

INDICATEURS DE SUIVI DE LA QUALITE DE SERVICE GAZ

Les tarifs ATRD ont introduit à la fois un cadre de régulation des conditions de rémunération de l'acheminement et un mécanisme de régulation incitative de suivi de la qualité de service sur les domaines clés de l'activité des gestionnaires de réseaux de distribution de gaz naturel (GRD). Les premiers indicateurs ont été institués par la proposition du 2 avril 2009 relative à l'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel, et par l'Arrêté du 24 juin 2009 approuvant les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel.

Les derniers tarifs ATRD, dits ATRD5, sont entrés en vigueur le 1^{er}/07/2018 pour une durée de 4 ans.

Ce suivi est constitué de la mesure de différents indicateurs représentatifs de la qualité du service apporté tant auprès des consommateurs que des Fournisseurs actifs. Le rapport annuel constitué de la totalité des indicateurs demandés est transmis par GreenAlp à la Commission de Régulation de l'Energie (CRE). Les indicateurs sont rendus publics sur le site Internet de GreenAlp trimestriellement.



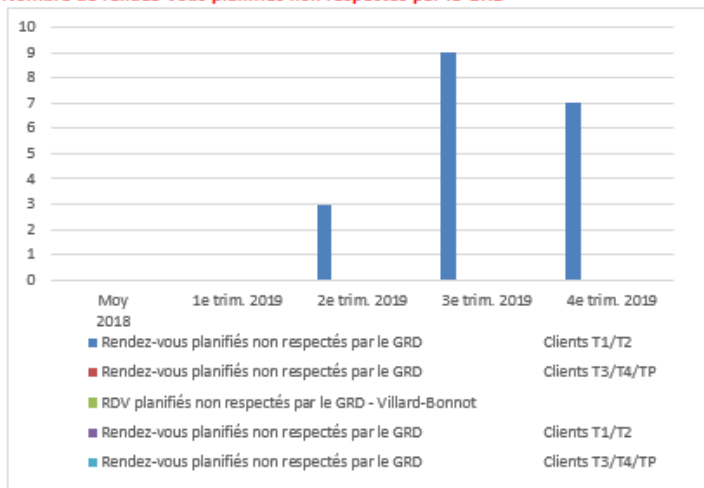
GreenAlp s'occupe de la distribution de gaz sur un périmètre de 26 communes de l'Isère dont la commune de Grenoble.

GreenAlp est particulièrement attachée à rendre un service de proximité et de qualité à ses clients. Nos performances globales en terme de service client sont en constante amélioration grâce à l'implication quotidienne des équipes de GreenAlp.

Date de publication : 17 avril 2020 - Période concernée : année 2019

1. Indicateurs de suivi de la qualité de service de GreenAlp donnant lieu à incitation financière (Grenoble hors CNG)

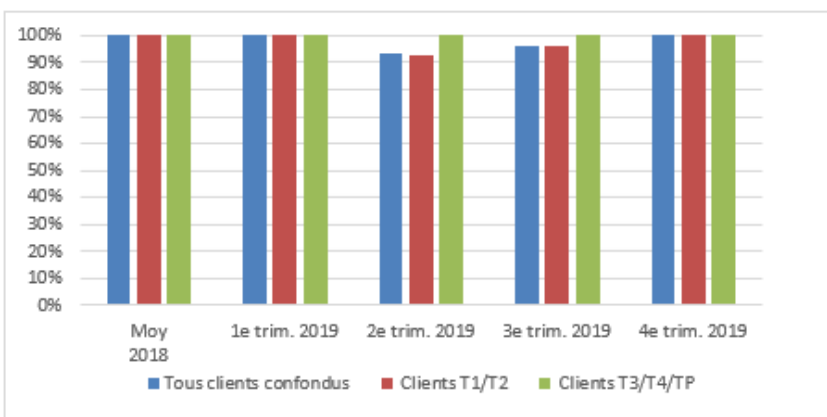
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD



