



## RAPPORT ANNUEL SUR LA QUALITE DE SERVICE DE GRDF

**2024**

## SOMMAIRE

■ 1 – LES ENJEUX DE LA QUALITÉ DE SERVICE.....	3
■ 2 – LES FAITS MARQUANTS EN 2024 .....	4
■ 3 – INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UNE INCITATION FINANCIÈRE.....	9
■ 4 - INDICATEURS DE SUIVI, NON INCITÉS FINANCIÈREMENT .....	31
■ 5 – FOCUS THÉMATIQUE : ZOOM SUR LA FIN DU DÉPLOIEMENT DES COMPTEURS COMMUNICANTS DES CLIENTS HAUT DE PORTEFEUILLE (PROJET SAT3LLITE) .....	55
■ – GLOSSAIRE .....	56

## 1 – Les enjeux de la qualité de service

### 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 11 100 collaborateurs, conçoit, construit, exploite, entretient et développe ce réseau dans 9 593 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 (décrisées 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.

### 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 Commission de Régulation de l'Énergie (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 ATRD7 entré en vigueur au 1er juillet 2024 et valide jusqu'au 30 juin 2027.

La 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 2024

Conformément à la délibération de la CRE n° 2024-40, le cadre tarifaire ATRD a été mis à jour au 1<sup>er</sup> juillet 2024, avec l'entrée en vigueur de l'ATRD 7 qui reconduit la régulation incitative en matière de qualité de service de GRDF. Quelques évolutions ont été apportées par rapport au cadre précédent de l'ATRD 6 :

- renforcement des incitations sur les délais d'intervention et le traitement des réclamations,
- nouveaux indicateurs et incitations en lien avec la qualité de service de GRDF auprès des producteurs de biométhane, notamment concernant le volume de production écrêtée.

La CRE publiera au printemps 2025 une délibération portant décision sur le solde, au 1<sup>er</sup> janvier 2025, du compte de régularisation des charges et des produits (CRCP) 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 2024. Pour mémoire, le précédent bilan, relatif à l'exercice 2023, a été publié le 23 mai 2024 dans la délibération de la CRE n° 2024-88 portant décision sur le solde du CRCP au 1er janvier 2024.

### Les interventions

**Pour le taux de mises en service dans les délais sur le périmètre 6M/1M (Bas de portefeuille) :** L'indicateur est au rendez-vous sur 2024 avec des valeurs mensuelles régulièrement supérieures à l'objectif assigné (93%). L'écart à l'objectif sur les 6M (compteurs non communicants) provient d'une assiette de calcul qui baisse régulièrement au regard du déploiement de la télérelève.

**Pour le taux de mises en service dans les délais sur le périmètre JJ/JM et MM (Haut de portefeuille) :** L'indicateur est globalement aux attendus sur 2024. La fin d'année a été plus compliquée notamment portée par un afflux de demandes plus conséquent que prévu notamment sur les JJ et MM. La volatilité des taux est dans la continuité des années précédentes en lien avec le faible nombre de demandes.

**Pour le taux de mises hors service dans les délais pour les segments 6M/1M (Bas de portefeuille) :** L'indicateur annuel progresse de plus de 1 point par rapport à 2023 et se trouve à 0,4 point en dessous de l'objectif.

Cela fait suite à une évolution de nos pratiques depuis la fin de l'année 2023 en intégrant la MHS à coupure différée (MHS-CD), qui par définition est programmée le jour même de la demande.

**Pour le taux de mises hors service dans les délais pour les segments JJ/MM (Haut de portefeuille) :** L'indicateur est en amélioration sur ce segment de marché. La volatilité du taux est dans la continuité des années précédentes en lien avec le faible nombre de demandes.

**Le taux de changements de fournisseur dans les délais sur le périmètre MM/JM/JJ (Haut de portefeuille) est très bon avec près de 100% des demandes réalisées dans les délais.**

**Concernant le taux de changements de fournisseur dans les délais sur le périmètre 6M/1M (Bas de portefeuille), le taux est à 100% lorsque l'intervention est réalisée sans déplacement.** Pour les interventions avec déplacements GRDF travaille à l'amélioration de ces taux.

### Les Raccordements

Les délais de raccordement sur les deux marchés sont respectés en 2024.

Pour les clients du marché d'affaires (DEV 153), le taux de raccordement réalisé dans les délais convenus (96,04% en cumulé) reste stable par rapport à 2023 à un niveau au-dessus des objectifs fixés pour 2024.

Pour les clients du marché grand public (DEV 154), le taux de raccordement réalisé dans les délais convenus (94,30% en cumulé) est en progression d'un point et dépasse les objectifs fixés pour l'année 2024.

### Taux de disponibilité du portail Fournisseur

Le portail fournisseur a été disponible sans incident au cours de l'année 2024 ; le taux de disponibilité reflète la stabilité opérationnelle avec un taux de 100%.

### Réclamations

#### Réclamations Clients & Fournisseurs

Le taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires (Clients ou fournisseurs) est un nouvel indicateur que nous avons dû industrialiser dans nos outils de pilotage.

Une mobilisation forte des équipes opérationnelles a été faite depuis début 2024 afin d'atteindre et de tenir l'objectif fixé de 93%.

Les exigences liées à cet indicateur sont bien plus importantes que celles des indicateurs suivis précédemment (passages de 30 jours calendaires à 15 jours calendaires pour les réclamations courantes et instances d'appel client et les instances d'appel fournisseurs). Ces efforts ont permis de passer au-dessus de l'objectif de 93% depuis le mois d'avril et de se maintenir chaque mois au-dessus de cet objectif.

De plus, des évolutions dans notre outil de suivi du traitement des réclamations fournisseurs permettent de sécuriser le délai de traitement des réclamations, tout en maintenant la qualité des réponses.

Le Taux de réclamations multiples est un nouvel indicateur que nous avons dû industrialiser dans nos outils de pilotage.

Désormais, les métiers opérationnels travaillent à améliorer la qualité de réponse des réclamations afin de faire diminuer le nombre de réclamations multiples.

On observe déjà une diminution du taux de réclamations multiples sur toute l'année 2024, et l'indicateur se rapproche de l'objectif de 12%.

Comme dit précédemment, des évolutions dans notre outil d'interface avec les fournisseurs nous permettent de fournir un traitement de meilleure qualité (exemple : mise en visibilité des suites à donner d'une réclamation, interactions possibles entre le fournisseur et GRDF sur une réclamation, ...) et donc d'éviter des réclamations multiples.

### Réclamations Fournisseurs :

Le taux des réclamations courantes émises par les fournisseurs et traitées en moins de 5 jours calendaires reste stable et se situe autour de 45% en cumul sur l'année 2024.

La volumétrie des réclamations adressées par les fournisseurs a diminué en 2024 (baisse de 27% par rapport à 2023). Cette baisse s'explique principalement par la baisse des réclamations sur les données de comptage et sur la gestion et réalisation des prestations.

Le taux de réclamations fournisseurs traitées en plus de 2 mois est en nette amélioration, et se situe autour de 0,7% en 2024 (vs 1.3% sur 2023).

De plus, des évolutions dans nos outils de suivi du traitement des réclamations permettent de fluidifier l'interface entre GRDF et les fournisseurs. En cas de réclamation complexe nécessitant plus de temps d'analyse ou de traitement, nous pouvons maintenant tenir informé le fournisseur de l'avancement du traitement du dossier.

### Réclamations Clients :

Le volume des réclamations de consommateurs sur 2024 est en baisse (environ -29%) par rapport à 2023. Cette baisse s'explique principalement par la baisse de réclamations liées au déploiement des compteurs communicants (de l'ordre de 4 500 en 2023 vs. 1 100 en 2024).

Les compteurs étant désormais quasiment tous des compteurs télé-relevés, la baisse s'explique aussi par la baisse des réclamations sur la gestion et la publication de la relève périodique.

Le taux de réclamations courantes émises directement par les clients et traitées en plus de 60 jours est de 1,14% en cumul sur l'année 2024 (vs 2,12% en 2023).

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

**Prestations :**

L'usage du service **changements de date de publication** (V/Chapitre 4.2.1 c), a démarré timidement en début d'année pour connaître une augmentation exponentielle dès le mois de mars. Le volume de demandes semble se stabiliser autour des 60 000 par mois sur le second semestre (Versus 250 par mois en 2023). Les demandes sont essentiellement concentrées sur un seul fournisseur.

A l'exception du mois de septembre, le **traitement dans les délais du changement de date de publication** (V/Chapitre 4.21 d) est respecté pour l'intégralité des demandes reçues.

Le service, **nombre de demandes de passage au pas horaire** (V/Chapitre 4.2.2 b) est très peu utilisé avec moins de 70 demandes sur l'année et aucune demande enregistrée sur les mois de mai et août. Les variations importantes du taux de passage au pas horaire réalisés dans les délais demandés (V/Chapitre 4.2.2 c), sont liées au volume très faible de demandes (entre 0 et 19 par mois).

**Relevé et facturation :**

Pour le **taux de disponibilité du portail consommateur** (V/Chapitre 3.2.5), on observe une amélioration progressive du taux de janvier à mars 2024, suivie d'une légère fluctuation jusqu'en juillet. Ensuite, à partir d'août, le taux atteint 100% et se maintient à ce niveau jusqu'à la fin de l'année. Sur l'année le contrat est rempli avec un taux global de 99,67%.

Le taux de publication des données journalières de consommation pour la prestation **Transmission Journalière des Données de Consommation (TJDC)** (V/Chapitre 3.2.5), affiche un haut niveau de disponibilité en moyenne de 99,06 % au-dessus de l'objectif de 98,8 %. Seul le mois de mars n'atteint pas cet objectif à 0,01 point en dessous. Les semaines 4, 7 et 9 sont aussi en dessous des 98,8 % de l'objectif.

L'indicateur du **taux de publication des index aux fournisseurs sur le périmètre des compteurs communicants** (V/Chapitre 3.2.1), reste conforme à l'objectif de référence (99,7%) tout en restant légèrement au-dessus chaque mois.

L'indicateur du **taux d'index cycliques mesurés sur le périmètre des compteurs communicants** (V/Chapitre 3.2.2) reste toujours stable et légèrement au-dessus de l'objectif de référence (99%) chaque mois.

L'indicateur du **taux d'index mesurés sur demandes contractuelles sur le périmètre des compteurs communicants** (V/Chapitre 3.2.3) reste dans une bonne dynamique avec un maintien des publications autour des 99% (au-dessus de l'objectif de 98,8 %)

**Le taux d'index cycliques calculés 3 fois et plus sur le périmètre des compteurs communicants** (V/Chapitre 3.2.4) dont le taux doit être inférieur à l'objectif de 0,5% par mois. Il a été positif au 1<sup>er</sup> semestre et ensuite a connu des difficultés durant les mois de juillet à septembre avec un résultat à 0,51 % par mois sur cette période. Ces difficultés sont principalement liées à une augmentation du volume des matériels défectueux et une difficulté pour programmer les interventions des clients difficilement joignables. Malgré tout, l'indicateur est revenu dans les objectifs en fin d'année.

**Relations avec les clients :**

Sur l'année 2024, le taux de disponibilité du portail client (V/Chapitre 4.2.2 a) confirme la tendance de 2023. Avec un taux en moyenne à 99,51% sur l'année.

Seul le mois de mars dévisse par rapport à la tendance. Après la chute de mars, le taux remonte dès avril (99,47%) et se stabilise ensuite autour de 99,8% et plus, ce qui montre une reprise efficace.

La mise à disposition des données aux clients est au rdv de la fiabilité et de la performance.

**Traitement des réclamations :**

Sur l'année 2024 le taux des réclamations liées aux données de consommation (V/Chapitre 4.2.1) est en baisse constante du fait de la poursuite de la saturation de pose de compteurs communicants et de leur passage en télé-relevé. A noter un pic ponctuel de réclamations à l'été, conséquence d'anomalies liées à une montée de version de notre S.I.

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

#### 3.1 Indicateurs donnant lieu à une incitation financière (hors projet des compteurs communicants)

##### 3.1.1 Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par GRDF

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.

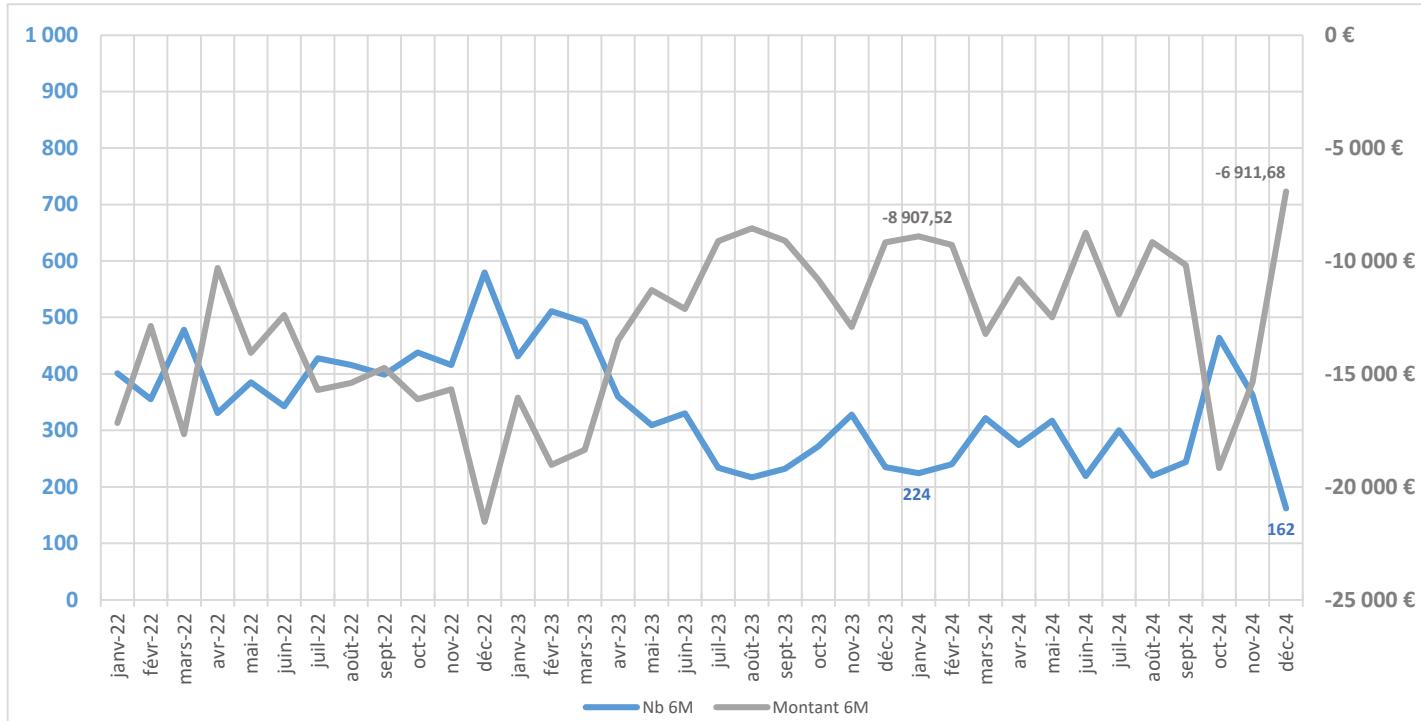
*Objectif : 100 % des rendez-vous non tenus automatiquement détectés par l'opérateur sont indemnisés (ATRD 7)*

*L'incitation financière porte sur la valeur annuelle : - 136 641 €*

Indicateur ACH 53 : Évolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD	Nb 6M	224	240	322	274	317	219	300	220	244	464	363	162
	Nb JJ/MM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Montant 6M	-8 907,52	-9 293,90	-13 231,00	-10 800,46	-12 497,98	-8 757,66	-12 362,56	-9 166,42	-10 180,96	-19 167,52	-15 363,40	-6 911,68
	Montant JJ/MM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Indicateur ACH 53 : Évolution sur 3 ans



##### Commentaire 2024 :

Dans la continuité des travaux réalisés en 2023, le volume de RDV non tenus reste stable sur 2024. Un pic a été observé sur la fin 2024 liée à des mouvements sociaux ponctuels et locaux.

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

La prestation consiste à mettre en service un Point de Comptage et d'Estimation (PCE) déjà raccordé au réseau de distribution publique de gaz naturel. Cette prestation est payante et facturée à l'acte par GRDF. Cet indicateur embarque les mises en service, qu'elles soient réalisées à la suite d'un raccordement au réseau de gaz naturel (1<sup>ères</sup> mises en service) ou à l'occasion d'un emménagement.

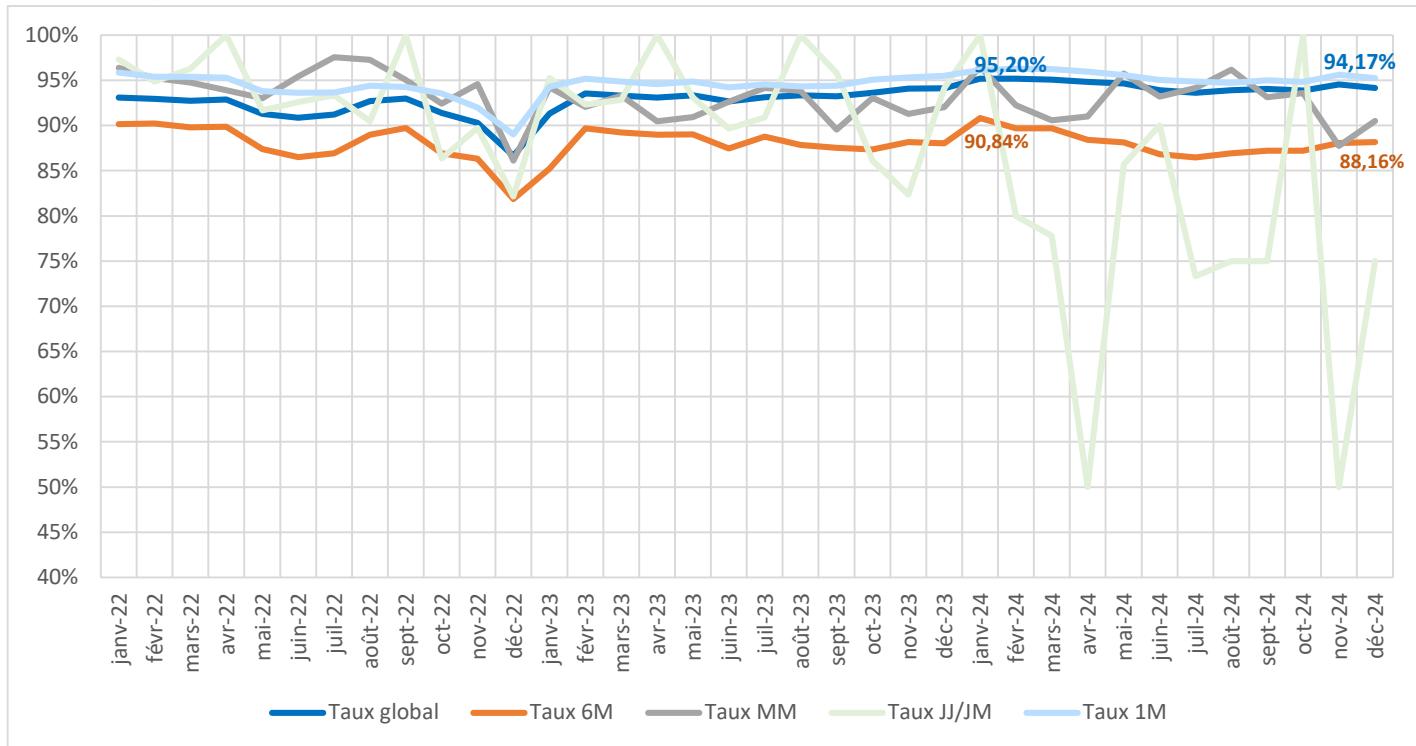
**Objectif de référence : 93 % par année calendaire (ATRD 7)**

**L'incitation financière porte sur la valeur annuelle : 94,38 %**

Indicateur ACH 186 : Évolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés	Taux global	95,20%	95,20%	95,08%	94,84%	94,66%	93,90%	93,62%	93,91%	94,06%	93,86%	94,53%	94,17%
	Taux 6M	90,84%	89,68%	89,68%	88,42%	88,12%	86,82%	86,45%	86,94%	87,21%	87,20%	88,07%	88,16%
	Taux MM	96,49%	92,24%	90,58%	91,00%	95,73%	93,19%	94,17%	96,19%	93,13%	93,59%	87,75%	90,51%
	Taux JJ/JM	100,00%	80,00%	77,78%	50,00%	85,71%	90,00%	73,33%	75,00%	75,00%	100,00%	50,00%	75,00%
	Taux 1M	96,13%	96,29%	96,23%	95,96%	95,59%	95,03%	94,85%	94,74%	95,01%	94,82%	95,59%	95,26%

Indicateur ACH 186 : Évolution sur 3 ans



#### Commentaire 2024 :

**6M/1M :** L'indicateur est au rendez-vous sur 2024 avec des valeurs mensuelles régulièrement supérieures à l'objectif assigné (93%). L'écart à l'objectif sur les 6M provient d'une assiette de calcul qui baisse régulièrement au regard du déploiement de la télérègle.

**JJ/JM et MM :** L'indicateur est globalement aux attendus sur 2024. La fin d'année a été plus compliquée notamment portée par un afflux de demandes plus conséquent que prévu notamment sur les JJ et MM. La volatilité des 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

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

**Objectif de référence : 96,5 % par année calendaire (ATRD 7)**

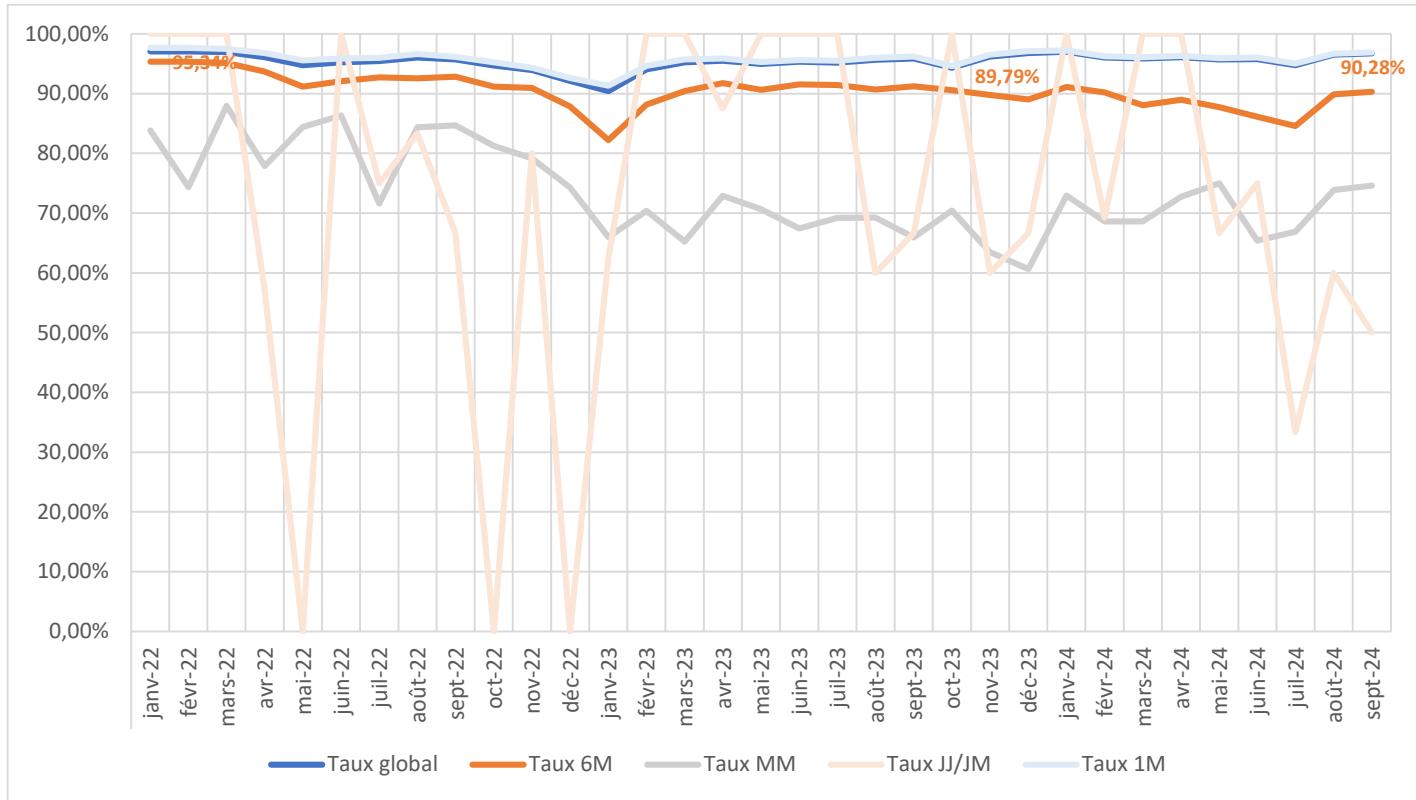
L'incitation financière porte sur la valeur annuelle : 96,11 %

Indicateur ACH 187 : Évolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés	Taux global	96,19%	96,77%	97,01%	96,03%	95,88%	96,08%	95,74%	96,10%	95,74%	94,77%	96,51%	96,75%
	Taux 6M	89,79%	89,01%	91,12%	90,20%	88,07%	88,99%	87,73%	89,17%	86,11%	84,59%	89,86%	90,28%
	Taux MM	63,48%	60,63%	72,95%	68,61%	68,60%	72,73%	75,00%	70,48%	65,42%	66,89%	73,88%	74,63%
	Taux JJ/JM	60,00%	66,67%	100,00%	69,23%	100,00%	100,00%	66,67%	*	75,00%	33,33%	60,00%	50,00%
	Taux 1M	96,50%	97,08%	97,19%	96,25%	96,11%	96,28%	95,95%	96,24%	96,02%	95,03%	96,67%	96,91%

\*La case est vide car il n'y a pas eu d'interventions de MHS sur ce segment.

Indicateur ACH 187 : Évolution sur 3 ans



#### Commentaire 2024 :

**6M/1M** : L'indicateur annuel progresse de plus de 1 point par rapport à 2023 et se trouve à 0,4 point en dessous de l'objectif.

