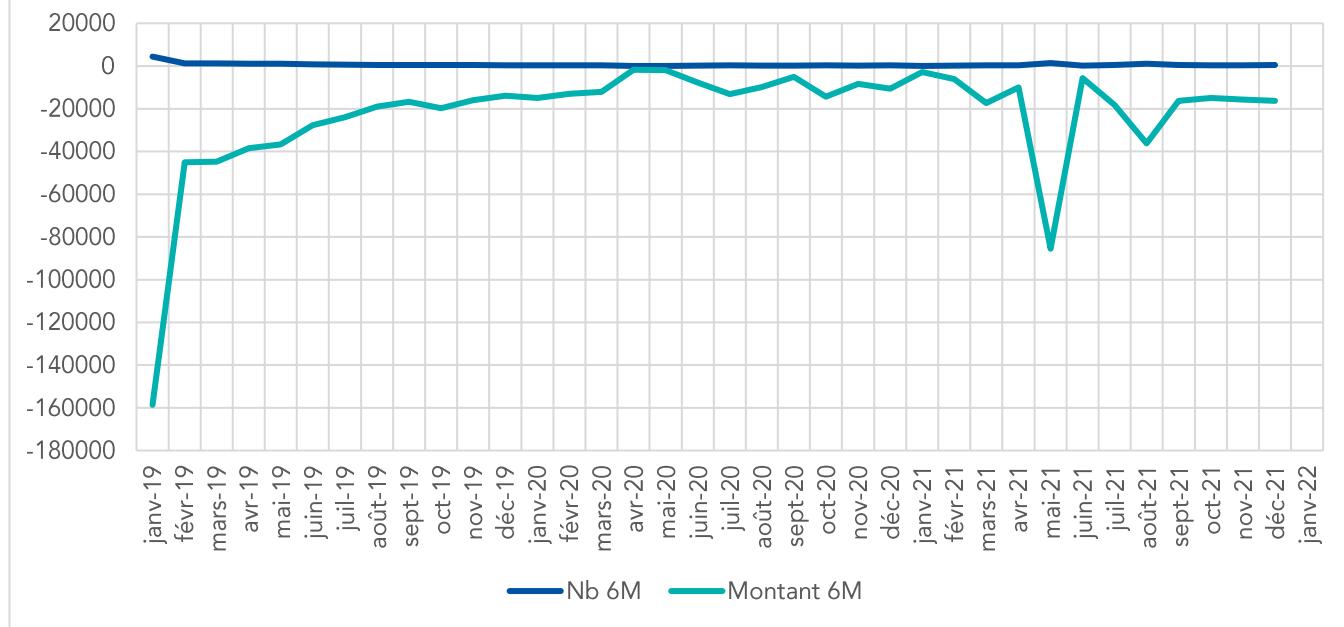
Le respect des rendez-vous planifiés avec les clients est un élément essentiel de la qualité de service. Le nombre de rendez-vous planifiés non respectés fait donc l'objet d'un suivi attentif de la part de GRDF. Depuis octobre 2013, GRDF a mis en place une détection automatique des rendez-vous planifiés 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.

Objectif : 100 % des rendez-vous non tenus automatiquement détectés par l'opérateur sont indemnisés

Indicateur ACH 53 : Evolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	janv-21	févr-21	mars-21	avr-21	mai-21	juin-21	juil-21	août-21	21-sept	21-oct	21-nov	déc-21	TOTAL
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD	Nb 6M	77	167	416	295	1431	166	502	1070	435	398	410	436	5 803
	Nb JJ/MM													
	Montant 6M	-2 823	-6 088	-17 406	-10 007	-85 546	-5 647	-18 289	-36 274	-16 331	-14 885	-15 757	-16 261	-245 315
	Montant JJ/MM													

Indicateur ACH 53 : Evolution sur 3 ans



Commentaire 2021 :

Le dispositif de contrôle mis en place a permis de maintenir le niveau à hauteur des exercices précédents. Les spécificités des résultats des mois de mai et août correspondent à des régularisations de notre S.I. et ne reflètent pas une évolution de l'activité.

¹ La lettre indiquée, ici « a », renvoie au classement des indicateurs de suivi en annexe de la délibération de la CRE portant sur l'ATRD6

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^{ères} mises en service) ou à l'occasion d'un emménagement.

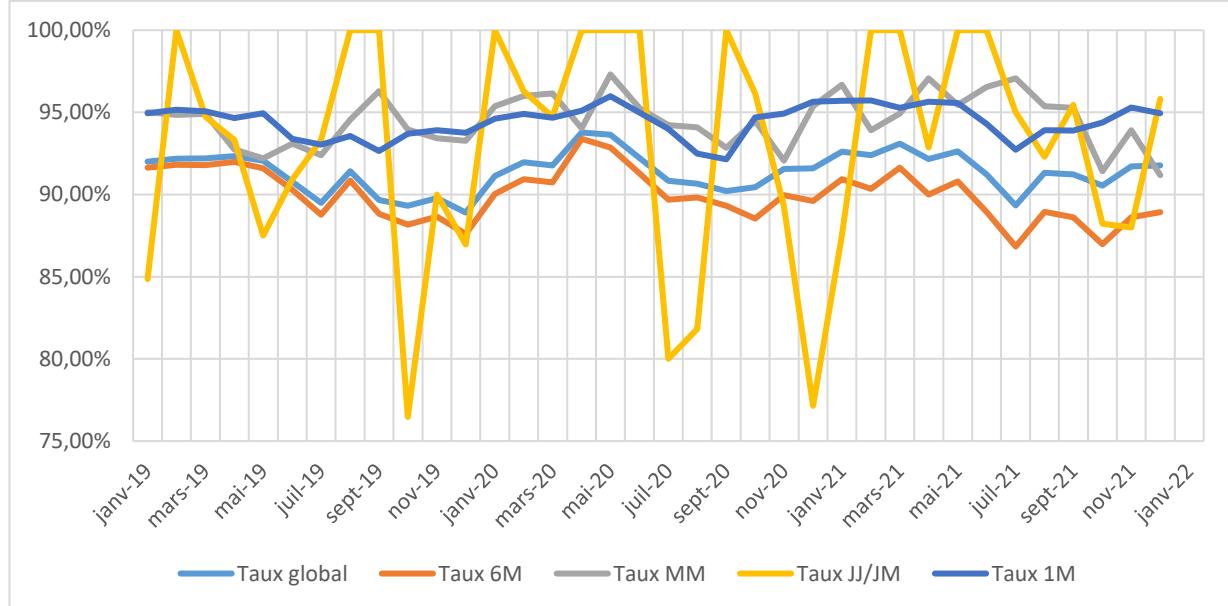
Objectif annuel de référence : 93 % de Mises en Service (MES) réalisées dans les délais demandés. (ATRD6)

Valeur annuelle retenue pour la régulation incitative : 91,58 %

Indicateur ACH 186 : Evolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	janv-21	févr-21	mars-21	avr-21	mai-21	juin-21	juil-21	août-21	21-sept	21-oct	21-nov	déc-21
Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés	Taux global	92,61%	92,39%	93,10%	92,17%	92,63%	91,23%	89,34%	91,32%	91,22%	90,54%	91,71%	91,76%
	Taux 6M	90,94%	90,35%	91,63%	89,99%	90,80%	88,95%	86,84%	88,94%	88,62%	86,99%	88,61%	88,93%
	Taux MM	96,68%	93,92%	94,93%	97,07%	95,45%	96,54%	97,08%	95,38%	95,29%	91,42%	93,92%	91,18%
	Taux JJ/JM	87,50%	100,00%	100,00%	92,86%	100,00%	100,00%	95,00%	92,31%	95,45%	88,24%	88,00%	95,83%
	Taux 1M	95,71%	95,72%	95,28%	95,64%	95,57%	94,30%	92,72%	93,92%	93,90%	94,37%	95,31%	94,96%

Indicateur ACH 186 : Evolution sur 3 ans



Commentaire 2021 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^{er} 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 avec une mise en œuvre fin 2021 et un complément en mars 2022. De plus, comme chaque année, le respect du délai de la 1^{ère} MES, qui dépend beaucoup du client, vient grever cet indicateur.

Commentaire 2021 JJ/MM :

Le taux de mise en service JJ/JM réalisée dans les délais est en moyenne sur l'année 2021 supérieur à l'objectif annuel de référence, bien que les variations de performance de cet indicateur soient importantes compte-tenu du faible nombre de demandes (22 demandes en moyenne par mois)

Le taux de mise en service MM réalisée dans les délais est en moyenne sur l'année 2021 supérieur à l'objectif annuel de référence et suit la même tendance que l'année précédente (330 demandes en moyenne par mois)

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.

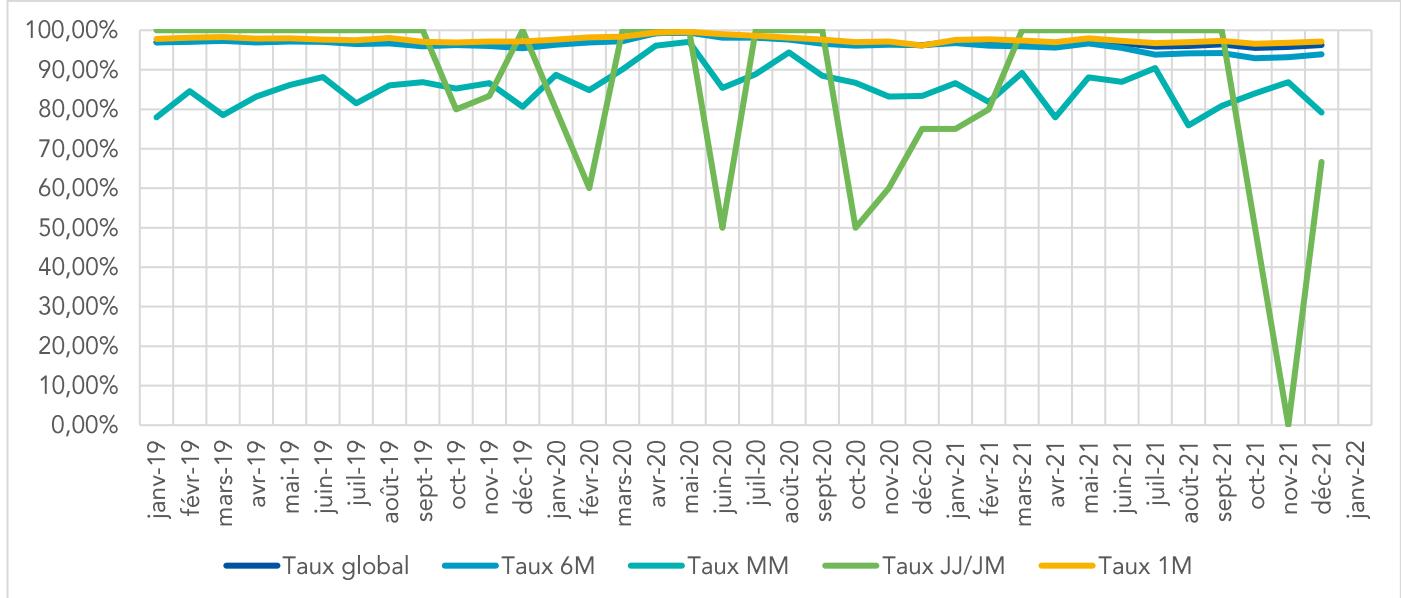
Objectif annuel de référence : 95,50 % de Mises hors Service (MHS) réalisées dans les délais demandés (ATRD6)

Valeur annuelle retenue pour la régulation incitative : 96,42 %

Indicateur ACH 187 : Evolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	janv-21	févr-21	mars-21	avr-21	mai-21	juin-21	juil-21	août-21	21-sept	21-oct	21-nov	déc-21
Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés	Taux global	97,20%	97,02%	96,85%	96,45%	97,48%	96,74%	95,84%	96,05%	96,38%	95,53%	95,75%	96,29%
	Taux 6M	96,77%	96,12%	95,95%	95,58%	96,66%	95,57%	93,85%	94,12%	94,20%	92,91%	93,17%	93,94%
	Taux MM	86,58%	81,82%	89,22%	77,91%	88,04%	86,92%	90,45%	75,90%	80,87%	84,05%	86,82%	79,17%
	Taux JJ/JM	75,00%	80,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	50,00%	0,00%	66,67%
	Taux 1M	97,55%	97,69%	97,43%	96,97%	97,92%	97,32%	96,77%	96,99%	97,34%	96,56%	96,83%	97,18%

Indicateur ACH 187 : Evolution sur 3 ans



Commentaire 2021 6M :

On observe tout au long de l'année un bon niveau de performance du process de mise hors service notamment appuyé sur la mise en œuvre d'une nouvelle possibilité donnée au distributeur d'intervenir en l'absence du client dans certaines situations

Commentaire 2021 JJ/MM :

Le taux de mise hors service JJ/JM réalisée dans les délais est très variable en raison de la très faible volumétrie (44 demandes sur l'année) : une moindre contre-performance est immédiatement visible (22 demandes en moyenne par mois).

Le taux de mise hors service MM réalisée dans les délais est en dessous de l'objectif, avec une situation similaire de faible volumétrie de MHS définitive sans reprise d'un contrat de Fourniture (120 demandes en moyenne par mois).

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

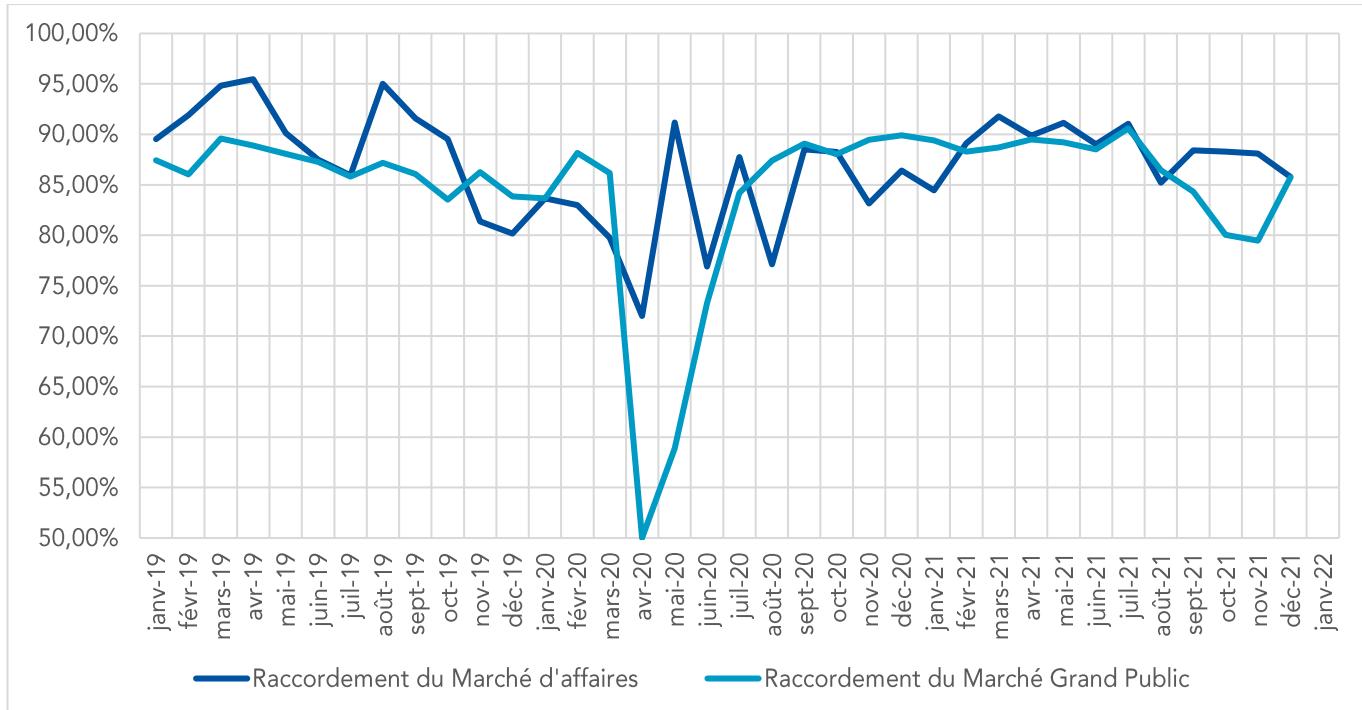
La prestation, demandée par un client ou un tiers habilité, consiste à raccorder une installation au réseau de distribution public de gaz naturel. Elle est réalisée conformément au barème de facturation qui figure dans le Catalogue des prestations de GRDF. La réalisation du raccordement dans les délais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

Objectif annuel de référence pour le taux de raccordements réalisés dans les délais : 89 % (ATRD 6)
Valeurs annuelles retenues pour la régulation incitative: 87,20 %

Indicateurs DEV 154 & DEV 153 : Evolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	Janv-21	Févr-21	Mars-21	Avr-21	Mai-21	Juin-21	Juil-21	Août-21	21-Sept	21-Oct	21-Nov	Déc-21
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	Raccordement du marché d'affaires	84,45%	89,10%	91,78%	89,88%	91,14%	89,03%	91,04%	85,21%	88,42%	88,29%	88,08%	85,78%
	Raccordement du marché grand public	89,41%	88,29%	88,69%	89,49%	89,22%	88,51%	90,59%	86,45%	84,32%	80,04%	79,46%	85,71%

Indicateurs DEV 154 & DEV 153 : Evolution sur 3 ans



Commentaire 2021 :

L'année 2021 a confirmé la reprise de l'activité post 2020.

Les délais de raccordement sur les deux marchés Grand-Public et Marché d'Affaires ont été globalement maîtrisés.

Sur le Marché d’Affaires (DEV153 – courbe bleu foncé), l’activité a été stable, ainsi que les délais de raccordement.

Sur le marché Grand-Public (DEV154 – courbe bleu clair), une très forte demande au printemps 2021, en lien avec le rattrapage des projets qui n’avaient pas pu se faire en 2020, a généré un pic d’activité et amené à une légère baisse de performance transitoire sur les délais de raccordement sur ce marché, visible sur la courbe sur la seconde moitié de l’année 2021, entre juillet et novembre 2021.

La situation est revenue au niveau de 2019 en toute fin d’année.

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).

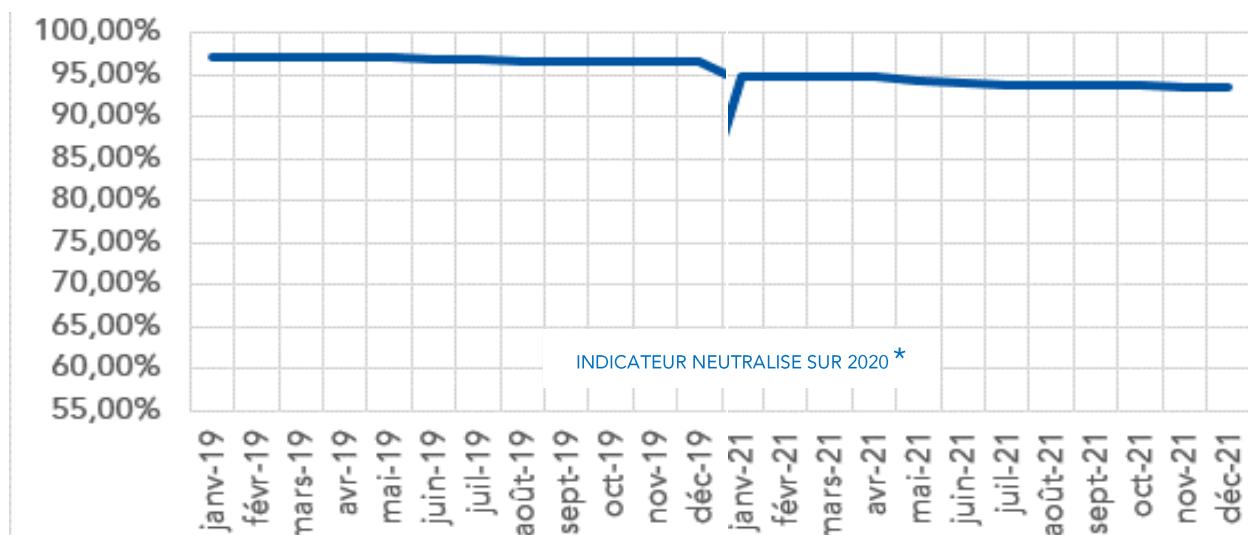
Objectif annuel de référence : 97,2 % (ATRD 6)

Objectif : l’incitation financière porte sur la valeur du taux calculé sur une base annuelle : 93,50 %

Indicateur ACH 95B : Evolution sur l’année

Indicateur	Janv-21	Févr-21	Mars-21	Avr-21	Mai-21	Juin-21	Juil-21	Août-21	21-Sept	21-Oct	21-Nov	Déc-21
Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés)	94,84%	94,85%	94,85%	94,64%	94,31%	94,05%	93,87%	93,71%	93,71%	93,62%	93,58%	93,50%

Indicateur ACH 95B : Evolution sur 3 ans



* La délibération de la CRE 2021-105 du 25 mars 2021 portant sur « communication sur les effets pour l’année 2020 de la crise COVID-19 pour les opérateurs de réseaux » a confirmé la neutralisation de cet indicateur pour l’année 2020

Commentaire 2021 :

Nous continuons de constater une tendance à la baisse de la performance du relevé à pied. Cette érosion provient d'un parc de plus en plus difficile à relever (une densité de compteurs à relever à pied plus faible couplé à un taux d'inaccessibilité des compteurs croissant (+4,5 points) du fait du déploiement des compteurs communicants).

Après délibération de la CRE du 24 juin 2021, qui considère que la désoptimisation de la relève physique est inéluctable cet indicateur ne sera plus incité à partir du 1^{er} janvier 2022.

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.

