



Rapport sur les indicateurs de suivi de la qualité de service - 2016

Introduction

Gaz de Barr s'est engagé dans un processus d'amélioration continue pour être reconnue comme un Gestionnaire de Réseau de Distribution de gaz naturel performant, rigoureux et efficace en poursuivant un objectif incontournable: satisfaire ses clients.

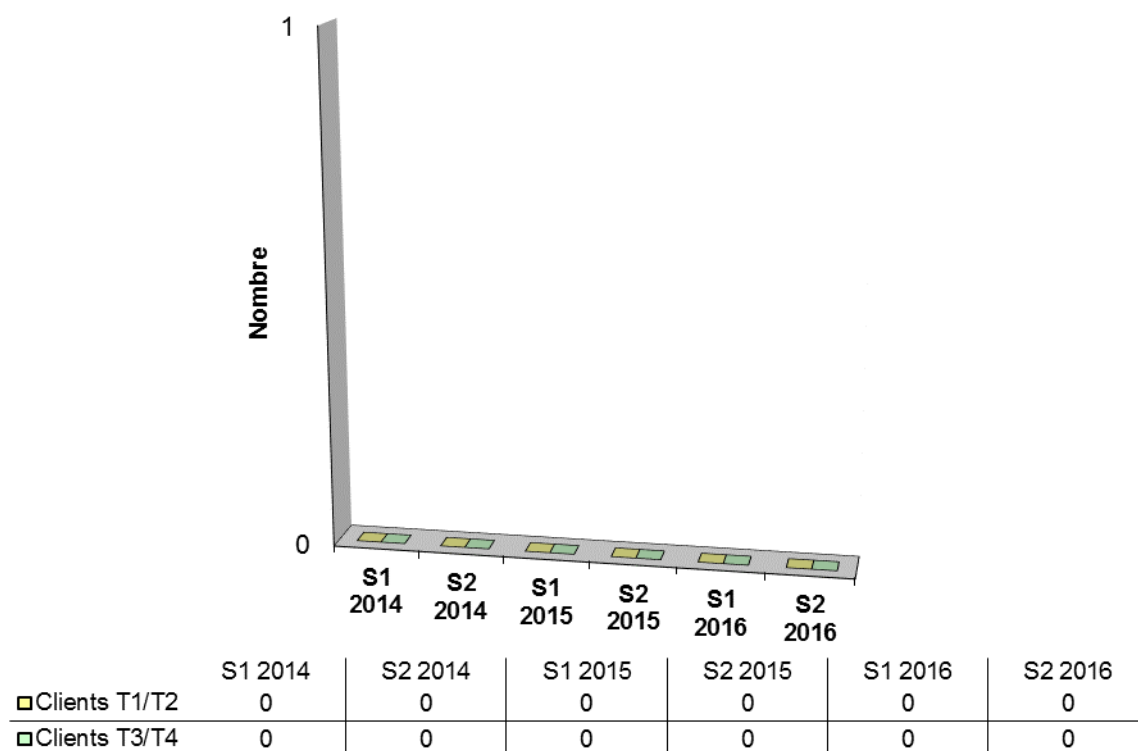
Dans un esprit de transparence, et conformément aux engagements associés au tarif d'acheminement, Gaz de Barr publie la mesure des indicateurs, reflet de la qualité de service de ses prestations. Le tarif ATRD4, entré en vigueur le 1er juillet 2013, introduit un nouveau cadre de régulation, notamment avec un mécanisme de suivi de la qualité de service sur les domaines clés de l'activité du gestionnaire de réseau de Gaz de Barr. Ce suivi est constitué d'indicateurs transmis par Gaz de Barr à la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) et rendus publics sur le site Internet de Gaz de Barr au travers d'un tableau de bord.

TABLEAU DE SYNTHÈSE – ANNEE 2016

Domaine	Indicateur	Valeurs suivies	S1 2016	S2 2016
Devis et interventions	1-Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD	T1/T2	0	0
		T3/T4/TP	0	0
	2-Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés	Tous clients confondus	98%	99%
		T1/T2	98%	99%
		T3/T4/TP	100%	100%
	3-Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés	Tous clients confondus	100%	100%
		T1/T2	100%	100%
		T3/T4/TP	100%	100%
	4-Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	T1/T2	100%	100%
		T3/T4/TP	100%	100%
5-Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	T1/T2	4j	4j	
	T3/T4/TP	4j	4j	
6-Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	/	100%	100%	
Relation avec les consommateurs finals	7-Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires	/	100%	100%
	8-Nombre de réclamations de clients finals par nature	Réclamation relevant du GRD	0	0
Relation avec les fournisseurs	9-Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 15 jours calendaires	/	100%	100%
	10-Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Réclamation relevant du GRD	0	0
	11-Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires	/	-	-
Relève et facturation	12-Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés)	/	99%	99%
	13-Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus	/	0%	0%
	14-Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	/	0	0