Cela fait suite à une évolution de nos pratiques depuis la fin de l'année 2023 en intégrant la MHS à coupure différée (MHS-CD), qui par définition est programmée le jour même de la demande.

**JJ/MM** : L'indicateur est en amélioration sur ce segment de marché. 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

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.

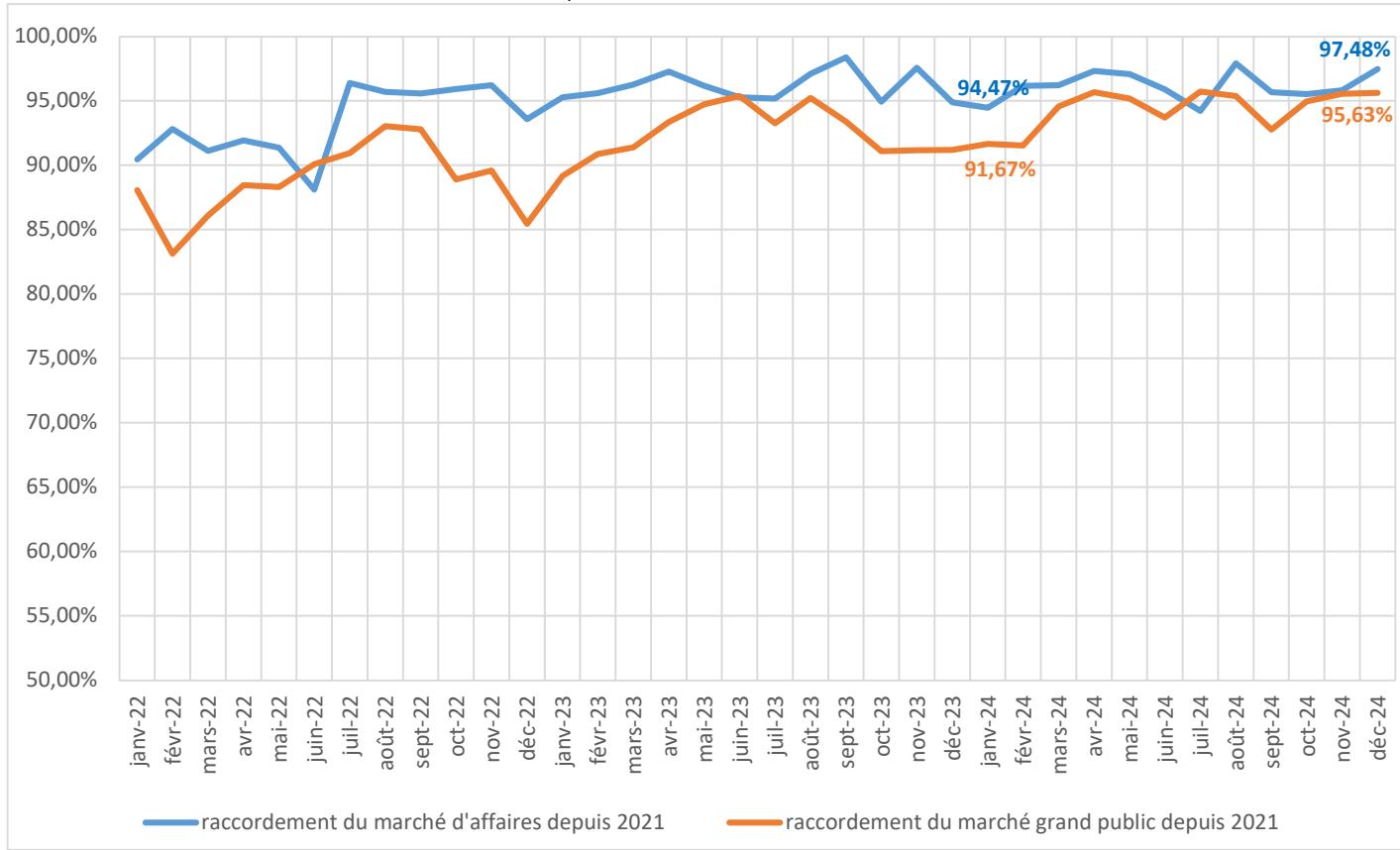
**Objectif de référence : 89 % par année calendaire (ATRD 7)**

**Valeurs annuelles retenues pour la régulation incitative : 95,08 %**

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

Indicateur	Segmentation	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	raccordement du marché d'affaires depuis 2022	94,47%	96,16%	96,22%	97,33%	97,07%	95,88%	94,21%	97,90%	95,67%	95,51%	95,81%	97,48%
	raccordement du marché grand public depuis 2022	91,67%	91,53%	94,57%	95,66%	95,18%	93,70%	95,74%	95,38%	92,76%	94,96%	95,55%	95,63%

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



#### Commentaire 2024 :

Pour les clients du marché d'affaires (DEV 153), le taux de raccordement réalisé dans les délais convenus (96,04% en cumulé) reste stable par rapport à 2023 à un niveau au-dessus des objectifs fixés pour 2024. Pour les clients du marché grand public (dev 154), le taux de raccordement réalisé dans les délais convenus (94,30% en cumulé) est en progression d'un point et dépasse les objectifs fixés pour l'année 2024.

### 3.1.5 Taux de disponibilité du portail Fournisseur

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.

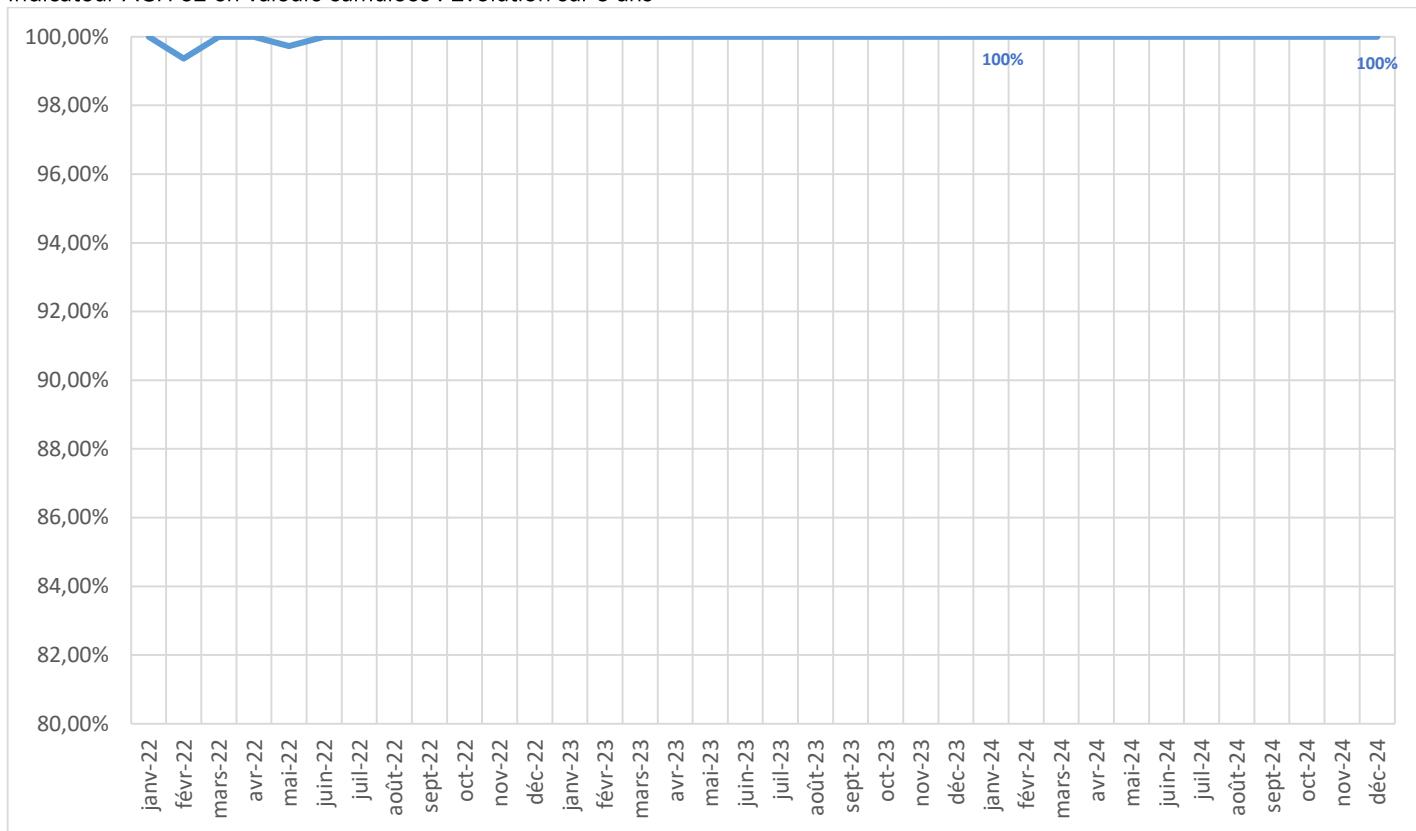
**Objectif de référence : 99,50 % par année calendaire (ATRD 7)**

**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-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
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



#### Commentaire 2024 :

Le portail fournisseur a été disponible sans incident au cours de l'année 2024 ; le taux de disponibilité reflète la stabilité opérationnelle avec un taux de 100%.

### 3.1.6 Taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires

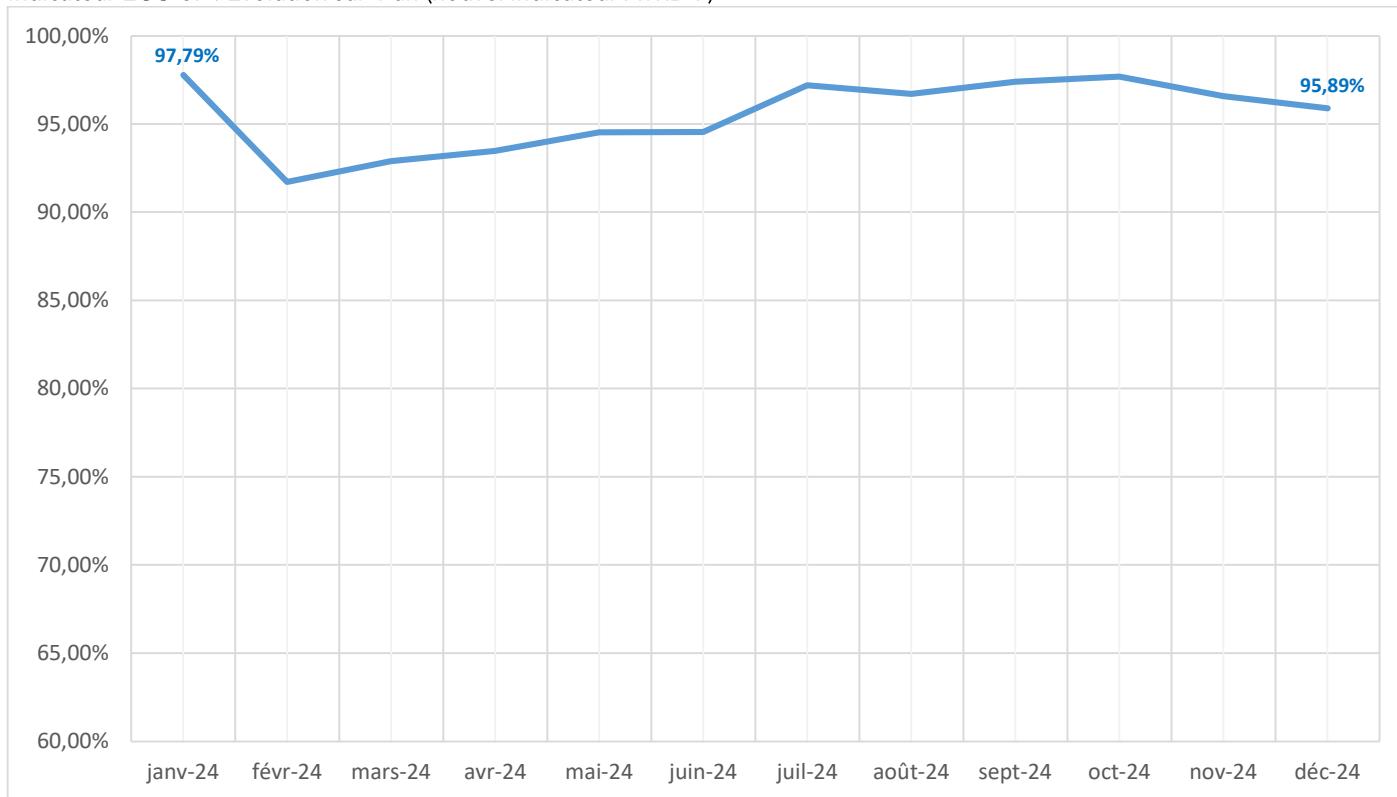
Cette donnée est représentative du délai de traitement des réclamations courantes et instances d'appel émises par les clients et les fournisseurs pour tout type de canal d'émission (courrier, mail, Internet, portail fournisseur, réseaux sociaux, téléphone, ...). Elle représente le taux de réclamations traitées dans un délai de 15 jours calendaires.

**Objectif mensuel de référence : 93 % (ATRD 7)**

Indicateur ECO 37 : Évolution sur l'année

Indicateur	janv.-24	févr.-24	mars-24	avr.-24	mai-24	juin-24	juil.-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc.-24
Taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires	97,79%	91,72%	92,89%	93,48%	94,53%	94,54%	97,20%	96,70%	97,40%	97,69%	96,59%	95,89%

Indicateur ECO 37 : Évolution sur 1 an (nouvel indicateur ATRD 7)



#### Commentaire 2024 :

L'ECO37 est un nouvel indicateur que nous avons dû industrialiser dans nos outils de pilotage. Une mobilisation forte des équipes opérationnelles a été faite depuis début 2024 afin d'atteindre et de tenir l'objectif fixé de 93%.

Les exigences liées à cet indicateur sont bien plus importantes que celles des indicateurs suivis précédemment (passages de 30 jours calendaires à 15 jours calendaires pour les réclamations courantes et instances d'appel client et les instances d'appel fournisseurs). Ces efforts ont permis de passer au-dessus de l'objectif de 93% depuis le mois d'avril et de se maintenir chaque mois au-dessus de cet objectif.

De plus, des évolutions dans notre outil de suivi du traitement des réclamations fournisseurs permettent de sécuriser le délai de traitement des réclamations, tout en maintenant la qualité des réponses.

### 3.1.7 Taux de réclamations multiples

Cette donnée est représentative de la qualité de traitement des réclamations courantes et instances d'appel émises par les clients et les fournisseurs pour tout type de canal d'émision (courrier, mail, Internet, portail fournisseur, réseaux sociaux, téléphone, ...), elle représente le taux de réclamations multiples (on dit d'une réclamation qu'elle est une réclamation multiple lorsqu'elle est précédée d'une autre réclamation ayant le même domaine et concernant le même PCE, sur une période donnée) sur 12 mois glissants.

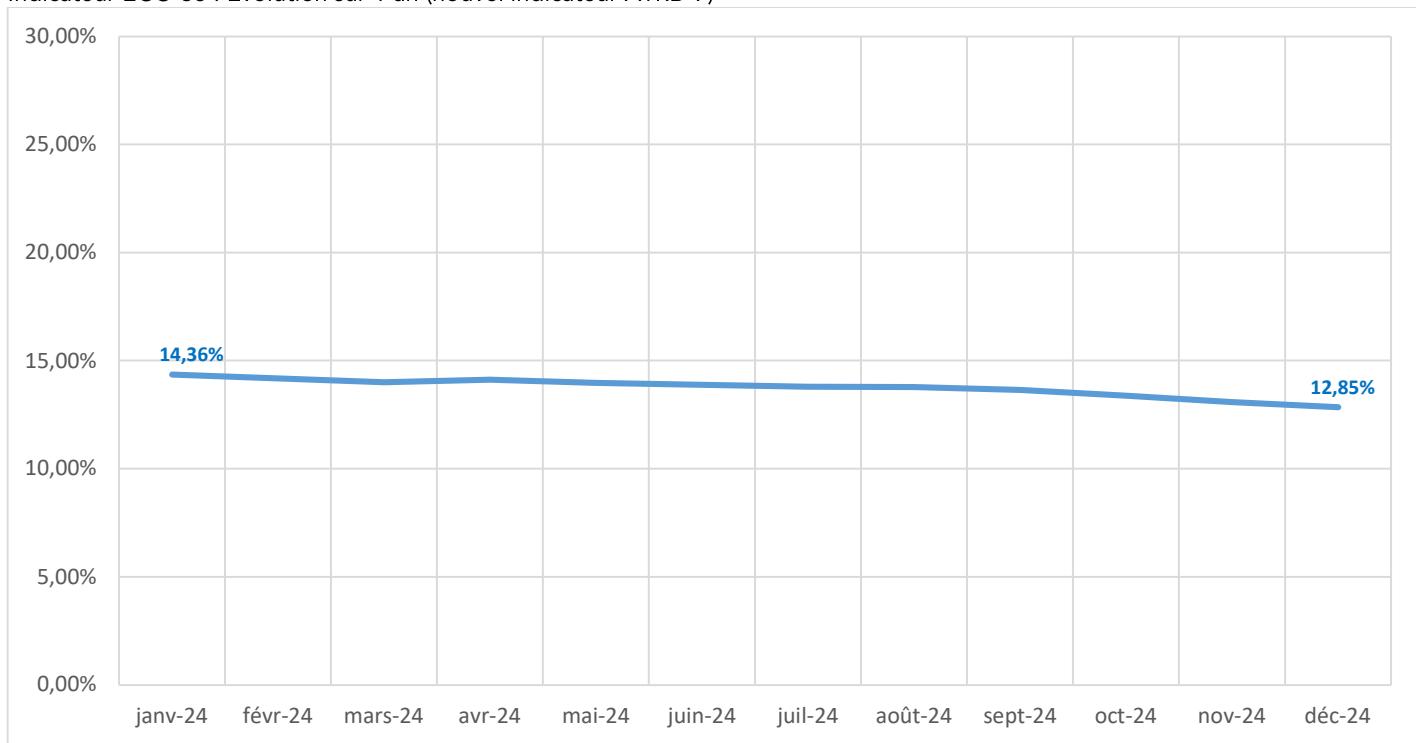
**Objectif de référence : du 1<sup>er</sup> janvier 2024 au 31 décembre 2024 : <12,00 %**

**L'incitation financière porte sur la valeur du taux calculé sur une base annuelle : 12,85 %**

Indicateur ECO 36 : Évolution sur l'année

Indicateur	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
Taux de réclamations multiples	14,36%	14,18%	14,00%	14,12%	13,97%	13,88%	13,79%	13,78%	13,64%	13,38%	13,08%	12,85%

Indicateur ECO 36 : Évolution sur 1 an (nouvel indicateur ATRD 7)



#### Commentaire 2024 :

Le taux de réclamation multiples est un nouvel indicateur que nous avons dû industrialiser dans nos outils de pilotage.

Désormais, les métiers opérationnels travaillent à améliorer la qualité de réponse des réclamations afin de faire diminuer le nombre de réclamations multiples.

On observe déjà une diminution du taux de réclamations multiples sur toute l'année 2024, et l'indicateur se rapproche de l'objectif de 12%.

Comme dit précédemment, des évolutions dans notre outil d'interface avec les fournisseurs nous permettent de fournir un traitement de meilleure qualité (exemple : mise en visibilité des suites à donner d'une réclamation, interactions possibles entre le fournisseur et GRDF sur une réclamation, ...) et donc d'éviter des réclamations multiples.

### 3.1.8 Taux de publication des relevés par OMEGA pour les relevés JJ/JM

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

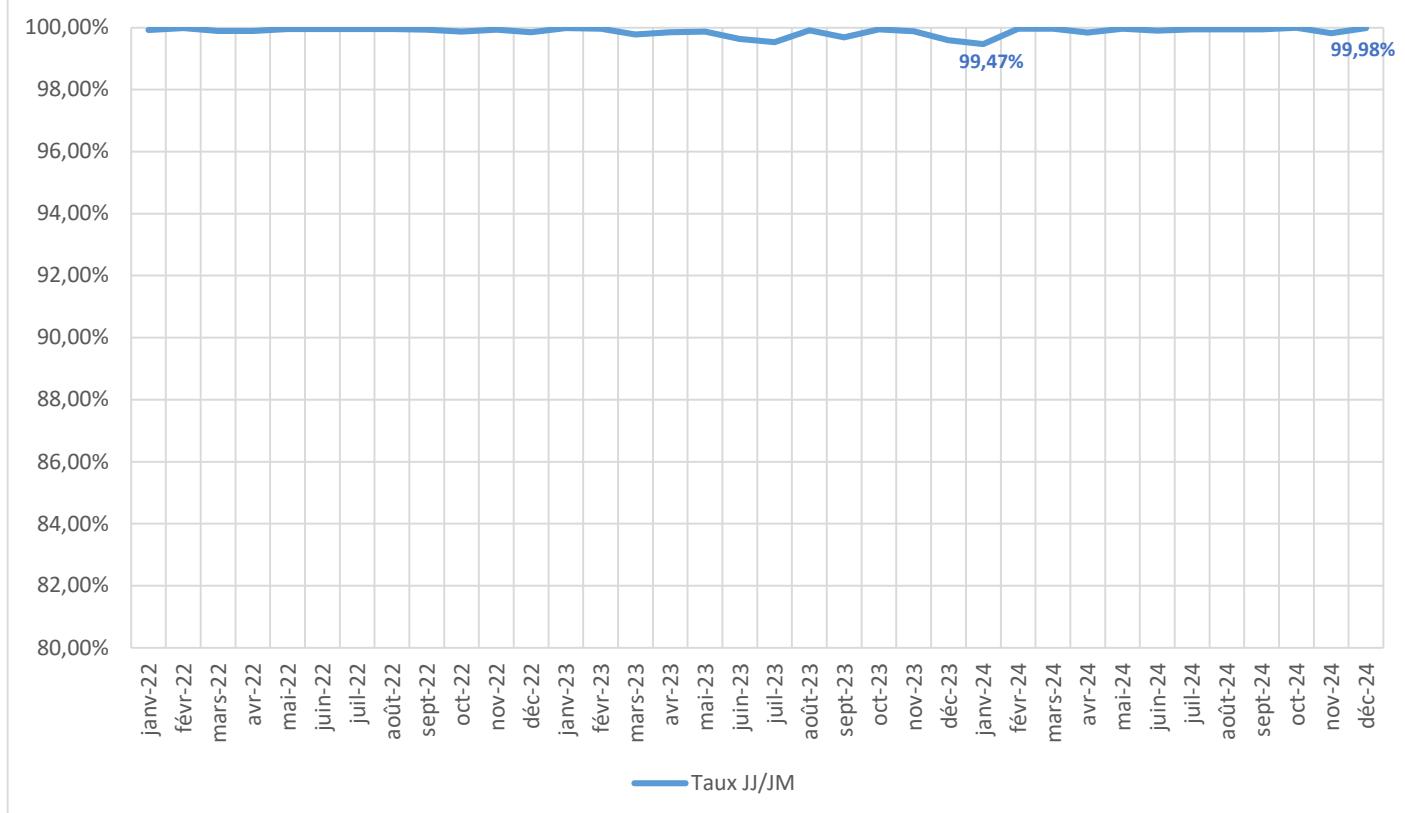
**Objectif de référence : 99,94 % par année calendaire (ATRD 7)**

**L'incitation financière porte sur la valeur du taux calculé sur une base annuelle : 99,89 %**

Indicateur ACH 57 : Évolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
Taux de publication des relevés par OMEGA pour les relevés JJ/JM	Taux JJ/JM	99,47%	99,96%	99,96%	99,84%	99,96%	99,90%	99,94%	99,94%	99,94%	100,00%	99,82%	99,98%

Indicateur ACH 57 : Évolution sur 3 ans



#### Commentaire 2024 :

Le taux JJ/JM a atteint l'objectif pour la majorité des mois de l'année 2024. Malgré un meilleur second semestre, et un taux inédit à 100% en octobre 2024, les écarts de janvier, mai et novembre ont fait que le taux de référence ne soit pas atteint. Les dossiers en écart sont pour la grande majorité traités dans les 24h suivant le prélèvement du taux.

