

# INDICATEURS DE SUIVI DE LA QUALITE DE SERVICE

issus de l'arrêté du 29 juin 2010 relatif aux  
tarifs d'utilisation des réseaux publics  
de distribution de gaz naturel

## ETAT MENSUEL

### NOVEMBRE 2011

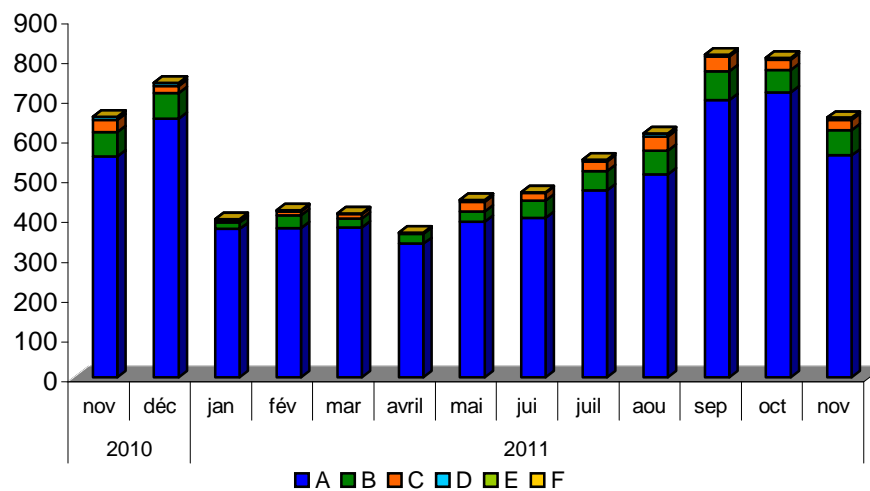


14 place des Halles  
67082 Strasbourg Cedex  
tél. 03 88 79 57 00

<http://grd.reseau-gds.fr>

				2010		2011										
				nov	déc	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov
Délai de réalisation d'une mise en service (MES)	Clients T1/T2	A	Jusqu'à 5 jours	555	650	372	374	376	335	391	400	469	509	696	716	557
		B	Entre 6 et 10 jours	61	64	16	32	23	25	25	44	48	60	73	56	64
		C	Au-delà de 10 jours	31	17	2	10	10	2	24	19	25	36	37	26	25
	Clients T3/T4/TP	D	Jusqu'à 21 jours	7	8	7	2	2	1	5	1	4	7	5	5	6
		E	Entre 22 et 42 jours	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		F	Au-delà de 42 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

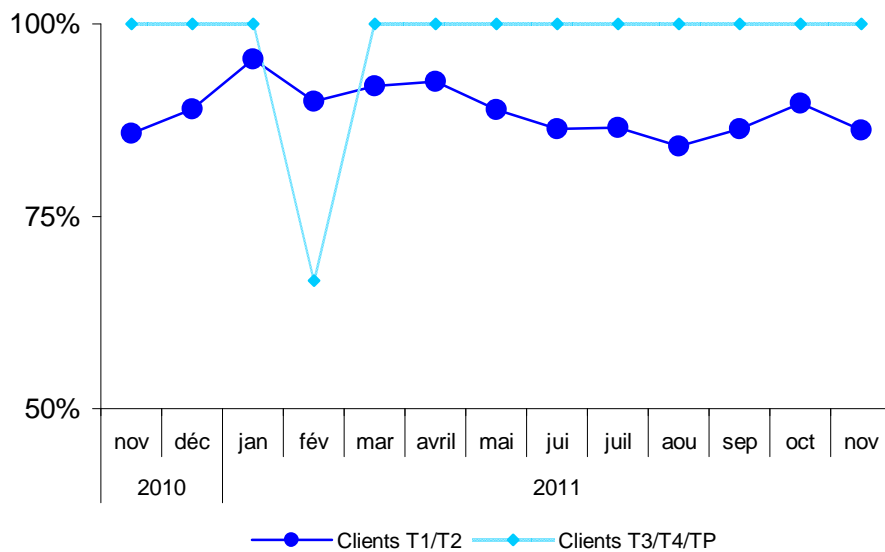
Evolution des délais de réalisation



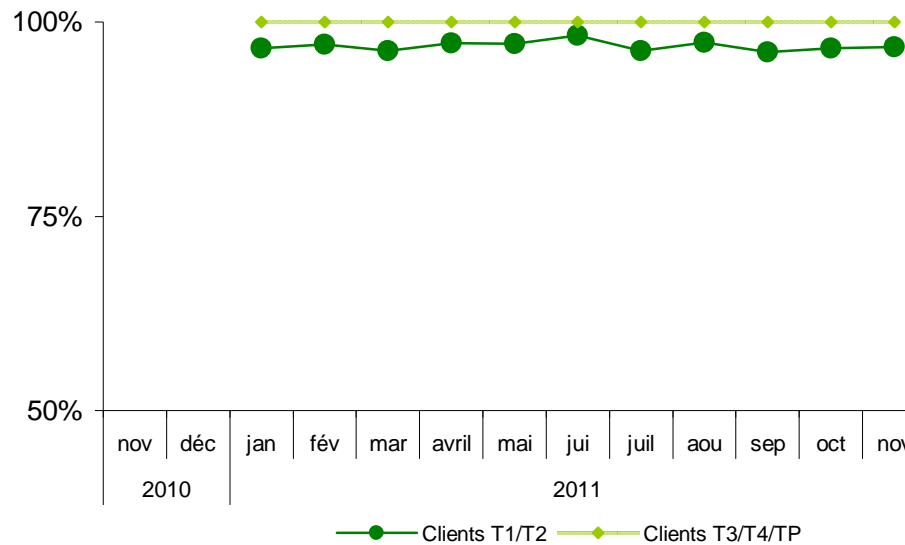
Commentaires du mois :

			2010		2011										
			nov	déc	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov
Taux de MES réalisées dans le délai catalogue	Jusqu'à 5 jours	Clients T1/T2	86%	89%	95%	90%	92%	93%	89%	86%	87%	84%	86%	90%	86%
	Jusqu'à 21 jours	Clients T3/T4/TP	100%	100%	100%	67%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Taux de MES réalisées dans les délais demandés		Clients T1/T2			97%	97%	96%	97%	97%	98%	96%	97%	96%	97%	97%
		Clients T3/T4/TP			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Evolution du taux de MES réalisées dans le délai catalogue



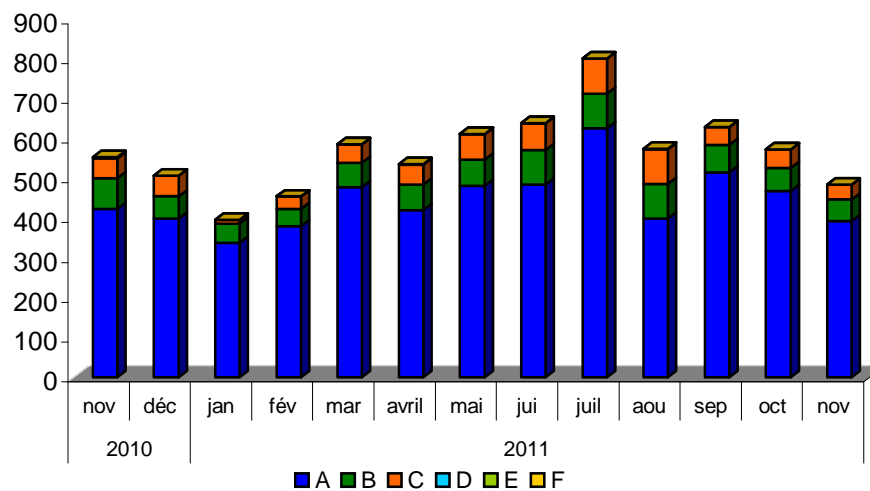
Evolution du taux de MES réalisées dans les délais demandés