EVOLUTION DES INDICATEURS SUR 3 ANS

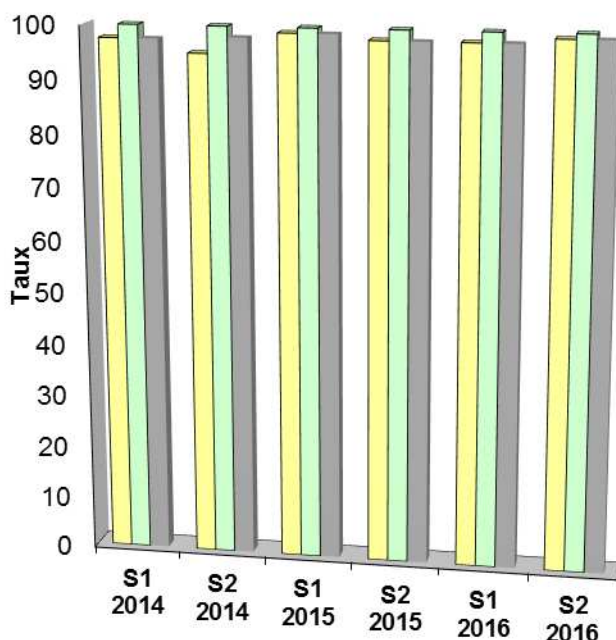
Indicateur 1 : Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par Gaz de Barr



Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur
<p>Remontée le 1er du mois M+2 de la valeur :</p> <p>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le semestre M-5/M</p>	<ul style="list-style-type: none"> - tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD : <ul style="list-style-type: none"> o jusqu'au 30 juin 2014 : tous rendez-vous signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires ; o à compter du 1er juillet 2014 : tous rendez-vous non respectés automatiquement identifiés par l'opérateur. <ul style="list-style-type: none"> - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)

L'indicateur est stable dans la durée. Les résultats sont bons.

Indicateur 2 : Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés

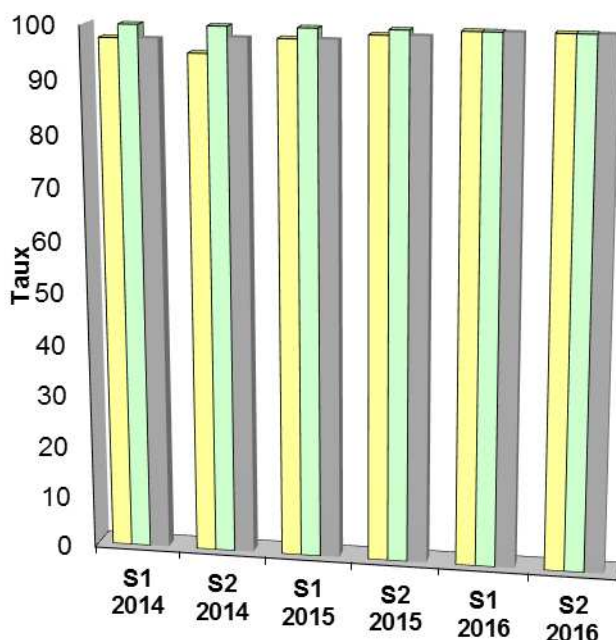


	S1 2014	S2 2014	S1 2015	S2 2015	S1 2016	S2 2016
□ Clients T1/T2	97,5	95	99	98	98	99
□ Clients T3/T4	100	100	100	100	100	100
■ Tous clients condoncus	97,5	98	99	98	98	99

Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur
<p>Remontée le 1er du mois M+2, par type de clients, du ratio :</p> <p>(Nombre de MES clôturées durant le semestre M-5/M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai \leq au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MES clôturées durant le semestre M-5/M)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), hors MES express - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement

L'indicateur est stable dans la durée. Les résultats sont supérieurs aux objectifs fixés.