### 3.1.9 Taux de publication par OMEGA pour les relevés MM

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

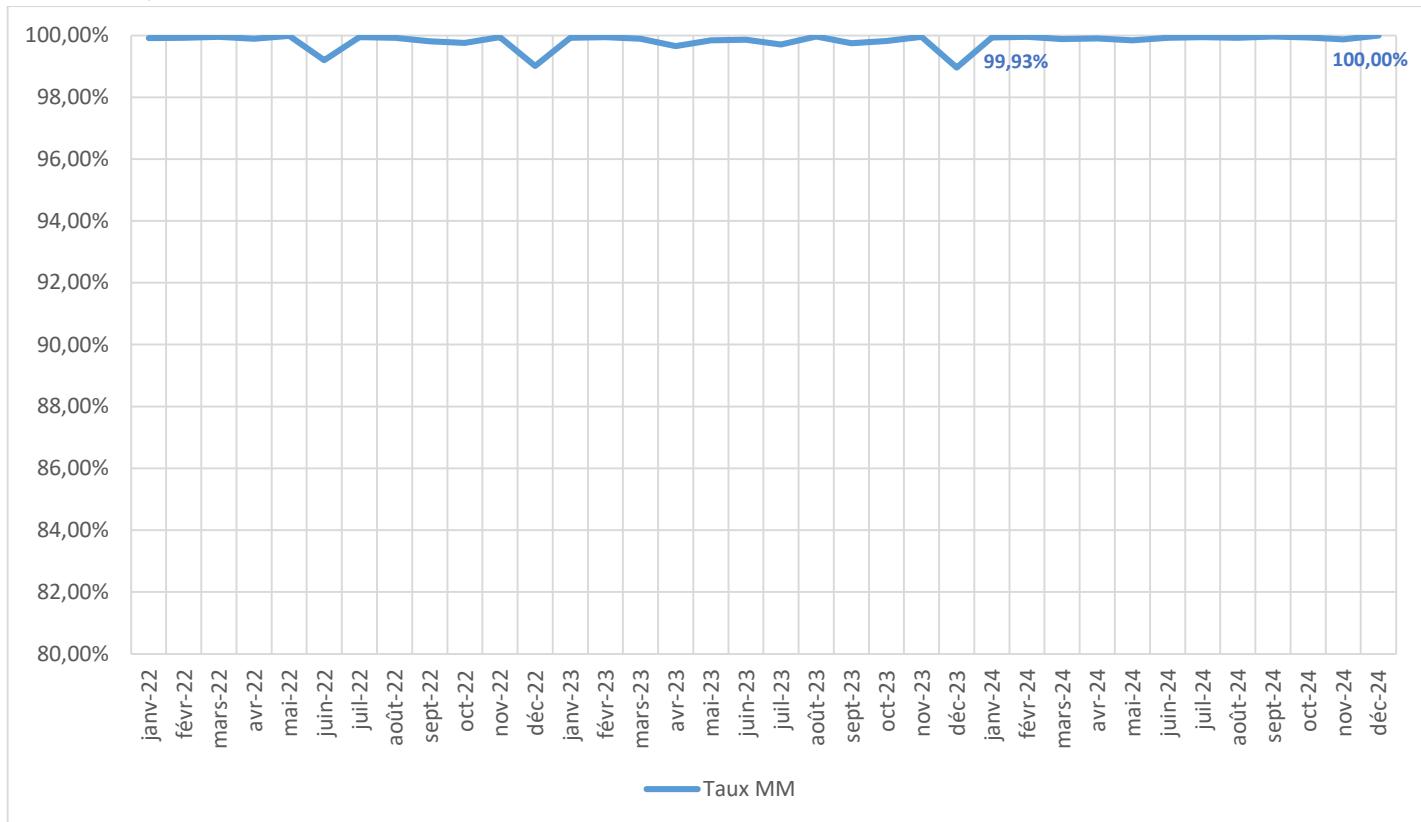
**Objectif de référence : 99,93 % par année calendaire (ATRD 7)**

**L'incitation financière porte sur la valeur du taux calculé sur une base annuelle : 99,92 %**

Indicateur ACH 58 : Évolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
Taux de publication par OMEGA pour les relevés MM	Taux MM	99,93%	99,95%	99,88%	99,90%	99,84%	99,92%	99,94%	99,92%	99,96%	99,93%	99,87%	100,00%

Indicateur ACH 58 : Évolution sur 3 ans



#### Commentaire 2024 :

Le taux de publication des relèves MM s'est amélioré au deuxième semestre 2024 en comparaison du premier semestre, atteignant l'objectif de référence plusieurs mois de suite et un taux inédit de 100% au mois de décembre 2024. De même, les cas en écart sont pour la plupart rattrapés dans les 24h suivant le prélèvement du taux.

### 3.1.10 Taux de publication par OMEGA pour les relevés 6M

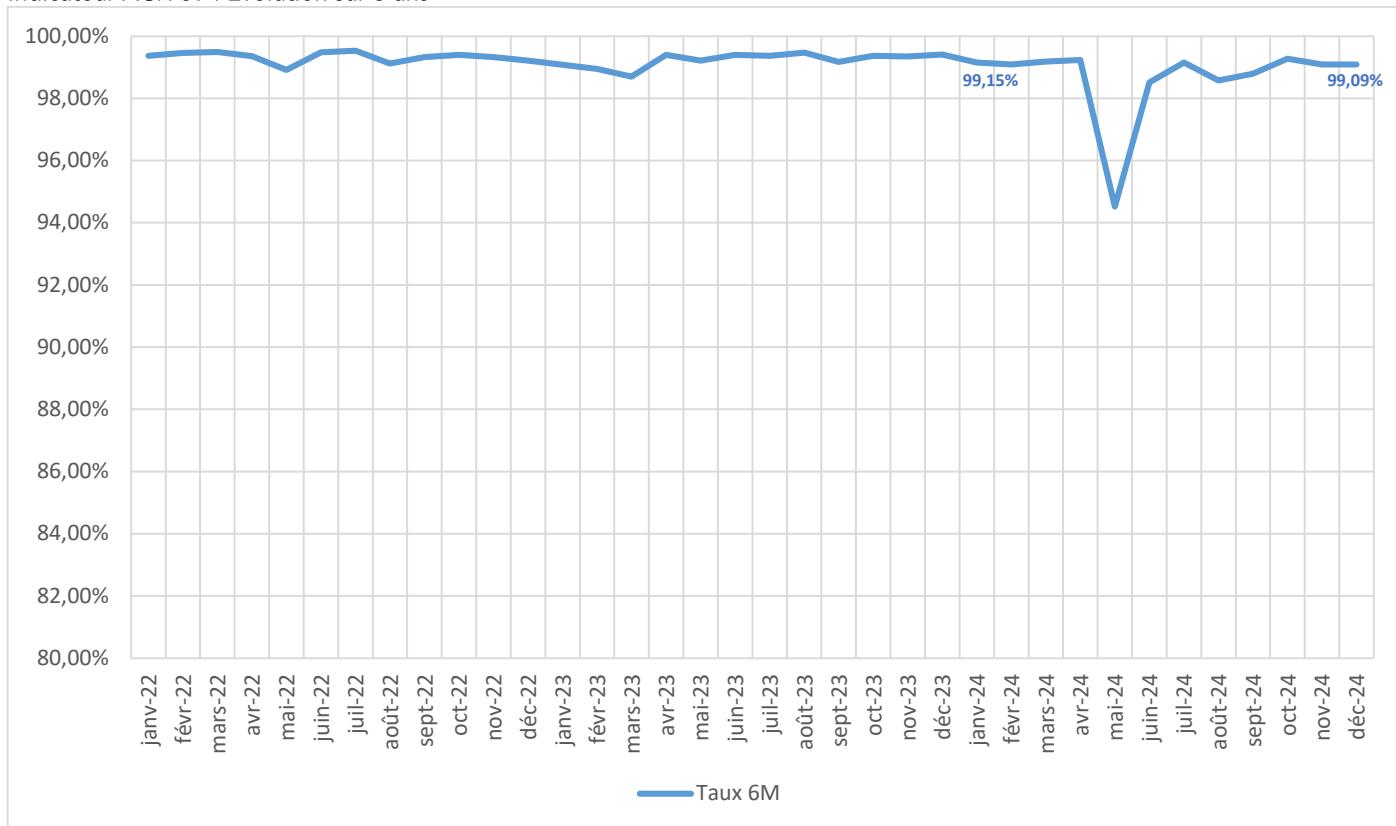
Cet indicateur permet de suivre le taux de PCE 6M dont le relevé a été reçu et publié par OMEGA.

**Objectif de référence : du 1<sup>er</sup> janvier 2024 au 31 décembre 2024 : 99,70 % (ATRD 7)**  
**L'incitation financière porte sur la valeur du taux calculé sur une base annuelle : 98,59 %**

Indicateur ACH 59 : Évolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
Taux de publication par OMEGA pour les relevés 6M	Taux 6M	99,15%	99,09%	99,18%	99,23%	94,52%	98,51%	99,15%	98,57%	98,79%	99,27%	99,09%	99,09%

Indicateur ACH 59 : Évolution sur 3 ans



#### Commentaire 2024 :

En dehors d'un incident de production sur le mois de mai, le maintien du taux au-dessus des 99% est très délicat à obtenir. Le nombre de PCE 6M et les publications correspondantes a largement diminué ce qui fait que les volumes de non-publication deviennent de plus en plus visibles en termes de pourcentage.

Pour illustrer cette baisse de volume, ce taux est calculé sur une base de 109 275 PCE en septembre 2023 et sur une base de 70 316 PCE en septembre 2024.

### 3.1.11 Taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs

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.

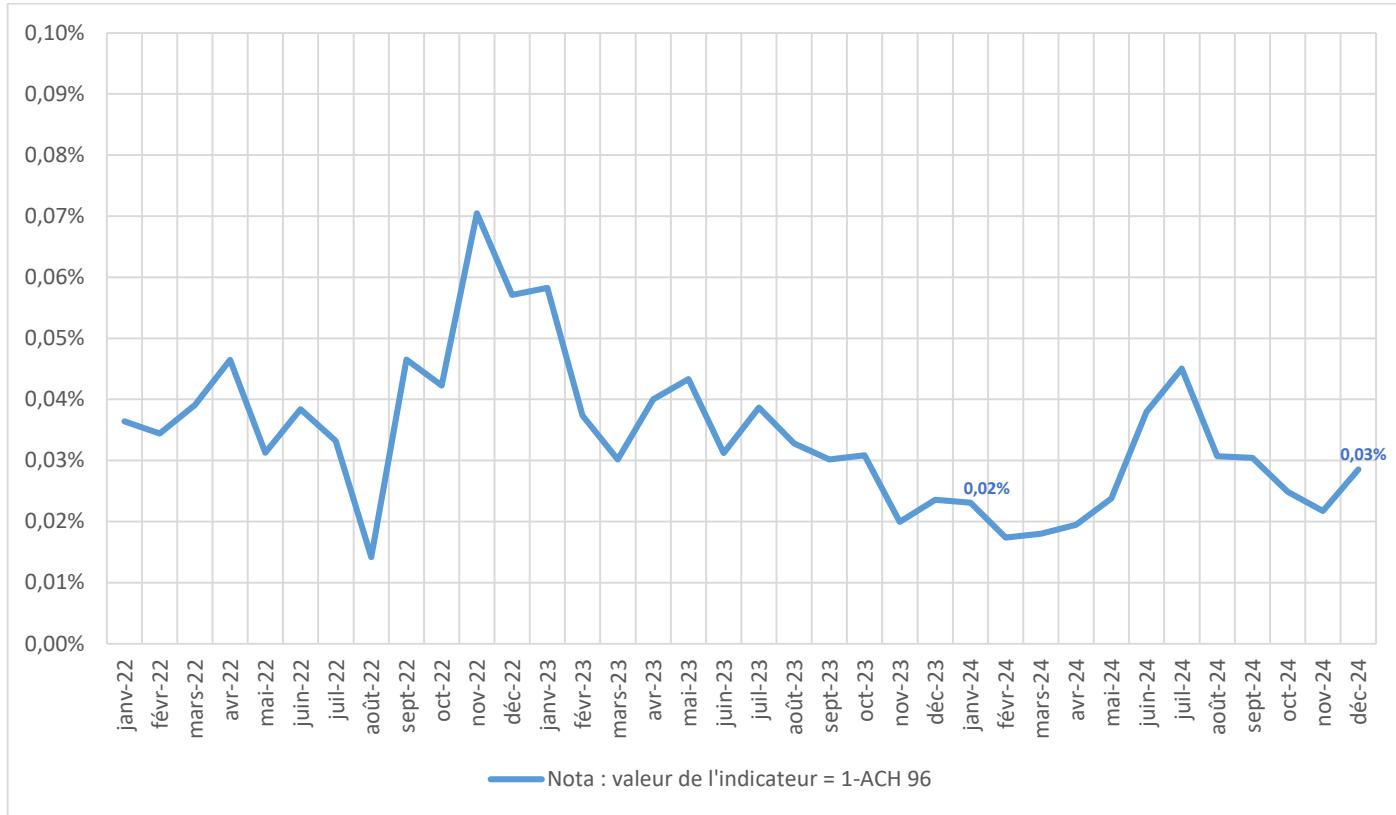
**Objectif de référence : 0,04 % par année calendaire (ATRD 7)**

**L'incitation financière porte sur la valeur du taux calculé sur une base annuelle : 0,03 %**

Indicateur ACH 96 : Évolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
Taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs	Nota : valeur de l'indicateur = 1-ACH 96	0,02%	0,02%	0,02%	0,02%	0,02%	0,04%	0,05%	0,03%	0,03%	0,02%	0,02%	0,03%

Indicateur ACH 96 : Évolution sur 3 ans



#### Commentaire 2024 :

On observe une stabilisation de cet indicateur quand bien même l'action sociale de juin 2024 nous amène à constater une hausse tout en restant conforme à l'objectif.

L'indicateur est globalement stable sur la 2024 et s'explique par un meilleur pilotage des demandes de changement de fournisseurs.

### 3.1.12 Taux de traitement des rejets du mois M en M+1

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.

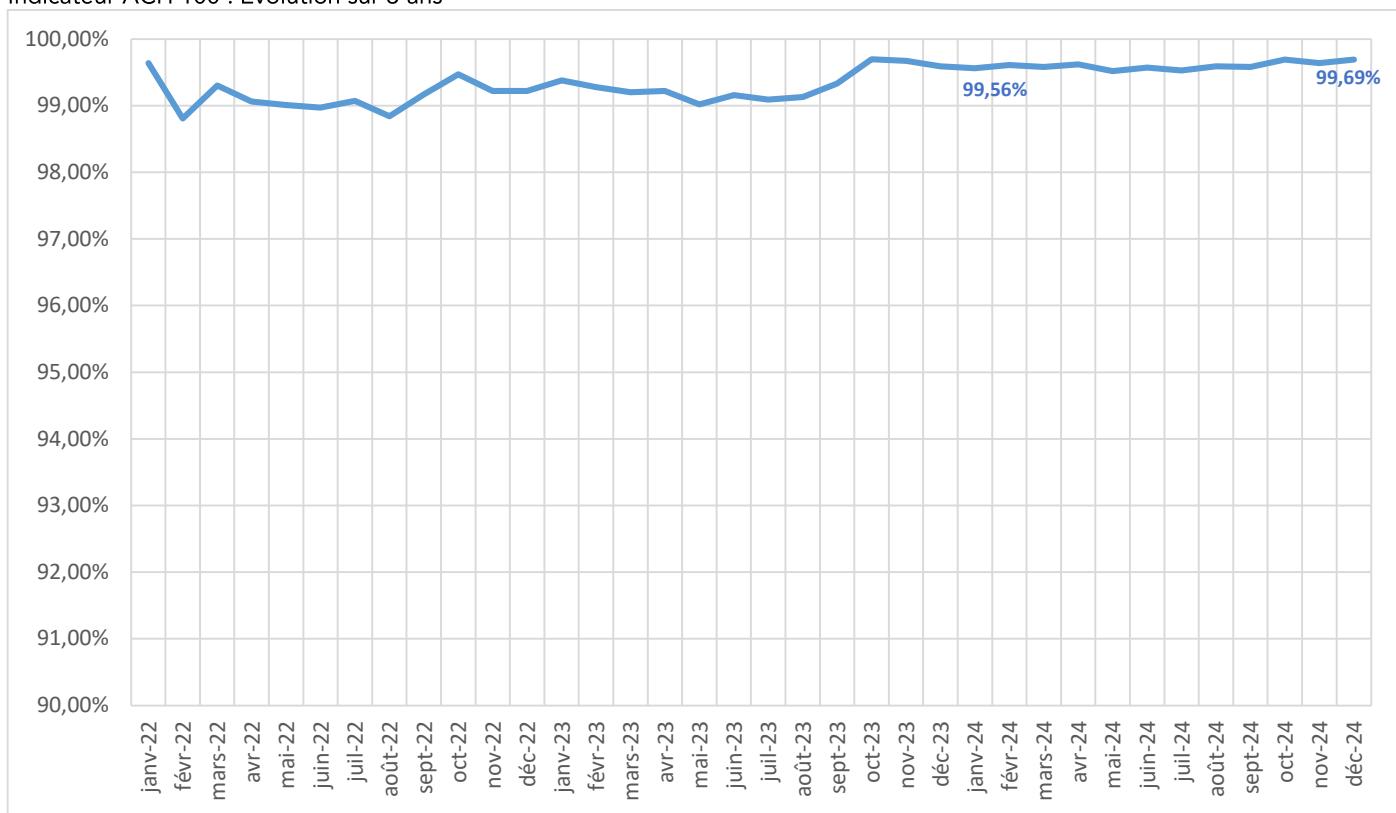
**Objectif de référence : 99,8 % par année calendaire (ATRD 7)**

**L'incitation financière porte sur la valeur du taux calculé sur une base annuelle : 99,59 %**

Indicateur ACH 100 : Évolution sur l'année

Indicateur	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
Taux de traitement des rejets du mois M en M+1	99,56%	99,61%	99,58%	99,62%	99,52%	99,57%	99,53%	99,59%	99,58%	99,69%	99,64%	99,69%

Indicateur ACH 100 : Évolution sur 3 ans



#### Commentaire 2024 :

Les efforts menés fin 2023 ont permis de maintenir le taux au-dessus de 99,5% sans toutefois atteindre l'objectif fixé à 99,8%. L'indicateur reste difficile à atteindre malgré une priorisation des traitements et une mutualisation avec les traitements du sujet de non-publication.

### 3.1.13 Volume annuel des comptes d'écart distribution (CED)

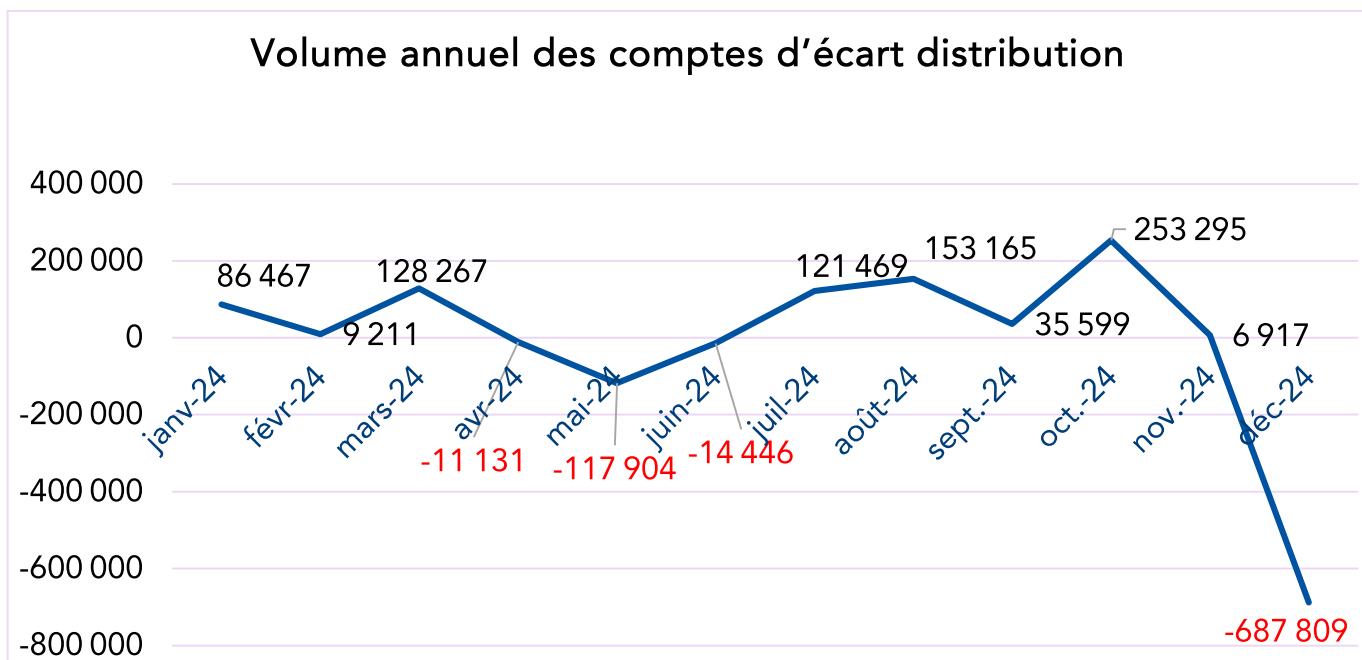
Cet indicateur, introduit dans le cadre de la délibération ATRD7, permet de suivre la valeur absolue de la somme annuelle des CED en énergie.

**Objectif de référence : du 1<sup>er</sup> janvier 2024 au 31 décembre 2024 : 400 GWh (ATRD 7)**  
**L'incitation financière porte sur la valeur du taux calculé sur une base annuelle : - 36 899 MWh**

Indicateur ACH 230 : Évolution sur l'année

Indicateur	janv.-24	févr.-24	mars-24	avr.-24	mai-24	juin-24	juil.-24	août.-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc.-24
Volume annuel des comptes d'écart distribution	86 467	9 211	128 267	-11 131	-117 904	-14 446	121 469	153 165	35 599	253 295	6 917	-687 809

Indicateur ACH 230 : Évolution sur 1 an



#### Commentaire 2024 :

Le volume du CED a connu courant S1 2024 des amplitudes mensuelles relativement faibles ce qui l'a conduit proche de son équilibre en fin de semestre.

Courant S2 2024, son ascension s'est accélérée pendant les mois de juillet et aout, ascension qui a continué jusqu'au mois de novembre. Courant décembre, le CED a connu un niveau très négatif de -700 GWh environ, conséquence principalement d'un effet de température très froide, et de l'arrêt des achats de PDD fin 2024. Ces deux effets ont ramené cet indicateur proche de son point d'équilibre.

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

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.

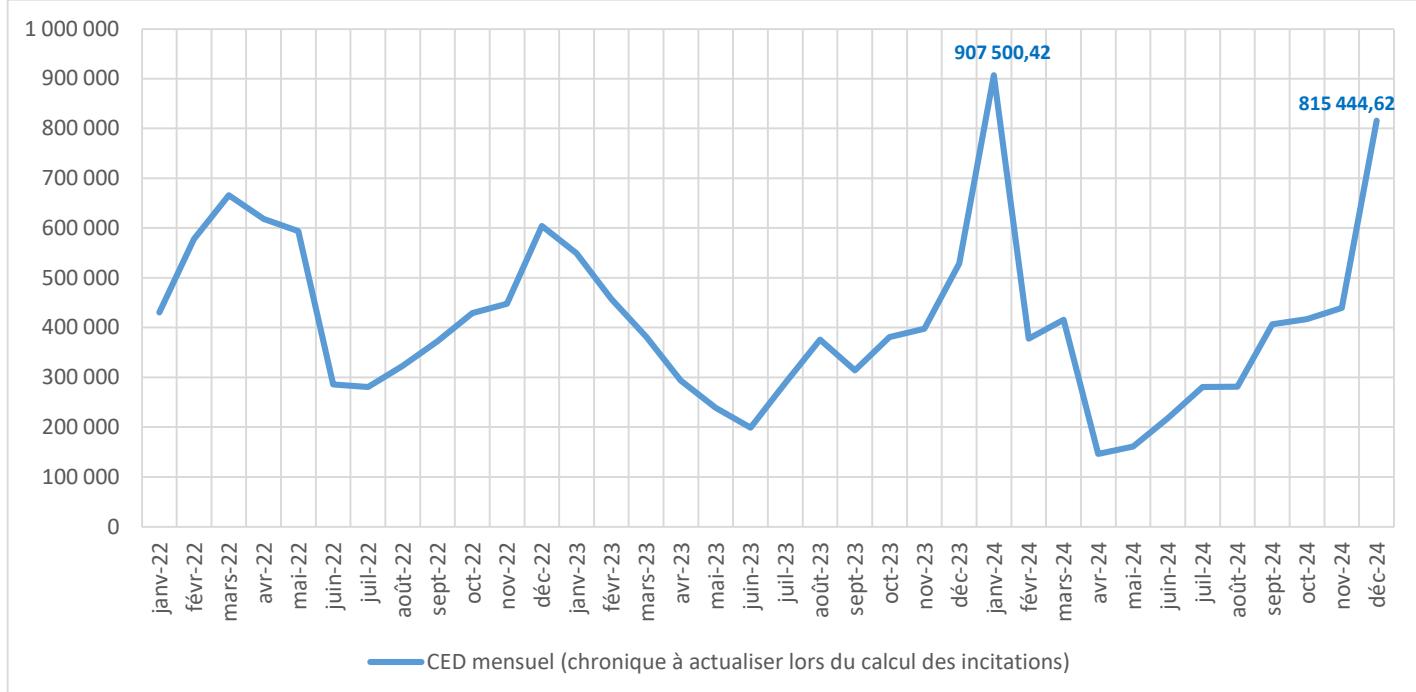
**Objectif de référence pour 2024 : 4,85 TWh cumulés sur l'année calendaire (ATRD 7)**

**L'incitation financière porte sur la valeur du taux calculé sur une base annuelle : 4 866 937 MWh**

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

Indicateur	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
Amplitude des comptes d'écart distribution (CED) par fréquence de relevé et par fournisseur.	907 500	377 880	415 523	146 358	161 265	218 448	280 610	281 231	406 493	416 604	439 580	815 445

Indicateur ACH 165A : Évolution sur 3 ans en MWh



**Commentaire 2024 :** En 2024, l'amplitude des CED par fréquence de relève et par fournisseur s'élève à 4,87 TWh, soit un écart marginal de 0,02 TWh par rapport à l'objectif de 4,85 TWh. On constate des niveaux d'amplitude très élevés durant les périodes froides de janvier 2024 (907 GWh) et décembre 2024 (815 GWh). Ces niveaux sont la conséquence :

Pour janvier 2024 de CED 1M et MM très conséquents, mais qui se sont compensés quasi parfaitement (respectivement à 324 GWh et -317 GWh )

Pour décembre 2024 de CED 1M et MM très conséquents mais de même signe.

### 3.1.15 Délai de réponse aux études détaillées pour les porteurs de projet gaz renouvelables et bas-carbone

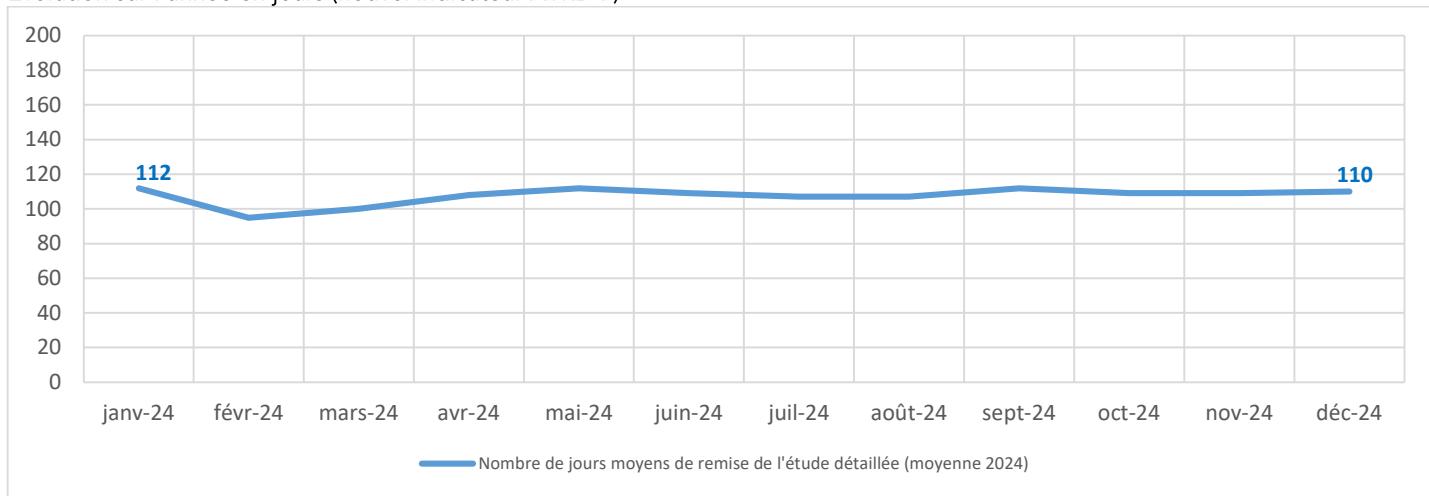
*Objectif de référence : 120 jours (ATRD 7)*

*L'incitation financière porte sur la valeur annuelle : 110 jours*

Évolution sur l'année en jours

Indicateur	Segmentation	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
Délai de réponse aux études détaillées pour les porteurs de projet gaz renouvelables et bas-carbone	Nombre de jours moyens de remise de l'étude détaillée (moyenne 2024)	112	95	100	108	112	109	107	107	112	109	109	110
	Nombre d'études détaillées (cumul 2024)	15	34	43	58	71	85	99	112	124	136	147	149

Évolution sur l'année en jours (nouvel indicateur ATRD 7)



#### Commentaire 2024 :

En tenant compte du délai moyen de validation des zonages de raccordement par les services de la CRE, le délai de réponse aux études détaillées est en moyenne inférieur de 10 jours au délai catalogue de 4 mois. A noter que cette démarche de validation des zonages a un impact sensible sur la durée effective de remise des études de raccordement.

