



Indicateurs de la
qualité de service
Année 2016

INDICATEURS DE SUIVI DE LA QUALITE DE SERVICE DE VIALIS
tels que spécifiés dans la Délibération
de la Commission de Régulation de l'Energie du 25 avril 2013
portant décision sur les tarifs péréqués d'utilisation des réseaux publics
de distribution de gaz naturel des entreprises locales de distribution

BILAN 2016

Dans le cadre des engagements liés au tarif d'acheminement pour le gaz naturel, le gestionnaire de réseau Vialis suit des indicateurs de qualité de service.

Assurer la qualité de nos prestations, être un gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel de référence, rechercher l'amélioration permanente et la satisfaction des clients sont les principaux défis que nous relevons quotidiennement. C'est dans un esprit de transparence que le Distributeur Vialis affiche une mesure de la qualité de service, au travers d'indicateurs. Ces derniers sont définis dans la délibération de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) du 25 avril 2013 portant décision sur les tarifs péréqués d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel des entreprises locales de distribution.

Par ailleurs, la CRE dans le cadre de sa mission de concourir au bon fonctionnement du marché du gaz naturel au bénéfice des consommateurs finals, publie chaque année, depuis 2009, un rapport de suivi de la régulation incitative de la qualité de service.

Dans la sixième édition publiée en décembre 2015, la CRE demande aux gestionnaires de réseaux d'élaborer un rapport annuel relatif à l'analyse qualitative de leurs indicateurs de service.

Le présent document est le rapport pour l'année 2016 avec l'analyse qualitative des indicateurs de service du gestionnaire de réseau Vialis.

Table des matières

1.	Indicateurs de la qualité de service pour l'année 2016	3
2.	L'évolution des indicateurs depuis 2013	5
2.1	Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD	5
2.2	Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés.....	5
2.3	Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés.....	6
2.4	Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais convenus.....	7
2.5	Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	8
2.6	Taux de raccords réalisés dans le délai convenu	9
2.7	Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 8 jours calendaires.....	10
2.8	Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	11
2.9	Nombre de réclamations de clients finals par nature.....	12
2.10	Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 8 jours calendaires.....	12
2.11	Nombre de réclamations de fournisseurs par nature.....	13
2.12	Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 8 jours calendaires.....	14
2.13	Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés)	15
2.14	Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus.....	15
2.15	Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	16
2.16	Taux de disponibilité du portail Fournisseur	17
3.	Le système de management mis en œuvre par Vialis	18
3.1	La fiche processus de suivi et publication des indicateurs CRE :	18
3.2	Les fiches descriptives des indicateurs	18
3.3	L'audit des indicateurs CRE.....	18

1. Indicateurs de la qualité de service pour l'année 2016

INDICATEURS DE SUIVI DE LA QUALITE DE SERVICE DE VIALIS

2016

Légende : non incité financièrement sur la période
 "Délai de ..." : indicateur non incité financièrement
 "Nombre de ..." : indicateur incité financièrement

Domaine	Indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE	Objectifs	Incitations	Valeurs suivies	T1	T2	T3	T4
Devis et interventions	Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD	Remontée le 1er du mois M+2 de la valeur : Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le trimestre M-2/M	- 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 : 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 - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	trimestrielle	100 % des rendez-vous non tenus : - jusqu'au 30 juin 2014 : signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires - à compter du 1er juillet 2014 : automatiquement détectés par l'opérateur sont indemnisés	- pénalités : montants identiques à ceux facturés par Vialis en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait du client ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.) en fonction de l'option tarifaire du client, pour chaque rendez-vous non tenu	T1/T2 T3/T4/TP	0 0	0 0	0 0	0 0
	Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés	Remontée le 1er du mois M+2, par type de clients, du ratio : (Nombre de MES clôturées durant le trimestre M-2/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 MES clôturées durant le trimestre M-2/M)	- 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	trimestrielle	Seule la valeur globale du taux (tous clients confondus) est incitée financièrement : - objectif de base : 95,5 % par année calendaire - objectif cible : 97 % par année calendaire	- pénalités : 2 500 € par année calendaire si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base - bonus : 2 500 € par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible	Tous clients confondus T1/T2 T3/T4/TP	100% 100%	100% 100%	100% 100%	100% 100%
	Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés	Remontée le 1er du mois M+2, par type de clients, du ratio : (Nombre de MHS clôturées durant le trimestre M-2/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 trimestre M-2/M)	MHS suite à résiliation du contrat (excepté les MHS pour impayés), 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	trimestrielle	Seule la valeur globale du taux (tous clients confondus) est incitée financièrement : - objectif de base : 96 % par année calendaire - objectif cible : 98 % par année calendaire	- pénalités : 2 500 € par année calendaire si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base - bonus : 2 500 € par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible	Tous clients confondus T1/T2 T3/T4/TP	100% 100%	100% 100%	100% 100%	100% 100%
	Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais convenus	Remontée le 1er du mois M+2, par type de clients, du ratio : (Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M dans les délais convenus entre les fournisseurs et le GRD) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M)	- tous changements de fournisseurs - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	trimestrielle	/	/	T1/T2 T3/T4/TP	100% 100%	100% 100%	100% 100%	100% 100%
	Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	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 trimestre M-2/M	- tous changements de fournisseurs - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	trimestrielle	/	/	T1/T2 T3/T4/TP	0 0	0 0	0 0	0 0
	Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	Remontée le 1er du mois M+2 du ratio : (Nombre de branchements réalisés durant le trimestre M-2/M dans le délai convenu) / (Nombre de branchements réalisés durant le trimestre M-2/M)	- tous raccordements confondus - tous clients confondus - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)	trimestrielle	/	/	/	100,00%	88,00%	94,40%	
	Relation avec les consommateurs finals	Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 8 jours calendaires	Remontée le 1er du mois M+2 du ratio : (Nombre de réclamations écrites de clients finals clôturées dans les 8 jours calendaires durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de réclamations écrites transmises par les clients finals clôturées durant le trimestre M-2/M)	- 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	trimestrielle	100 % des réclamations de clients finals (courrier, mail) traitées dans les 8 jours calendaires	- pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 8 jours calendaires et signalée	/	100%	100%	100%
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals		Remontée le 1er du mois M+2, par numéro de centre d'appel, du ratio : (Nombre d'appel pris sur le trimestre M-2/M) / (Nombre d'appels reçus sur le trimestre M-2/M)	- tous types d'appel pris/reçus dans les plages horaires d'ouverture du centre d'appel. - tous types d'interlocuteurs - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - n° Accueil multi-activité	trimestrielle	/	/	n° Accueil (toutes activités) n° Sécurité Dépannage (gaz)	85,21% 98,86%	80,69% 100,00%	78,02% 99,13%	85,67% 99,38%
Nombre de réclamations de clients finals par nature		Remontée le 1er du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le trimestre M-2/M	- 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	trimestrielle	/	/	Total	2	1	0	0
							Livraison	1	0	0	0
						Raccordement	1	1	0	0	