Indicateur 3 : Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés

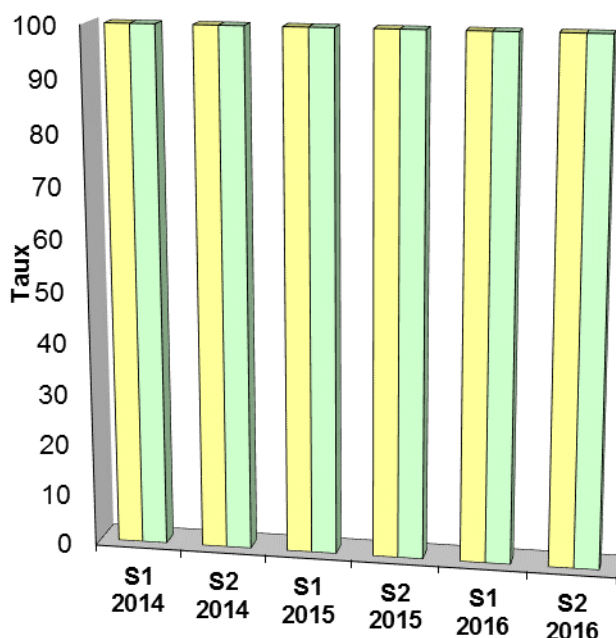


	S1 2014	S2 2014	S1 2015	S2 2015	S1 2016	S2 2016
□ Clients T1/T2	97,5	95	98	99	100	100
□ Clients T3/T4	100	100	100	100	100	100
■ Tous clients confondus	97,5	98	98	99	100	100

Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur
Remontée le 1er du mois M+2, par type de clients, du ratio : (Nombre de MHS clôturées durant le semestre M-5/M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MHS clôturées durant le semestre M-5/M)	<ul style="list-style-type: none"> - MHS suite à résiliation du contrat (excepté les MHS pour impayé), à l'initiative du client - MHS clôturée : lorsque l'acte technique de la MHS est réalisé - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement

L'indicateur est stable dans la durée. Les résultats sont supérieurs aux objectifs fixés.

Indicateur 4 : Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés

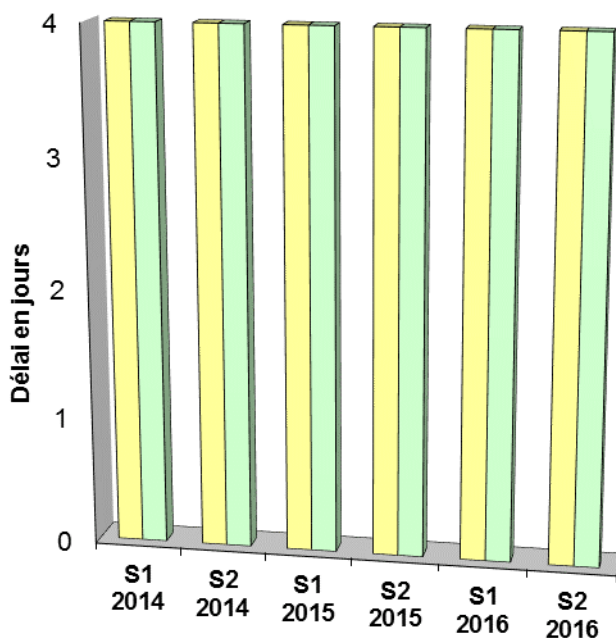


	S1 2014	S2 2014	S1 2015	S2 2015	S1 2016	S2 2016
■ Clients T1/T2	100	100	100	100	100	100
■ Clients T3/T4	100	100	100	100	100	100

Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur
Remontée le 1er du mois M+2, par type de clients, du ratio : (Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le semestre M-5/M dans le délai demandé) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le semestre M-5/M)	<ul style="list-style-type: none"> - tous changements de fournisseurs, excepté ceux ayant lieu lors des MES pour un local dont l'installation est encore en service - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement

L'indicateur est stable dans la durée.

