



Rapport mensuel sur la Qualité de Service de GRDF



mai 18

Préambule - La qualité de service, une mission essentielle de GRDF

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

GRDF assure l'acheminement de l'énergie gaz naturel à 11 millions de clients, grâce au plus grand réseau de distribution d'Europe. GRDF, avec ses plus de 11 000 collaborateurs, conçoit, construit, exploite, entretient et développe ce réseau dans plus de 9 500 communes, en garantissant la sécurité des personnes et des biens, et la qualité de la desserte.

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

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

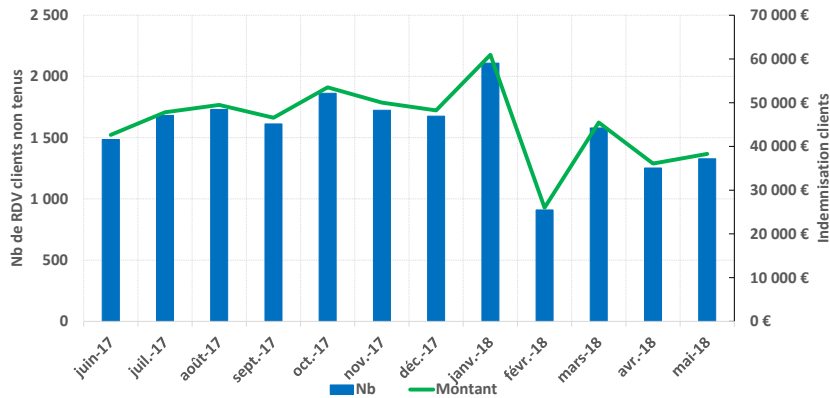
Le suivi de la qualité de service mise en œuvre au quotidien par GRDF a pour objectif d'afficher en toute transparence des indicateurs de mesure représentatifs des prestations de GRDF, que celles-ci soient réalisées directement pour les clients finaux, ou demandées par les fournisseurs de gaz naturel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

1. Prestations

1.1 Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD (a)*

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

Indicateur	Segmentation	janv-18	févr-18	mars-18	avr-18	mai-18	juin-18	juil-18	août-18	sept-18	oct-18	nov-18	déc-18
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD	Nb	2 109	910	1 579	1 252	1 328							
	Montant	60 951 €	25 987 €	45 472 €	36 087 €	38 302 €							



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

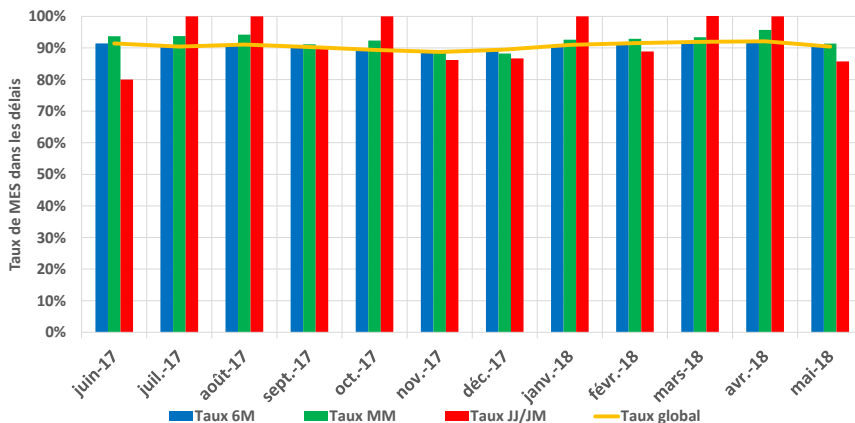
La prestation consiste à mettre en service un Point de Comptage et d'Estimation (PCE) déjà raccordé au réseau de distribution publique de gaz naturel. Cette prestation est payante et facturée à l'acte par GRDF.

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

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

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

Indicateur	Segmentation	janv-18	févr-18	mars-18	avr-18	mai-18	juin-18	juil-18	août-18	sept-18	oct-18	nov-18	déc-18
Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés	Taux 6M	90,85%	91,44%	91,81%	91,93%	90,28%							
	Taux MM	92,63%	92,87%	93,41%	95,72%	91,38%							
	Taux JJ/JM	100,00%	88,89%	#####	100,00%	85,71%							
	Taux global	90,96%	91,54%	91,92%	92,10%	90,43%							



* La lettre a renvoie au classement des indicateurs de suivi en annexe de la délibération de la CRE portant sur l'ATRD5

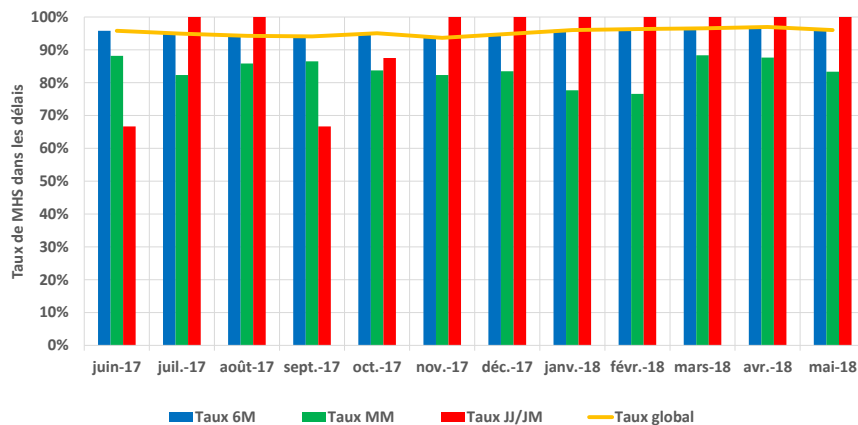
1.3 Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés (c)