Commentaires du mois :

				2010		2011											
				nov	déc	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov	
Délai de réalisation d'une mise hors service (MHS)	Clients T1/T2	A	Jusqu'à 5 jours	423	399	338	379	478	419	481	484	625	398	514	468	392	
		B	Entre 6 et 10 jours	77	55	47	44	60	65	65	86	88	88	88	70	58	54
		C	Au-delà de 10 jours	50	52	11	31	47	50	65	68	88	88	87	44	46	38
	Clients T3/T4/TP	D	Jusqu'à 5 jours	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
		E	Entre 6 et 10 jours	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
		F	Au-delà de 10 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

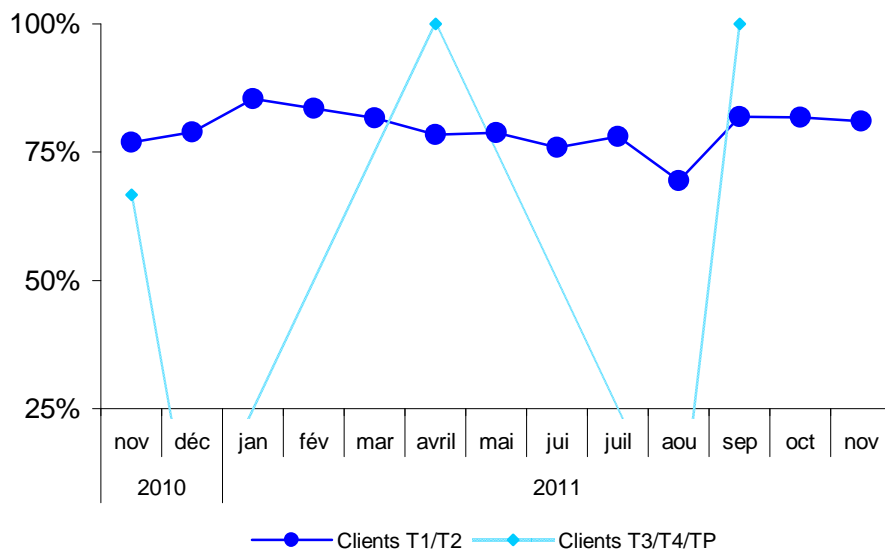
Evolution des délais de réalisation



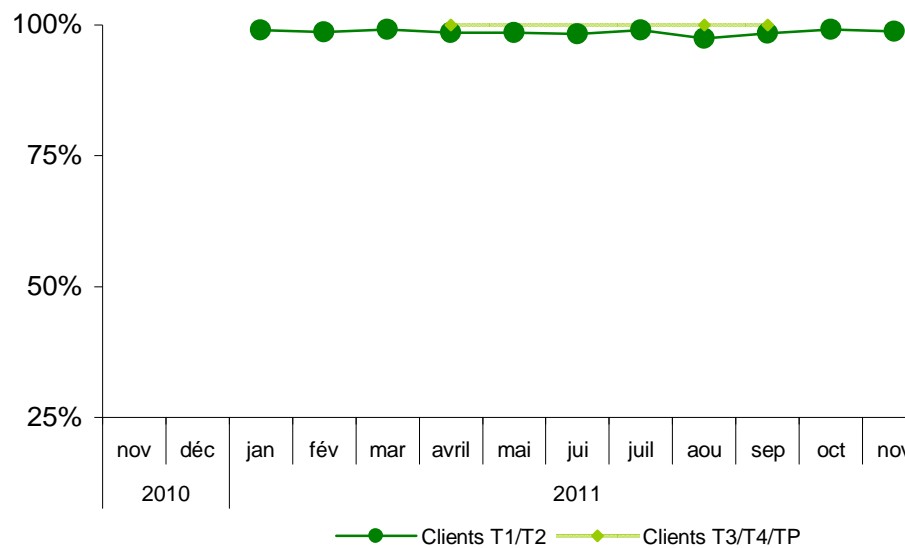
Commentaires du mois :

			2010		2011										
			nov	déc	jan	fév	mar	avril	mai	juin	juil	aou	sep	oct	nov
Taux de MHS réalisées dans le délai catalogue	Jusqu'à 5 jours	Clients T1/T2	77%	79%	85%	83%	82%	78%	79%	76%	78%	69%	82%	82%	81%
		Clients T3/T4/TP	67%	0%	#N/A	#N/A	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	0%	100%	#N/A
Taux de MHS réalisées dans les délais demandés		Clients T1/T2			99%	99%	99%	99%	99%	98%	99%	97%	98%	99%	99%
		Clients T3/T4/TP			#N/A	#N/A	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A	100%	100%	#N/A	#N/A

Evolution du taux de MHS réalisées dans le délai catalogue



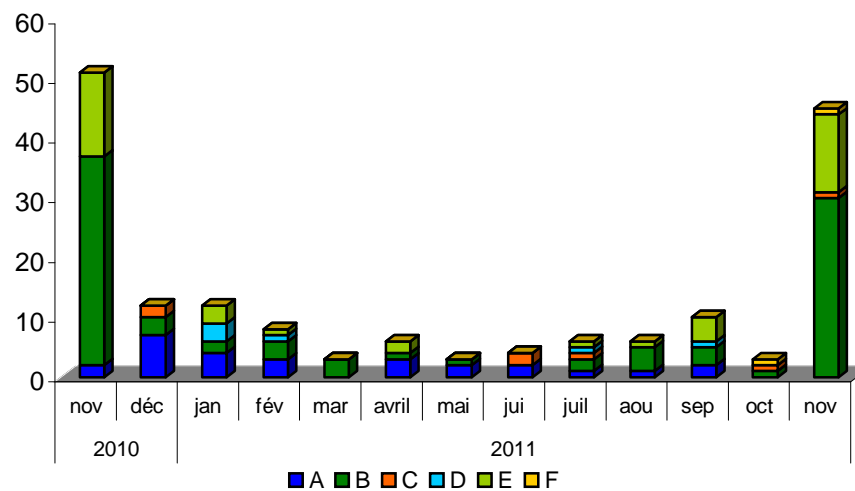
Evolution du taux de MHS réalisées dans les délais demandés



Commentaires du mois :

			2010		2011											
			nov	déc	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov	
Délai de réalisation d'un changement de fournisseur (CHF)	Clients T1/T2	A	Jusqu'à 21 jours	2	7	4	3	0	3	2	2	1	1	2	0	0
		B	Entre 22 et 42 jours	35	3	2	3	3	1	1	0	2	4	3	1	30
		C	Au-delà de 42 jours	0	2	0	0	0	0	0	2	1	0	0	1	1
	Clients T3/T4/TP	D	Jusqu'à 21 jours	0	0	3	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0
		E	Entre 22 et 42 jours	14	0	3	1	0	2	0	0	1	1	4	0	13
		F	Au-delà de 42 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