Indicateur 5 : Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur

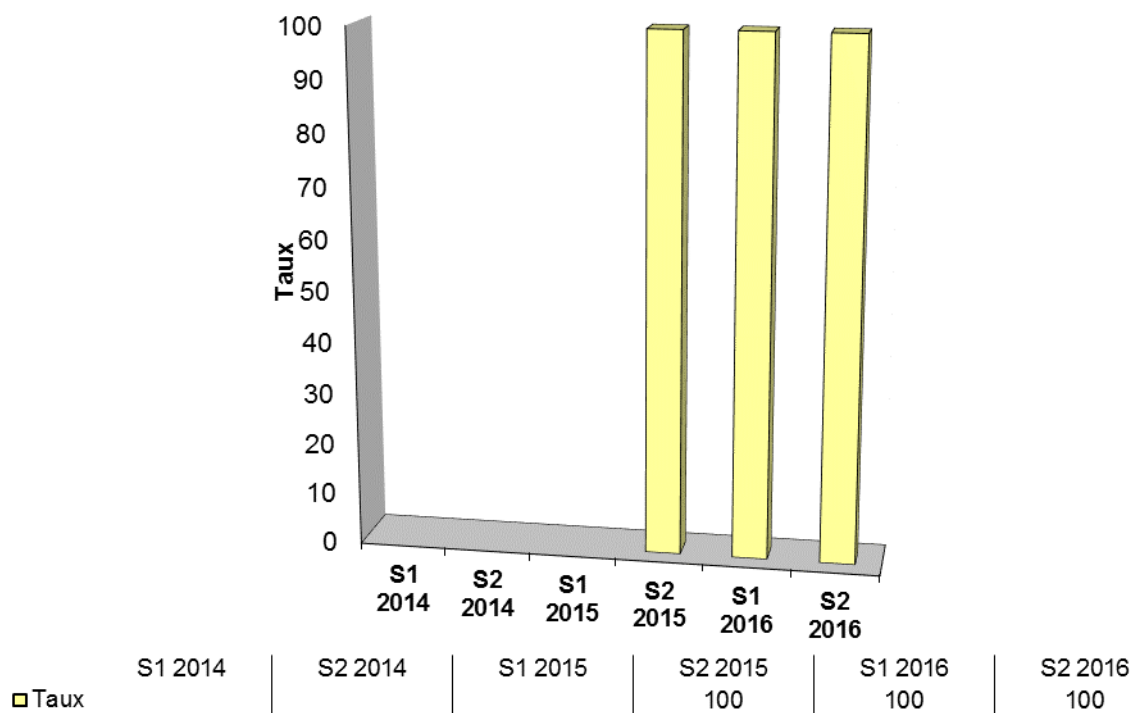


	S1 2014	S2 2014	S1 2015	S2 2015	S1 2016	S2 2016
■ Clients T1/T2	4	4	4	4	4	4
■ Clients T3/T4	4	4	4	4	4	4

Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur
Remontée le 1er du mois M+2, par type de clients, de la valeur : Nombre moyen de jours nécessaires pour réaliser un changement de fournisseur durant le semestre M-5/M	- tous changements de fournisseurs - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement

L'indicateur est stable dans la durée.

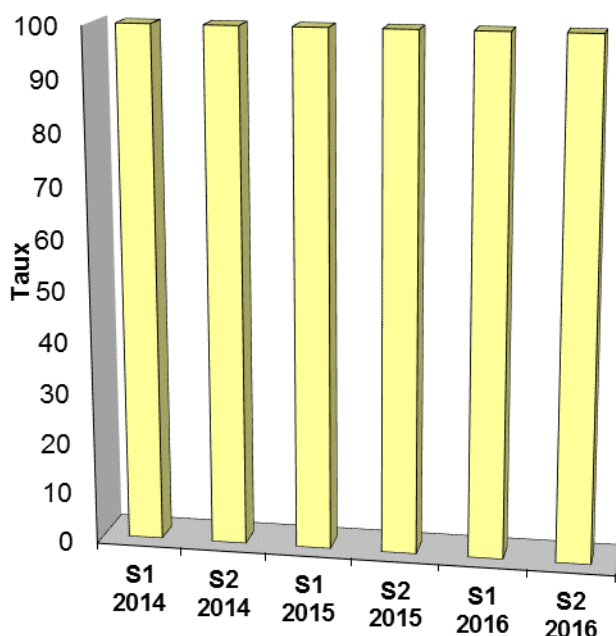
Indicateur 6 : Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu



Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur
Remontée le 1er du mois M+2 du ratio : (Nombre de branchements réalisés durant le semestre M-5/M dans le délai convenu) / (Nombre de branchements réalisés durant le semestre M- 5/M) (soit une valeur suivie)	- tous raccordements confondus - tous clients confondus - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)

Le calcul de l'indicateur a débuté au 01/07/2015.