RDV planifiés non respectés par le GRD - Grenoble	Moy 2018	1e trim. 2019	2e trim. 2019	3e trim. 2019	4e trim. 2019
Rendez-vous planifiés non respectés par le GRD Clients T1/T2	0	0	3	9	7
Rendez-vous planifiés non respectés par le GRD Clients T3/T4/TP	0	0	0	0	0
RDV planifiés non respectés par le GRD - Villard-Bonnot	Moy 2018	1e trim. 2019	2e trim. 2019	3e trim. 2019	4e trim. 2019
Rendez-vous planifiés non respectés par le GRD Clients T1/T2	0	0	0	0	0
Rendez-vous planifiés non respectés par le GRD Clients T3/T4/TP	0	0	0	0	0

GreenAlp effectue environ 25000 interventions chaque année. En conséquence le nombre de rendez-vous planifiés non respectés est extrêmement faible. La légère augmentation en fin d'année est due à la prise en main de l'outil de dématérialisation.

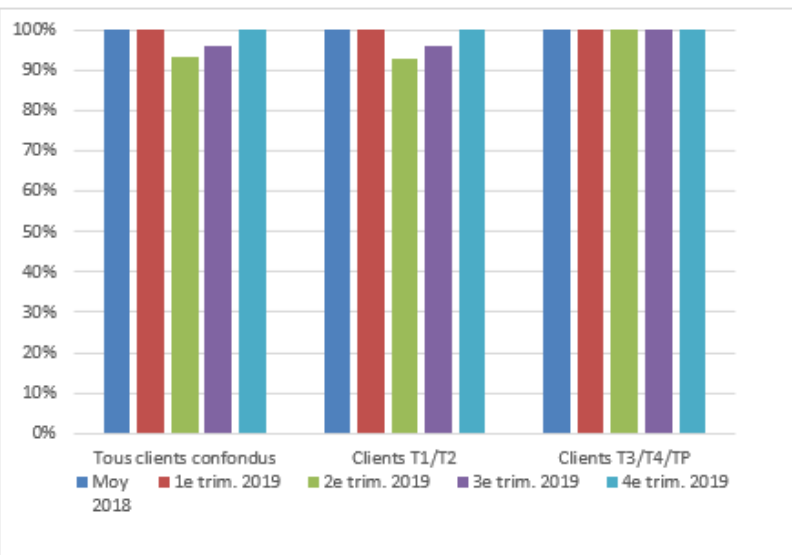
Taux de mises en service (MES) clôturées dans les délais demandés



Taux Mise en Service clôturé délai demandé ou inférieur délai catalogue	Moy 2018	1e trim. 2019	2e trim. 2019	3e trim. 2019	4e trim. 2019
Tous clients confondus	100%	100% (792/792)	93,5% (1247/1333)	96% (1697/1767)	100% (1036/1036)
Clients T1/T2	100%	100% (780/780)	93% (1147/1233)	96% (1670/1740)	100% (1029/1029)
Clients T3/T4/TP	100%	100% (12/12)	100% (100/100)	100% (27/27)	100% (7/7)