Evolution des délais de réalisation

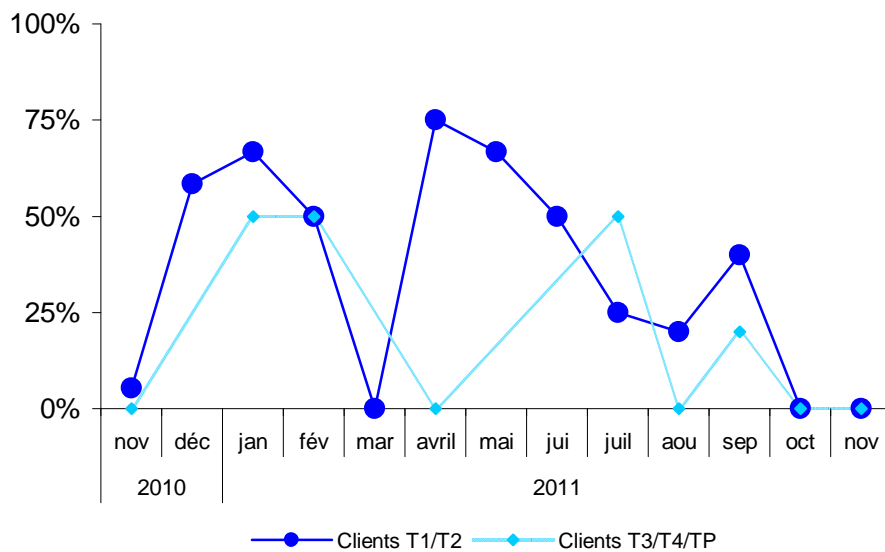


**Commentaires du mois :**

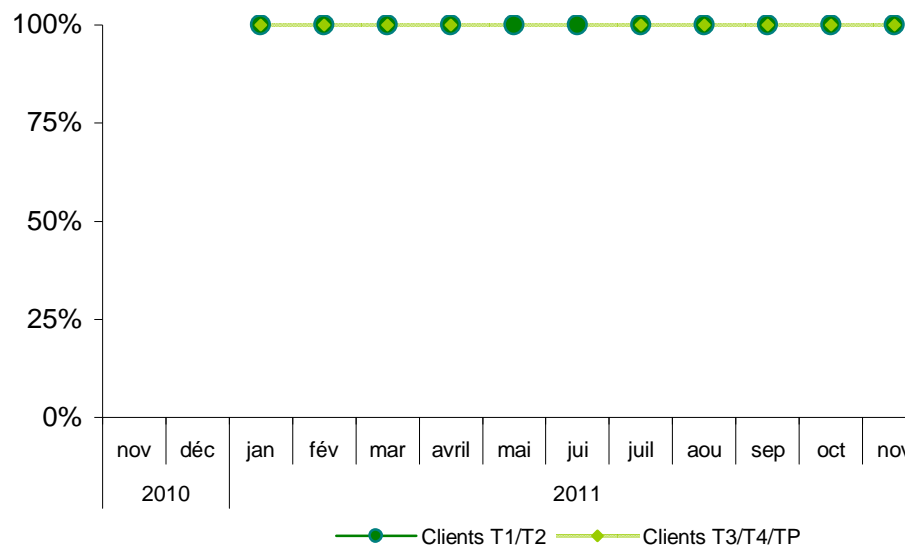
Tous les changements de fournisseur ont été réalisés conformément aux dates demandées par les fournisseurs.

			2010		2011										
			nov	déc	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov
Taux de CHF réalisés dans le délai catalogue	Jusqu'à 21 jours	Clients T1/T2	5%	58%	67%	50%	0%	75%	67%	50%	25%	20%	40%	0%	0%
		Clients T3/T4/TP	0%	#N/A	50%	50%	#N/A	0%	#N/A	#N/A	50%	0%	20%	0%	0%
Taux de CHF réalisés dans les délais demandés		Clients T1/T2			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Clients T3/T4/TP			100%	100%	100%	100%	#N/A	#N/A	100%	100%	100%	100%	100%

Evolution du taux de CHF réalisés dans le délai catalogue



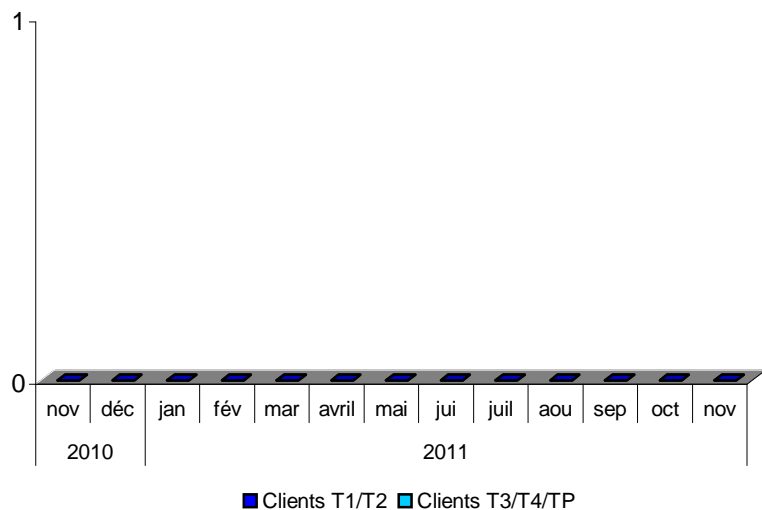
Evolution du taux de CHF réalisés dans les délais demandés



Commentaires du mois :

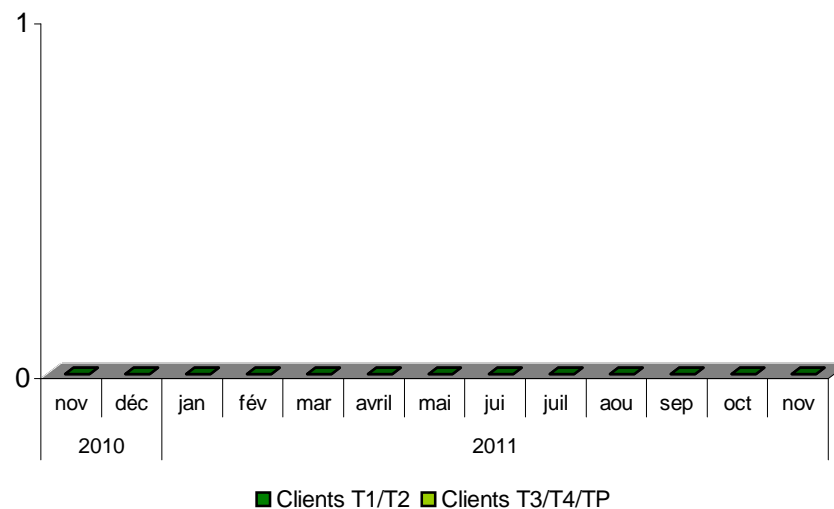
		2010		2011											
		nov	déc	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov	
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours	Clients T1/T2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Clients T3/T4/TP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Montant des indemnités versées suite à réclamations pour rendez-vous non tenus du fait du GRD	Clients T1/T2	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Clients T3/T4/TP	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Evolution du nombre de rendez-vous non respectés par le GRD