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

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

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

Indicateur	Segmentation	janv-18	févr-18	mars-18	avr-18	mai-18	juin-18	jul-18	août-18	sept-18	oct-18	nov-18	déc-18
Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés	Taux 6M	96,04%	96,32%	96,51%	96,91%	96,04%							
	Taux MM	77,69%	76,60%	88,35%	87,63%	83,33%							
	Taux JJ/JM	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%							
	Taux global	96,01%	96,32%	96,53%	96,96%	96,03%							



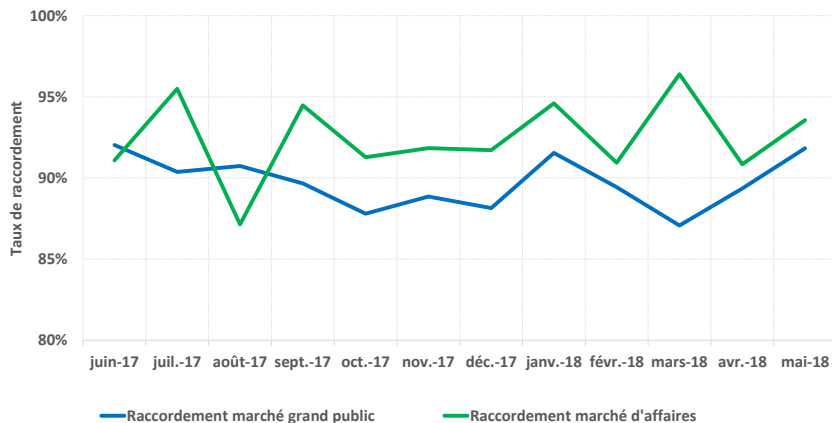
1.4 Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu (d)

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

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

Objectif annuel de référence : 89 %

Indicateur	Segmentation	janv-18	févr-18	mars-18	avr-18	mai-18	juin-18	jul-18	août-18	sept-18	oct-18	nov-18	déc-18
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	raccordement marché grand public	91,54%	89,43%	87,07%	89,35%	91,83%							
	raccordement marché d'affaires	94,60%	90,94%	96,39%	90,84%	93,56%							



2. Relevés et facturation

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

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

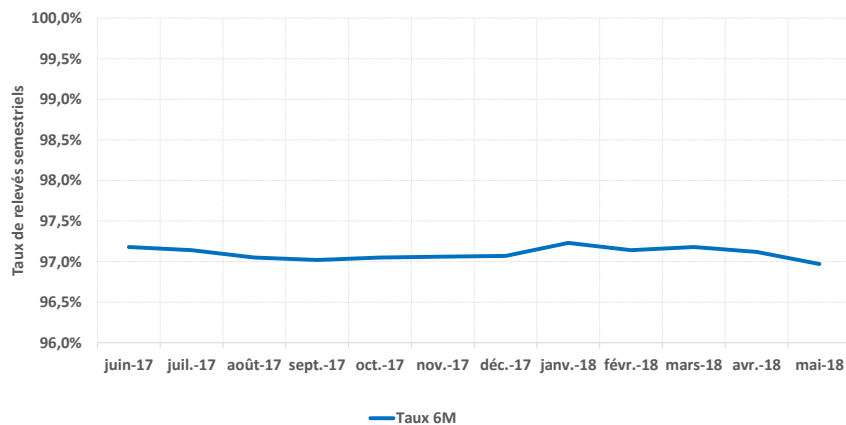
Lorsque GRDF n'a pas pu accéder au compteur pour effectuer un relevé semestriel et que le client ne lui a pas transmis un auto-relevé, la consommation du client est calculée à partir d'un historique.

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

L'indicateur (ACH 95) est présenté ci-dessous en valeurs cumulés.

Objectif annuel de référence : 97,2 %

Indicateur	Janv-18	févr-18	mars-18	avr-18	mai-18	juin-18	juil-18	août-18	sept-18	oct-18	nov-18	déc-18
Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés)	97,23%	97,14%	97,18%	97,12%	96,97%							



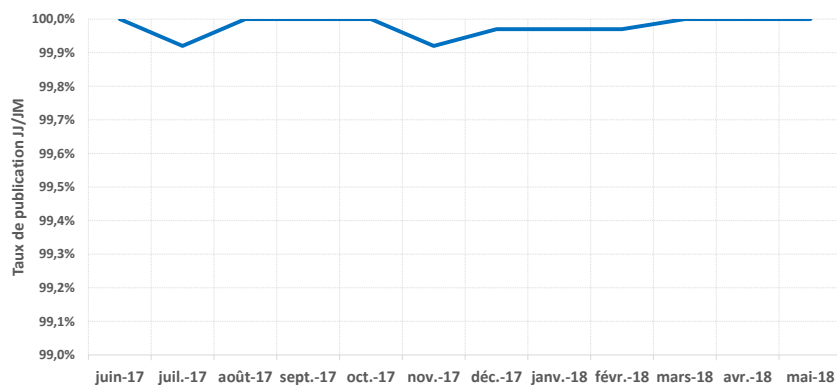
2.2 Taux de publication des relevés par OMEGA pour les relevés JJ/JM (k)

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

L'indicateur (ACH 57) est présenté ci-dessous en valeurs mensuelles.