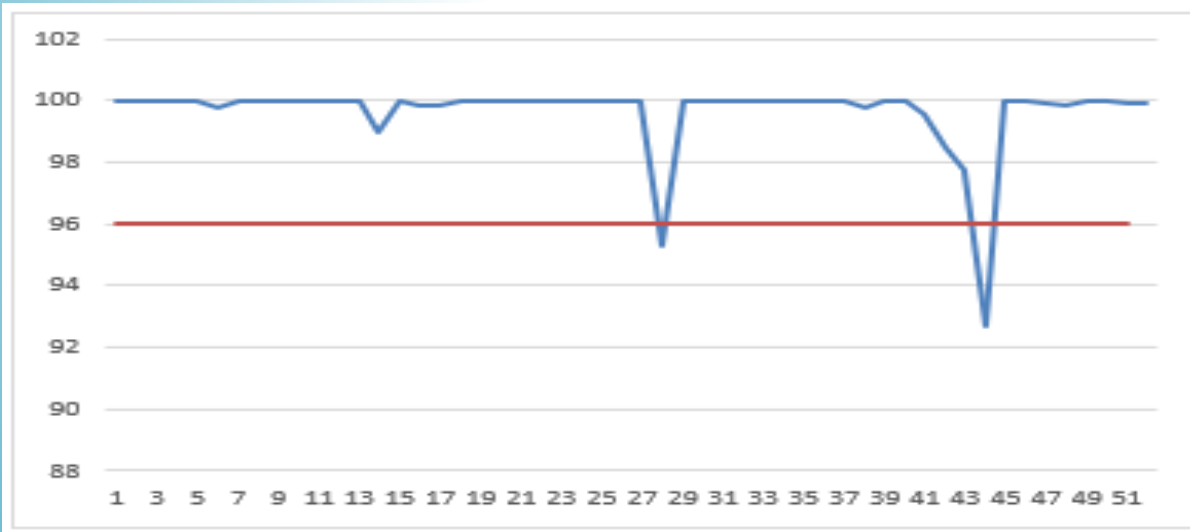
Les interventions ont été dématérialisées en 2019. La prise en main de l'outil a nécessité de la formation et du temps, ce qui explique en grande partie la baisse de performance en 2019. L'objectif de 95% minimum est tenu en moyenne sur l'année.

Taux de mises hors service (MHS) clôturées dans les délais demandés



Taux Mises hors Service clôturé délai demandé ou inférieur délai catalogue	Moy 2018	1e trim. 2019	2e trim. 2019	3e trim. 2019	4e trim. 2019
Tous clients confondus	100%	100% (1132/1132)	93,3% (1780/1907)	96,1% (1589/1654)	100% (1130/1130)
Clients T1/T2	100%	100% (1121/1121)	93% (1680/1807)	96% (1553/1618)	100% (1122/1122)
Clients T3/T4/TP	100%	100% (11/11)	100% (100/100)	100% (36/36)	100% (8/8)

Taux de disponibilité du portail Fournisseur en pourcentage

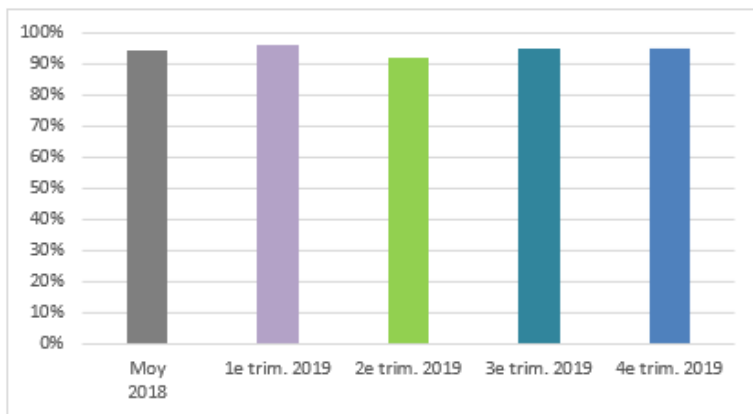


Semaines 2019

(Nombre d'heures de disponibilité durant la semaine)/(Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail durant la semaine)				
Objectif de base : 96%				
Semaine	1	2	3	4
Disponibilité	100	100	100	100
Semaine	5	6	7	8
Disponibilité	100	99,74	100	100
Semaine	9	10	11	12
Disponibilité	100	100	100	100
Semaine	13	14	15	16
Disponibilité	100	98,96	100	99,85
Semaine	17	18	19	20
Disponibilité	99,85	100	100	100
Semaine	21	22	23	24
Disponibilité	100	100	100	100
Semaine	25	26	27	28
Disponibilité	100	100	100	95,28
Semaine	29	30	31	32
Disponibilité	100	100	100	100
Semaine	33	34	35	36
Disponibilité	100	100	100	100
Semaine	37	38	39	40
Disponibilité	100	99,76	100	99,95
Semaine	41	42	43	44
Disponibilité	99,56	98,5	97,74	92,66
Semaine	45	46	47	48
Disponibilité	100	100	99,9	99,84
Semaine	49	50	51	52
Disponibilité	100	99,95	99,94	99,9