Indicateur soumis à incitation financière

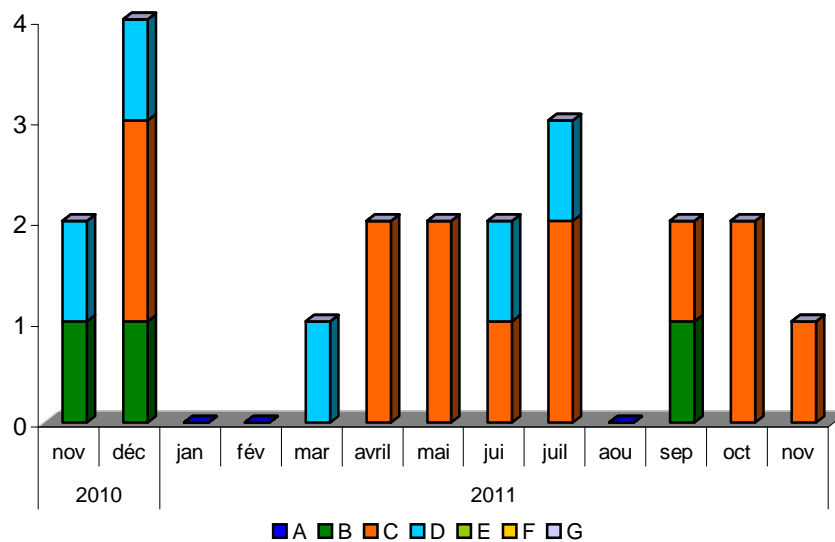
Evolution du montant en € des indemnités versées aux fournisseurs



Commentaires du mois :

		2010		2011										
		nov	déc	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov
Nombre de réclamations de clients finals par nature	A	Concession / Développement	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	B	Construction des ouvrages	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	C	Conduite et entretien des ouvrages	0	2	0	0	0	2	2	1	2	0	1	2
	D	Acheminement / Livraison	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0
	E	Logistique	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	F	Pilotage des ouvrages	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	G	Code de bonne conduite	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		2	4	0	0	1	2	2	2	3	0	2	2	1

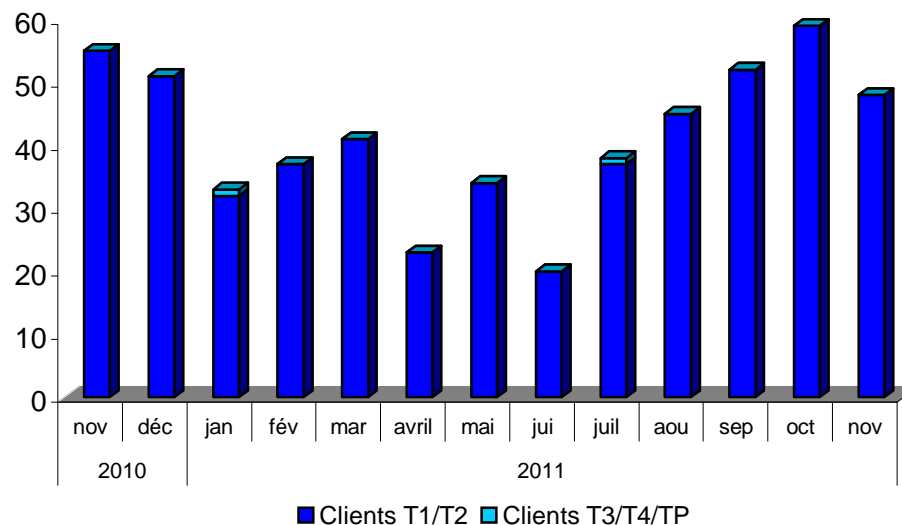
Evolution du nombre de réclamations de clients



Commentaires du mois :

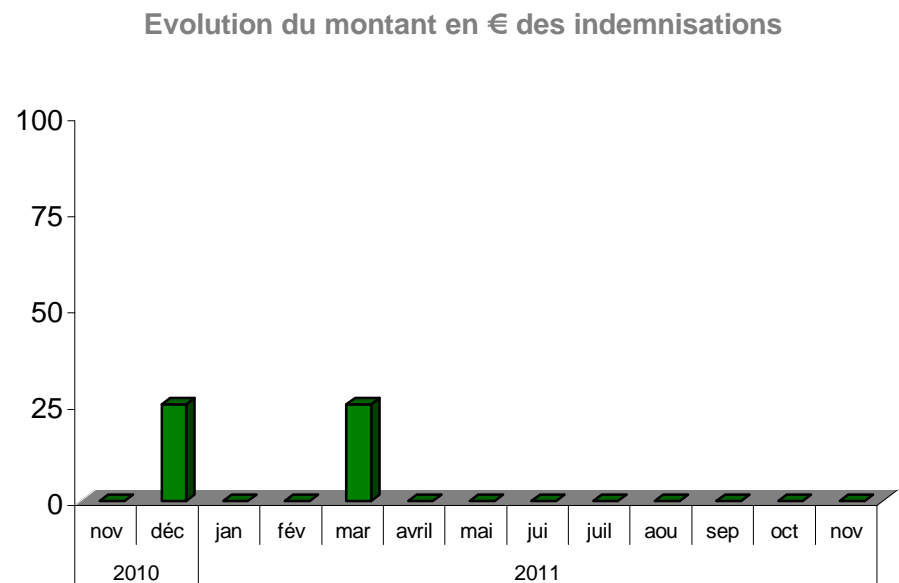
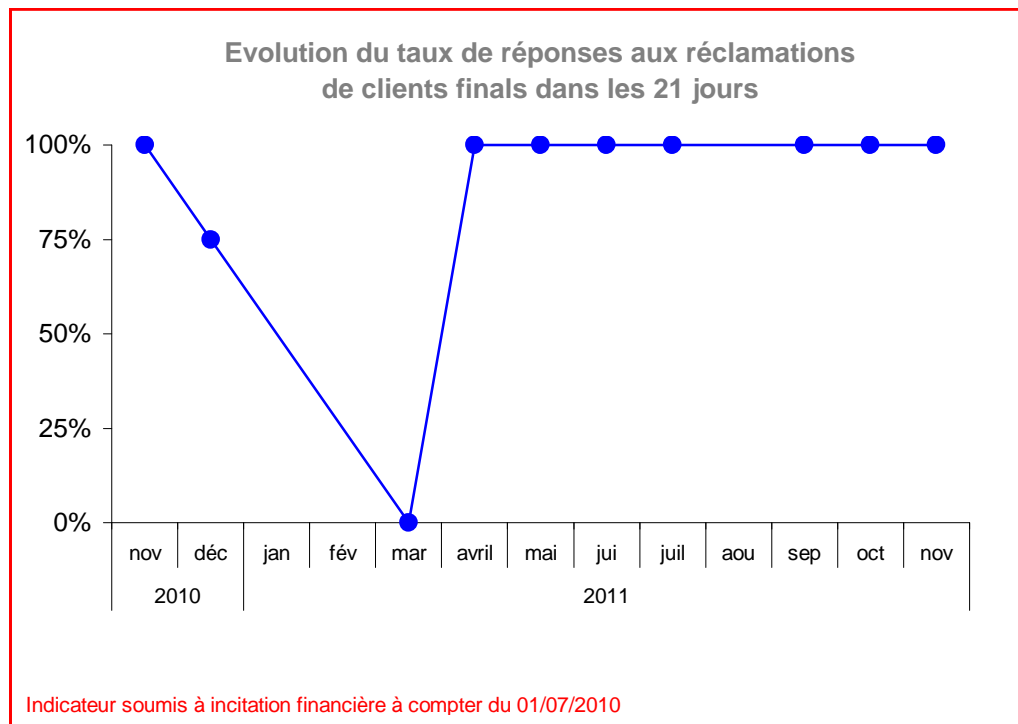
		2010		2011											
		nov	déc	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov	
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client	Clients T1/T2	55	51	32	37	41	23	34	20	37	45	52	59	48	
	Clients T3/T4/TP	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	