Indicateur 7 : Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires

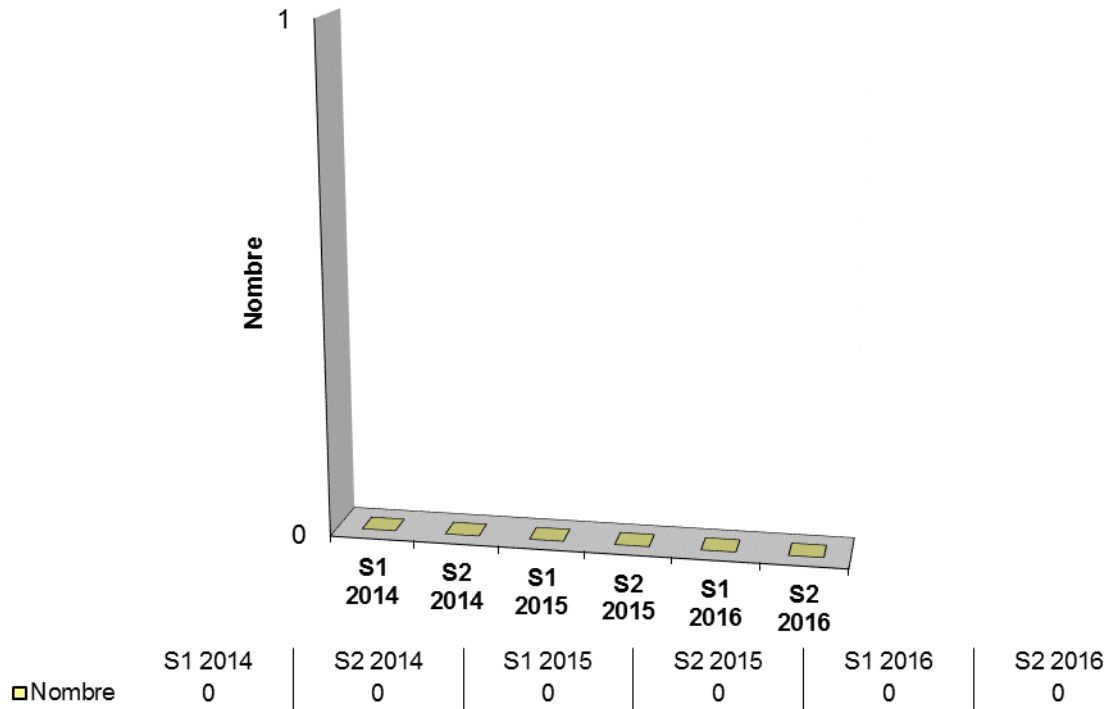


■ Taux	S1 2014 100	S2 2014 100	S1 2015 100	S2 2015 100	S1 2016 100	S2 2016 100
--------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------

Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur
Remontée le 1er du mois M+2 du ratio : (Nombre de réclamations écrites de clients finals clôturées dans les 30 jours calendaires durant le semestre M-5/M) / (Nombre total de réclamations écrites transmises par les clients finals clôturées durant le semestre M-5/M)	<ul style="list-style-type: none"> - toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client

L'indicateur est stable dans la durée.

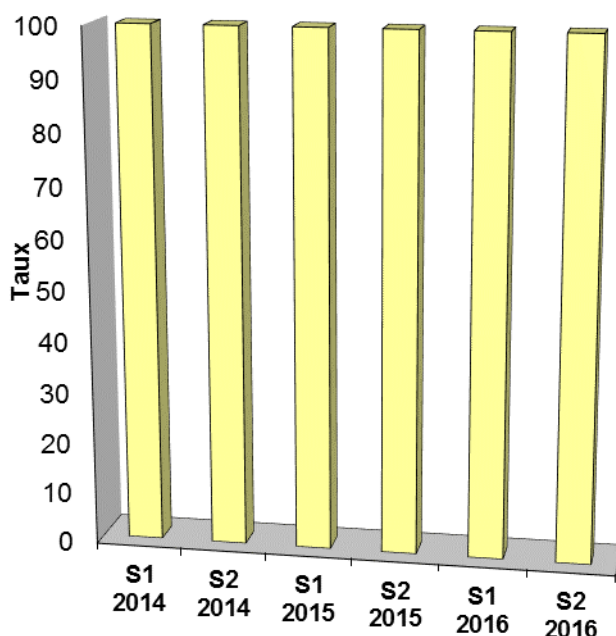
Indicateur 8 : Nombre de réclamations de clients finals par nature



Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur
<p>Remontée le 1er du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur :</p> <p>Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le semestre M-5/M</p>	<ul style="list-style-type: none"> - toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client

L'indicateur est stable dans la durée.

Indicateur 9 : Taux de réponses aux réclamations fournisseurs dans les 15 jours calendaires

