



RAPPORT ANNUEL SUR LA QUALITE DE SERVICE DE GRDF

2023

SOMMAIRE

■ 1 – LES ENJEUX DE LA QUALITÉ DE SERVICE.....	3
■ 2 – LES FAITS MARQUANTS EN 2023	4
■ 3 – INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UNE INCITATION FINANCIÈRE	8
■ 4 – INDICATEURS DE SUIVI, NON INCITÉS FINANCIÈREMENT	29
■ 5 – FOCUS THÉMATIQUE : ZOOM SUR LA FIN DU DÉPLOIEMENT INDUSTRIEL DES COMPTEURS COMMUNICANTS GAZPAR.....	56
■ – GLOSSAIRE	58

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 (gaz naturel et biométhane) auprès de près de 11 millions de clients, grâce au plus grand réseau de distribution d'Europe.

GRDF, grâce à ses 11 300 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 (principalement en télérelève).

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 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 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 1er juillet 2008, a introduit dans son cadre de régulation, 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 et de biométhane. Ce mécanisme a été reconduit dans le cadre des tarifs suivants et notamment le tarif ATRD6 entré en vigueur au 1er juillet 2020 et valide jusqu'au 30 juin 2024.

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 2023

Au titre de l'année 2023, dans le cadre du mécanisme incitatif sur la qualité de service, la CRE publiera au printemps 2024 une délibération portant décision sur le solde du compte de régularisation des charges et des produits (CRCP) au 1er janvier 2024 du tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GRDF, dans laquelle figurera un bilan de la régulation incitative de la qualité de service de GRDF pour l'année 2023.

Pour mémoire, « la délibération n° 2023-123 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 2023 » a été publiée le 10 mai 2023.

Les interventions

Pour les mises en service des segments 1M/6M, les travaux réalisés sur la prévenance de nos rendez-vous auprès des clients ont permis de stabiliser cet indicateur au-dessus de l'objectif. Malgré nos actions, les échecs sur les premières mises en services continuent d'être importants notamment du fait d'une installation non prête, sans certificat de conformité obtenu.

Sur le segment JJ/MM, PCE MM, les résultats de l'année 2023 se situent autour de l'objectif de référence. Pour les PCE JJ, la volatilité du taux est dans la continuité des années précédentes en lien avec le faible nombre de demandes.

Pour les mises hors service des segments 1M/6M, l'indicateur n'a cessé d'augmenter en cumulé sur l'année 2023. En revanche le début de l'exercice n'a pas été de bonne facture du fait d'un mouvement social d'importance sur la région IDF. On constate également que les valeurs mensuelles ne sont pas au rendez-vous des attendus très majoritairement sur les MHS du fait d'ajustement de dates entre celles indiquées par les fournisseurs et les dates de réalisation actualisées des souhaits des clients.

Par ailleurs, les contraintes réglementaires liées au projet changement de gaz sur la région NO sont très mobilisatrices de ressources mettant en fragilité l'atteinte de l'objectif dans les périodes de fortes charges d'activités.

Le taux de mise hors service JJ/JM, PCE MM, est en dessous de l'objectif pour plusieurs motifs : programmations de dates d'interventions convenues avec le Client hors délai au regard de la date demandée par le Fournisseur, difficultés de contacter le Client, programmation d'interventions avec dépose compteur incluse.

Pour les PCE JJ, la volatilité du taux est dans la continuité des années précédentes : lié au le faible nombre de demandes.

Pour les changements de fournisseur, les taux MM/JM/JJ sont très bons avec près de 100% des demandes réalisées dans les délais. Concernant les clients 6M, les délais de réalisation augmentent légèrement mais restent bon avec près de 93% en cumulé de réalisation dans les standards du catalogue.

Raccordements

Les délais de raccordement sur les deux marchés sont respectés en 2023.

Pour les clients du marché d'affaires (DEV 153), le taux de raccordement réalisé dans les délais convenus (96,2% en cumulé) reste stable par rapport à 2022 à un niveau au-dessus des objectifs fixés pour 2023.

Pour les clients du marché grand public (dev 154), le taux de raccordement réalisé dans les délais convenus (92,5% en cumulé) dépasse les objectifs fixés pour l'année 2023.

Taux de disponibilité du portail Fournisseur

Le portail fournisseur a été disponible sans incident notable au cours de l'année 2023 ; le taux de disponibilité reflète la stabilité opérationnelle avec un taux de 100%.

Réclamations

Réclamations Fournisseurs :

La volumétrie des réclamations adressées par les fournisseurs est globalement stable en 2023 (baisse de 10% en moyenne par rapport à 2022) après une baisse significative en 2022 liée à la résolution des problèmes de publication des données de consommation.

Après une nette amélioration de cet indicateur sur 2021, le taux des réclamations émises par les fournisseurs et traitées en moins de 5 jours calendaires reste stable en 2023 autour de 50%.

Pour l'indicateur du taux de réponse aux réclamations des fournisseurs dans les 15 jours calendaires, l'objectif mensuel de 96% n'a pas été atteint depuis octobre 2022 principalement lié aux difficultés rencontrées par une des régions de GRDF. Depuis début 2024 un plan d'action est en cours de déploiement sur l'ensemble des régions pour mobiliser les équipes sur le bon traitement des réclamations (en lien avec l'évolution de notre SI).

Le taux de réclamations de fournisseurs traitées en plus de 2 mois est en dégradation sur 2023. En effet, les règles de clôture de certaines réclamations ont évolué pour éviter la clôture prématurée d'une réclamation (exemple problèmes de publications d'index).

Réclamations Clients :

Le volume des réclamations sur 2023 est en baisse (environ -30%) par rapport à 2022.

Le nombre de réclamations liées au déploiement des compteurs communicants (de l'ordre de 4 500 en 2023 vs. 14 000 en 2022) continue d'expliquer majoritairement cette baisse en lien avec la baisse progressive du nombre d'interventions de poses de compteurs communicants.

Le taux de traitement en moins de 30 jours des réclamations clients est en amélioration sur l'année 2023, à un niveau moyen de 94,64% soit une hausse de 2,1 points par rapport au niveau moyen de 2022 mais ce résultat reste malgré tout en dessous de l'objectif fixé (100%).

Le taux des réclamations émises directement par les clients et traitées en plus de 60 jours est de 2,12% en moyenne sur l'année 2023 (vs. 2,38% en 2022).

- **Zoom sur les indicateurs liés au Projet Gazpar :**

Prestations :

Le service fonctionne correctement pour le nombre de demandes de changements de date de publication mensuelle (V/Chapitre 4.1.2), avec une évolution en lien avec les usages des clients.

Pour le taux de changements de date de publication mensuelle réalisés dans les délais (V/Chapitre 4.1.3), le service fonctionne correctement même s'il est peu utilisé (environ 250 demandes / mois).

Le service, nombre de demandes de passage au pas horaire (V/Chapitre 4.1.4), est très peu utilisé (moins de 40 demandes sur l'année).

Les variations importantes du taux de passage au pas horaire réalisés dans les délais demandés (V/Chapitre 4.1.5), sont liées au volume très faible de demandes.

Relevé et facturation :

La stabilisation de l'indicateur du taux de publication des index aux fournisseurs sur le périmètre des compteurs communicants (V/Chapitre 3.2.5), se poursuit autour de 99,95%, pas d'évolution notable en 2023.

La stabilisation de l'indicateur, taux d'index cycliques mesurés sur le périmètre des compteurs communicants (V/Chapitre 3.2.6), se poursuit autour de 99%, avec une légère amélioration sur le 2^{ème} semestre 2023.

L'indicateur du taux d'index mesurés sur demandes contractuelles sur le périmètre des compteurs communicants (V/Chapitre 3.2.7), poursuit la dynamique initiée en 2022 malgré une baisse ponctuelle en janvier (-0,5pts). Il atteint un niveau de performance au-dessus de 99% depuis février 2023.

Le taux d'index cycliques calculés 3 fois et plus sur le périmètre des compteurs communicants (V/Chapitre 3.2.8), une amélioration en continue sur l'année 2023 permet à l'indicateur de dépasser l'objectif en fin d'année. C'est la conséquence du plan d'actions initié en 2022 (changements des matériels défectueux).

Le taux d'index rectifiés sur le périmètre des compteurs communicants (V/Chapitre 4.4.2), reste proche de l'objectif cible et se stabilise autour des 0,3% à 0,4%.

Relations avec les clients :

Sur l'année 2023, le taux de mise à disposition des données aux clients finals (V/Chapitre 3.4.1), reste proche de 100% et affiche une meilleure performance que sur l'année précédente. Il est à noter 2 incidents significatifs qui ont pu dégrader ponctuellement le service avec une résolution intervenue dans la journée.

L'année 2023 affiche une meilleure régularité sur le taux de disponibilité du portail client (V/Chapitre 3.4.2). Il est à noter qu'un incident significatif, au mois de juin a dégradé l'accès ponctuellement

Traitement des réclamations

Pour le nombre de réclamations de clients finals ou de fournisseurs liées au déploiement des compteurs communicants par nature (V/Chapitre 4.3.7), la baisse des poses sur la fin du programme de déploiement entraîne un volume faible de réclamation.

Le taux de réclamations de clients finals ou de fournisseurs liées au déploiement des compteurs communicants (V/Chapitre 4.3.8), est proportionnel du fait d'un volume très faible du parc de compteurs à déployer.

Pour l'indicateur du nombre de réclamations de clients finals ou de fournisseurs liées aux données de consommation par nature (V/Chapitre 4.3.9), l'accès aux données de consommation a été plus accessible sur le semestre 2023.

Le taux de réclamations de clients finals ou de fournisseurs liées aux données de consommation (V/Chapitre 4.3.10), pour 2023 est très inférieur à l'année 2022.

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.

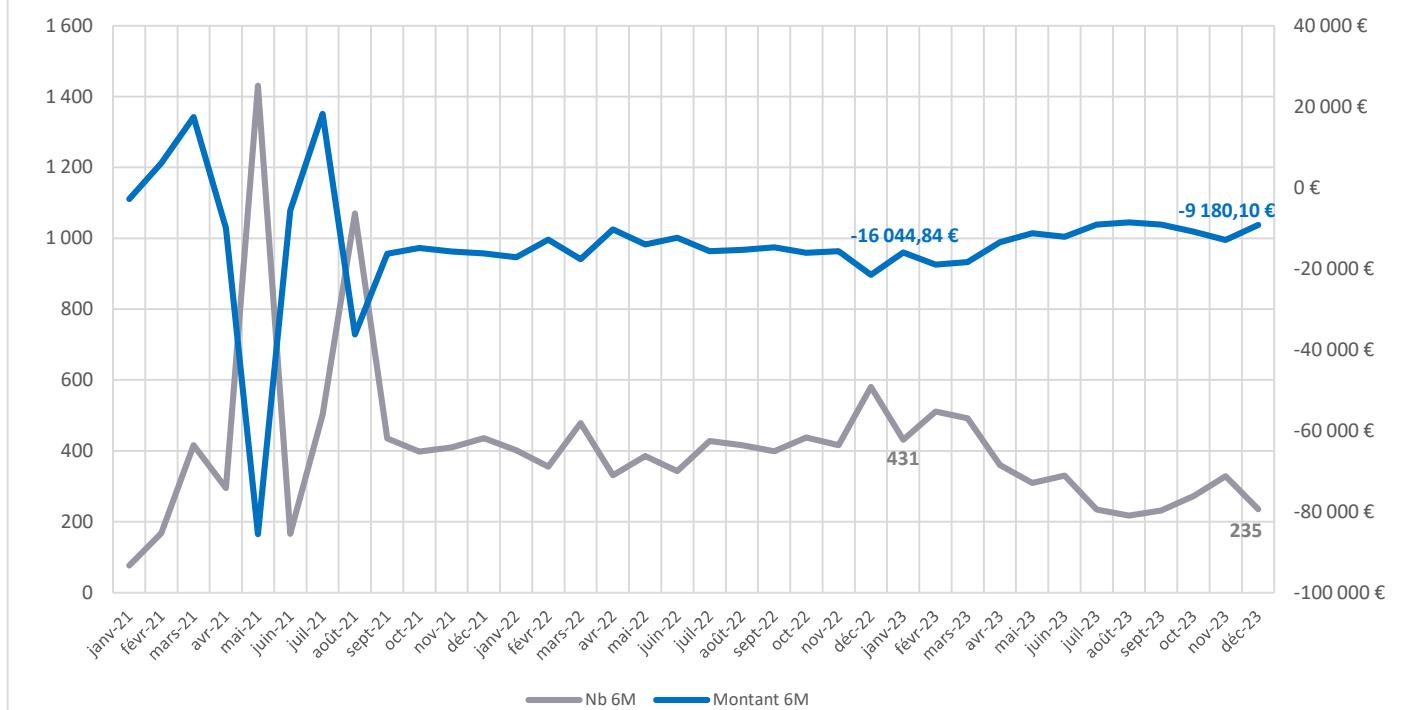
Objectif : 100 % des rendez-vous non tenus automatiquement détectés par l'opérateur sont indemnisés

L'incitation financière porte sur la valeur annuelle : -150 065,22 euros

Indicateur ACH 53 : Évolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD	Nb 6M	431	511	492	360	309	330	234	217	232	272	328	235
	Nb JJ/MM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Montant 6M	-16 044,84 €	-19 018,48 €	-18 357,54 €	-13 518,10 €	-11 285,12 €	-12 127,84 €	-9 121,68 €	-8 555,06 €	-9 101,78 €	-10 835,16 €	-12 919,52 €	-9 180,10 €
	Montant JJ/MM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Indicateur ACH 53 : Évolution sur 3 ans



Les travaux menés sur les derniers exercices contribuent à diminuer le nombre d'occurrences constatées. C'est le cas notamment par une meilleure prise en charge des interventions urgentes sans dégrader la réalisation des interventions initialement programmées.

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.

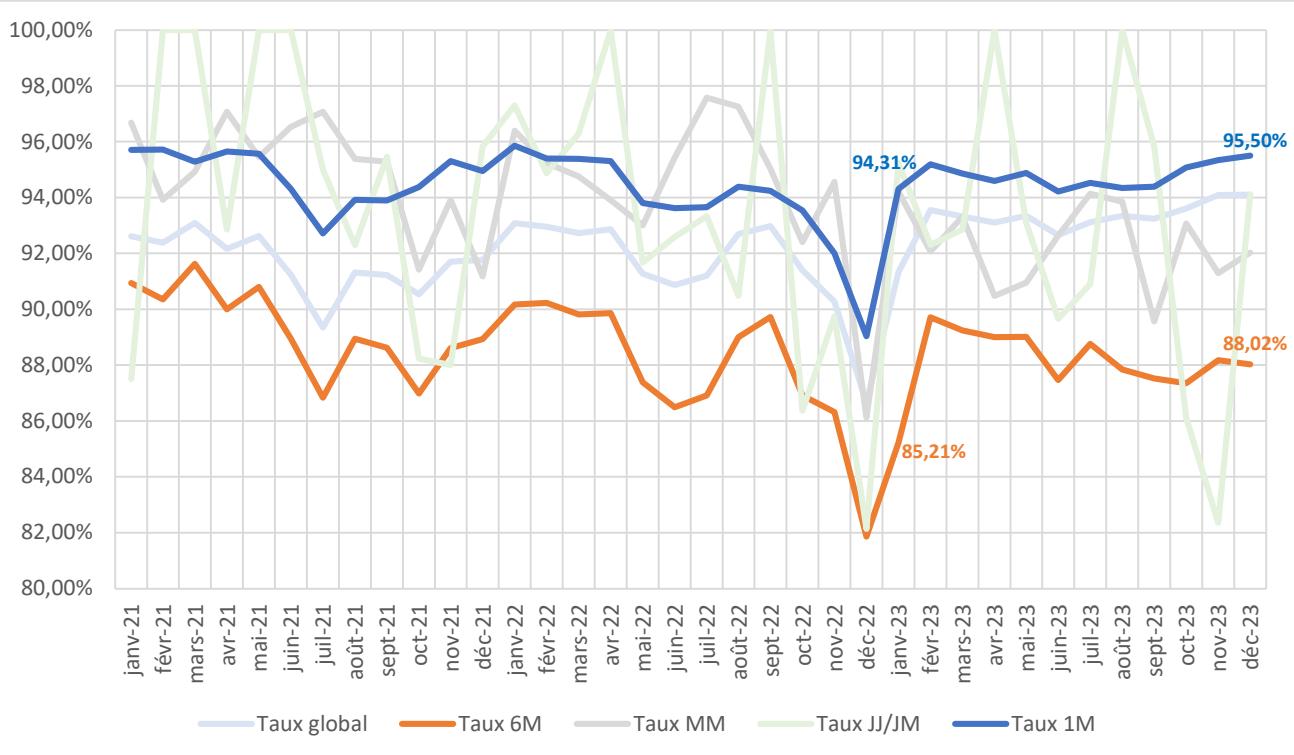
Objectif annuel de référence : 93 % de Mises en Service (MES) réalisées dans les délais demandés. (ATRD6)

Valeur annuelle retenue pour la régulation incitative : 93,26 %

Indicateur ACH 186 : Évolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés	Taux global	91,33%	93,55%	93,32%	93,10%	93,34%	92,65%	93,12%	93,35%	93,24%	93,61%	94,09%	94,11%
	Taux 1M	94,31%	95,19%	94,86%	94,59%	94,88%	94,22%	94,53%	94,34%	94,39%	95,07%	95,34%	95,50%
	Taux 6M	85,21%	89,71%	89,24%	89,00%	89,01%	87,47%	88,76%	87,84%	87,52%	87,36%	88,17%	88,02%
	Taux MM	94,21%	92,07%	93,32%	90,48%	90,95%	92,63%	94,14%	93,85%	89,56 %	93,07%	91,29%	92,03%
	Taux JJ/JM	95,24%	92,31%	92,86%	100,00%	93,10%	89,66%	90,91%	100,00%	95,83%	86,11%	82,35%	94,12%

Indicateur ACH 186 : Évolution sur 3 ans



6M/1M : Les travaux réalisés sur la prévenance de nos rendez-vous auprès des clients ont permis de stabiliser cet indicateur au-dessus de l'objectif. Malgré nos actions, les échecs sur les premières mises en services continuent d'être importants notamment du fait d'une installation non prête, sans certificat de conformité obtenu.

JJ/MM : Pour les PCE MM, les résultats de l'année 2023 se situent autour de l'objectif de référence. Pour les PCE JJ, la volatilité du taux est dans la continuité des années précédentes en lien avec le faible nombre de demandes.

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)

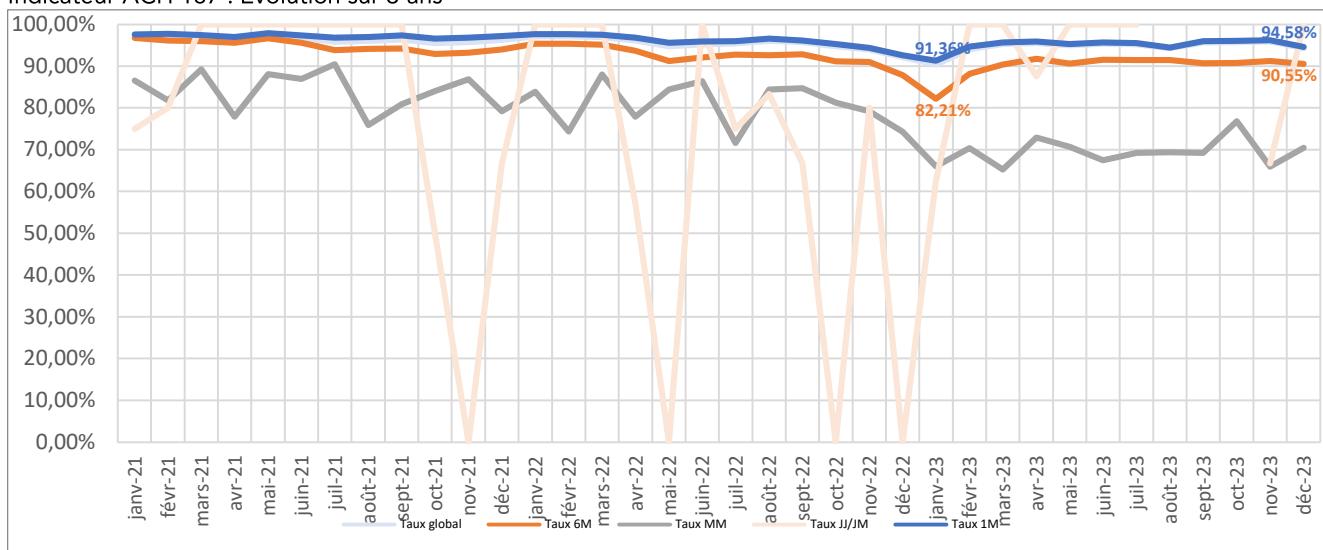
Valeur annuelle retenue pour la régulation incitative : 94,77%

Indicateur ACH 187 : Évolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés	Taux global	90,42%	94,06%	95,25%	95,52%	94,95%	95,35%	95,20%	94,25%	95,67%	95,76%	95,88%	94,30%
	Taux 1M	91,36%	94,66%	95,69%	95,87%	95,30%	95,62%	95,48%	94,47%	95,98%	96,05%	96,19%	94,58%
	Taux 6M	82,21%	88,15%	90,40%	91,76%	90,60%	91,52%	91,43%	91,43%	90,68%	90,76%	91,23%	90,55%
	Taux MM	65,97%	70,40%	65,25%	72,88%	70,64%	67,44%	69,19%	69,38%	69,23%	76,81%	65,94%	70,45%
	Taux JJ/JM	62,50%	100,00%	100,00%	87,50%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	*	60,00%	*	66,67%

*Certaines cases sont vides car il n'y a pas eu d'interventions, de MHS.

Indicateur ACH 187 : Évolution sur 3 ans



6M/1M : L'indicateur n'a cessé d'augmenter en cumul sur l'année 2023. En revanche le début de l'exercice n'a pas été de bonne facture du fait d'un mouvement social d'importance sur la région IDF. On constate également que les valeurs mensuelles ne sont pas au rendez-vous des attendus très majoritairement sur les MHS du fait d'ajustement de dates entre celles indiquées par les fournisseurs et les dates de réalisation actualisées des souhaits des clients. Par ailleurs les contraintes réglementaires liées au projet changement de gaz sur la région NO est très mobilisatrices de ressources mettant en fragilité l'atteinte de l'objectif dans les périodes de fortes charges d'activités.

JJ/MM : Pour les PCE MM, le taux est en dessous de l'objectif pour plusieurs motifs : programmations de dates d'interventions convenues avec le Client hors délai au regard de la date demandée par le Fournisseur, difficultés de contacter le Client, programmation d'interventions avec dépose compteur incluse. Pour les PCE JJ, la volatilité du taux est dans la continuité des années précédentes en lien avec le faible nombre de demandes.

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. 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.