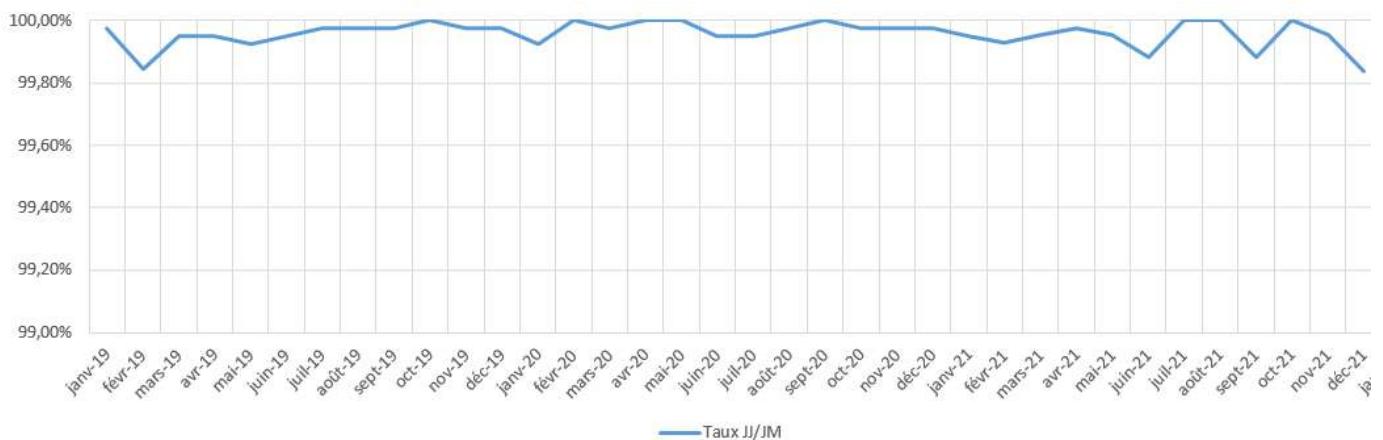
Objectif annuel de référence : 99,94 % (ATRD 6)

Valeur atteinte sur l'année 2021 pour prise en compte dans le calcul de l'incitation : 99,94 %

Indicateur ACH 57 : Evolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	Janv-21	Févr-21	Mars-21	Avr-21	Mai-21	Juin-21	Juil-21	Août-21	21-Sept	21-Oct	21-Nov	Déc-21
Taux de publication par OMEGA pour les relèves JJ/JM	Taux JJ/JM	99,95%	99,93%	99,95%	99,98%	99,95%	99,88%	100,00%	100,00%	99,88%	100,00%	99,95%	99,84%

Indicateur ACH 57 : Evolution sur 3 ans



Commentaire 2021 :

Le traitement des PCE JJ/JM est globalement cohérent avec les attentes.

La performance de GRDF est à l'objectif de référence en moyenne sur l'année.

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.

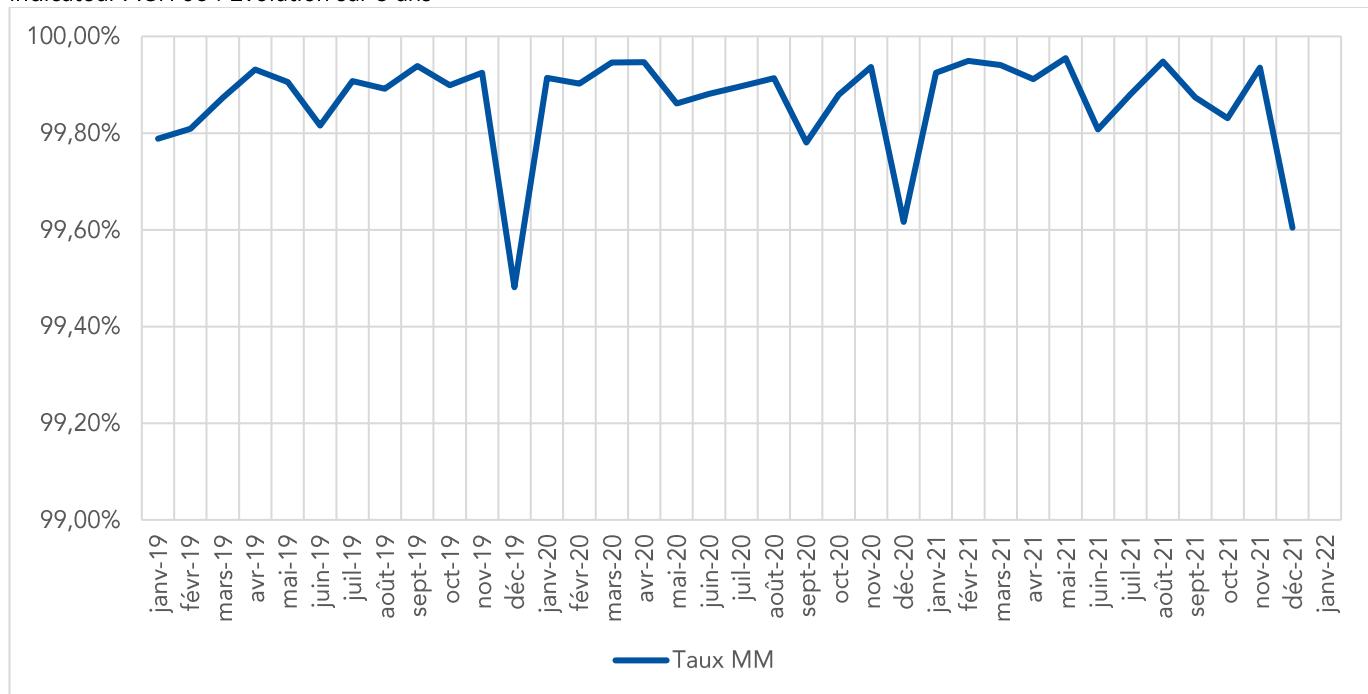
Objectif annuel de référence : 99,93 % (ATRD 6)

Valeur atteinte sur l'année 2021 pour prise en compte dans le calcul de l'incitation : 99,88 %

Indicateur ACH 58 : Evolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	Janv-21	Févr-21	Mars-21	Avr-21	Mai-21	Juin-21	Juil-21	Août-21	21-Sept	21-Oct	21-Nov	Déc-21
Taux de publication par OMEGA pour les relevés MM	Taux MM	99,92%	99,95%	99,94%	99,91%	99,96%	99,81%	99,88%	99,95%	99,87%	99,83%	99,94%	99,60%

Indicateur ACH 58 : Evolution sur 3 ans



Commentaire 2021 :

Des résultats proches de l'objectif avec quelques incidents ponctuels notamment en fin d'année. En décembre, nous constatons à nouveau que les CHF du 1^{er} janvier ont été complexes à intégrer dans les délais.

La performance de GRDF sur l'année est, toutefois, proche de l'objectif.

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.

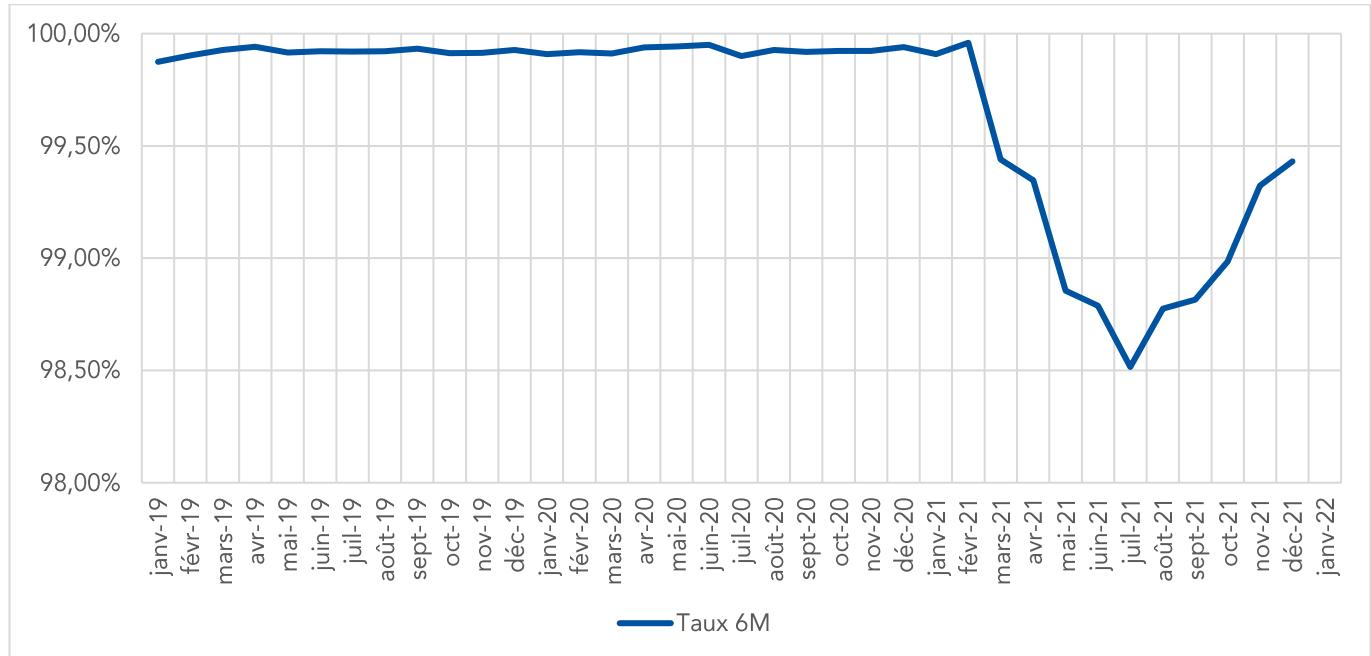
Objectif annuel de référence : 99,98 % (ATRD 6)

Valeur atteinte sur l'année 2021 pour prise en compte dans le calcul de l'incitation : 99,19 %

Indicateur ACH 59 : Evolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	Janv-21	Févr-21	Mars-21	Avr-21	Mai-21	Juin-21	Juil-21	Août-21	21-Sept	21-Oct	21-Nov	Déc-21
Taux de publication par OMEGA pour les relevés 6M	Taux 6M	99,91%	99,96%	99,44%	99,35%	98,86%	98,79%	98,52%	98,78%	98,82%	98,99%	99,32%	99,43%

Indicateur ACH 59 : Evolution sur 3 ans



Commentaire 2021 :

A ce titre, la performance de GRDF est en dessous du seuil mais en amélioration sur S2-2021.

La sortie du SI historique client DISCO_a été complexe dès le mois de mars avec des aléas détectés sur les situations d'exception (solde des derniers PCE présents dans Disco). Ces situations ont nécessité tout au long de l'année 2021 une attention particulière et la situation tend à s'améliorer progressivement sur la fin d'année. Toutefois, la poursuite de déploiement des_compteurs Gazpar et donc la bascule en 1M progressant toujours rapidement, l'assiette pour le calcul du taux continue sa baisse. Ce mécanisme a impliqué des difficultés supplémentaires à maintenir le niveau du taux d'intégration attendu.

Toutefois, à l'issue de cette année 2021 au contexte évolutif, la performance de GRDF est certes en dessous du seuil mais en amélioration sur S2-2021.

3.2.5 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.

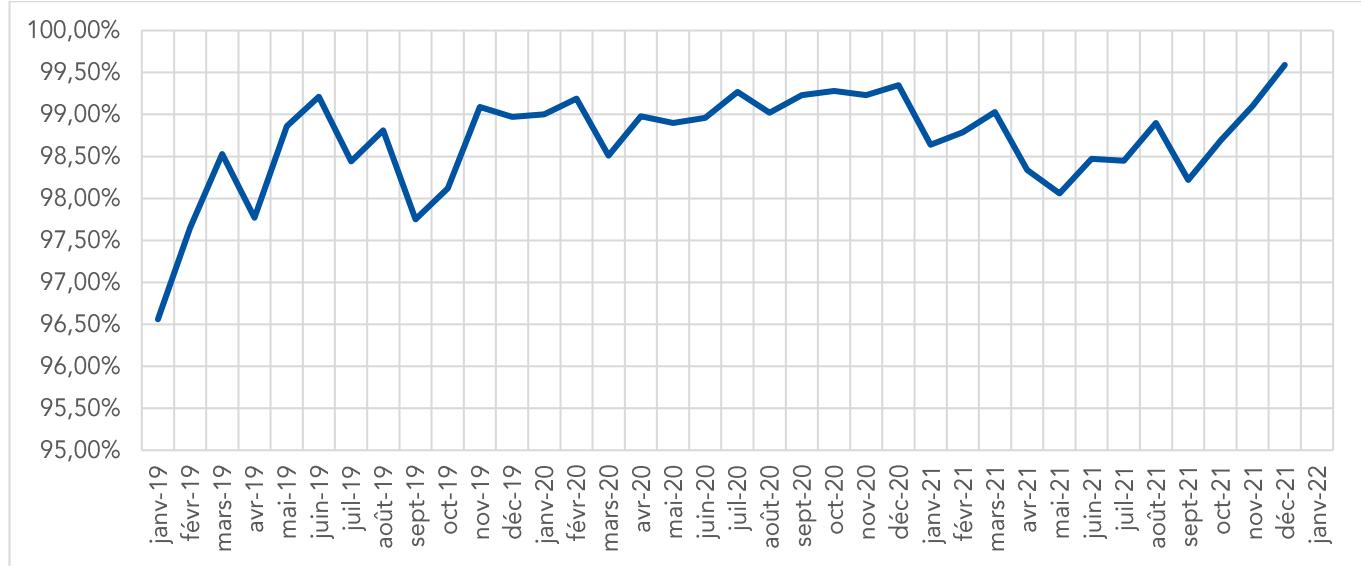
Objectif annuel de référence : 99,80 % (ATRD 6)

Valeur atteinte sur l'année 2021 pour prise en compte dans le calcul de l'incitation : 98,69 %

Indicateur ACH 100 : Evolution sur l'année

Indicateur	Janv-21	Févr-21	Mars-21	Avr-21	Mai-21	Juin-21	Juil-21	Août-21	21-Sept	21-Oct	21-Nov	Déc-21
Taux de traitement des rejets du mois M en M+1	98,64%	98,79%	99,03%	98,34%	98,06%	98,47%	98,45%	98,90%	98,22%	98,69%	99,10%	99,59%

Indicateur ACH 100 : Evolution sur 3 ans



Commentaire 2021 :

L'année 2021 a été particulièrement complexe du fait de la sortie de DISCO et des aléas rencontrés, comme évoqué précédemment. L'amélioration constatée en fin d'année ne reflète pas entièrement les efforts fournis puisque l'assiette de rejet a baissé pour atteindre un niveau particulièrement bas par rapport au reste de l'année rendant le taux plus difficile à atteindre encore.

3.2.6 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*).

Objectif mensuel de base pour mai 2019-avril 2021 : 98,5 %

Objectif mensuel cible pour mai 2019-avril 2021 : 99,5 %

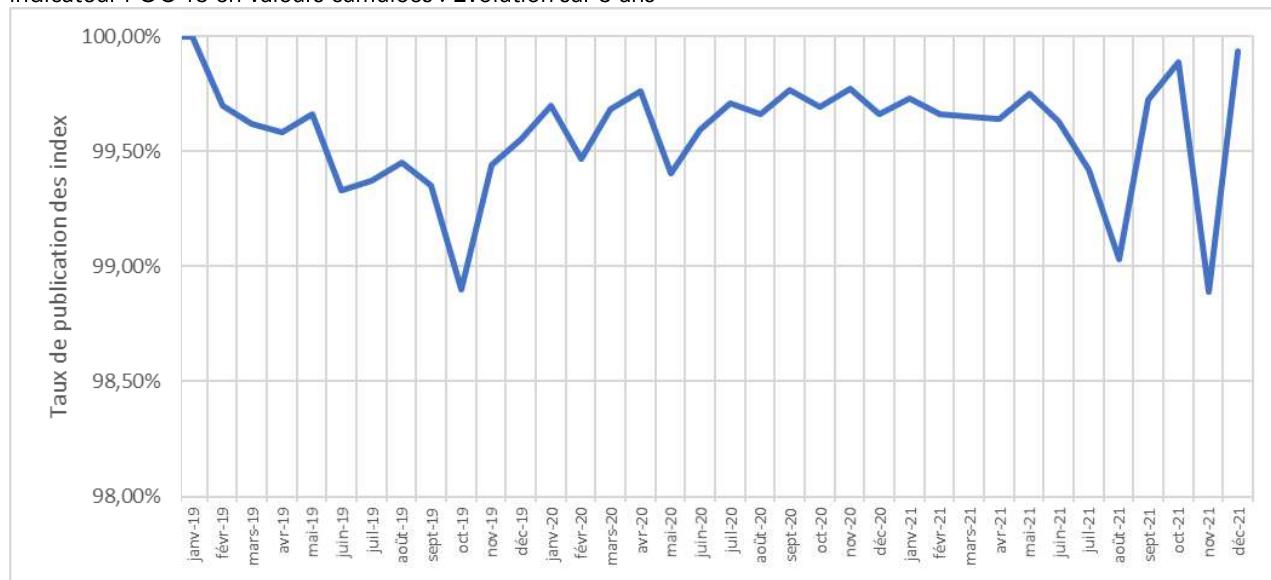
Objectif mensuel de référence depuis mai 2021 : 99,5 %

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).

Indicateur POC 13 en valeurs cumulées : Evolution sur l'année

Indicateur	janv-21	févr-21	mars-21	avr-21	mai-21	juin-21	juil-21	août-21	sept-21	oct-21	nov-21	déc-21
Taux de publication des index aux fournisseurs (périmètre Gazpar)	99,73%	99,66%	99,65%	99,64%	99,75%	99,63%	99,42%	99,03%	99,72%	99,89%	98,89%	99,94%

Indicateur POC 13 en valeurs cumulées : Evolution sur 3 ans



Commentaire 2021 :

Sur le premier semestre 2021, l'indicateur s'est stabilisé à un niveau élevé, supérieur au nouvel objectif de référence. Sur le second semestre, deux points bas sont à noter, sur les mois d'août et novembre 2021. Les résultats de ces deux mois ont été significativement impactés par un problème dans le requêtage des données, qui prend en compte à tort un statut « technique » du point de comptage, pour lequel le volume de rejets a été particulièrement important ces mois-là.

Ce statut spécifique a été pris en compte de manière erronée et générait un double décompte des rejets dans le système d'information et les données publiées pour l'indicateur. Les modalités de production de l'indicateur dans le système d'information ont été modifiées dès le mois de décembre 2022.

3.2.7 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.

Objectif mensuel de base pour mai 2019-avril 2021 : 96,0 %

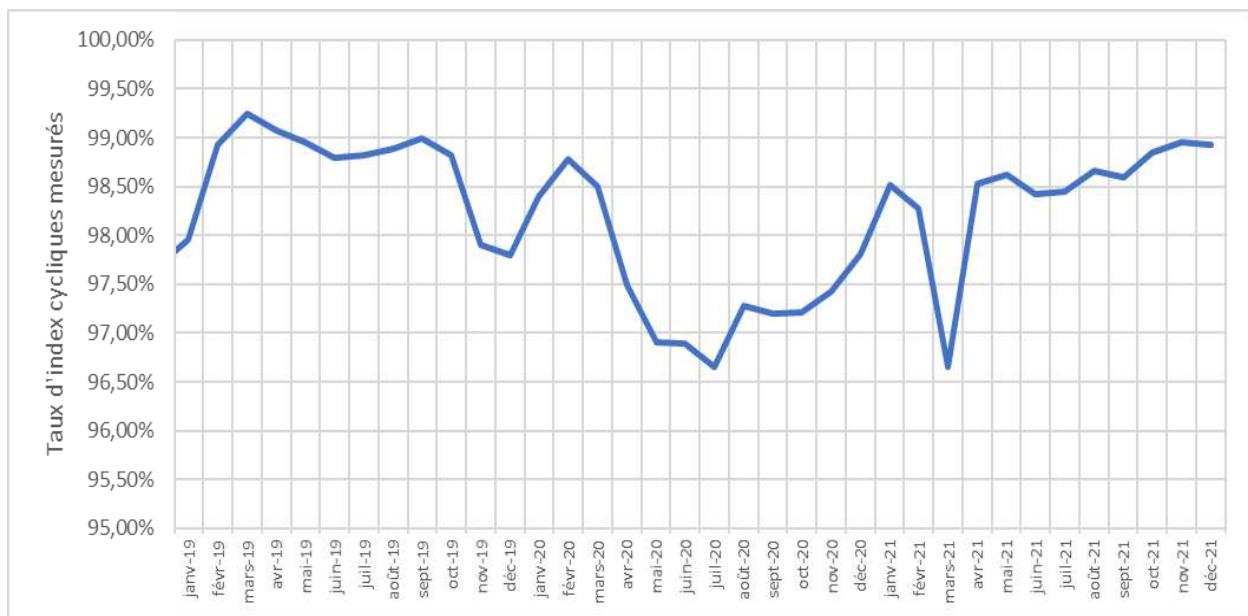
Objectif mensuel cible pour mai 2019-avril 2021 : 98 %

Objectif mensuel de référence depuis mai 2021 : 98 %

Indicateur POC 14 : Evolution sur l'année

Indicateur	janv-21	févr-21	mars-21	avr-21	mai-21	juin-21	juil-21	août-21	sept-21	oct-21	nov-21	déc-21
Taux d'index cycliques mesurés (périmètre Gazpar)	98,51%	98,28%	96,65%	98,53%	98,62%	98,42%	98,45%	98,66%	98,59%	98,85%	98,95%	98,93%

Indicateur POC 14 : Evolution sur 3 ans



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 2021 :

Sur l'année 2021, l'indicateur a retrouvé un niveau satisfaisant dès le début de l'année et continué à progresser régulièrement. Seul le mois de mars est significativement en retrait.

Sur ce mois (et partiellement sur février), des problèmes d'intégration des télé-relevés dans le système d'information TIICC ont fortement pénalisé les indicateurs relatifs aux taux d'index mesurés. Des opérations de rattrapage ont été lancées dès le début du mois de mars et ont pu être finalisées en fin de mois.

3.2.8 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.

