INDICATEURS DE SUIVI DE LA QUALITE DE SERVICE DE CALEO

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

Domaine	Indicateur	Calcul	Périmètre	Objectifs	Incitations	Valeurs suivies	1er tri. 2022	2ème tri. 2022	3ème tri. 2022	4ème tri. 2022	1er tri. 2023	2ème tri. 2023	3ème tri. 2023	4ème tri. 2023
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 semestre M-5/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 2013 : tous rendez-vous signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires o à compter du 1er juillet 2013 : tous rendez-vous non respectés automatiquement identifiés par l'opérateur (aucun besoin de signalement par les fournisseurs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)	100 % des rendez-vous non tenus automatiquement détectés par l'opérateur sont indemnisés	- pénalités : montants identiques à ceux facturés par le GRD en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait du consommateur ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), pour chaque rendez-vous non tenu	T1/T2	0	0	0	0	0	0	0	0
						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 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 MES clôturées durant le semestre M-5/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	/	/	Tous clients confondus	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
						T1/T2	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
						T3/T4/TP	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	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 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)	- 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	/	/	Tous clients confondus	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
						T1/T2	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
						T3/T4/TP	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	Remontée le 1er du mois M+2 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)	- 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) - tous clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	98 % des changements de fournisseurs clôturés dans le délai demandé.	- pénalités : 250 € par point en-dessous de l'objectif de référence - bonus : 250 € par point au-dessus de l'objectif de référence - valeur plancher des incitations : - 2 500 €	T1/T2	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
						T3/T4/TP	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	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 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	/	/	T1/T2	4	4	4	4	4	4	4	4
						T3/T4/TP	4	4	4	4	4	4	4	4
	Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	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)	- tous raccordements confondus - tous clients confondus - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)	/	/	/	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	Délai de réponse aux études détaillées pour les porteurs de projet biométhane	Délai moyen entre la date de réception et la date de réponse aux demandes d'études détaillées adressées à l'ELD dans le cadre du raccordement d'une installation d'injection de biométhane	-demandes adressées par un porteur de projet biométhane à l'ELD selon les modalités définies dans la procédure de gestion du registre de capacité (jalon D1) - demandes initialement adressées à un GRT et transférées à l'ELD	/	/	/	4 mois	Sans objet	Sans objet	Sans objet	4 mois	Sans objet	Sans objet	Sans objet
	Nombre de réclamations consécutives au raccordement d'une installation de biométhane	Nombre total de réclamations de producteurs consécutives au raccordement d'une installation de biométhane clôturées durant le durant le trimestre M-2/M	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par l'ELD à un producteur de biométhane - tous médias de transmission de la réclamation, écrit ou oral - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par l'ELD au producteur	/	/	/	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet
	Emissions de gaz à effet de serre dans l'atmosphère rapportées à l'énergie acheminée	(Tonnes de gaz à effet de serre (équivalent CO2) émis dans l'atmosphère sur l'année A) / (Quantités de gaz acheminées sur le réseau du GRD sur l'année calendaire A)	- fuites linéiques de méthane - émissions de méthane lors de travaux ou d'actes de maintenance d'incidents, émissions dues à l'exploitation des installations - émissions des véhicules de la flotte du GRD et de ses bâtiments - le résultat de l'indicateur est affiché avec l'indication des quantités de gaz acheminées pendant	/	/		239 TCO2/TWh				218 TCO2/TWh			
	Fuites de méthane émises dans l'atmosphère	(Quantités de méthane émises dans l'atmosphère sur l'année A) / (Quantités de gaz acheminées sur le réseau du GRD sur l'année calendaire A)	- fuites linéiques de méthane - émissions de méthane lors de travaux ou d'actes de maintenance d'incidents, émissions dues à l'exploitation des installations	/	/	/	0,005%				0,005%			
on avec les nateurs finals	**Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires**	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)	toutes réclamations dont la réponse doit être faite par l'ELD à un producteur de biométhane '- tous médias de transmission de la réclamation, écrit ou oral - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par l'ELD au producteur- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client	100 % des réclamations de clients finals écrites (courrier, mail, fax) traitées dans les 30 jours	- pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 30 jours calendaires et signalée	/	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet
		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 semestre M-5/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, fax) uniquement - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	/	/	Total	0	0	0	0	0	0	0	0
						Livraison	0	0	0	0	0	0	0	0