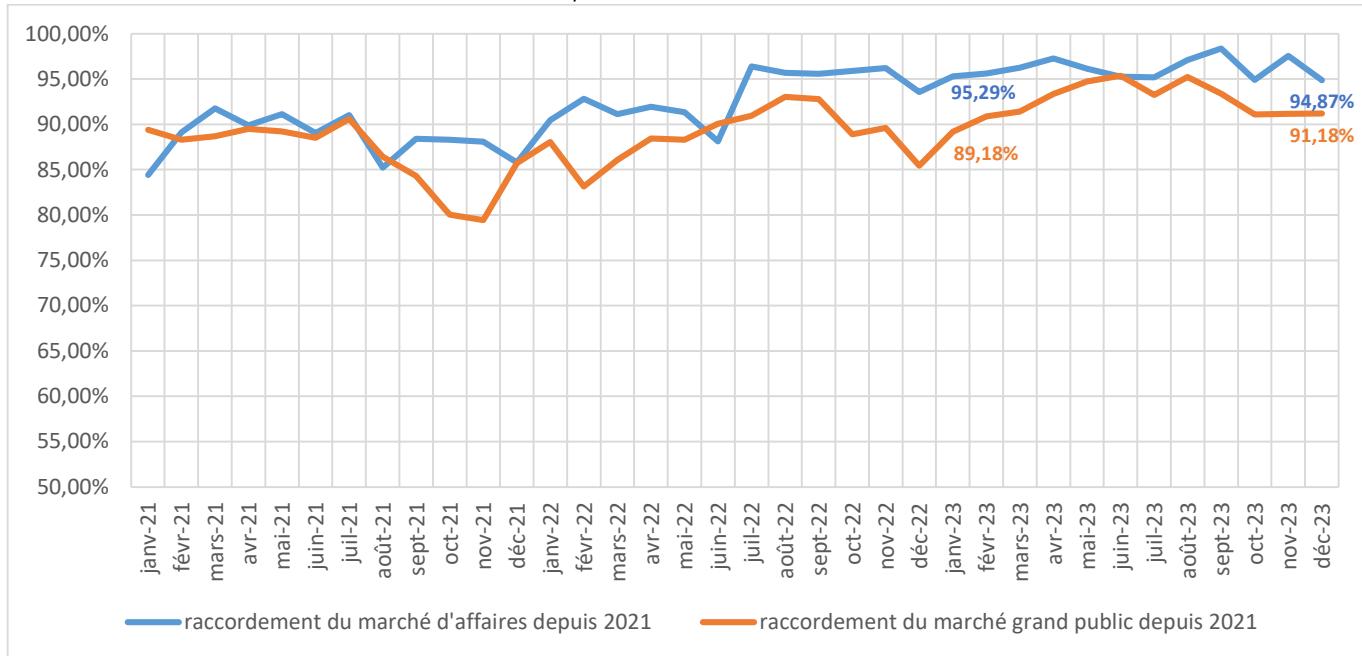
Objectif annuel de référence pour le taux de raccordements réalisés dans les délais : 89 % (ATRD 6)

Valeur annuelle retenue pour la régulation incitative: 93,97 %

Indicateurs DEV 154 & DEV 153 : Évolution sur l'année, résultats mensuels

Indicateur	Segmentation	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	Raccordement du marché d'affaires	95,29%	95,60%	96,26%	97,28%	96,15%	95,27%	95,18%	97,10%	98,40%	94,92%	97,56%	94,87%
	Raccordement du marché grand public	89,18%	90,88%	91,40%	93,36%	94,73%	95,39%	93,26%	95,24%	93,39%	91,09%	91,16%	91,18%

Indicateurs DEV 154 & DEV 153 : Évolution sur 3 ans, résultats mensuels



Les délais de raccordement sur les deux marchés sont respectés en 2023.

Pour les clients du marché d'affaires (DEV 153), le taux de raccordement réalisé dans les délais convenus (96,2% en cumulé) reste stable par rapport à 2022 à un niveau au-dessus des objectifs fixés pour 2023.

Pour les clients du marché grand public (dev 154), le taux de raccordement réalisé dans les délais convenus (92,5% en cumulé) dépasse les objectifs fixés pour l'année 2023.

3.2 Relevé et facturation

3.2.1 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.

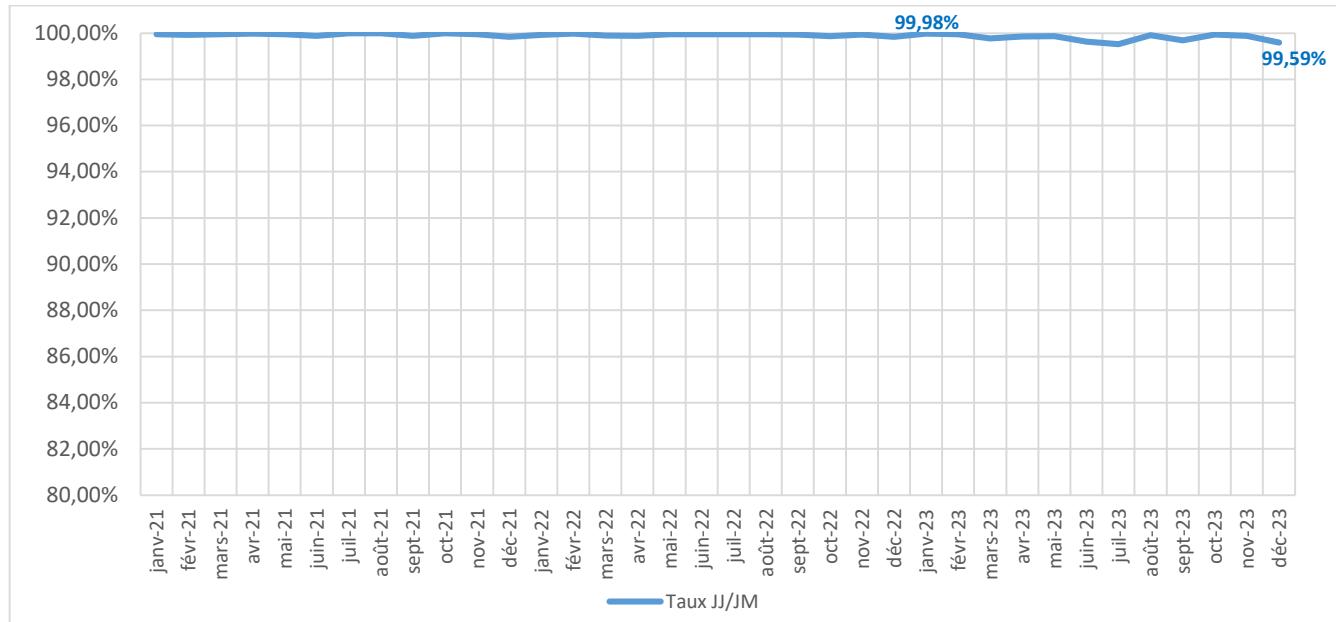
Objectif annuel de référence : 99,94 % (ATRD 6)

Valeur atteinte sur l'année 2023 pour prise en compte dans le calcul de l'incitation : 99,80%

Indicateur ACH 57 : Évolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Taux de publication par OMEGA pour les relevés JJ/JM	Taux JJ/JM	99,98%	99,96%	99,77%	99,85%	99,87%	99,63%	99,53%	99,91%	99,68%	99,94%	99,88%	99,59%

Indicateur ACH 57 : Évolution sur 3 ans



Le taux d'intégration des flux JJ/JM resté stable sur le second semestre 2022 ainsi que sur janvier et février 2023 a été perturbé par le changement de SI effectué fin mars 2023 – avec impact sur le taux visible dès le mois de mars. Par la suite quelques difficultés liées aux volumes hors normes de changement fournisseurs fin juin ont, à nouveau, abaissé le taux.

En conséquence de ces résultats, des ajustements organisationnels ont été effectués au cours de cette période et sur l'été 2023. A noter que le taux de décembre est incorrect du fait d'une anomalie et ne représente pas la qualité réelle et les efforts de traitement spécifique à cette période ; la journée du 1^{er} janvier a été comptabilisée comme jour ouvré à tort réduisant ainsi la période de mesure.

3.2.2 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.

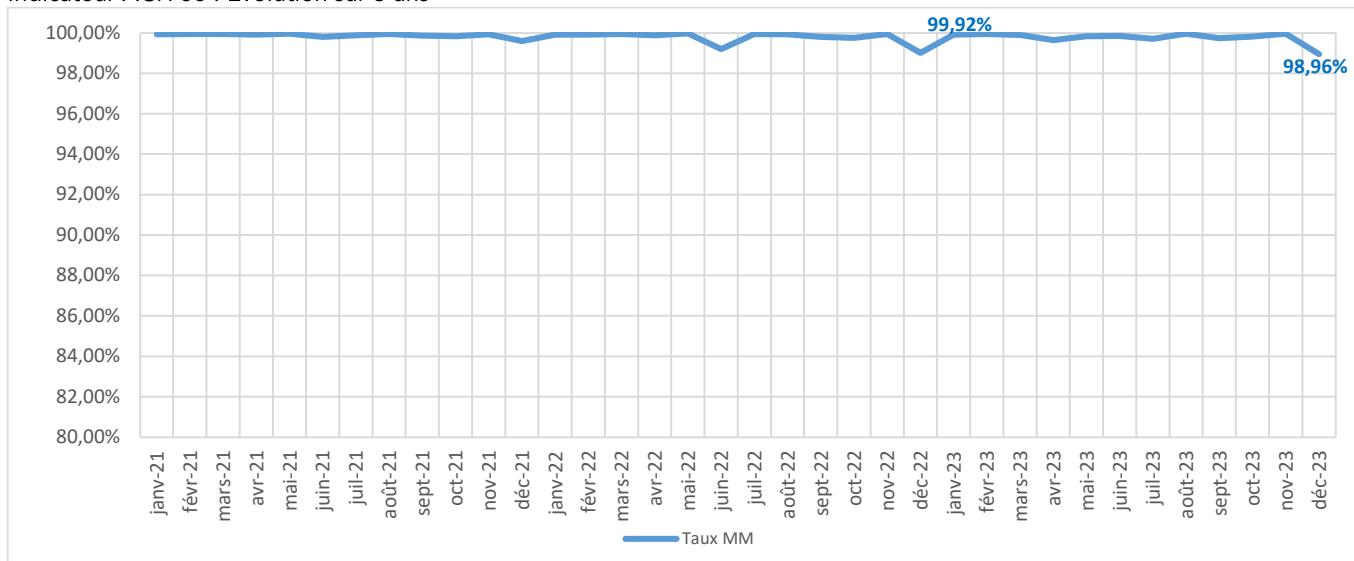
Objectif annuel de référence : 99,93 % (ATRD 6)

Valeur atteinte sur l'année 2023 pour prise en compte dans le calcul de l'incitation : 99,77%

Indicateur ACH 58 : Évolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Taux de publication par OMEGA pour les relevés MM	Taux MM	99,92%	99,94%	99,89%	99,65%	99,84%	99,86%	99,70%	99,96%	99,75%	99,82%	99,95%	98,96%

Indicateur ACH 58 : Évolution sur 3 ans



Commentaire 2023 :

Le taux d'intégration des relevés de PCE MM a été perturbé par le changement de SI effectué fin mars 2023 – avec impact sur le taux visible dès le mois de mars et ayant des reprécisions sur le mois d'avril. Les ajustements SI rapides ont permis de restabiliser le taux d'intégration. Néanmoins des difficultés nouvelles et l'adaptation des processus de rattrapage ont été nécessaire jusqu'à la fin de l'été. A noté que le taux de décembre est perturbé par deux anomalies et n'est pas représentatif de la qualité réelle des traitements opérés :

- D'une part la journée du 1er janvier a été comptabilisée comme jour ouvré à tort réduisant ainsi la période de mesure.
- D'autre part certains PCE n'ont pas été correctement comptabilisé pour faire suite à la présence de caractères spéciaux dans une zone disponible aux fournisseurs en commentaires libres.

3.2.3 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.

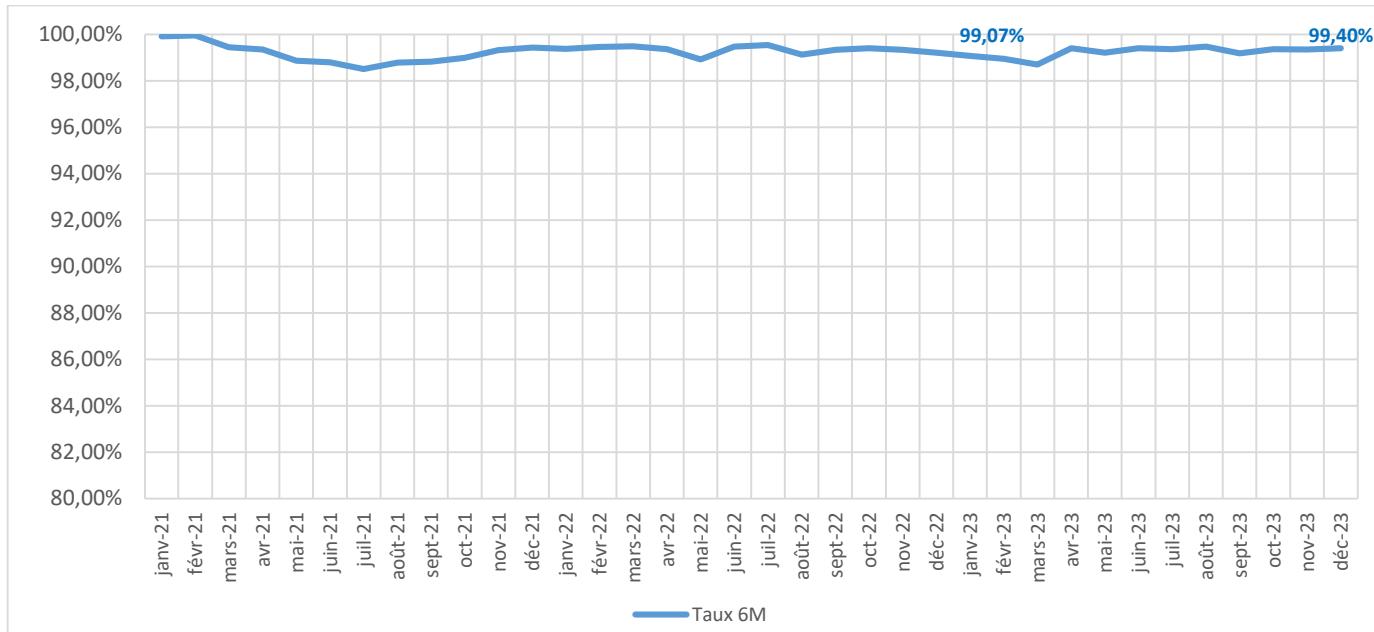
Objectif annuel de référence : 99,98 % (ATRD 6)

Valeur atteinte sur l'année 2023 pour prise en compte dans le calcul de l'incitation : 99,20 %

Indicateur ACH 59 : Évolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Taux de publication par OMEGA pour les relevés 6M	Taux 6M	99,07%	98,95%	98,70%	99,39%	99,21%	99,40%	99,37%	99,46%	99,17%	99,36%	99,34%	99,40%

Indicateur ACH 59 : Évolution sur 3 ans



Le début d'année 2023 a été marqué par des difficultés ponctuelles en fin de mois à deux reprises, perturbant le taux d'intégration. De plus, la baisse constante du périmètre des PCE 6M accentue l'impact sur le taux.

Il est à prévoir que la bonne performance du taux du 2nd semestre ne sera probablement pas maintenue.

3.2.4 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.

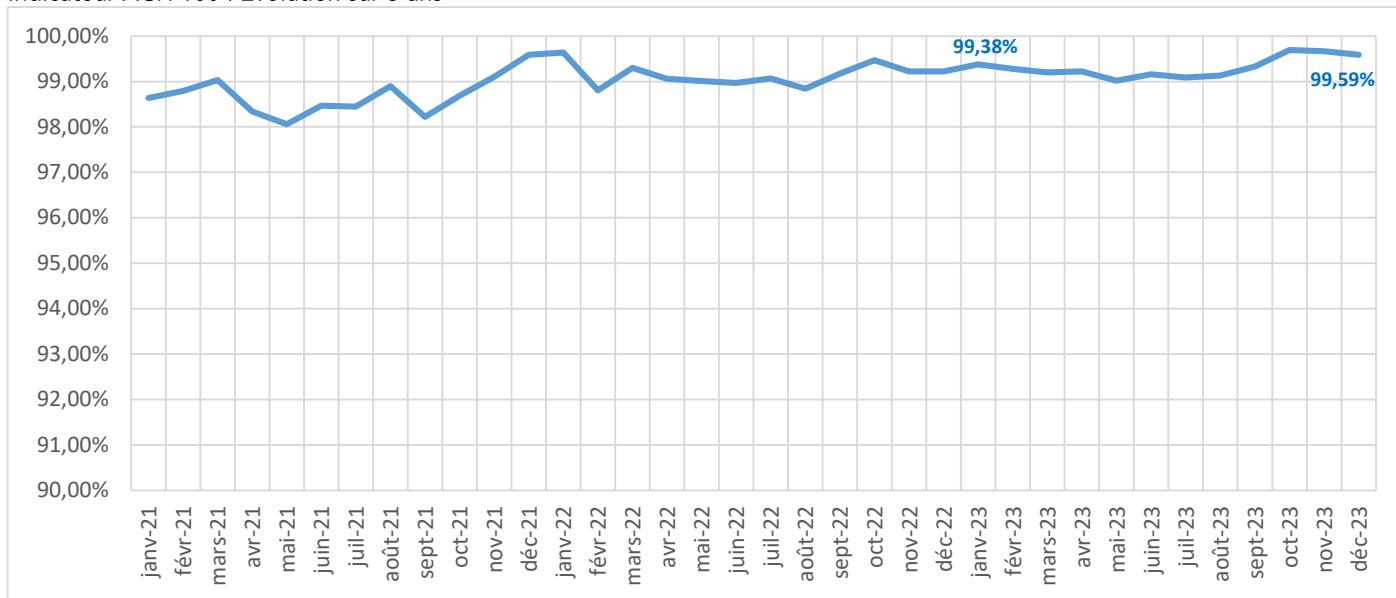
Objectif annuel de référence : 99,80 % (ATRD 6)

Valeur atteinte sur l'année 2023 pour prise en compte dans le calcul de l'incitation : 99,31 %

Indicateur ACH 100 : Évolution sur l'année

Indicateur	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	sept-23	oct-23	nov-23	déc-23
Taux de traitement des rejets du mois M en M+1	99,38%	99,28%	99,20%	99,22%	99,02%	99,16%	99,09%	99,13%	99,33%	99,70%	99,67%	99,59%

Indicateur ACH 100 : Évolution sur 3 ans



Une attention particulière est portée au suivi de cet indicateur sur l'année 2023. Malgré certaines difficultés sur l'ensemble de la chaîne, le taux reste stable autour de 99,2% sur le 1^{er} semestre. Le nombre de rejet étant globalement sur une tendance baissière : en moyenne 100 000 rejets mensuels en 2023 contre plus de 120 000 rejets par mois en 2022. Des efforts supplémentaires ont permis en 2^{eme} partie d'année de remonter les niveaux de traitement, principalement des améliorations en rapport avec les travaux de non-publication et anticipation des rejets.

3.2.5 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 référence : 99,5 %

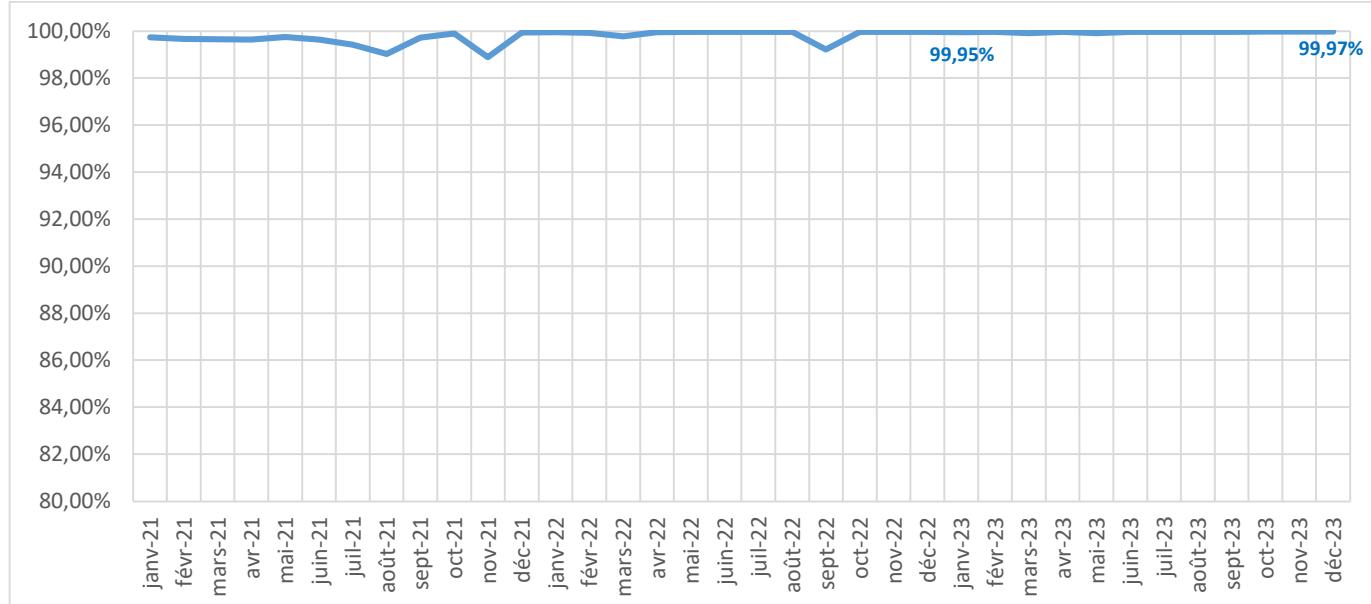
Valeur atteinte sur l'année 2023 pour prise en compte dans le calcul de l'incitation : 99,95 %

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 : Évolution sur l'année

Indicateur	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Taux de publication des index aux fournisseurs sur le périmètre des compteurs communicants (Gazpar a)	99,95%	99,97%	99,91%	99,96%	99,90%	99,97%	99,97%	99,96%	99,96%	99,97%	99,98%	99,97%

Indicateur POC 13 en valeurs cumulées : Évolution sur 3 ans



Commentaire 2023 :

La stabilisation de l'indicateur se poursuit autour de 99,95%, pas d'évolution notable en 2023.

3.2.6 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 ou auto-relevé, par opposition à un index qui a dû être estimé.

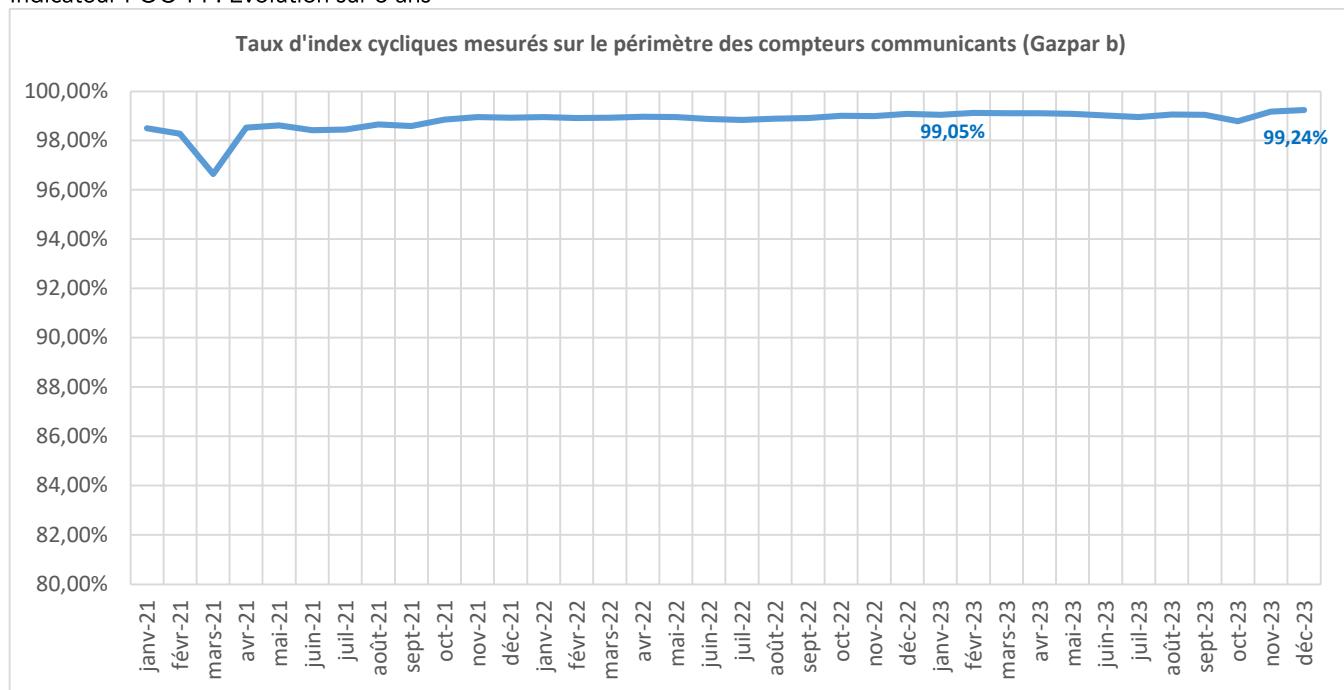
Objectif mensuel de référence : 98 %

Valeur atteinte sur l'année 2023 pour prise en compte dans le calcul de l'incitation : 99,06 %

Indicateur POC 14 : Évolution sur l'année

Indicateur	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Taux d'index cycliques mesurés sur le périmètre des compteurs communicants (Gazpar b)	99,05%	99,12%	99,11%	99,11%	99,08%	99,02%	98,96%	99,06%	99,04%	98,79%	99,18%	99,24%

Indicateur POC 14 : Évolution sur 3 ans



La stabilisation de l'indicateur se poursuit autour de 99%, avec une légère amélioration sur le 2^{ème} semestre 2023.

3.2.7 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 ou auto-relevé, par opposition à un index qui a dû être estimé.