### 3.1.16 Nombre de réclamations consécutives au raccordement d'une installation de gaz renouvelable et bas-carbone

**Objectif : Aucune réclamation consécutive au raccordement d'une installation de gaz renouvelables et bas-carbone dans le mois (ATRD 7)**

Évolution sur l'année

Indicateur	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
Nombre de réclamations consécutives au raccordement d'une installation de gaz renouvelable et bas-carbone	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

#### Commentaire 2024 :

Aucune réclamation consécutive au raccordement d'une installation de gaz renouvelable et bas-carbone n'a été réalisé au cours de l'année 2024.

### 3.2 Indicateurs donnant lieu à une incitation financière (projet des compteurs communicants)

#### 3.2.1 Taux de publication des index aux fournisseurs sur le périmètre des compteurs communicants

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*).

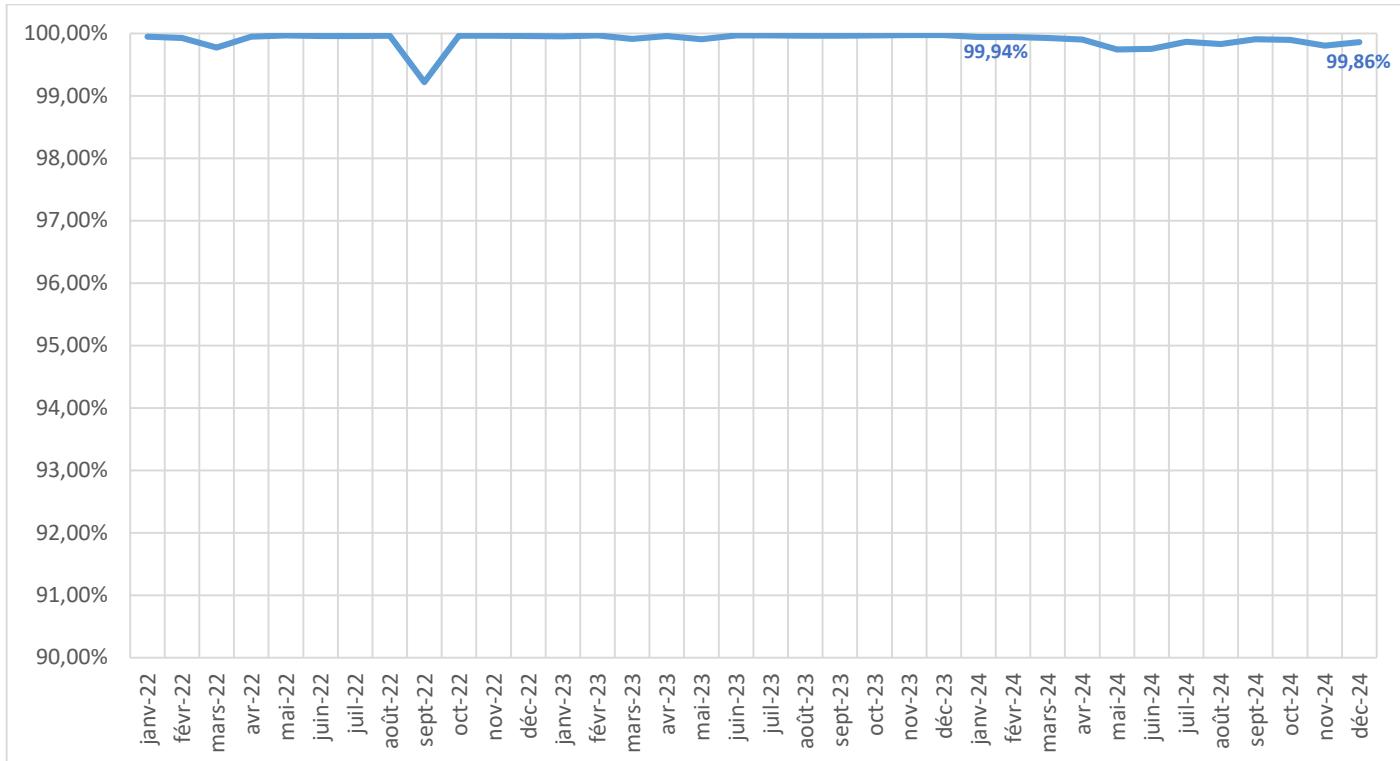
**Objectif mensuel de référence : 99,7 % (ATRD 7)**

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 est devenue mensuelle à compter de mai 2018 (T0 + 1 an).

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

Indicateur	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
Taux de publication des index aux fournisseurs sur le périmètre des compteurs communicants	99,94%	99,94%	99,93%	99,90%	99,74%	99,75%	99,87%	99,83%	99,90%	99,90%	99,81%	99,86%

Indicateur POC 13 en valeurs cumulées : Évolution sur 3 ans



#### Commentaire 2024 :

L'indicateur reste conforme à l'objectif de référence tout en restant légèrement au-dessus chaque mois.

### 3.2.2 Taux d'index cycliques mesurés sur le périmètre des compteurs communicants

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

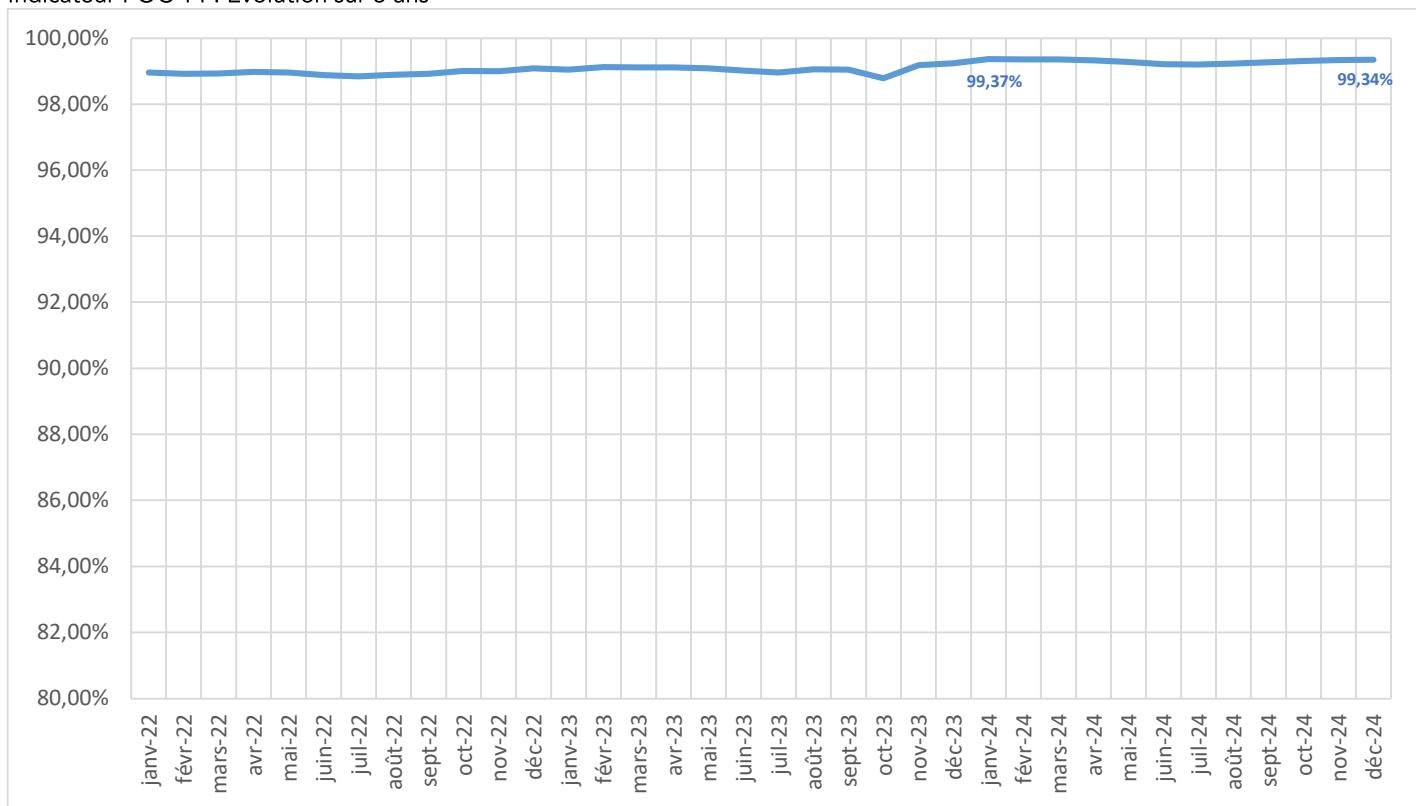
Par « index réel », on entend ici un index télé-relevé, mesuré sur le terrain ou auto-relevé, par opposition à un index qui a dû être estimé.

**Objectif mensuel de référence : 99 % (ATRD 7)**

Indicateur POC 14 : Évolution sur l'année

Indicateur	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
Taux d'index cycliques mesurés sur le périmètre des compteurs communicants	99,37%	99,35%	99,35%	99,32%	99,28%	99,21%	99,20%	99,23%	99,27%	99,30%	99,33%	99,34%

Indicateur POC 14 : Évolution sur 3 ans



#### Commentaire 2024 :

L'indicateur du taux d'index cycliques mesurés sur le périmètre des compteurs communicants reste toujours stable et légèrement au-dessus de l'objectif de référence (99%) chaque mois.

### 3.2.3 Taux d'index mesurés sur demandes contractuelles sur le périmètre des compteurs communicants

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.

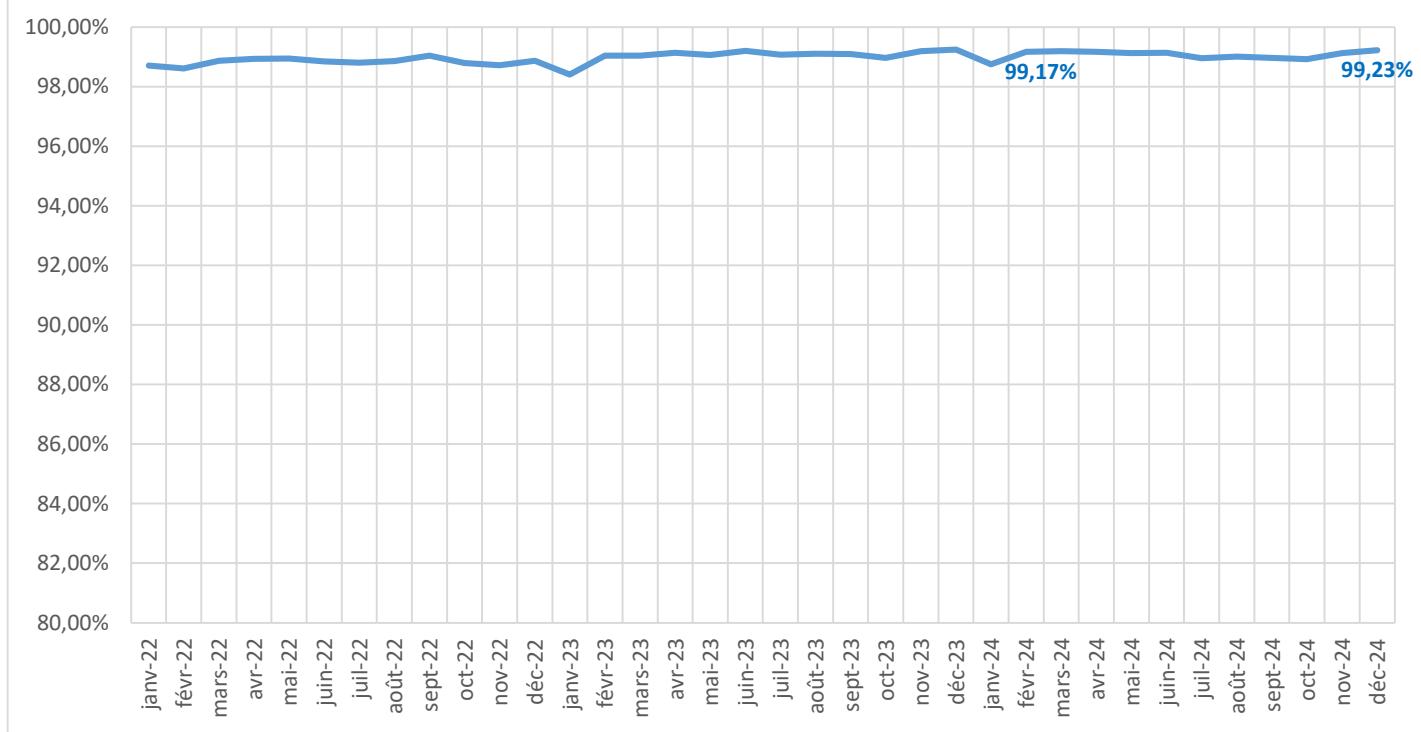
Par « index réel », on entend ici un index télé-relevé, mesuré sur le terrain ou auto-relevé, par opposition à un index qui a dû être estimé.

**Objectif mensuel de référence: 98,8 % (ATRD 7)**

Indicateur POC 16 : Évolution sur l'année

Indicateur	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
Taux d'index mesurés sur demandes contractuelles sur le périmètre des compteurs communicants	98,75%	99,17%	99,19%	99,17%	99,13%	99,14%	98,95%	99,00%	98,97%	98,93%	99,13%	99,23%

Indicateur POC 16 : Évolution sur 3 ans



#### Commentaire 2024 :

Le taux reste dans une bonne dynamique avec un maintien des publications autour des 99% (au-dessus de l'objectif de 98,8 %)

### 3.2.4 Taux d'index cycliques calculés 3 fois et plus sur le périmètre des compteurs communicants

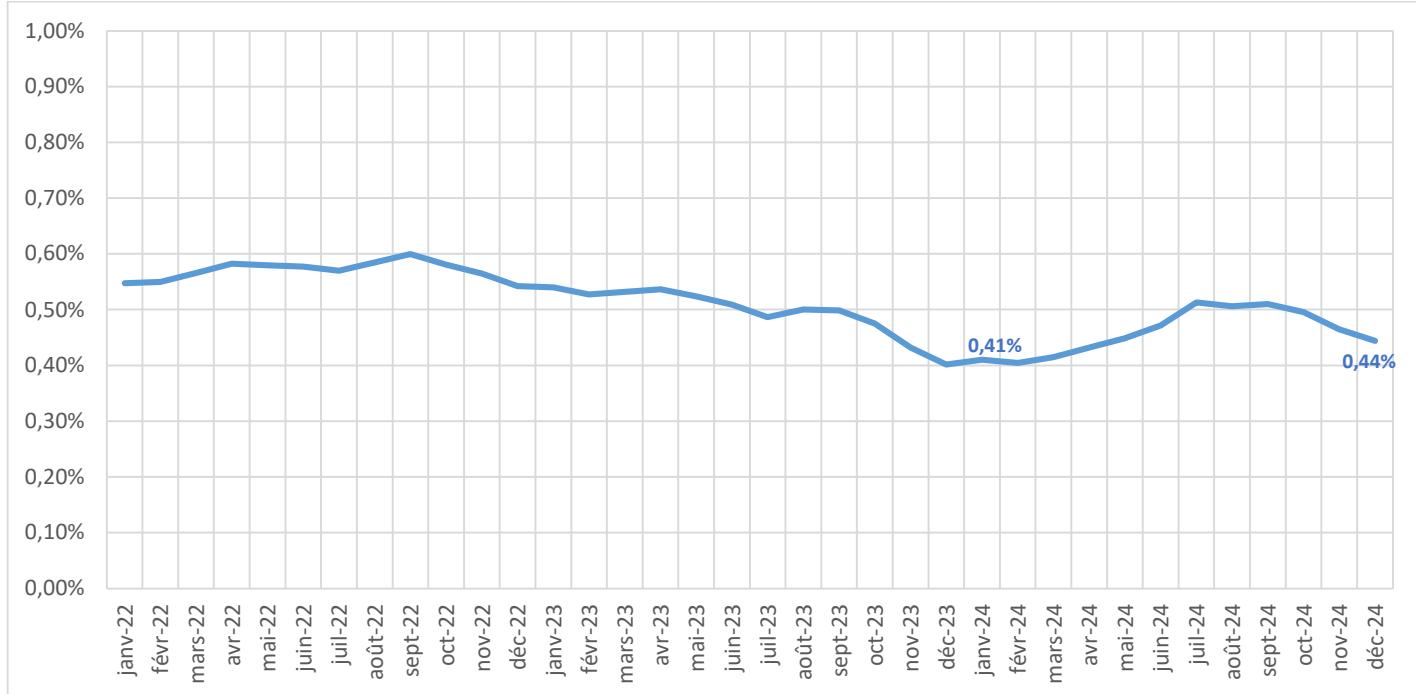
Cet indicateur permet de vérifier que les index cycliques transmis à OMEGA ne sont pas estimés au-delà de 3 mois. Il donne également une indication sur la réactivité de GRDF à remettre en service des compteurs/concentrateurs défectueux.

**Objectif mensuel de référence : 0,5 % (ATRD 7)**

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

Indicateur	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
Taux d'index cycliques calculés 3 fois et plus sur le périmètre des compteurs communicants	0,41%	0,40%	0,41%	0,43%	0,45%	0,47%	0,51%	0,51%	0,51%	0,50%	0,46%	0,44%

Indicateur POC 15 valeurs cumulées : Évolution sur 3 ans



#### Commentaire 2024 :

Le taux de cet indicateur doit être inférieur à l'objectif de 0,5% par mois. Il a été positif au 1<sup>er</sup> semestre et ensuite a connu des difficultés durant les mois de juillet à septembre avec un résultat à 0,51 % par mois sur cette période. Ces difficultés sont principalement liées à une augmentation du volume des matériels défectueux et une difficulté à programmer les interventions des clients difficilement joignables. Malgré tout, l'indicateur est revenu dans les objectifs en fin d'année.

### 3.2.5 Taux de disponibilité du portail consommateur

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 de référence : 99 % (ATRD 7)**

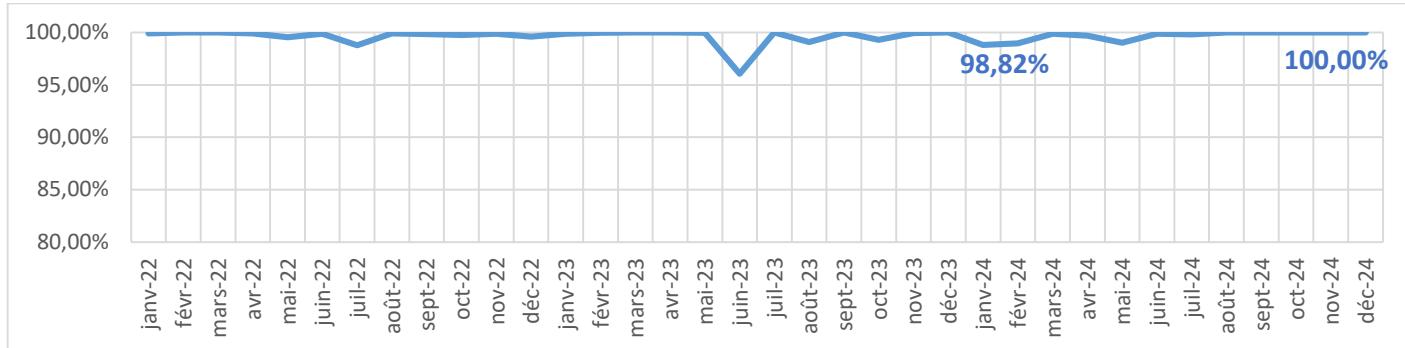
Indicateur POC 18 : Évolution sur l'année, taux mensuel

Indicateur	janv.-24	févr.-24	mars-24	avr.-24	mai-24	juin-24	juil.-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc.-24
Taux de disponibilité du portail consommateur	98,82%	98,97%	99,89%	99,68%	99,02%	99,88%	99,83%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Taux hebdomadaire

Taux de disponibilité du portail consommateur, hebdomadaire	janv.-24					févr.-24				
	S01	S02	S03	S04	S05	S06	S07	S08	S09	
	100,00%	99,38%	100,00%	99,49%	95,91%	100,00%	100,00%	100,00%	99,86%	
	mars-24					avr.-24				
	S10	S11	S12	S13		S14	S15	S16	S17	
	94,28%	100,00%	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%	99,80%	99,83%	
	mai-24					juin-24				
	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26	
	100,00%	100,00%	96,71%	98,95%	100,00%	100,00%	99,49%	100,00%	100,00%	
	juil.-24					août-24				
	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	
	99,19%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
	sept.-24					oct.-24				
	S36	S37	S38	S39		S40	S41	S42	S43	
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
	nov.-24					déc.-24				
	S44	S45	S46	S47	S48	S49	S50	S51	S52	
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	

Indicateur POC 18 : Évolution sur 3 ans



#### Commentaire 2024 :

On observe une amélioration progressive du taux de janvier à mars 2024, suivie d'une légère fluctuation jusqu'en juillet. Ensuite, à partir d'août, le taux atteint 100 et se maintient à ce niveau jusqu'à la fin de l'année. Sur l'année le contrat est rempli avec un taux global de 99,67.

### 3.2.6 Taux de publication des données journalières de consommation

**Objectif hebdomadaire et mensuel de référence : du 1er janvier 2024 au 31 décembre 2024 : 98,8 % (ATRD 7)**

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.

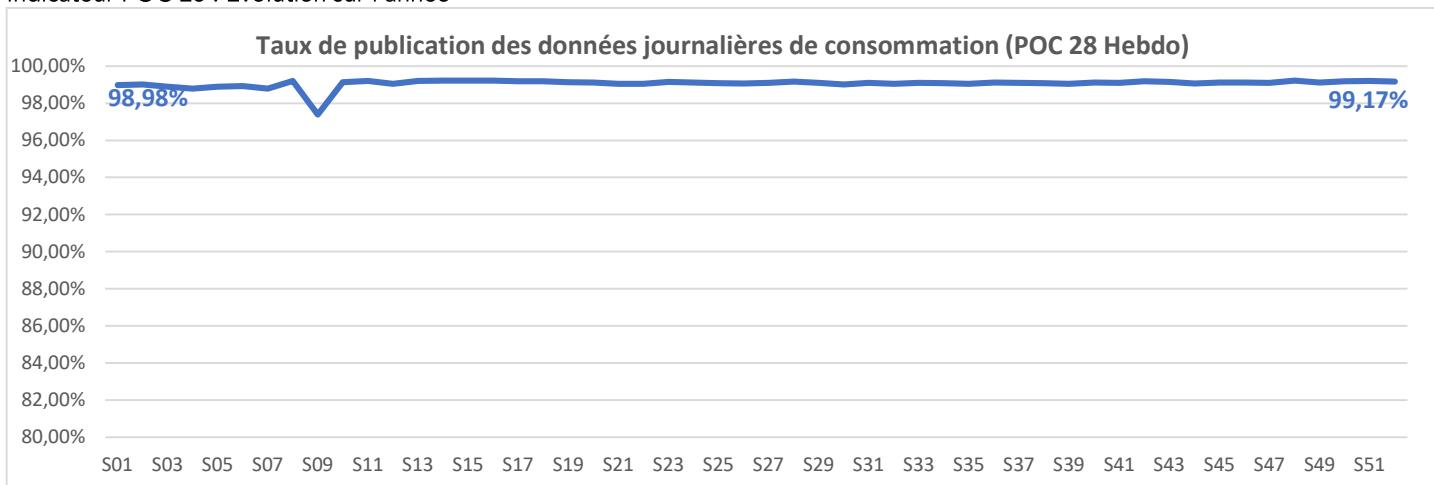
Indicateur POC 28 : Évolution sur l'année, taux mensuel

Indicateur	janv.-24	févr.-24	mars-24	avr.-24	mai-24	juin-24	juil.-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc.-24
Taux de publication des données journalières de consommation	98,95%	98,84%	98,79%	99,21%	99,14%	99,10%	99,10%	99,07%	99,08%	99,11%	99,11%	99,18%

Indicateur POC 28 : Évolution sur l'année, taux hebdomadaire

Indicateur	janv.-24				févr.-24				mars-24								S01	S02	S03	S04	S05	S06	S07	S08	S09	S10	S11	S12
	S01	S02	S03	S04	S05	S06	S07	S08	S09	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25			
Taux de publication des données journalières de consommation (POC 28)	98,98%	99,01%	98,90%	98,78%	98,89%	98,92%	98,79%	99,20%	97,39%	99,13%	99,20%	99,05%	99,20%	99,22%	99,22%	99,21%	99,18%	99,19%	99,14%	99,12%	99,04%	99,04%	99,14%	99,11%	99,09%			
	avr.-24								mai-24								juin-24											
	S26	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	99,06%	99,10%	99,16%	99,09%	99,01%	99,09%	99,05%	99,10%	99,08%	99,04%	99,11%	99,10%	99,09%		
	Juil.-24								Aout. -24								Sept.-24											
	S39	S40	S41	S42	S43	S44	S45	S46	S47	S48	S49	S50	S51	S52	99,05%	99,12%	99,10%	99,18%	99,15%	99,07%	99,11%	99,12%	99,10%	99,23%	99,11%	99,18%	99,21%	
	Oct.-24								Nov.-24								Dec.-24											
	99,05%	99,12%	99,10%	99,18%	99,15%	99,07%	99,11%	99,12%	99,10%	99,23%	99,11%	99,18%	99,21%	99,17%	98,98%	99,01%	98,90%	98,78%	98,89%	98,92%	98,79%	99,20%	97,39%	99,13%	99,20%	99,05%		

Indicateur POC 28 : Évolution sur l'année



#### Commentaire 2024 :

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 99,06 % au-dessus de l'objectif de 98,8 %. Seul le mois de mars n'atteint pas cet objectif à 0,01 point en dessous. Seules les semaines 4, 7 et 9 sont aussi en dessous des 98,8 % de l'objectif.