Objectif annuel de référence : 99,94 %

Indicateur	Janv-18	févr-18	mars-18	avr-18	mai-18	juin-18	juil-18	août-18	sept-18	oct-18	nov-18	déc-18
Taux de publication par OMEGA pour les relèves JJ/JM	99,97%	99,97%	100,00%	100,00%	100,00%							



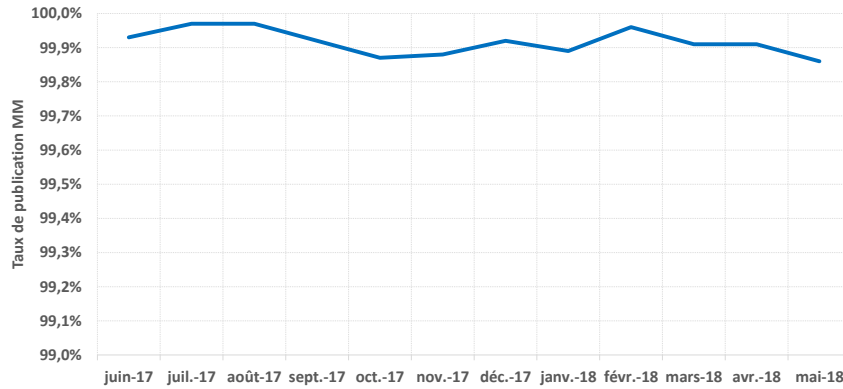
2.3 Taux de publication par OMEGA pour les relevés MM (l)

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

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

Objectif annuel de référence : 99,93 %

Indicateur	janv-18	févr-18	mars-18	avr-18	mal-18	juin-18	juil-18	août-18	sept-18	oct-18	nov-18	déc-18
Taux de publication par OMEGA pour les relevés MM	99,89%	99,96%	99,91%	99,91%	99,86%							



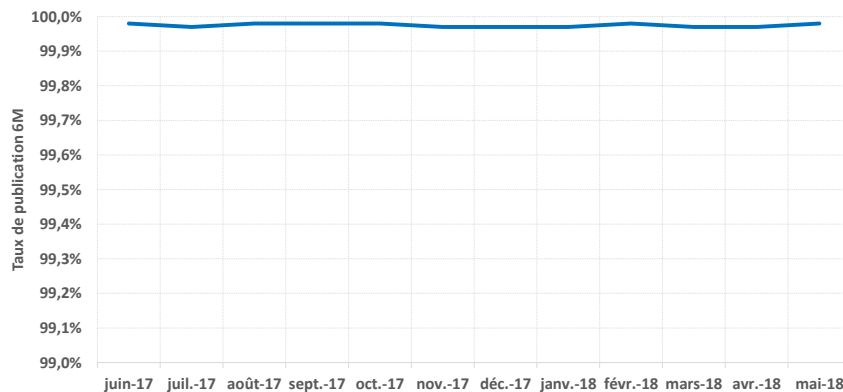
2.4 Taux de publication par OMEGA pour les relevés 6M (m)

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

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

Objectif annuel de référence : 99,98 %

Indicateur	janv-18	févr-18	mars-18	avr-18	mal-18	juin-18	juil-18	août-18	sept-18	oct-18	nov-18	déc-18
Taux de publication par OMEGA pour les relevés 6M	99,97%	99,98%	99,97%	99,97%	99,98%							



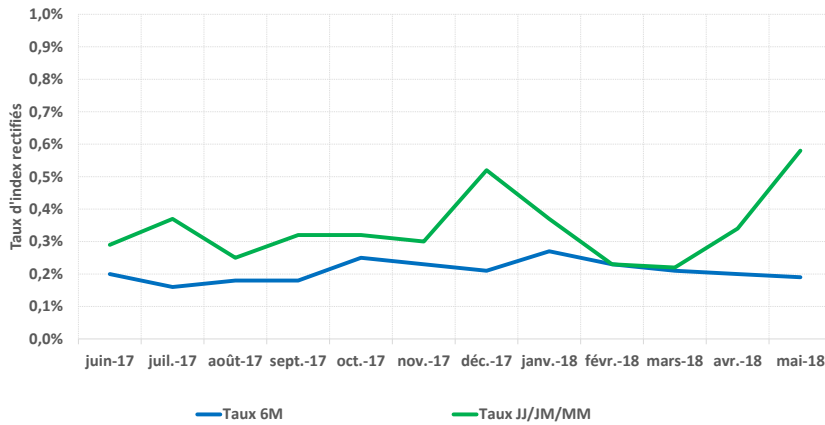
2.5 Taux d'index rectifiés (r)

Cet indicateur permet de suivre le taux de relevés transmis au statut rectifié, en soustrayant les rectifications suite à Mise en Service (MES).

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

Objectif annuel de référence : 0,2 % (6M) ; 0,38 % (JJ/JM/MM)

Indicateur	Segmentation	janv-18	févr-18	mars-18	avr-18	mal-18	juin-18	juil-18	août-18	sept-18	oct-18	nov-18	déc-18
Taux d'index rectifiés	Taux 6M	0,27%	0,23%	0,21%	0,20%	0,19%							
	Taux JJ/JM/MM	0,37%	0,23%	0,22%	0,34%	0,58%							



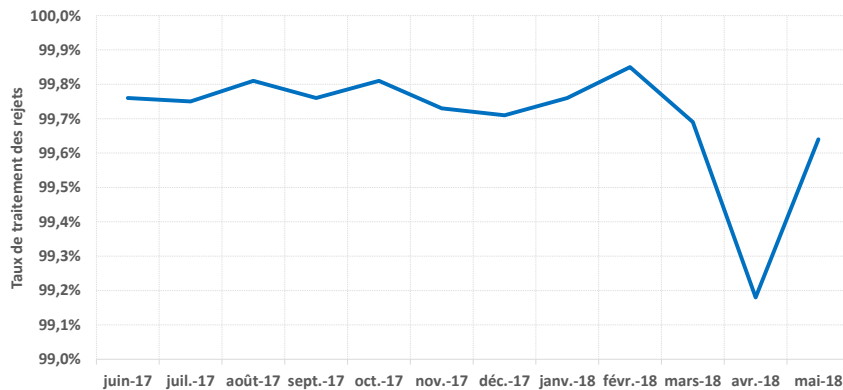
2.6 Taux de traitement des rejets du mois M en M+1 (o)

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

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

Objectif annuel de référence : 99,8 %

Indicateur	janv-18	févr-18	mars-18	avr-18	mai-18	juin-18	juil-18	août-18	sept-18	oct-18	nov-18	déc-18
Taux de traitement des rejets du mois M en M+1	99,76%	99,85%	99,69%	99,18%	99,64%							



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

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

Cet indicateur est suivi depuis le lancement du pilote fournisseurs (octobre 2016) et incité depuis le début du déploiement industriel (mai 2017).