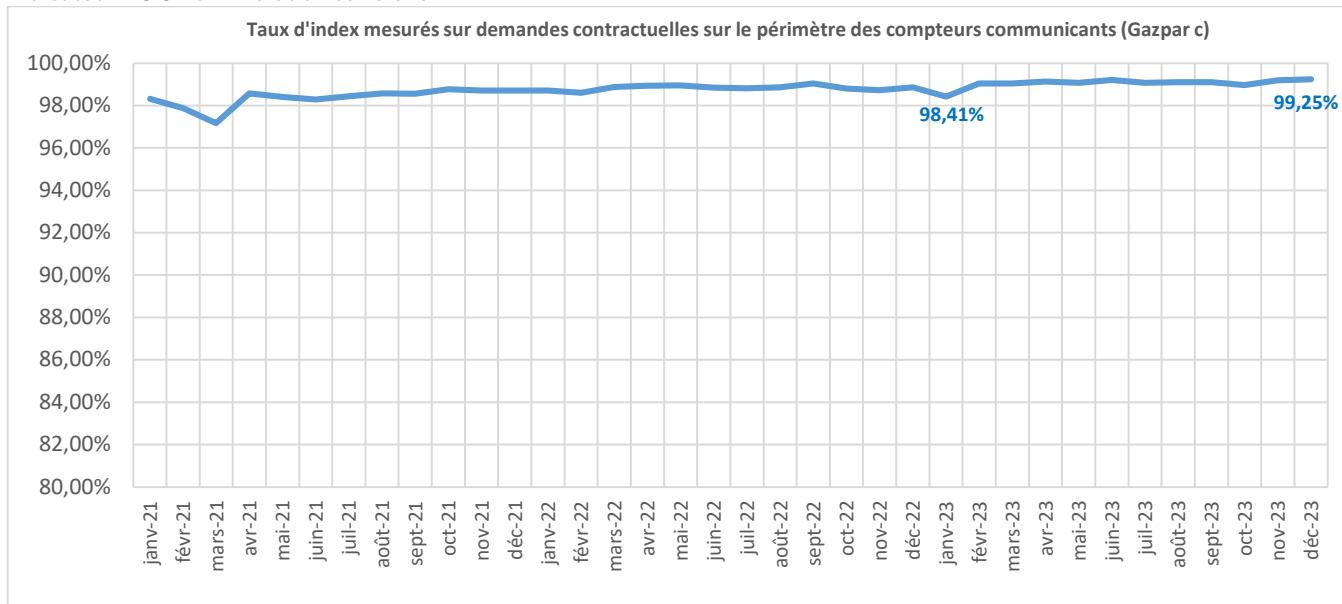
Objectif mensuel de référence: 98,8 %

Valeur atteinte sur l'année 2023 pour prise en compte dans le calcul de l'incitation : 99,05 %

Indicateur POC 16 : Évolution sur l'année

Indicateur	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Taux d'index mesurés sur demandes contractuelles sur le périmètre des compteurs communicants (Gazpar c)	98,41%	99,04%	99,04%	99,14%	99,07%	99,21%	99,07%	99,10%	99,10%	98,96%	99,19%	99,25%

Indicateur POC 16 : Évolution 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).

L'indicateur poursuit la dynamique initiée en 2022 malgré une baisse ponctuelle en janvier (-0,5pts) liée au mouvement social d'une région. Il atteint un niveau de performance au-dessus de 99% depuis février 2023.

3.2.8 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.

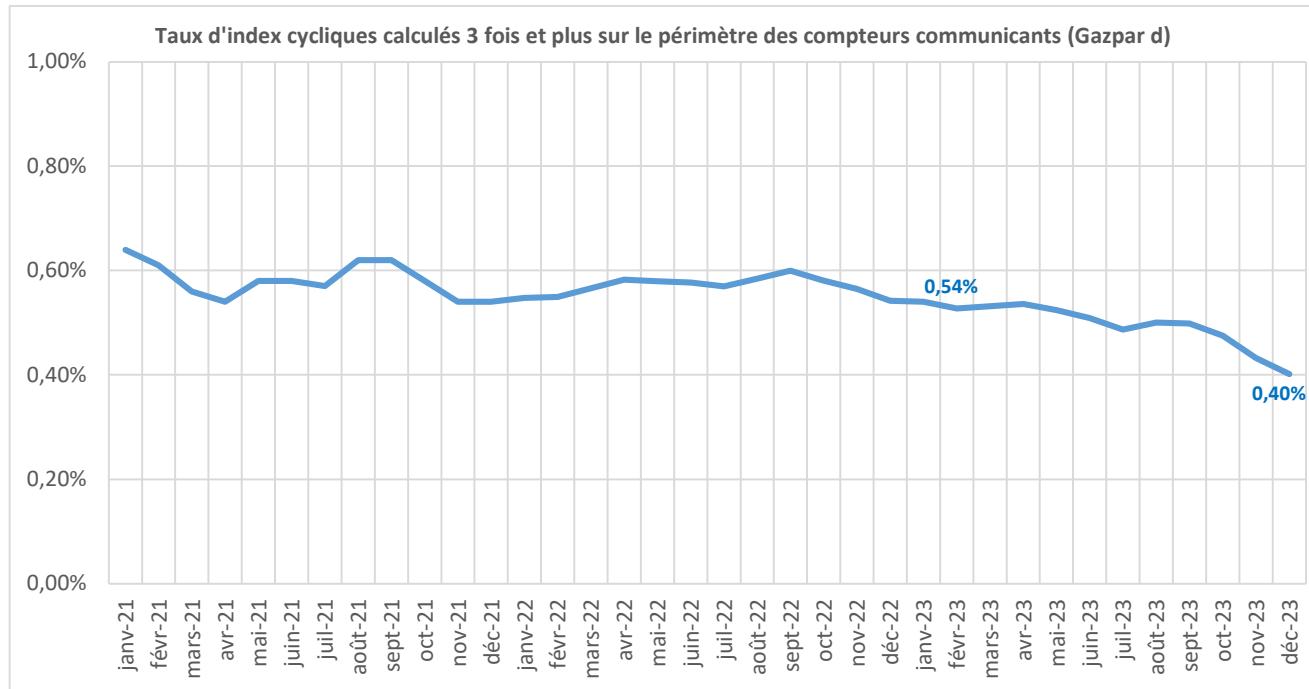
Objectif mensuel de référence depuis mai 2021 : 0,5 %

Valeur atteinte sur l'année 2023 pour prise en compte dans le calcul de l'incitation : 0,50 %

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

Indicateur	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Taux d'index cycliques calculés 3 fois et plus sur le périmètre des compteurs communicants (Gazpar d)	0,54%	0,53%	0,53%	0,54%	0,52%	0,51%	0,49%	0,50%	0,50%	0,47%	0,43%	0,40%

Indicateur POC 15 valeurs cumulées : Évolution sur 3 ans



Une amélioration en continue sur l'année 2023 permet à l'indicateur de dépasser l'objectif en fin d'année. C'est la conséquence du plan d'actions initié en 2022 (changements des matériels défectueux).

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 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.

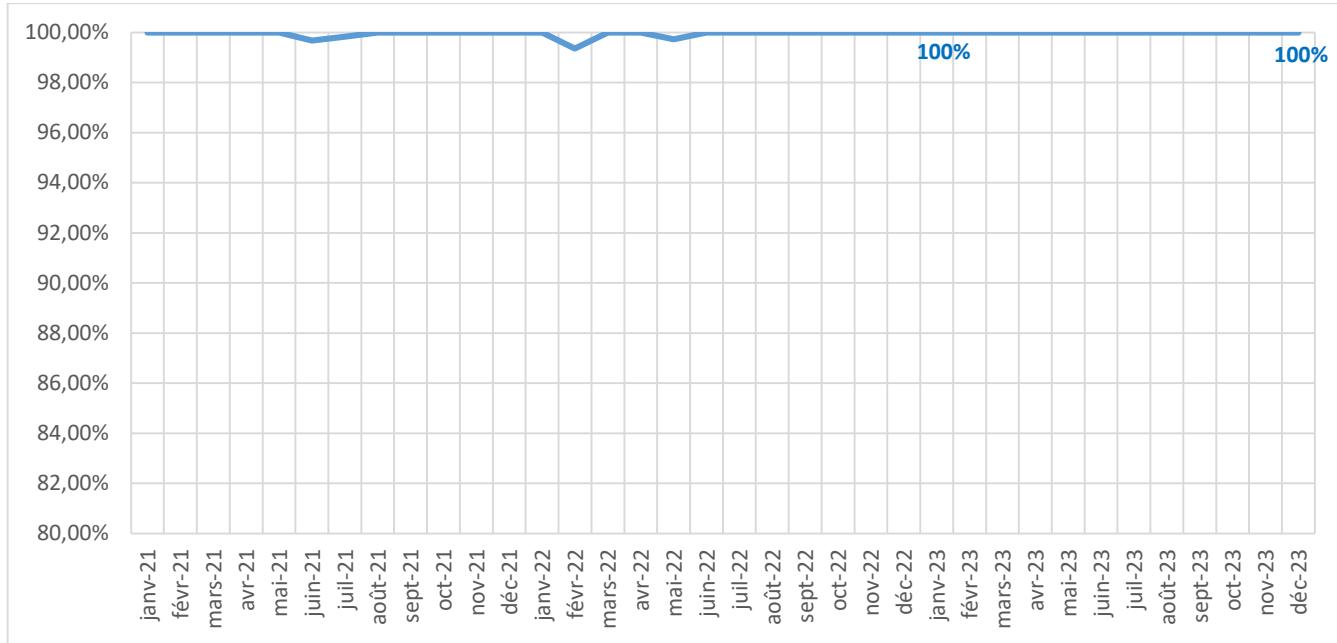
Objectif annuel de référence : 99,50 % (ATRD 6)

L'incitation financière porte sur la valeur du taux calculé sur une base annuelle : 100 %

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

Indicateur	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Taux de disponibilité du portail Fournisseur	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Indicateur ACH 62 en valeurs cumulées : Évolution sur 3 ans



Le portail fournisseur a été disponible sans incident notable au cours de l'année 2023 ; le taux de disponibilité reflète la stabilité opérationnelle avec un taux de 100%.

3.3.2 Amplitude des comptes d'écart distribution (CED) (p)

Les Comptes d'Écart 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'Écart Distribution permet de suivre la somme des CED du mois M en énergie et en valeur absolue.

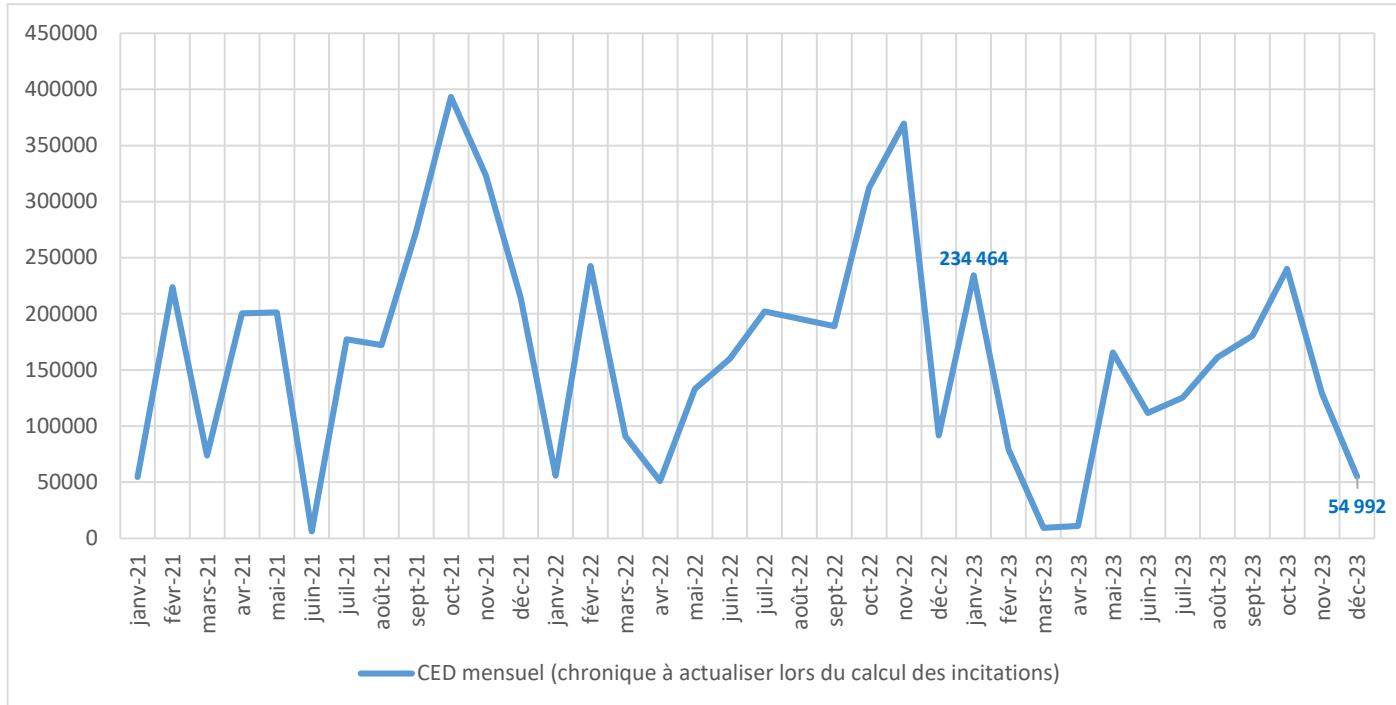
Objectif de référence pour 2023 : 2,4 TWh cumulés sur l'année calendaire

L'incitation financière porte sur la valeur annuelle : 1,5 TWh

Indicateur ACH 165 : Évolution sur l'année en MWh

Indicateur	Segmentation	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Amplitude des comptes d'écart distribution (CED)	CED mensuel (chronique à actualiser lors du calcul des incitations)	234 464	79 276	9 216	10 902	165 552	111 599	125 299	161 262	180 570	240 013	128 997	54 992

Indicateur ACH 165 : Évolution sur 2 ans en MWh



L'indicateur pour l'année 2023 s'élève à 1,5 TWh à fin décembre 2023, soit très inférieur à l'indicateur de l'année 2022 et de l'objectif cible annuel de 2,4 TWh.

En effet, l'indicateur 2022 a été perturbé par des écarts de comptage à l'interface transport/distribution dans les quantités transmises par GRTgaz (enlèvements) ainsi que des régularisations d'estimations portées sur les 6M.

A noter que nous retrouvons ainsi pour cette année 2023, un indicateur proche des années avant COVID (2018 / 2019).

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'Écart Distribution (CED) du mois M en énergie par fournisseur, par type de relevé et en valeur absolue.

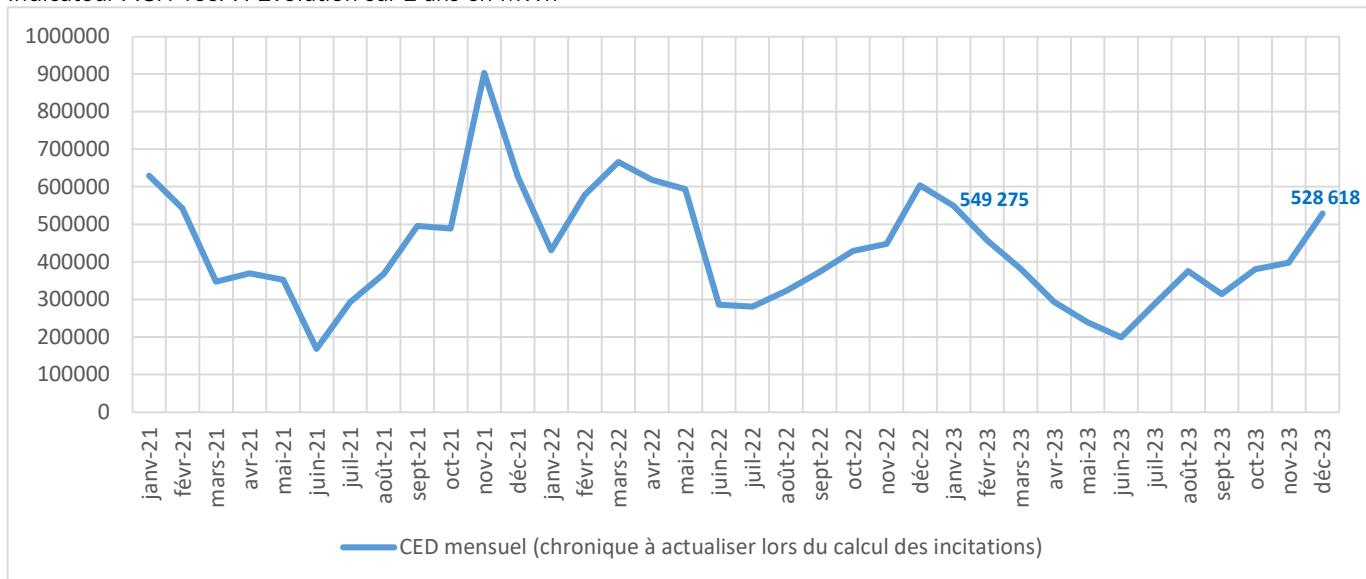
Objectif de référence pour 2023 : Moins de 4,5 TWh en cumulé sur l'année (ATRD 6)

L'incitation financière porte sur la valeur annuelle : 4,4 TWh

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

Indicateur	Segmentation	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Amplitude des comptes d'écart distribution (CED) par fréquence de relevé et par fournisseurs	CED mensuel (chronique à actualiser lors du calcul des incitations)	549 275	457 366	381 670	293 719	239 073	199 154	288 234	375 813	314 340	380 738	397 627	528 618

Indicateur ACH 165A : Évolution sur 2 ans en MWh



L'indicateur s'élève à 4,4 TWH à fin décembre 2023, soit juste en dessous du seuil fixé par la CRE à 4,5 TWh et en diminution par rapport aux années passées, dû aux mêmes explications que pour l'indicateur ACH165 (écart de comptage GRtgaz et phénomène de régularisations des PCE 6M).

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.

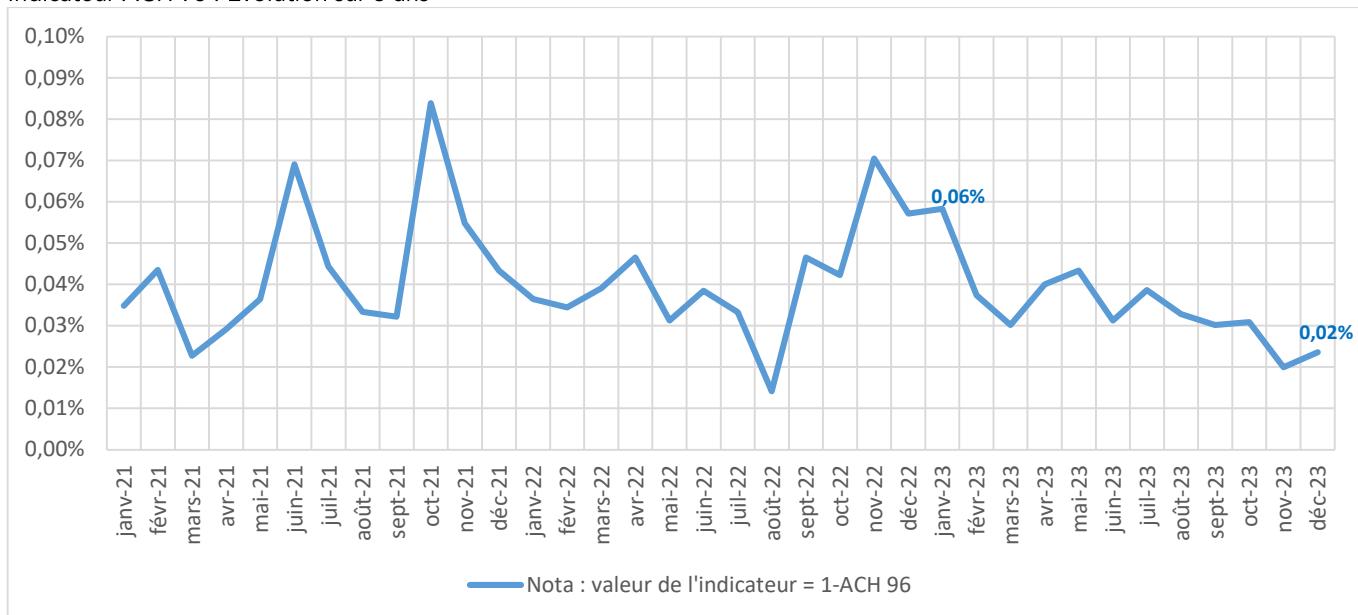
Objectif annuel de référence : 0,04 % (ATRD 6)

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

Indicateur ACH 96 : Évolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs (n)	Nota : valeur de l'indicateur = 1-ACH 96	0,06%	0,04%	0,03%	0,04%	0,04%	0,03%	0,04%	0,03%	0,03%	0,03%	0,02%	0,02%

Indicateur ACH 96 : Évolution sur 3 ans



On observe une amélioration de cet indicateur sur 2023. Le seul pic au printemps s'explique par une crise sociale sur une région en particulier, désormais résolue.

3.4 Relations avec les clients

Les 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 finals 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 et mensuel : 98 %

Indicateur POC 19 : Évolution sur l'année

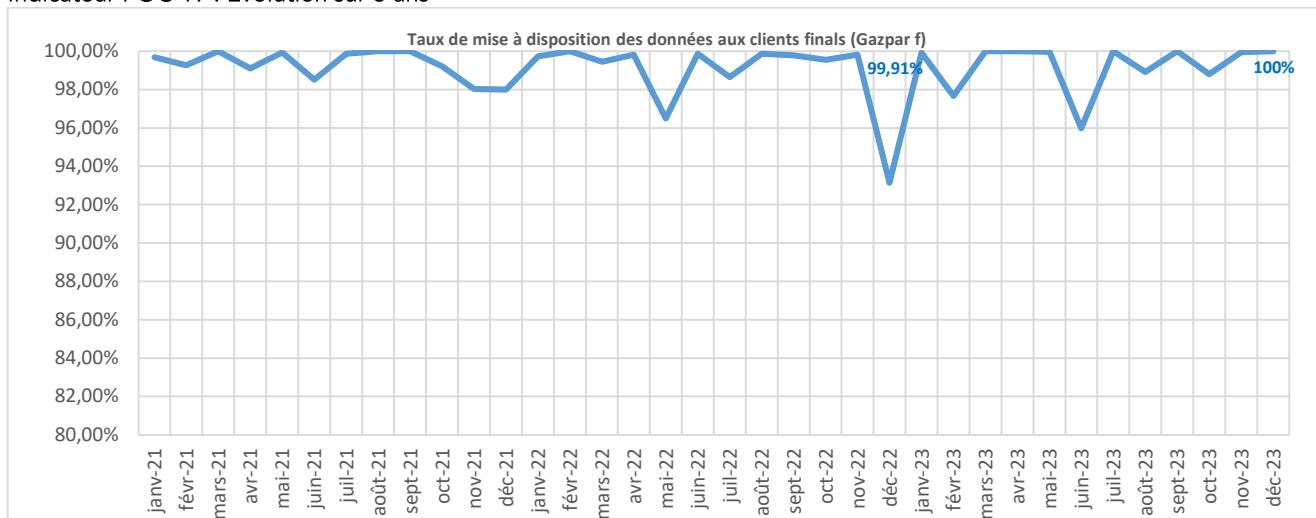
Taux hebdomadaire

Indicateur	janv.-23				févr.-23				mars-23				
	2023_S01	2023_S02	2023_S03	2023_S04	2023_S05	2023_S06	2023_S07	2023_S08	2023_S09	2023_S10	2023_S11	2023_S12	2023_S13
Taux de mise à disposition des données aux clients finals (Gazpar f)	98,37%	96,76%	97,62%	98,00%	97,86%	100,00%	94,47%	96,16%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	avr.-23				mai-23				juin-23				
	2023_S14	2023_S15	2023_S16	2023_S17	2023_S18	2023_S19	2023_S20	2023_S21	2023_S22	2023_S23	2023_S24	2023_S25	2023_S26
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,86%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	82,79%	100,00%
	juil.-23				août-23				sept.-23			oct.-23	
	2023_S27	2023_S28	2023_S29	2023_S30	2023_S31	2023_S32	2023_S33	2023_S34	2023_S35	2023_S36	2023_S37	2023_S38	2023_S39
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	95,98%	100,00%	100,00%	99,84%	99,41%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	oct.-23				nov.-23				déc.-23				
	2023_S40	2023_S41	2023_S42	2023_S43	2023_S44	2023_S45	2023_S46	2023_S47	2023_S48	2023_S49	2023_S50	2023_S51	2023_S52
	97,75 %	100,00%	97,73 %	99,14 %	100,00%	99,78 %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Taux mensuel

Indicateur	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Taux de mise à disposition des données aux clients finals (Gazpar f)	99,91%	97,66%	100,00%	100,00%	99,97%	95,98%	100,00%	98,92%	100,00%	98,79 %	99,95 %	100,00%

Indicateur POC 19 : Évolution sur 3 ans



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 consommation 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.