## 4 – Indicateurs de suivi, non incités financièrement

### 4.1 Indicateurs de suivi (hors projet des compteurs communicants)

#### 4.1.1 Indicateurs relatifs à l'environnement

##### a) Émission de gaz à effet de serre dans l'atmosphère rapportée à l'énergie acheminée et fuites de méthane émises 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<sup>1</sup>), sur la base des données d'activité 2019, l'établissant alors à 939 ktCO<sub>2eq</sub>. Dans le cadre de ses engagements RSE, GRDF a adopté un objectif de réduction de son bilan carbone de -30% en 2030 par rapport à 2009.

En 2024, GRDF a de nouveau réalisé 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 2024 à 655 ktCO<sub>2eq</sub>, soit une réduction de 29% par rapport à 2009. Les émissions liées à l'usage du gaz distribué sont estimées en 2024 à 46 879 ktCO<sub>2eq</sub>.

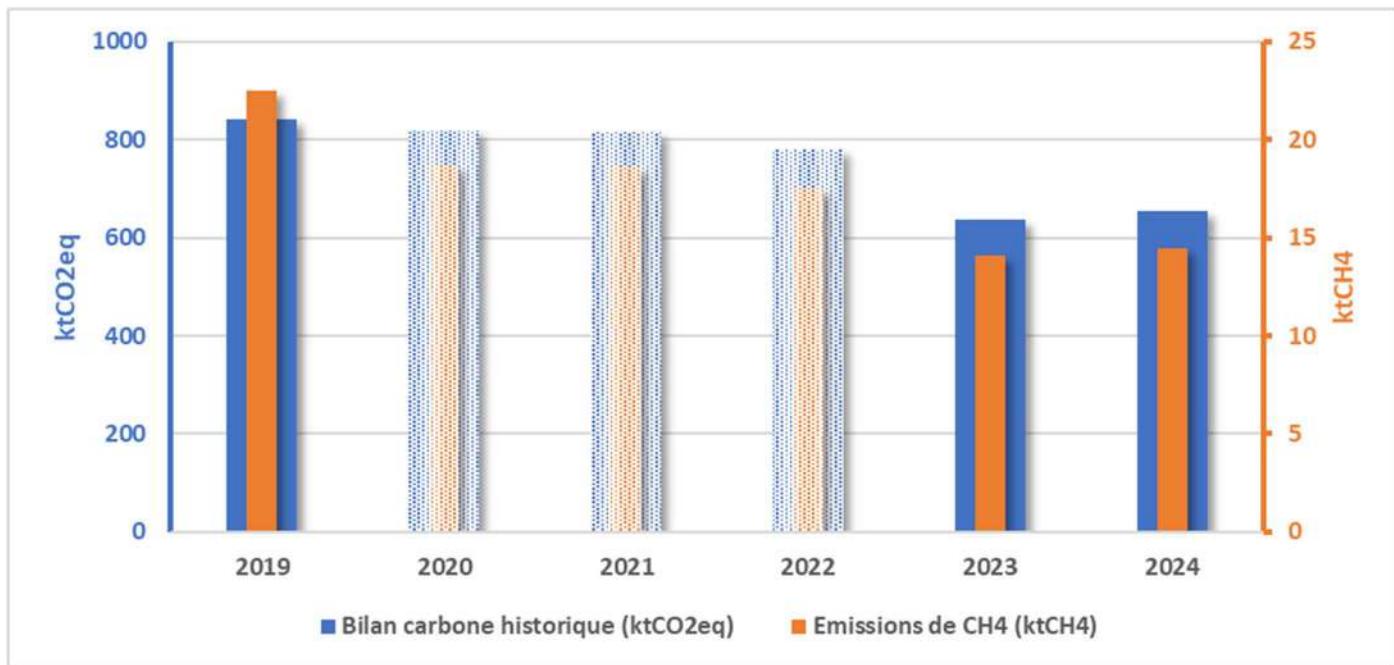
Dans le cadre de ses engagements RSE et du nouveau Projet d'Entreprise, GRDF a adopté en 2023 un objectif de réduction de son bilan des émissions de GES (périmètre historique de 2020) de -50% en 2030 par rapport à 2009.

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 2024, les émissions de méthane représentent 430 ktCO<sub>2e</sub>, un résultat en très légère hausse par rapport à l'année 2023 (420 ktCO<sub>2e</sub> – les années passées ont été recalculées du fait d'une évolution méthodologique et de périmètre des calculs des émissions de méthane<sup>2</sup>). 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 2024 le *Gold Standard* pour la 4<sup>ème</sup> année consécutive. Cette distinction valorise la qualité du reporting portant sur les émissions de méthane ainsi que le plan d'actions qui vise à réduire de 50% ces émissions à horizon 2030 par rapport à 2009.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Bilan carbone (ktCO <sub>2eq</sub> )	842	Non recalculé avec les évolutions méthodologiques			638	655
Emissions de CH <sub>4</sub> (ktCH <sub>4</sub> )	22.5	Non recalculé avec les évolutions méthodologiques			14.1	14.4

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> A date, seules les années de BEGES réglementaire – tous les 4 ans – ont été recalculés avec le nouveau périmètre (ajout des émissions d'Energy Formation – centre de formation GRDF) et les évolutions méthodologiques – ces dernières impactent le méthane et les immobilisations bâtiments



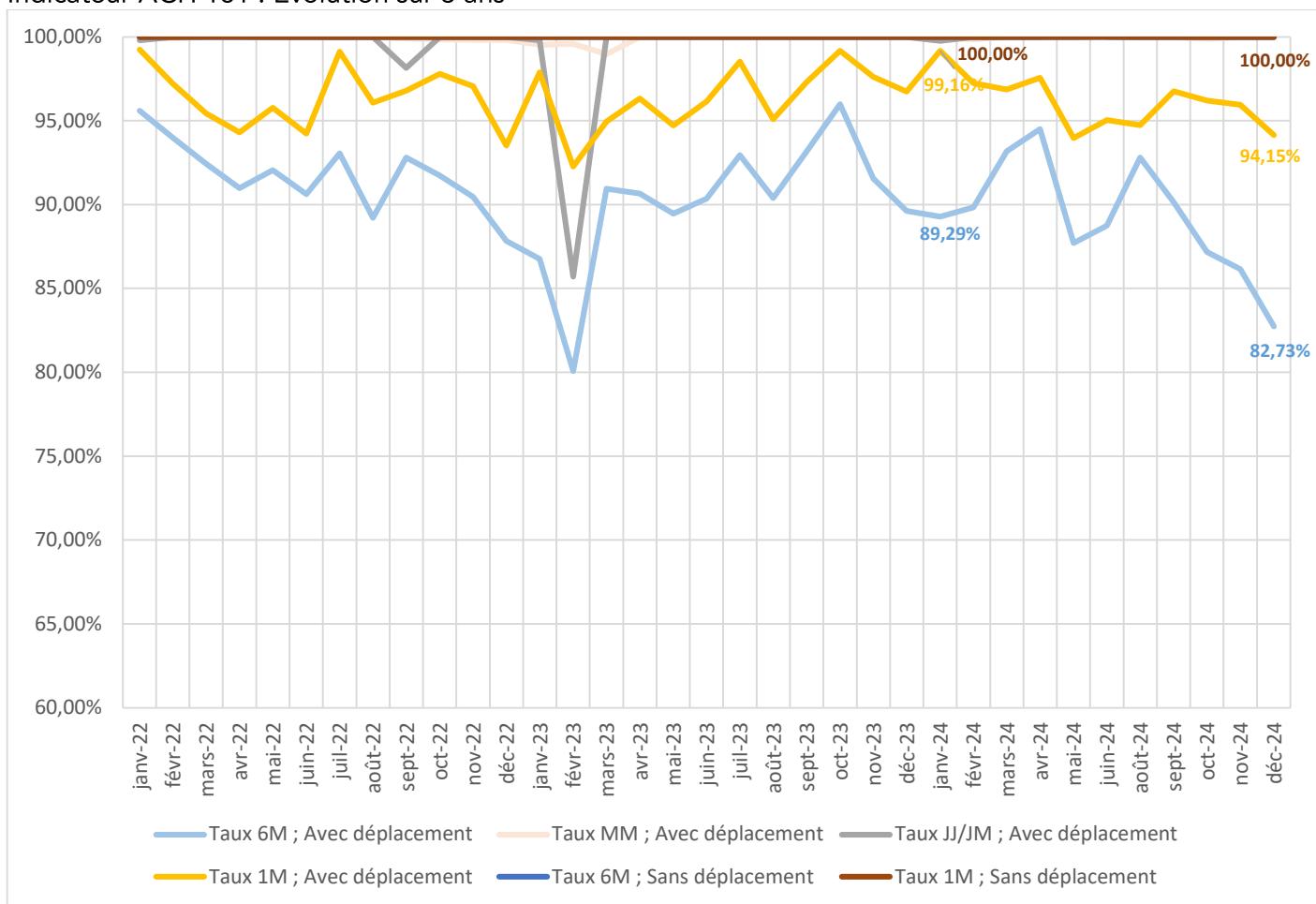
#### 4.1.2 Indicateurs relatifs aux devis et interventions

##### a) Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés

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

Indicateur	Segmentation	janv.-24	févr.-24	mars-24	avr.-24	mai-24	juin-24	juil.-24	août.-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc.-24
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	Taux 6M ; Avec déplacement	89,29%	89,84%	93,18%	94,51%	87,71%	88,75%	93,97%	92,80%	90,14%	87,16%	86,15%	82,73%
	Taux MM ; Avec déplacement	99,97%	99,84%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,88%	100,00%	100,00%
	Taux JJ/JM ; Avec déplacement	99,76%	100,00%	100,00%	100,00%	NS	100,00%	NS	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	Taux 1M ; Avec déplacement	99,16%	97,24%	96,85%	97,56%	93,95%	95,03%	NS	94,73%	96,74%	96,19%	95,95%	94,15%
	Taux 6M ; Sans déplacement	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	NS	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	Taux MM ; Sans déplacement	100,00%	NS	NS	100,00%	100,00%	NS	NS	NS	NS	NS	NS	100,00%
	Taux JJ/JM ; Sans déplacement	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
	Taux 1M ; Sans déplacement	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	NS	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Indicateur ACH 181 : Évolution sur 3 ans



Commentaire 2024 :

Le taux de changements de fournisseur dans les délais sur le périmètre MM/JM/JJ (Haut de portefeuille) est très bon avec près de 100% des demandes réalisées dans les délais. Concernant le taux de changements de fournisseur dans les délais sur le périmètre 6M/1M (Bas de portefeuille), le taux est à 100% lorsque l'intervention est réalisée sans déplacement. Pour les interventions avec déplacements GRDF travaille à l'amélioration de ces taux.

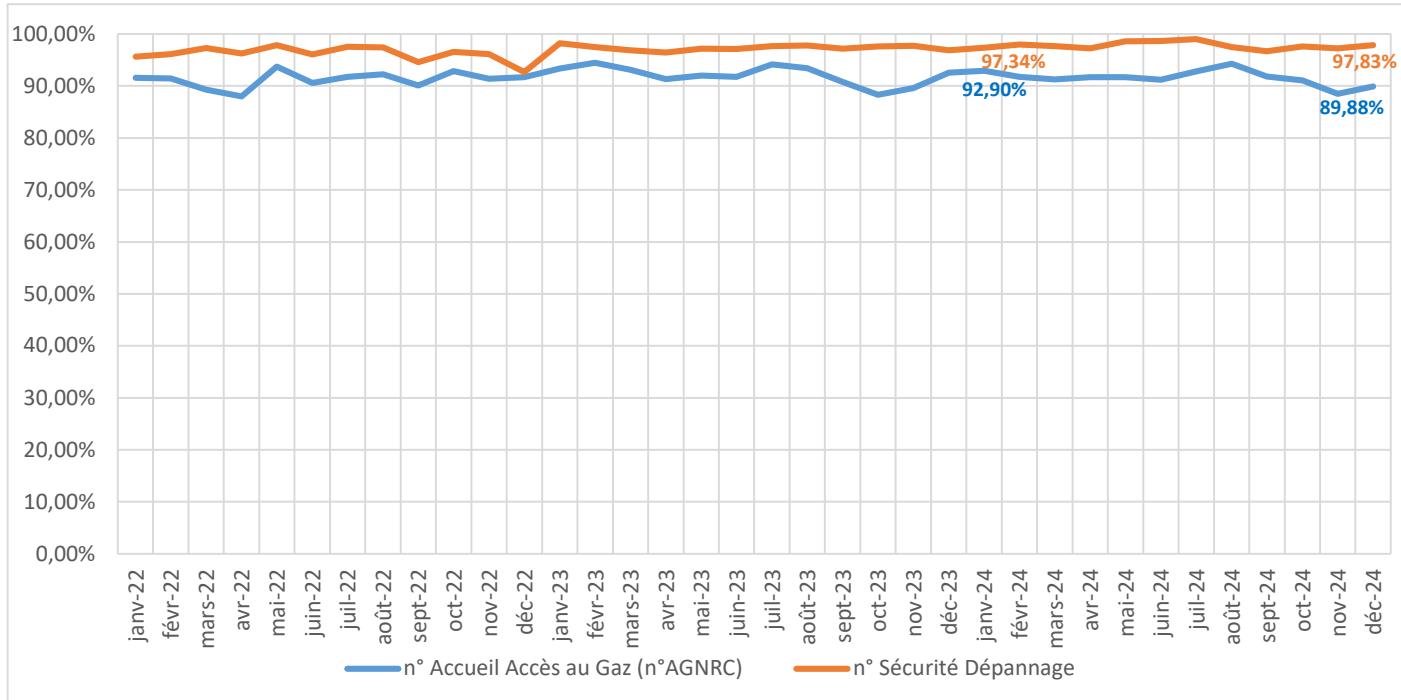
#### 4.1.3 Indicateurs relatifs à la relation avec les consommateurs

##### a) Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs

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

Indicateur	Segmentation	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs	n° Accueil Accès au Gaz (n°AGNRC)	92,90%	91,75%	91,27%	91,71%	91,71%	91,17%	92,81%	94,24%	91,84%	91,04%	88,50%	89,88%
	n° Sécurité Dépannage	97,34%	97,95%	97,64%	97,25%	98,57%	98,62%	99,03%	97,45%	96,66%	97,62%	97,24%	97,83%

Indicateurs ECO 24E et RES91 : Évolution sur 3 ans



##### Commentaire 2024 :

Avec un objectif d'offrir une accessibilité à 90% des lignes du service client, GRDF finit l'année 2024 avec un résultat à 91,11% et garantit, mois après mois, une prise en charge des demandes du client final dans le respect de ses engagements.

Pour le numéro d'Urgence Sécurité Gaz, le taux d'accessibilité de la file Grand Public sur 2024 est de 97,8 %, 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 2024.

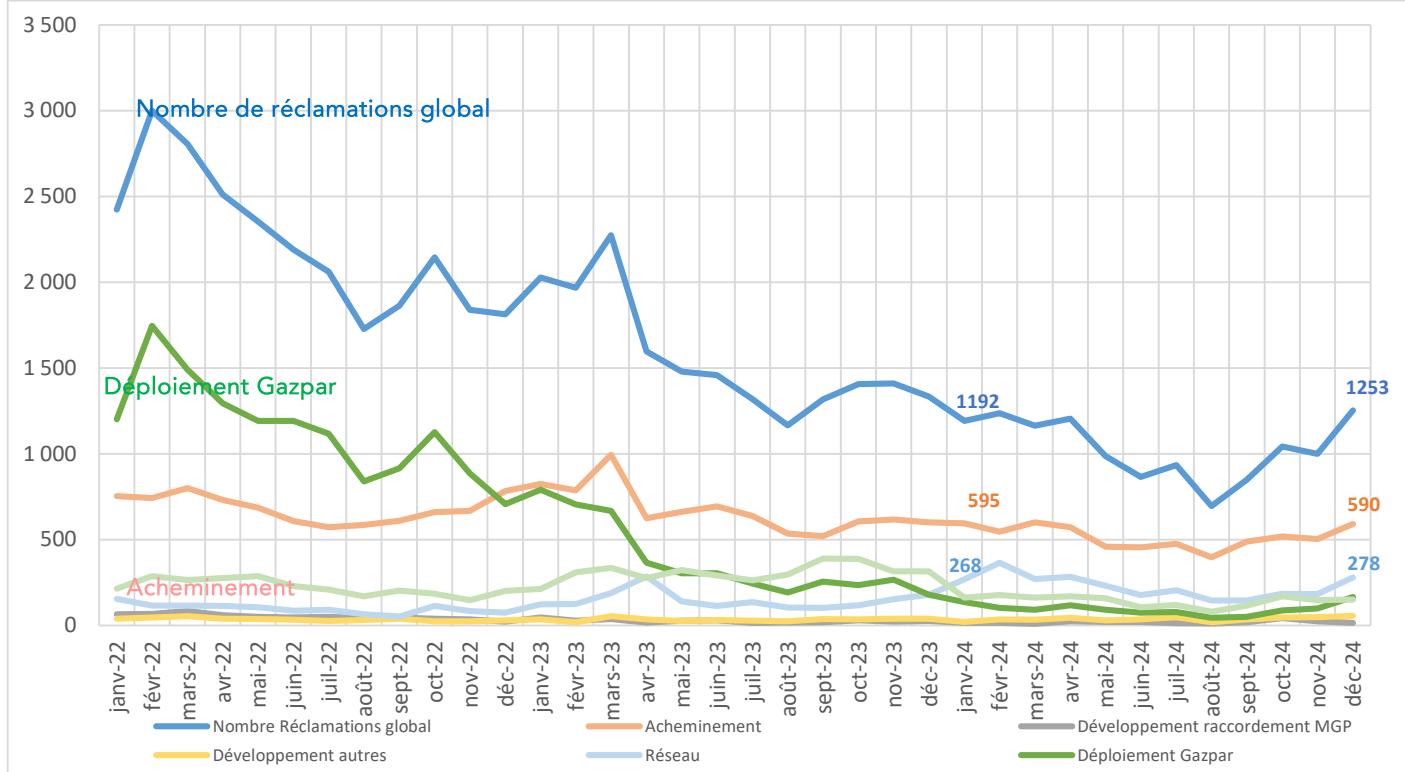
## b) Nombre de réclamations de consommateurs par nature

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

Indicateur ECO 17 : Évolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
Nombre de réclamations de consommateurs par nature	Nombre Réclamations global	1 192	1 236	1 164	1 205	987	864	934	696	848	1 042	1 000	1 253
	Acheminement	595	545	600	572	459	455	474	398	488	518	503	590
	Développement raccordement MGP	13	13	10	23	20	19	12	11	17	42	23	13
	Développement autres	19	35	33	43	29	35	48	18	34	45	47	56
	Réseau	268	366	269	282	231	176	204	144	145	183	182	278
	Déploiement Gazpar	136	101	91	117	91	73	77	44	49	86	98	166
	Autres	161	176	161	168	157	106	119	81	115	168	147	150

Indicateur ECO 17 : Évolution sur 3 ans



### Commentaire 2024 :

Le volume des réclamations sur 2024 est en baisse (environ -29%) par rapport à 2023.

Cette baisse s'explique principalement par la baisse de réclamations liées au déploiement des compteurs communicants (de l'ordre de 4 500 en 2023 vs. 1 100 en 2024).

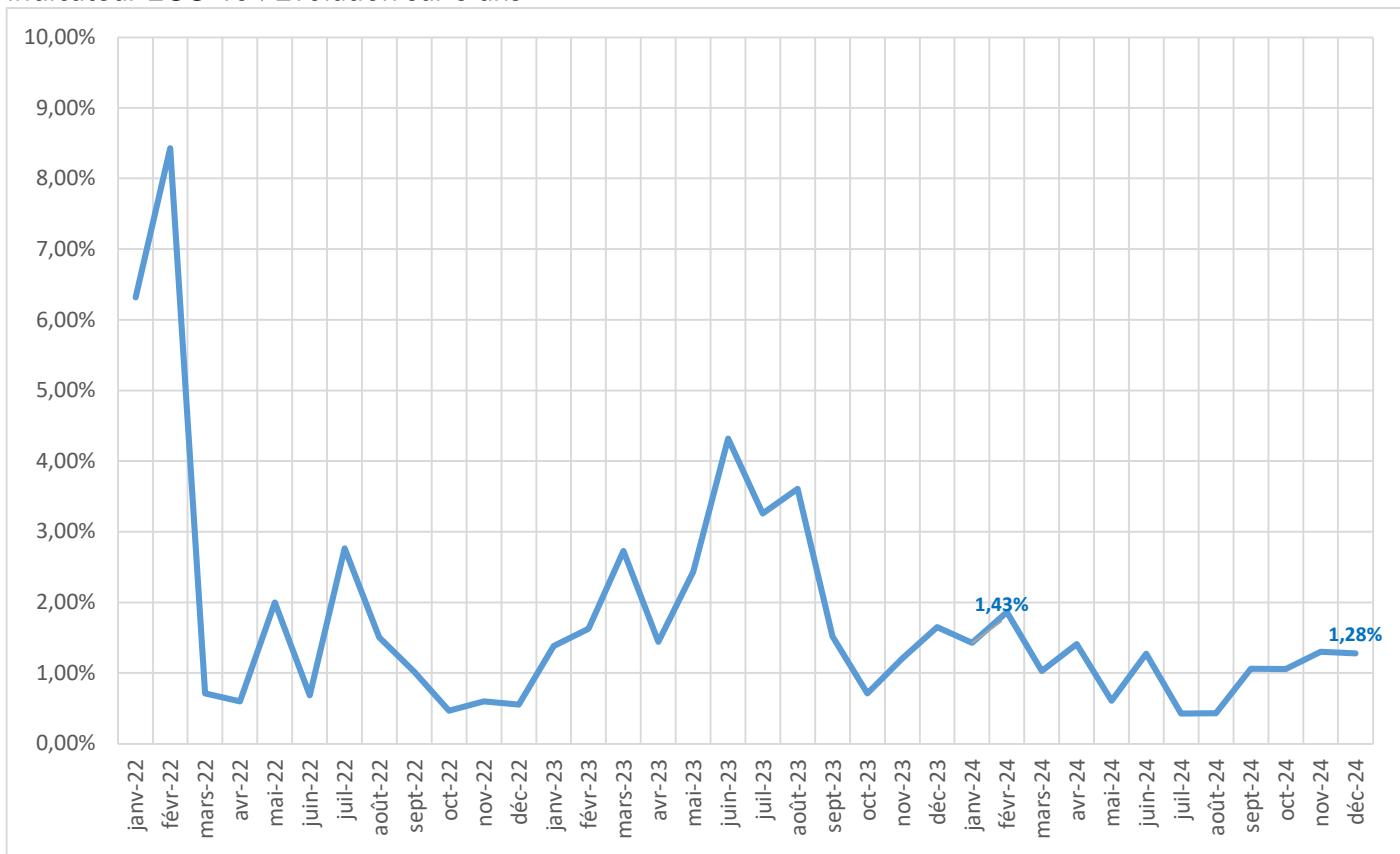
Les compteurs étant désormais quasiment tous des compteurs télérellevés, la baisse s'explique aussi par la baisse des réclamations sur la gestion et la publication de la relève périodique.

c) Taux de réclamations de consommateurs traitées en plus de 2 mois

Indicateur ECO 16 : Évolution sur l'année

Indicateur	janv.-24	févr.-24	mars.-24	avr.-24	mai.-24	juin.-24	juil.-24	août.-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc.-24
Taux de réclamations de consommateurs traitées en plus de 2 mois	1,43%	1,86%	1,03%	1,41%	0,61%	1,27%	0,43%	0,43%	1,06%	1,06%	1,30%	1,28%

Indicateur ECO 16 : Évolution sur 3 ans



Commentaire 2024 :

Le taux de réclamations courantes émises directement par les clients et traitées en plus de 60 jours est de 1,14% en cumul sur l'année 2024 (vs 2,12% en 2023).