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

Objectif semestriel de base pour novembre 2017 - avril 2018 : 91 %

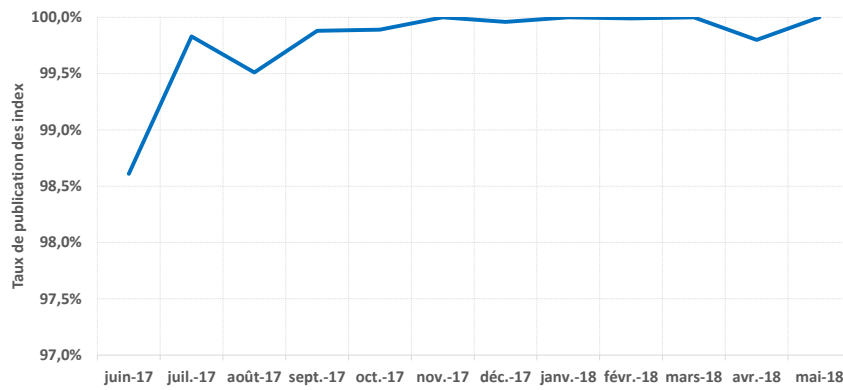
Objectif semestriel cible pour novembre 2017 - avril 2018 : 95 %

Objectif mensuel de base pour le reste de l'année 2018 : 91 %

Objectif mensuel cible pour le reste de l'année 2018 : 95 %

Indicateur	janv-18	févr-18	mars-18	avr-18	mai-18	juin-18	juil-18	août-18	sept-18	oct-18	nov-18	déc-18
Taux de publication des index aux fournisseurs (périmètre Gazpar)	100,00%	99,99%	100,00%	99,80%	100,00%							

Rapport mensuel sur la Qualité de Service GRDF



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

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

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

Cet indicateur est suivi depuis le lancement du pilote fournisseurs (octobre 2016) et incité depuis le début du déploiement industriel (mai 2017).

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

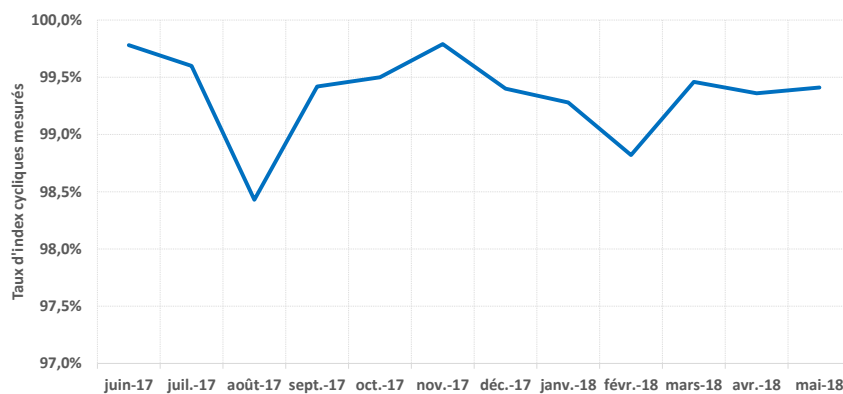
Objectif semestriel de base pour novembre 2017 - avril 2018 : 94 %

Objectif semestriel cible pour novembre 2017 - avril 2018 : 96,5 %

Objectif mensuel de base pour le reste de l'année 2018 : 94 %

Objectif mensuel cible pour le reste de l'année 2018 : 96,5 %

Indicateur	janv-18	févr-18	mars-18	avr-18	mai-18	juin-18	juil-18	août-18	sept-18	oct-18	nov-18	déc-18
Taux d'index cycliques mesurés (périmètre Gazpar)	99,28%	98,82%	99,46%	99,36%	99,41%							



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

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

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

Cet indicateur est suivi depuis le lancement du pilote fournisseurs (octobre 2016) et incité depuis le début du déploiement industriel (mai 2017).

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

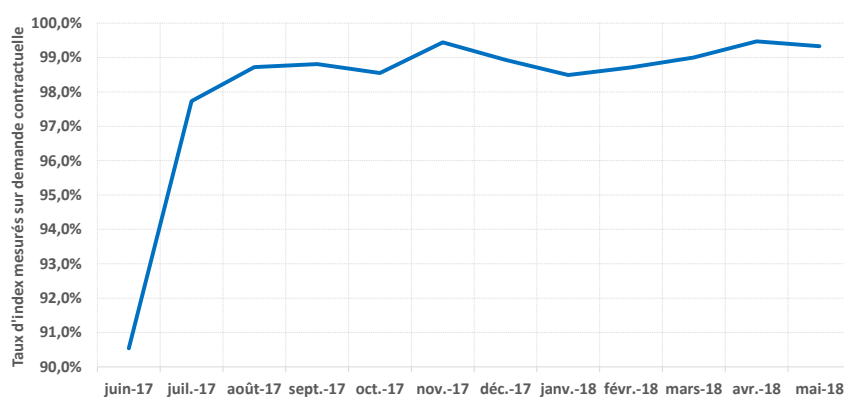
Objectif semestriel de base pour novembre 2017 - avril 2018 : 96 %

Objectif semestriel cible pour novembre 2017 - avril 2018 : 98,5 %

Objectif mensuel de base pour le reste de l'année 2018 : 96 %

Objectif mensuel cible pour le reste de l'année 2018 : 98,5 %

Indicateur	Janv-18	févr-18	mars-18	avr-18	mai-18	Jun-18	Jull-18	août-18	sept-18	oct-18	nov-18	déc-18
Taux d'index mesurés sur demandes contractuelles (périmètre Gazpar c)	98,49%	98,71%	99,00%	99,47%	99,33%							



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

Cet indicateur permet de vérifier que les index cycliques transmis à OMEGA ne sont pas estimés au-delà de 3 mois.

