

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	0	0	0	0
							T3/T4/TP	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	100%	100%	100%	100%
							T1/T2	100%	100%	100%	1000%
							T3/T4/TP	NA	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 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	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	100%	100%	100%	100%
							T1/T2	100%	100%	100%	100%
T3/T4/TP							NA	NA	NA	NA	
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	100%	100%	100%	100%	
						T3/T4/TP	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	0	0	0	0	
						T3/T4/TP	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%	92,80%	90,90%	100,00%	
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%	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)	91,36%	90,80%	89,40%	93,66
							n° Sécurité Dépannage (gaz)	99,09%	98,38%	99,08%	99,52%
	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 envoyée par le GRD au client	trimestrielle	/	/	Total	0	0	0	0
							Livraison	0	0	0	0
Raccordement							0	0	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-2/M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/M)	- 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-2/M	- 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	0	0	0	0
								Accueil	0	0	0	0
Qualité de fourniture et réseau								0	0	0	0	
Gestion et réalisation des prestations								0	0	0	0	
Données de comptage								0	0	0	0	
Relance	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-2/M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs non traitées dans les 8 jours calendaires clôturées durant le trimestre M-2/M)	- 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		
Relève et facturation	Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés)	Remontée le 1er du mois M+2 du 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)	- tous index réels lus ou auto-relevés 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	/	98,77%	97,60%	98,53%	97,51%	
	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-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)	- 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)	trimestrielle	/	/	/	0,66%	0,64%	0,08%	0,09%	
	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-2/M mais non facturées) / (Nombre de milliers PCE relevés ou télé-relevés durant le trimestre M-2/M)	- 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	/	/	/	1,16%	0,96%	1,92%	2,36%	

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-2/M, 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) (soit une valeur sur 100)	- portail Fournisseur uniquement, toutes fonctionnalités accessibles des fournisseurs, hors Webservices - heures d'ouverture : heures correspondant aux horaires d'ouverture de Vialis - causes d'indisponibilités : 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 année	- 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	/	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12
							100,00%	99,98%	99,82%	99,98%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24
100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
S25	S26	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36
100,00%	99,79%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

S37	S38	S39	S40	S41	S42	S43	S44	S45	S46	S47	S48
100,00%	99,97%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

S49	S50	S51	S52	TOTAL
100,00%	100,00%	99,97%	100,00%	100,0%