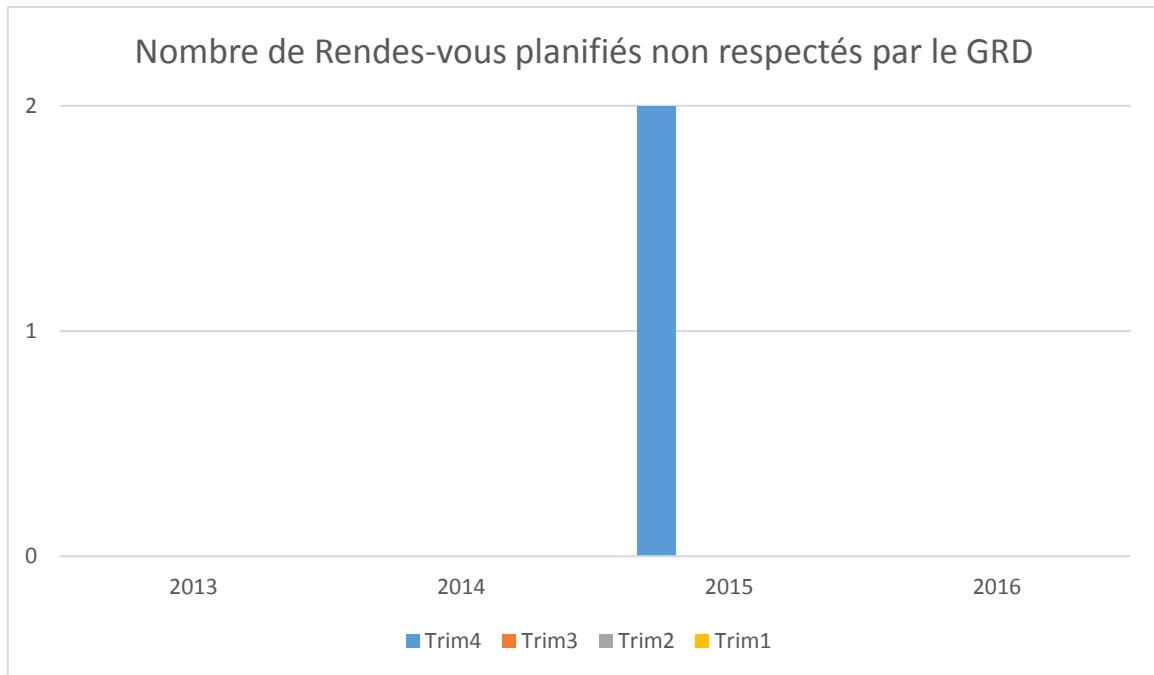
Relation avec les fournisseurs	Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 8 jours calendaires	Remontée le 1er du mois M+2 du ratio : (Nombre de réclamations fournisseurs clôturées dans les 8 jours calendaires durant le trimestre M-2M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2M)	- 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	trimestrielle	100 % des réclamations fournisseurs écrites (courrier, mail) traitées dans les 8 jours calendaires	- pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 8 jours calendaires et signalée par les fournisseurs	/	ns	ns	ns	ns									
	Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Remontée le 1er du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2M	- 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 (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	trimestrielle	/	/	Total Accueil Qualité de fourniture et réseau Gestion et réalisation des prestations Données de comptage Relance	0 0 0 0 0	0 0 0 0 0	0 0 0 0 0	0 0 0 0 0									
		Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 8 jours calendaires	Remontée le 1er du mois M+2 du ratio : (Nombre total de jours nécessaires pour traiter les réclamations fournisseurs non traitées dans les 8 jours calendaires clôturées durant le trimestre M-2M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs non traitées dans les 8 jours calendaires clôturées durant le trimestre M-2M)	- 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 (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	trimestrielle	/	/	/	ns	ns	ns	ns								
			Taux de relèves semestriels (SM) sur index réels (relevés ou auto-relèves)	Remontée le 1er du mois M+2 du ratio : (Nombre d'index réels lus ou auto-relèves durant le trimestre M-2M de PCE11 6M) / (Nombre d'index de PCE 6M à relever durant le trimestre M-2M)	- tous index réels lus ou auto-relèves pour les PCE 6M - index gaz uniquement - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)	trimestrielle	- objectif de base : 95 % par année calendaire - objectif cible : 97 % par année calendaire	- pénalités : 2 500 € par année calendaire si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base - bonus : 2 500 € par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible	/	95,57%	97,10%	97,85%	97,65%							
Relève et facturation		Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus	Remontée le 1er du mois M+2 du ratio : (Nombre d'index de PCE 6M auto-relèves ou estimés durant le trimestre M-2M pour cause d'absence du client 3 fois et plus lors du relevé semestriel) / (Nombre de PCE 6M à relever durant le trimestre M-2M)	- tous PCE 6M establis - tous index auto-relèves 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)	trimestrielle	/	/	/	0,12%	0,82%	0,64%	0,49%								
	Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	Remontée le 1er du mois M+2 du ratio : (Nombre de prestations de vérification de données de comptage clôturées durant le trimestre M-2M mais non facturées) / (Nombre de milliers PCE relevés ou térelèves durant le trimestre M-2M)	- toutes prestations de vérification de données de comptage (avec/sans déplacement) - tous index réels et calculés - une prestation de vérification n'est pas facturée si une anomalie imputable au GRD est identifiée - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	trimestrielle	/	/	/	données disponibles à partir de juin 2015	0,02%	0,19%	0,03%									
		Taux de disponibilité du portail Fournisseur	Remontée le 1er du mois M+2 des ratios hebdomadaires de disponibilité jusqu'à la fin du trimestre M-2M, sur des semaines complètes : (Nombre d'heures de disponibilité du portail durant la semaine) / (Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail durant la semaine)	- portail Fournisseur uniquement, toutes fonctionnalités accessibles des fournisseurs, hors Webservices - heures d'ouverture : heures correspondant aux horaires d'ouverture de Valls - causes d'indisponibilité : tout fait empêchant, gênant ou ralentissant de façon importante l'utilisation du portail par les fournisseurs, programmé ou non	trimestrielle	- objectif de base : 98 % par semaine - objectif cible : 99,5 % par semaine	- pénalités : 500 €, par semaine strictement en dessous de l'objectif de base - bonus : 2 500 €, par année calendaire si le taux est supérieur à l'objectif cible - versement : au CRCP	/	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	815	816	817	818	819	820	821	822	823	824	825	826	827	828	829	830	831	832	833	834
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	825	826	827	828	829	830	831	832	833	834	835	836	837	838	839	840	841	842	843	844
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,88%	99,15%	98,82%	98,91%	95,88%	99,55%	98,85%	98,50%	98,50%	98,50%	98,50%	98,50%	98,50%	98,50%	98,50%	98,50%
	837	838	839	840	841	842	843	844	845	846	847	848	849	850	851	852	853	854	855	856
	99,70%	100,00%	100,00%	99,94%	99,95%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	849	850	851	852	TOTAL															
	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%	99,8%															



2. L'évolution des indicateurs depuis 2013

2.1 Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD

Cet indicateur représente le nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le trimestre M-2/M :



En 2016, tous les rendez-vous planifiés par le GRD Vialis ont été respectés.

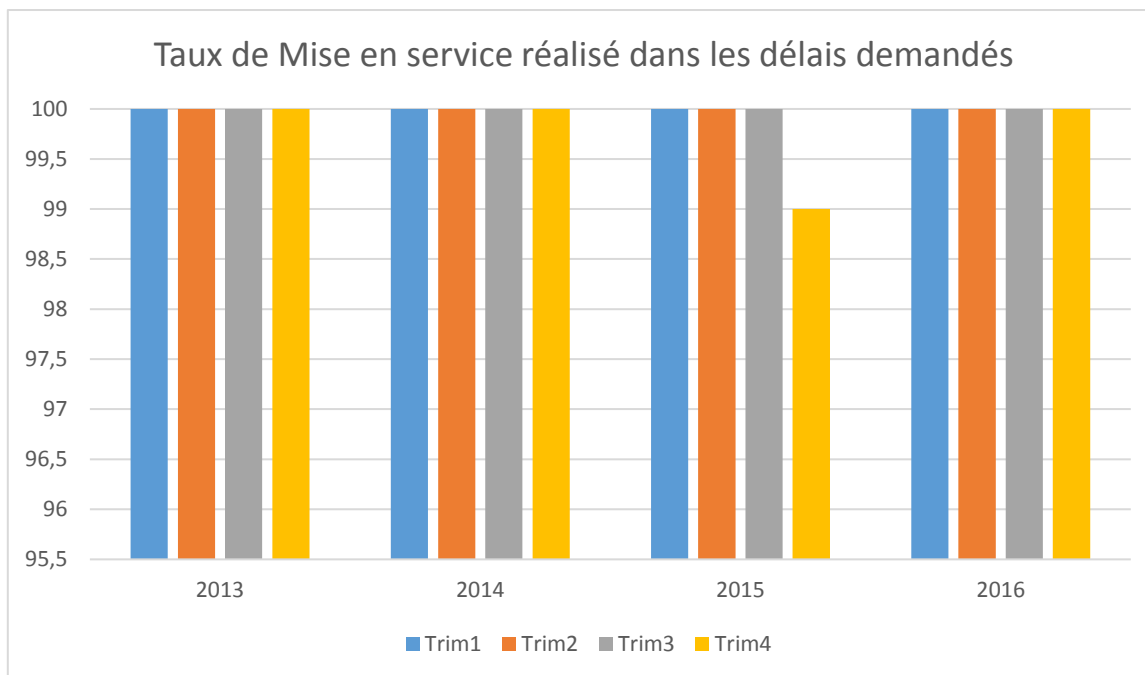
La construction de cet indicateur est réalisée par comptage manuel des rendez-vous non respectés par le GRD.

Cet indicateur n'appelle pas d'action d'amélioration.

2.2 Taux de Mises En Service (MES) réalisées dans les délais demandés

Cet indicateur représente le ratio :

$$\frac{\begin{array}{l} \text{Nombre de MES clôturées durant le trimestre M-2/M} \\ \text{dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue)} \\ \text{ou} \\ \text{dans un délai } \leq \text{ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)} \end{array}}{\text{(Nombre total de MES clôturées durant le trimestre M-2/M)}}$$



La valeur globale du taux (tous clients confondus) est incitée financièrement.