Il donne également une indication sur la réactivité de GRDF à remettre en service des compteurs/concentrateurs défectueux.

Cet indicateur est suivi depuis le début du déploiement industriel (mai 2017) et incité depuis novembre 2017 (T0 + 6 mois).

Remarque : les PCE équipés d'un compteur communicant gaz qui sont à fréquence de relevé semestrielle sont exclus du périmètre, cette fréquence étant transitoire jusqu'à la fin des bascules des CAD fournisseurs.

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

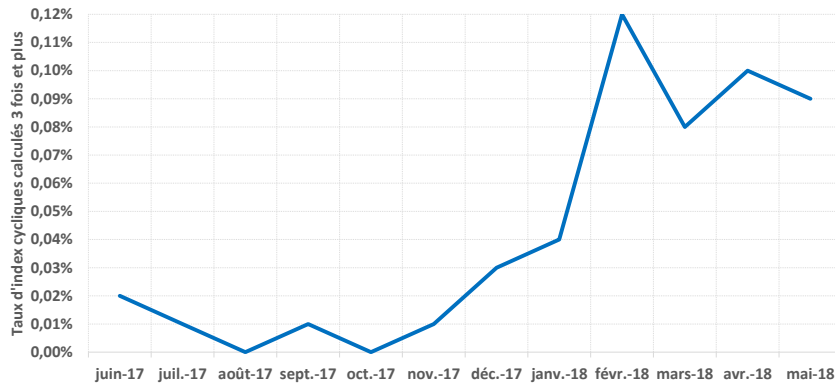
Objectif semestriel de base pour novembre 2017 - avril 2018 : 4 %

Objectif semestriel cible pour novembre 2017 - avril 2018 : 2,5 %

Objectif mensuel de base pour le reste de l'année 2018 : 4 %

Objectif mensuel cible pour le reste de l'année 2018 : 2,5 %

Indicateur	Janv-18	févr-18	mars-18	avr-18	mai-18	Jun-18	Jull-18	août-18	sept-18	oct-18	nov-18	déc-18
Taux d'index cycliques calculés 3 fois et plus (périmètre Gazpar d)	0,04%	0,12%	0,08%	0,10%	0,09%							



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

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

Cet indicateur est suivi depuis le lancement du pilote fournisseurs (octobre 2016) et incité depuis le début du déploiement industriel (mai 2017).

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

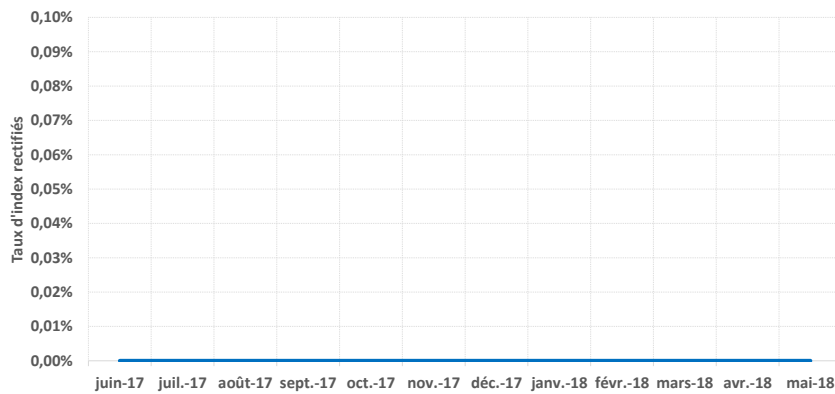
Objectif semestriel de base pour novembre 2017 - avril 2018 : 1,9 %

Objectif semestriel cible pour novembre 2017 - avril 2018 : 0,5 %

Objectif mensuel de base pour le reste de l'année 2018 : 1,9 %

Objectif mensuel cible pour le reste de l'année 2018 : 0,5 %

Indicateur	Janv-18	févr-18	mars-18	avr-18	mai-18	Jun-18	Jull-18	août-18	sept-18	oct-18	nov-18	déc-18
Taux d'index rectifiés (périmètre Gazpar)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%							



3. Données échangées avec les GRT

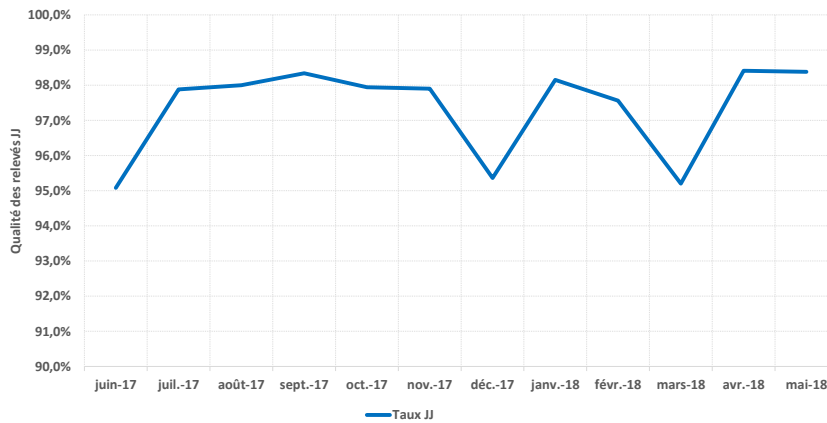
3.1 Relevés JJ transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD (f)