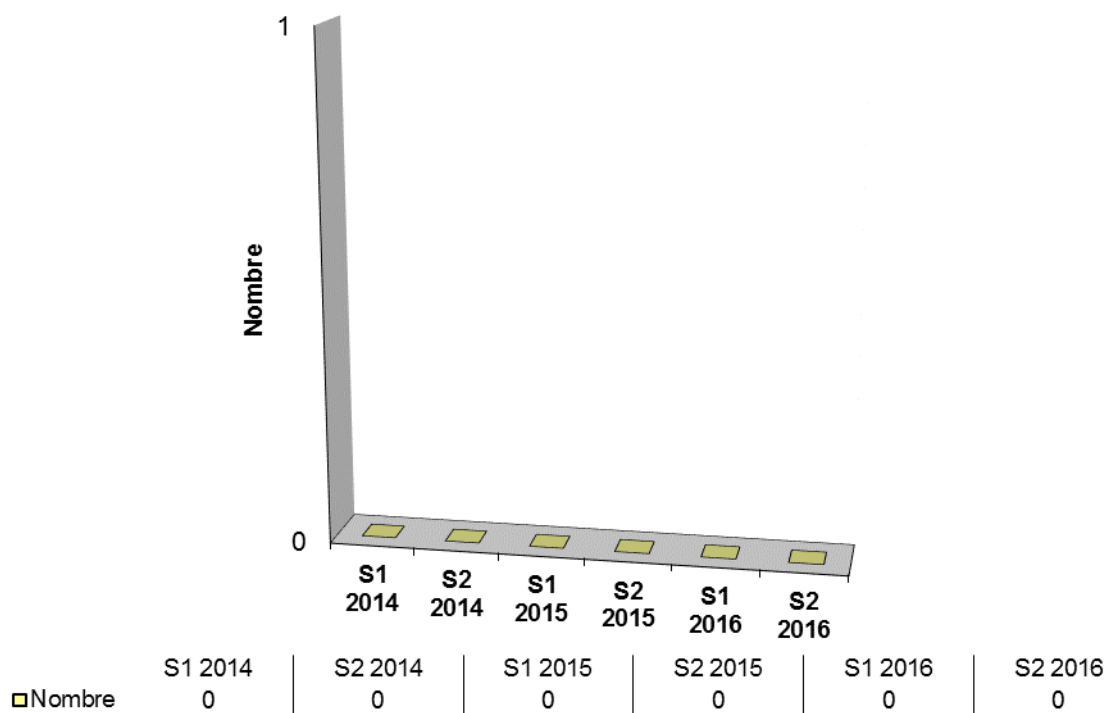


■ Taux	S1 2014 100	S2 2014 100	S1 2015 100	S2 2015 100	S1 2016 100	S2 2016 100
--------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------

Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur
<p>Remontée le 1er du mois M+2 du ratio :</p> <p>(Nombre de réclamations fournisseurs clôturées dans les 15 jours calendaires durant le semestre M-5/M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs clôturées durant le semestre M-5/M)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement dans un premier temps, puis uniquement par le portail Fournisseur après mise en service de ce dernier, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur

L'indicateur est stable dans la durée.

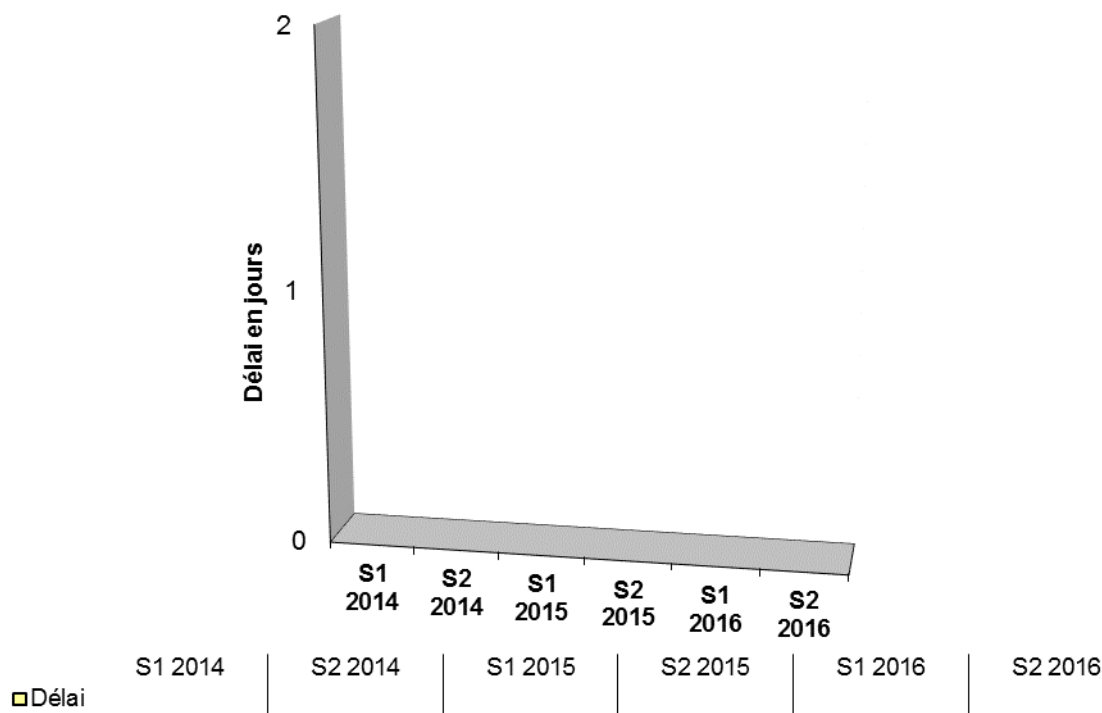
Indicateur 10 : Nombre de réclamations de fournisseurs par nature



Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur
<p>Remontée le 1er du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur :</p> <p>Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées durant le semestre M-5/M</p>	<ul style="list-style-type: none"> - toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs), tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur

L'indicateur est stable dans la durée.