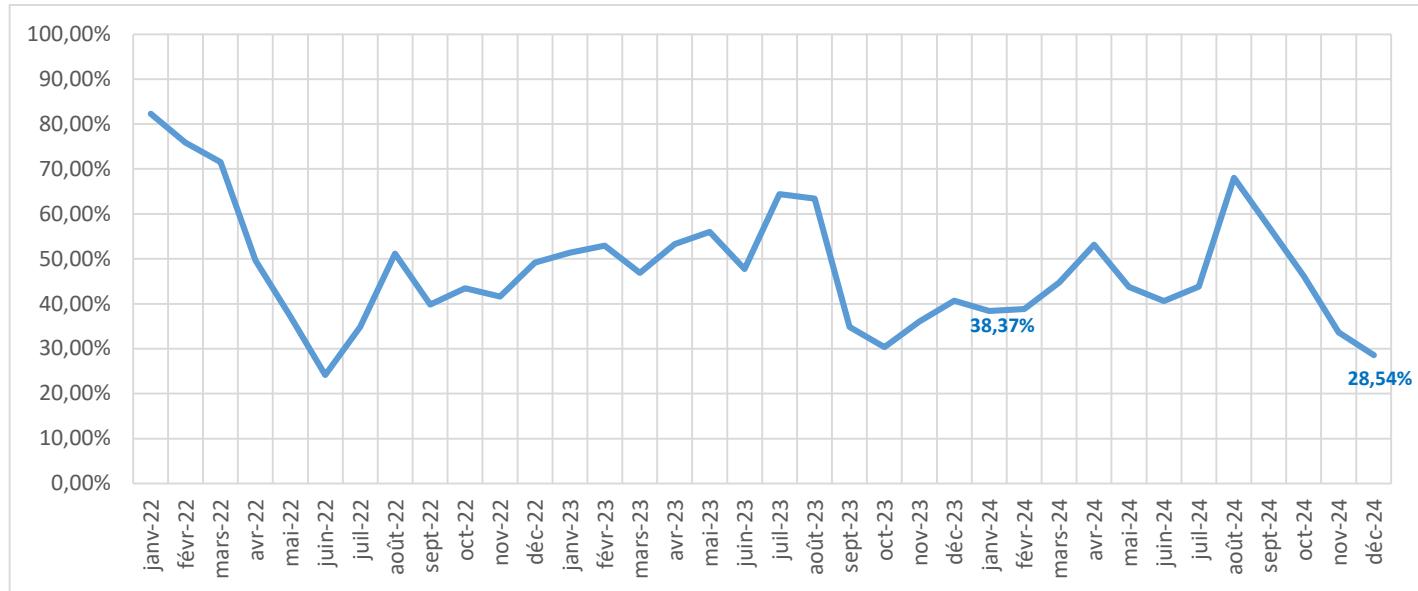
#### 4.1.4 Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs

##### a) Taux de réponses aux réclamations des fournisseurs dans les 5 jours calendaires

Indicateur ECO 12 : Évolution sur l'année

Indicateur	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
Taux de réponses aux réclamations des fournisseurs dans les 5 jours calendaires	38,37%	38,81%	44,76%	53,16%	43,71%	40,59%	43,80%	68,00%	57,13%	46,17%	33,63%	28,54%

Indicateur ECO 12 : Évolution sur 3 ans



##### Commentaire 2024 :

Le taux des réclamations courantes émises par les fournisseurs et traitées en moins de 5 jours calendaires reste stable et se situe autour de 45% en cumul sur l'année 2024.

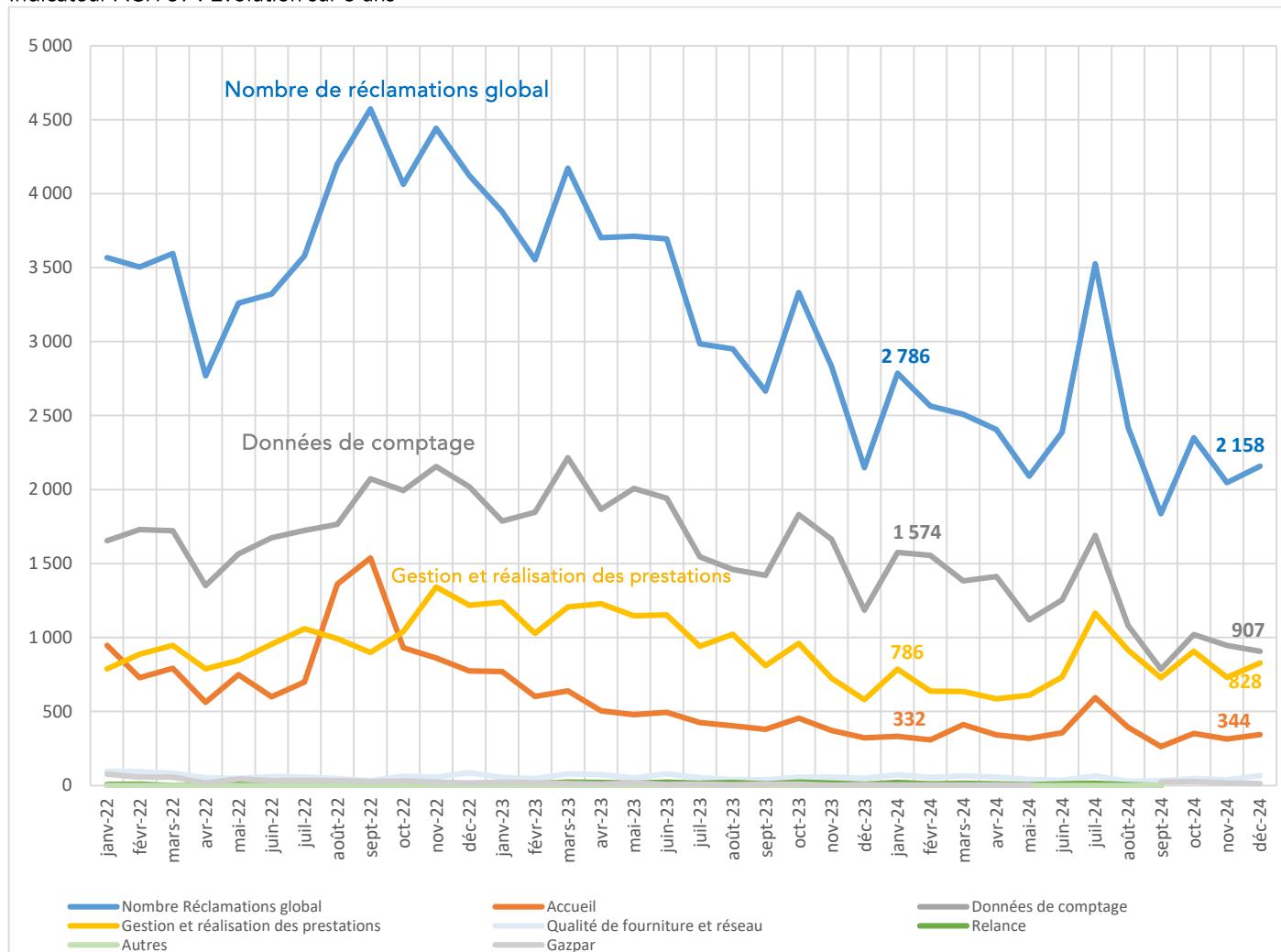
##### b) Nombre de réclamations de fournisseurs par nature

Indicateur ACH 39 : Évolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Nombre Réclamations global	2 786	2 564	2 509	2 406	2 091	2 387	3 525	2 422	1 838	2 350	2 047	2 158
	Accueil	332	308	410	341	317	356	593	393	264	351	314	344
	Données de comptage	1 574	1 555	1 383	1 412	1 118	1 253	1 690	1 081	786	1 020	947	907
	Gestion et réalisation des prestations	786	636	634	586	609	732	1 165	915	728	906	731	828
	Qualité de fourniture et réseau	71	53	64	55	41	35	63	29	33	46	39	66
	Relance	20	10	15	10	5	11	14	4	1	NS	NS	NS
	Autres	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	3	NS	NS	NS
	Gazpar	3	2	3	2	1	NS	NS	NS	22	27	16	13

## RAPPORT ANNUEL SUR LA QUALITÉ DE SERVICE DE GRDF

Indicateur ACH 39 : Évolution sur 3 ans



### Commentaire 2024 :

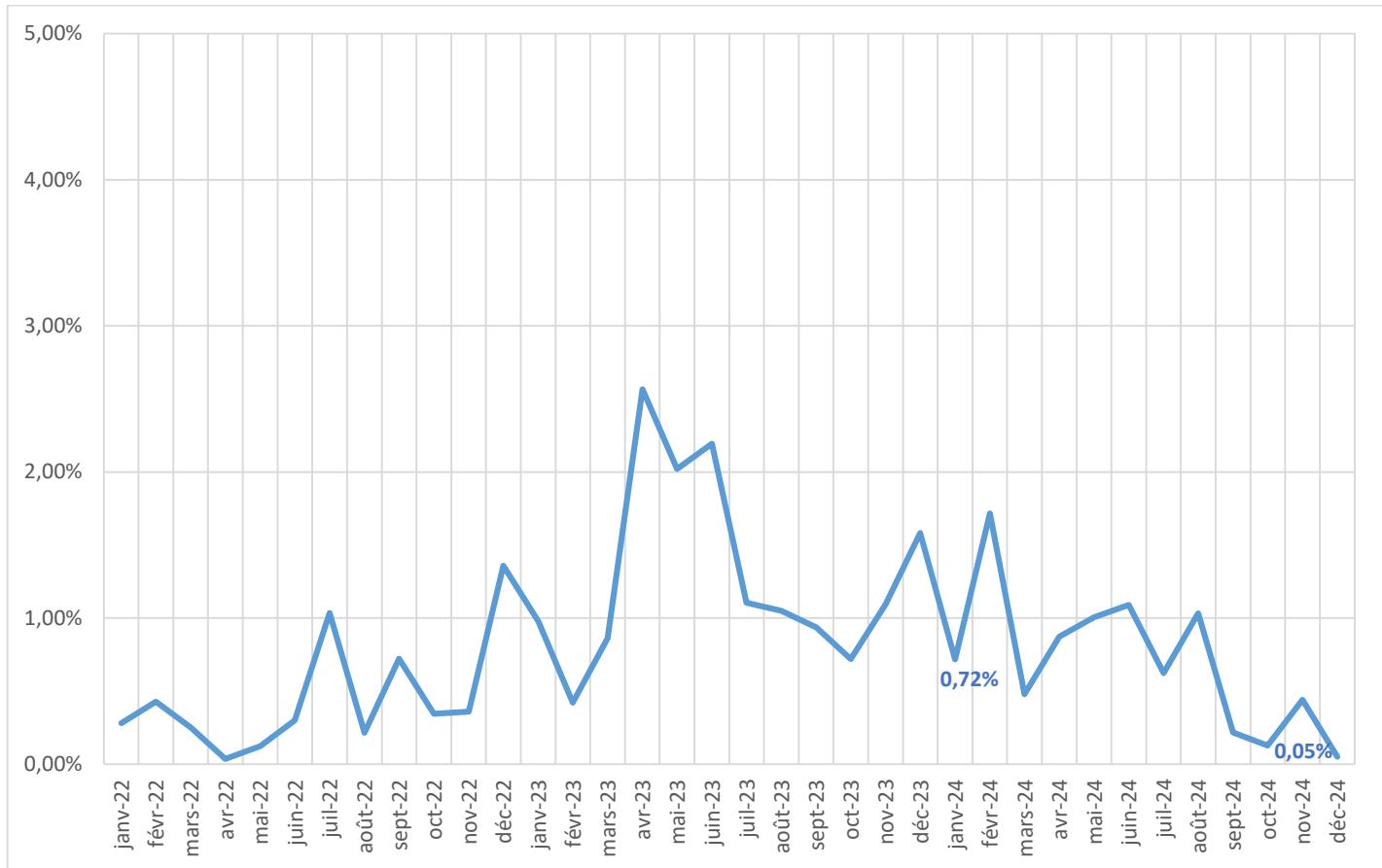
La volumétrie des réclamations adressées par les fournisseurs a diminué en 2024 (baisse de 27% par rapport à 2023). Cette baisse s'explique principalement par la baisse des réclamations sur les données de comptage et sur la gestion et réalisation des prestations.

c) Taux de réclamations de fournisseurs traitées en plus de 2 mois

Indicateur ACH 155A : Évolution sur l'année

Indicateur	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
Taux de réclamations de fournisseurs traitées en plus de 2 mois	0,72%	1,72%	0,48%	0,87%	1,00%	1,09%	0,62%	1,03%	0,22%	0,13%	0,44%	0,05%

Indicateur ACH 155A : Évolution sur 3 ans



Commentaire 2024 :

Le taux de réclamations fournisseurs traitées en plus de 2 mois est en nette amélioration, et se situe autour de 0,7% en 2024 (vs 1,3% sur 2023).

De plus, des évolutions dans nos outils de suivi du traitement des réclamations permettent de fluidifier l'interface entre GRDF et les fournisseurs. En cas de réclamation complexe nécessitant plus de temps d'analyse ou de traitement, nous pouvons maintenant tenir informé le fournisseur de l'avancement du traitement du dossier.

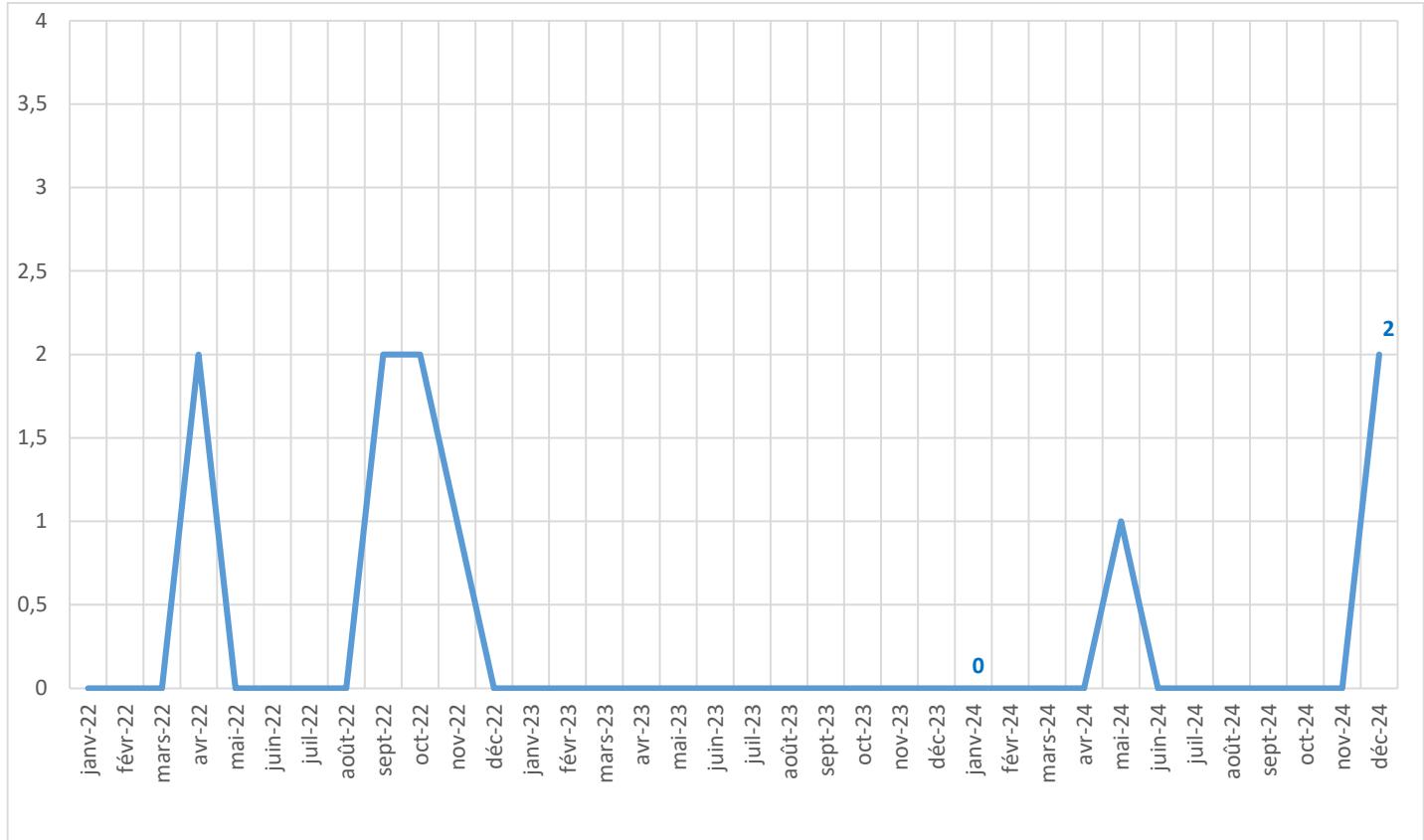
#### 4.1.5 Indicateurs relatifs aux données échangées avec les gestionnaires de réseaux de transport (GRT)

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

Indicateur ACH 74B : Évolution sur l'année

Indicateur	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
Transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD dans le délai convenu	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2

Indicateur ACH 74B : Évolution sur 3 ans



##### Commentaire 2024 :

La chaîne SI fonctionne parfaitement. Au mois de mai, un incident SI a retardé l'envoi des fichiers sur 1 journée, sans incidence pour les GRT. Malgré tout, l'envoi des données n'a pas impacté le processus d'échange avec les GRTs.

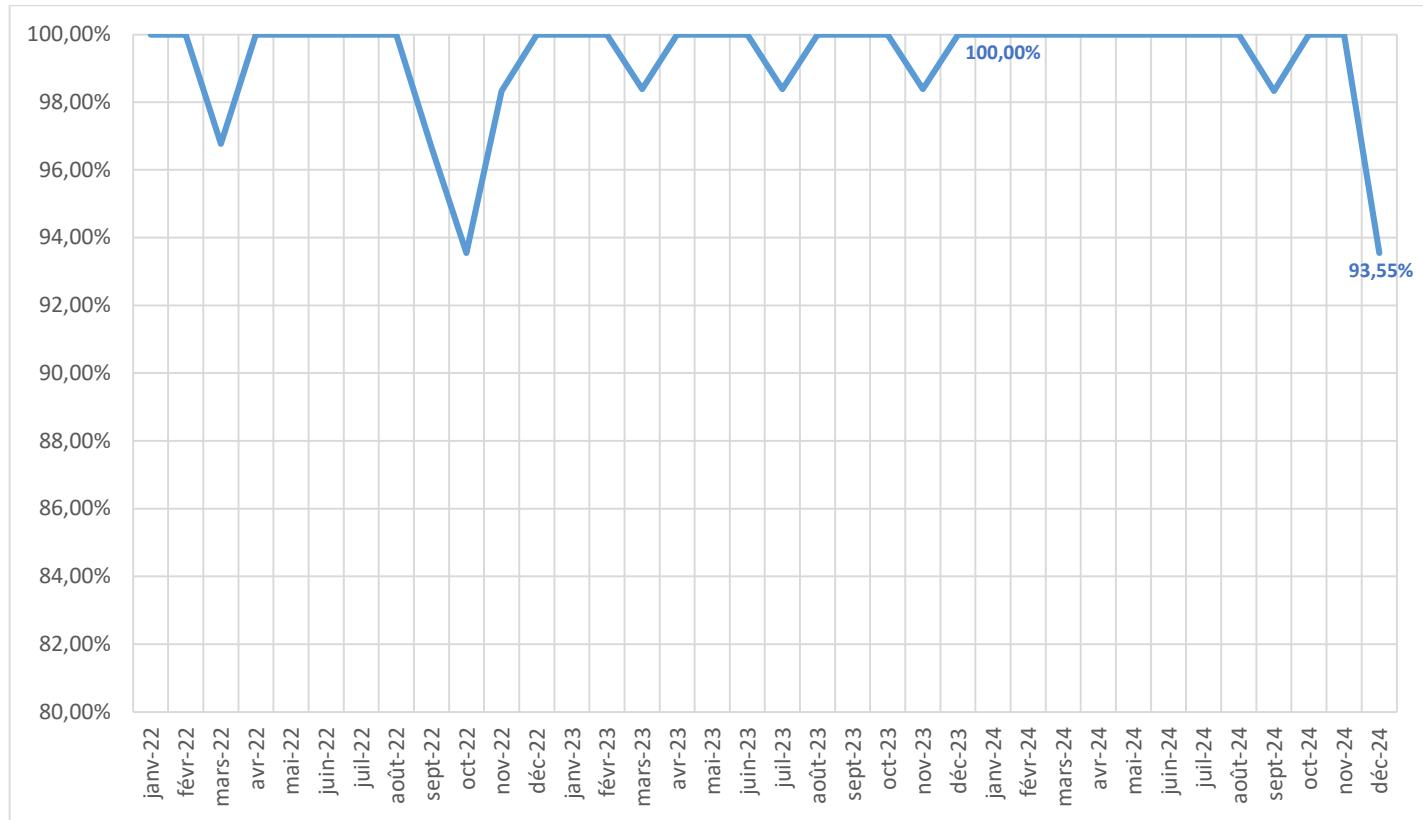
Les 2 incidents de décembre concernent la montée de version du SI de GRDF. Aucune donnée transmise pour les 2 jours en accord avec les GRTs. Les données ont été renvoyées aux GRTs dans la semaine suivante.

b) Transmission aux GRT des relevés JJ en intra-journalier dans le délai convenu

Indicateur ACH 205 : Évolution sur l'année

Indicateur	janv.-24	févr.-24	mars-24	avr.-24	mai-24	juin-24	juil.-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc.-24
Transmission aux GRT des relevés JJ en intra-journalier dans le délai convenu	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,33%	100,00%	100,00%	93,55%

Indicateur 205 : Évolution sur 3 ans



Commentaire 2024 :

La chaîne SI fonctionne parfaitement. L'envoi des données est assuré avant l'horaire imparti. La montée de version de SAP de septembre n'a pas permis d'envoyer les données sur l'après-midi.

Les 2 incidents de décembre concernent la montée de version du SI côté GRDF. Aucune donnée transmise pour les 2 jours en accord avec les GRTs. Les données ont été renvoyées aux GRTs dans la semaine suivante.

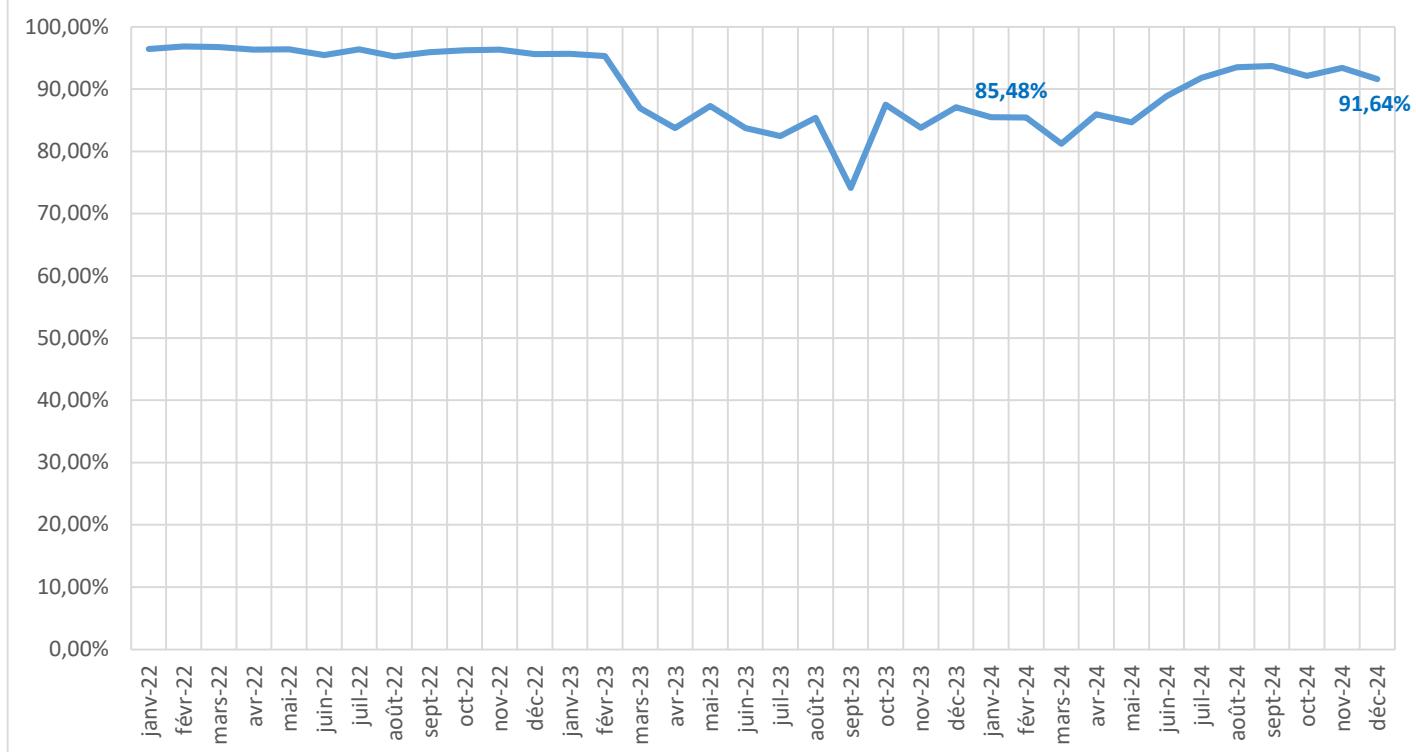
c) Qualité des relevés JJ transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD

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-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
Qualité des relevés JJ transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD	85,48%	85,43%	81,24%	85,95%	84,67%	88,88%	91,84%	93,51%	93,73%	92,11%	93,43%	91,64%

Indicateur ACH 56 : Évolution sur 3 ans



Commentaire 2024 :

Après le remplacement de l'outil de relève historique haut de portefeuille en mars 2023, la qualité des relevés provisoires a commencé à se redresser en mai 2024, grâce à des corrections dans le nouvel SI et grâce à des gestes métiers mieux maîtrisés.

d) Transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD dans un délai permettant leur prise en compte par les GRT

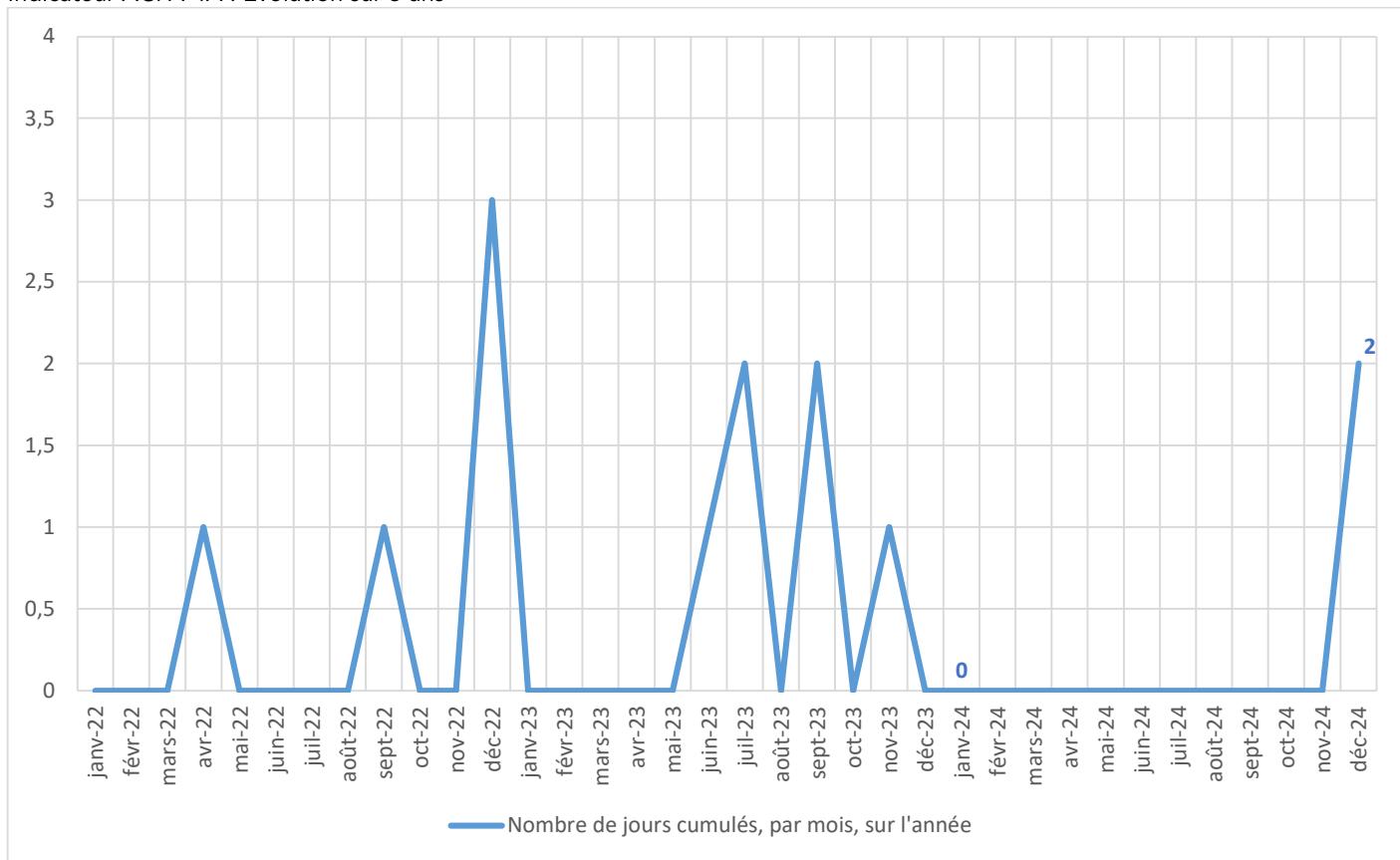
Cet indicateur sur la transmission des estimations journalières aux GRTs prend en compte la qualité de l'ensemble de la chaîne gazière jusqu'à l'expéditeur transport.