Sur l'année 2023, le taux reste proche de 100% et affiche une meilleure performance que sur l'année précédente. Il est à noter 2 incidents significatifs qui ont pu dégrader ponctuellement le service avec une résolution intervenue dans la journée.

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 et mensuel 99 %

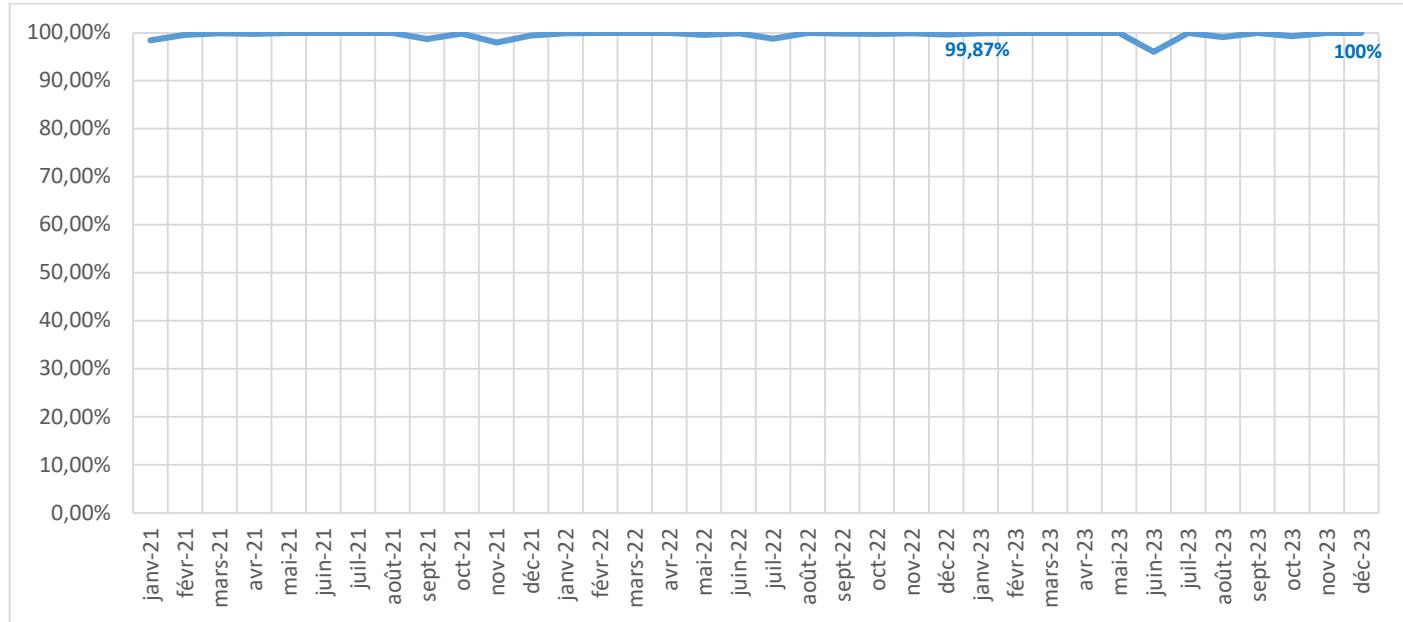
Indicateur POC 18 : Évolution sur l'année, taux mensuel

Indicateur	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août- 23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Taux de disponibilité du portail client	99,87%	99,97%	100,00%	100,00%	99,97%	96,08%	100,00%	99,09%	100,00%	99,29 %	99,94 %	100,00%

Taux hebdomadaire

Indicateur	janv.-23				févr.-23				mars-23				
	2023_S01	2023_S02	2023_S03	2023_S04	2023_S05	2023_S06	2023_S07	2023_S08	2023_S09	2023_S10	2023_S11	2023_S12	2023_S13
	100,00%	99,43%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,86%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
avr.-23													
	2023_S14	2023_S15	2023_S16	2023_S17	2023_S18	2023_S19	2023_S20	2023_S21	2023_S22	2023_S23	2023_S24	2023_S25	2023_S26
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,88%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	83,20%	100,00%
juil.-23				août-23				sept.-23				Oct.-23	
	2023_S27	2023_S28	2023_S29	2023_S30	2023_S31	2023_S32	2023_S33	2023_S34	2023_S35	2023_S36	2023_S37	2023_S38	2023_S39
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,35%	100,00%	100,00%	99,21%	99,39%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
oct.-23				nov.-23				déc.-23					
	2023_S40	2023_S41	2023_S42	2023_S43	2023_S44	2023_S45	2023_S46	2023_S47	2023_S48	2023_S49	2023_S50	2023_S51	2023_S52
	98,18 %	100,00%	99,46 %	99,21 %	100,00%	99,76 %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Indicateur POC 18 : Évolution sur 3 ans



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).

L'année 2023 affiche une meilleure régularité. Il est à noter qu'un incident significatif, au mois de juin a dégradé l'accès ponctuellement

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)

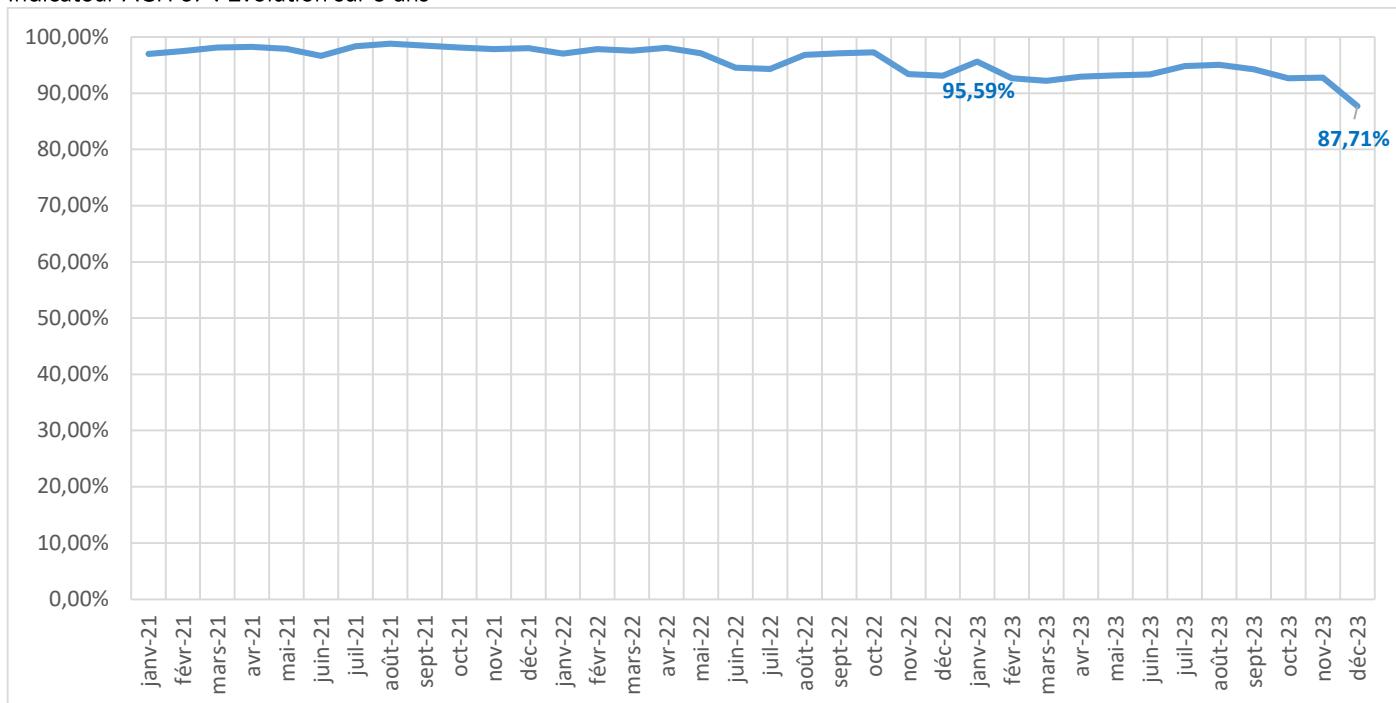
Objectif de base : 96 % par mois (ATRD 6)

Valeur atteinte pour prise en compte dans le cadre de la régulation incitative : 93,22 %

Indicateur ACH 67 : Évolution sur l'année

Indicateur	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Taux de réponses aux réclamations des fournisseurs dans les 15 jours calendaires	95,59%	92,68%	92,19%	92,92%	93,19%	93,31%	94,81%	95,05%	94,26%	92,65%	92,80%	87,71%

Indicateur ACH 67 : Évolution sur 3 ans



L'objectif mensuel de 96% n'a pas été atteint depuis octobre 2022 principalement lié aux difficultés rencontrées par une des régions de GRDF. Depuis début 2024 un plan d'action est en cours de déploiement sur l'ensemble des régions pour mobiliser les équipes sur le bon traitement des réclamations (en lien avec l'évolution de notre SI).

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

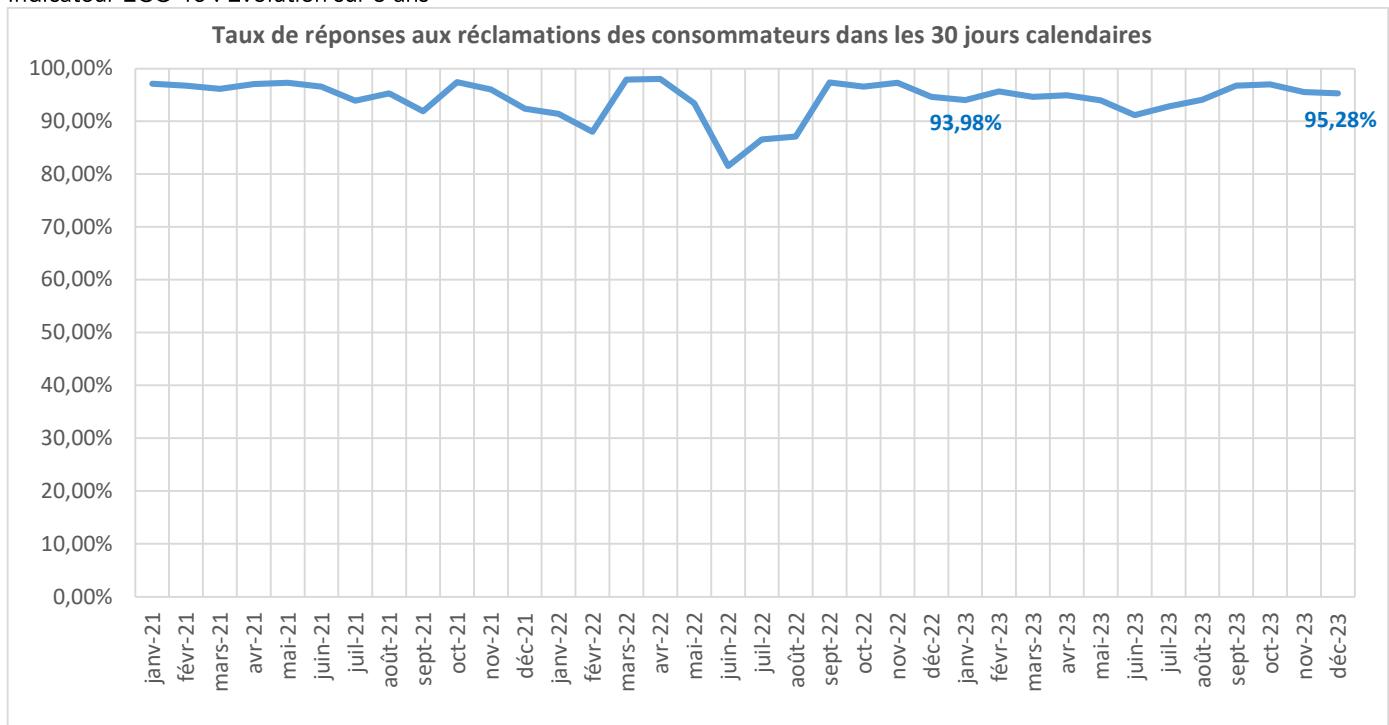
Objectif de base : 100 % par mois (ATRD 6)

Valeur atteinte pour prise en compte dans le cadre de la régulation incitative : 94,64 %

Indicateur ECO 15 : Évolution sur l'année

Indicateur	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Taux de réponses aux réclamations des consommateurs dans les 30 jours calendaires	93,98%	95,63%	94,63%	94,93%	93,91%	91,16%	92,80%	94,08%	96,73%	96,94%	95,53%	95,28%

Indicateur ECO 15 : Évolution sur 3 ans



Le taux de traitement en moins de 30 jours des réclamations clients est en amélioration sur l'année 2023, à un niveau moyen de 94,64% soit une hausse de 2,1 points par rapport au niveau moyen de 2022 mais ce résultat reste malgré tout en dessous de l'objectif fixé.

4 – Indicateurs de suivi, non incités financièrement

4.1 Prestations

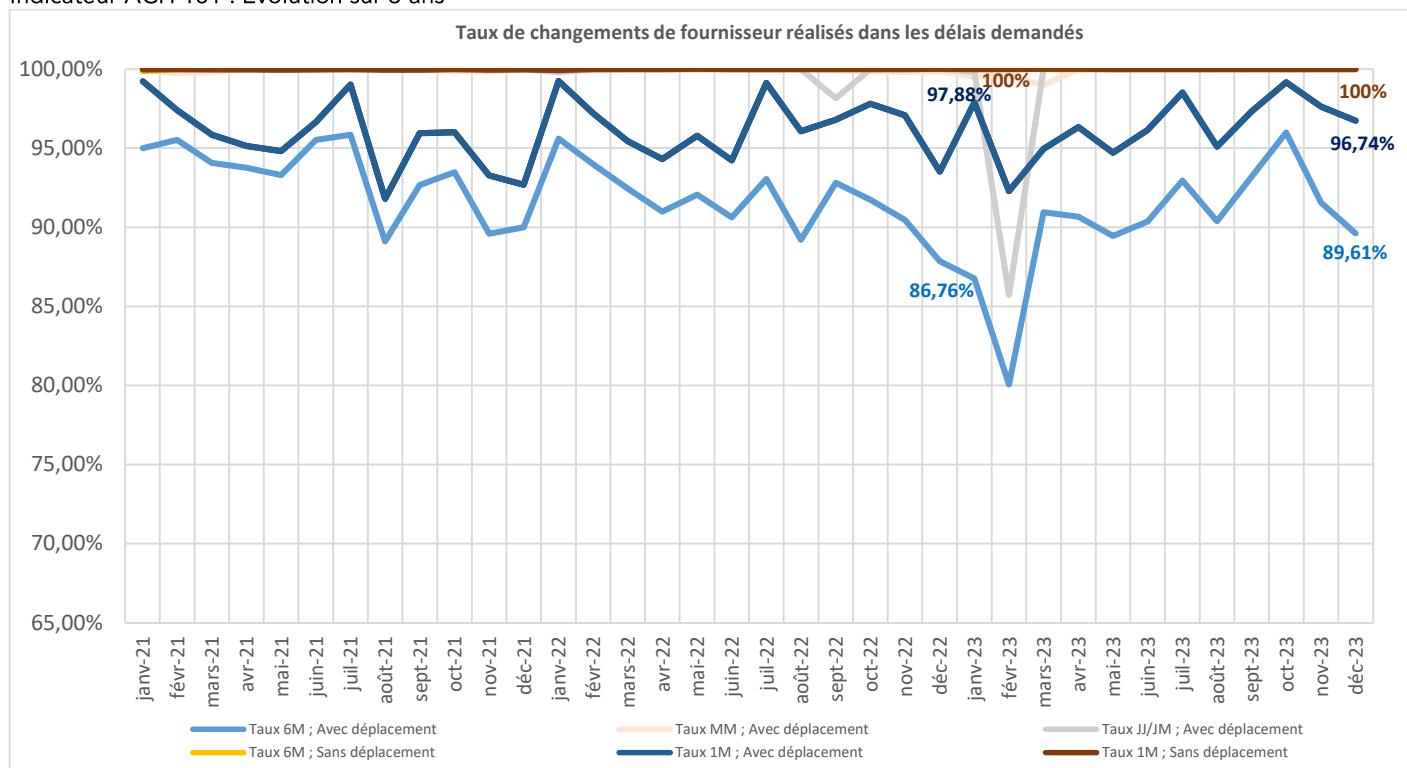
4.1.1 Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés (b)

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

Indicateur ACH 181 : Évolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	Taux 6M ; Avec déplacement	86,76%	80,08%	90,94%	90,65%	89,45%	90,35%	92,94%	90,38%	93,18%	95,99%	91,55%	89,61%
	Taux MM ; Avec déplacement	99,51%	99,57%	98,97%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	Taux JJ/JM ; Avec déplacement	99,79%	85,71%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	Taux 1M ; Avec déplacement	97,88%	92,27%	94,94%	96,32%	94,71%	96,13%	98,52%	95,09%	97,31%	99,16%	97,62%	96,74%
	Taux 6M ; Sans 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 MM ; Sans déplacement	NS											
	Taux JJ/JM ; Sans déplacement	NS											
	Taux 1M ; Sans déplacement	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Indicateur ACH 181 : Évolution sur 3 ans



Les taux MM/JM/JJ sont très bons avec près de 100% des demandes réalisées dans les délais. Concernant les clients 6M, les délais de réalisation augmentent légèrement mais restent bon avec près de 93% en cumulé de réalisation dans les standards du catalogue.

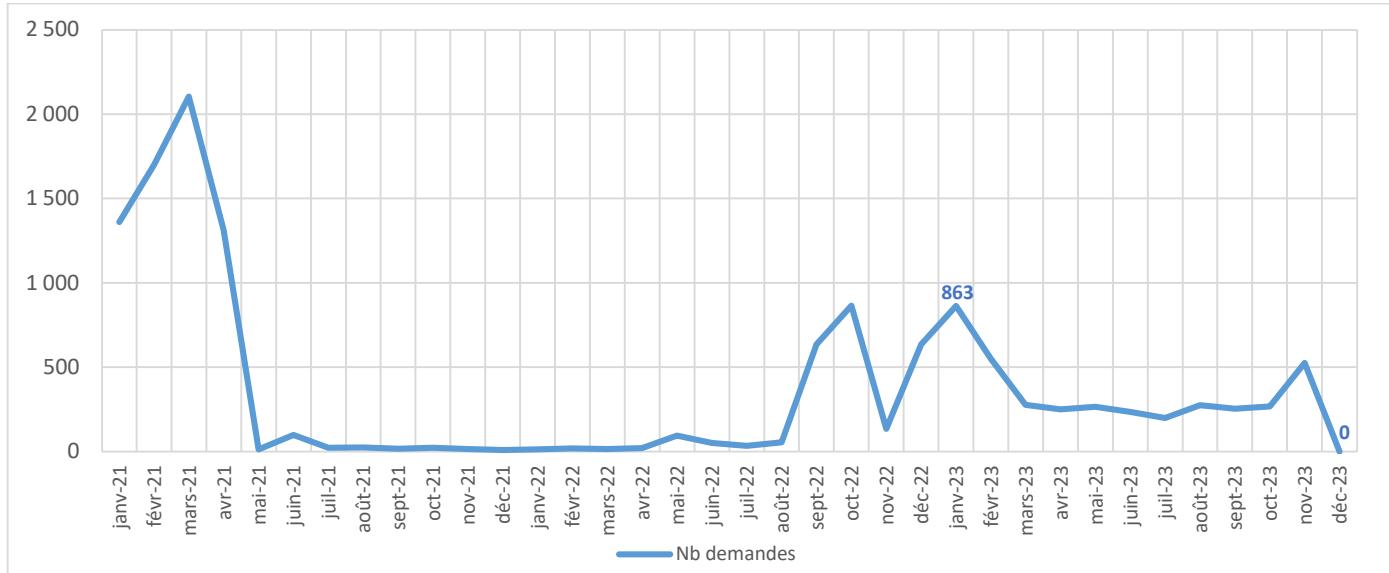
4.1.2 Nombre de demandes de changements de date de publication mensuelle (Gazpar 2e)

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 : Évolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Nombre de demandes de changements de date de publication mensuelle	Nb demandes	863	551	276	249	264	235	199	274	254	267	525	0

Indicateur POC 24 : Évolution sur 3 ans



Les canaux de demandes en masse et webservices ont été ouverts pour cette prestation en fin 2021. Son exploitation, qui devait permettre notamment aux fournisseurs bi-énergie de pouvoir ajouter la date de publication mensuelle afin de pouvoir proposer une facturation à même date, est très relative. Le service fonctionne correctement avec une évolution en lien avec les usages des clients.

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

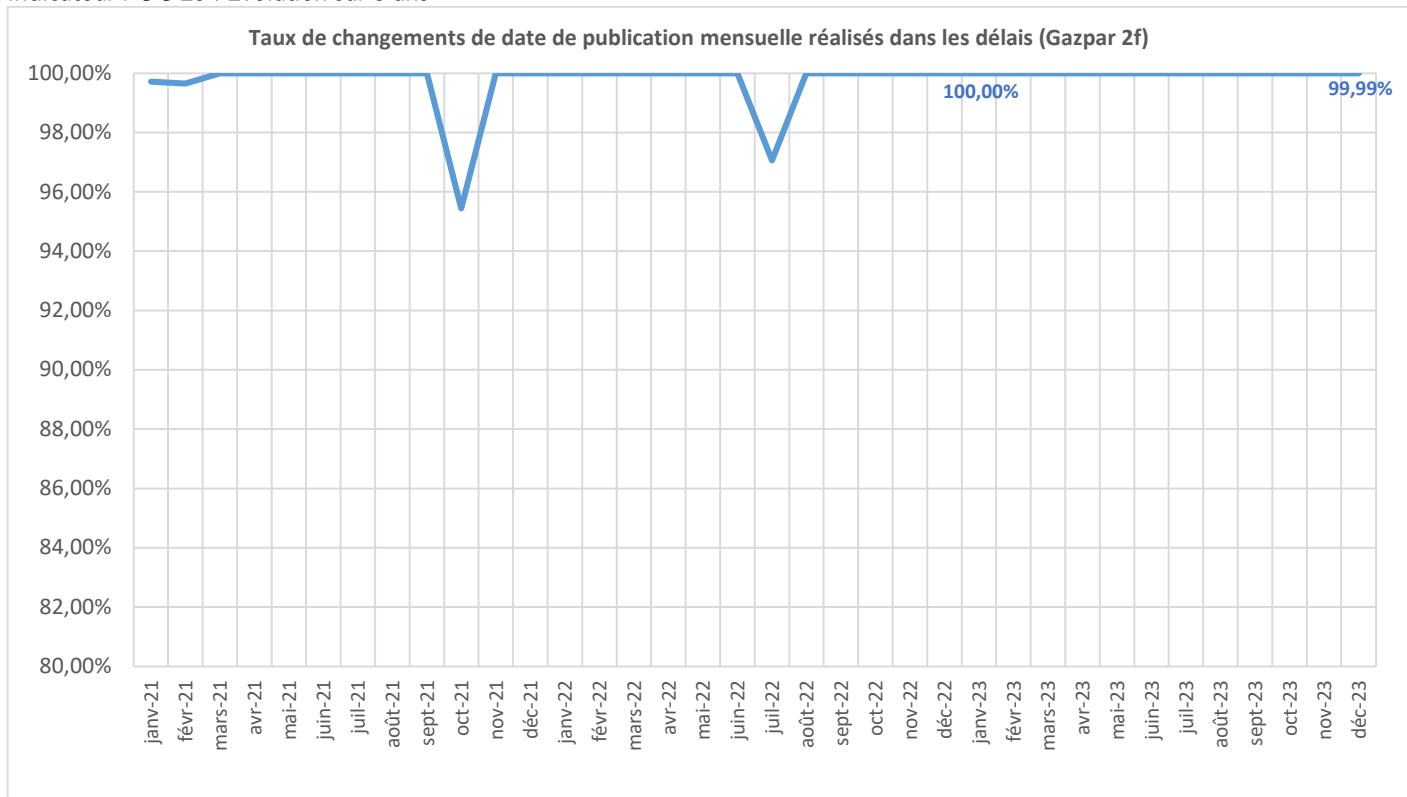
Cet indicateur (POC 25) permet de mesurer la capacité de GRDF à réaliser dans les délais les modifications de date de publication mensuelle des index. Il est présenté en valeurs mensuelles.