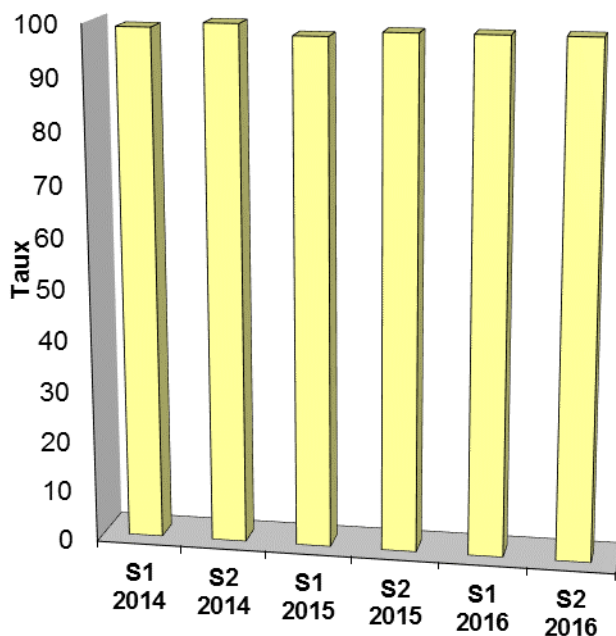
Indicateur 11 : Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires



Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur
<p>Remontée le 1er du mois M+2 du ratio :</p> <p>(Nombre total de jours nécessaires pour traiter les réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le semestre M-5/M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le semestre M-5/M)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs), tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur

L'indicateur ne peut pas être calculé.

Indicateur 12 : Taux de relevés semestriels sur index réels

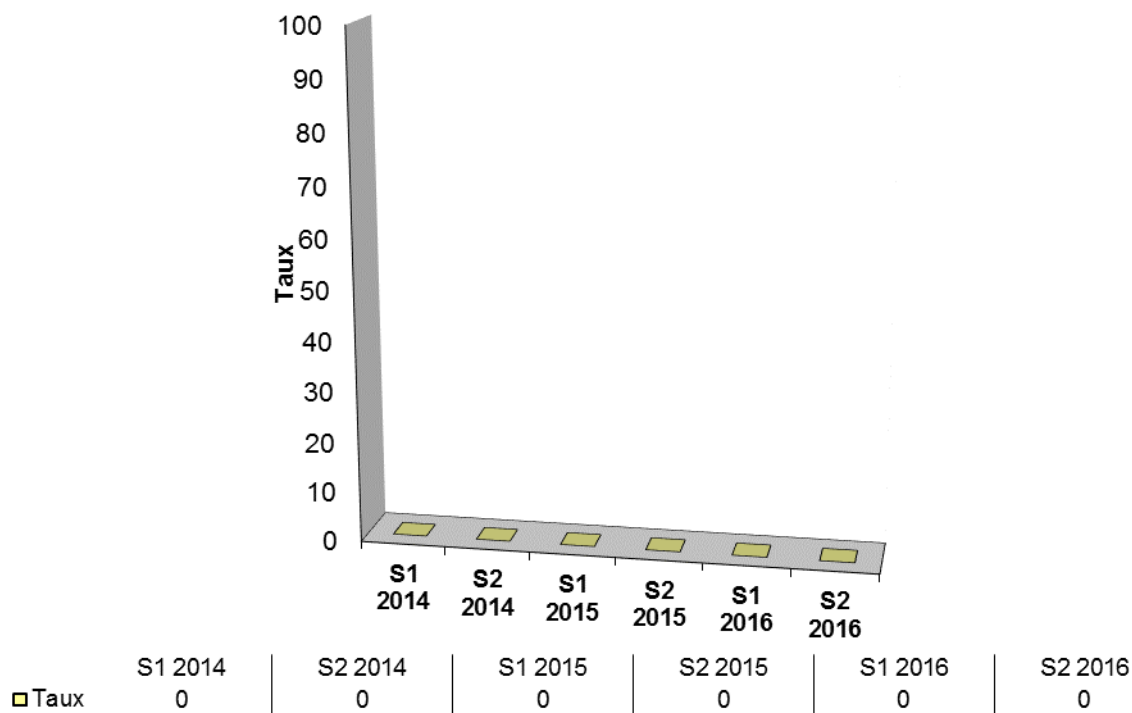


	S1 2014	S2 2014	S1 2015	S2 2015	S1 2016	S2 2016
■ Taux	99	100	98	99	99	99

Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur
Remontée le 1er du mois M+2 du ratio : (Nombre d'index réels lus ou auto-relevés sur le semestre M-5/M de PCE11 6M) / (Nombre d'index de PCE 6M à relever durant le semestre M-5/M)	<ul style="list-style-type: none"> - tous index réels lus ou auto-relevés pour les PCE 6M - tous clients confondus - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - index gaz uniquement