Evolution du nombre de rendez-vous non respectés par le client



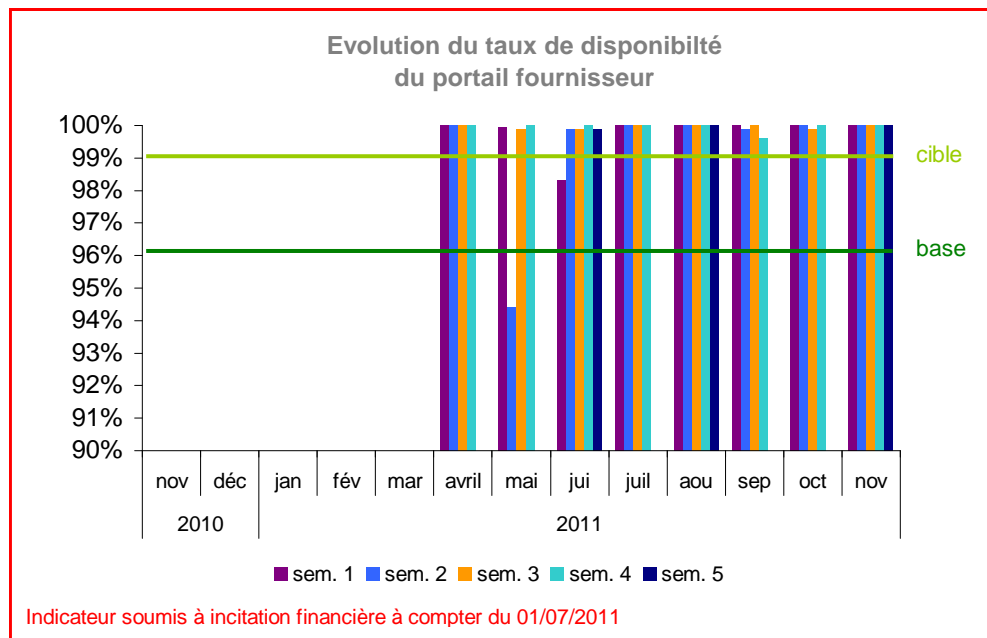
Commentaires du mois :

	2010		2011											
	nov	déc	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov	
Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 21 jours	100%	75%	#N/A	#N/A	0%	100%	100%	100%	100%	100%	#N/A	100%	100%	100%
Montant des indemnités liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif	0,00	25,00	0,00	0,00	25,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00



**Commentaires du mois :**

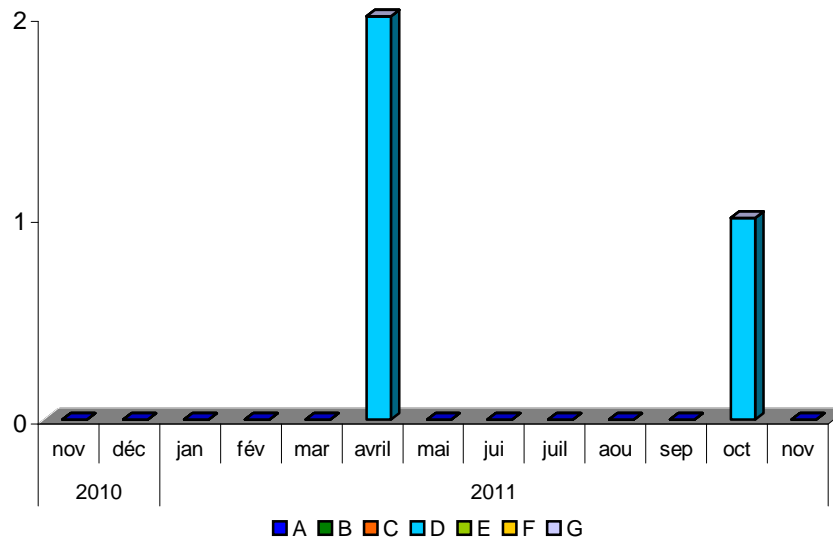
		2010		2011										
		nov	déc	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov
Taux de disponibilité du portail fournisseur	semaine 1						100%	99,9%	98,3%	100%	100%	100%	100%	100%
	semaine 2						100%	94,4%	99,9%	100%	100%	99,9%	100%	100%
	semaine 3						100%	99,9%	99,9%	100%	100%	100%	99,9%	100%
	semaine 4						100%	100%	100%	100%	100%	99,6%	100%	100%
	semaine 5									99,9%		100%		100%
Objectif de base		96 % par semaine												
Objectif cible		99 % par année												



Commentaires du mois :