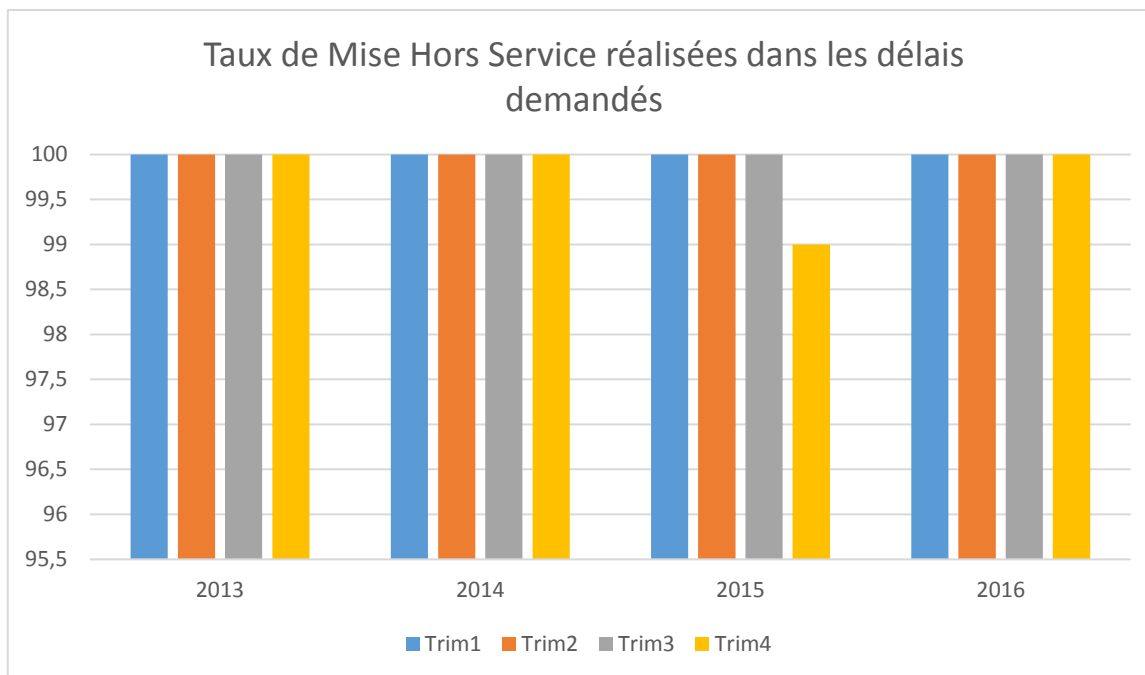
Pour Vialis, cet indicateur est de 100% pour l'année 2016, et donc supérieur à l'objectif de base fixé à 95,5% et l'objectif cible de 97% par année calendaire.

Les mises en service sont réalisées en présence du client ou de son représentant sur rendez-vous à tranche horaire fixée.

2.3 Taux de Mises Hors Service (MHS) réalisées dans les délais demandés

Cet indicateur représente le ratio :

$$\frac{\begin{array}{l} \text{Nombre de MHS clôturées durant le trimestre M-2/M} \\ \text{dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue)} \\ \text{ou} \\ \text{dans un délai } \leq \text{ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)} \end{array}}{\text{(Nombre total de MHS clôturées durant le trimestre M-2/M)}}$$



La valeur globale du taux (tous clients confondus) est incitée financièrement.

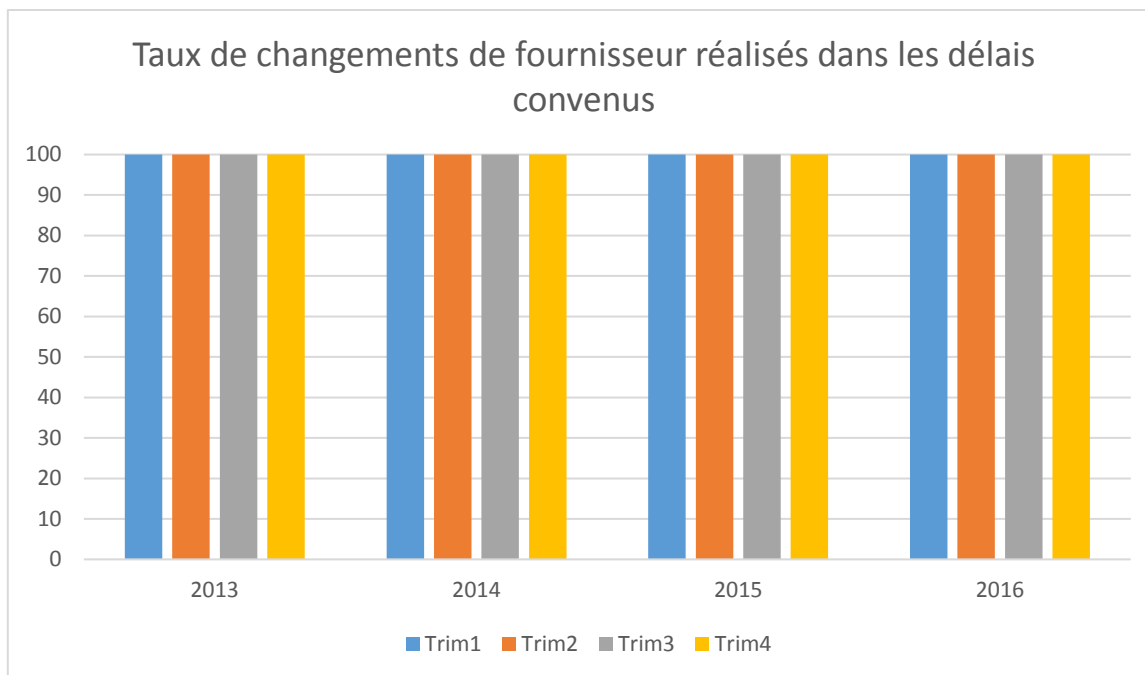
Pour Vialis, cet indicateur est de 100% en 2016, et donc supérieur à l'objectif de base fixé à 95,5% et l'objectif cible de 97% par année calendaire.

Les mises hors service sont réalisées en présence du client ou de son représentant sur rendez-vous à tranche horaire fixée.

2.4 Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais convenus

Cet indicateur représente le nombre de demandes de rattachement pour laquelle la date effective est inférieure ou égale à la date demandée, par rapport au nombre total de demandes.

Si la date demandée est inférieure à 4 jours ouvrés par rapport à la date de réception de la demande, nous réalisons la demande à 4 jours ouvrés conformément à notre catalogue de prestation. Elles sont considérées réalisées dans les délais convenus.



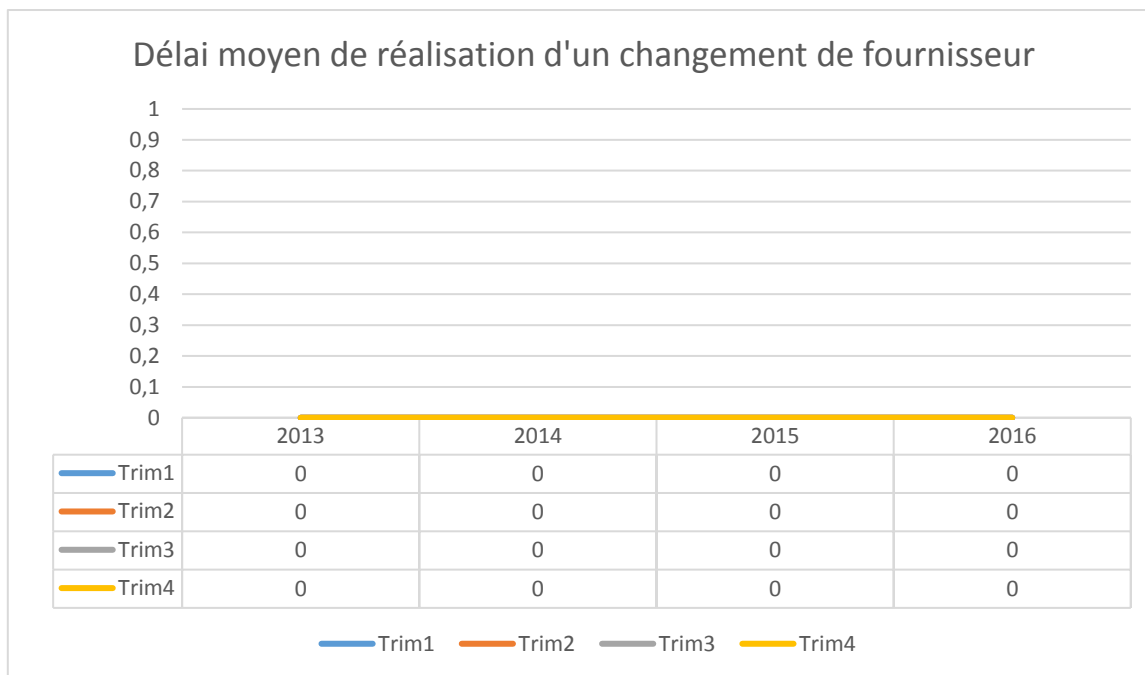
Aucun objectif n'étant imposé par la CRE, Vialis s'est fixé un objectif de base de 100%.