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

Indicateur ACH 74A : Évolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
Transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD dans un délai permettant leur prise en compte par les GRT	Nombre de jours cumulés, par mois, sur l'année	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

Indicateur ACH 74A : Évolution sur 3 ans



Commentaire 2024 :

La chaîne SI fonctionne parfaitement. L'envoi des données est assuré avant l'horaire imparti.

Les 2 incidents de décembre concernent la montée de version du SI côté GRDF. Aucune donnée transmise pour les 2 jours en accord avec les GRTs. Les données ont été renvoyées aux GRTs dans la semaine suivante.

#### 4.1.6 Indicateurs relatifs aux rectifications d'index

##### a) Taux d'index rectifiés

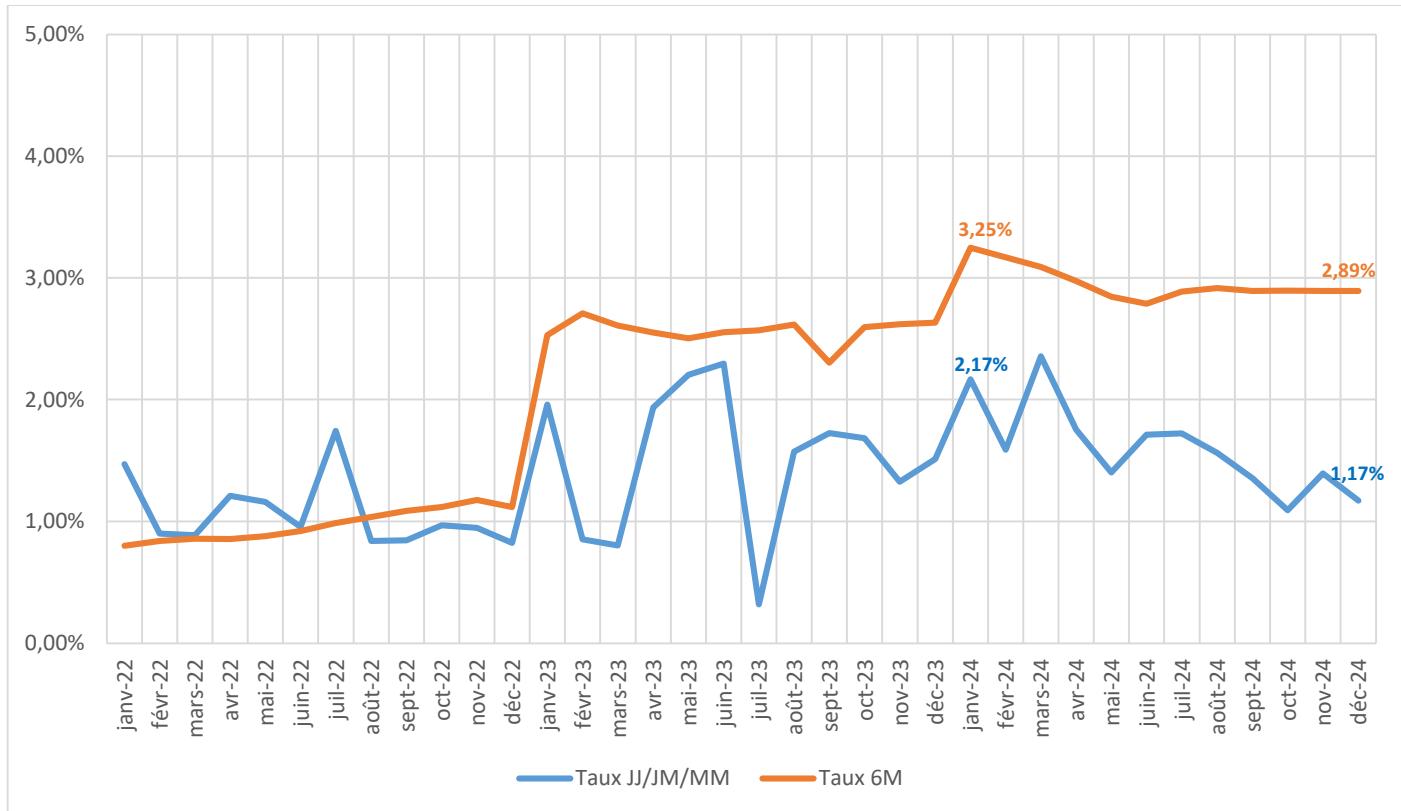
Cet indicateur permet de suivre le taux de relevés transmis au statut rectifié, en ne comptabilisant pas les rectifications à la suite d'une Mise en Service (MES).

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-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
Taux d'index rectifiés	Taux JJ/JM/MM	2,17%	1,59%	2,36%	1,75%	1,40%	1,71%	1,72%	1,56%	1,35%	1,09%	1,39%	1,17%
	Taux 6M	3,25%	3,17%	3,09%	2,97%	2,84%	2,79%	2,89%	2,91%	2,89%	2,89%	2,89%	2,89%

Indicateurs ACH 213 ACH 179 : Évolution sur 3 ans



##### Commentaire 2024 :

Pour les PCE 6M, on constate une nouvelle dégradation de la performance 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 néanmoins sur l'année autour de 2,89%.

Pour les PCE MM/JJ, le taux moyen du premier semestre 2024 est similaire à celui de l'année 2023, en raison du déploiement de la nouvelle chaîne de télé-relevé à l'été 2024. La période de stabilité opérationnelle, entamée depuis l'automne 2024, se traduit par une diminution progressive de l'indicateur, jusqu'à atteindre un taux de 1,17 % en fin d'année.

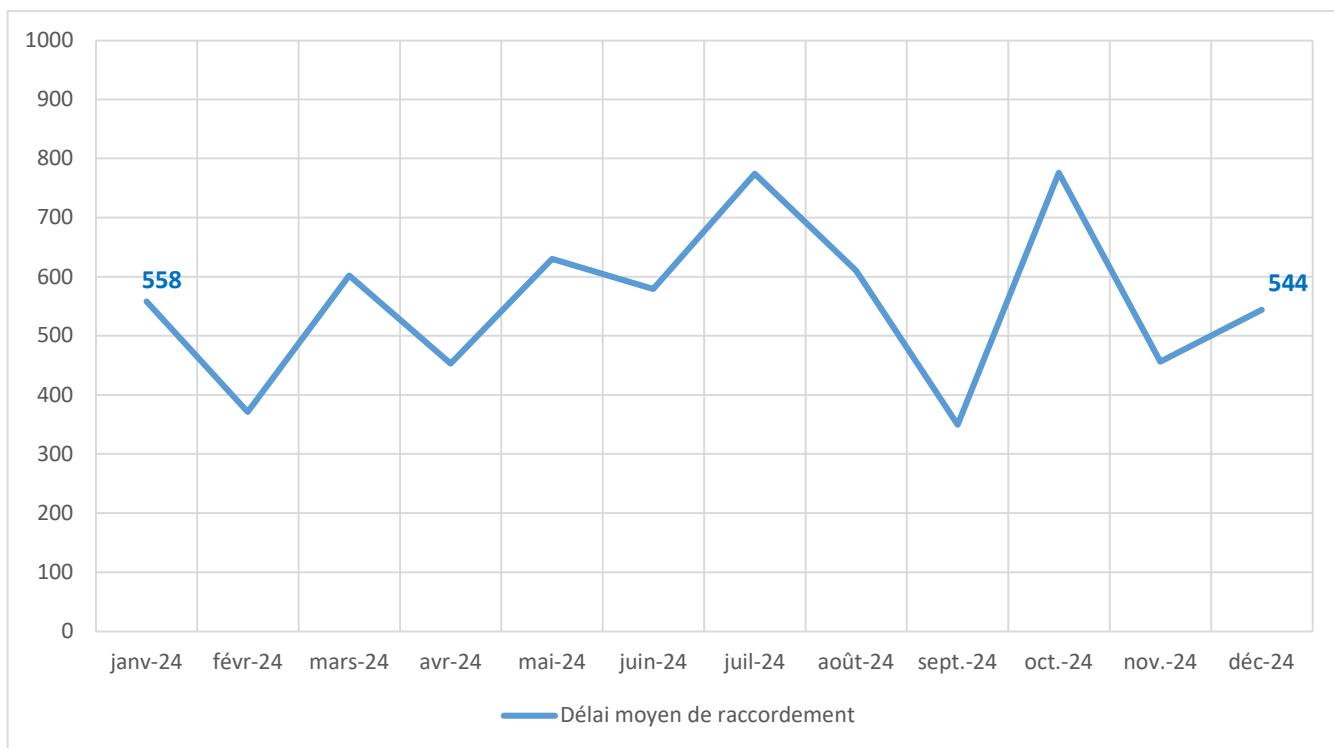
#### 4.1.7 Indicateurs relatifs à l'injection de gaz renouvelables et bas-carbone

##### a) Délais moyens de mise en exploitation des renforcements associés au développement des gaz renouvelables et bas-carbone

Indicateur : Évolution sur l'année

Indicateur	janv.-24	févr.-24	mars-24	avr.-24	mai-24	juin-24	juil.-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc.-24
Délai moyen de raccordement	558	371	602	453	630	579	774	610	350	776	456	544

Indicateur : Évolution sur l'année (nouvel indicateur ATRD 7)



##### Commentaire 2024 :

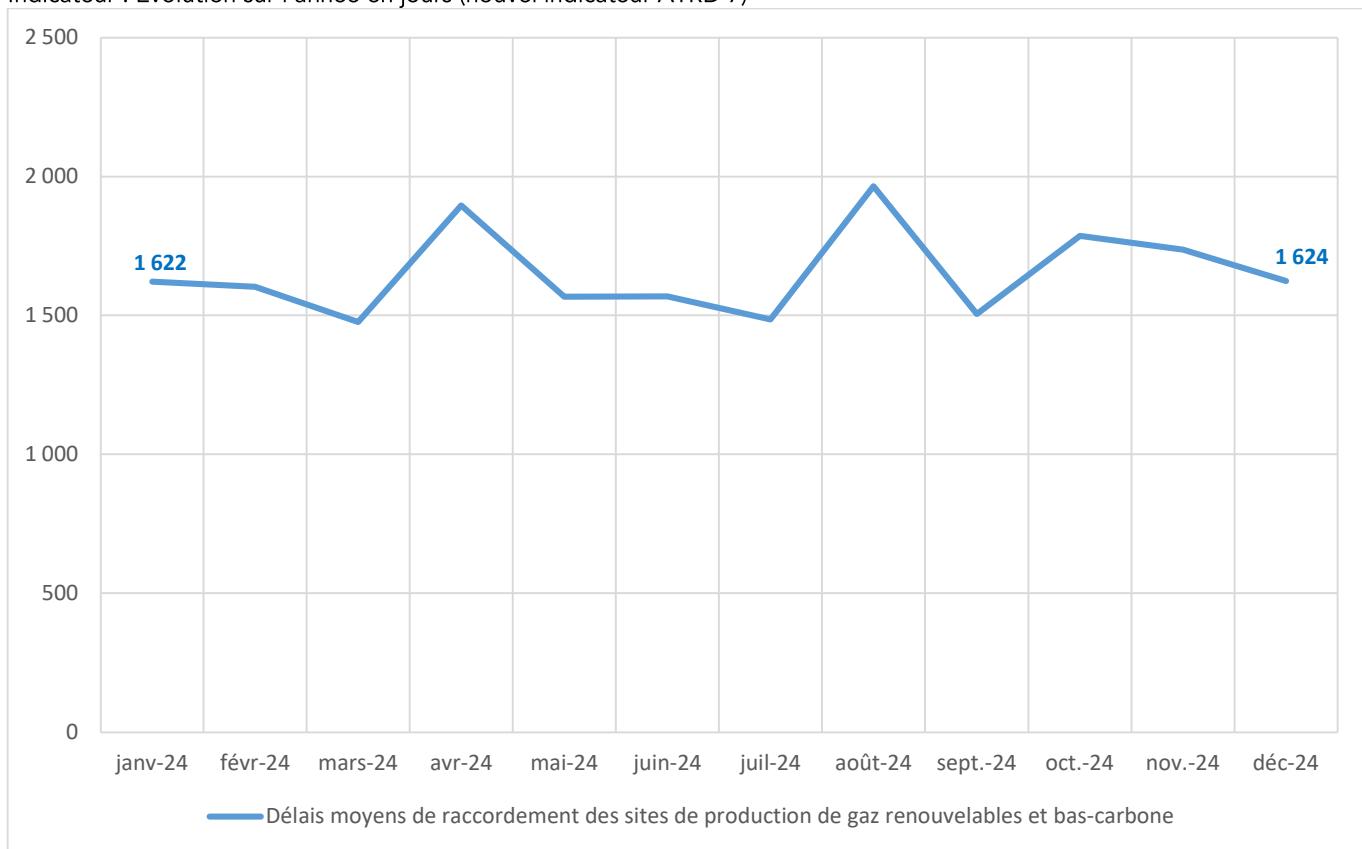
Conformément à la note de calcul de l'indicateur, il s'agit du délai moyen entre la date de validation par la CRE du renforcement associé au développement des gaz renouvelables et bas carbone et la date de mise en exploitation du renforcement, pour les renforcements mis en service durant l'année 2024.

**b) Délais moyens de raccordement des sites de production de gaz renouvelables et bas-carbone**

Indicateur : Évolution sur l'année en jours

Indicateur	janv.-24	févr.-24	mars.-24	avr.-24	mai.-24	juin.-24	juil.-24	août.-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc.-24
Délai moyen de raccordement	1622	1603	1477	1896	1567	1568	1485	1966	1505	1786	1737	1624

Indicateur : Évolution sur l'année en jours (nouvel indicateur ATRD 7)



Commentaire 2024 :

Conformément à la note de calcul de l'indicateur, il s'agit du délai moyen entre la commande d'étude détaillée et la mise en service comme précisé dans la définition (entre D1 et D8). Ce délai dépend de la vitesse à laquelle le porteur de projet monte son projet et peut varier sensiblement en fonction des projets et des difficultés rencontrées.

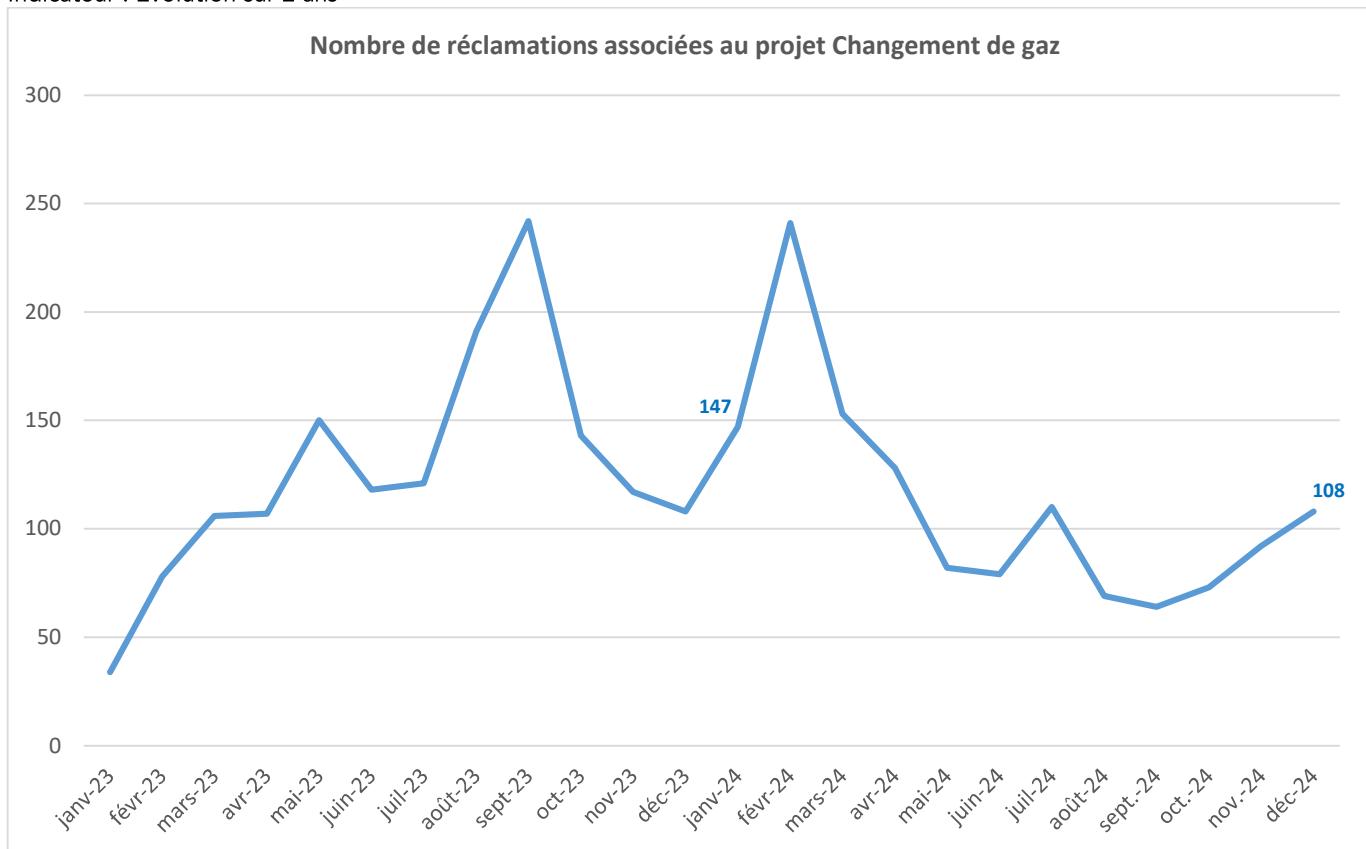
#### 4.1.8 Indicateur relatif au projet « Changement de gaz »

##### a) Nombre de réclamations associées au projet « Changement de gaz »

Indicateur : Évolution sur l'année

Indicateur	Segmentation	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
Nombre de réclamations associées au projet Changement de gaz	Nbre de réclamations	147	241	153	128	82	79	110	69	64	73	92	108
	TOTAL = 1 346												

Indicateur : Évolution sur 2 ans



##### Commentaire 2024 :

En 2024, nous avons :

- Finalisé les inventaires à domicile des secteurs de Lille Ouest et Douai (environ 230 000 clients au total sur ces secteurs)
- Commencé ceux des secteurs de Lille Est, Roubaix & Tourcoing (environ 200 000 clients au total),
- Réalisé les réglages et la conversion des secteurs de Béthune Sud, Lens et Arras (environ 180 000 PCE au total entre septembre et octobre 2023,
- Et Commencé (en décembre 2024) les réglages des secteurs de Lille Ouest et Douai.

Le volume des réclamations en 2024 a été bien maîtrisé par rapport à la surface de contact et des activités opérationnelles du projet. Toutefois, nous continuons à faire tourner la boucle d'amélioration continue pour analyser et améliorer le système en regard des dysfonctionnements constatés.

## 4.2 Indicateurs de suivi (projet des compteurs communicants)

### 4.2.1 Indicateurs relatifs à la relation avec les utilisateurs

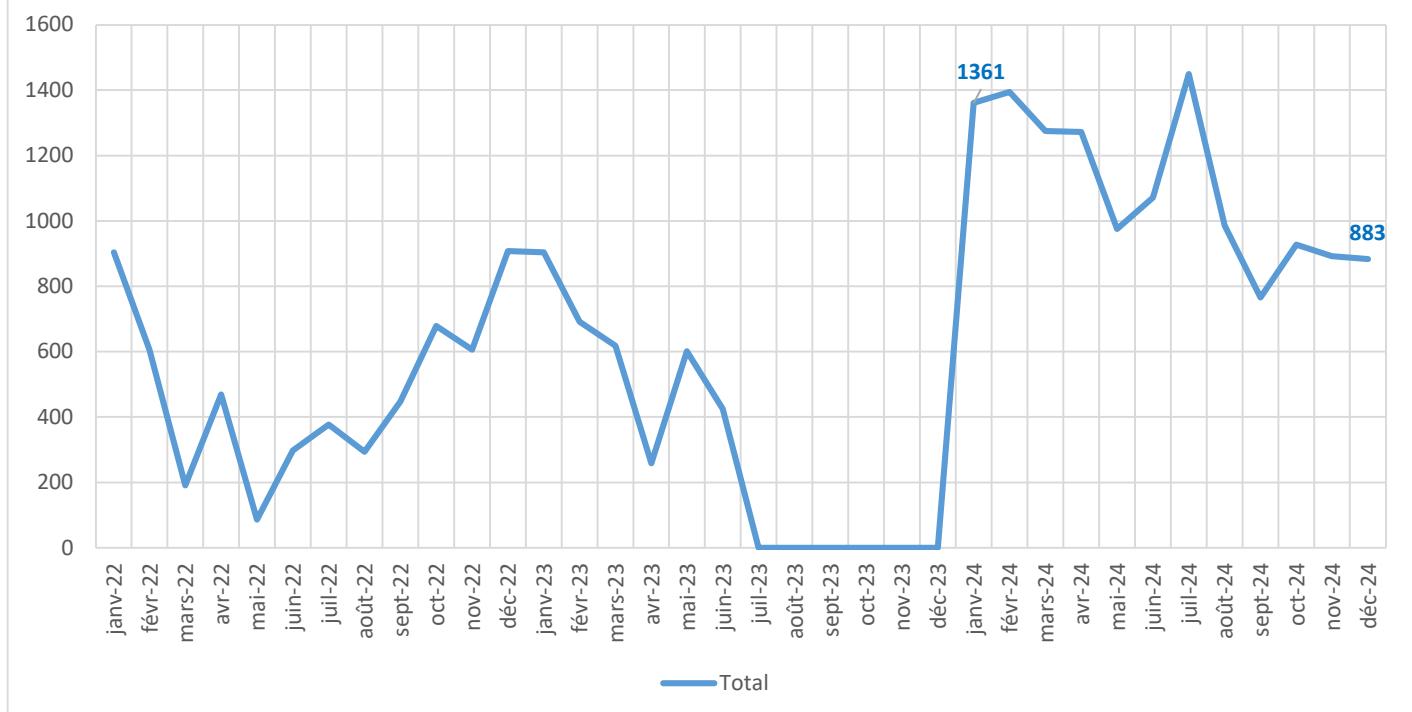
#### a) Nombre de réclamations de clients finals ou de fournisseurs liées aux données de consommation

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-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
Nombre de réclamations de clients finals ou de fournisseurs liées aux données de consommation	Total	1 361	1 394	1 275	1 272	975	1 071	1 450	986	766	927	892	883

Indicateur POC 22 : Évolution sur 3 ans



#### Commentaire 2024 :

L'indicateur du nombre de réclamations de clients finals ou de fournisseurs liées aux données de consommation s'est arrêté au 30 juin 2023 avec le projet Gazpar. Toutefois il a été repris dans l'ATRD7 à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024 et calculé dans un nouvel outil informatique. De plus, le périmètre est dorénavant constitué des réclamations de l'ensemble du parc des compteurs communicants et non pas des réclamations sur les compteurs posés sur la période pour cette nature.

Sur l'année 2024 la volumétrie des réclamations liées aux données de consommation est en baisse constante du fait de la poursuite de la saturation de pose de compteurs communicants et de leur passage en télé-relevé. A noter un pic ponctuel de réclamations à l'été, conséquence d'anomalies liées à une montée de version de notre S.I.