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 : Évolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Taux de changements de date de publication mensuelle réalisés dans les délais (Gazpar 2f)	Taux	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%

Indicateur POC 25 : Évolution sur 3 ans



Le service fonctionne correctement même s'il est peu utilisé (environ 250 demandes / mois).

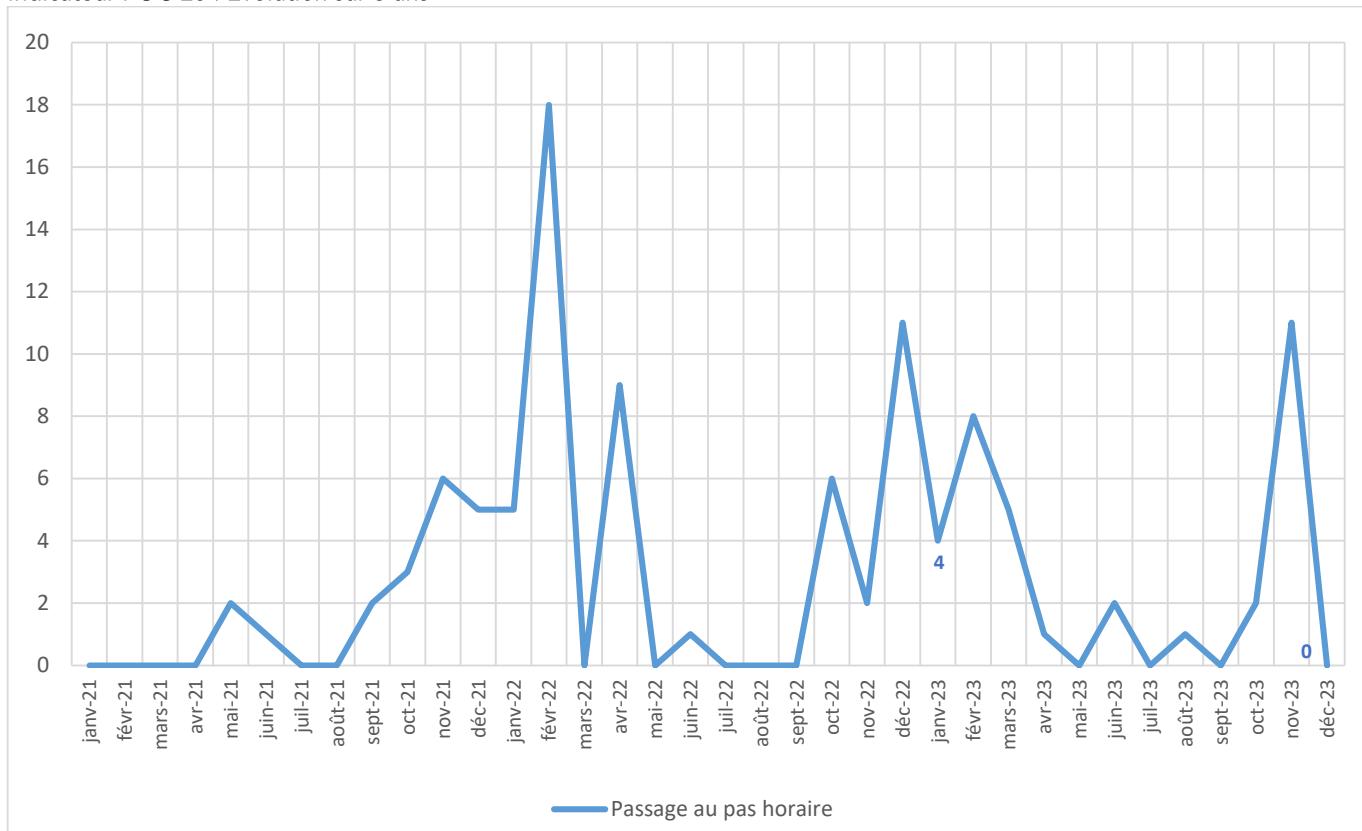
4.1.4 Nombre de demandes de passage au pas horaire (Gazpar 2g)

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 : Évolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Nombre de demandes de passage au pas horaire (Gazpar 2g)	Passage au pas horaire	4	8	5	1	0	2	0	1	0	2	11	0

Indicateur POC 26 : Évolution sur 3 ans



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

Le service est très peu utilisé (moins de 40 demandes sur l'année)

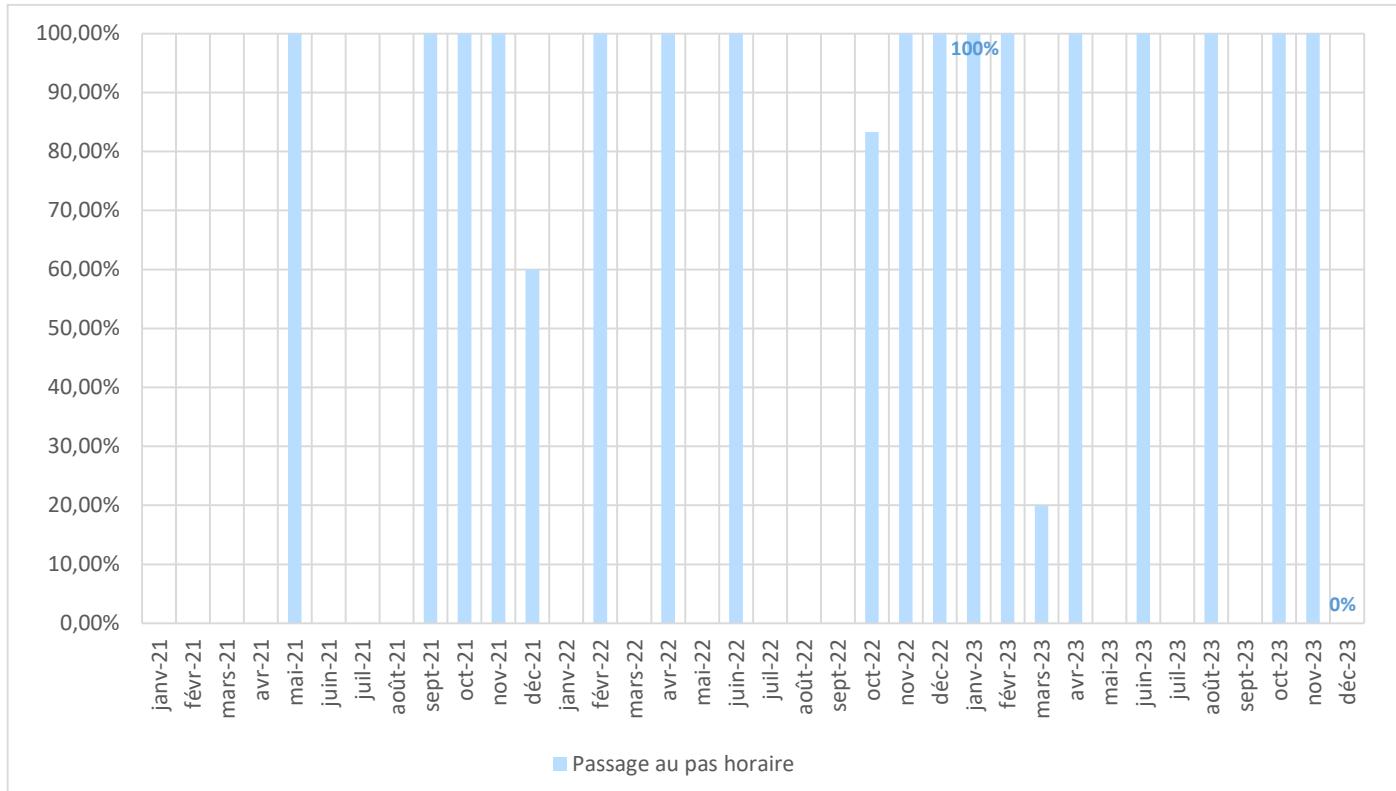
4.1.5 Taux de passage au pas horaire réalisés dans les délais demandés (Gazpar 2h)

Cet indicateur (POC 27) doit permettre de mesurer la capacité de GRDF à réaliser dans les délais les passages des mesures au pas horaire.

Indicateur POC 27 : Évolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Taux de passage au pas horaire réalisés dans les délais demandés (Gazpar 2h)	Passage au pas horaire	100,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%

Indicateur POC 27 : Évolution sur 3 ans



Les variations importantes du taux sont liées au volume très faible de demandes.

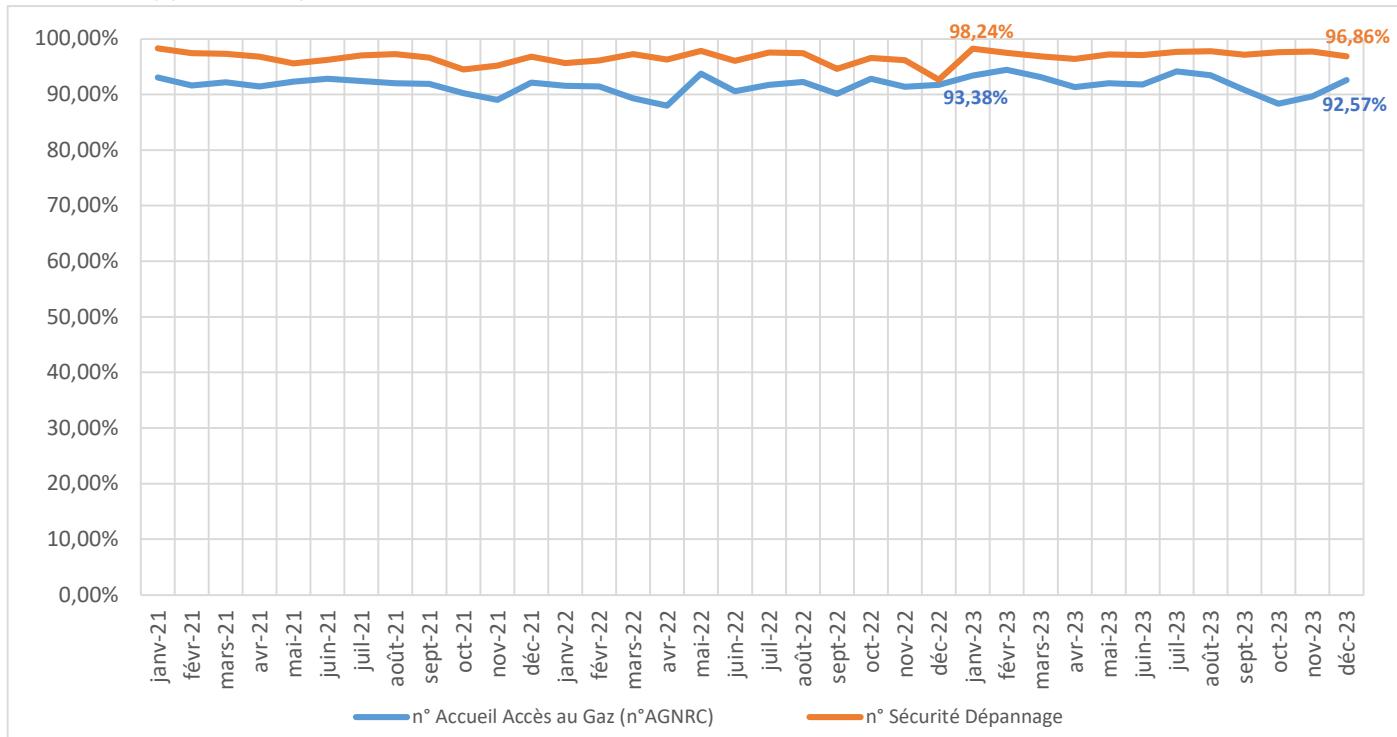
4.2 Relations avec les consommateurs finals

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

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

Indicateur	Segmentation	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs	n° Accueil Accès au Gaz (n°AGNRC)	93,38%	94,46%	93,07%	91,29%	91,99%	91,77%	94,13%	93,43%	90,77%	88,31%	89,62%	92,57%
	n° Sécurité Dépannage	98,24%	97,47%	96,85%	96,40%	97,17%	97,08%	97,66	97,78	97,15	97,62	97,72	96,86

Indicateurs ECO 24E et RES91 : Évolution sur 3 ans



S'agissant du numéro Accueil Accès au Gaz,

Le taux d'accessibilité téléphonique du service client a été globalement bien maîtrisé tout au long de l'année malgré une légère baisse en octobre et novembre 2023.

S'agissant du numéro Sécurité Dépannage,

Pour le numéro d'Urgence Sécurité Gaz, le taux d'accessibilité de la file Grand Public sur 2023 est de 97,34 %, supérieur au seuil fixé de 95%.

Le taux de satisfaction des clients ayant appelé l'USG pour un motif de manque de gaz est de 96,5% sur l'année 2023.

4.3 Traitement des réclamations

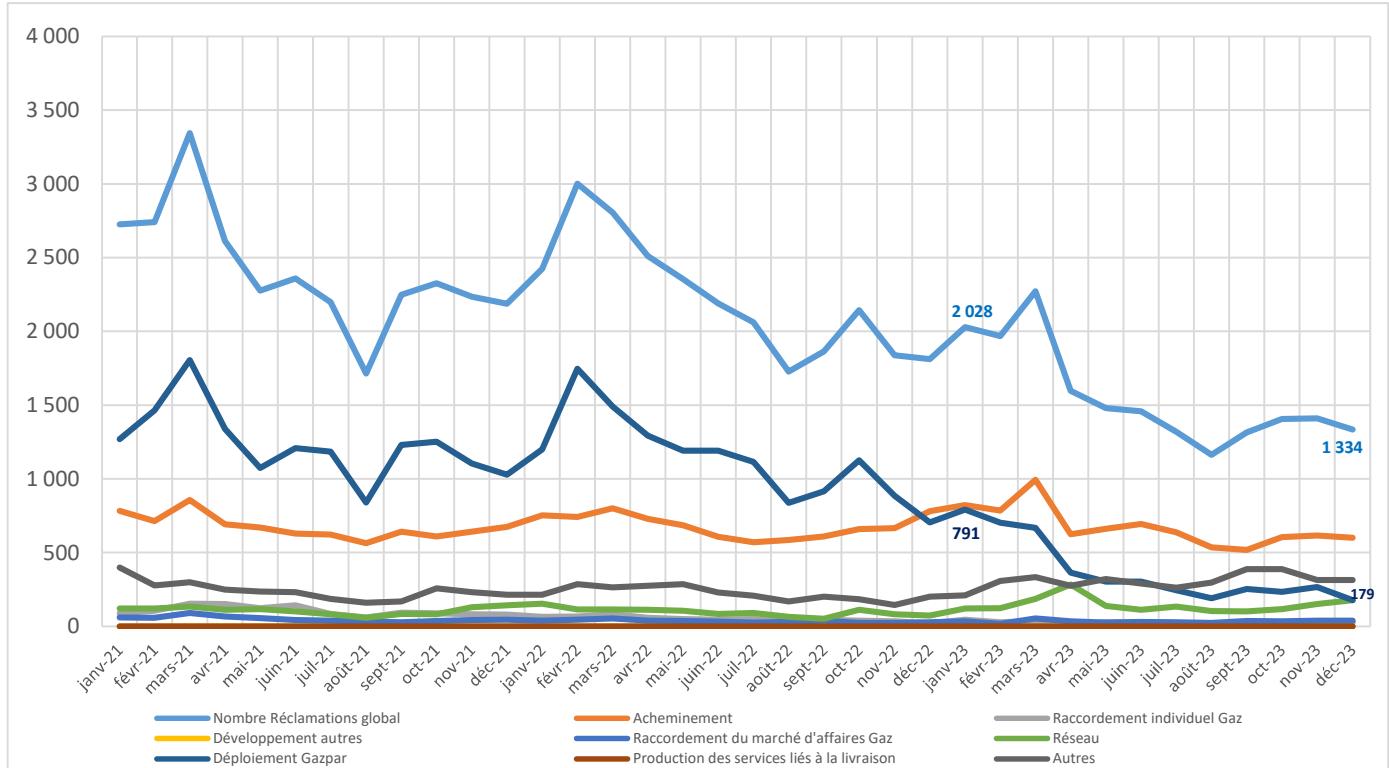
4.3.1 Nombre de réclamations de clients par nature (c2)

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

Indicateur ECO 17 : Évolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Nombre de réclamations de consommateurs par nature	Nombre Réclamations global	2 028	1 968	2 273	1 597	1 479	1 459	1 319	1 165	1 316	1 407	1 410	1 334
	Acheminement	823	786	994	624	661	694	637	535	519	606	617	600
	Raccordement individuel Gaz	46	27	37	16	27	28	14	16	17	28	21	25
	Raccordement du marché d'affaires Gaz	35	18	53	34	26	30	27	23	36	34	39	38
	Réseau	122	124	187	284	139	112	135	104	101	117	152	178
	Déploiement Gazpar	791	704	668	364	304	304	244	191	254	234	266	179
	Autres	211	309	334	275	322	291	262	296	389	388	315	314

Indicateur ECO 17 : Évolution sur 3 ans



Le volume des réclamations sur 2023 est en baisse (environ -30%) par rapport à 2022.

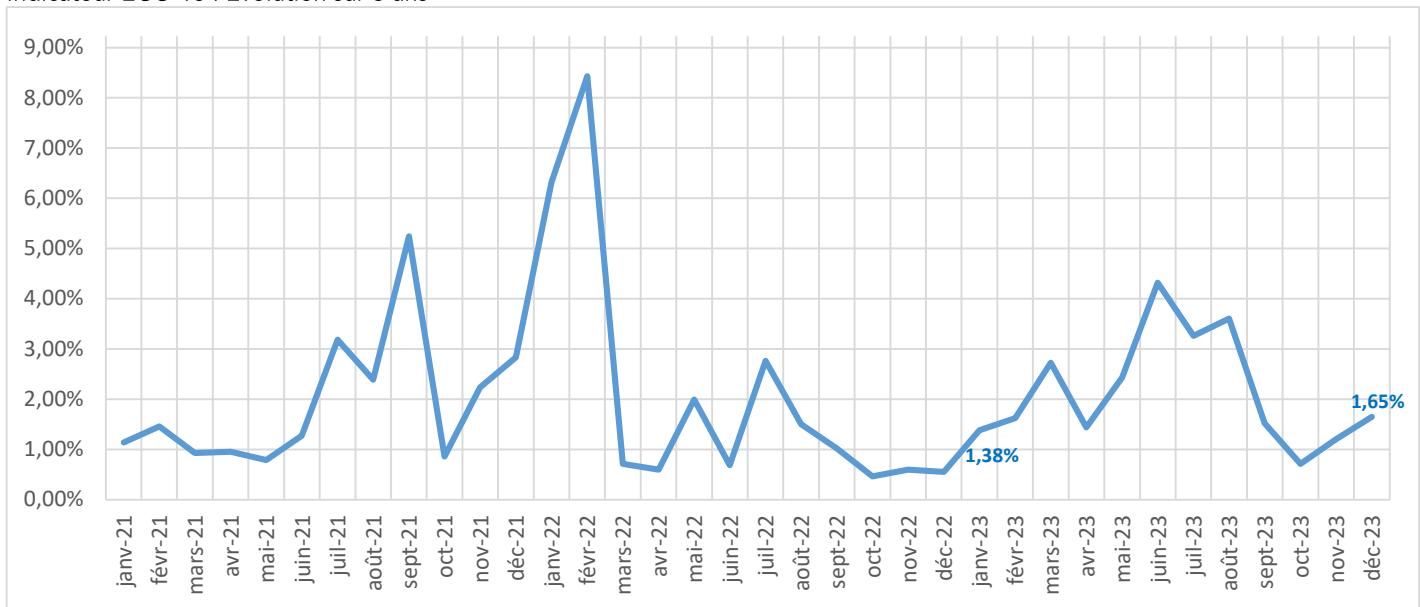
Le nombre de réclamations liées au déploiement des compteurs communicants est en baisse (de l'ordre de 4 500 en 2023 vs. 14 000 en 2022). Cette baisse est en lien avec la baisse progressive du nombre d'interventions de poses de compteurs communicants.

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

Indicateur ECO 16 : Évolution sur l'année

Indicateur	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Taux de réclamations de consommateurs traitées en plus de 2 mois	1,38%	1,63%	2,73%	1,44%	2,43%	4,32%	3,26%	3,61%	1,52%	0,71%	1,21%	1,65%

Indicateur ECO 16 : Évolution sur 3 ans



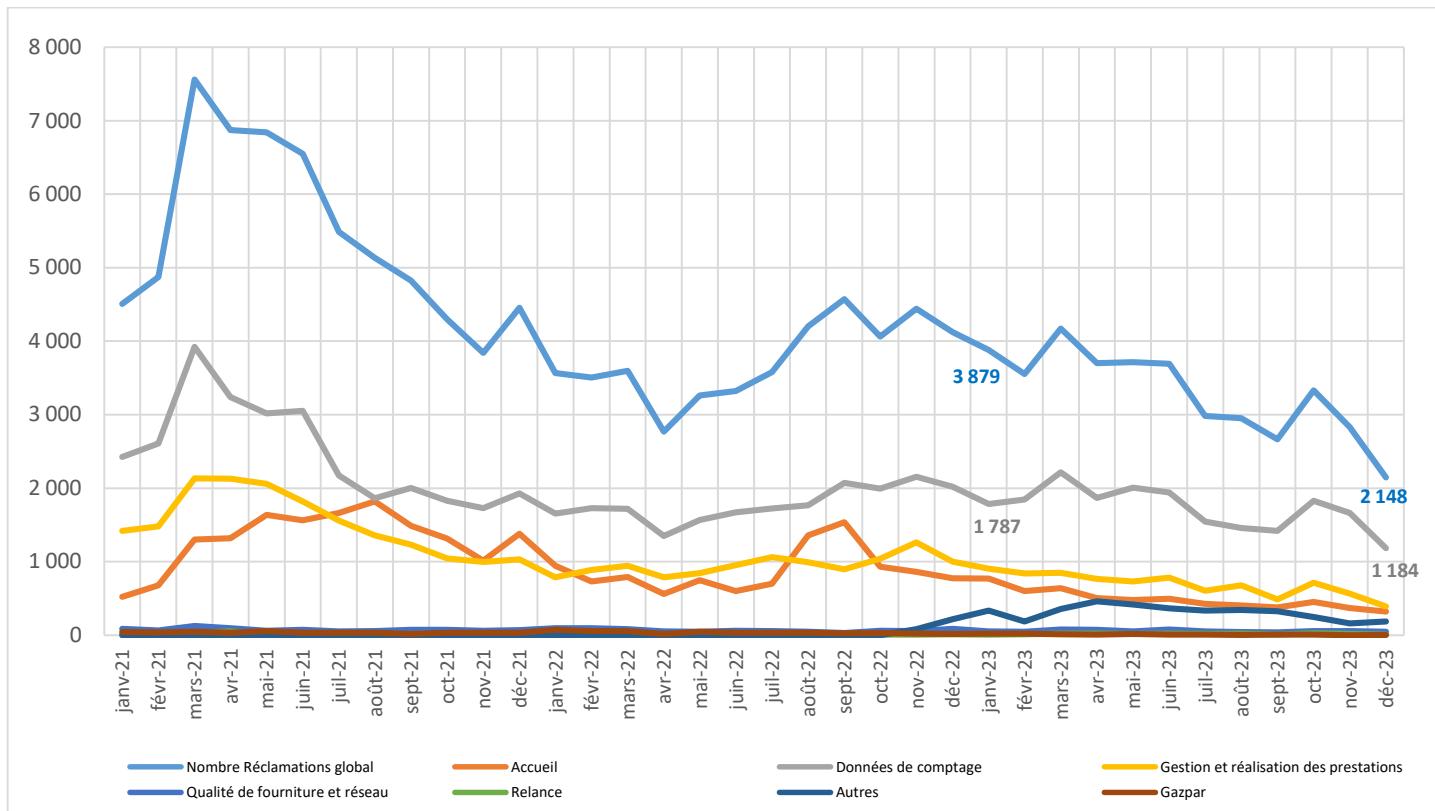
Le taux des réclamations émises directement par les clients et traitées en plus de 60 jours est de 2,12% en moyenne sur l'année 2023 (vs. 2,38% en 2022).