Cet objectif est atteint depuis la création de l'indicateur.

2.5 Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur

Cet indicateur illustre, pour chaque demande de rattachement pour laquelle la date demandée est inférieure à la date effective, la moyenne en nombre de jours ouvrés des dépassements.

Si la date demandée est inférieure à 4 jours ouvrés par rapport à la date de réception de la demande, nous réalisons la demande à 4 jours ouvrés conformément à notre catalogue de prestation. Aucun dépassement n'est compté dans ce cas.



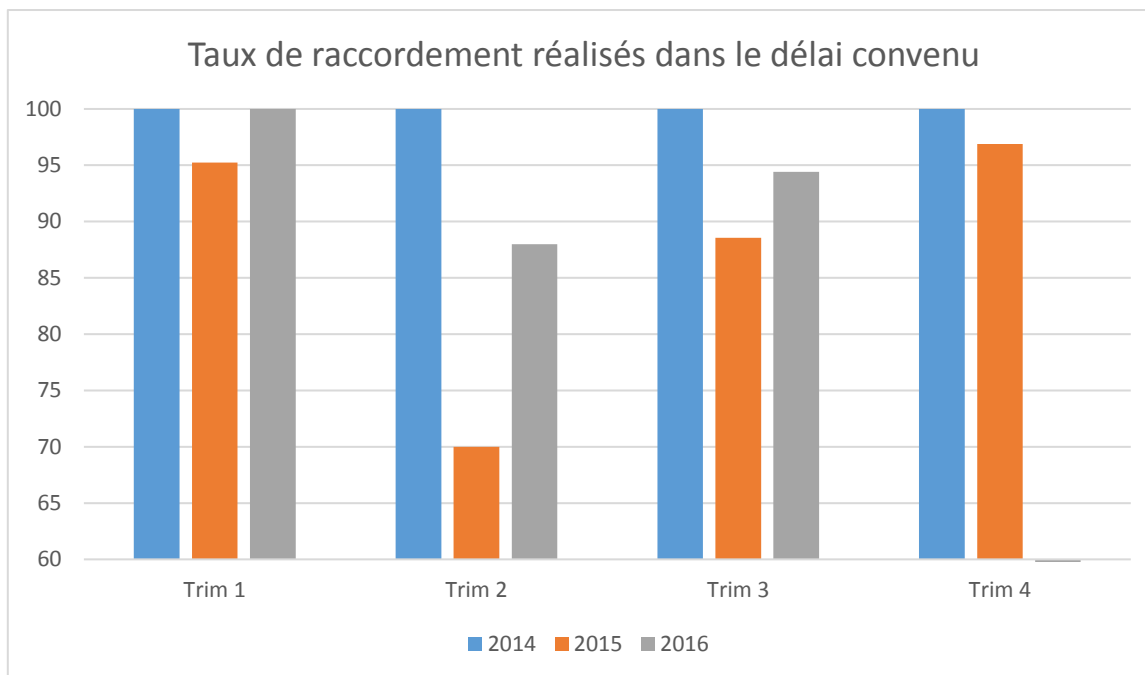
Aucun objectif n'étant imposé par la CRE, Vialis s'est fixé un objectif de base de 0 jours ouvrés pour ce changement de fournisseur.

Cet objectif est atteint depuis la création de l'indicateur.

2.6 Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu

Cet indicateur représente le ratio :
 (Nombre de branchements réalisés durant le trimestre M-2/M dans le délai convenu) / (Nombre de branchements réalisés durant le trimestre M-2/M)

Il n'y a pas d'objectif fixé par la CRE et il n'y a pas d'incitation financière.



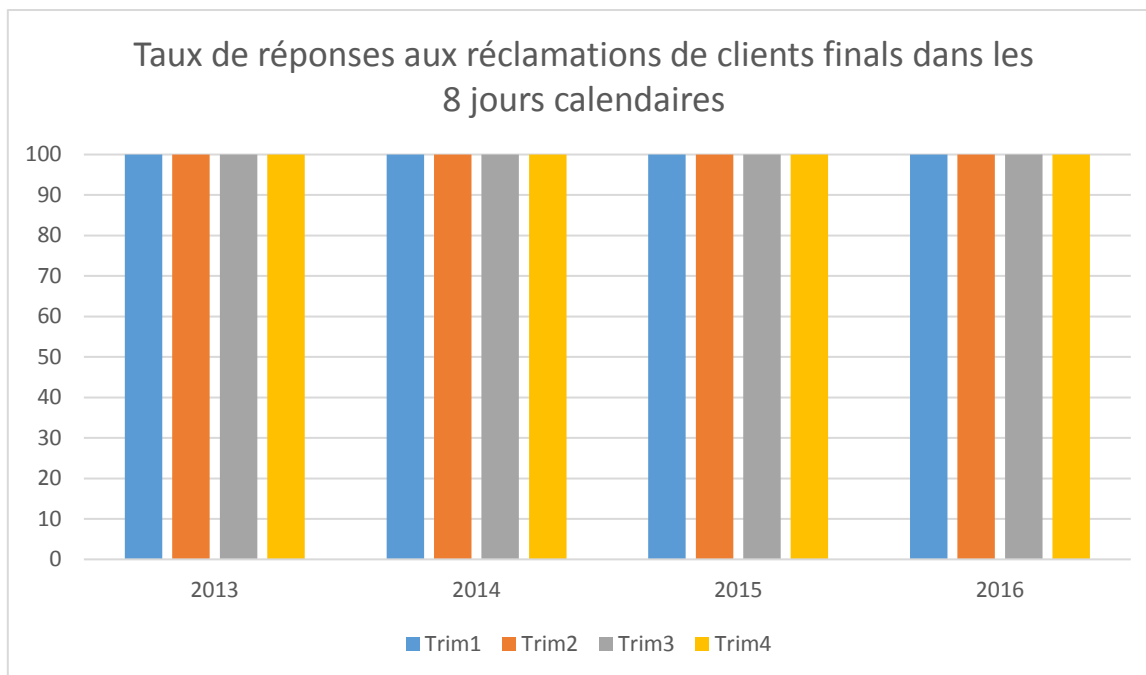
Aucun objectif n'étant imposé par CRE, Vialis s'est fixé un objectif de 90 %. Cet objectif n'est pas atteint pour le 2^{ième} trimestre (22 réalisés dans les délais sur 25). Le nombre de raccordements réalisés est faible. Le délai non respecté sur un raccordement engendre tout de suite une forte baisse sur cet indicateur.

Les origines du non-respect de l'indicateur sont liées au délai demandé par le client très rapproché de la date de la demande qui est fortement influencé par la réalisation de ses travaux.

2.7 Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 8 jours calendaires

Cet indicateur correspond au ratio : (Nombre de réclamations écrites de clients finals clôturées dans les 8 jours calendaires durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de réclamations écrites transmises par les clients finals clôturées durant le trimestre M-2/M), recensées par le Service Consommateurs.

La réclamation est avérée pour toute lettre, message électronique, formulaire de réclamation ou fax d'un client (Particuliers, Pros, fournisseurs Gaz ou Elec, Collectivités), exprimant une insatisfaction adressée au GRD Vialis pour un dysfonctionnement que le client impute à cette dernière et dont il demande une réparation et/ou un dédommagement.