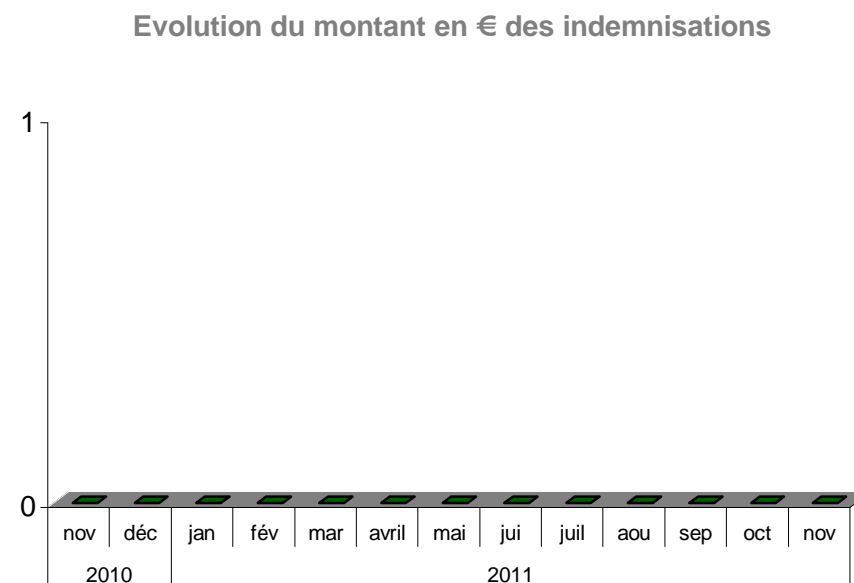
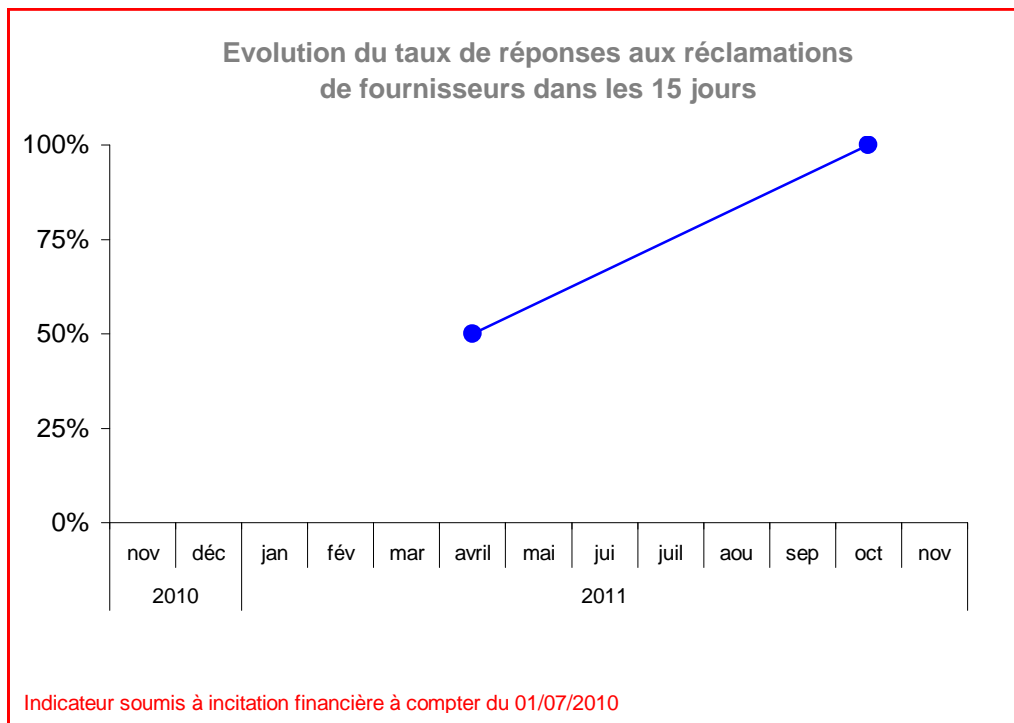
		2010		2011										
		nov	déc	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	A	Concession / Développement	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	B	Construction des ouvrages	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C	Conduite et entretien des ouvrages	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	D	Acheminement / Livraison	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1
	E	Logistique	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	F	Pilotage des ouvrages	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	G	Code de bonne conduite	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0

Evolution du nombre de réclamations de fournisseurs



Commentaires du mois :

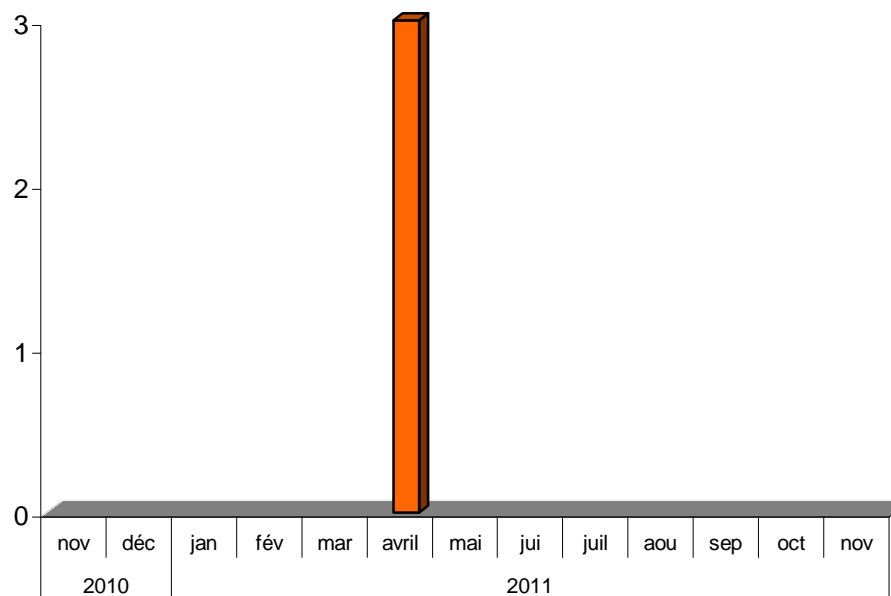
	2010		2011											
	nov	déc	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov	
Taux de réponses aux réclamations fournisseurs dans les 15 jours	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	50%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%	#N/A
Montant des indemnités liées aux réclamations de fournisseurs non traitées dans le délai objectif	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00



Commentaires du mois :

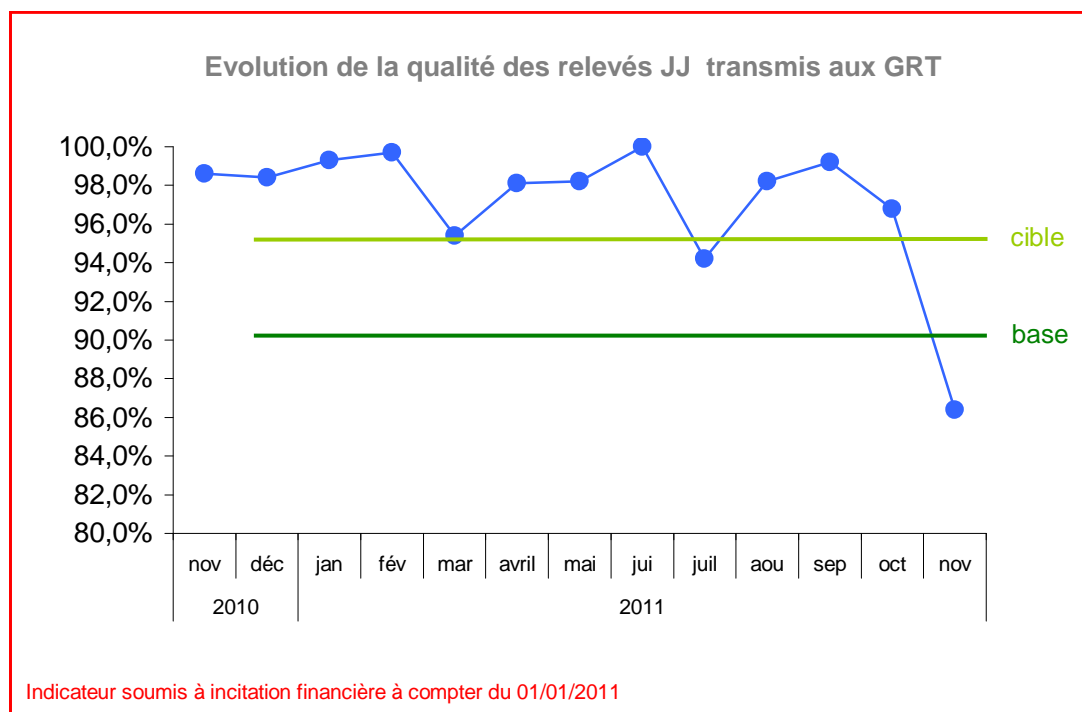
	2010		2011										
	nov	déc	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov
Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	3	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A

Evolution du délai moyen



Commentaires du mois :

	2010		2011										
	nov	déc	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov
Qualité des relevés JJ transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD	98,6%	98,4%	99,3%	99,7%	95,4%	98,1%	98,2%	100%	94,2%	98,2%	99,2%	96,8%	86,4%
Objectif de base	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Objectif cible	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%