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

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

Objectif annuel de référence : 96,7 %

Indicateur	Janv-18	févr-18	mars-18	avr-18	mai-18	juin-18	jul-18	août-18	sept-18	oct-18	nov-18	déc-18
Qualité des relevés JJ transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD	98,15%	97,56%	95,20%	98,41%	98,38%							



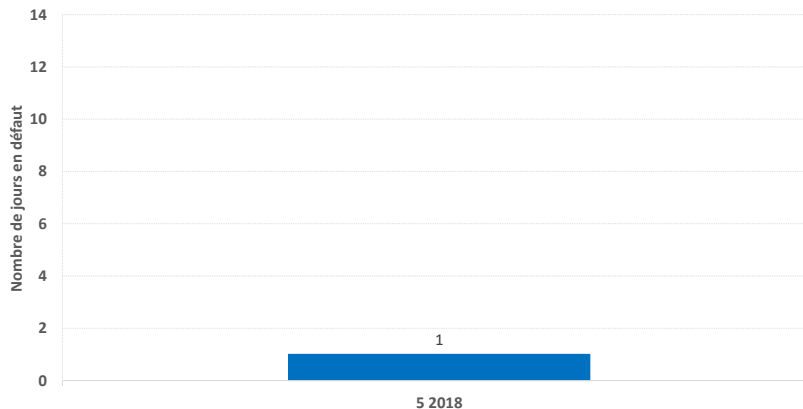
3.2 Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD (g)

Il s'agit d'un nouvel indicateur sur la transmission des estimations journalières aux GRTs, qui 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.

Objectif annuel de référence : 7 jours par an

Indicateur	Janv-18	févr-18	mars-18	avr-18	mai-18	juin-18	jul-18	août-18	sept-18	oct-18	nov-18	déc-18
Nombre de retards pris en compte par le GRT	0	0	1	0	0							
Nombre de retards cumulés sur l'année	0	0	1	1	1							



4. Relations avec les fournisseurs

4.1 Taux de disponibilité du portail Fournisseur (h)

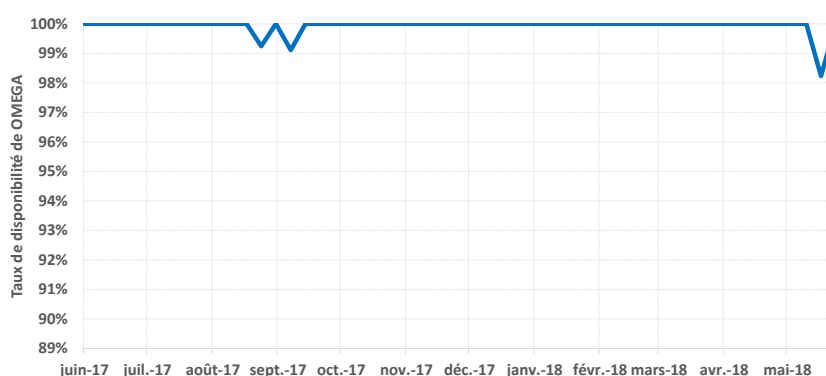
OMEGA est le système d'information de gestion des processus clients mis en place par GRDF lors de l'ouverture des marchés. Les fournisseurs de gaz naturel utilisent le portail fournisseur pour réaliser les demandes auprès du Distributeur. Le taux de disponibilité du portail fournisseur est un indicateur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

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

Objectif annuel de référence : 99,5 %

Indicateur	janvier 18				février 18				mars 18				
Taux de disponibilité du portail Fournisseur	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Indicateur	avril 18				mai 18				juin 18			
Taux de disponibilité du portail Fournisseur	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%	100%				



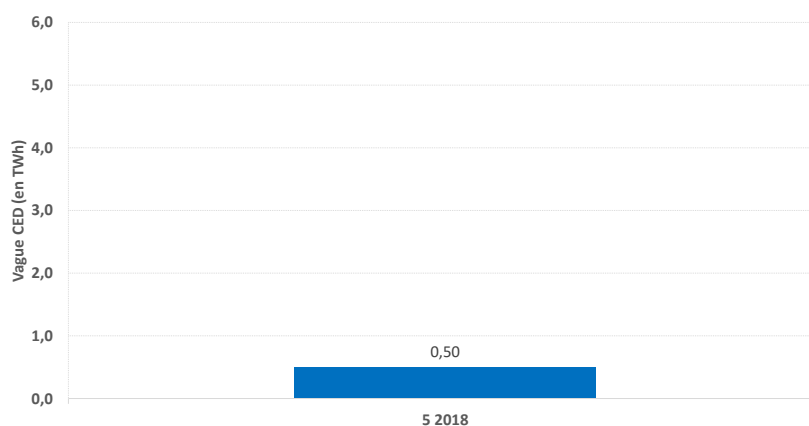
4.2 Amplitude des comptes d'écart distribution (CED) (p)

Les Comptes d'Ecart Distribution (CED) sont les écarts entre les allocations (réalisées sur la base des profils des clients) et le relevé. L'indicateur de suivi de l'amplitude des Comptes d'Ecart Distribution permet de suivre la somme des CED du mois M en énergie et en valeur absolue.

L'indicateur (ACH 165) est présenté ci-dessous en valeurs mensuelles dans le tableau, en valeurs cumulées sur le graphe.