Objectif mensuel de base pour mai 2019-avril 2021 : 97,5 %

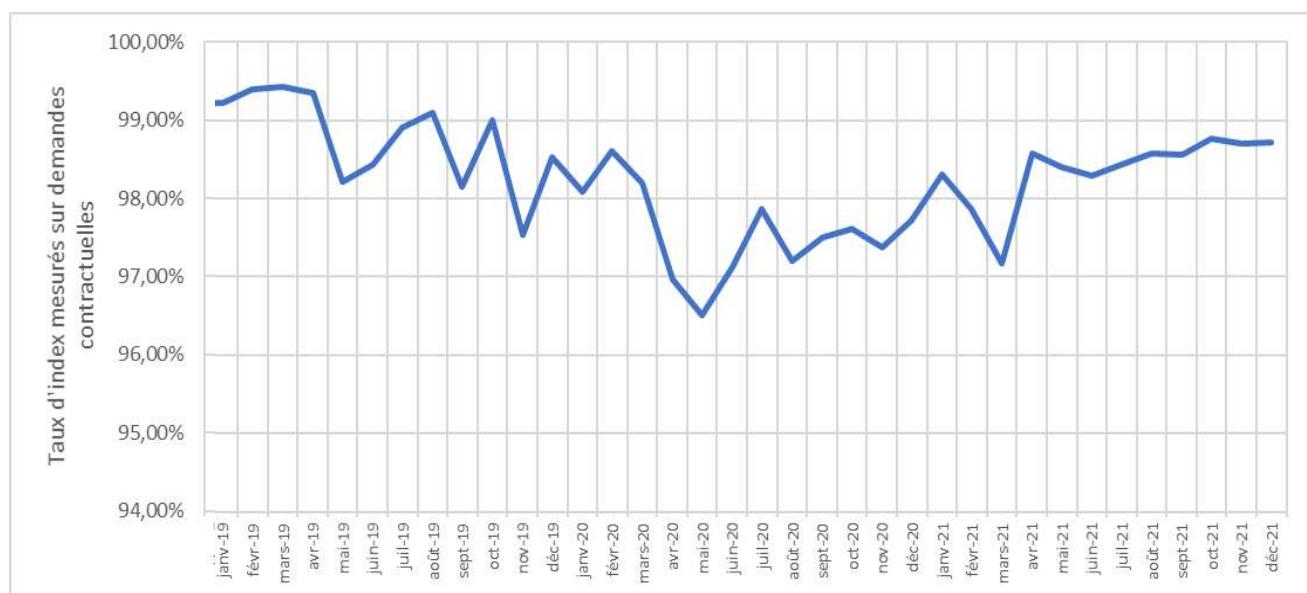
Objectif mensuel cible pour mai 2019-avril 2021 : 99,5 %

Objectif mensuel de référence depuis mai 2021 : 98,8 %

Indicateur POC 16 : Evolution sur l'année

Indicateur	janv-21	févr-21	mars-21	avr-21	mai-21	juin-21	juil-21	août-21	sept-21	oct-21	nov-21	déc-21
Taux d'index mesurés sur demandes contractuelles (périmètre Gazpar)	98,31%	97,87%	97,18%	98,57%	98,40%	98,29%	98,43%	98,57%	98,56%	98,76%	98,70%	98,71%

Indicateur POC 16 : Evolution sur 3 ans



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 2021 :

Sur 2021, l'indicateur relatif aux relevés événementiels a suivi la même dynamique et les mêmes évolutions que l'indicateur relatif aux relevés cycliques. L'indicateur a donc été impacté en mars, mais aussi en février du fait de sa plus grande réactivité, par les incidents sur les systèmes d'information TICC et PECH.

Malgré le retour au niveau nominal depuis avril et une progression significative ensuite, l'indicateur est resté toute l'année en dessous du nouvel objectif de référence.

3.2.9 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.

Objectif mensuel de base pour mai 2019-avril 2021 : 2,0 %

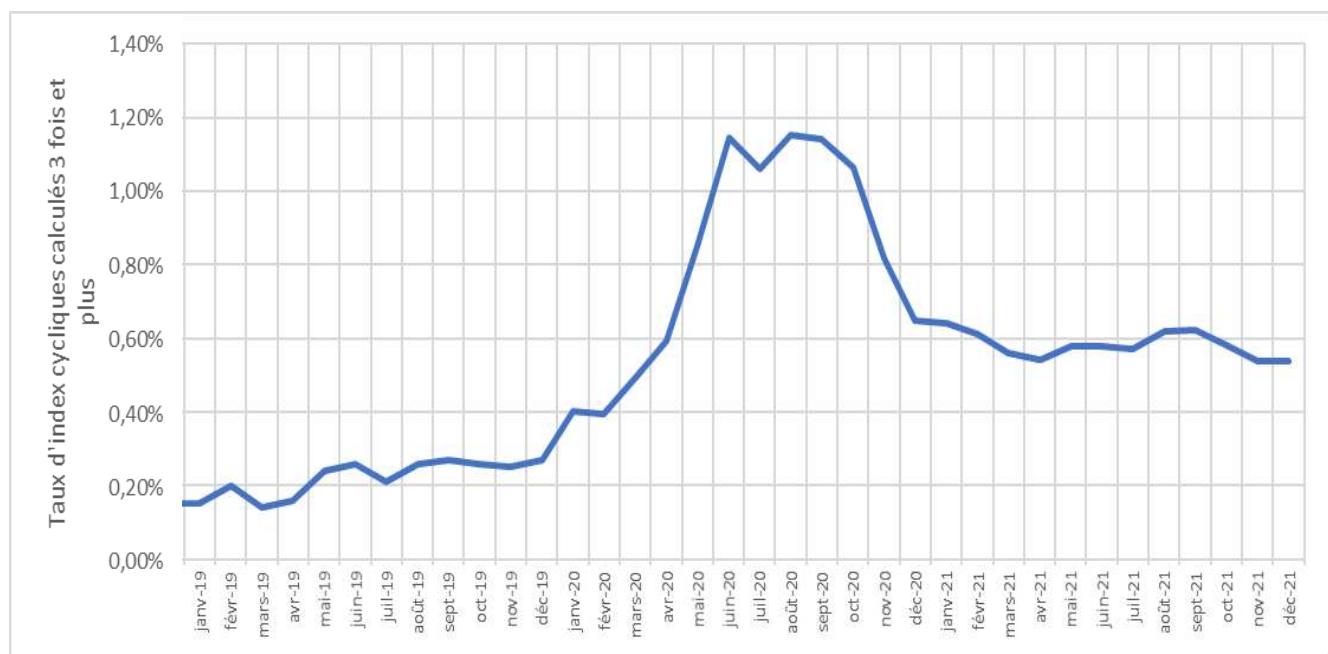
Objectif mensuel cible pour mai 2019-avril 2021 : 0,5 %

Objectif mensuel de référence depuis mai 2021 : 0,5 %

Indicateur POC 15 en valeurs cumulées : Evolution sur l'année

Indicateur	janv-21	févr-21	mars-21	avr-21	mai-21	juin-21	juil-21	août-21	sept-21	oct-21	nov-21	déc-21
Taux d'index cycliques calculés 3 fois et plus (périmètre Gazpar)	0,64%	0,61%	0,56%	0,54%	0,58%	0,58%	0,57%	0,62%	0,62%	0,58%	0,54%	0,54%

Indicateur POC 15 valeurs cumulées : Evolution sur 3 ans



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).

Pour mémoire, l'arrêt des opérations de maintenance des concentrateurs et des interventions sur les émetteurs pendant le confinement début 2020 a conduit à la dégradation de l'indicateur au cours du premier semestre 2020.

Commentaire 2021 :

Sur l'année 2021, l'indicateur est stabilisé à un niveau satisfaisant. Pour autant, il reste structurellement plus élevé que l'objectif de référence.

3.3 Relations avec les fournisseurs

3.3.1 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.

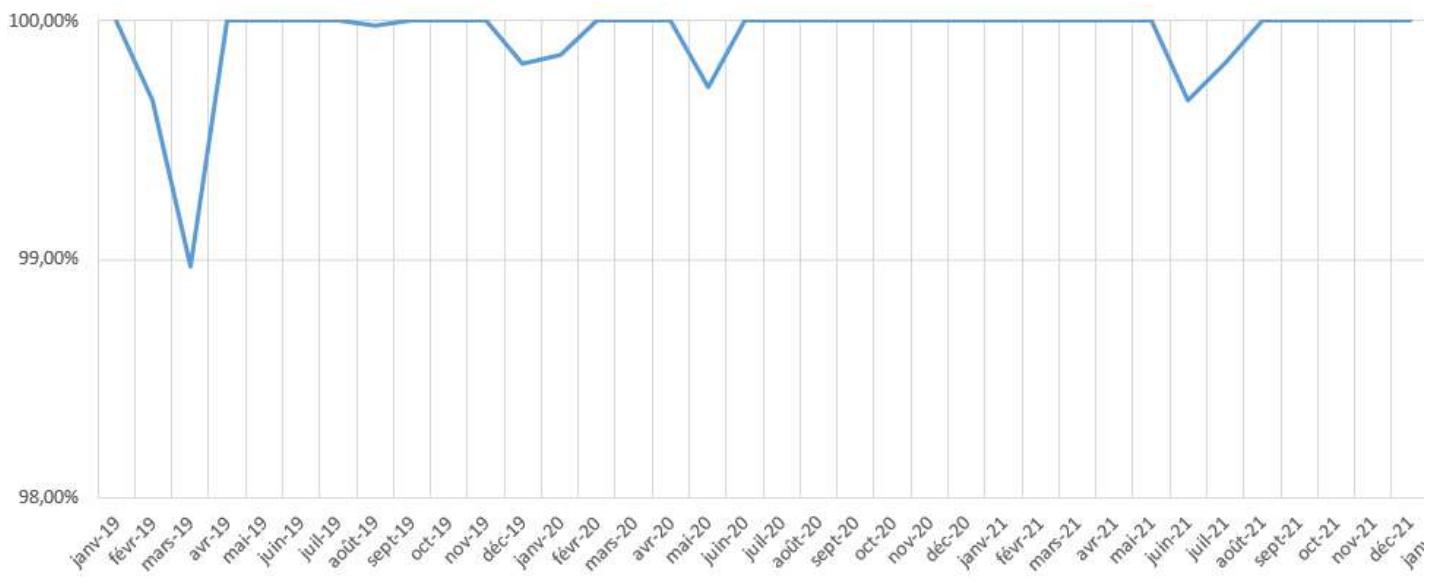
Objectif annuel de référence : 99,50 % (ATRD 6)

L'incitation financière porte sur la valeur du taux calculé sur une base annuelle : 99,96 %

Indicateur ACH 62 en valeurs cumulées : Evolution sur l'année

Indicateur	Janv-21	Févr-21	Mars-21	Avr-21	Mai-21	Juin-21	Juil-21	Août-21	21-Sept	21-Oct	21-Nov	Déc-21
Taux de disponibilité du portail Fournisseur	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,67%	99,83%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Indicateur ACH 62 en valeurs cumulées : Evolution sur 3 ans



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.

Commentaire 2021 :

En 2021, l'objectif est dépassé.

3.3.2 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 2021 : Moins de 3,6 TWh en cumulé sur l'année (ATRD 6)

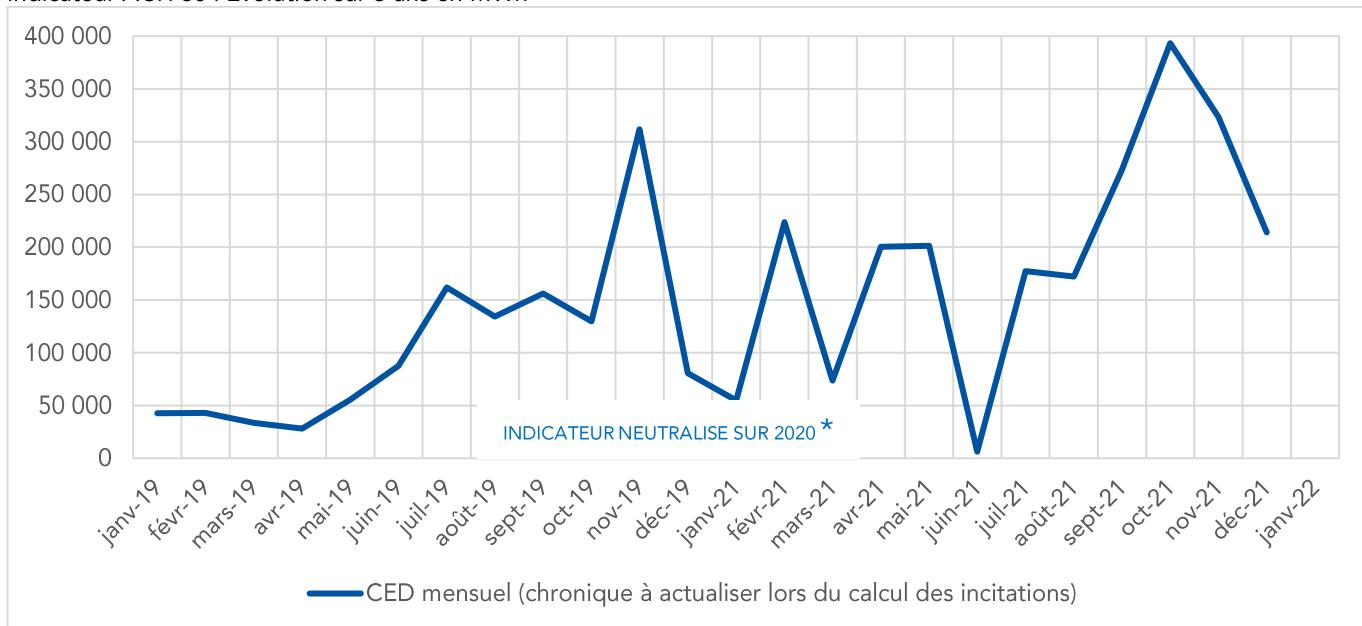
2022 : 2,8 TWh cumulés sur l'année calendaire

2023 : 2,4 TWh cumulés sur l'année calendaire

Indicateur ACH 65 : Evolution sur l'année en MWh

Indicateur	Segmentation	Janv-21	Févr-21	Mars-21	Avr-21	Mai-21	Juin-21	Juil-21	Août-21	21-Sept	21-Oct	21-Nov	Déc-21
Amplitude des comptes d'écart distribution (CED)	CED mensuel (chronique à actualiser lors du calcul des incitations)	54 798	223 754	73 655	200 344	201 348	6 290	177 432	172 124	273 070	393 282	323 353	214 186

Indicateur ACH 65 : Evolution sur 3 ans en MWh



* La délibération de la CRE 2021-105 du 25 mars 2021 portant sur « communication sur les effets pour l'année 2020 de la crise COVID-19 pour les opérateurs de réseaux » a confirmé la neutralisation de cet indicateur pour l'année 2020

Commentaire 2021 :

Nous observons un accroissement de cet indicateur, dû en partie à la diminution du foisonnement (cf point 3.4.3). Cependant son niveau calculé à 2,3 TWh en 2021 reste inférieur de 0,9 TWh à l'objectif de référence fixé par la CRE. L'objectif est donc atteint.

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

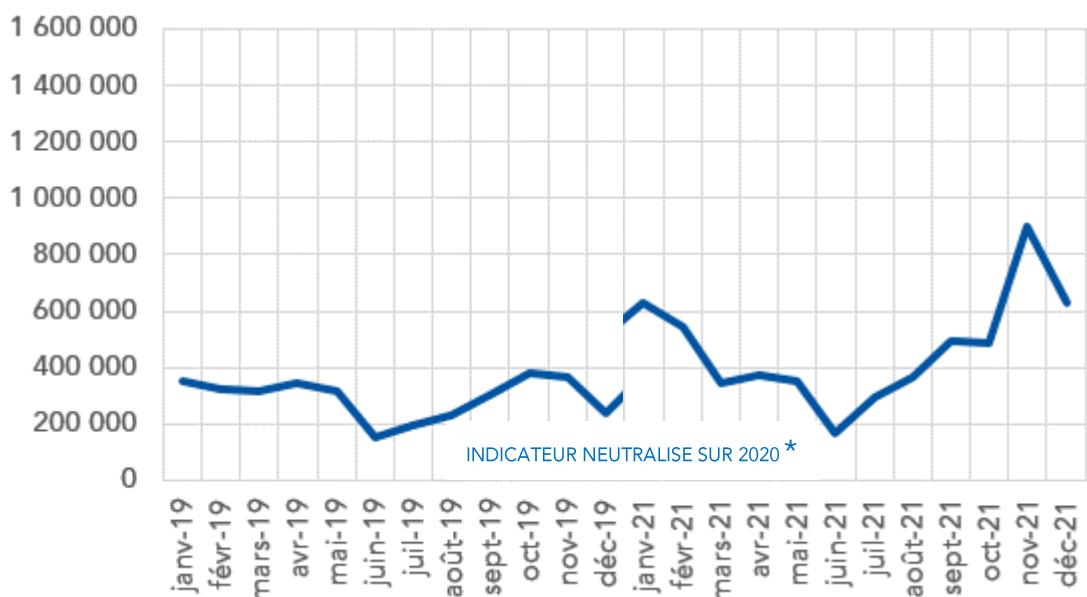
Cet indicateur, introduit dans le cadre de la délibération ATRD5, permet de suivre la somme des Comptes d'Ecart Distribution (CED) du mois M en énergie par fournisseur, par type de relevé et en valeur absolue.

Objectif de référence pour 2021 : Moins de 4,5 TWh en cumulé sur l'année (ATRD 6)

Indicateur ACH 165A : Evolution sur l'année en MWh

Indicateur	Segmentation	Janv-21	Févr-21	Mars-21	Avr-21	Mai-21	Juin-21	Juil-21	Août-21	21-Sept	21-Oct	21-Nov	Déc-21
Amplitude des comptes d'écart distribution (CED) par fréquence de relève et par fournisseurs	CED mensuel (chronique à actualiser lors du calcul des incitations)	629 264	542 576	346 920	369 702	352 177	168 787	292 633	367 655	495 483	488 720	902 973	626 665

Indicateur ACH 165A : Evolution sur 3 ans en MWh



* La délibération de la CRE 2021-105 du 25 mars 2021 portant sur « communication sur les effets pour l'année 2020 de la crise COVID-19 pour les opérateurs de réseaux » a confirmé la neutralisation de cet indicateur pour l'année 2020

Commentaire 2021 :

Des analyses sont en cours pour comprendre finement l'accroissement de cet indicateur à 5,6 TWh vs objectif de référence fixé par la CRE à 4,5 TWh.

Nous pouvons souligner d'ores et déjà l'évolution de la composition par fréquence du portefeuille entre 2019 et 2021, qui fait baisser le foisonnement de CED, et accroît mécaniquement l'indicateur. Ainsi en 2019 et 2021 :

- en juin 2019 : 8M PCE 6M (73%) + 3M PCE 1M (27%)
- en juin 2021 : 4M PCE 6M (36%) + 7M PCE 1M (64%)

- 1) Le nombre de relèves a augmenté d'environ 77% entre 2019 et 2021, entraînant de facto plus de calculs distincts de CED et par conséquent une baisse de foisonnement (en moyenne un 1M est relevé 12 fois par an, et un 6M 2 fois par an) :

- en 2019 : environ 52M de relèves cycliques (= 16M de relèves 6M, et 36M de relèves 1M)
- en 2021 : environ 92M de relèves cycliques (= 8M de relèves 6M, et 84M de relèves 1M)

2) Le nombre de 1M a augmenté à 64% en 2021 vs 27% en 2019.

Or les CED 1M bénéficient d'un étalement dans le temps moindre que les 6M, donc d'effet de foisonnement plus réduit entre les biais générés en périodes chaudes et froides.

3.3.4 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.

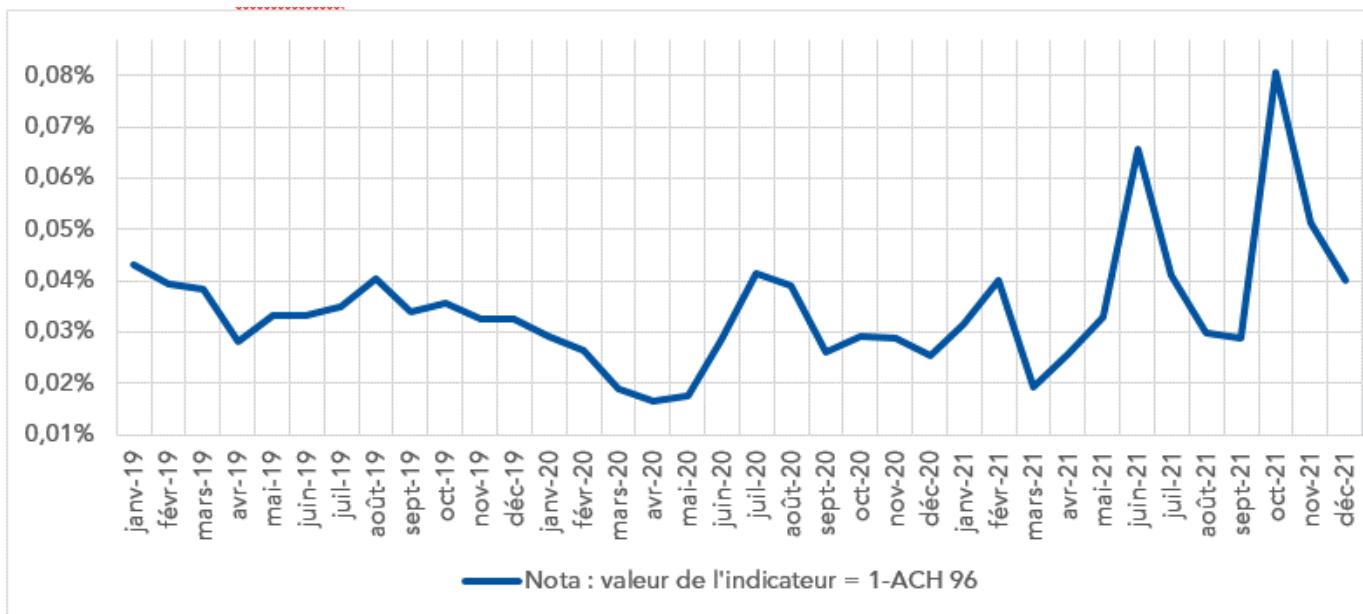
Objectif annuel de référence : 0,04 % (ATRD 6)

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

Indicateur ACH 96 : Evolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	Janv-21	Févr-21	Mars-21	Avr-21	Mai-21	Juin-21	Juil-21	Août-21	21-Sept	21-Oct	21-Nov	Déc-21
Taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs (n)	Nota : valeur de l'indicateur = 1-ACH 96	0,03%	0,04%	0,02%	0,03%	0,04%	0,07%	0,04%	0,03%	0,03%	0,08%	0,05%	0,04%

Indicateur ACH 96 : Evolution sur 3 ans



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

Commentaire 2021 :

La sortie de DISCO et l'arrivée d'EPOD et des nouvelles briques SI associées a provoqué des régressions ponctuelles et résolues dans le calcul de cet indicateur. Après analyse plus fine sur les périodes avec chronique déviante, il a bien été confirmé qu'il n'y avait pas de dégradation particulière à signaler

3.4 Relations avec les clients

Les seuls indicateurs incités financièrement qui existent actuellement pour permettre le suivi des relations de GRDF avec ses clients finals 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.