4.3.3 Nombre de réclamations de fournisseurs par nature (d2)

Indicateur ACH 39 : Évolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Nombre Réclamations global	3 879	3 554	4 172	3 702	3 713	3 694	2 984	2 951	2 666	3 332	2 832	2 148
	Accueil	769	602	639	505	479	495	424	403	380	454	371	322
	Données de comptage	1 787	1 846	2 216	1 867	2 006	1 942	1 545	1 460	1 420	1 830	1 663	1 184
	Gestion et réalisation des prestations	903	841	850	766	730	785	604	677	486	714	565	394
	Qualité de fourniture et réseau	53	47	77	74	50	77	52	41	38	55	56	49
	Relance	9	13	22	20	15	22	15	21	10	24	16	9
	Autres	335	186	356	461	417	367	336	344	324	247	160	186
	Gazpar	23	19	12	9	16	6	8	5	8	8	1	4

Indicateur ACH 39 : Évolution sur 3 ans



Les années 2018-2021 ont été marquées par une augmentation des réclamations émises par les fournisseurs d'énergie principalement liée à des anomalies de publications de données de consommation, ceci en lien avec le déploiement généralisé des compteurs communicants gaz et, de façon plus globale, avec les évolutions des systèmes d'information associés à la mise à disposition des données de consommation aux fournisseurs.

De nombreuses actions ont été entreprises par GRDF afin de limiter ces anomalies ce qui a permis d'en réduire significativement le nombre, limitant ainsi le nombre de réclamations adressées en 2023. Ainsi fin 2023, le taux de points de livraison pour lesquels une anomalie de publication est observée est inférieur à 0,05% (soit moins de 6 000 points contre près de 11 000 fin 2022).

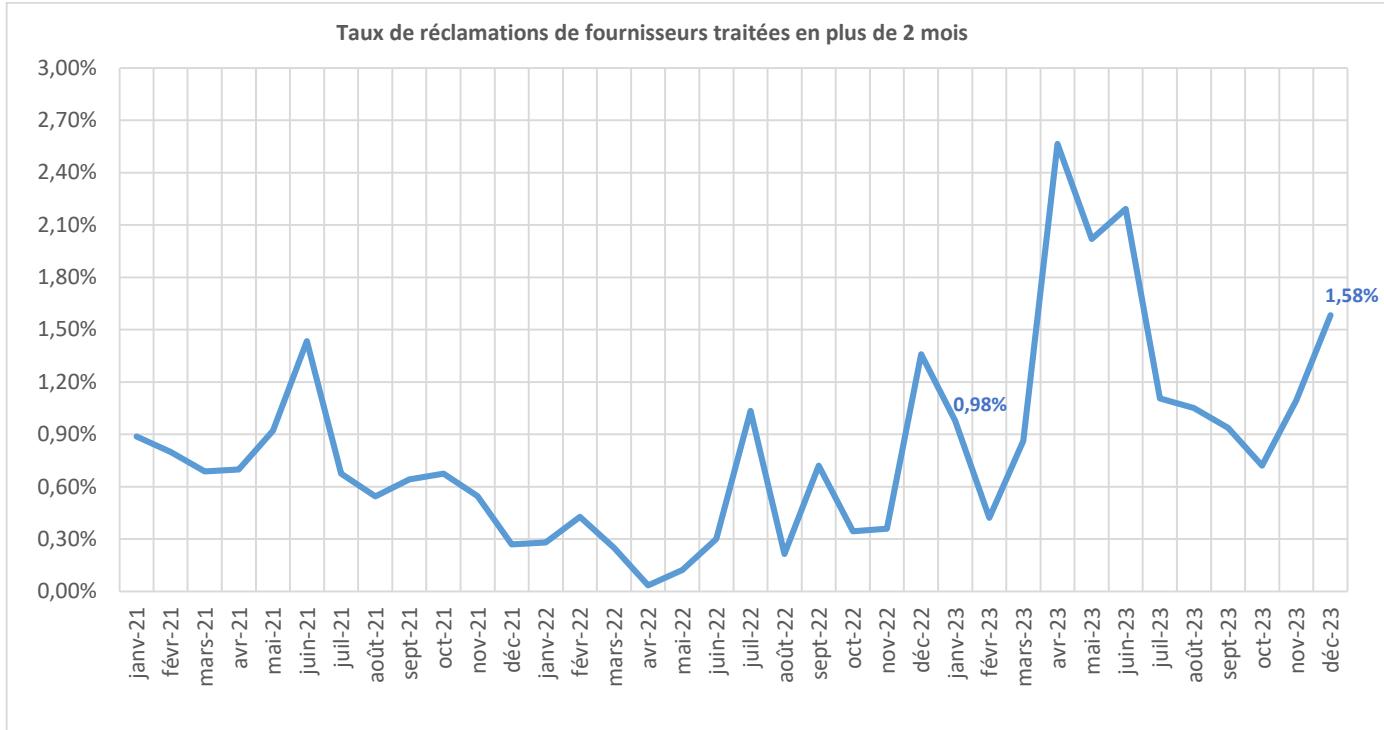
La volumétrie des réclamations adressées par les fournisseurs est globalement stable en 2023 (baisse de 10% en moyenne par rapport à 2022) après une baisse significative en 2022 liée à la résolution des problèmes de publication des données de consommation.

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

Indicateur ACH 155A : Évolution sur l'année

Indicateur	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Taux de réclamations de fournisseurs traitées en plus de 2 mois	0,98%	0,42%	0,86%	2,57%	2,02%	2,19%	1,11%	1,05%	0,94%	0,72%	1,09%	1,58%

Indicateur ACH 155A : Évolution sur 3 ans



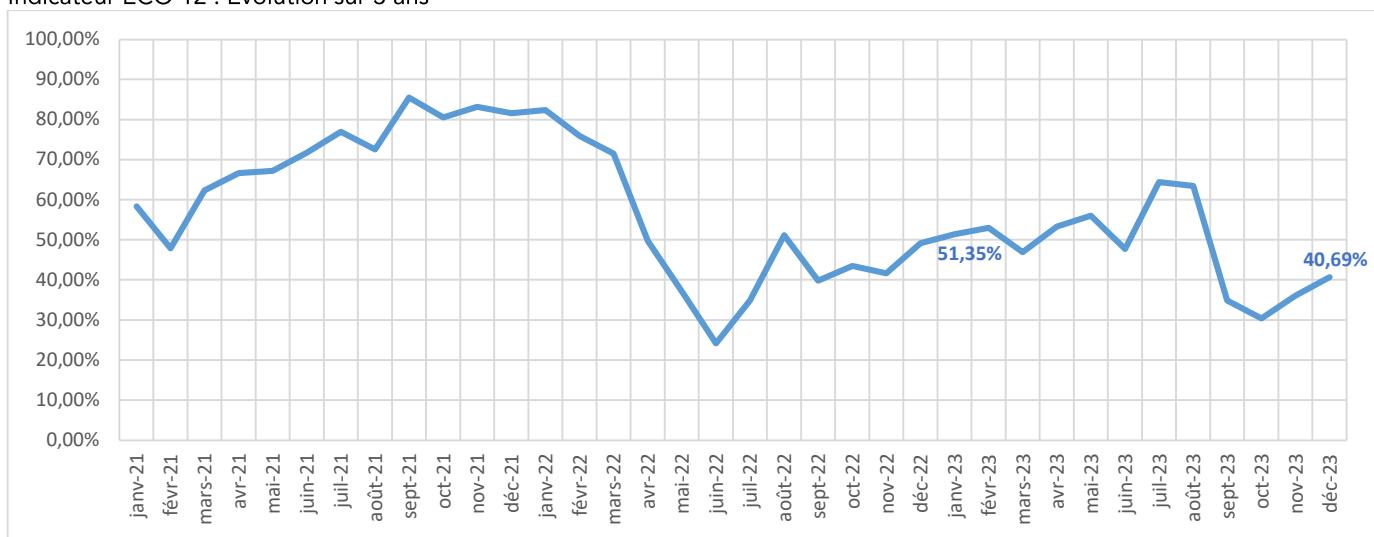
Le taux de réclamations de fournisseurs traitées en plus de 2 mois est en dégradation sur 2023. En effet, GRDF a revu ses règles de clôture de certaines réclamations pour répondre au souhait des fournisseurs d'éviter les clôtures prématurées (exemple problèmes de publications d'index).

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

Indicateur ECO 12 : Évolution sur l'année

Indicateur	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Taux de réponses aux réclamations des fournisseurs dans les 5 jours calendaires	51,35%	52,95%	46,91%	53,27%	55,97%	47,70%	64,38%	63,40%	34,81%	30,37%	36,05%	40,69%

Indicateur ECO 12 : Évolution sur 3 ans



Après une nette amélioration de cet indicateur sur 2021, le taux des réclamations émises par les fournisseurs et traitées en moins de 5 jours calendaires reste stable en 2023 autour de 50%.

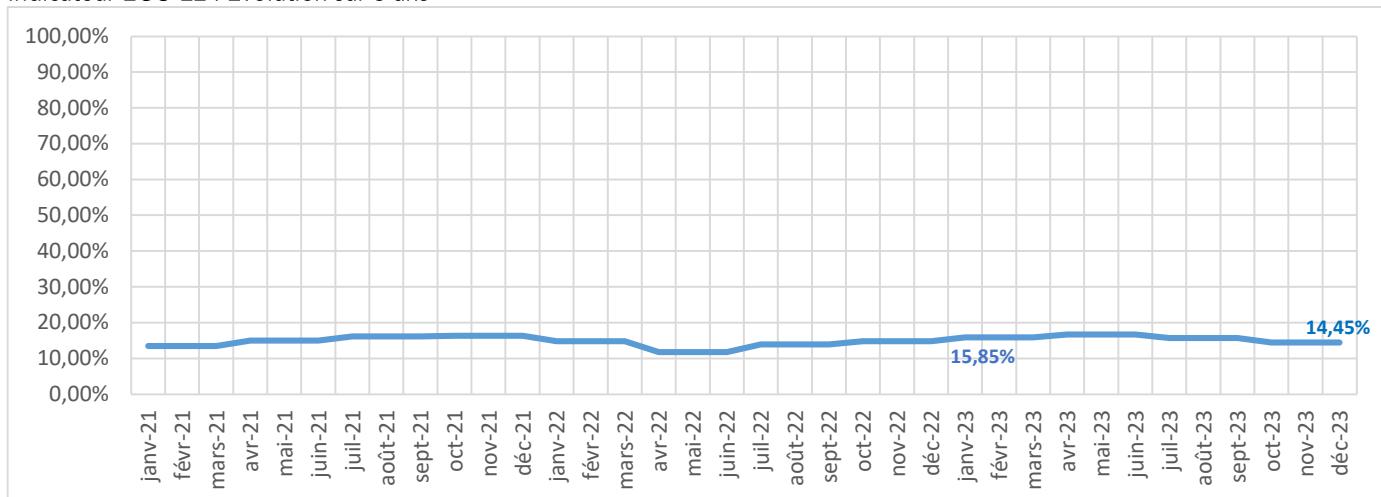
4.3.6 Taux de réclamations multiples (clients et fournisseurs) (d4)

Cet indicateur est suivi en valeurs trimestrielles.

Indicateur ECO 22 : Évolution sur l'année

Indicateur	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Taux de réclamations multiples	15,85%	15,85%	15,85%	16,76%	16,76%	16,76%	16,76%	15,69%	15,69%	15,69%	14,45%	14,45%

Indicateur ECO 22 : Évolution sur 3 ans



Ce taux a progressivement augmenté 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). La situation se stabilise depuis 2021.

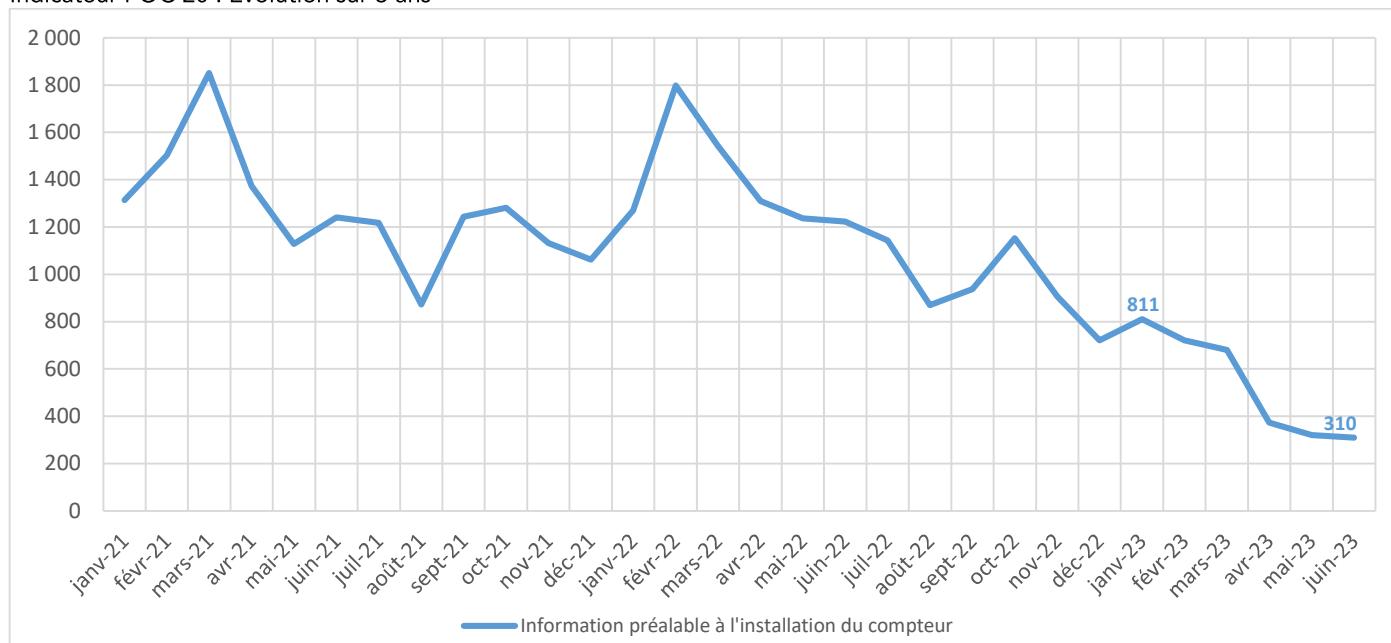
4.3.7 Nombre de réclamations de clients finals ou de fournisseurs liées au déploiement des compteurs communicants par nature (Gazpar a)

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 : Évolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23
Nombre de réclamations de clients finals ou de fournisseurs liées au déploiement des compteurs communicants par nature (Gazpar a)	Information préalable à l'installation du compteur	811	721	680	373	320	310

Indicateur POC 20 : Évolution sur 3 ans



La baisse des poses sur la fin du programme de déploiement entraîne un volume faible de réclamation. (Cet indicateur était prévu sur la période du projet jusqu'au 30 Juin 2023)

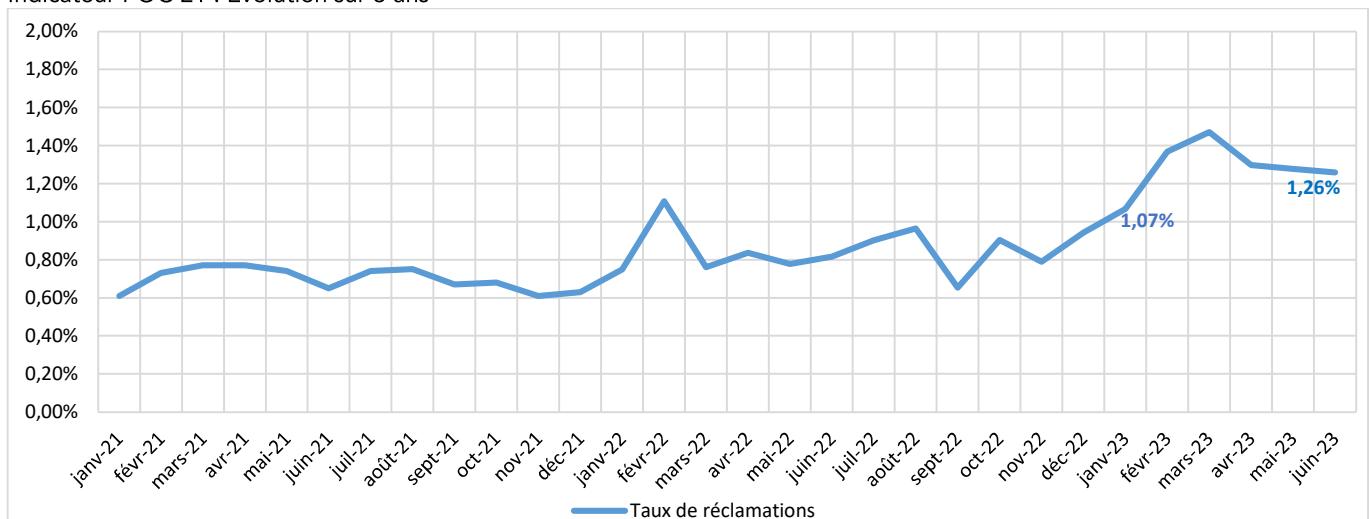
4.3.8 Taux de réclamations de clients finals ou de fournisseurs liées au déploiement des compteurs communicants (Gazpar b)

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 : Évolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23
Taux de réclamations de clients finals ou de fournisseurs liées au déploiement des compteurs communicants (Gazpar b)	Taux de réclamations	1,07%	1,37%	1,47%	1,30%	1,28%	1,26%

Indicateur POC 21 : Évolution sur 3 ans



Le taux est proportionnel du fait d'un volume très faible du parc de compteurs à déployer. (Cet indicateur était prévu sur la période du projet jusqu'au 30 Juin 2023)

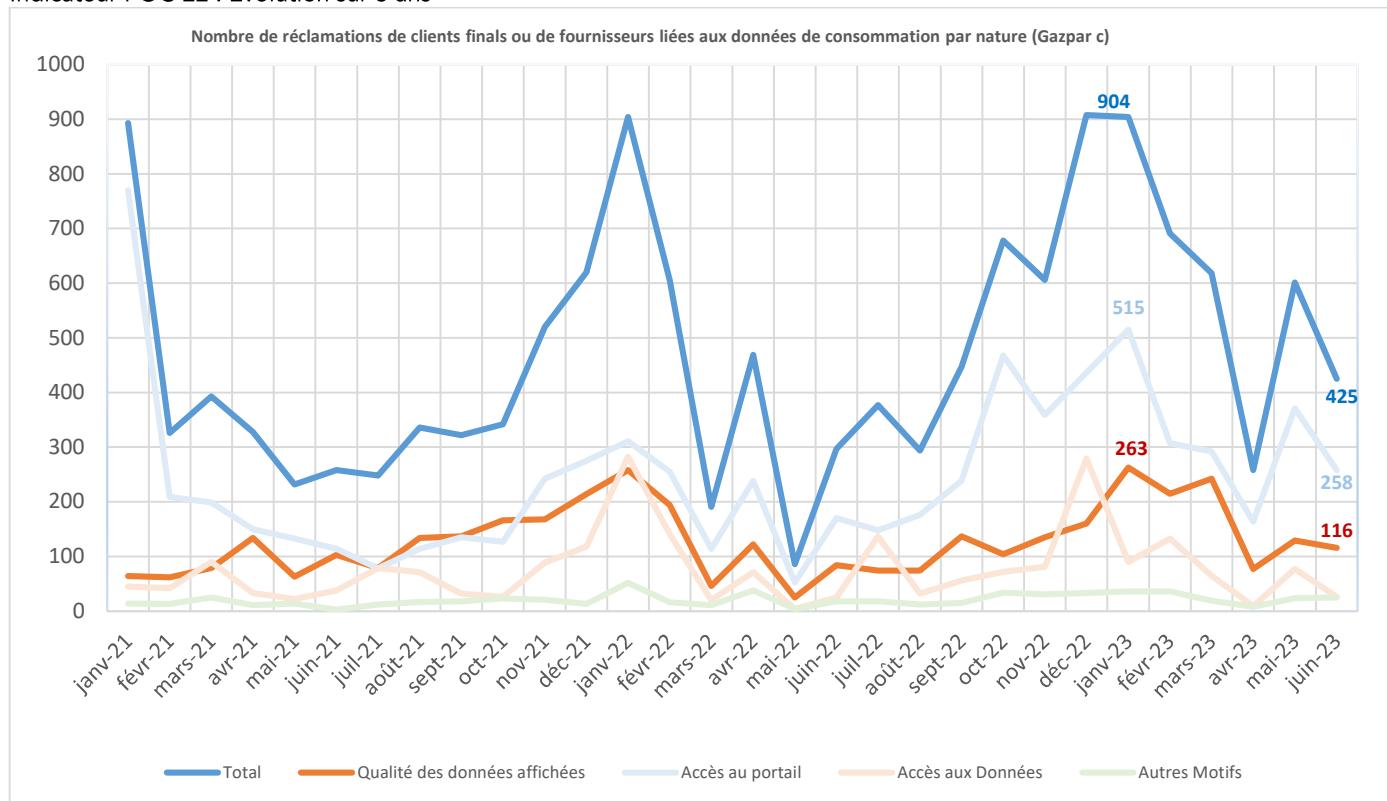
4.3.9 Nombre de réclamations de clients finals ou de fournisseurs liées aux données de consommation par nature (Gazpar c)

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 : Évolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23
Nombre de réclamations de clients finals ou de fournisseurs liées aux données de consommation par nature (Gazpar c)	Qualité des données affichées	263	215	242	77	129	116
	Accès au portail	515	307	292	164	371	258
	Accès aux Données	90	133	65	9	77	26
	Autres Motifs	36	36	19	8	24	25
	Total	904	691	618	258	601	425

Indicateur POC 22 : Évolution sur 3 ans



Cet indicateur a été mesuré uniquement sur le 1^{er} semestre 2023 (Cet indicateur était prévu sur la période du projet jusqu'au 30 Juin 2023). Sur cette période on a constaté une nette baisse des réclamations notamment concernant l'accès aux données de consommation.

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

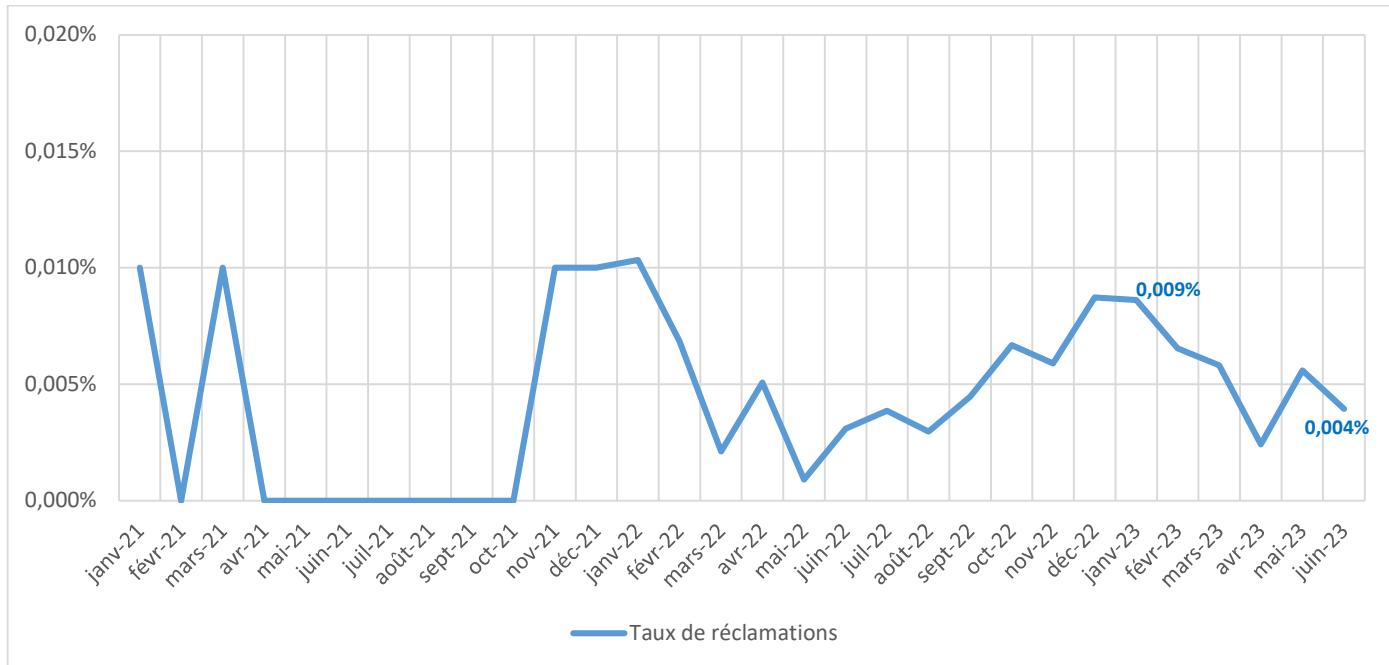
Cet indicateur (POC 23) permet de mesurer la qualité de la mise à disposition des données de consommation transmises par GRDF (qualité des données affichées, accès au portail, accès aux données...) au regard de l'ensemble du parc de compteurs télé-relevés (le calcul est fait sur la base du *nombre de 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 : Évolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23
Taux de réclamations de clients finals ou de fournisseurs liées aux données de consommation (Gazpar d)	Taux de réclamations	0,009%	0,007%	0,006%	0,002%	0,006%	0,004%

RAPPORT ANNUEL SUR LA QUALITÉ DE SERVICE DE GRDF – 2023

Indicateur POC 23 : Évolution sur 3 ans



:

Le taux pour 2023 est très inférieur à l'année 2022. (Cet indicateur était prévu sur la période du projet jusqu'au 30 Juin 2023)

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).