L'indicateur est stable dans la durée. Les résultats sont supérieurs aux objectifs fixés.

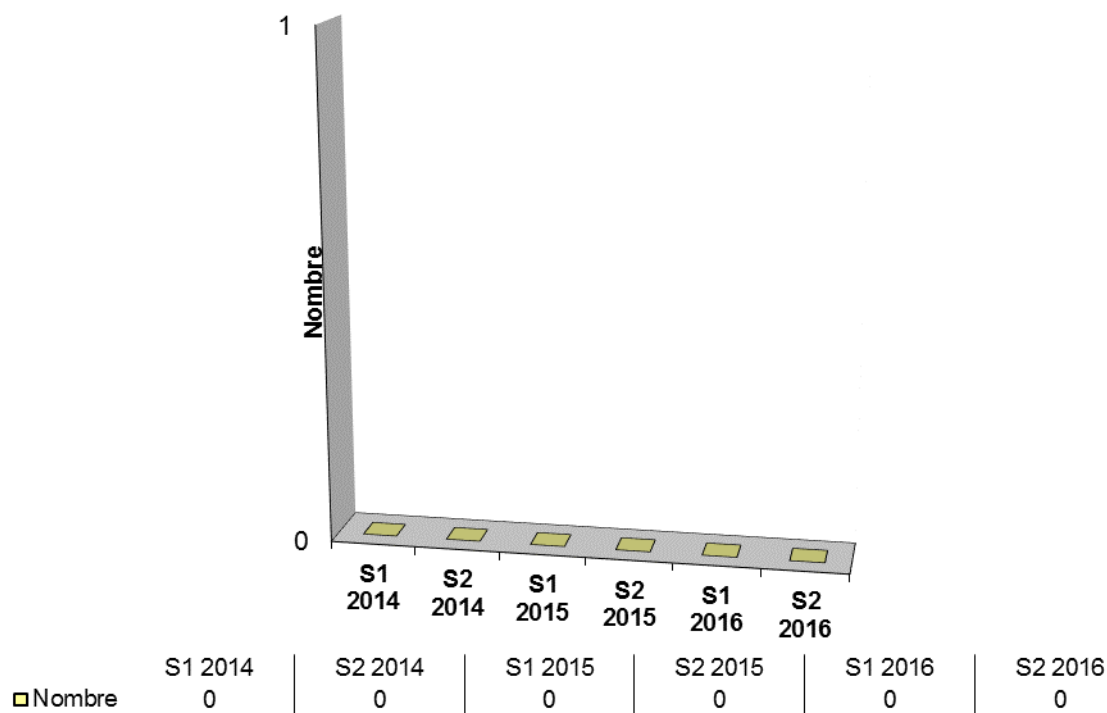
Indicateur 13 : Taux d'absence des clients à relève semestrielle au relevé 3 fois et plus



Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur
Remontée le 1er du mois M+2 du ratio : (Nombre d'index de PCE 6M auto-relevés ou estimés durant le semestre M-5/M pour cause d'absence du client 3 fois et plus lors du relevé semestriel) / (Nombre de PCE 6M à relever durant le semestre M-5/M)	<ul style="list-style-type: none"> - tous PCE 6M existants - tous index auto-relevés ou estimés pour cause d'absence du client au relevé - tous relevés cycliques et de MHS (relevés de souscriptions non prises en compte) - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)

L'indicateur est stable dans la durée.

Indicateur 14 : Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index



Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur
<p>Remontée le 1er du mois M+2 du ratio :</p> <p>(Nombre de prestations de vérification de données de comptage clôturées durant le semestre M-5/M mais non facturées) / (Nombre de PCE relevés ou télé-relevés sur le semestre M-5/M)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - toutes prestations de vérification de données de comptage (avec/sans déplacement) - tous index réels (les contestations d'index calculés ne sont pas prises en compte) - une prestation n'est pas facturée si une anomalie imputable au GRD est identifiée - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - tous clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus

L'indicateur est stable dans la durée.