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

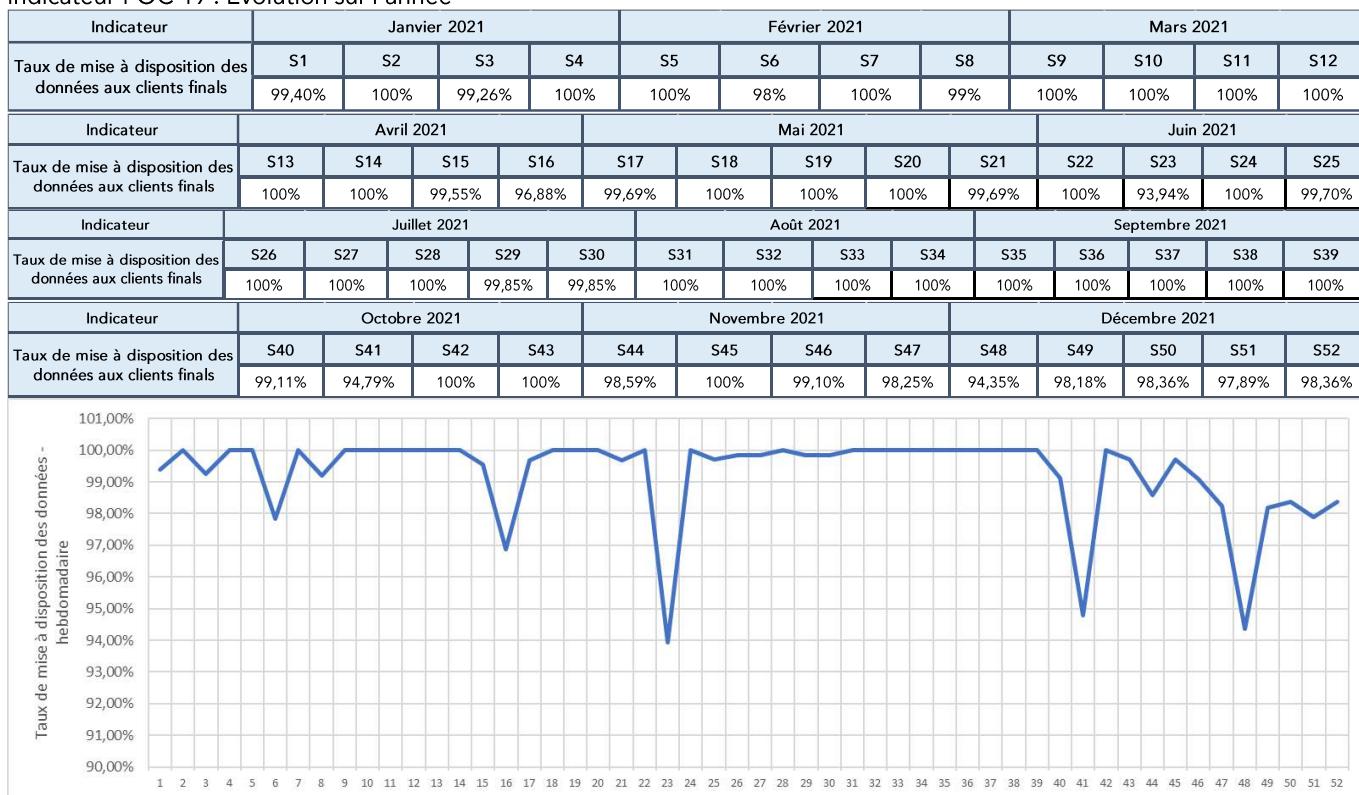
Cet indicateur permet de vérifier la capacité de GRDF à mettre les données de consommation à disposition des clients en mesurant le taux de demandes clients de visualisation des données de consommation qui ont abouti.

Objectif hebdomadaire de base pour mai 2019-avril 2021 : 95 %

Objectif mensuel cible pour mai 2019-avril 2021 : 98 %

Objectif hebdomadaire et mensuel de référence depuis mai 2021 : 98 %

Indicateur POC 19 : Evolution sur l'année



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).

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 2021 :

Sur le premier semestre 2021, on note en particulier trois incidents SI qui ont dégradé significativement l'indicateur hebdomadaire sur les semaines 6 en février, 16 en avril et surtout 23 en juin. Sur le second semestre, deux incidents SI sont intervenus en particulier en semaines 41 en octobre et 48 en décembre. Dans tous les cas, l'indicateur mensuel n'a pas été affecté et est resté supérieur ou égal à l'objectif de référence.

3.4.2 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 mai 2019-avril 2021 : 98 %

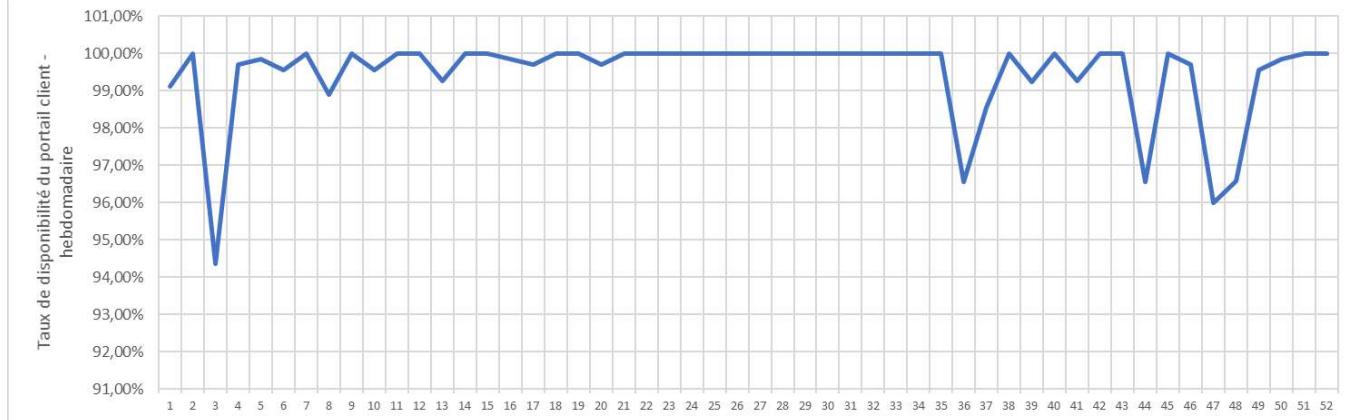
Objectif mensuel cible pour mai 2019-avril 2021 : 99,7 %

Objectif hebdomadaire et mensuel de référence depuis mai 2021 : 99 %

Indicateur POC 18 : Evolution sur l'année

Indicateur	janv-21	févr-21	mars-21	avr-21	mai-21	juin-21	juil-21	août-21	sept-21	oct-21	nov-21	déc-21
Taux de disponibilité du portail client	98,44%	99,58%	99,90%	99,72%	99,93%	100%	100%	100%	98,67%	99,83%	97,96%	99,39%

Indicateur	Janvier 2021				Février 2021				Mars 2021					
Taux de disponibilité du portail client	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12		
Taux de disponibilité du portail client	99,11%	100%	94,35%	100%	100%	100%	100%	98,90%	100%	100%	100%	100%		
Indicateur	Avril 2021				Mai 2021				Juin 2021					
Taux de disponibilité du portail client	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	
Taux de disponibilité du portail client	99,25%	100%	100%	99,85%	99,69%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Indicateur	Juillet 2021				Août 2021				Septembre 2021					
Taux de disponibilité du portail client	S26	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S39
Taux de disponibilité du portail client	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96,54%	98,56%	100%	99,23%
Indicateur	Octobre 2021				Novembre 2021				Décembre 2021					
Taux de disponibilité du portail client	S40	S41	S42	S43	S44	S45	S46	S47	S48	S49	S50	S51	S52	
Taux de disponibilité du portail client	100%	99,26%	100%	100%	96,56%	100%	99,70%	95,98%	96,58%	99,54%	99,85%	100%	100%	



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 2021 :

Sur le premier semestre 2021, on note en particulier un incident SI sur le portail lors de la troisième semaine du mois de janvier, qui a dégradé l'indicateur ponctuellement sur la période. L'indicateur est ensuite resté supérieur au nouvel objectif de référence. Le second semestre a été plus instable, avec de nombreux incidents SI sur le portail d'ampleur diverse mais toujours significative en semaines 36 et 37 sur septembre, 44 et 47 sur novembre, et 48 sur décembre.

Les indicateurs mensuels ont également été impactés en septembre et novembre.

Sur le mois de septembre, une opération de maintenance programmée s'est prolongée au-delà du temps imparti (première semaine). De plus, un incident SI a empêché la connexion au portail pendant plus de 4 heures durant la dernière semaine du mois de septembre.

Début novembre, un incident SI majeur a bloqué la connexion au portail pendant plus de 5 heures. De plus, des opérations de rattrapage des données ont également généré ponctuellement des problèmes d'accès ce qui a diminué la performance globale du service sur certaines semaines durant les deux derniers mois de l'année.

3.5 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.

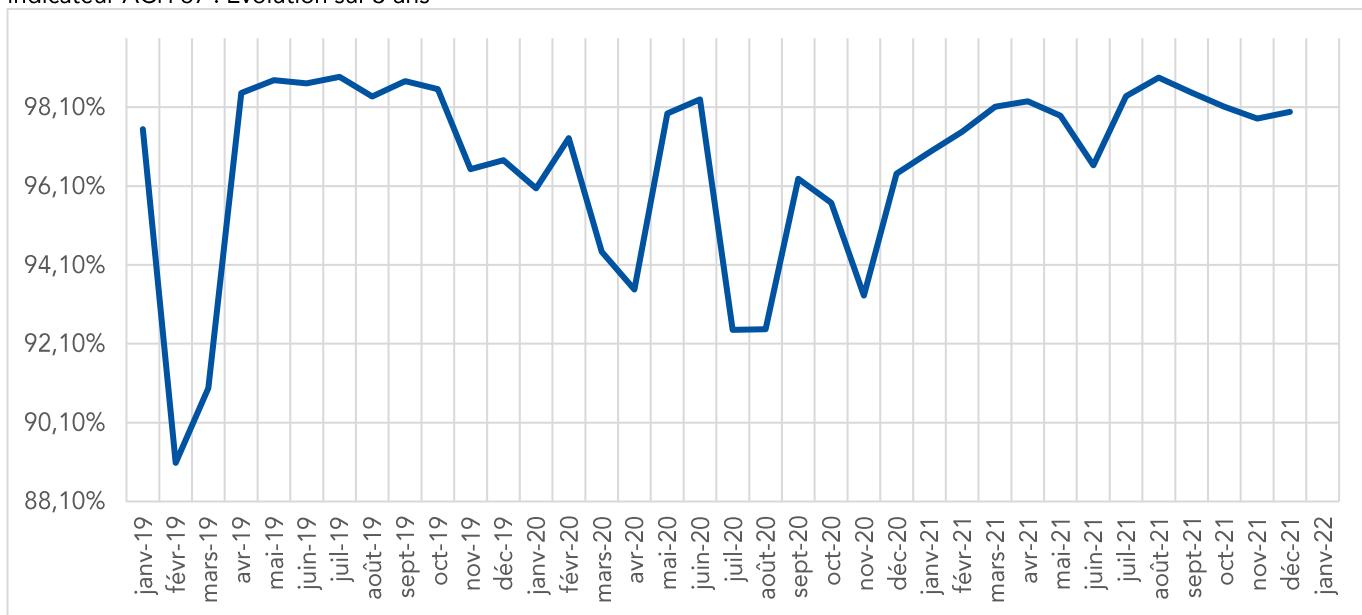
3.5.1 Taux de réponse aux réclamations des fournisseurs dans les 15 jours calendaires (i)

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

Indicateur ACH 67 : Evolution sur l'année

Indicateur	Janv-21	Févr-21	Mars-21	Avr-21	Mai-21	Juin-21	Juil-21	Août-21	21-Sept	21-Oct	21-Nov	Déc-21
Taux de réponses aux réclamations des fournisseurs dans les 15 jours calendaires	96,96%	97,48%	98,11%	98,25%	97,88%	96,63%	98,38%	98,85%	98,47%	98,11%	97,81%	97,98%

Indicateur ACH 67 : Evolution sur 3 ans



Commentaire 2021 :

Le taux de réponse aux réclamations des fournisseurs dans les 15 jours calendaires est de 97,9% en moyenne annuelle sur 2021, en progression de 2,5 points par rapport à 2020. L'objectif mensuel de 96% a été atteint chaque mois de l'année.

Cette nette amélioration est directement imputable au pilotage resserré mis en place dans un contexte de forte augmentation de la volumétrie en lien avec les anomalies de publications de données de consommation (PCE relevés à pied et PCE télé-relevés). Cette évolution est toutefois à analyser dans le cadre de mise en œuvre contextuelle de modalités de traitement spécifiques notamment pour le traitement des réclamations de non-publications d'index (PCE avec anomalies connues et en cours de résolution avec une task force)

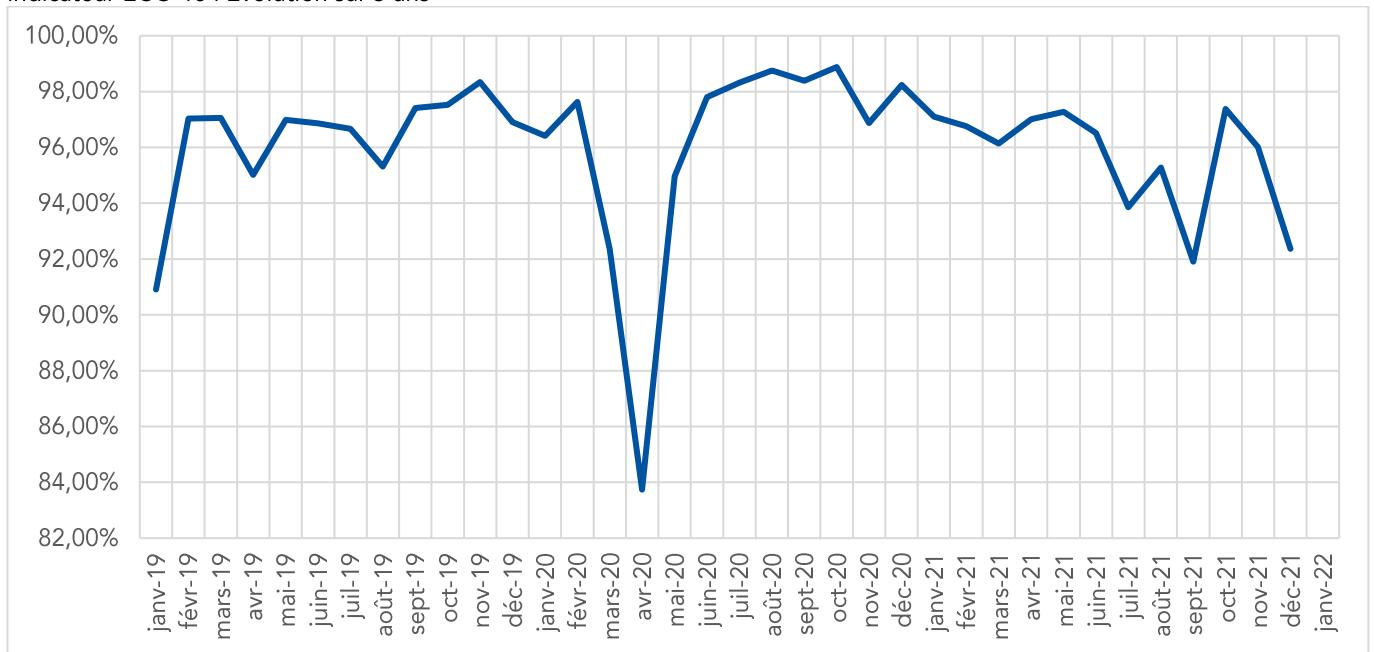
3.5.2 Taux de réponses aux réclamations des clients dans les 30 jours calendaires (j)

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

Indicateur ECO 15 : Evolution sur l'année

Indicateur	Janv-21	Févr-21	Mars-21	Avr-21	Mai-21	Juin-21	Juil-21	Août-21	21-Sept	21-Oct	21-Nov	Déc-21
Taux de réponses aux réclamations des consommateurs dans les 30 jours calendaires	97,10%	96,75%	96,14%	97,01%	97,28%	96,52%	93,86%	95,28%	91,91%	97,38%	96,02%	92,36%

Indicateur ECO 15 : Evolution sur 3 ans



Commentaire 2021 :

Le taux de traitement en moins de 30 jours des réclamations clients est en dégradation en 2021, à un niveau moyen de 95,7%. Cet indicateur a été marqué par quelques difficultés ponctuelles et localisées sur certaines entités rencontrant des baisses de disponibilité des chargés de traitement en lien avec le contexte sanitaire. La volumétrie de réclamations est de nouveau en hausse en 2021 du fait de la reprise de certaines activités qui avaient déclu en 2020 et de l'amélioration continue de l'enregistrement des réclamations reçues.

4 – Indicateurs de suivi, non incités financièrement

4.1 Prestations

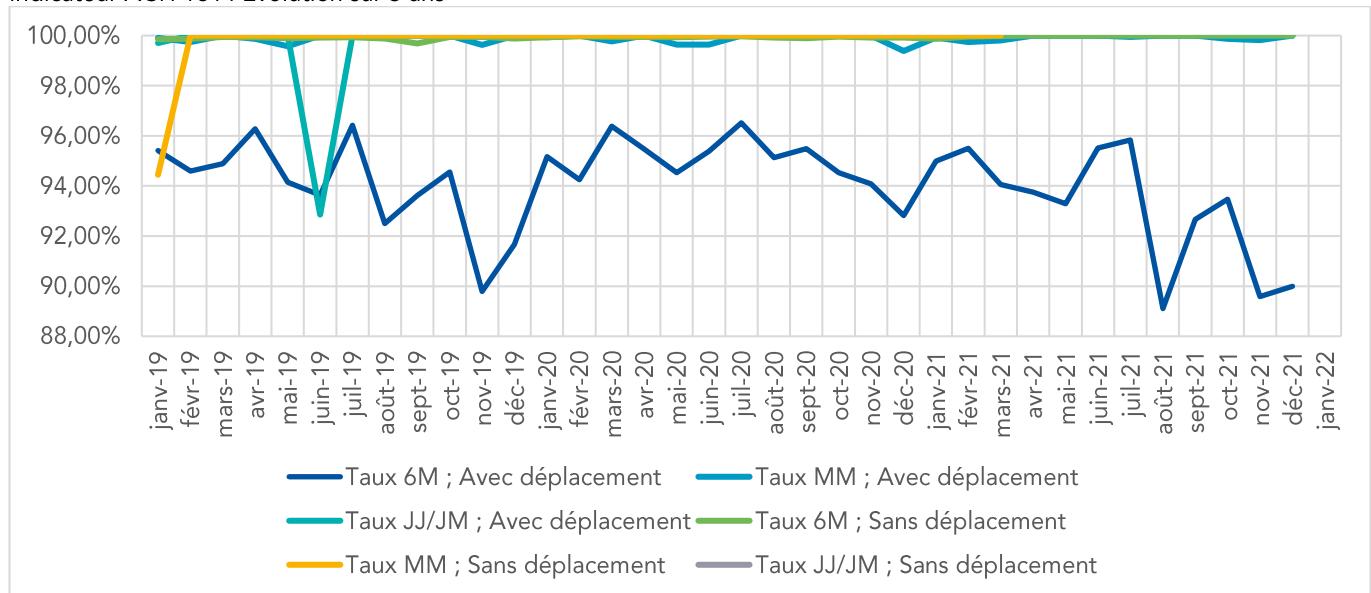
4.1.1 Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés (b)

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

Indicateur ACH 181 : Evolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	Janv-21	Févr-21	Mars-21	Avr-21	Mai-21	Jun-21	Juil-21	Août-21	21-Sept	21-Oct	21-Nov	Déc-21
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	Taux 6M ; Avec déplacement	95,00%	95,51%	94,06%	93,75%	93,29%	95,51%	95,83%	89,11%	92,66%	93,46%	89,59%	89,99%
	Taux MM ; Avec déplacement	99,92%	99,74%	99,81%	100,00%	100,00%	100,00%	99,94%	100,00%	100,00%	99,87%	99,81%	100,00%
	Taux JJ/JM ; Avec déplacement	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	Taux 6M ; Sans déplacement	99,87%	99,96%	99,98%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	Taux MM ; Sans déplacement	100,00%	100,00%	100,00%	NS	NS	NS	NS	NS	NS	100,00%	NS	NS
	Taux JJ/JM ; Sans déplacement	NS											

Indicateur ACH 181 : Evolution sur 3 ans



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 2021 :

Les délais de réalisation pour les CHF sur client MM est très bon avec près de 100% des demandes réalisées dans les délais. Concernant les clients 6M, les délais de réalisation augmentent légèrement mais reste bon avec près de 93% de réalisation dans les standards du catalogue.

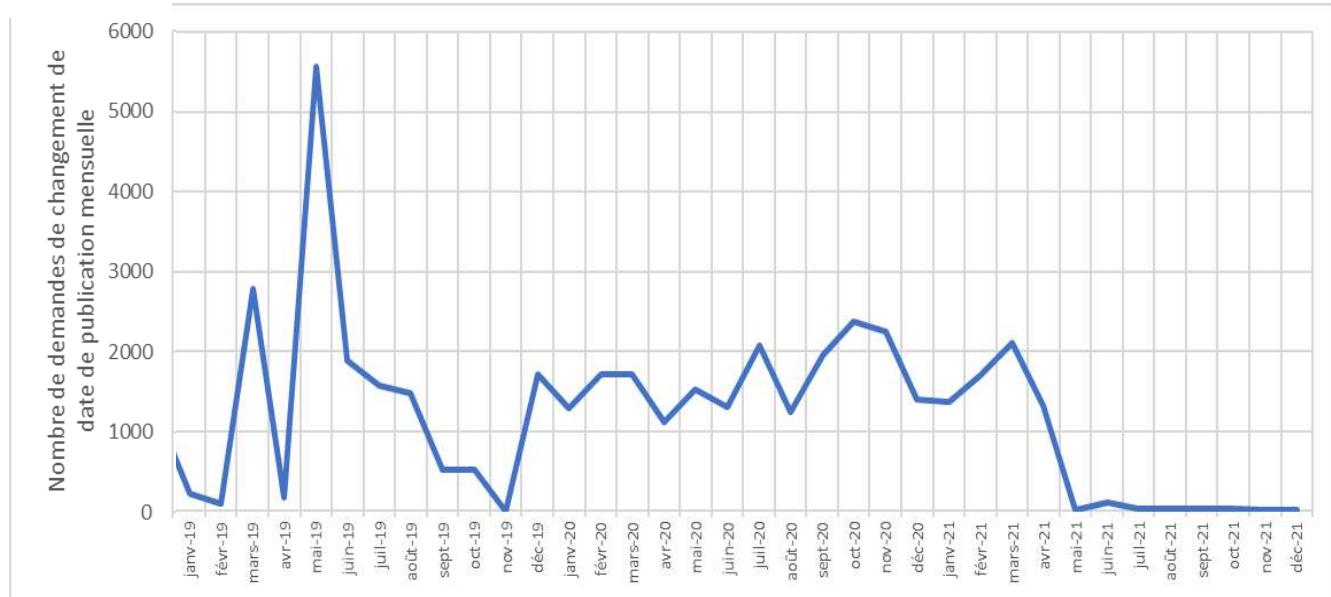
4.1.2 Nombre de demandes de changements de date de publication mensuelle (Gazpar 2e)

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 POC 24 : Evolution sur l'année

Indicateur	janv-21	févr-21	mars-21	avr-21	mai-21	juin-21	juil-21	août-21	sept-21	oct-21	nov-21	déc-21
Nombre de demandes de changement de date de publication mensuelle	1 359	1 697	2 104	1 310	12	98	22	23	16	22	14	8

Indicateur POC 24 : Evolution sur 3 ans



Commentaire 2021 :

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 recaler les dates de facturation des contrats biénergies.