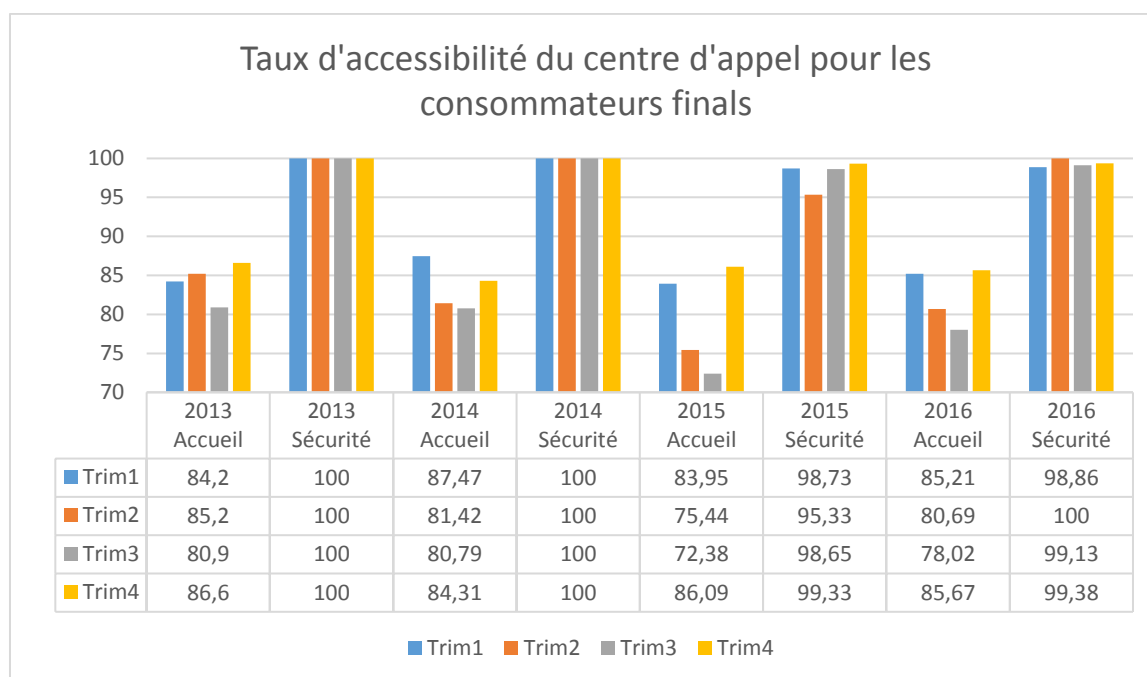


Cet indicateur est incité financièrement et l'objectif de 100% des réclamations de clients finals traitées dans les 8 jours calendaires est atteint depuis la création de l'indicateur.

2.8 Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals

Cet indicateur illustre le taux de disponibilité de la ligne gaz :

(Nombre d'appels traités / Nombre d'appels présentés à l'autocom Vialis)



Pour le numéro Sécurité Dépannage Gaz, l'accessibilité du centre d'appel sécurité dépannage de Vialis est mesurée depuis le 1^{er} janvier 2015 à partir des données transmises par l'opérateur téléphonique (Orange). Tout appel réceptionné est traité via une chaîne de sécurisation permettant, en cas de non réponse du centre d'appel de router la ligne entrante sur le portable du chef d'exploitation du réseau gaz automatiquement. Ce mode de sécurisation et de traitement garanti l'aboutissement de tout appel présenté à l'autocom.

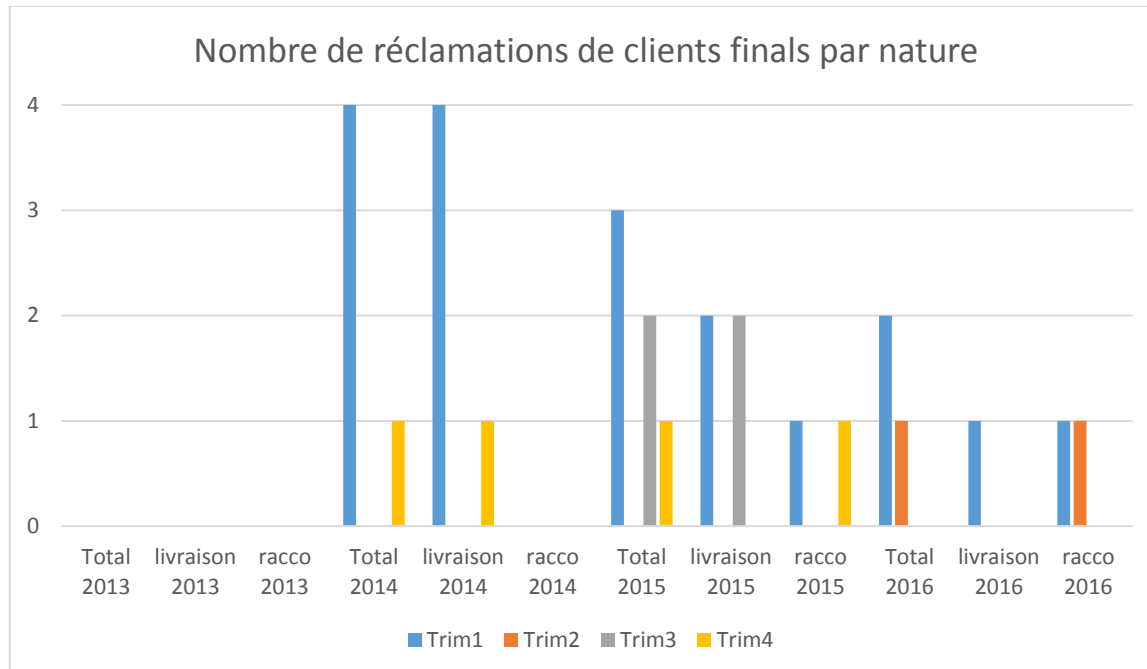
Pour plus de pertinence, Vialis a décidé début 2015 d'observer les appels présentés à l'autocom.

Ce faisant aucune action pertinence d'amélioration n'a pu être identifiée concernant les 1 à 2 % d'appels non présentés.

2.9 Nombre de réclamations de clients finals par nature

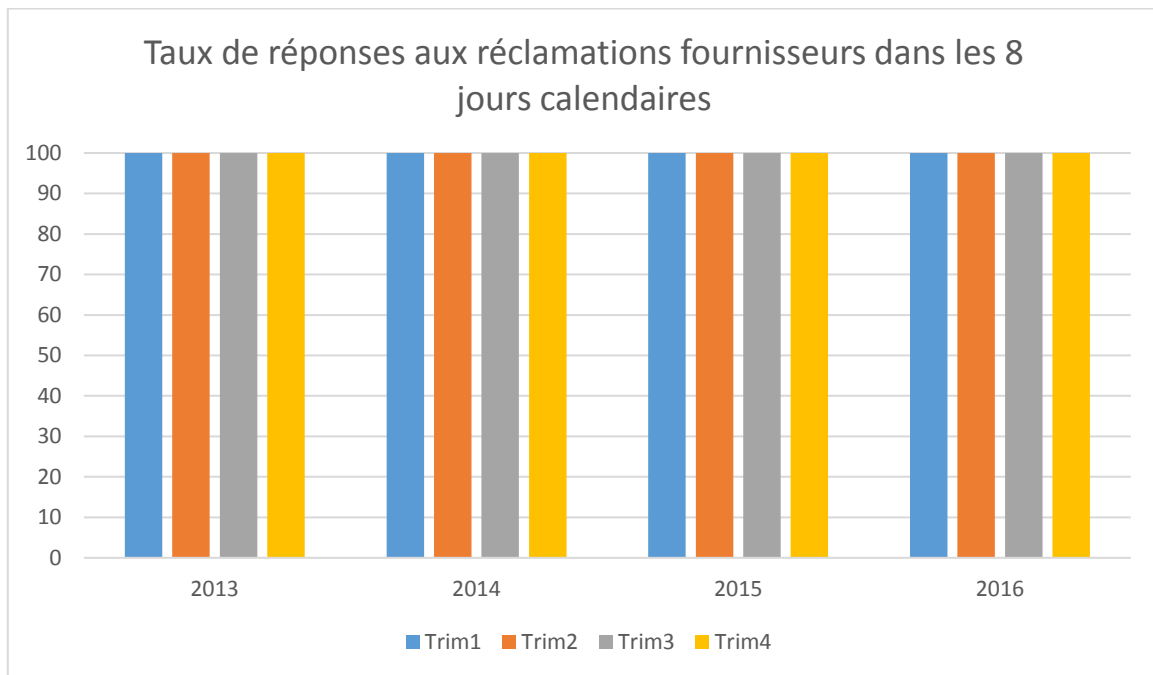
Cet indicateur illustre, par nature de réclamation, la valeur : Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le trimestre M-2/M, recensées par le Service Consommateurs.