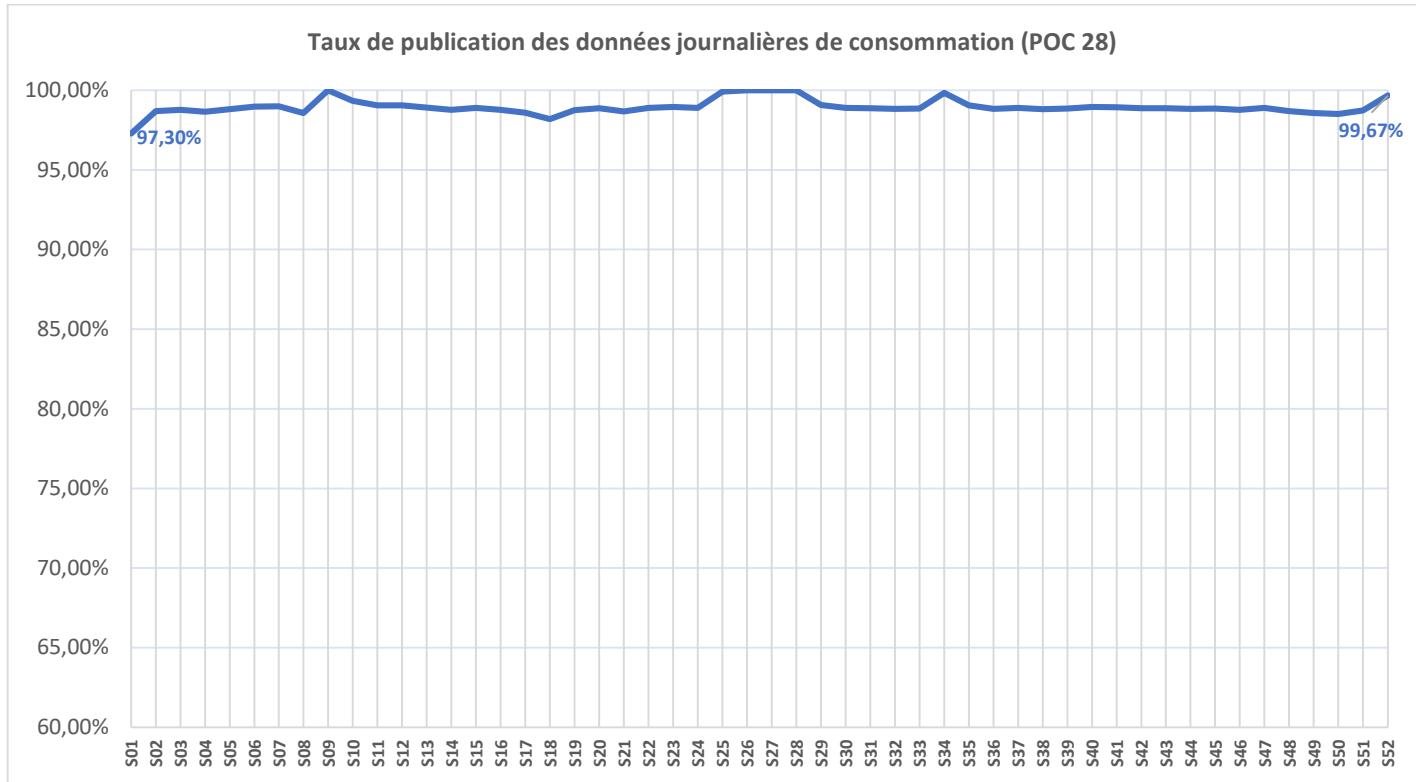
Il est suivi en valeurs hebdomadaires.

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 : Évolution sur l'année

Indicateur	janv.-23				févr.-23				mars-23				
	S01	S02	S03	S04	S05	S06	S07	S08	S09	S10	S11	S12	S13
Taux de publication des données journalières de consommation (POC 28)	97,30%	98,69%	98,77%	98,65%	98,81%	98,96%	98,99%	98,58%	100,00%	99,33%	99,06%	99,06%	98,91%
	avr.-23				mai-23				juin-23				
	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26
	98,76%	98,89%	98,77%	98,58%	98,19%	98,76%	98,88%	98,68%	98,90%	98,95%	98,90%	99,92%	100,00%
	juil.-23				août-23				sept.-23				
	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S39
	100,00%	100,00%	99,08%	98,89%	98,87%	98,83%	98,85%	99,83%	99,06%	98,84%	98,89%	98,81%	98,85%
	oct.-23				nov.-23				déc.-23				
	S40	S41	S42	S43	S44	S45	S46	S47	S48	S49	S50	S51	S52
	98,95%	98,93%	98,88%	98,87%	98,83%	98,85%	98,77%	98,90%	98,69%	98,57%	98,52%	98,73%	99,67%

Indicateur POC 28 : Évolution sur l'année



Le taux de publication des données journalières de consommation de la prestation Transmission Journalière des Données de Consommation (TJDC) affiche un haut niveau de disponibilité en moyenne de 98,94%.

4.4 Relevé et facturation

4.4.1 Taux d'index rectifiés

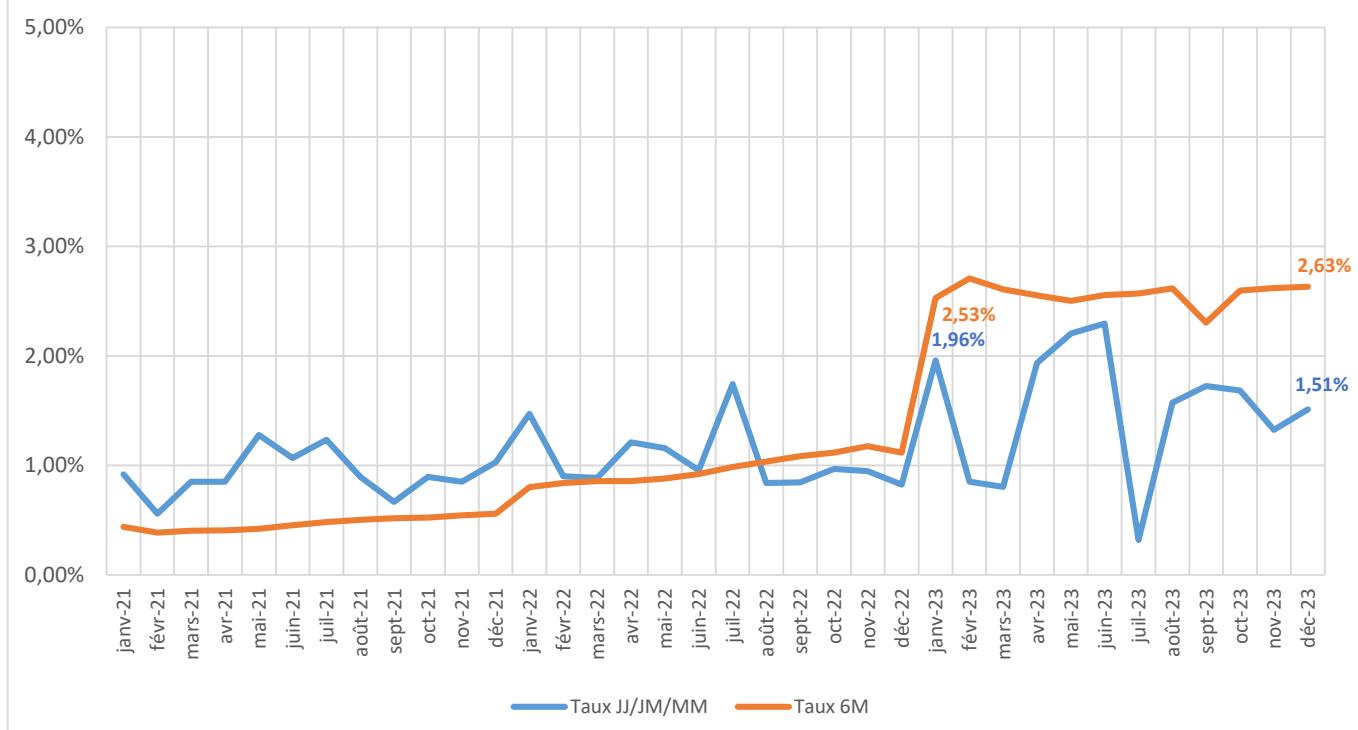
Cet indicateur permet de suivre le taux de relevés transmis au statut rectifié, en ne comptabilisant pas les rectifications à la suite d'une Mise en Service (MES).

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 : Évolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Taux d'index rectifiés	Taux JJ/JM/MM	1,96%	0,85%	0,80%	1,94%	2,20%	2,30%	0,32%	1,57%	1,73%	1,68%	1,32%	1,51%
	Taux 6M	2,53%	2,71%	2,61%	2,55%	2,50%	2,55%	2,57%	2,62%	2,30%	2,60%	2,62%	2,63%

Indicateurs ACH 213 ACH 179 : Évolution sur 3 ans



Pour les PCE 6M, on constate une dégradation de la performance en début d'année liée à la décroissance du parc relevé à pied et l'érosion mécanique inhérente (l'assiette pour le calcul du taux continue sa baisse et le numérateur impacte donc plus fortement l'indicateur). Le taux se stabilise sur l'année autour de 2,5%.

Pour les PCE MM/JJ, on constate une dégradation au 2^{ème} trimestre 2023 en lien avec le changement d'application de calcul de l'énergie. Le taux de 1,5% au 2^{ème} semestre 2023 est dû à l'obsolescence des dispositifs de télé-relevé GSM en cours de remplacement par les nouvelles chaînes de télé-relevé (Emetteur déporté radio ou DTS).

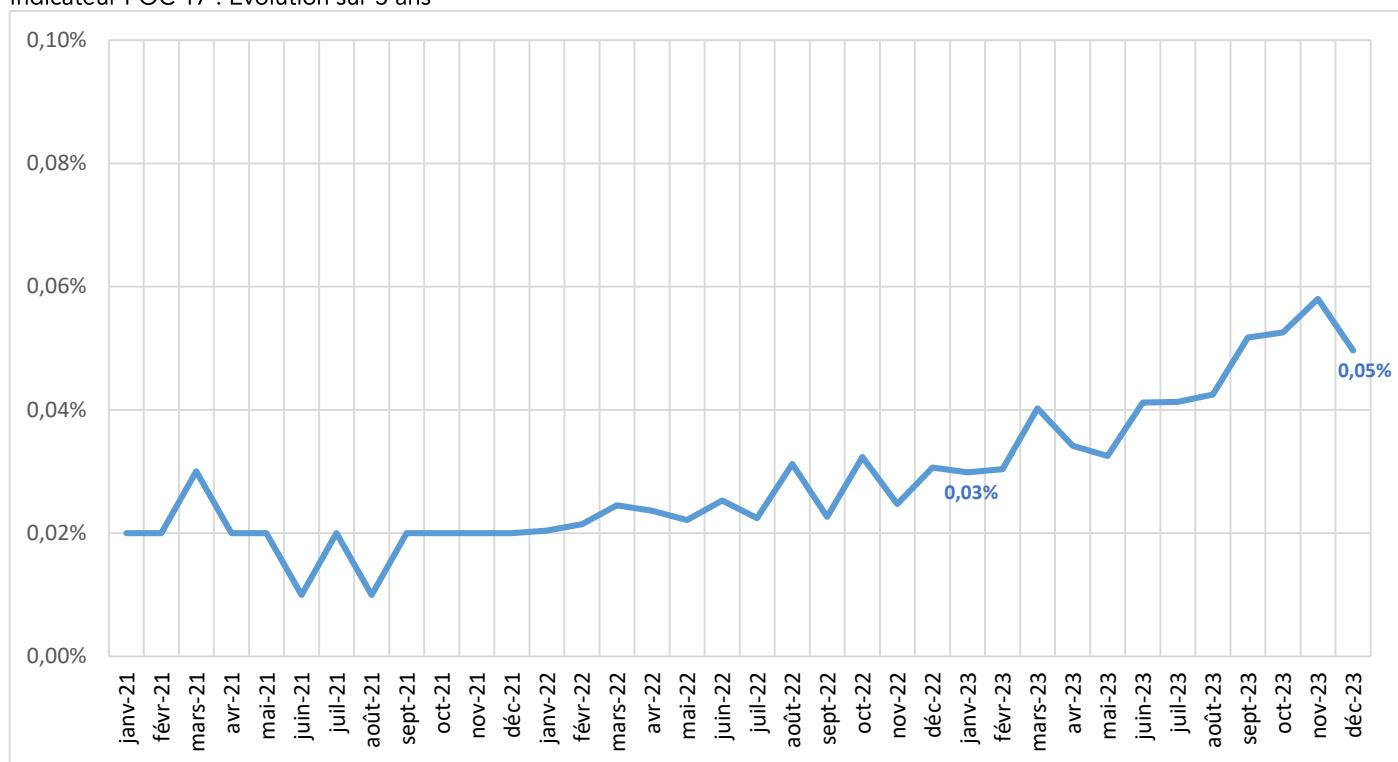
4.4.2 Taux d'index rectifiés sur le périmètre des compteurs communicants (Gazpar e)

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.

Indicateur POC 17 : Évolution sur l'année

Indicateur	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Taux d'index rectifiés sur le périmètre des compteurs communicants (Gazpar e)	0,03%	0,03%	0,04%	0,03%	0,03%	0,04%	0,04%	0,04%	0,05%	0,05%	0,06%	0,05%

Indicateur POC 17 : Évolution 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.

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 reste proche de l'objectif cible et se stabilise autour des 0,3% à 0,4%.

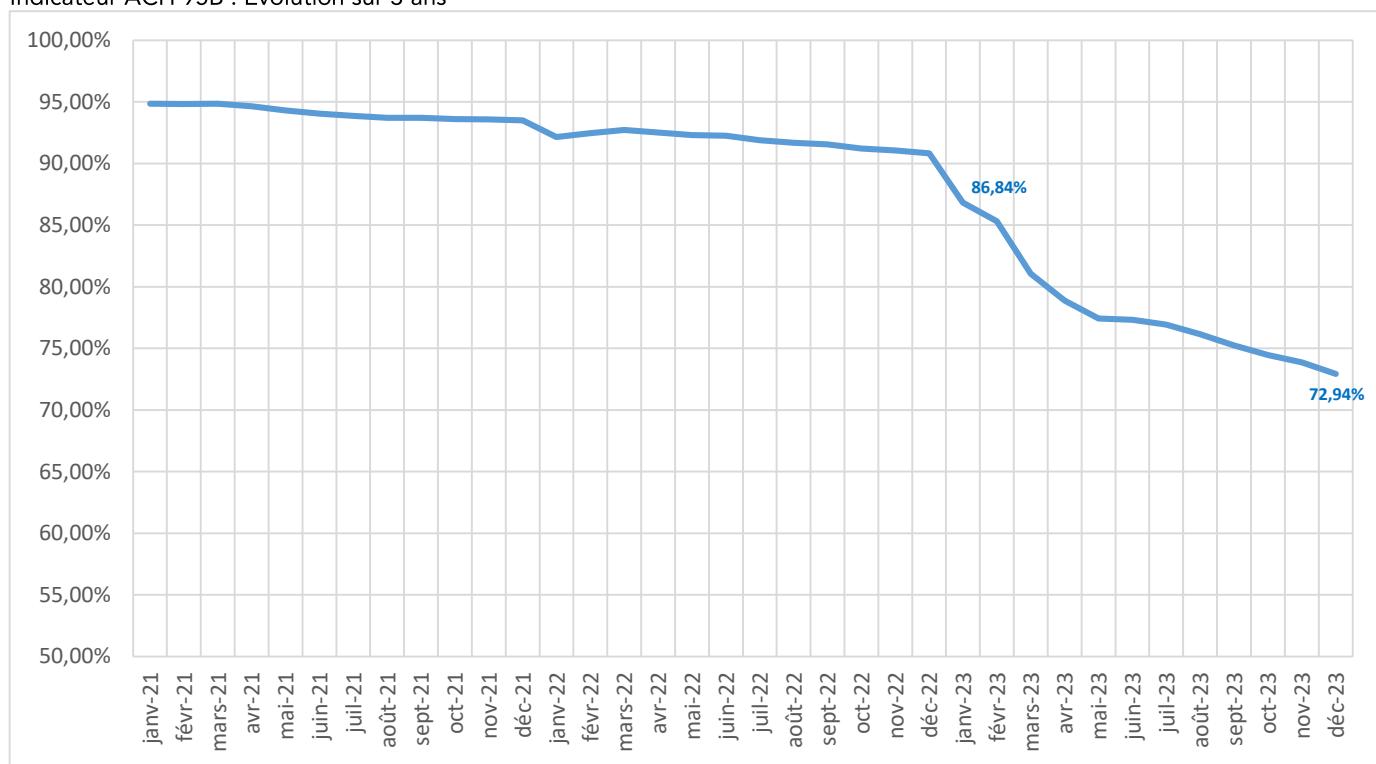
4.4.3 Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés) (e)

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

Indicateur ACH 95B : Évolution sur l'année

Indicateur	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés)	86,84%	85,32%	81,06%	78,87%	77,43%	77,33%	76,93%	76,16%	75,25%	74,47%	73,86%	72,94%

Indicateur ACH 95B : Évolution sur 3 ans



La complexité croissante du parc à relever conjuguée à la défaillance de prestataires de relève a accéléré la baisse de la performance. Afin de limiter l'impact pour les clients, des communications incitant à transmettre un auto-relevé ont été réalisées.

A noter, à partir du 2024 avec la fin du relevé à pied, le mode nominal de transmission des index pour les PCE non télérélève est l'auto-relevé.

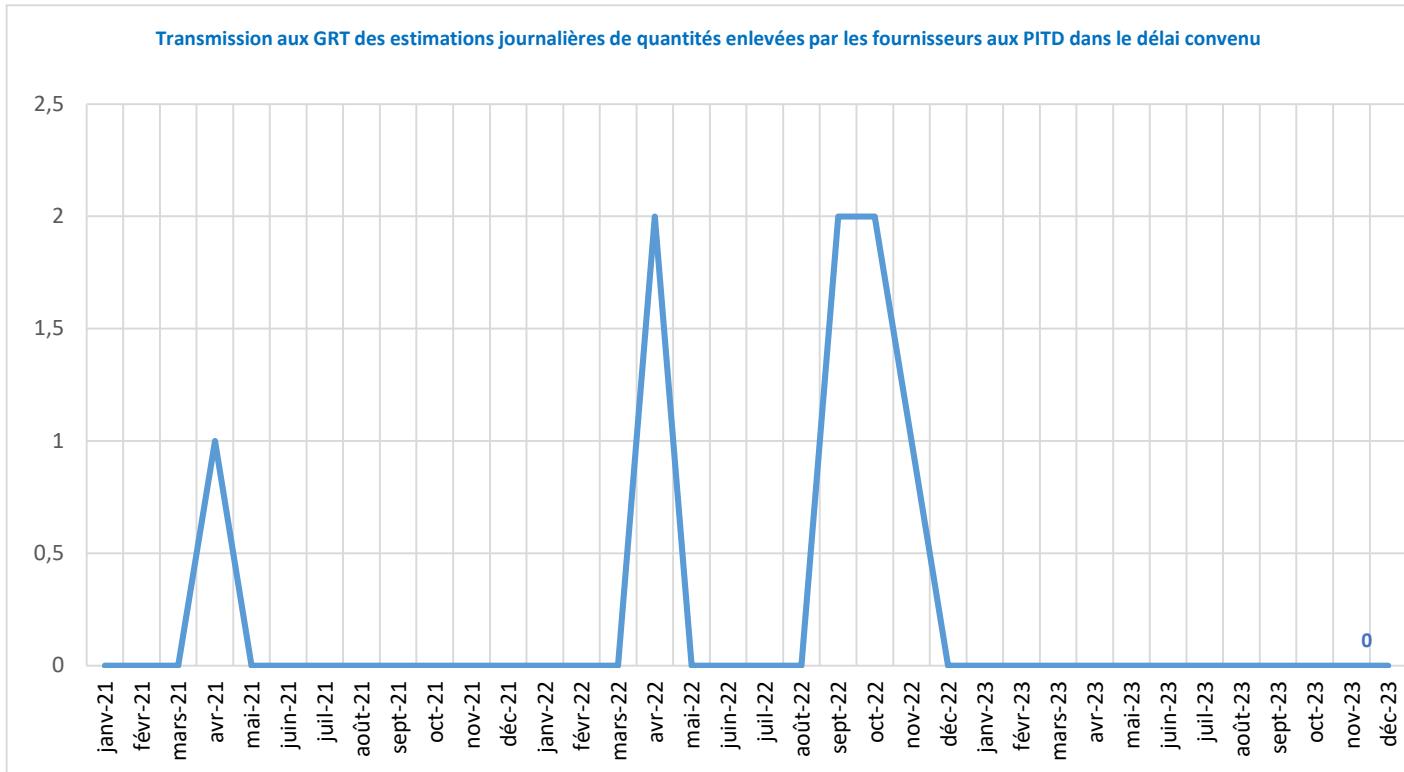
4.5 Données échangées avec les GRT

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 : Évolution sur l'année

Indicateur	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD dans le délai convenu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Indicateur ACH 74B : Évolution sur 3 ans



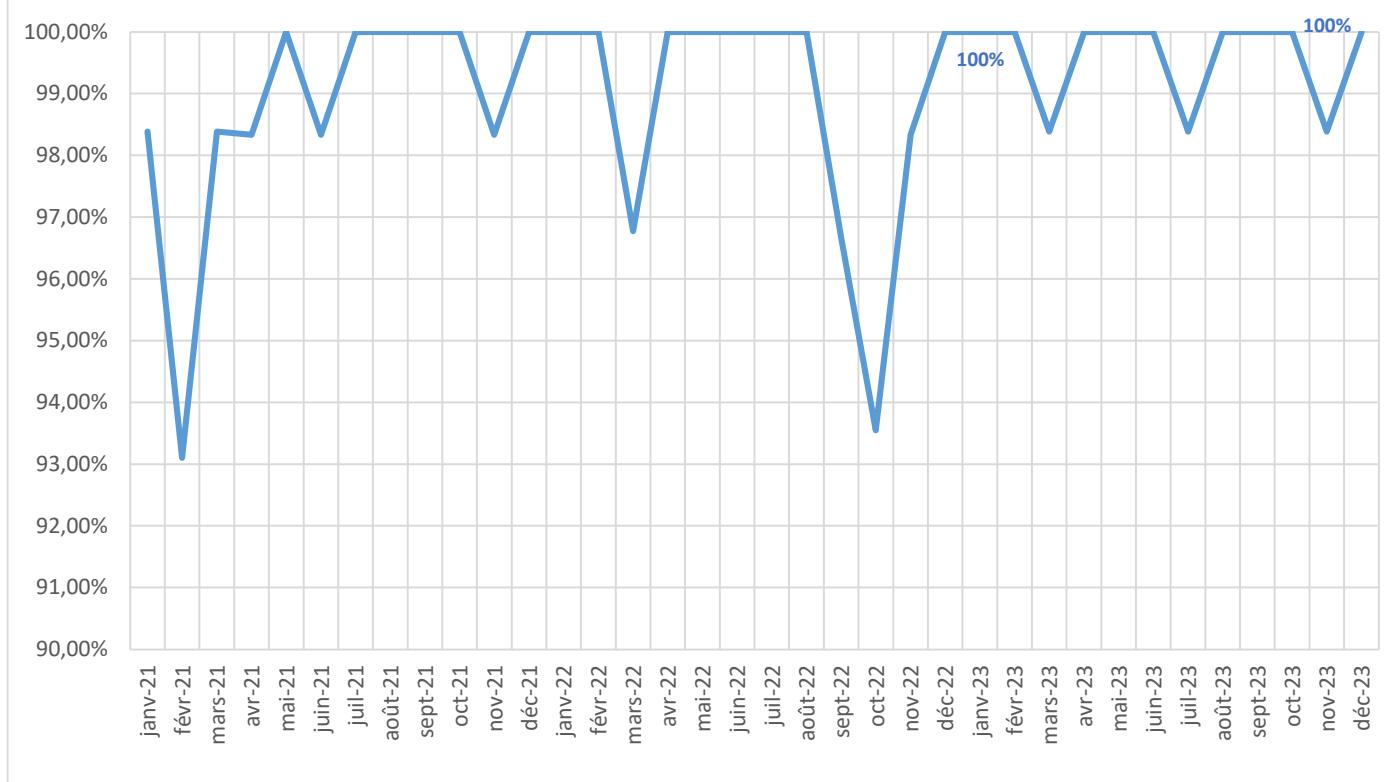
La chaîne SI est en constante amélioration. Il y a une meilleure prise en compte des montées de version pour assurer l'envoi des estimations journalières dans les délais de 11H05.