6 685 demandes ont été émises en 2021 (dont 6 482 au premier semestre).

La réduction du nombre de demandes depuis le mois de mai est liée au projet EPOD. En effet, fin 2019, dans le cadre des instructions du « plan C » EPOD, il a été acté que la création des demandes de changement de date de publication mensuelle serait suspendue sur les canaux webservices et demandes en masse. Ce sujet a été partagé en son temps avec les fournisseurs.

Depuis mai, les fournisseurs peuvent désormais saisir ces prestations mais uniquement au travers de demandes unitaires, ce qui a réduit fortement leur nombre.

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

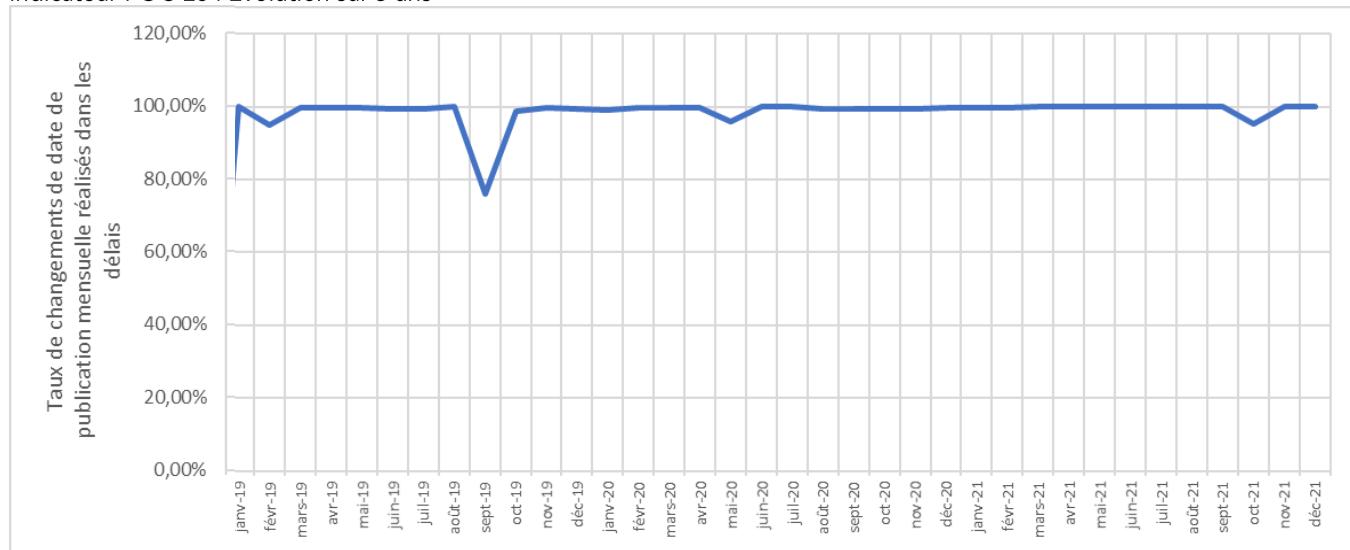
Cet indicateur (POC 25) permet de mesurer la capacité de GRDF à réaliser dans les délais les modifications de date de publication mensuelle des index. Il est présenté en valeurs mensuelles.

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 POC 25 : Evolution sur l'année

Indicateur	janv-21	févr-21	mars-21	avr-21	mai-21	juin-21	juil-21	août-21	sept-21	oct-21	nov-21	déc-21
Taux de changements de date de publication mensuelle réalisés dans les délais	99,71%	99,65%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	95,45%	100%	100%

Indicateur POC 25 : Evolution sur 3 ans



Commentaire 2021 :

Le taux de changements de date de DPM (Date de Publication Mensuelle) a été de bon niveau toute l'année 2021.

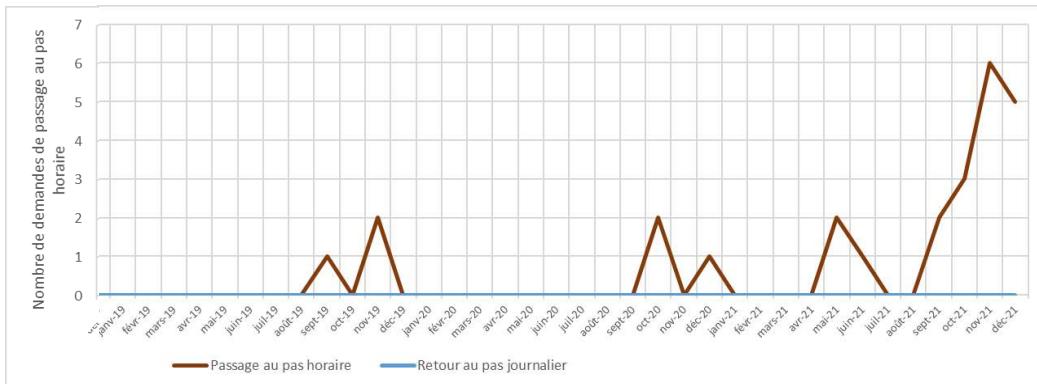
4.1.4 Nombre de demandes de passage au pas horaire (Gazpar 2g)

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 POC 26 : Evolution sur l'année

Indicateur		janv-21	févr-21	mars-21	avr-21	mai-21	juin-21	juil-21	août-21	sept-21	oct-21	nov-21	déc-21
Nombre de demandes de passage au pas horaire	Passage au pas horaire	0	0	0	0	2	1	0	0	2	3	6	5
	Retour au pas journalier	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Indicateur POC 26 : Evolution sur 3 ans



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

Commentaire 2021 :

Sur 2021, 19 nouvelles demandes ont été émises, essentiellement sur les quatre derniers mois de l'année. 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) :

Indicateur POC 27 : Evolution sur l'année

Indicateur	Janv-21	Févr-21	Mars-21	Avr-21	Mai-21	Juin-21	Juil-21	Août-21	21-Sept	21-Oct	21-Nov	Déc-21
Taux de de passage au pas horaire réalisés dans les délais demandés	Passage au pas horaire	non applicable	non applicable	non applicable	non applicable	100%	0%	non applicable	non applicable	100%	100%	60%
	Retour au pas journalier	non applicable										

Commentaire 2021 :

- ✓ Pour le passage au pas horaire :
Les demandes émises en mai, septembre, octobre, novembre 2021 ont été traitées dans les délais. La demande de juin en revanche a été traitée hors délai. Sur le mois de décembre, 3 demandes sur les 5 émises ont été réalisées dans les délais demandés.
- ✓ 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.

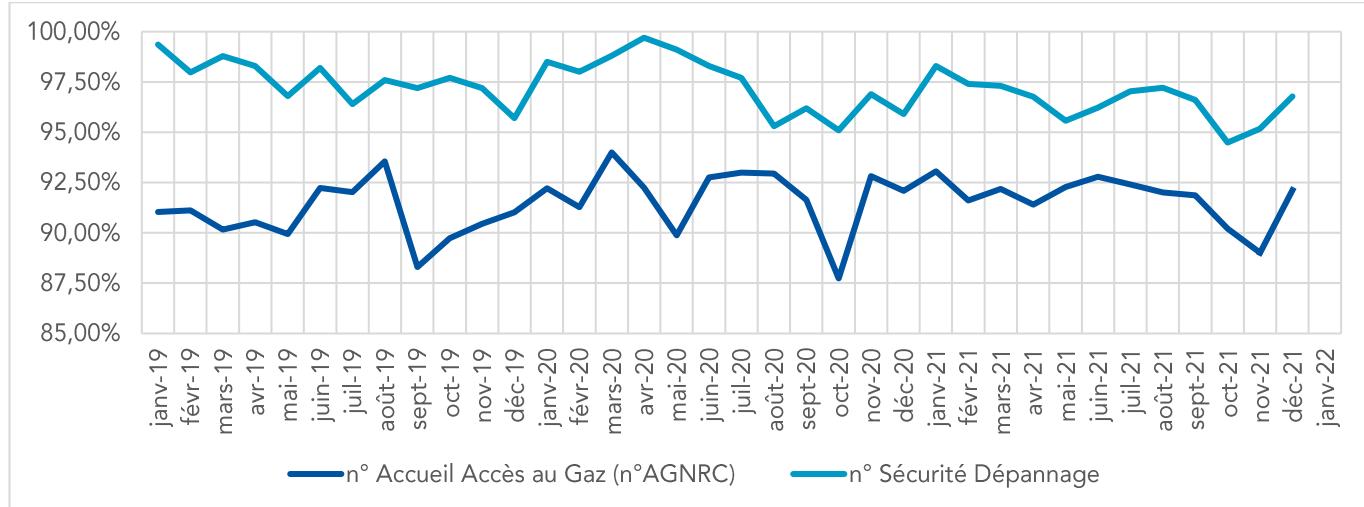
4.2 Relations avec les consommateurs finals

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

Indicateurs ECO 24E et RES91: Evolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	Janv-21	Févr-21	Mars-21	Avr-21	Mai-21	Juin-21	Juil-21	Août-21	21-Sept	21-Oct	21-Nov	Déc-21
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs	n° Accueil Accès au Gaz (n°AGNRC)	93,06%	91,62%	92,18%	91,40%	92,29%	92,79%	92,41%	92,01%	91,86%	90,22%	89,01%	92,13%
	n° Sécurité Dépannage	98,29%	97,41%	97,30%	96,76%	95,57%	96,23%	97,04%	97,22%	96,61%	94,49%	95,18%	96,78%

Indicateurs ECO 24E et RES91 : Evolution sur 3 ans



Commentaire 2021 :

S'agissant du numéro Accueil Accès au Gaz,

Avec un objectif d'offrir une accessibilité des lignes du service client de 90%, GRDF finit l'année 2021 avec un résultat de 91,76% et garantit mois après mois une prise en charge des demandes des clients finaux dans le respect de ses engagements, malgré l'adaptation du fonctionnement des plateaux d'accueil aux conditions sanitaires, notamment le travail à distance des conseillers clientèle

S'agissant du numéro Sécurité Dépannage :

Pour le numéro d'Urgence Sécurité Gaz, le taux d'accessibilité de la file Grand Public était de 96,47 %, supérieur au seuil fixé de 95%. Le mois d'octobre a vu une augmentation de l'activité avec des chroniques d'appels différents en raison, entre-autre du travail à distance des clients. Le taux de satisfaction des clients ayant appelé l'USG pour un motif de manque de gaz est de 96,5% en 2021.

4.3 Traitement des réclamations

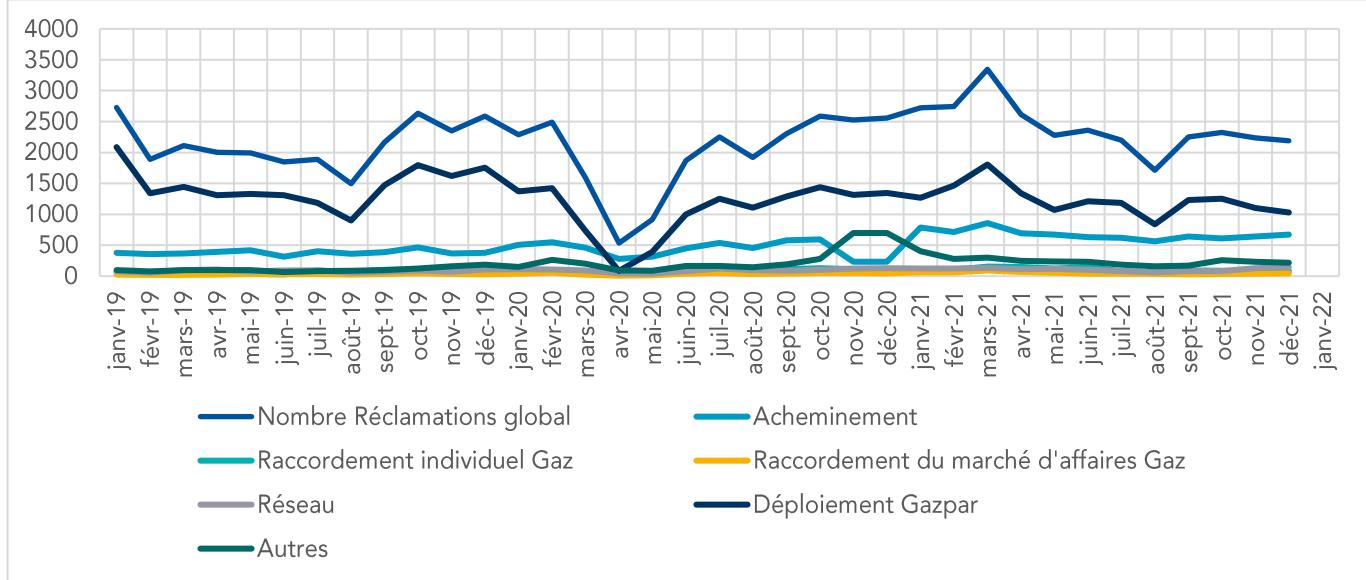
4.3.1 Nombre de réclamations de clients par nature (c2)

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

Indicateur ECO 17 : Evolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	Janv-21	Févr-21	Mars-21	Avr-21	Mai-21	Juin-21	Juil-21	Août-21	21-Sept	21-Oct	21-Nov	Déc-21
Nombre de réclamations de consommateurs par nature	Nombre Réclamations global	2 725	2 741	3 345	2 613	2 277	2 358	2 198	1 715	2 249	2 326	2 235	2 187
	Acheminement	784	714	858	693	671	629	622	563	642	609	643	674
	Raccordement individuel Gaz	88	105	155	151	123	144	84	60	94	88	83	80
	Raccordement du marché d'affaires Gaz	61	59	92	68	57	43	39	33	29	37	43	45
	Réseau	121	122	134	113	116	101	82	59	84	82	131	144
	Déploiement Gazpar	1 270	1 464	1 807	1 339	1 073	1 209	1 185	840	1 231	1 251	1 104	1 029
	Autres	401	277	299	249	237	232	186	160	169	259	231	215

Indicateur ECO 17 : Evolution sur 3 ans



Commentaire 2021 :

Le nombre de réclamations liées à ce déploiement généralisé (de l'ordre de 15 000 en 2021) est à relativiser au regard des 2,0 millions de compteurs installés dans l'année.

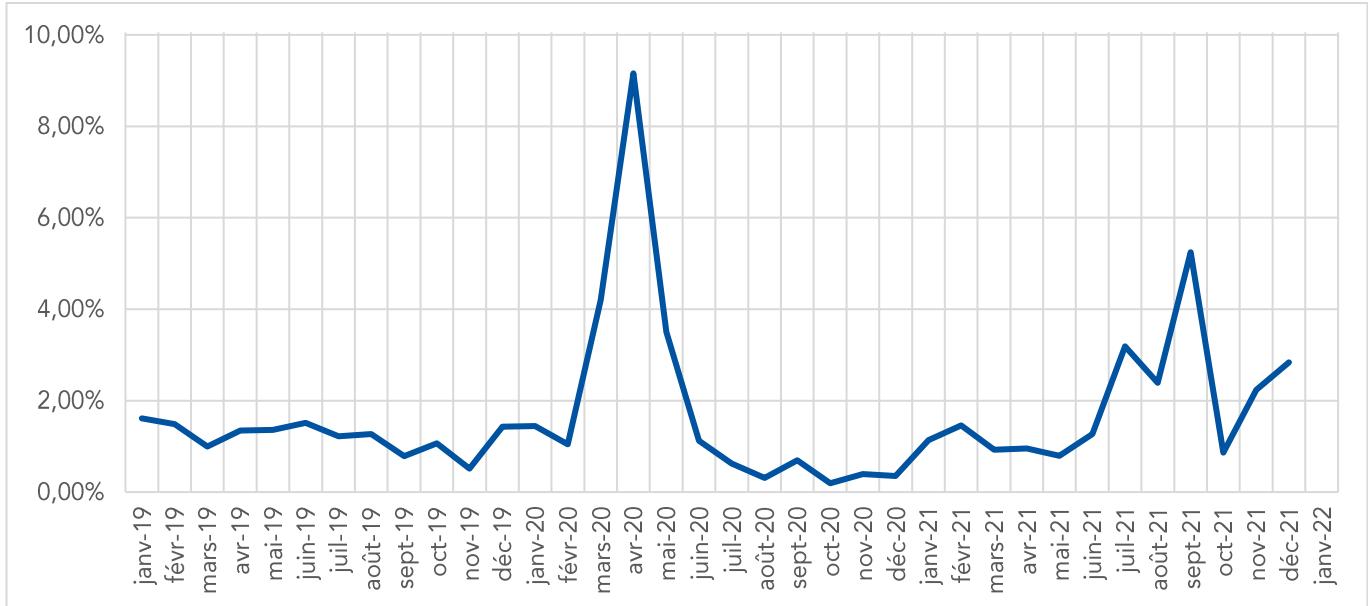
À iso périmètre, c'est-à-dire sans tenir compte des réclamations associées au déploiement des compteurs communicants, la volumétrie des réclamations est de l'ordre de 14 000 en 2021 et continue sa hausse. L'augmentation observée s'explique en partie par les problématiques de mise à disposition de données de consommation (télé-relevés et relevés à pied), à l'image des réclamations émises par les fournisseurs.

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

Indicateur ECO 16 : Evolution sur l'année

Indicateur	Janv-21	Févr-21	Mars-21	Avr-21	Mai-21	Juin-21	Juil-21	Août-21	21-Sept	21-Oct	21-Nov	Déc-21
Taux de réclamations de consommateurs traitées en plus de 2 mois	1,14%	1,46%	0,93%	0,96%	0,79%	1,27%	3,18%	2,39%	5,25%	0,86%	2,24%	2,83%

Indicateur ECO 16 : Evolution sur 3 ans



Commentaire 2021 :

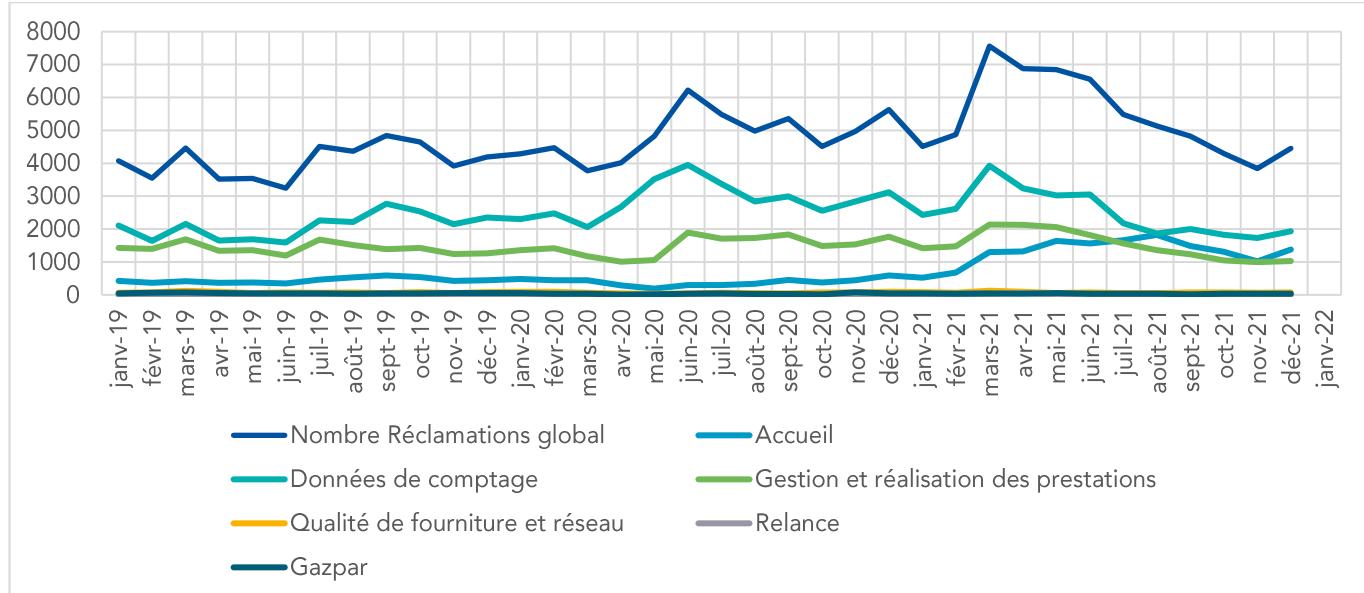
Le taux des réclamations émises directement par les clients et traitées en plus de 60 jours est de 1,3 % en moyenne sur 2020 et 1,85% en 2021. Tout comme le taux de réponses aux réclamations des clients dans les 30 jours calendaires (cf. [Erreur ! Source du renvoi introuvable.](#)), cet indicateur a été marqué par des difficultés ponctuelles, à rapprocher du contexte sanitaire.