La réclamation est avérée pour toute lettre, message électronique, formulaire de réclamation ou fax d'un client (Particuliers, Pros, fournisseurs Gaz ou Elec, Collectivités), exprimant une insatisfaction adressée au GRD Vialis pour un dysfonctionnement que le client impute à cette dernière et dont il demande une réparation et/ou un dédommagement.



2.10 Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 8 jours calendaires

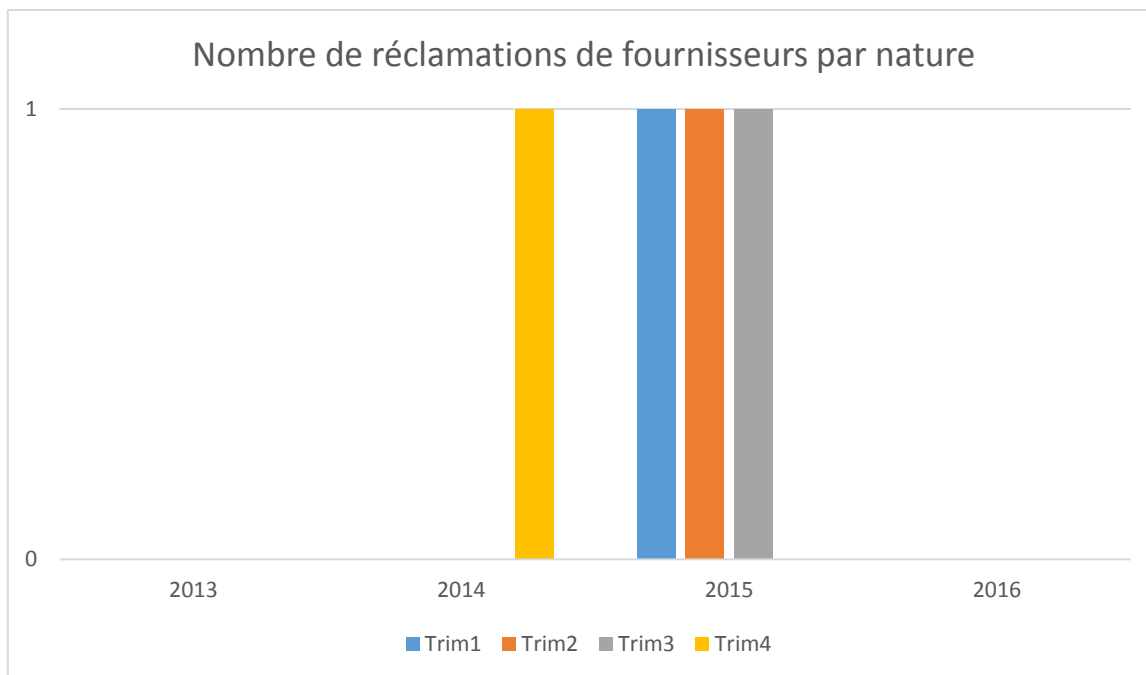
Pour chaque réclamation adressée par écrit nous calculons le délai de prise en charge en nombre de jours calendaires. Pour chaque délai strictement inférieur à 9 nous calculons le taux de réponses dans ce délai par rapport au nombre total de réclamations.



Cet indicateur est incité financièrement et l'objectif de 100% de réponses aux réclamations de fournisseurs dans les 8 jours calendaires est atteint depuis la création de l'indicateur.

2.11 Nombre de réclamations de fournisseurs par nature

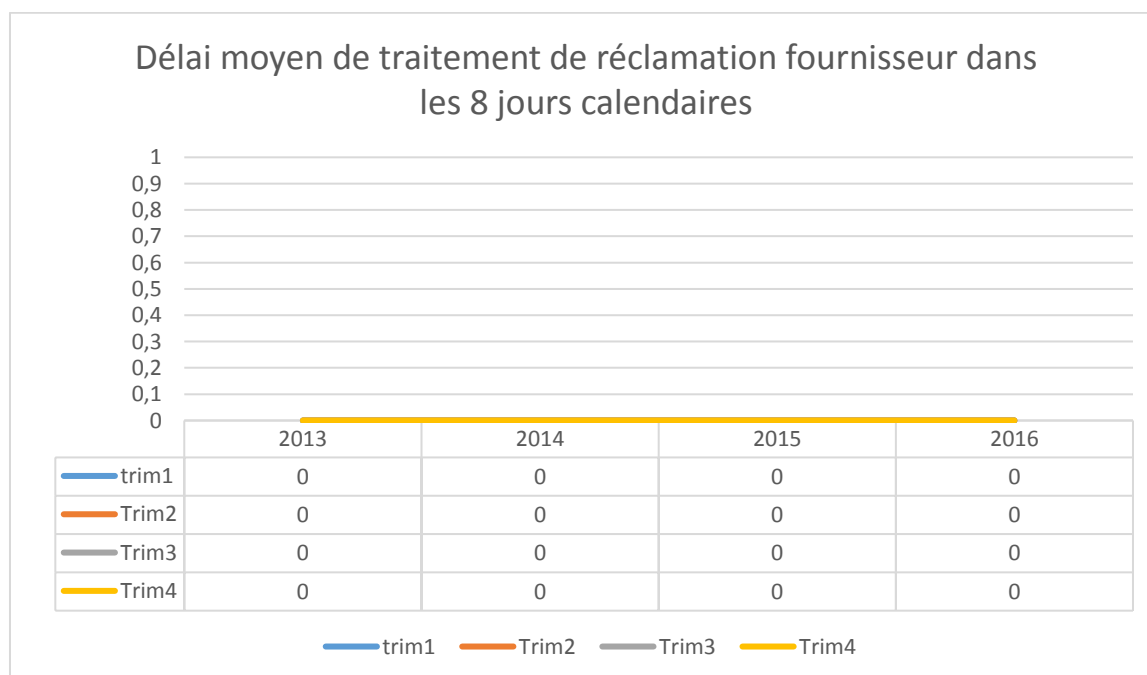
Pour chaque réclamation adressée par écrit nous enregistrons la nature de la réclamation. Un total des réclamations par nature est réalisé.



Nous n'avons eu aucune réclamation pour l'année 2016.

2.12 Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 8 jours calendaires

Pour chaque réclamation adressée par écrit nous calculons le délai de prise en charge en nombre de jours calendaires. Pour chaque délai strictement supérieur à 8 nous calculons la moyenne des délais.



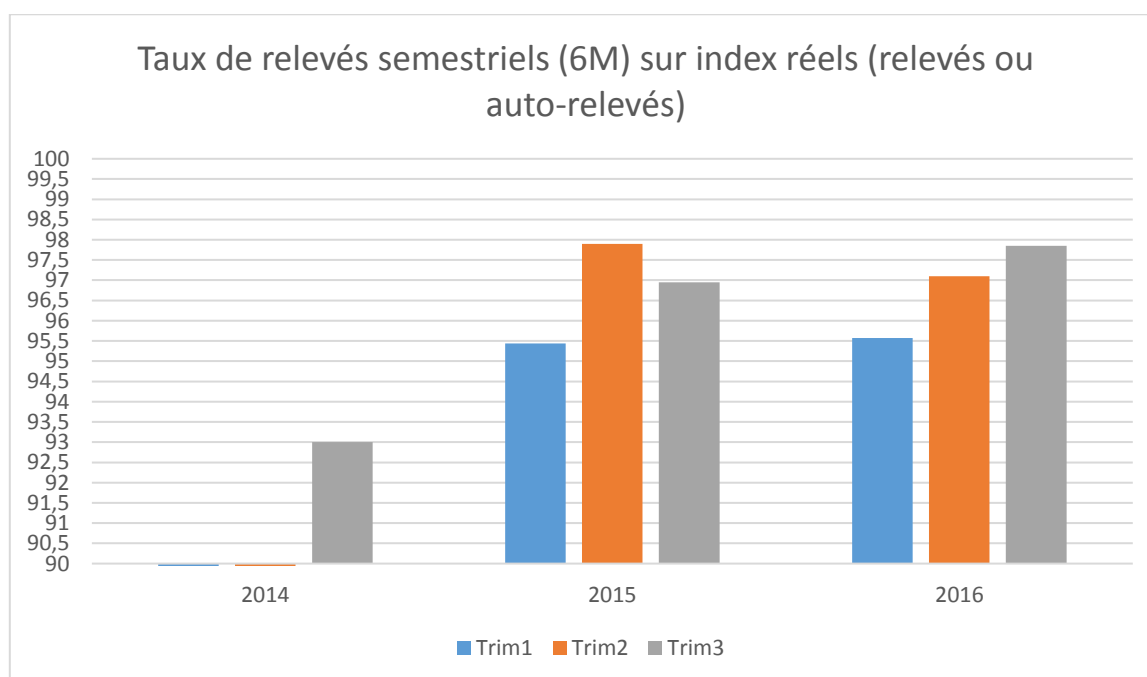
Pour Vialis, l'objectif de base est de 0 jours calendaires. L'indicateur est nul depuis sa création.