Objectif de référence pour 2018 : 4,4 TWh cumulés sur l'année

Indicateur	Janv-18	févr-18	mars-18	avr-18	mai-18	Jun-18	Juil-18	août-18	sept-18	oct-18	nov-18	déc-18
Amplitude des comptes d'écart distribution (CED)	32301	240239	156883	8045	64303							



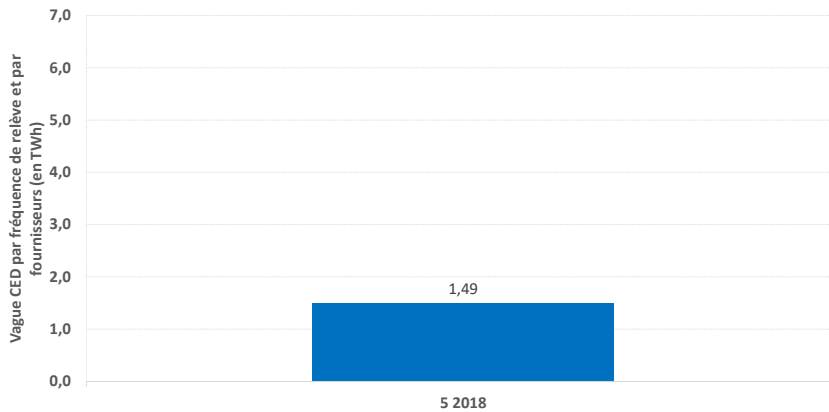
4.3 Amplitude des comptes d'écart distribution (CED) par fréquence de relevé et par fournisseur (q)

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

L'indicateur (ACH 165A) est présenté ci-dessous en valeurs mensuelles dans le tableau, en valeurs cumulées sur le graphe.

Objectif de référence pour 2018 : 6 TWh cumulés sur l'année

Indicateur	Janv-18	févr-18	mars-18	avr-18	mai-18	Jun-18	Jull-18	août-18	sept-18	oct-18	nov-18	déc-18
Amplitude des comptes d'écart distribution (CED)	341125	406630	277895	211143	255699							



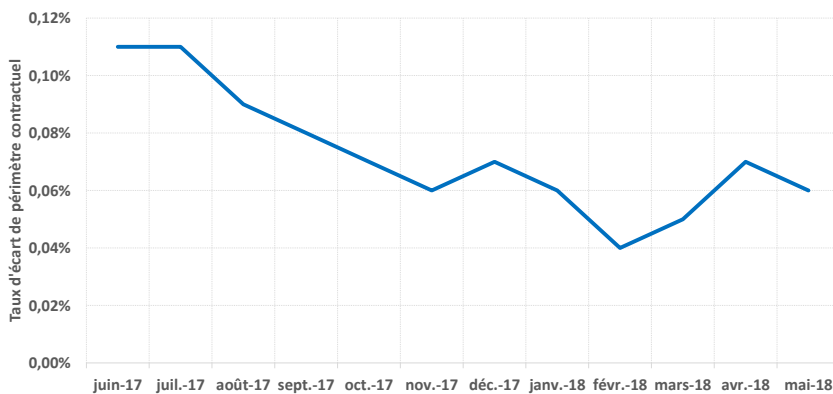
4.4 Taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs (n)

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

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

Objectif annuel de référence : 0,04 %

Indicateur	Janv-18	févr-18	mars-18	avr-18	mai-18	Jun-18	Jull-18	août-18	sept-18	oct-18	nov-18	déc-18
Taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs	0,06%	0,04%	0,05%	0,07%	0,06%							



5. Relations avec les clients

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

Il existe cependant des indicateurs suivis mais non incités qui s'intéressent aux relations avec les clients pour les autres activités de GRDF : ceux-ci sont présentés en détail dans le rapport annuel de la qualité de service que publie GRDF.

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

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

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

Objectif semestriel de base pour novembre 2017 - avril 2018 : 93 %

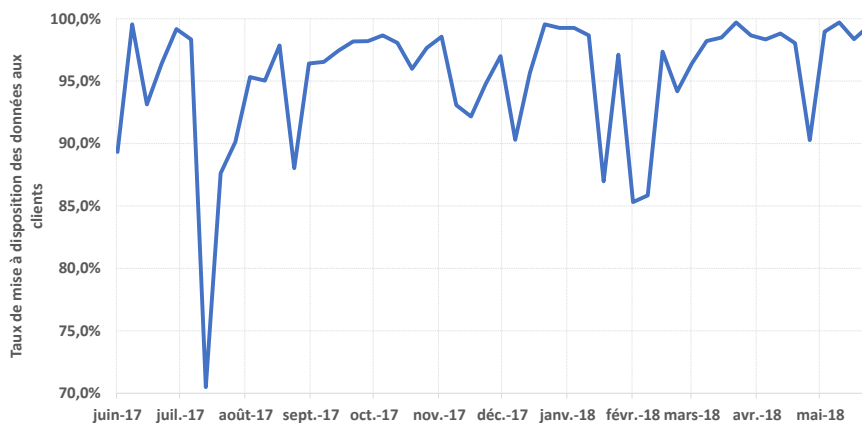
Objectif semestriel cible pour novembre 2017 - avril 2018 : 96 %

Objectif hebdomadaire de base pour le reste de l'année 2018 : 93 %

Objectif mensuel cible pour le reste de l'année 2018 : 96 %

Indicateur	janvier 18				février 18				mars 18				
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13
Taux de mise à disposition des données aux clients finals	99,3%	98,7%	87,0%	97,1%	85,3%	85,8%	97,4%	94,2%	96,4%	98,2%	98,5%	99,7%	98,7%

Indicateur	avril 18				mai 18				jun 18			
	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25
Taux de mise à disposition des données aux clients finals	98%	99%	98%	90%	99%	100%	98%	99%				