4.3.3 Nombre de réclamations de fournisseurs par nature (d2)

Indicateur ECO 39 : Evolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	Janv-21	Févr-21	Mars-21	Avr-21	Mai-21	Juin-21	Juil-21	Août-21	21-Sept	21-Oct	21-Nov	Déc-21
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Nombre Réclamations global	4 507	4 874	7 561	6 871	6 843	6 550	5 486	5 132	4 824	4 297	3 841	4 456
	Accueil	521	677	1 300	1 321	1 637	1 564	1 663	1 821	1 489	1 313	1 016	1 380
	Données de comptage	2 425	2 609	3 924	3 241	3 019	3 054	2 173	1 865	2 004	1 830	1 728	1 930
	Gestion et réalisation des prestations	1 418	1 479	2 137	2 129	2 058	1 820	1 560	1 356	1 233	1 046	995	1 031
	Qualité de fourniture et réseau	87	63	126	93	59	73	52	57	72	72	62	71
	Relance	12	7	29	53	13	3	2	0	8	0	4	10
	Gazpar	44	39	45	34	57	36	36	33	18	36	36	34

Indicateur ECO 39 : Evolution sur 3 ans



Commentaire 2021 :

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 et relevés à pied (évolutions de nos outils SI en mars 2021 sur ces derniers).

Certains index non publiés ou estimés sont le fait d'anomalies dans les systèmes de communication et d'information de GRDF.

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 11 millions de compteurs.

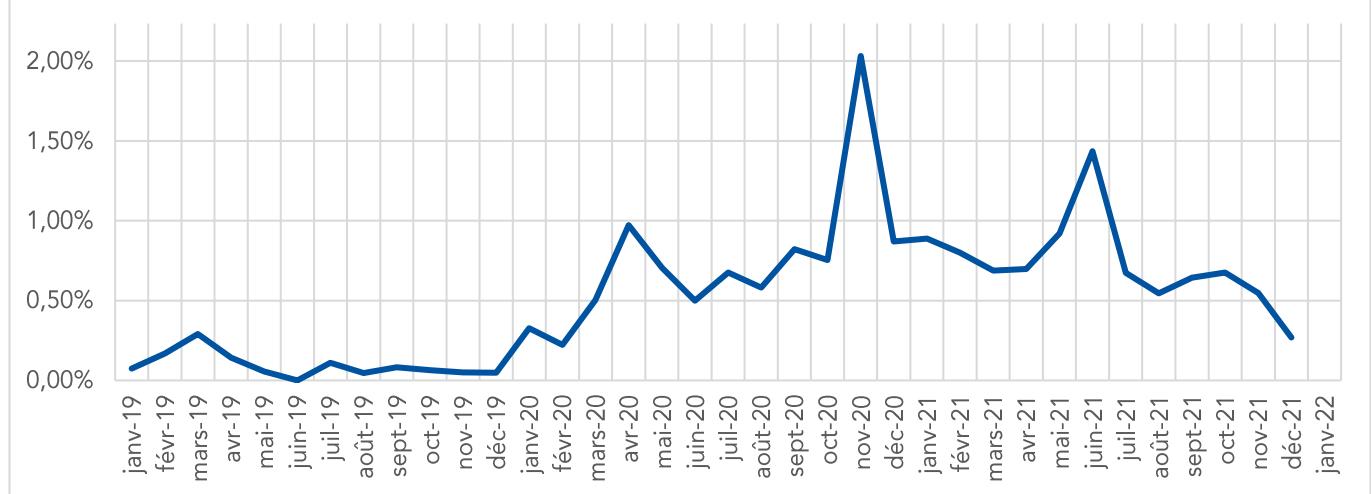
Les actions entreprises par la task force interne de GRDF ont permis de réduire significativement en 2021 le nombre de PCE en anomalie de publication.

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

Indicateur ACH 155A : Evolution sur l'année

Indicateur	Janv-21	Févr-21	Mars-21	Avr-21	Mai-21	Juin-21	Juil-21	Août-21	21-Sept	21-Oct	21-Nov	Déc-21
Taux de réclamations de fournisseurs traitées en plus de 2 mois	0,89%	0,80%	0,69%	0,70%	0,92%	1,44%	0,67%	0,55%	0,64%	0,67%	0,55%	0,27%

Indicateur ACH 155A : Evolution sur 3 ans



Commentaire 2021 :

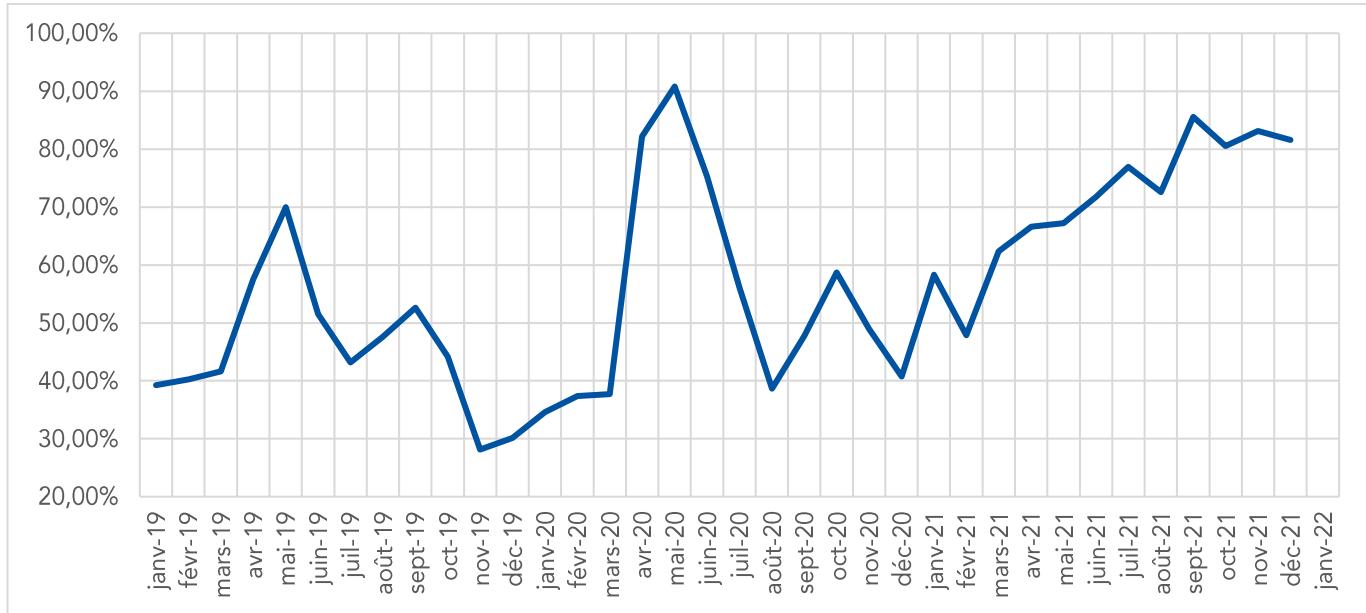
Le taux de réclamations de fournisseurs traitées en plus de 2 mois est en hausse significative depuis 2020. Cette dégradation est majoritairement imputable aux délais de résolution des anomalies de publications de données de consommation. La situation tendait toutefois à s'améliorer sur fin 2021.

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

Indicateur ECO 12 : Evolution sur l'année

Indicateur	Janv-21	Févr-21	Mars-21	Avr-21	Mai-21	Juin-21	Juil-21	Août-21	21-Sept	21-Oct	21-Nov	Déc-21
Taux de réponses aux réclamations des fournisseurs dans les 5 jours calendaires	58,33%	47,87%	62,33%	66,63%	67,21%	71,73%	76,94%	72,56%	85,55%	80,54%	83,13%	81,58%

Indicateur ECO 12 : Evolution sur 3 ans



Commentaire 2021 :

Le taux des réclamations émises par les fournisseurs et traitées en moins de 5 jours calendaires a été en nette hausse sur 2021. La valeur annuelle moyenne est de 70,3% en 2021 après une moyenne de 54,5 % en 2020. Cette nette amélioration est directement imputable au pilotage resserré mis en place dans un contexte de forte augmentation de la volumétrie en lien avec les anomalies de publications de données de consommation

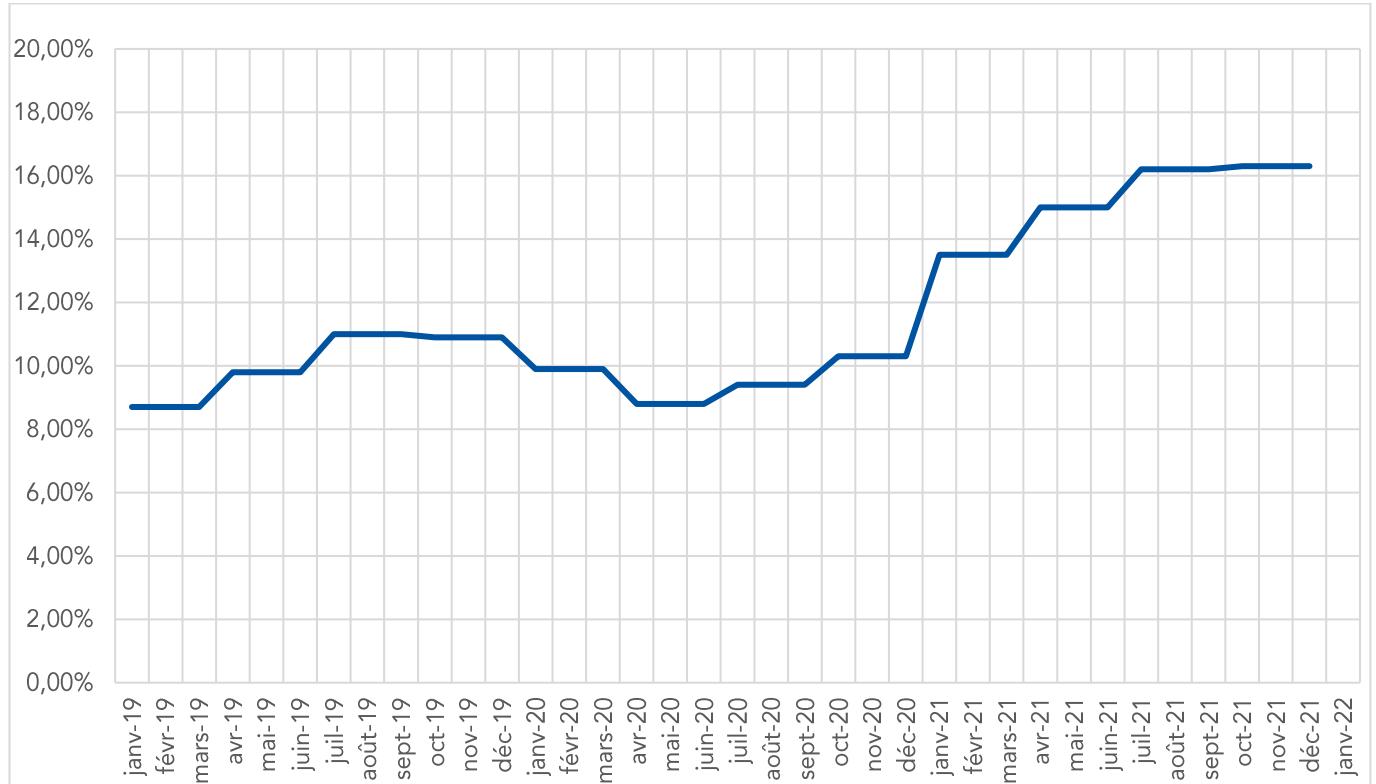
4.3.6 Taux de réclamations multiples (clients et fournisseurs) (d4)

Cet indicateur est suivi en valeurs trimestrielles.

Indicateur ECO 22 : Evolution sur l'année

Indicateur	Janv-21	Févr-21	Mars-21	Avr-21	Mai-21	Juin-21	Juil-21	Août-21	21-Sept	21-Oct	21-Nov	Déc-21
Taux de réclamations multiples	13,50%	13,50%	13,50%	15,00%	15,00%	15,00%	16,20%	16,20%	16,20%	16,30%	16,30%	16,30%

Indicateur ECO 22 : Evolution sur 3 ans



Commentaire 2021 :

Il est à noter que ce taux augmente progressivement depuis fin 2018 en lien avec l'augmentation des réclamations émises du fait des anomalies de publication de données de consommations (ces anomalies peuvent avoir des délais de résolution importants et de ce fait générer des réclamations multiples de la part des fournisseurs ou des clients). Ce point est particulièrement notable sur l'année 2021 et l'augmentation des instances d'appel émises par les fournisseurs au sujet de ces anomalies.

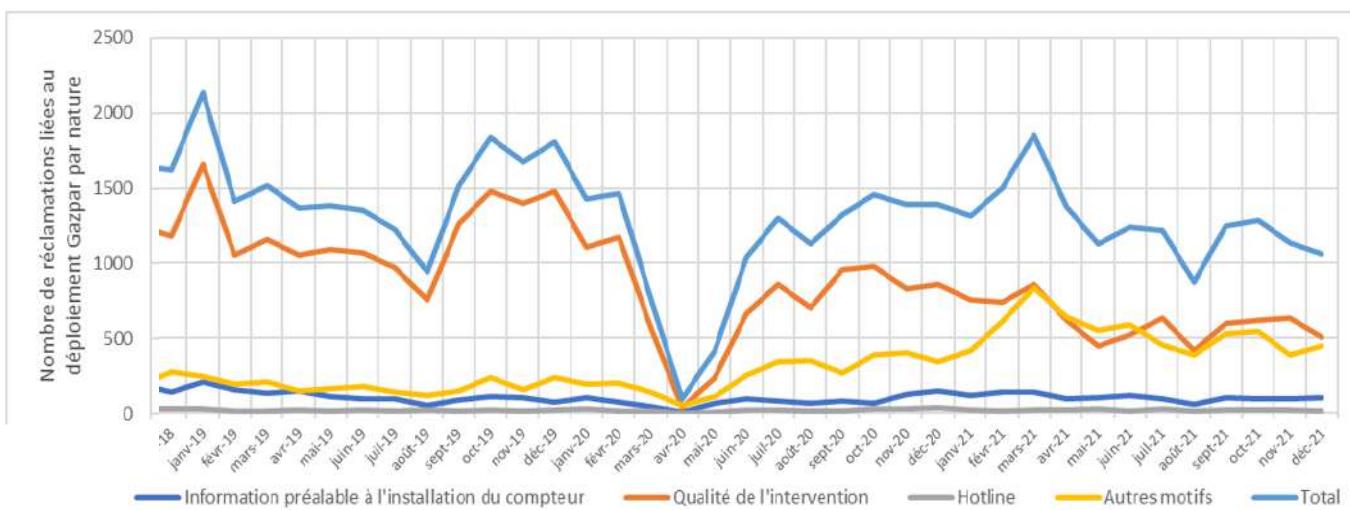
4.3.7 Nombre de réclamations de clients finals ou de fournisseurs liées au déploiement des compteurs communicants par nature (Gazpar a)

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 POC 20 : Evolution sur l'année

Indicateur		janv-21	févr-21	mars-21	avr-21	mai-21	juin-21	juil-21	août-21	sept-21	oct-21	nov-21	déc-21
Nombre de réclamations de clients finals ou de fournisseurs liées au déploiement des compteurs communicants par nature	Information préalable à l'installation du compteur	119	141	140	99	101	120	99	58	100	95	95	102
	Qualité de l'intervention	753	737	855	615	450	521	631	414	595	622	632	503
	Hotline	23	15	19	20	27	11	30	11	22	19	21	14
	Autres motifs	419	610	838	639	551	589	457	389	526	545	385	443
	Total	1 314	1 503	1 852	1 373	1 129	1 241	1 217	872	1 243	1 281	1 133	1 062

Indicateur POC 20 : Evolution sur 3 ans



Commentaire 2021 :

Le nombre de réclamations liées au déploiement des compteurs communicants (15 220 en 2021 pour 13 171 en 2020 et 18 153 en 2019) est à relativiser compte-tenu du volume de compteurs déployés.

Pour mémoire, compte-tenu de l'arrêt des activités terrain pendant le premier confinement lié au COVID 19, le nombre de réclamations traitées en avril 2020, et dans une moindre mesure en mars et en mai 2020, avait fortement diminué, suivant ainsi le nombre de poses.

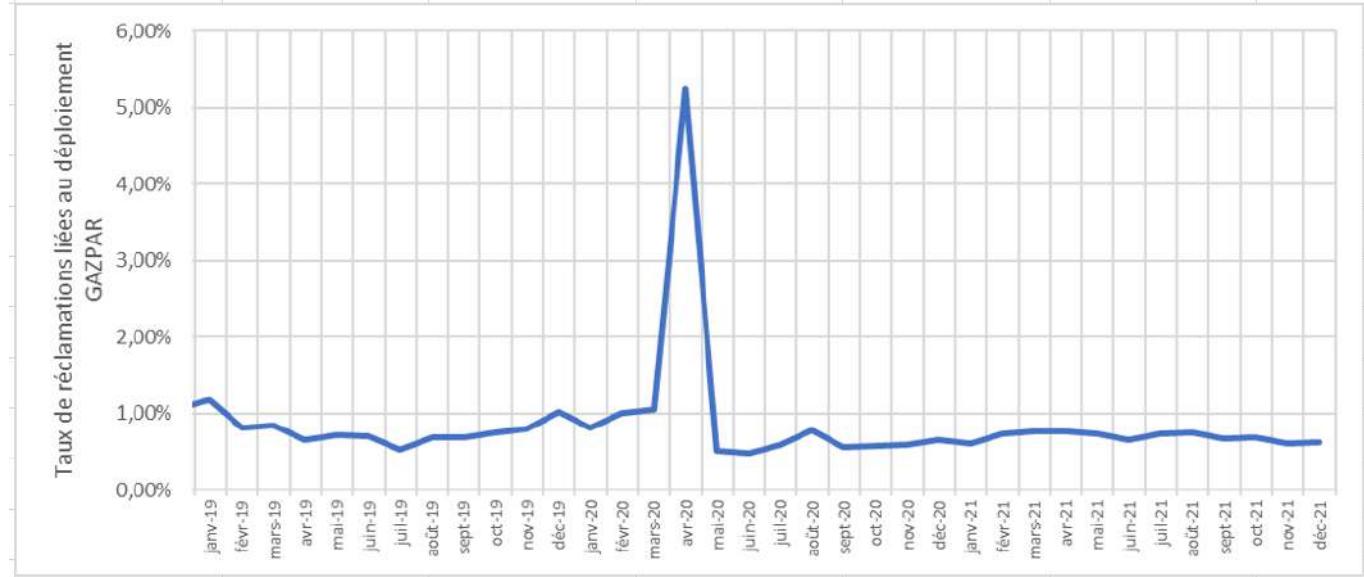
4.3.8 Taux de réclamations de clients finals ou de fournisseurs liées au déploiement des compteurs communicants (Gazpar b)

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 POC 21 : Evolution sur l'année

Indicateur	janv-21	févr-21	mars-21	avr-21	mai-21	juin-21	juil-21	août-21	sept-21	oct-21	nov-21	déc-21
Taux de réclamations liées au déploiement Gazpar	0,61%	0,73%	0,77%	0,77%	0,74%	0,65%	0,74%	0,75%	0,67%	0,68%	0,61%	0,63%

Indicateur POC 21 : Evolution sur 3 ans



Commentaire 2021 :

Le taux de réclamations est globalement stable depuis le démarrage du déploiement généralisé (mai 2017) et s'établit à un niveau globalement satisfaisant autour de 1% des poses.

Pour mémoire, en 2020, le taux d'avril n'était pas représentatif d'une dégradation de la qualité du déploiement mais traduisait seulement le décalage temporel entre la pose et l'émission de la réclamation par le client, particulièrement sur ce mois compte-tenu de la rupture de chronique liée à l'arrêt des poses pendant le premier confinement COVID 19.

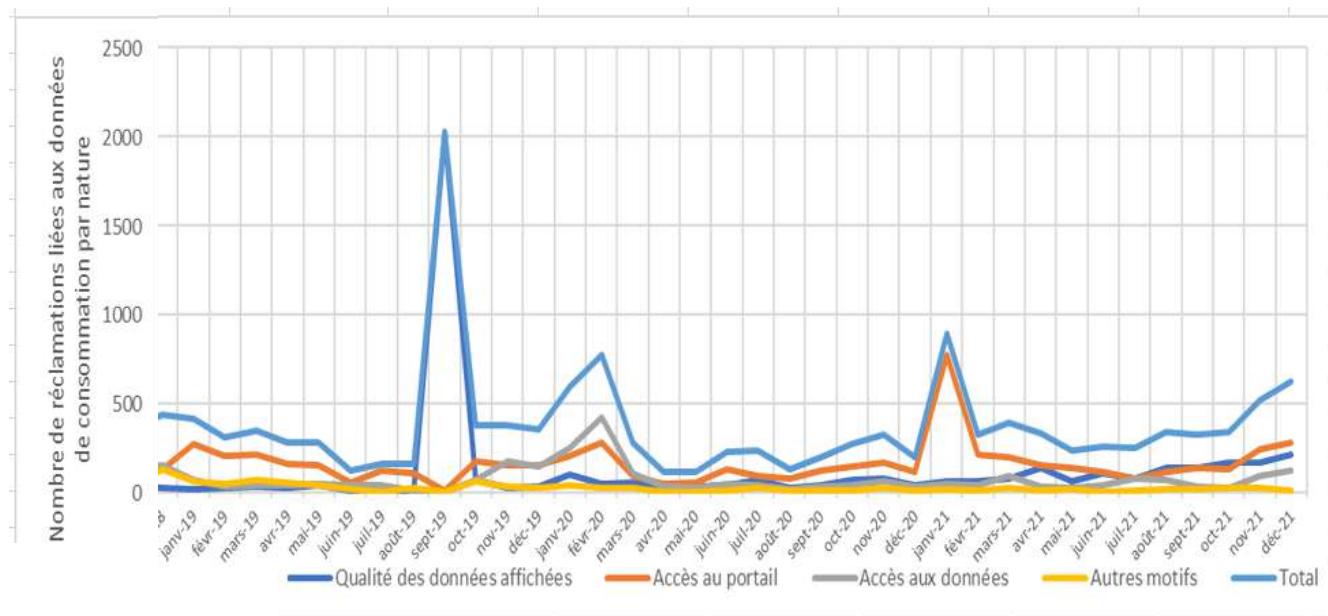
4.3.9 Nombre de réclamations de clients finals ou de fournisseurs liées aux données de consommation par nature (Gazpar c)

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 POC 22 : Evolution sur l'année

Indicateur		janv-21	févr-21	mars-21	avr-21	mai-21	juin-21	juil-21	août-21	sept-21	oct-21	nov-21	déc-21
Nombre de réclamations de clients finals ou de fournisseurs liées aux données de consommation par nature	Qualité des données affichées	64	62	79	134	63	103	79	134	137	166	168	214
	Accès au portail	770	209	199	150	133	114	78	114	135	127	242	275
	Accès aux données	45	42	90	33	22	38	79	71	32	26	89	118
	Autres motifs	14	13	25	11	14	3	12	17	18	23	21	13
	Total	893	326	393	328	232	258	248	336	322	342	520	620

Indicateur POC 22 : Evolution sur 3 ans



Commentaire 2021 :

4 818 réclamations liées aux données de consommation ont été enregistrées en 2021, principalement dues à l'accessibilité du portail client en janvier 2021. Pour mémoire, 3 446 réclamations avaient été enregistrées en 2020 (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 (inférieur à 0,01%).