La disponibilité moyenne 2019 du portail fournisseur est de 99,64 % (99,8 % en 2018)

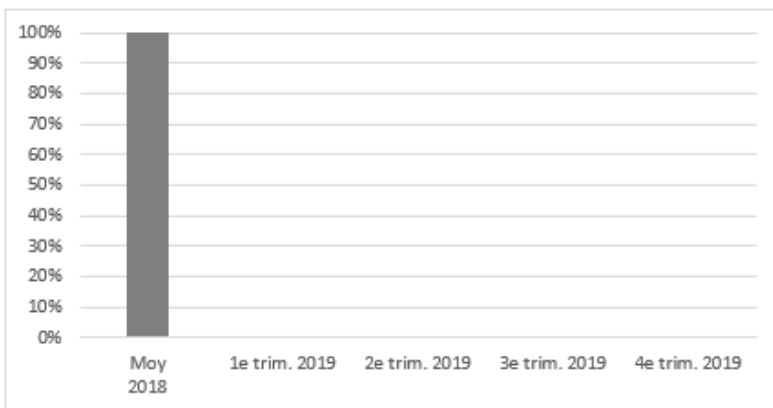
Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés)



	Moy 2018	1e trim. 2019	2e trim. 2019	3e trim. 2019	4e trim. 2019
Taux d'index réels lus ou auto-relevés durant le trimestre	94%	96% 21840/22702	92% 20234/22033	95% 20836/22046	95% 15501/16357

Une relève efficace et régulière de la part de notre prestataire avec une très bonne performance sur les compteurs intérieurs avec un réalisé à 82,5% pour un objectif à 60%.

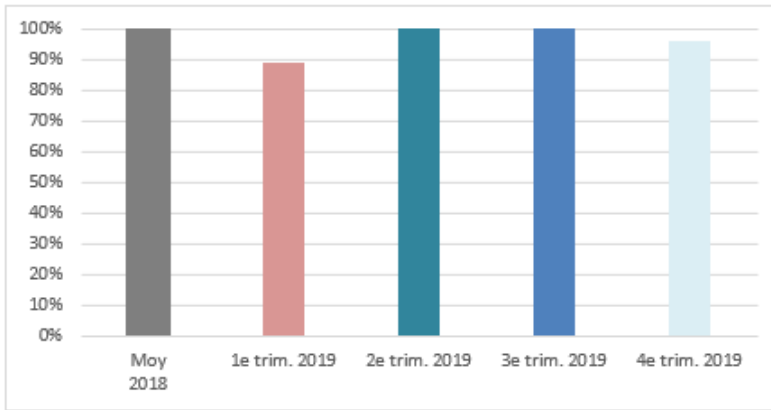
Taux de réponses aux réclamations (portail) Fournisseurs dans les 15 jours



	Moy 2018	1e trim. 2019	2e trim. 2019	3e trim. 2019	4e trim. 2019
Taux de réponses aux réclamations (portail) Fournisseurs dans les 15 jours	100%	/ (0/0)	/ (0/0)	/ (0/0)	/ (0/0)