Nous n'avons aucune réclamation traitée au-delà des 8 jours calendaires.

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

Cet indicateur illustre le ratio :

(Nombre d'index réels lus ou auto-relevés durant le trimestre M-2/M de PCE11 6M) / (Nombre d'index de PCE 6M à relever durant le trimestre M-2/M)

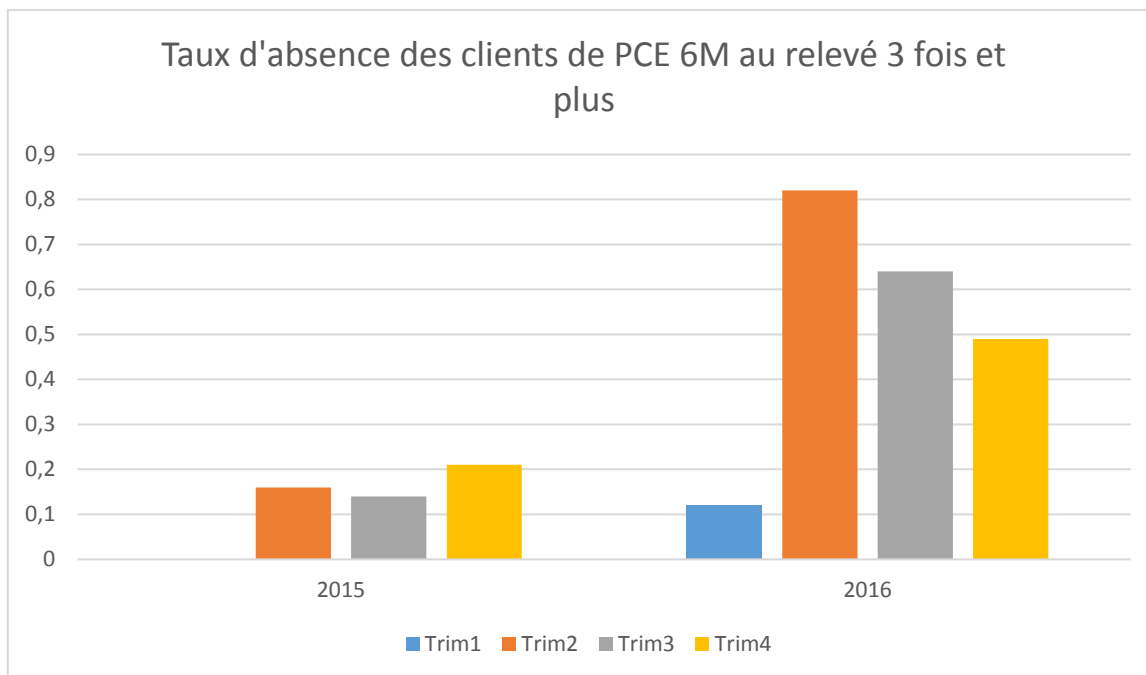


La valeur est incitée financièrement.

2.14 Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus

Cet indicateur correspond au ratio :

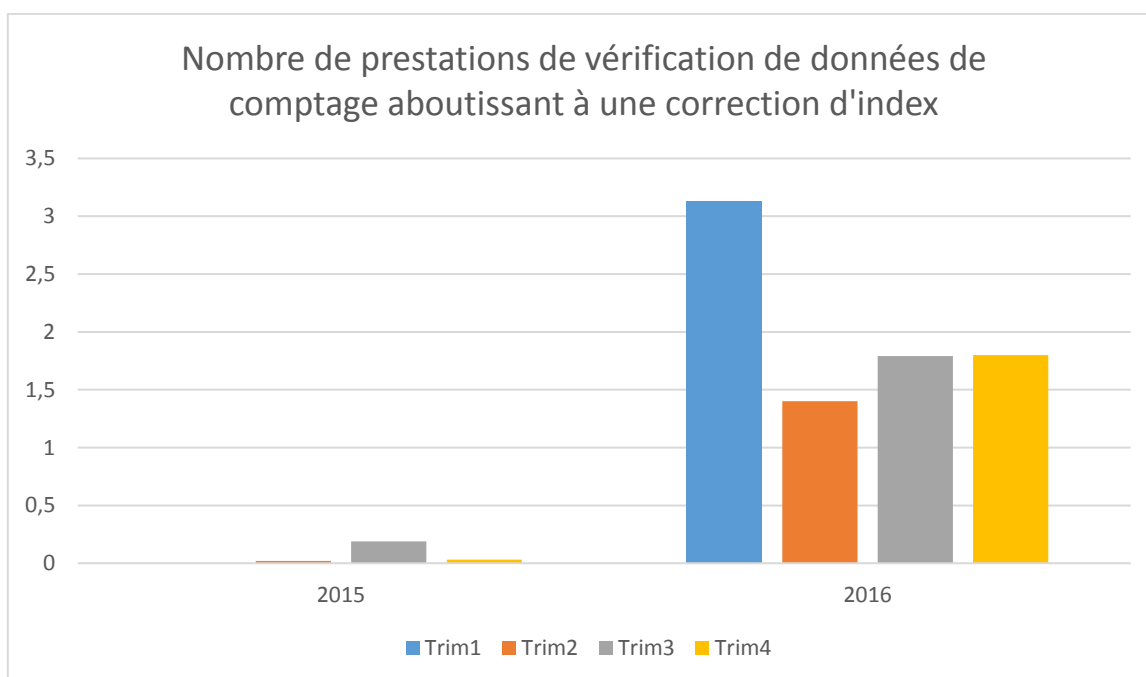
(Nombre d'index de PCE 6M auto-relevés ou estimés durant le trimestre M-2/M pour cause d'absence du client 3 fois et plus lors du relevé semestriel) / (Nombre de PCE 6M à relever durant le trimestre M-2/M)



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

Cet indicateur représente le ratio :

$$\frac{\text{(Nombre de prestations de vérification de données de comptage clôturées durant le trimestre M-2/M mais non facturées)}}{\text{(Nombre de milliers PCE relevés ou télé-relevés durant le trimestre M-2/M)}}$$

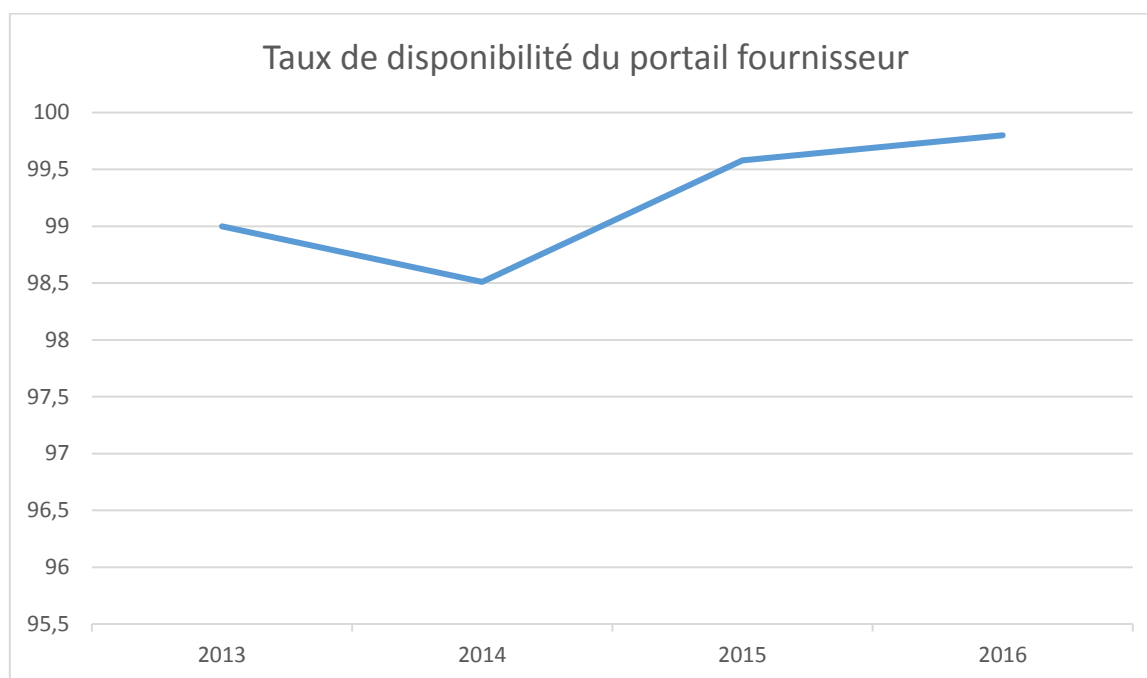


Les chiffres pour 2016 sont faussés car ils correspondent à une mauvaise utilisation de la demande d'enquête sur efluid. Une action corrective est en cours pour modifier cette situation dans l'outil car il s'agit uniquement d'un problème technique et non d'une dégradation de la qualité de service.