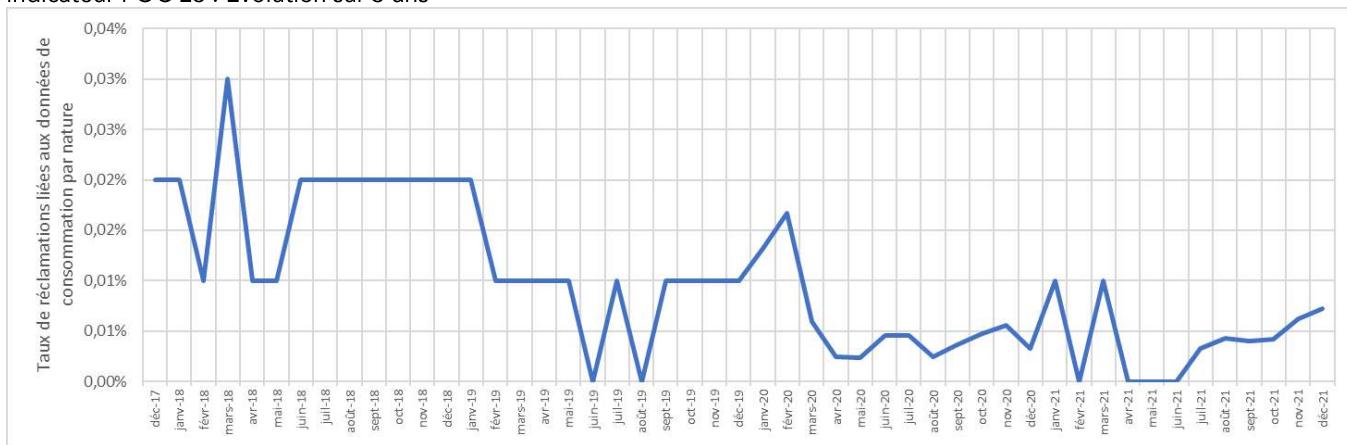
4.3.10 Taux de réclamations de clients finals ou de fournisseurs liées aux données de consommation (Gazpar d)

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 POC 23 : Evolution sur l'année

Indicateur	janv-21	févr-21	mars-21	avr-21	mai-21	juin-21	juil-21	août-21	sept-21	oct-21	nov-21	déc-21
Taux de réclamations liées aux données de consommation	0,01%	0,00%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%	0,01%

Indicateur POC 23 : Evolution sur 3 ans



Commentaire 2021 :

Le taux mensuel pour ce type de réclamations a été stable toute l'année 2021, ne dépassant pas 0,01%.

4.3.11 Taux de publication des données journalières de consommation

Cet indicateur (POC 28) permet de mesurer la capacité de GRDF à mettre à disposition les données informatives de consommation, quotidiennement, pour les clients abonnés au service de transmission journalière des données de consommation (TJDC).

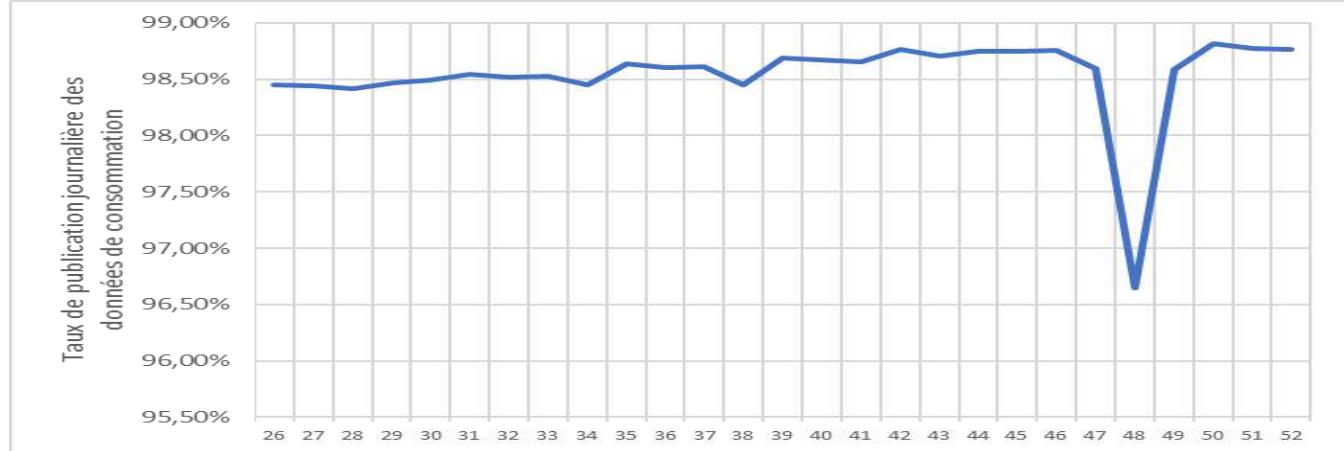
Il est suivi en valeurs hebdomadaires.

Il est inclus dans le suivi de la performance depuis le cadre de régulation de mai 2021, et produit depuis le mois de juillet 2021.

Indicateur POC 28 : Evolution sur l'année

Indicateur	Juillet 2021					Août 2021					Septembre 2021				
	S26	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S39	
Taux de publication des données journalières de consommation	98,45%	98,44%	98,42%	98,47%	98,49%	98,54%	98,52%	98,53%	98,45%	98,64%	98,60%	98,61%	98,45%	98,69%	

Indicateur	Octobre 2021				Novembre 2021				Décembre 2021					
	S40	S41	S42	S43	S44	S45	S46	S47	S48	S49	S50	S51	S52	
Taux de publication des données journalières de consommation	98,67%	98,65%	98,76%	98,71%	98,75%	98,75%	98,76%	98,60%	96,65%	98,58%	98,81%	98,78%	98,77%	



Commentaire 2021 :

L'indicateur s'est maintenu à un haut niveau pendant tout le second semestre 2021, avec une seule inflexion notable en semaine 48.

Il s'établit ainsi en moyenne sur la période à 98,54%.

4.4 Relevé et facturation

4.4.1 Taux d'index rectifiés

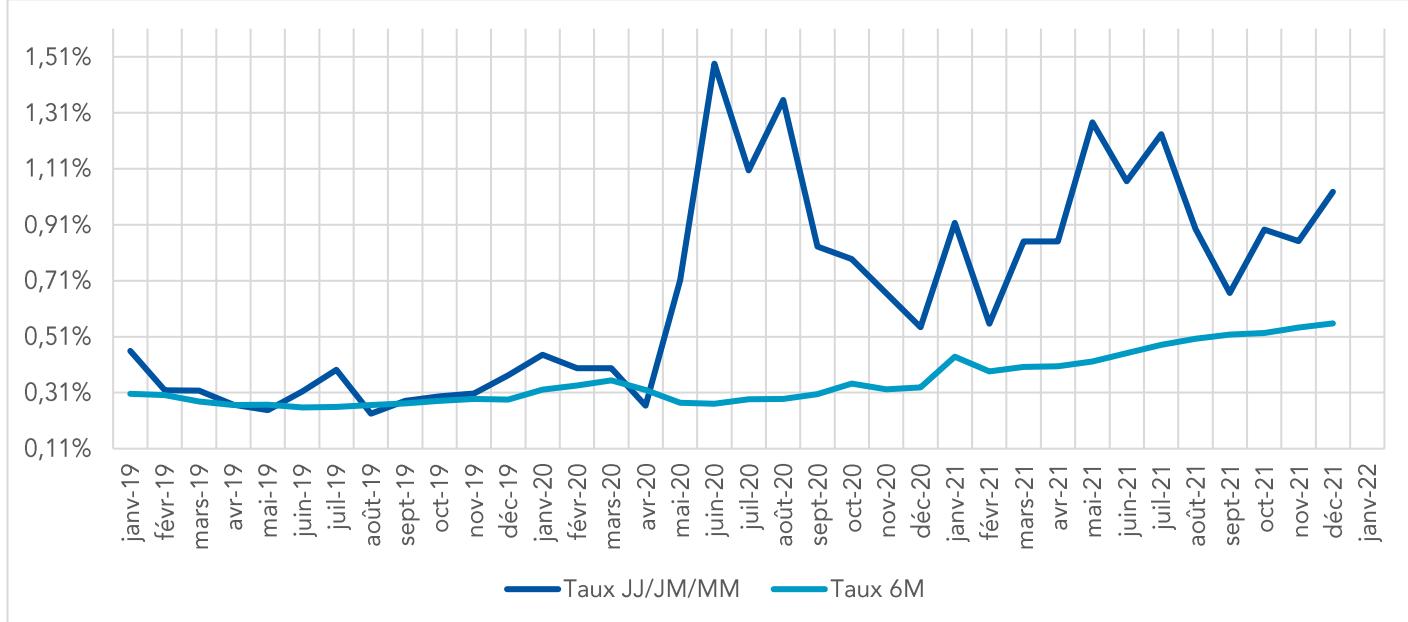
Cet indicateur permet de suivre le taux de relevés transmis au statut rectifié, en ne comptabilisant pas les rectifications à la suite d'une Mise en Service (MES).

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

Indicateurs ACH 213 ACH 179 : Evolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	Janv-21	Févr-21	Mars-21	Avr-21	Mai-21	Juin-21	Juil-21	Août-21	21-Sept	21-Oct	21-Nov	Déc-21
Taux d'index rectifiés	Taux JJ/JM/MM	0,92%	0,56%	0,85%	0,85%	1,28%	1,07%	1,23%	0,90%	0,67%	0,89%	0,85%	1,03%
	Taux 6M	0,44%	0,39%	0,40%	0,40%	0,42%	0,45%	0,48%	0,50%	0,52%	0,52%	0,54%	0,56%

Indicateurs ACH 213 ACH 179 : Evolution sur 3 ans



Commentaire 2021 (6M) :

Pour les PCE 6M, la performance s'est dégradée en corrélation avec la décroissance du parc relevé à pied et de l'érosion mécanique inhérente conjuguée au passage dans le nouveau SI des PCE 6M. Des actions sont en cours pour améliorer cet indicateur

Commentaire 2021 (MM/JJ/JM) :

Le taux JJ/JM/MM est au-dessus de l'objectif fixé depuis 2020 en raison des corrections d'index sur le périmètre des PCE MM. Cette dégradation est liée au matériel de télé-relevé des index compteurs. Depuis début 2020, un chantier est en cours au sein de GRDF pour remplacer ces matériaux en fin de vie par de nouvelles solutions de télé-relevé. Le contexte sanitaire a stoppé puis ralenti le chantier, et le nombre de panne de télé-relevé en fin de vie augmentait. Le nombre de panne a atteint 6% du parc à la sortie du premier confinement. Pour limiter les estimations de consommation et les corrections potentielles des consommations liés à ces problèmes de télé-relevé, un plan d'actions est en place pour basculer dès que possible vers la nouvelle solution de télé-relevé et des relevés à pied sont réalisés pour compenser les pannes. A fin 2021, 70% du parc MM a basculé vers la nouvelle chaîne de télé-relevé et la bascule va se poursuivre tout au long de l'année 2022.

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

L'objectif de cet indicateur (POC 17) est de vérifier la qualité et la fiabilité des index télé-relevés en mesurant le taux d'index qui ont dû être corrigés.

Objectif mensuel de base pour mai 2019-avril 2021 : 0,75 %

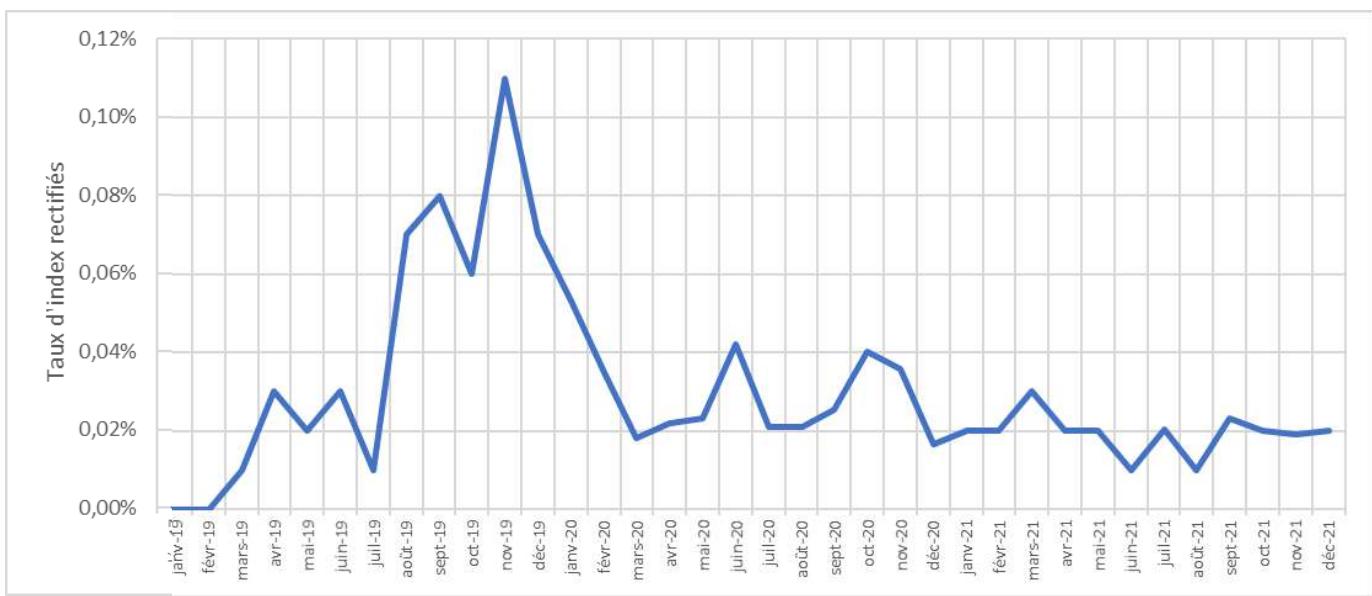
Objectif mensuel cible pour mai 2019-avril 2021 : 0,25 %

Depuis mai 2021, cet indicateur n'est plus incité mais reste suivi.

Indicateur POC 17 : Evolution sur l'année

Indicateur	janv-21	févr-21	mars-21	avr-21	mai-21	juin-21	juil-21	août-21	sept-21	oct-21	nov-21	déc-21
Taux d'index rectifiés (périmètre Gazpar)	0,02%	0,02%	0,03%	0,02%	0,02%	0,01%	0,02%	0,01%	0,02%	0,02%	0,02%	0,02%

Indicateur POC 17 : Evolution sur 3 ans



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). Depuis mai 2021, il n'est plus incité financièrement.

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

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.

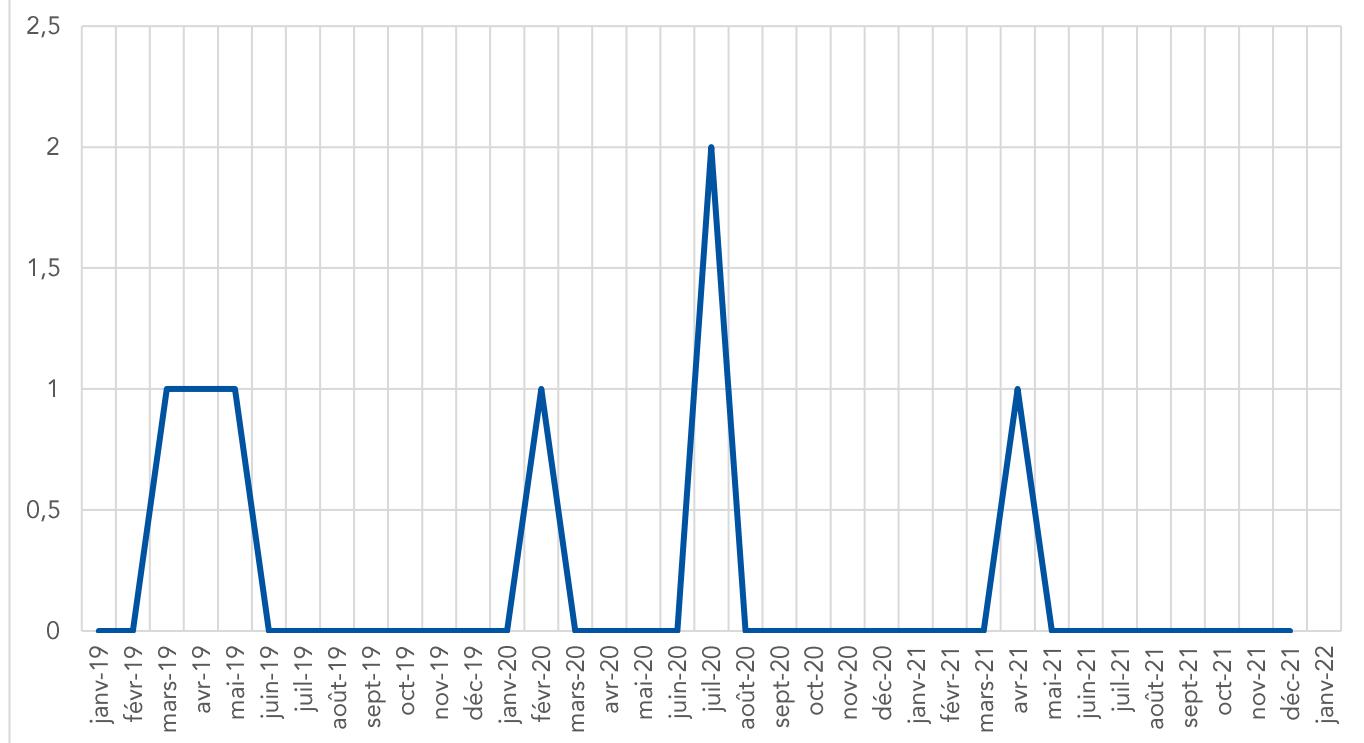
4.5 Données échangées avec les GRT

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

Indicateur ACH 74B : Evolution sur l'année

Indicateur	Janv-21	Févr-21	Mars-21	Avr-21	Mai-21	Juin-21	Juil-21	Août-21	21-Sept	21-Oct	21-Nov	Déc-21
Transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD dans le délai convenu	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0

Indicateur ACH 74B : Evolution sur 3 ans



Commentaire 2021 :

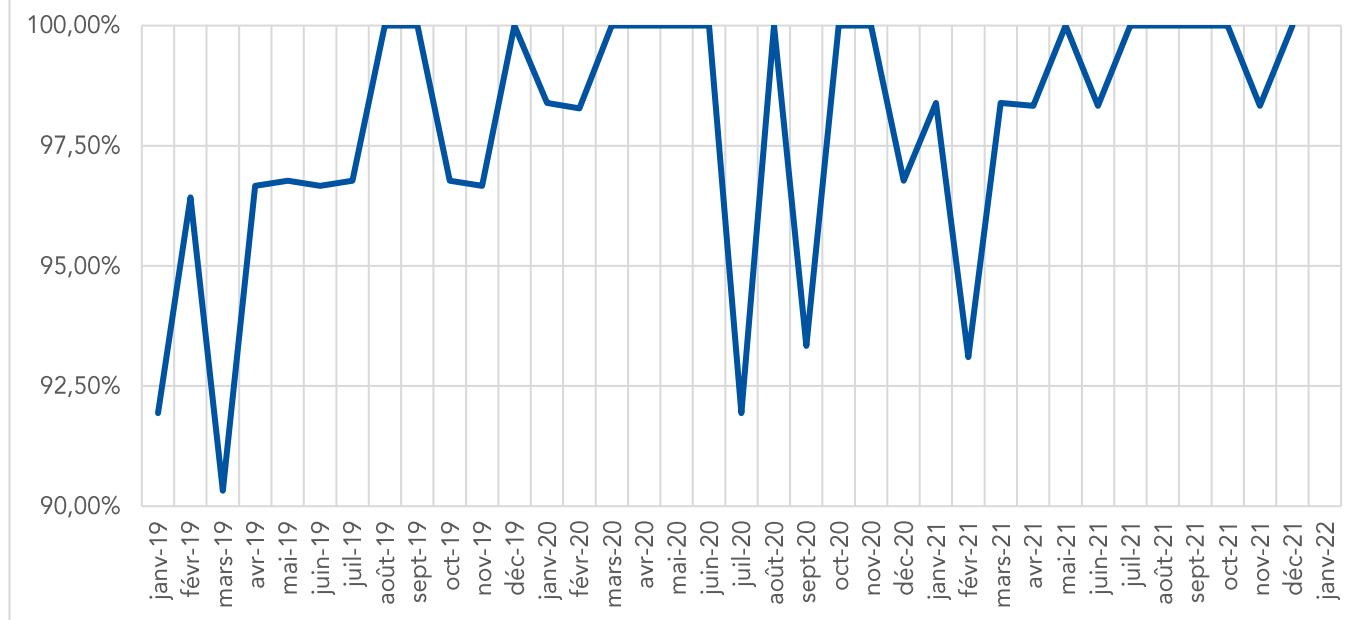
Comme pour l'indicateur ACH74A, le niveau de qualité pour les envois est excellent dans la poursuite de l'année précédente.