Aucune réclamation enregistrée de la part des fournisseurs alternatifs

Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 30 jours

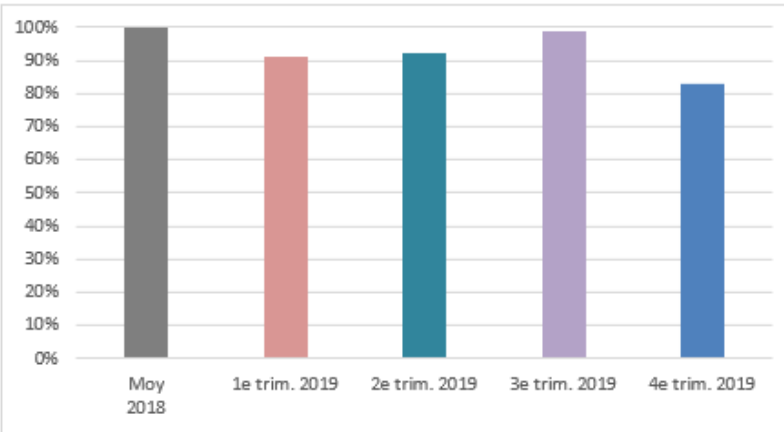


	Moy 2018	1e trim. 2019	2e trim. 2019	3e trim. 2019	4e trim. 2019
Taux de réponses aux réclamations Clients finals dans les 30 jours	100%	89% (8/9)	100% (7/7)	100% (19/19)	96% (23/24)

Uniquement deux réclamations en 2019 ont fait l'objet d'une réponse au-delà de 30 jours.

2. Autres indicateurs de suivi de la qualité de service de GreenAlp (Grenoble hors CNG)

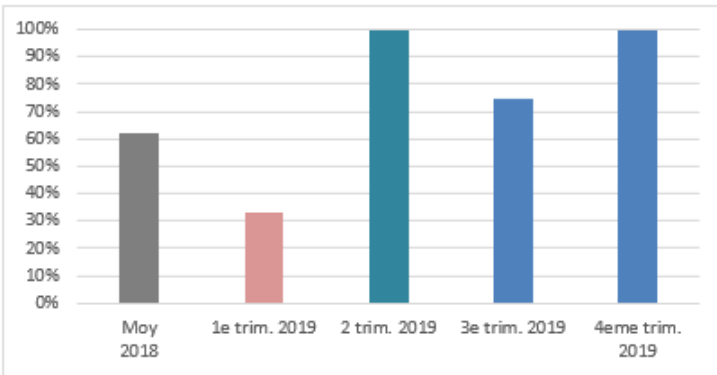
Taux de changements de fournisseurs réalisés dans les délais demandés



	Moy 2018	1e trim. 2019	2e trim. 2019	3e trim. 2019	4e trim. 2019
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	100%	91% (94/103)	92% (36/39)	99% (110/111)	83% (34/41)

Une diminution du taux en 2019. La moyenne annuelle de 93% reste à un niveau satisfaisant

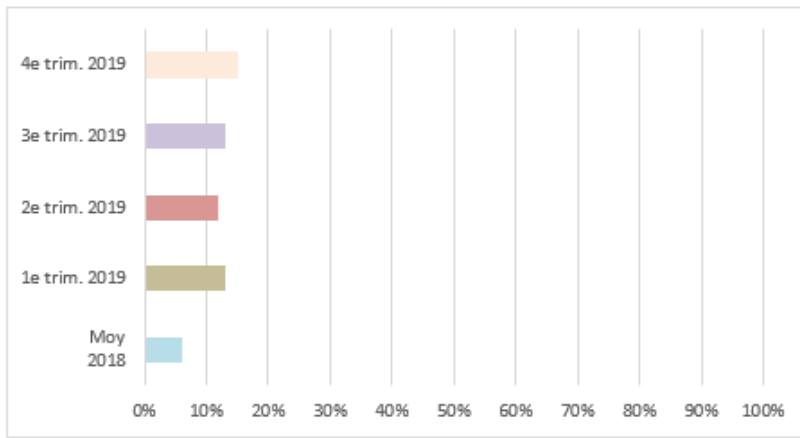
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu



	Moy 2018	1e trim. 2019	2e trim. 2019	3e trim. 2019	4e trim. 2019
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	62%	33% (1/3)	100% (1/1)	75% (3/4)	100% (3/3)

Une amélioration de cet indicateur sur 2019 due à une mise à jour plus soutenue des différentes dates de notre outil de suivi de chantiers.

Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 2 fois et plus



Taux d'absence des clients au relevé	Moy 2018	1e trim. 2019	2e trim. 2019	3e trim. 2019	4e trim. 2019
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 2 fois et plus	6%	13% 2943/22132	12% 2362/20529	13% 2363/22158	15% 2874/19352

Avec le nouveau mode de calcul les chiffres se sont dégradés. Mais la mise en place d'une relance systématique des clients par SMS en cas de compteur non vu deux fois et plus devrait améliorer ce résultat. Le déploiement en cours des compteurs communicants permettra à terme de disposer de relèves réelles chaque mois.

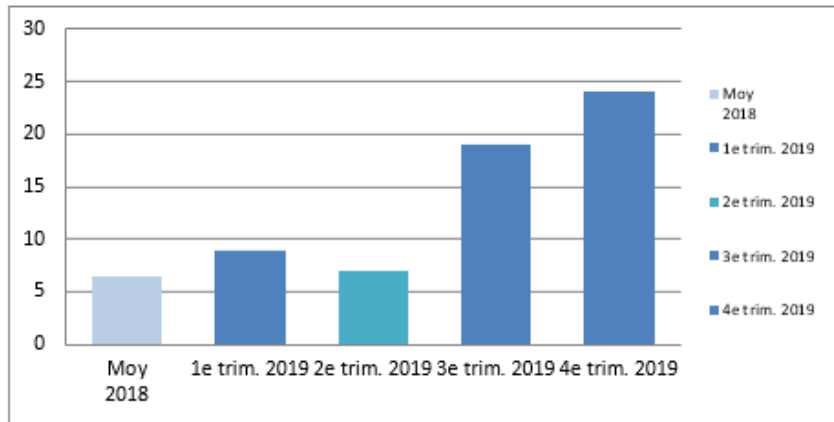
Nombre total de réclamations écrites (portail) fournisseurs clôturées durant le trimestre



Nombre total de réclamations écrites (portail) fournisseurs clôturées durant le trimestre	Moy 2018	1e trim. 2019	2e trim. 2019	3e trim. 2019	4e trim. 2019
Total	1,25	0	0	0	0

Il n'y a eu aucune réclamation en 2019

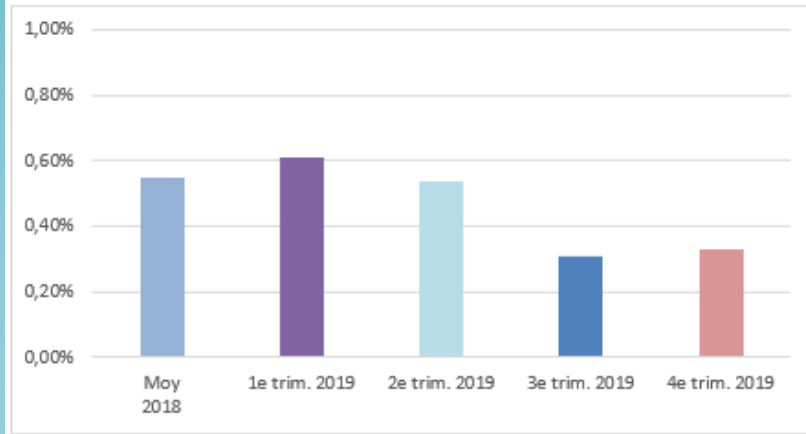
Nombre de réclamations de clients finals



Nombre de réclamations de clients finals	Moy 2018	1e trim. 2019	2e trim. 2019	3e trim. 2019	4e trim. 2019
Total	6,5	9	7	19	24

Une volumétrie qui reste faible mais en augmentation en fin d'année due à l'ajustement des méthodes de planification des interventions nouvellement dématérialisées.

Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index



	Moy 2018	1e trim. 2019	2e trim. 2019	3e trim. 2019	4e trim. 2019
Taux de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	0,55%	0,61% (135/22132)	0,54% (112/20529)	0,31% (72/22758)	0,33% (64/19352)

Chiffres stables dus à un bon niveau de qualité de relève