2.16 Taux de disponibilité du portail Fournisseur

Cet indicateur illustre la durée de fonctionnement en heures du portail fournisseur, par rapport à la somme des heures ouvrées de l'accueil physique.

Etant donné que nos outils de supervision informatique ne savent pas intégrer des heures d'ouverture de l'accueil, le taux est automatiquement calculé sur une base de 24h, 7j/7.



L'indicateur est incité financièrement, l'objectif de base étant de 98% par semaine et l'objectif cible de 99,5% par année.

Au cours des 4 années de suivi de l'indicateur, le taux de disponibilité du portail a été inférieur à l'objectif de base 7 mois, et n'est pas passé sous l'objectif cible.

Afin de pallier le manque de finesse de nos outils de supervision, nous complétons notre suivi par des outils et des analyses complémentaires. Ainsi nous justifions les arrêts de maintenance qui ont lieu en dehors des heures ouvrées et ne doivent pas entrer dans le décompte. C'est ce qui explique l'amélioration en 2015.

3. Le système de management mis en œuvre par Vialis

Vialis s'est doté d'un système documentaire calqué sur son mode de fonctionnement Qualité afin de suivre de manière précise ces indicateurs et d'établir une stratégie d'amélioration des indicateurs concernés.

3.1 La fiche processus de suivi et publication des indicateurs CRE :

Une fiche processus reprend les éléments importants de ces indicateurs et établi une stratégie de suivi et de publication des indicateurs. Les pilotes des indicateurs sont responsables de la transmission des informations au responsable Qualité, chargé de l'identification des axes d'amélioration et de la publication des résultats sur le site du GRD Vialis.

Cette méthode de travail, basée sur la méthode de la roue de deming n'a pas changé depuis 2015.

3.2 Les fiches descriptives des indicateurs

Pour chaque indicateur, les pilotes processus ont établi une ou plusieurs fiches décrivant :

- le cadre réglementaire ;
- la définition de l'indicateur ;
- la méthode de construction et de suivi de l'indicateur .

Nous comptons à la rédaction de ce rapport 16 fiches descriptives.

L'objectif de cette démarche est de garantir la performance de ce système documentaire dans un but d'amélioration des indicateurs.

3.3 L'audit des indicateurs CRE

Fort de notre expérience dans le domaine de la Qualité, Vialis étant certifié ISO 9001 pour différents domaines depuis 2002, nous avons mandaté Afnor certification afin de vérifier :

- la mise en place d'un processus de collecte visant à l'exhaustivité et la cohérence des informations mentionnées dans le rapport et d'identifier les irrégularités ;
- la fiabilité des indicateurs sélectionnés.

Afnor Certification a conduit sa mission en menant des entretiens auprès des responsables de VIALIS concernés par la collecte et la validation des données quantitatives et informations qualitatives.

Afnor Certification a revu la fiabilité des procédures de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant l'exhaustivité et la cohérence des informations, auprès des services concernés.

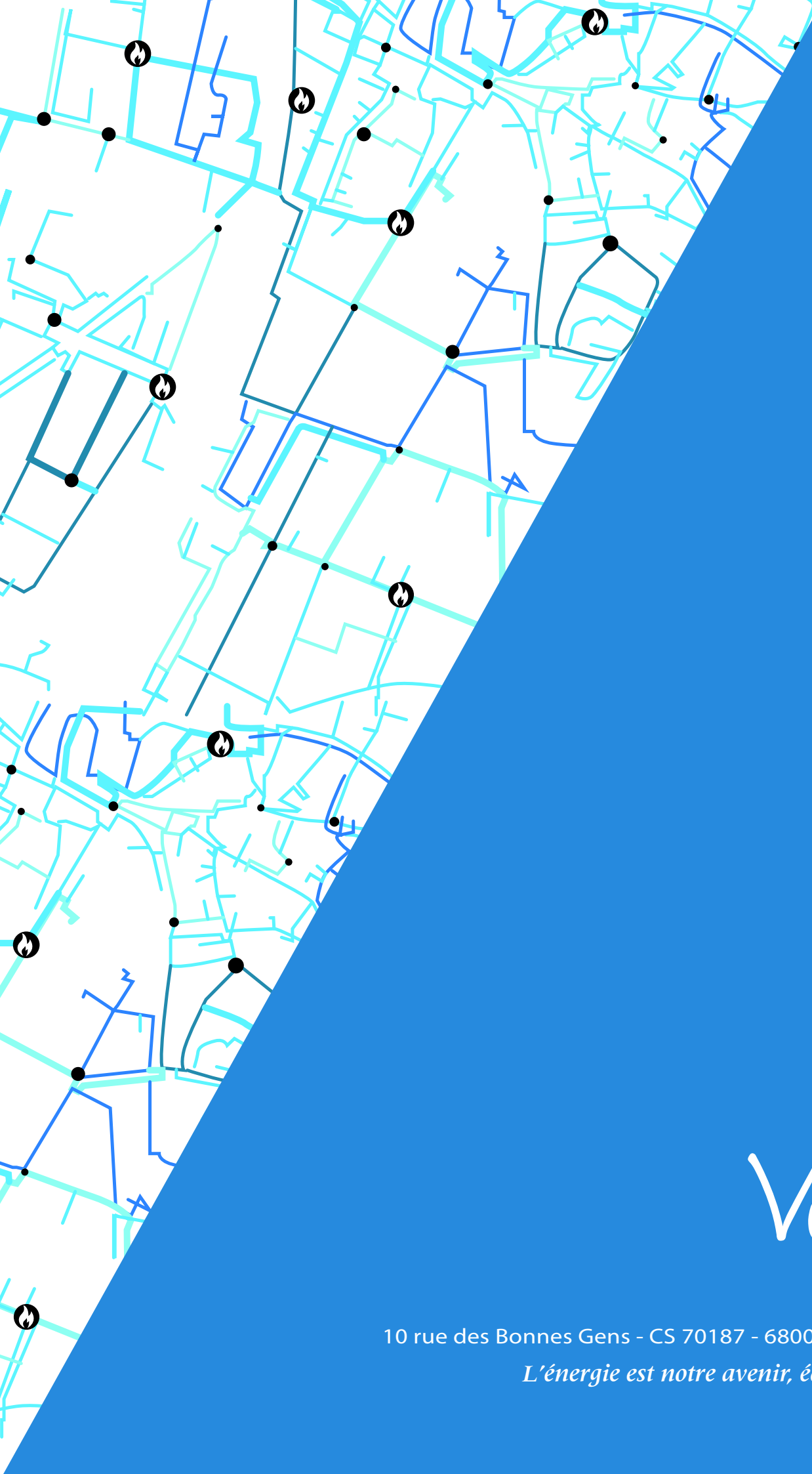
Pour les données chiffrées, Afnor Certification a procédé par sondage, vérification des formules de calcul et rapprochement des données avec les pièces justificatives sur les 16 indicateurs sélectionnés au regard de leur fiabilité, leur neutralité et leur exhaustivité.

Des contrôles aléatoires ont par ailleurs été réalisés sur les données quantitatives et qualitatives en phase finale de consolidation.

Afnor Certification a conduit des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et obtenir les informations nous permettant de mener nos vérifications auprès des responsables de VIALIS, soit douze personnes.

Les conclusions de l'audit réalisée les 23 et 24 février 2016 montrent que le climat de collaboration et de transparence des interlocuteurs ont permis de mettre en évidence un certain nombre d'axes d'amélioration mais également des indicateurs bien maîtrisés.

Soucieux de contrôler régulièrement son système de management, Vialis a prévu de réaliser un nouvel audit de son système de collecte des indicateurs CRE au premier trimestre 2018.



Vialis

10 rue des Bonnes Gens - CS 70187 - 68004 Colmar Cedex

L'énergie est notre avenir, économisons-la !