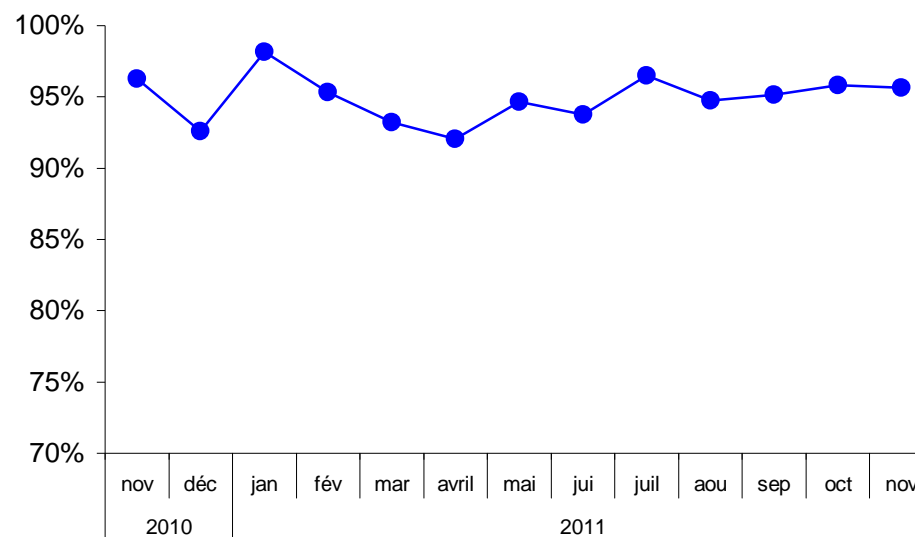


**Commentaires du mois :**

Incidents sur l'outil informatique de télérelève : aucun client JJ n'a pu être télérelève durant 4 jours

	2010		2011										
	nov	déc	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov
Taux de relevés 6M (relevés semestriels) sur index réels (relevés ou auto-relevés)	96%	93%	98%	95%	93%	92%	95%	94%	97%	95%	95%	96%	96%

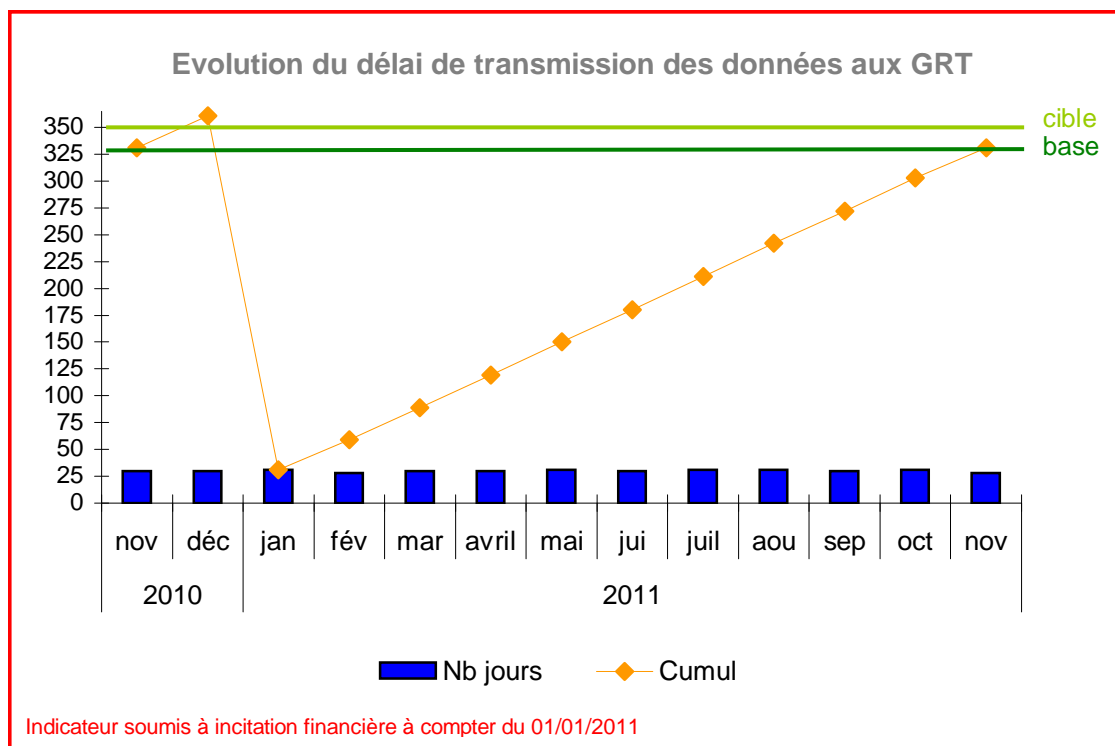
Evolution du taux de relevés 6M



**Commentaires du mois :**

Le taux ne prend pas en compte les index auto-relevés.

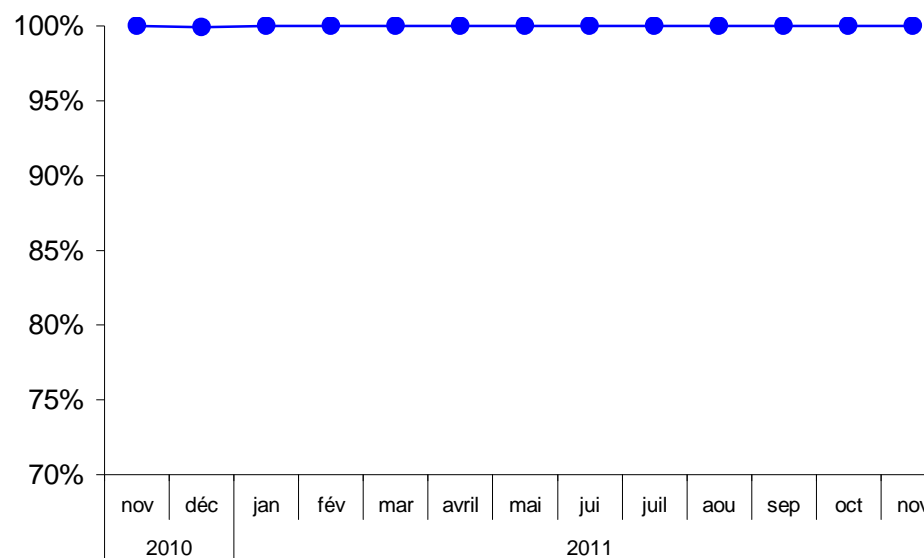
	2010		2011											
	nov	déc	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov	
Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD	30	30	31	28	30	30	31	30	31	31	31	30	31	28
Objectif de base	330 jours par année													
Objectif cible	350 jours par année													



Commentaires du mois :

	2010		2011											
	nov	déc	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov	
Taux de publication des relevés JJ (télérelevés journaliers)	100%	99,9%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