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

Indicateur ACH 205 : Évolution sur l'année

Indicateur	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Transmission aux GRT des relevés JJ en intra-journalier dans le délai convenu	100,00%	100,00%	98,39%	100,00%	100,00%	100,00%	98,39%	100,00%	100,00%	100,00%	98,39%	100,00%

Indicateur ACH 205 : Évolution sur 3 ans



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

Les écueils de l'an passé liés à des changements de serveurs opérés par la DSI ne sont plus d'actualité. Seules les montées de versions peuvent bloquer l'envoi des Intraday pendant la journée.

Pas d'incident SI à notifier en 2023.

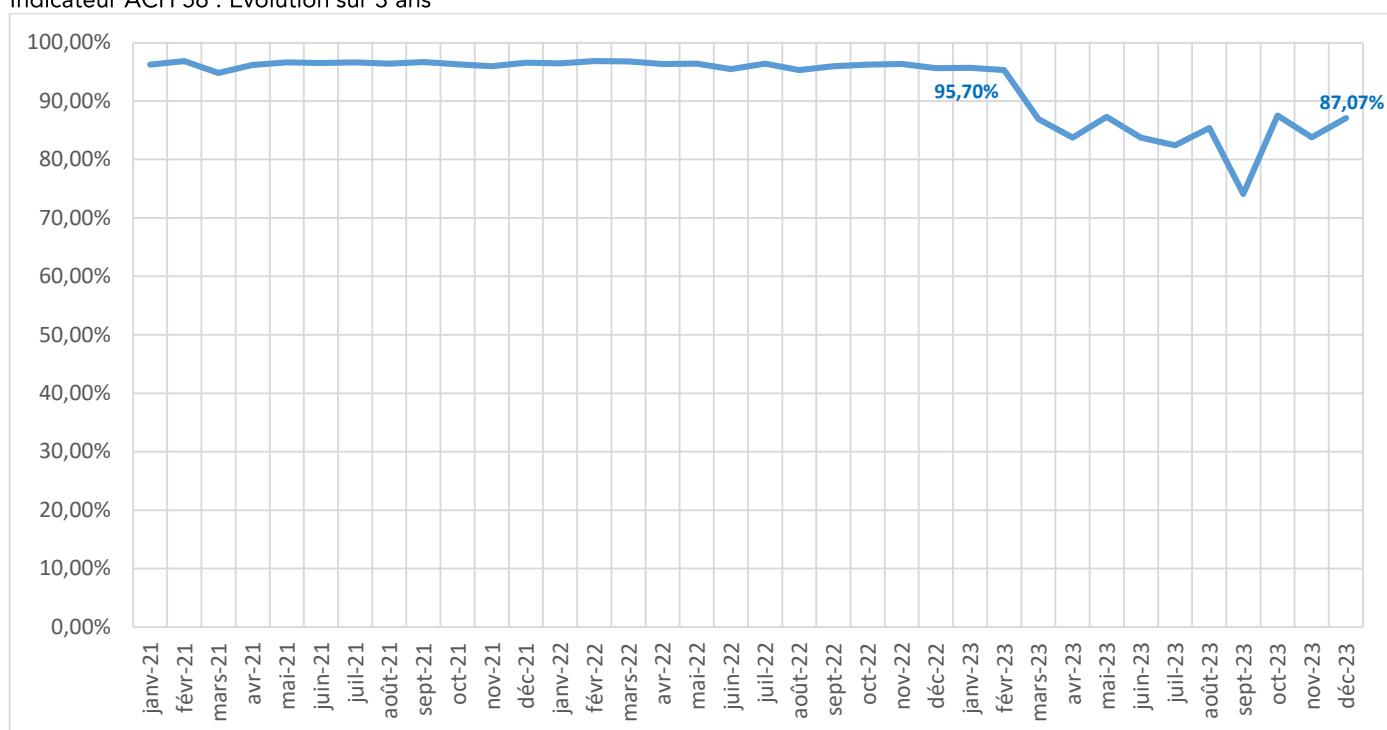
4.5.2 Qualité des Relevés JJ transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD (f)

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 : Évolution sur l'année

Indicateur	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
Qualité des relevés JJ transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD	95,70%	95,31%	86,94%	83,73%	87,29%	83,72%	82,44%	85,37%	74,14%	87,50%	83,80%	87,07%

Indicateur ACH 56 : Évolution sur 3 ans



En mars 2023, GRDF a remplacé son outil de relève historique haut de portefeuille. Sa mise en place a généré d'une part, une dégradation temporaire de l'envoi des flux de relève JJ mais également une rupture dans la continuité de la mesure de l'indicateur à l'identique (non-reproductibilité). GRDF continue de mener des travaux de fiabilisation du point de mesure.

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

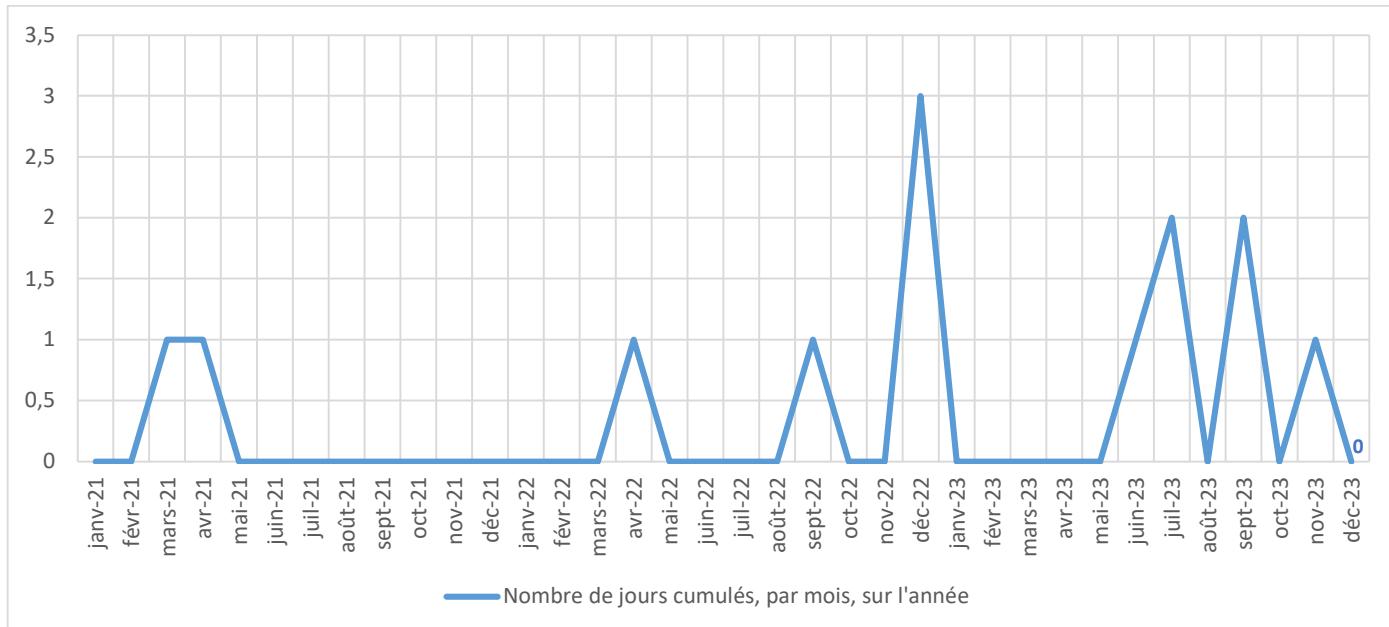
Cet indicateur sur la transmission des estimations journalières aux GRTs prend en compte la qualité de l'ensemble de la chaîne gazière jusqu'à l'expéditeur transport.

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

Indicateur ACH 74A : Évolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	23-sept	23-oct	23-nov	déc-23
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	0	0	0	1	2	0	2	0	1	0

Indicateur ACH 74A : Évolution sur 3 ans



La chaîne de transmission fonctionne correctement. Les GRT récupèrent les allocations provisoires dans le délai imparti.

Il y a une meilleure prise en compte des montées de version pour assurer l'envoi des estimations journalières dans les délais n'entraînant pas de difficultés pour les GRT.

Les évolutions SI devraient apporter une nette amélioration dans le respect des délais.

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 de son bilan d'émissions de gaz à effet de serre (tenant compte des scopes 1, 2, 3 hors consommation de gaz des clients), sur la base des données d'activité 2019, l'établissant alors à 939 ktCO2eq.

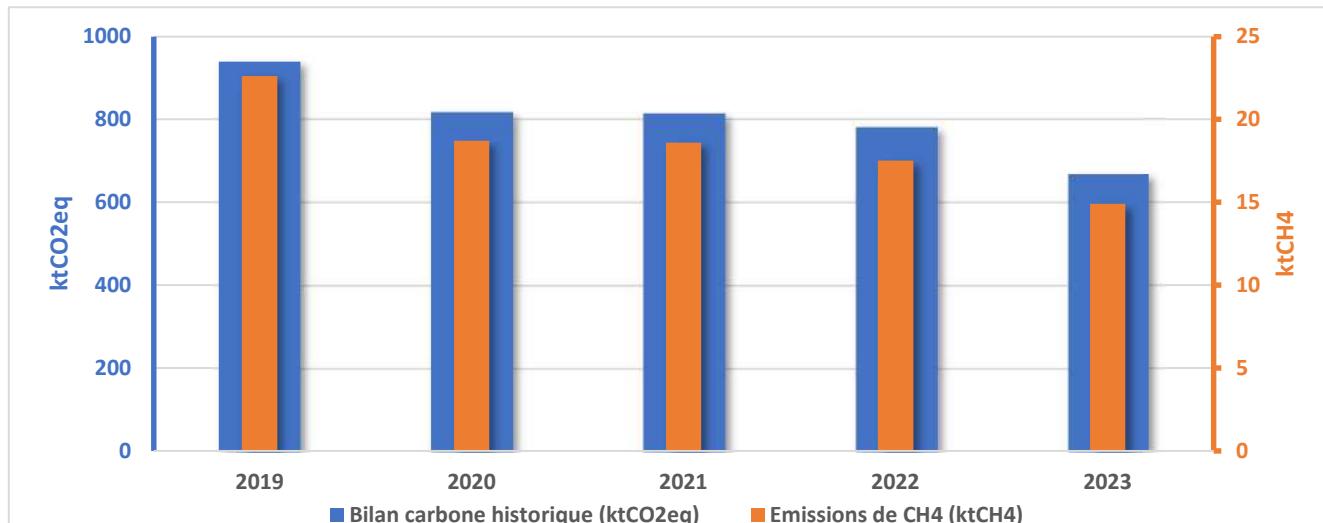
En 2023, GRDF a poursuivi la mise à jour de son bilan d'émissions de gaz à effet de serre (tenant compte cette fois-ci des scopes 1, 2, 3 ainsi que des émissions liées à la consommation de gaz des clients).

Sur le périmètre de 2020, le bilan des émissions de GES hors émissions liées aux consommations de gaz est estimé en 2023 à 668 ktCO2eq, soit une réduction de 29% par rapport à 2009, en avance sur la trajectoire 2030. Les émissions liées à l'usage du gaz distribué sont estimées à 47 339 ktCO2eq.

Dans le cadre de ses engagements RSE et du nouveau Projet d'Entreprise 2024-2028, GRDF a adopté un nouvel objectif de réduction de son bilan des émissions de GES (périmètre historique de 2020) de - 50% en 2030 par rapport à 2009.

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 2023, les émissions de méthane représentent 14,9 ktCH4, un résultat en nette baisse par rapport à l'année 2022 (17,5 ktCH4) montrant que le plan d'actions mis en œuvre produit des effets. En outre, 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 en 2023 le Gold Standard pour la 3ème année consécutive. Cette distinction valorise la qualité du reporting portant sur les émissions de méthane.

	2019	2020	2021	2022	2023
Bilan carbone historique (ktCO2eq)	939	817	814	781	668
Scope 3 complet - Emissions liées au gaz distribué (ktCO2eq)					47 339
Emissions de CH4 (ktCH4)	22,6	18,7	18,6	17,5	14,9

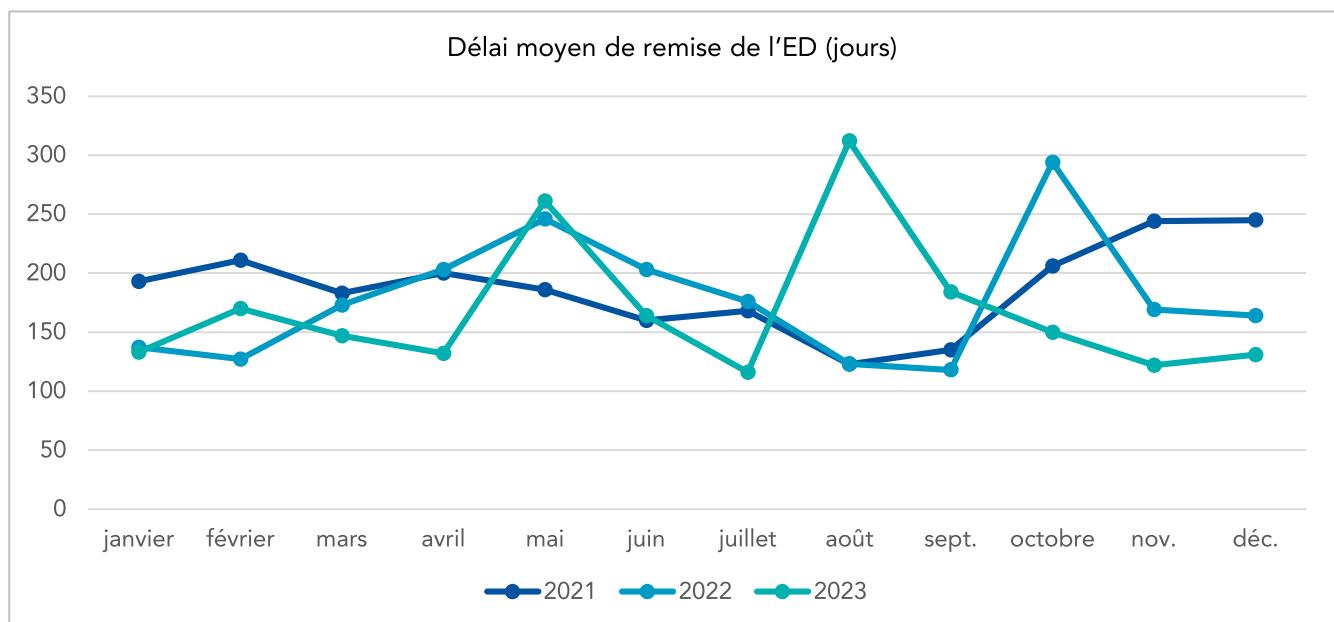


4.6.2 Délai de réponse aux Etudes Détailées (ED) pour les porteurs de projet biométhane

Pour répondre à la délibération de la CRE du 23 Janvier 2020, ce nouvel indicateur est calculé à compter du 1er Janvier 2021.

Évolution sur l'année

Délai moyen de remise de l'ED (jours)	Janvier-23	Février-23	Mars-23	Avril-23	Mai-23	Juin-23	Juillet-23	Août-23	Sept-23	Octobre-23	Nov-23	Déc-23
2021	193	211	183	200	186	160	168	123	135	206	244	245
2022	137	127	173	203	246	203	176	123	118	294	169	164
2023	133	170	147	132	261	164	116	312	184	150	122	131



En 2023, le délai de remise de l'Etude Détallée reste stable.

Comme en 2023, GRDF doit réaliser une étude de zonage de raccordement en parallèle des ED.

Pour rappel, pour faire suite à la mise en œuvre du Droit à l'injection, GRDF doit réaliser une étude de zonage de raccordement en parallèle des ED. 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.

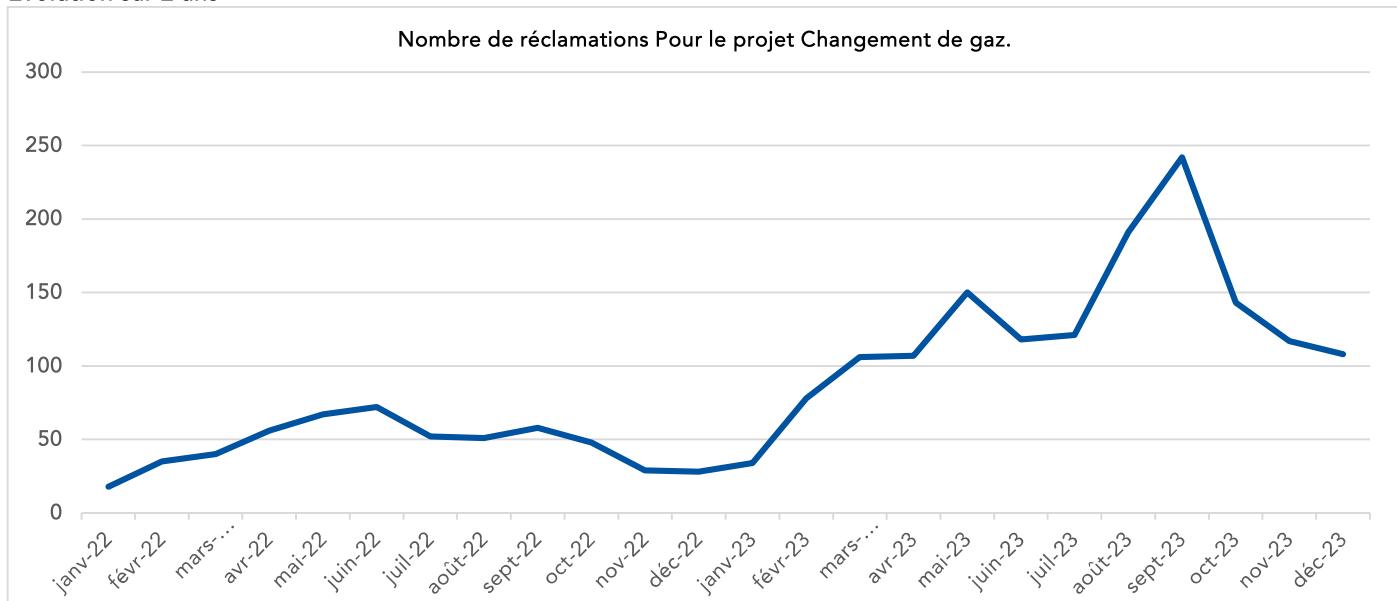
4.6.3 Nombre de réclamations associées au projet « Changement de gaz »

Pour répondre à la délibération de la CRE du 23 Janvier 2020, ce nouvel indicateur est calculé à compter du 1er janvier 2020.

Évolution sur l'année 2023

Année de création	2023												Total	
	Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	
Changement de Gaz Hauts-de-France		34	78	106	107	150	118	121	191	242	143	117	108	1 515

Évolution sur 2 ans



En 2023, nous avons :

- Finalisé les inventaires à domicile des secteurs Béthune Sud, Lens et Arras (environ 185 000 clients au total sur ces secteurs)
- Commencé ceux des secteurs de Lille ouest et Douai (230 000 clients au total),
- Réalisé les réglages et la conversion des secteurs de Amiens Aisne Nord et Aisne Sud (environ 167 000 PCE au total entre septembre et octobre 2023, soit un tiers de plus par rapport à notre volume de conversion de 110 000 PCE en 2022).

Nous constatons une augmentation du nombre de réclamations, en effet mécanique attendu par rapport au volume abordé, le projet continuant sa montée en charge. Une boucle d'amélioration continue se poursuit pour analyser et améliorer le système en regard des dysfonctionnements constatés.

Le nombre de réclamation reste maîtrisé par rapport à la surface de contact et des activités opérationnelles du projet.

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 1er janvier 2021.

Évolution sur l'année

Nombre de réclamations sur les raccordements biométhane	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	octobre	nov.	déc.
2021	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5	0	0
2022	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1
2023	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0

Peu de réclamations liées au raccordement d'une installation de biométhane ont été enregistrées en 2023.

5 – Focus thématique : Zoom sur la fin du déploiement industriel des compteurs communicants Gazpar

Le projet industriel des compteurs communicants initié en 2009 s'est achevé mi 2023 après de nombreuses étapes : plusieurs expérimentations, une phase pilote entre janvier 2016 et avril 2017 puis la phase de déploiement intensif débutée en mai 2017.

Un bilan globalement positif peut en être dressé :

5.1 Un calendrier respecté

En ce qui concerne les compteurs posés, le modèle d'affaires initial prévoyait pour le déploiement industriel une phase de montée en charge (2017-2018), puis une phase de déploiement (2019-2021), avant une phase de décroissance progressive (2022-2023).

Ces deux dernières phases ont été impactées d'abord par la crise Covid, et notamment par le confinement du printemps 2020, puis par les pénuries de matériels liées aux tensions mondiales sur les approvisionnements à partir du deuxième trimestre 2021.

Pour autant, le jalon incité de 90,6% de compteurs posés et communicants sur l'assiette des compteurs actifs et inactifs a été atteint en février 2023, GRDF ayant également été au rendez-vous des points de passage de 2019 et 2021.

Les transferts entre les compteurs actifs et les compteurs inactifs n'étant pas maîtrisables par GRDF, la CRE n'avait pas souhaité inciter financièrement la performance du déploiement sur l'assiette des compteurs actifs uniquement. Elle avait toutefois mis en place un suivi sur ce périmètre, avec une cible à terminaison de 95%. A fin juin 2023, cet indicateur était en voie d'être atteint avec un résultat de 94,8%.

5.2 Un système qui délivre la qualité de service attendue

La performance de la chaîne de communication globale et du système de publication des index est un élément essentiel de la réussite de ce projet industriel majeur. Pour garantir la qualité de service dès le lancement du projet, la CRE a mis en place sur 2 périodes associées aux phases de déploiement une régulation incitative de la performance du système de comptage évolué.

En ce qui concerne les indicateurs incités :

- Sur la période avril 2017 à avril 2021, GRDF a globalement respecté les trajectoires de performance fixées par la CRE, en offrant une qualité de service satisfaisante, même si la CRE observe des disparités dans les tendances des différents indicateurs.
- Sur la période avril 2021 à avril 2023, GRDF est au niveau des objectifs fixés malgré le renforcement significatif de certains niveaux d'ambition.

5.3 Un déploiement qui a bénéficié sur le long terme d'un bon accueil des clients et des collectivités

La satisfaction clients relative au parcours de pose s'est maintenue à un bon niveau tout au long du projet.

A fin mai 2023, 88,1% des clients se disent satisfaits de l'opération de pose, et le taux de satisfaction moyen sur 2023 est de 87,1%.

Le taux de réclamation s'est maintenu en dessous des 1 % sur presque toute la période de généralisation. Il a dépassé les 1% dans la dernière phase du déploiement dû au fait que les situations de pose sont plus complexes en fin de projet, et que cela génère potentiellement plus d'insatisfactions.

La mobilisation de GRDF pour assurer un dialogue de qualité avec ses différents interlocuteurs a significativement contribué à la bonne acceptation de la pose par les collectivités locales sur toute la période du déploiement industriel. 93 % des collectivités locales (commune, EPCI) se disaient satisfaites de l'opération de pose en 2022 à l'occasion de l'enquête annuelle réalisée par GRDF.

En juillet 2023, le projet a finalisé le déploiement industriel des compteurs communicants tel que prévu, en respectant les objectifs qui lui étaient assignés.

Les activités pérennes sont désormais intégrées dans les métiers de GRDF pour capitaliser sur les dynamiques existantes et maximiser les performances ; la mobilisation se poursuit pour assurer la qualité de service du système dans la durée et délivrer le service attendu aux clients et fournisseurs.

– 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 POut 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'ECChange 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 pour suite à la création d'un branchement au réseau de distribution publique de gaz naturel.

SI : Systèmes d'Information

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

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