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

Indicateur ACH 205 : Evolution sur l'année

Indicateur	Janv-21	Févr-21	Mars-21	Avr-21	Mai-21	Juin-21	Juil-21	Août-21	21-Sept	21-Oct	21-Nov	Déc-21
Transmission aux GRT des relevés JJ en intra-journalier dans le délai convenu	98,39%	93,10%	98,39%	98,33%	100,00%	98,33%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,33%	100,00%

Indicateur ACH 205 : Evolution sur 3 ans



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

Commentaire 2021 :

Malgré quelques problèmes SI en début d'année, l'indicateur s'est maintenu à un très bon niveau en 2021

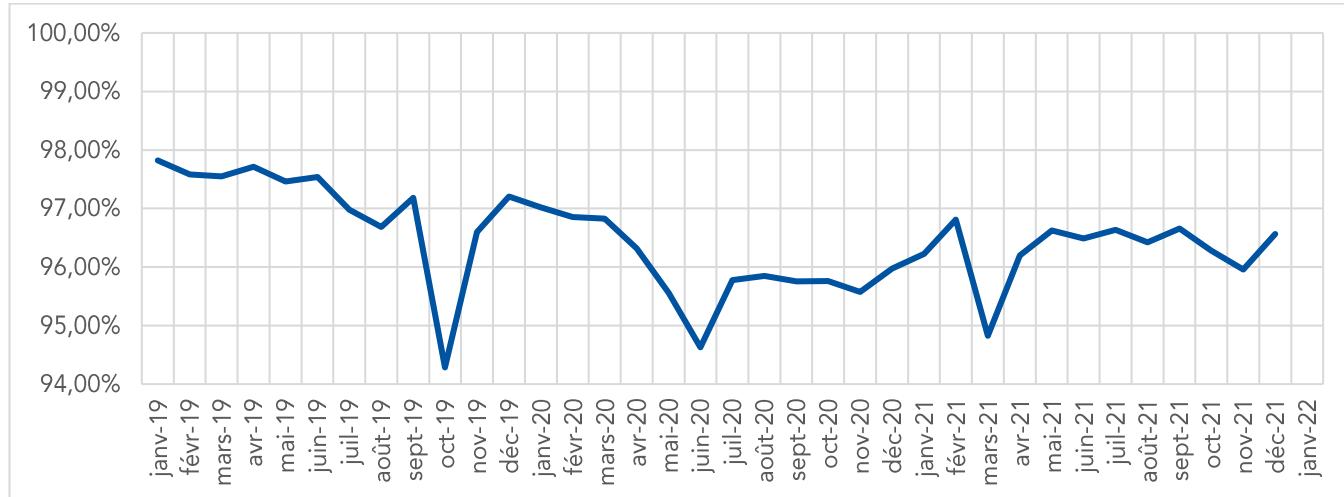
4.5.3 Qualité des Relevés JJ transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD (f)

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.

Indicateur ACH 56 : Evolution sur l'année

Indicateur	Janv-21	Févr-21	Mars-21	Avr-21	Mai-21	Juin-21	Juil-21	Août-21	21-Sept	21-Oct	21-Nov	Déc-21
Qualité des relevés JJ transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD	96,23%	96,81%	94,83%	96,20%	96,62%	96,49%	96,63%	96,42%	96,66%	96,28%	95,96%	96,57%

Indicateur ACH 56 : Evolution sur 3 ans



Commentaire 2021 :

Les données de télé-relevés ont été impactées par des problèmes de comptage dus au vieillissement des piles.

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

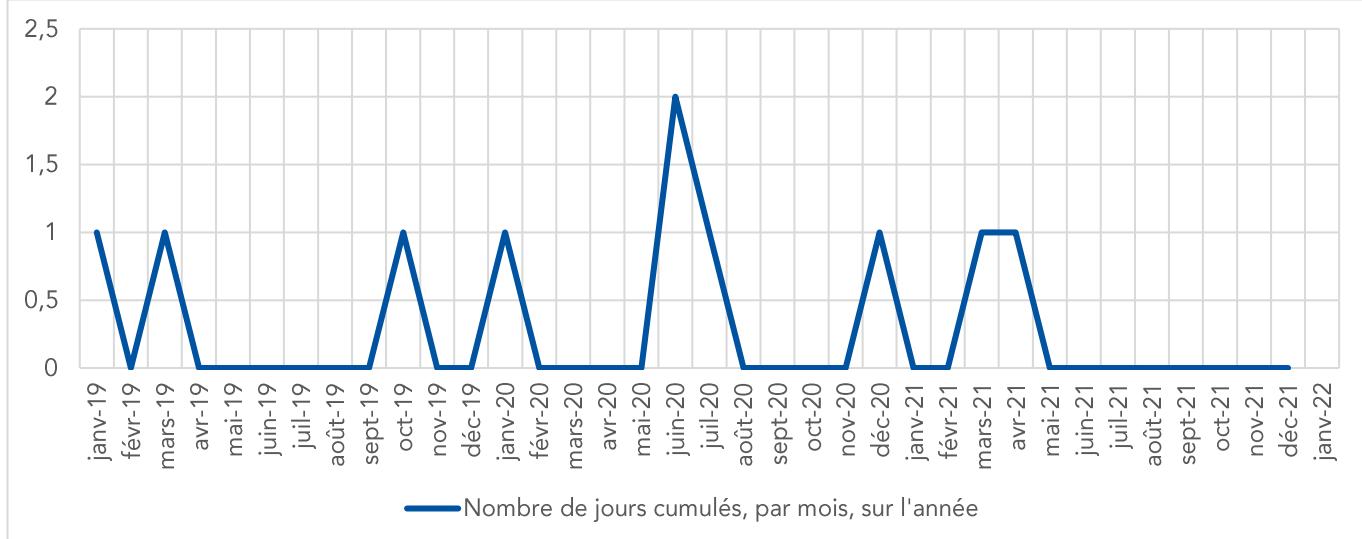
Cet indicateur sur la transmission des estimations journalières aux GRTs prend en compte la qualité de l'ensemble de la chaîne gazière jusqu'à l'expéditeur transport.

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

Indicateur ACH 74A : Evolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	Janv-21	Févr-21	Mars-21	Avr-21	Mai-21	Jun-21	Juil-21	Août-21	Sept-21	Oct-21	Nov-21	Déc-21
Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD (g)	Nombre de jours cumulés, par mois, sur l'année	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0

Indicateur ACH 74A : Evolution sur 3 ans



Commentaire 2021 :

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 excellente année avec seulement 2 envois hors délais, permettant toutefois leur prise en compte par les transporteurs.

4.6 Autres Indicateurs

4.6.1 Émission de gaz à effet de serre (GES) et émission de méthane dans l'atmosphère

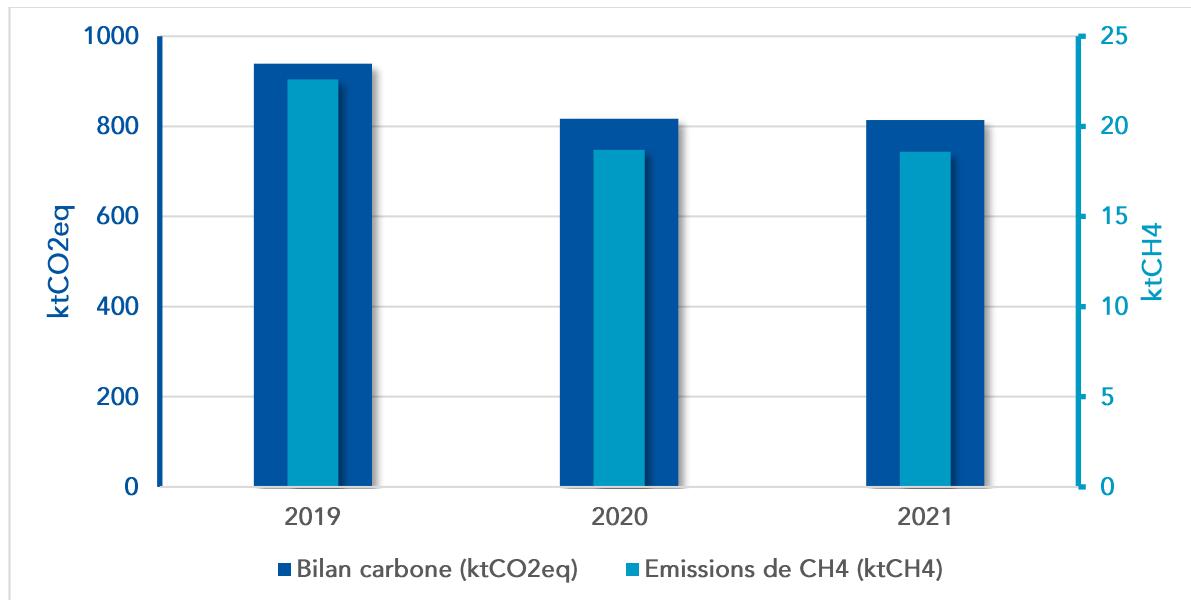
Cet indicateur est suivi annuellement.

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, l'établissant alors à 939 ktCO_{2eq}.

Dans le cadre de ses engagements RSE, GRDF a adopté un objectif de réduction de son bilan carbone (tenant compte des scopes 1, 2, 3 hors consommation de gaz des clients²) de -30% en 2030 par rapport à 2009. En 2021, quatre postes du bilan carbone - émissions de méthane, flotte de véhicules, bâtiments et déchets - représentant les 2/3 de l'impact ont fait l'objet d'un suivi régulier permettant de réaliser une mise à jour représentative du bilan carbone de GRDF. En 2021 celui-ci est estimé à 814 ktCO_{2eq}, soit une réduction de 20% par rapport à 2009, en ligne avec la trajectoire 2030.

Pour parvenir à ses objectifs, GRDF pilote un plan d'action pour la réduction de ses émissions de méthane, principal contributeur du bilan carbone de GRDF. En 2021, les émissions de méthane représentent 18,6 kt CH₄, un résultat comparable à l'année 2020 (22,6 kt en 2019 et 18,8 kt en 2020) nonobstant la reprise des activités et des travaux. Cette tendance est à confirmer en 2022. Engagé depuis novembre 2020 dans l'*Oil & Gas Methane Partnership 2.0*, partenariat international sur la réduction des émissions de méthane piloté par le Programme Environnement de l'ONU et la Commission européenne, GRDF a obtenu le *Gold Standard* (oct. 2021). Cette distinction valorise la qualité du reporting portant sur les émissions de méthane ainsi que le plan d'action qui vise à réduire de 40% ces émissions à horizon 2030 par rapport à 2009.

	2019	2020	2021
Bilan carbone (ktCO _{2eq})	939	817	814
Emissions de CH ₄ (ktCH ₄)	22,6	18,7	18,6



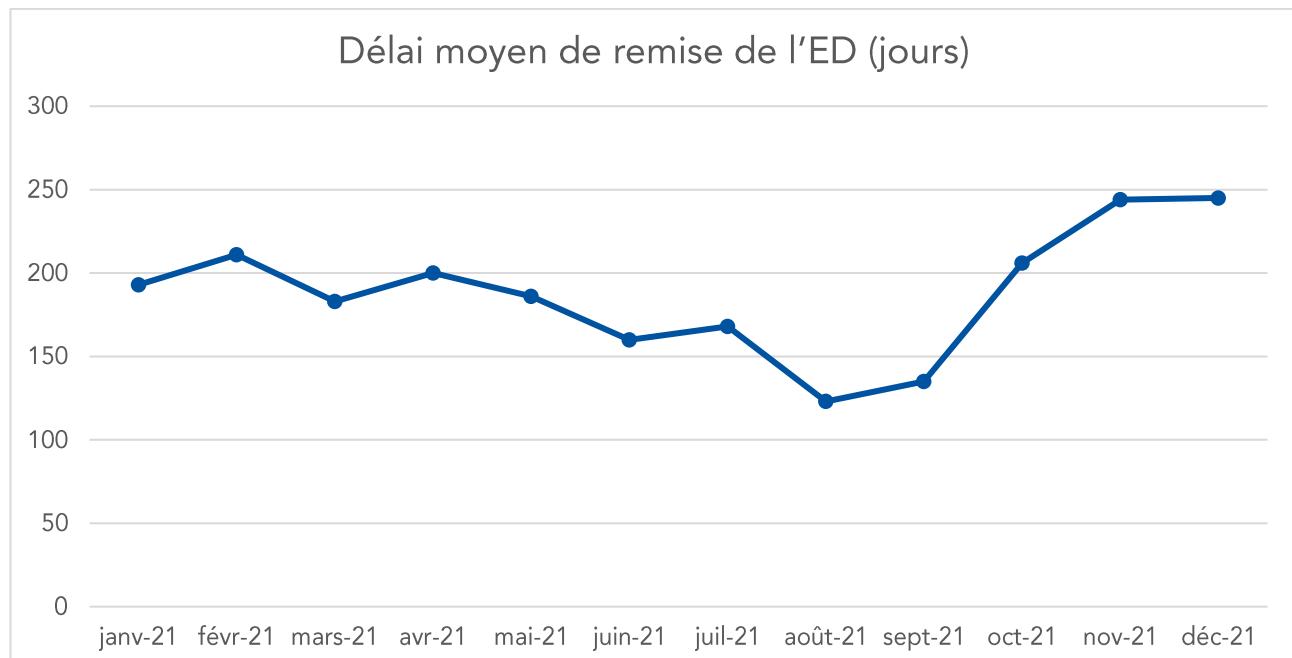
² Ceci signifie que GRDF prend en compte à la fois les émissions directes liées à son activité comme les émissions de méthane, l'impact des chantiers ou de la flotte de véhicules, mais aussi les émissions indirectes comme les déplacements domicile-travail ou les achats.

4.6.2 Délai de réponse aux Etudes Détaillées (ED) pour les porteurs de projet biométhane

Pour répondre à la délibération de la CRE du 23 Janvier 2020, ce nouvel indicateur est calculé à compter du 01 Janvier 2021.

Evolution sur l'année

	Janv-21	Févr-21	Mars-21	Avr-21	Mai-21	Juin-21	Juil-21	Août-21	Sept-21	Oct-21	Nov-21	Déc-21
Délai moyen de remise de l'ED (jours)	193	211	183	200	186	160	168	123	135	206	244	245



Commentaire 2021 :

Pour faire suite à la mise en œuvre du Droit à l'injection, GRDF doit réaliser en parallèle des études détaillées (ED) une étude de zonage de raccordement. Cette étude de zonage doit être validée par les autres opérateurs de réseaux ainsi que par la CRE. Le temps entre deux délibérations de validation est parfois de plusieurs mois. Cela impacte fortement le délai de remise des ED.

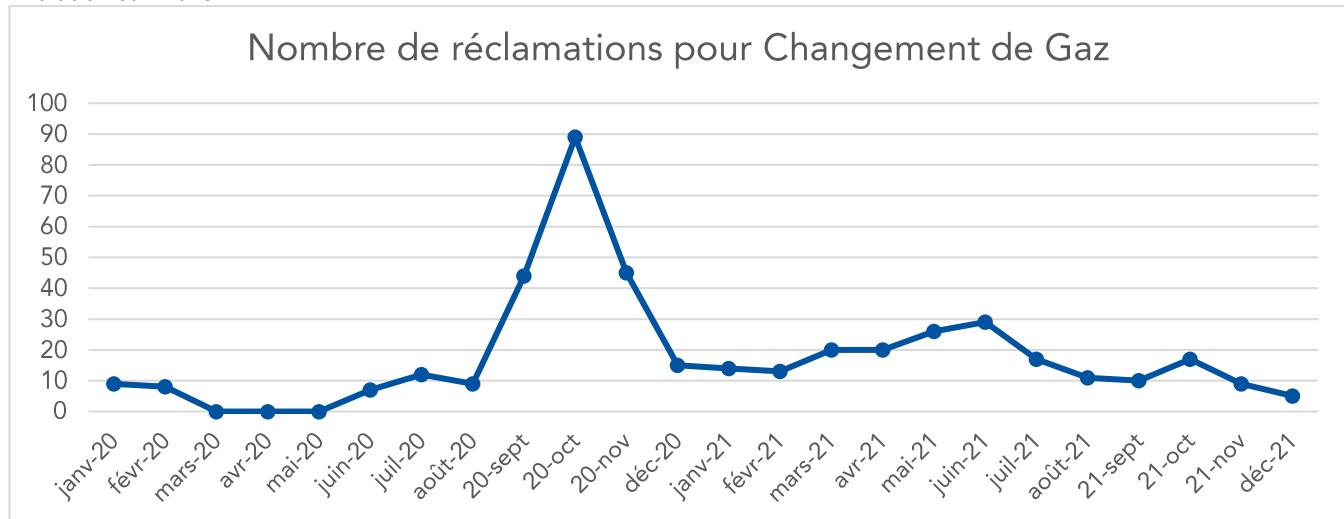
4.6.3 Nombre de réclamations associées au projet « Changement de gaz »

Pour répondre à la délibération de la CRE du 23 Janvier 2020, ce nouvel indicateur est calculé à compter du 01 Janvier 2020.

Evolution sur l'année

Indicateur	janv-21	févr-21	mars-21	avr-21	mai-21	juin-21	juil-21	août-21	sept.-21	oct.-21	nov.-21	déc-21
Taux de réclamations pour Changement de Gaz	14	13	20	20	26	29	17	11	10	17	9	5

Evolution sur 2 ans



Commentaire 2021 :

En 2021 nous avons réalisé les inventaires des secteurs Béthune Nord / Boulogne et Abbeville (environ 113 000 clients) et les réglages et la conversion des secteurs de Calais et Saint Omer (50 000 clients au total en septembre et octobre 2021) nous ne constatons pas d'impact significatif durant les mois de conversion. Le processus semble maîtrisé. Une boucle d'amélioration continue est en place pour analyser et améliorer le système en regard des dysfonctionnements constatés.

4.6.4 Nombre de réclamations consécutives au raccordement d'une installation de biométhane

Pour répondre à la délibération de la CRE du 23 Janvier 2020, ce nouvel indicateur est calculé à compter du 01 Janvier 2021.

Evolution sur l'année

Indicateur	janv-21	févr-21	mars-21	avr-21	mai-21	juin-21	juil-21	août-21	21-sept	21-oct	21-nov	déc-21
Nombre de réclamations sur les raccordements BioMéthane	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5	0	0

Commentaire 2021 :

Peu de réclamations consécutives au raccordement d'une installation de biométhane ont été enregistrées en 2021. Les 5 cas recensés en octobre sont un rattrapage de cas identifiés sur les mois précédents.

5 Focus thématique : Accroître l'engagement et la compétence client de nos collaborateurs / La maîtrise de nos S.I. et de nos données

5.1 Accroître l'engagement et la compétence client de nos collaborateurs

Dans le cadre de la 2^{ème} saison du projet d'entreprise Vert l'Avenir, GRDF souhaite développer l'adaptabilité et les « soft skills » de ses collaborateurs. Dans cette optique, 3 actions ont été lancées, dont une visant à « accroître la culture client des collaborateurs ».

L'orientation client : une ambition d'entreprise

L'impulsion générale engagée à travers le Projet d'Entreprise Vert l'Avenir et son axe « **vert nos clients** » a déjà permis l'appropriation de la voix du client par une large part des collaborateurs et l'émergence de cinq promesses, d'un travail en profondeur sur notre relation client à distance et d'une écoute client structurée.

Pour aller plus loin et donner un second souffle à ces démarches, GRDF a la volonté d'accompagner ses collaborateurs et de développer leurs compétences pour s'assurer que tout salarié, quel que soit son métier, place le client au centre de ses actions et devienne un véritable ambassadeur.

Afin d'atteindre cet objectif, GRDF a pour ambition de proposer à ses collaborateurs de :

- mieux connaître les promesses et la performance client à délivrer,
- participer tout au long de l'année à des évènements autour de la culture client,
- les accompagner dans leur montée en compétences sur l'orientation client.

La méthode

Pour définir son contenu, une large écoute collaborateurs (850 interrogés), des benchmarks auprès d'autres grandes entreprises et des ateliers collaboratifs ont été menés en 2021 afin de challenger les premières réflexions du groupe de travail.

Ces inputs ont permis d'identifier 3 grands principes pour faire de la démarche d'acculturation un succès :

- Mobiliser les collaborateurs au travers d'un temps fort annuel et d'évènements tout au long de l'année pour mettre en lumière les bonnes pratiques et les inciter à passer à l'action
- Outiller les collaborateurs avec des contenus multimédia en libre accès et des mises en pratique pour connaître les clients de GRDF, leurs attentes, leur valeur et savoir parler du gaz
- Communiquer sur des indicateurs clés et des verbatims clients pour faire connaître les attentes des clients et l'impact de chacun (même indirect) sur leur satisfaction

Les actions mises en œuvre s'adresseront à tous les collaborateurs, avec une attention particulière et des contenus spécifiques pour les collaborateurs au contact des clients.

5.2 La maîtrise de nos S.I. et de nos données

La modernisation de notre SI de facturation

2021 a été l'année de la fin du déploiement d'Epod en remplacement du SI historique de facturation clients, avec une bascule définitive entre les 2 systèmes SI en mars 2021.

La mise en place d'EPOD a permis de ré intégrer dans le SI de GRDF de nombreuses fonctionnalités à dominante Clients qui étaient portées par DISCO (outil historique commun et partagé avec Enedis, qui était amené à disparaître) : gestion des demandes fournisseurs et distributeurs, la gestion des coordonnées clients, la gestion du relevé et la gestion du référentiel des PCE.

Ainsi l'accès quotidien aux informations Clients par l'utilisateur s'est déroulé sans 'rupture d'outil'. Un chantier de sécurisation des indicateurs et états issus de nos SI a été réalisé afin d'assurer une remise en qualité de nos éléments de reporting suite à la bascule.

➤ Une nouvelle ambition sur nos données

Le déploiement des compteurs Gazpar permet à GRDF de disposer d'un très grand nombre de données de consommations

Ces données doivent permettre de promouvoir des actions de Maîtrise de la Demande en Energie tout en garantissant des données fiables et sécurisées, GRDF a en particulier centré ses actions autour des axes de travail ci-après.

➤ La sécurisation des données

GRDF travaille en permanence sur la sécurisation de l'accès aux données, vecteur essentiel de la confiance auprès de l'usager final, et est capable de démontrer son exemplarité en cas de contrôle de la CNIL sur la traçabilité des demandes d'accès aux données.

➤ Des outils d'accès à la donnée cohérents et performants pour nos Clients

GRDF a mis en place une offre de donnée à l'externe cohérente, en ligne avec la recommandation de la CRE de 2017 (délibération n°2017-129 du 15 juin 2017, « veiller à la cohérence des informations produites [par les opérateurs de distribution] »).

L'objectif est d'accroître la satisfaction client en permettant un accès à la donnée à tous, performant et rationalisé.

➤ Les données de consommation au service de la maîtrise de l'énergie

GRDF a déployé des outils grâce à la diffusion de données de consommations individuelles aux clients eux-mêmes (outil : *Mon Espace Grdf*), aux fournisseurs (outil : *OMEGA - Portail Fournisseurs*) ou à des tiers (outil : *GRDF ADICT*) favorisant notamment la mise en place d'actions de maîtrise de l'énergie.

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

PECH : Projet d'ECHange entre les outils du projet opérateur de comptage et les S.I. historique

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

RAPPORT ANNUEL SUR LA QUALITE DE SERVICE DE GRDF – 2021

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