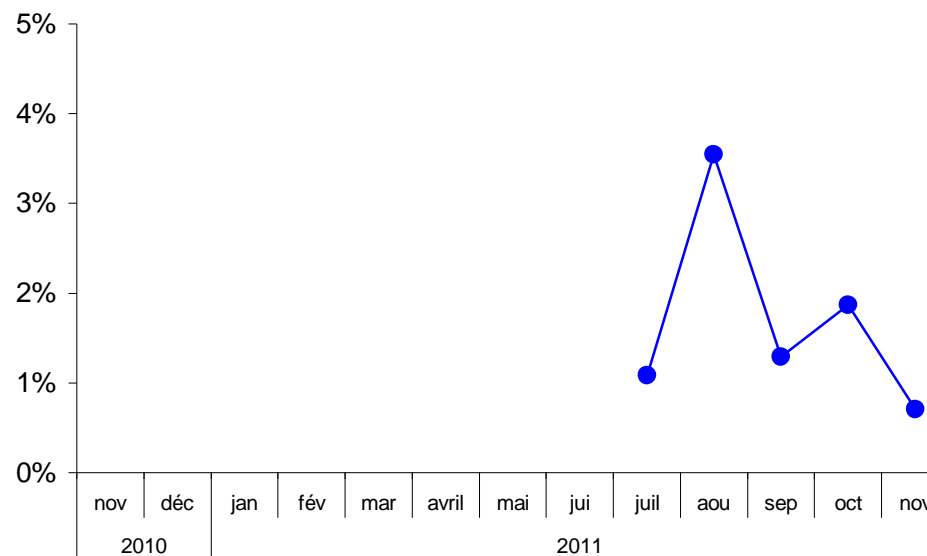
Evolution du taux de publication des relevés JJ



Commentaires du mois :

	2010		2011											
	nov	déc	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov	
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus										1,08%	3,54%	1,29%	1,87%	0,71%

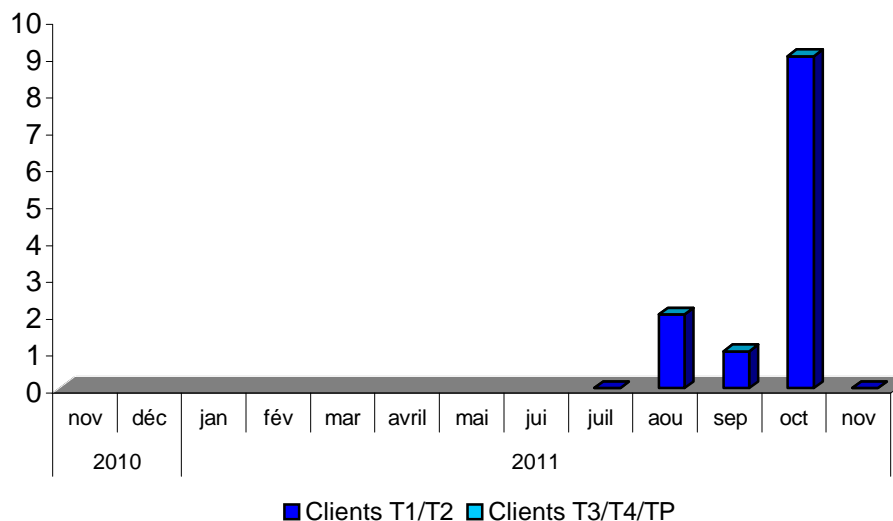
Evolution du taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus



Commentaires du mois :

		2010		2011													
		nov	déc	jan	fév	mar	avril	mai	jui	juil	aou	sep	oct	nov			
Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	Clients T1/T2												0	2	1	9	0
	Clients T3/T4/TP												0	0	0	0	0

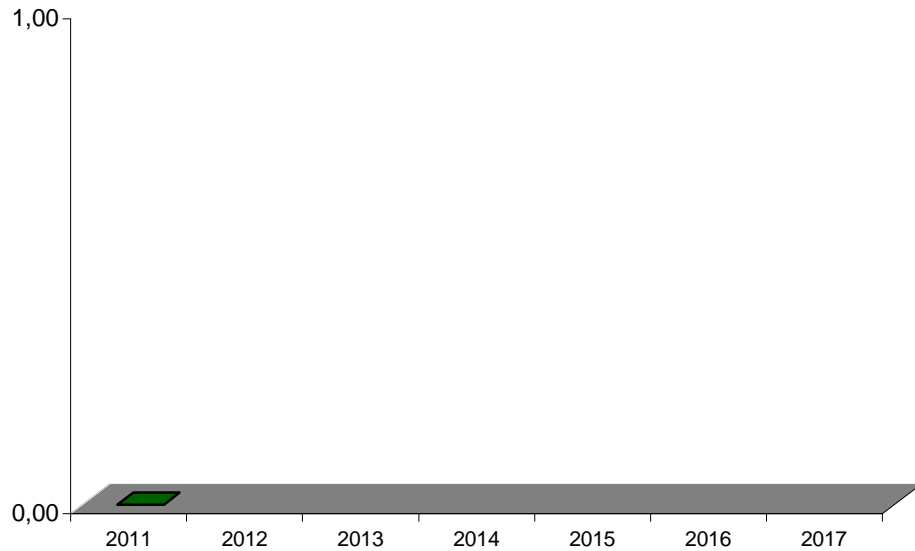
Evolution du nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index



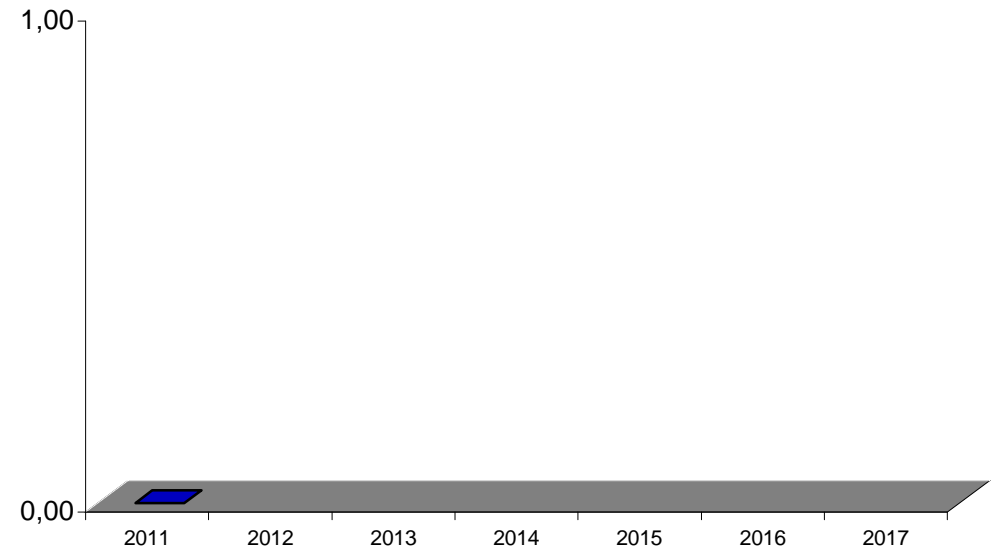
Commentaires du mois :

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Emission de gaz à effet de serre dans l'atmosphère (en tonnes)	<b>cet indicateur sera suivi ultérieurement</b>						
Emission de gaz à effet de serre dans l'atmosphère rapportée à l'énergie acheminée	<b>cet indicateur sera suivi ultérieurement</b>						

Evolution des tonnes de gaz à effet de serre émis dans l'atmosphère



Evolution des tonnes de gaz à effet de serre émis dans l'atmosphère rapportées à l'énergie acheminée



Commentaires du mois :