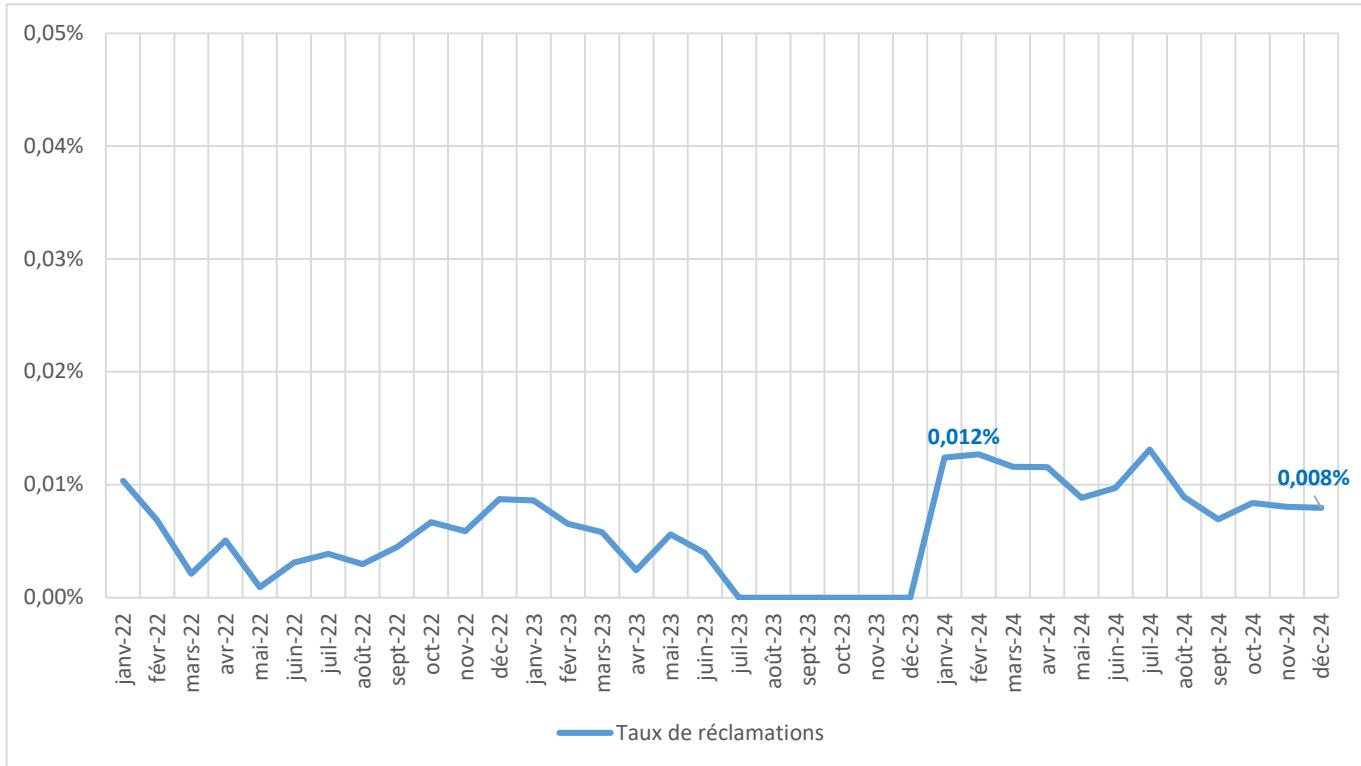
## Taux de réclamations de clients finals ou de fournisseurs liées aux données de consommation

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-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
Taux de réclamations de clients finals ou de fournisseurs liées aux données de consommation	Taux de réclamations	0,012%	0,013%	0,012%	0,012%	0,009%	0,010%	0,013%	0,009%	0,007%	0,008%	0,008%	0,008%

Indicateur POC 23 : Évolution sur 3 ans



### Commentaire 2024 :

L'indicateur du taux de réclamations de clients finals ou de fournisseurs liées aux données de consommation s'est arrêté au 30 juin 2023 avec le projet Gazpar. Toutefois il a été repris dans l'ATRD7 à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024 et calculé dans un nouvel outil informatique. De plus, le périmètre est dorénavant constitué de l'ensemble du parc des compteurs communicants et non pas seulement des poses de la période.

Sur l'année 2024 le taux des réclamations liées aux données de consommation est en baisse constante du fait de la poursuite de la saturation de pose de compteurs communicants et de leur passage en télé-relevé. A noter un pic ponctuel de réclamations à l'été, conséquence d'anomalies liées à une montée de version de notre S.I.

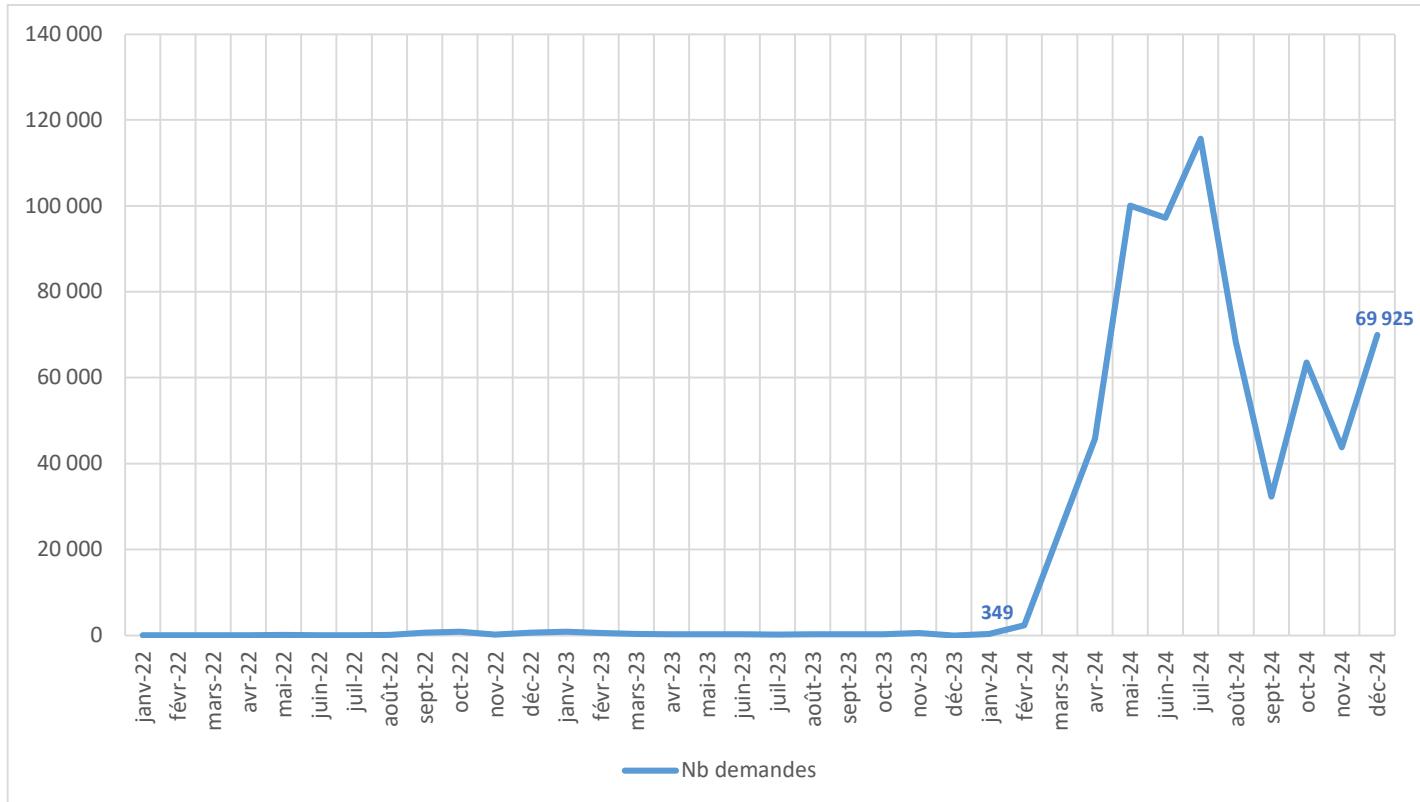
## b) Nombre de demandes de changements de date de publication mensuelle

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-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
Nombre de demandes de changements de date de publication mensuelle	Nb demandes	349	2 297	23 995	45 811	100 039	97 207	115 632	68 318	32 288	63 515	43 790	69 925

Indicateur POC 24 : Évolution sur 3 ans



### Commentaire 2024 :

L'usage de ce service a démarré timidement en début d'année pour connaître une augmentation exponentielle dès le mois de mars.

Le volume de demandes semble se stabiliser autour des 60 000 par mois sur le second semestre. Les demandes sont essentiellement concentrées sur un seul fournisseur.

c) Taux de changements de date de publication mensuelle réalisés dans les délais

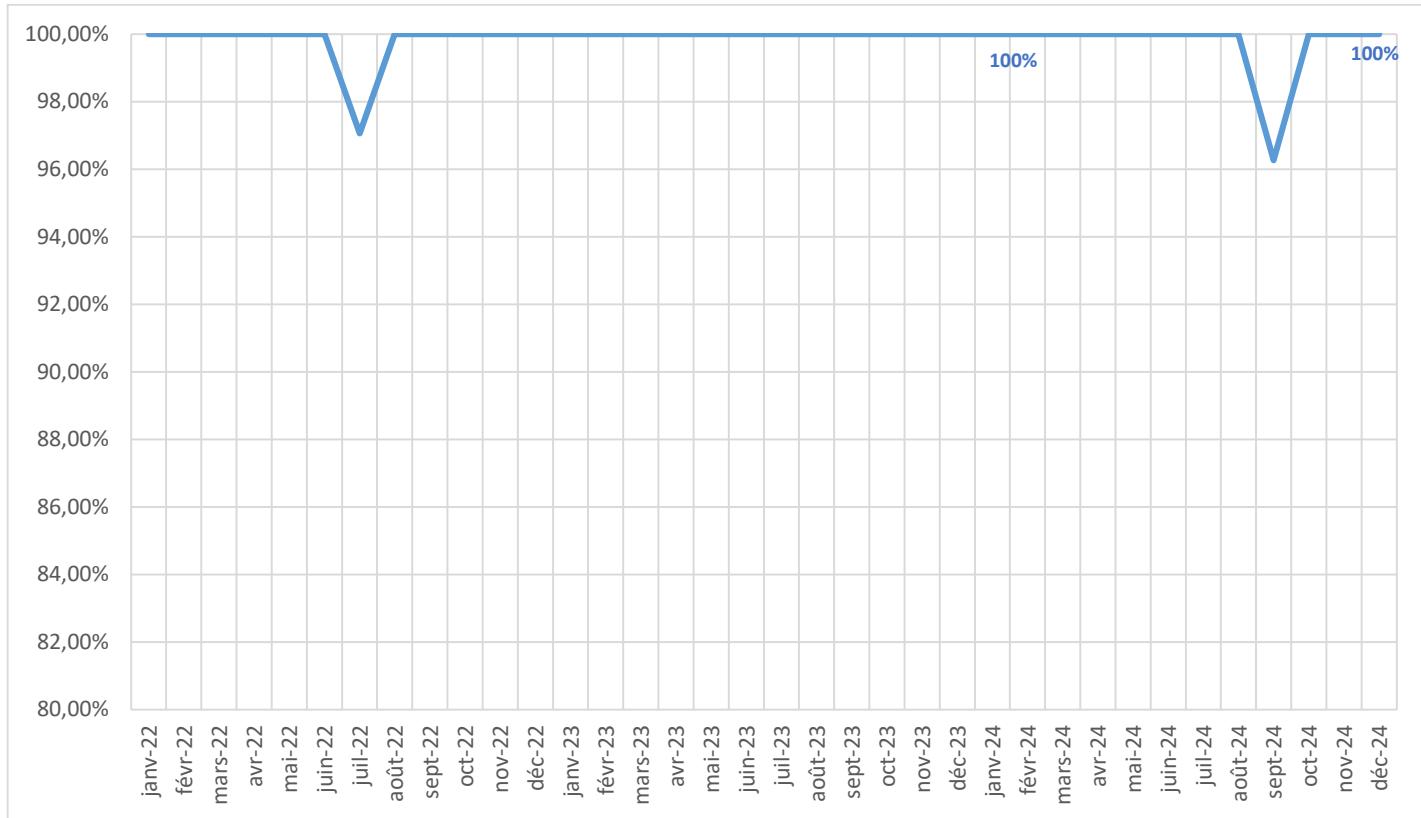
Cet indicateur (POC 25) permet de mesurer la capacité de GRDF à réaliser dans les délais les modifications de date de publication mensuelle des index. Il est présenté en valeurs mensuelles.

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-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
Taux de changements de date de publication mensuelle réalisés dans les délais	Taux	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	96,27%	100,00%	100,00%	100,00%

Indicateur POC 25 : Évolution sur 3 ans



Commentaire 2024 :

A une exception près, le traitement dans les délais est respecté pour l'intégralité des demandes reçues.

#### 4.2.2 Indicateurs relatifs à la mise à disposition des données

##### a) Taux de mise à disposition des données aux consommateurs finals

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.

Indicateur POC 19 : Évolution sur l'année

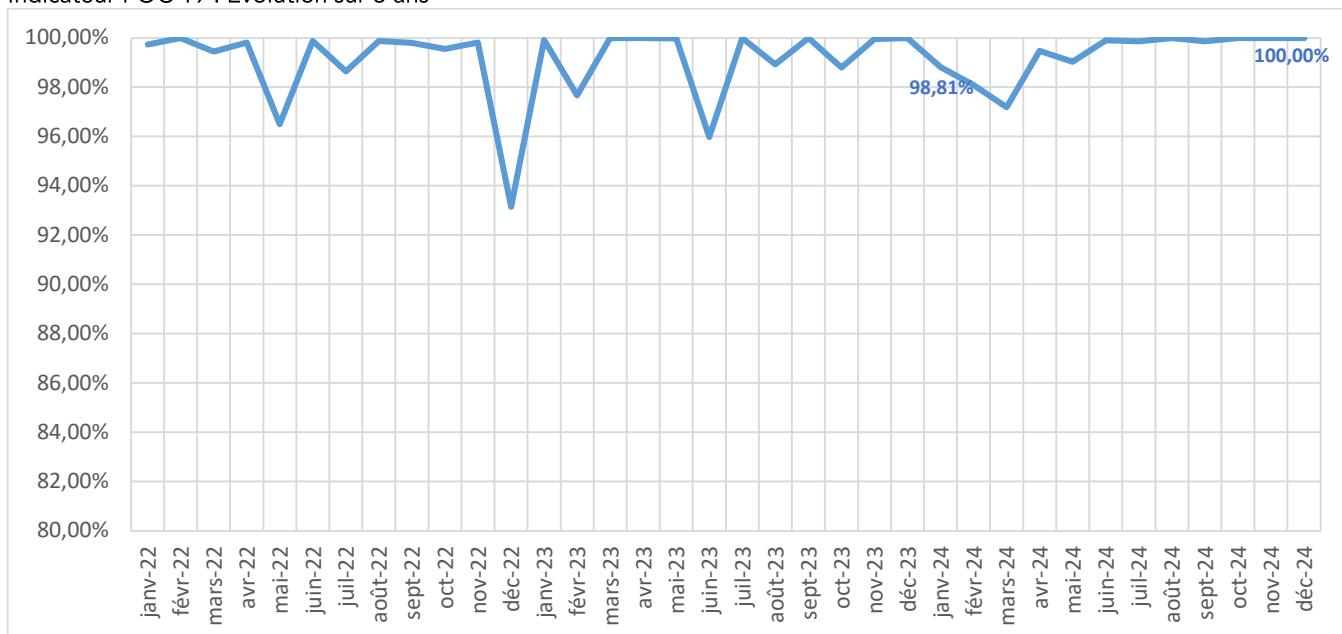
Taux hebdomadaire

Indicateur	janv-24					févr-24			
	S01	S02	S03	S04	S05	S06	S07	S08	S09
	100,00%	99,38%	100,00%	99,45%	95,91%	100,00%	100,00%	100,00%	92,03%
mars-24									
	S10	S11	S12	S13		S14	S15	S16	S17
	94,25%	100,00%	100,00%	92,12%		100,00%	99,13%	99,83%	98,75%
mai-24									
	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26
	100,00%	100,00%	96,73%	98,97%	100,00%	100,00%	99,57%	100,00%	100,00%
juil-24									
	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35
	99,32%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
sept-24									
	S36	S37	S38	S39		S40	S41	S42	S43
	100,00%	100,00%	100,00%	99,38		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
nov-24									
	S44	S45	S46	S47	S48	S49	S50	S51	S52
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Taux mensuel

Indicateur	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
Taux de mise à disposition des données aux consommateurs finals	98,81%	98,08%	97,18%	99,47%	99,03%	99,90%	99,86%	100,00%	99,86%	100,00%	100,00%	100,00%

Indicateur POC 19 : Évolution sur 3 ans



## Commentaire 2024 :

L'année 2024 confirme la tendance de 2023. Avec un taux en moyenne à 99,51% sur l'année. Seul le mois de mars dévisse par rapport à la tendance. Après la chute de mars, le taux remonte dès avril (99,47%) et se stabilise ensuite autour de 99,8% et plus, ce qui montre une reprise efficace. La mise à disposition des données aux clients est au rdv de la fiabilité et de la performance.

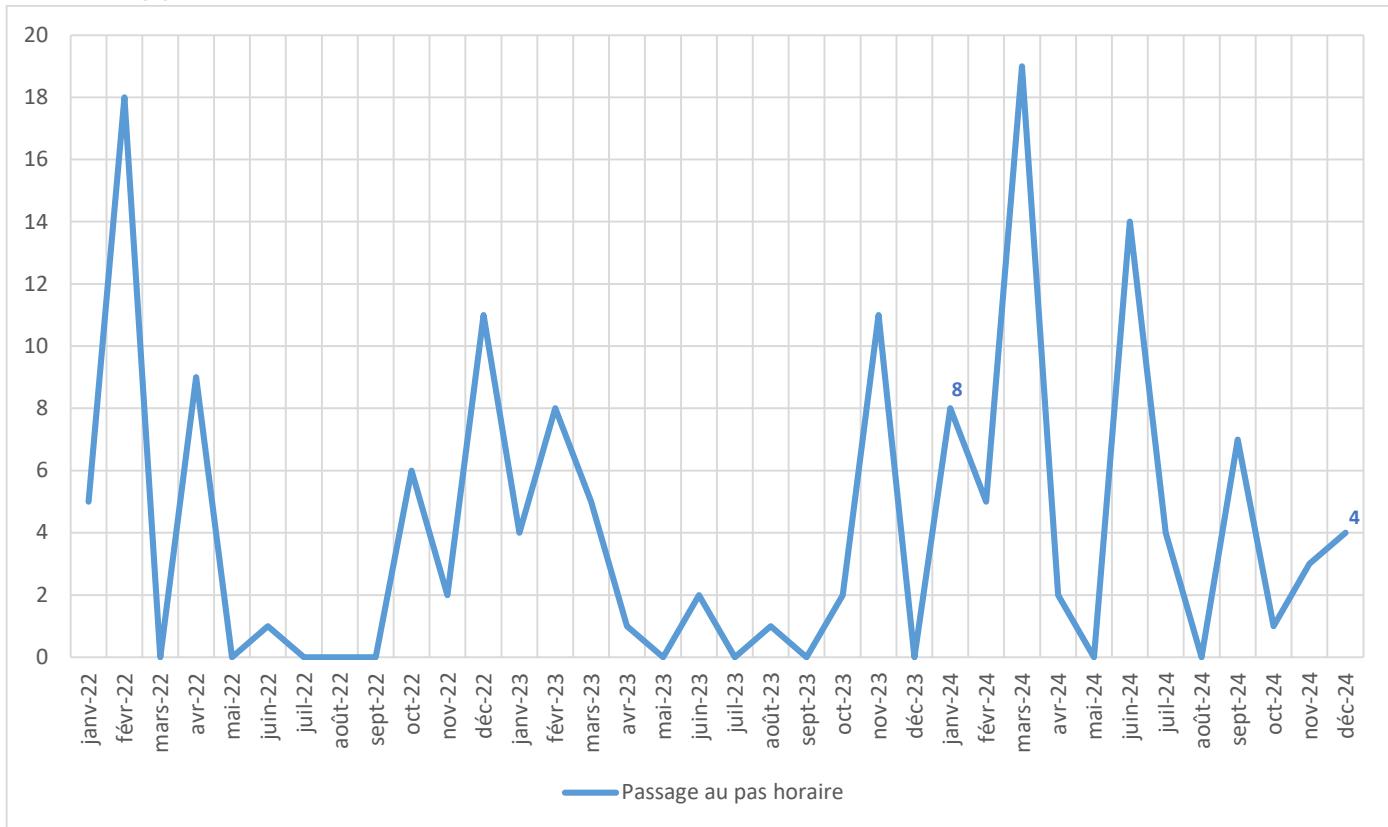
### b) Nombre de demandes de passage au pas horaire

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-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
Nombre de demandes de passage au pas horaire	Passage au pas horaire	8	5	19	2	0	14	4	0	7	1	3	4

Indicateur POC 26 : Évolution sur 3 ans



## Commentaire 2024 :

Le service, nombre de demandes de passage au pas horaire est très peu utilisé avec moins de 70 demandes sur l'année et aucune demande enregistrée sur les mois de mai et août.

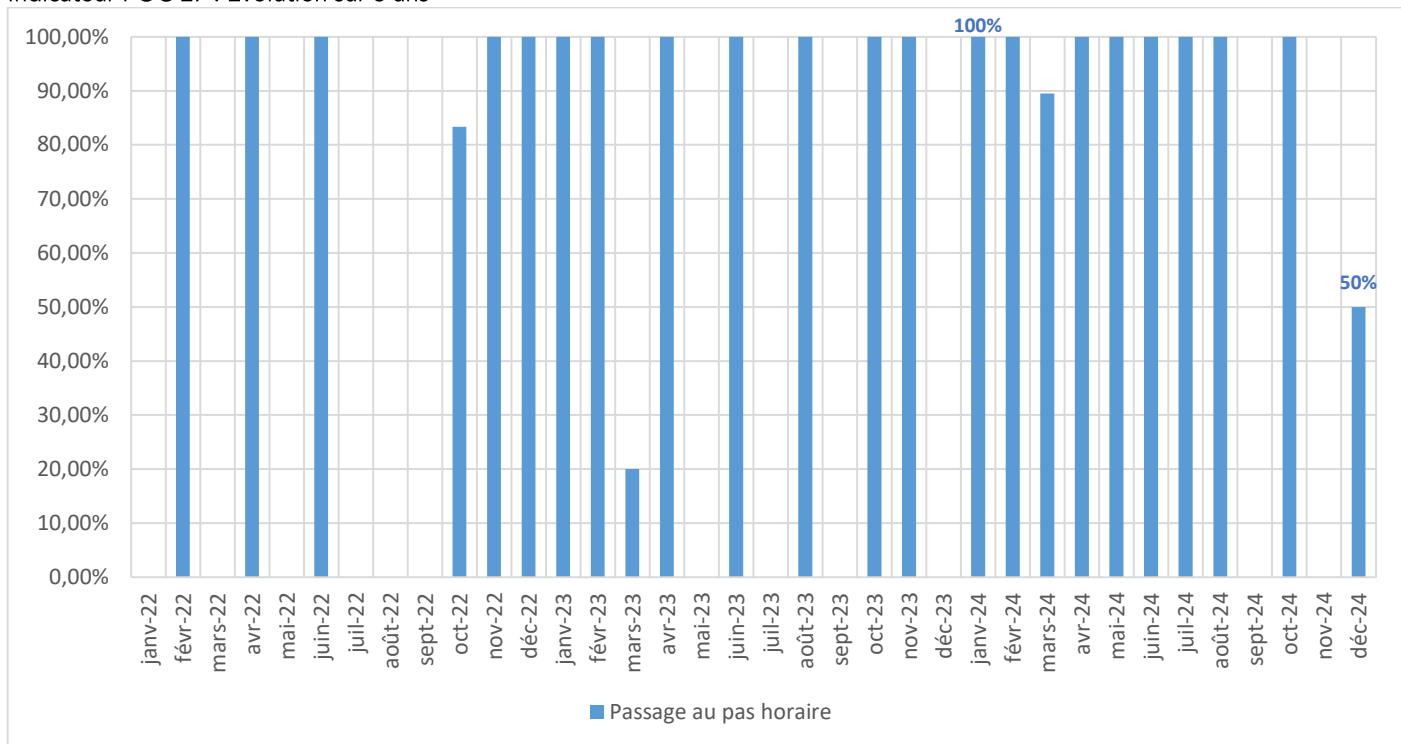
c) Taux de passage au pas horaire réalisés dans les délais demandés

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-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc-24
Taux de passage au pas horaire réalisés dans les délais demandés	Passage au pas horaire	100,00%	100,00%	89,47%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	50,00%

Indicateur POC 27 : Évolution sur 3 ans



Commentaire 2024 :

Les variations importantes du taux sont liées au volume très faible de demandes (entre 0 et 19 par mois).

## 5 – Focus thématique : Zoom sur la fin du déploiement des compteurs communicants des clients haut de portefeuille (Projet Sat3llite)

Le projet de renouvellement de la chaîne de télérelève et de calcul des énergies des clients « haut de portefeuille » (T3/T4/TP) de GRDF initié en 2020 s'est achevé en 2024, selon 2 modalités (2 saisons), portant chacune sur une technologie différente.

Voici le bilan qui peut être dressé.

**Saison 1** pour les PCE T3 sans convertisseur – solution module Radio Gazpar :  
L'objectif de basculer les derniers PCE équipés de modules radio en télé-relevé a été atteint.

À la fin du projet Sat3llite, à l'été 2024 plus de 99 % des PCE concernés étaient équipés d'un module radio Gazpar et basculés en télérelève, représentant près de 90 % du parc total des PCE T3/T4 pris en charge dans le cadre du projet.

**Saison 2** pour les PCE T3 sans convertisseur non couverts par l'infrastructure radio Gazpar, les PCE T3 avec convertisseur et les PCE T4/TP – solution Dispositif de Télé-relève Sat3llite (DTS) :

Le déploiement généralisé a été finalisé comme prévu avant fin juillet 2024, avec plus de 92% des PCE concernés équipés de DTS et basculés en télérelève.

Les modalités de traitement des reliquats et le passage en mode run ont été travaillées en collaboration avec les équipes nationales et régionales.

L'activité a été transférée de l'équipe projet aux équipes pérennes de la Direction Relations Clientèle, assurant ainsi la continuité et la traçabilité des actions.

Pour compléter le GLOSSAIRE :

T3 : Clients tertiaires et industriels –  
300 000 kWh < Consommation annuelle < 5 000 000 kWh.

T4 : Gros clients industriels - Consommation annuelle > 5 000 000 kWh.

TP : Tarif de proximité - Tarif réservé aux clients finals ayant une consommation supérieure à 5 GWh et la possibilité réglementaire de se raccorder directement au réseau de transport de gaz naturel.

## – GLOSSAIRE

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

**Client 1M** : client pour lequel le télérelevé est mensuel

**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

**GTC2007** : 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 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