5.2 Taux de disponibilité du portail client (Gazpar g)

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

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

Objectif semestriel de base pour novembre 2017 - avril 2018 : 97 %

Objectif semestriel cible pour novembre 2017 - avril 2018 : 99,5 %

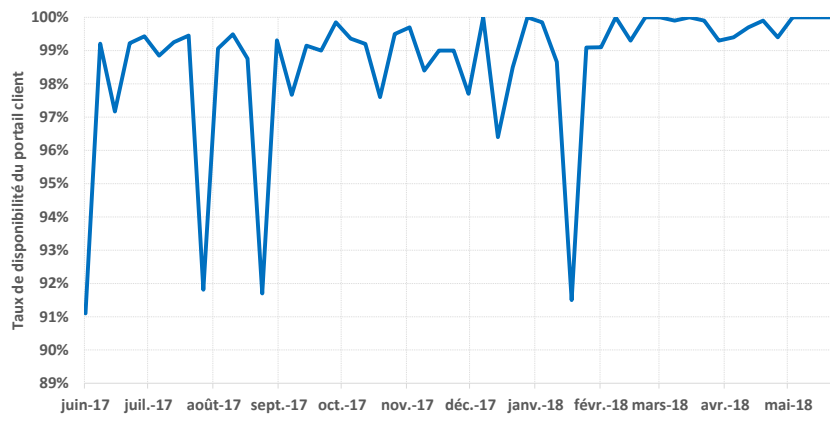
Objectif hebdomadaire de base pour le reste de l'année 2018 : 97 %

Objectif mensuel cible pour le reste de l'année 2018 : 99,5 %

Indicateur	janvier 18				février 18				mars 18				
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13
Taux de mise à disposition des données aux clients finals	99,9%	98,7%	91,5%	99,1%	99,1%	100,0%	99,3%	100,0%	100,0%	99,9%	100,0%	99,9%	99,3%

Indicateur	avril 18				mai 18				jun 18			
	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25
Taux de mise à disposition des données aux clients finals	99%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	100%				

Rapport mensuel sur la Qualité de Service GRDF



6. Traitement des réclamations

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

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

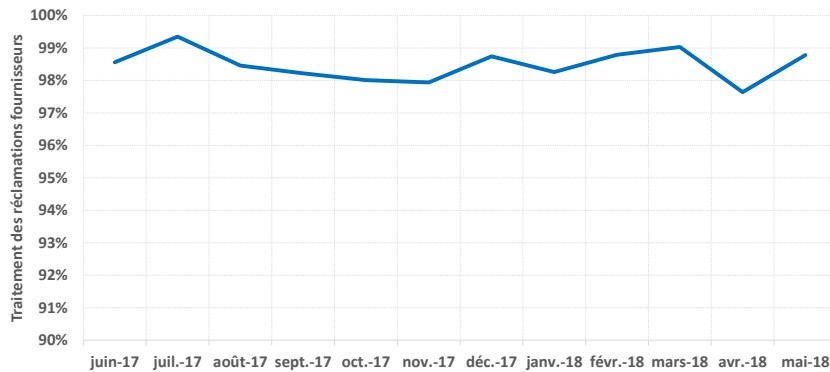
Le nombre et la nature des réclamations reçues sont des indicateurs importants de la satisfaction client. Qu'une réclamation soit transmise à GRDF par un fournisseur ou directement par un client, elle fait l'objet d'un suivi attentif, tant sur la qualité que sur le délai de réponse.

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

L'indicateur est présenté ci-dessous en valeurs mensuelles.

Objectif de base : 96 % par mois

Indicateur	Janv-18	févr-18	mars-18	avr-18	mai-18	Jun-18	Jull-18	août-18	sept-18	oct-18	nov-18	déc-18
Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 15 jours calendaires	98,26%	98,79%	99,03%	97,64%	98,78%							

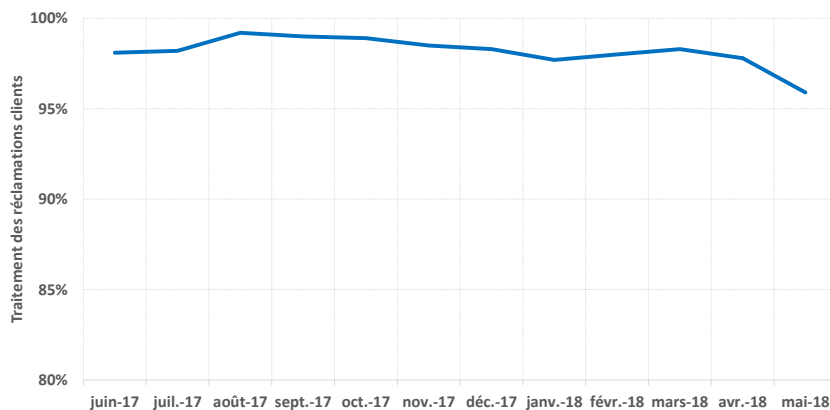


6.2 Taux de réponses aux réclamations des clients dans les 30 jours calendaires (j)

L'indicateur est présenté ci-dessous en valeurs mensuelles.

Objectif de base : 100 % par mois

Indicateur	Janv-18	févr-18	mars-18	avr-18	mai-18	Jun-18	Jull-18	août-18	sept-18	oct-18	nov-18	déc-18
Taux de réponses aux réclamations Clients dans les 30 jours calendaires	97,70%	98,00%	98,30%	97,80%	95,90%							



Glossaire

Client 6M : client pour lequel le relevé est semestriel

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

Client JJ : client pour lequel le relevé est quotidien (télérelevé)

Compteur télérelevé : 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

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

GRD : Gestionnaire de Réseaux de Distribution

GRDF : Gaz Réseau Distribution France

GRT : Gestionnaire de Réseau de Transport

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

MES : Mise En Service

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

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

PITD : Point d'Interface Transport Distribution

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

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

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

SI : Systèmes d'Information

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