Relatio consomm	**Nombre de réclamations de clients finals par nature**		- 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			Production des services liés à la livraison	0	0	0	0	0	0	0	0
						Raccordement individuel Gaz	0	0	0	0	0	0	0	0
						Raccordement du marché d'affaires Gaz	0	0	0	0	0	0	0	0
Relation avec les fournisseurs	**Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 15 jours calendaires**	Remontée le 1er du mois M+2 du ratio : (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)	- 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, fax et portail Fournisseur) 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	100 % des réclamations fournisseurs écrites déposées sur le portail Fournisseur traitées dans les 30 jours	- pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 15 jours calendaires et signalée par les fournisseurs	/	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet
	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 semestre M-5/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, fax et portail Fournisseur) 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	/	/	Total	0	0	0	0	0	0	0	0
						Accueil	0	0	0	0	0	0	0	0
						Qualité de fourniture et réseau	0	0	0	0	0	0	0	0
						Gestion et réalisation des prestations	0	0	0	0	0	0	0	0
						Données de comptage	0	0	0	0	0	0	0	0
						Relance	0	0	0	0	0	0	0	0
	Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 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 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)	- 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, fax et portail Fournisseur) 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	/	/	/	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet
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 sur le semestre M-5/M de PCE11 6M) / (Nombre d'index de PCE 6M à relever durant le semestre M-5/M)	- tous index réels lus ou auto-relevés pour les PCE 6M - tous clients confondus - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)	- objectif de référence : 96,5% par an	- pénalités : 500 € par point en-dessous de l'objectif de référence - bonus : 500 € par point au-dessus de l'objectif de référence - valeur plancher des incitations : - 2 600 €	/	99,82%	99,82%	99,84%	99,84%	99,72%	99,72%	99,72%	99,72%
	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 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)	- tous PCE 6M existants - tous index auto-relevés ou estimés pour cause d'absence du client au relevé - tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte) - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)	/	/	/	0,61%	0,61%	0,48%	0,48%	0,86%	0,86%	0,86%	0,86%
	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 semestre M-5/M mais non facturées) / (Nombre de PCE relevés ou télé-relevés sur le semestre M-5/M)	- 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	/	/	/	0,009%	0,009%	0,053%	0,053%	0,036%	0,036%	0,036%	0,036%
Système de comptage évolué	**Taux de publication mensuelle des index aux fournisseurs sur le périmètre des compteurs évolués**	(Nombre de PCE T1/T2 au statut télérelevé[1] dont la relève a été publiée par le portail fournisseur durant le mois M) / (Nombre de PCE T1/T2 au statut télérelevé dont la relève a été reçue durant le mois M)	- tous PCE T1 /T2 au statut télérelevé existants - tous relevés cycliques et de mise hors service (MHS) (relèves de souscription non prises en compte) - tous index mesurés (y compris autorelevés) et calculés - tous fournisseurs confondus - calcul en J + 2	2024 : 91% 2025 : 93% 2026 : 98,5% 2027 : 99%	- pénalités : (4,5 € x 1 % x V) par point en dessous de l'objectif de référence - bonus : (4,5 € x 1 % x V) par point au dessus de l'objectif de référence	T1/T2	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet
	Taux d'index cycliques mesurés sur le périmètre des compteurs évolués	(Nombre d'index cycliques mesurés sur les PCE T1/T2 au statut télérelevé reçus durant le mois M) / (Nombre d'index cycliques de PCE T1/T2 au statut télérelevé et rattachés à un Contrat d'Acheminement Distribution (CAD), durant le mois M)	- tous PCE T1 /T2 au statut télérelevé existants - tous relevés cycliques - tous fournisseurs confondus	2024 : 94% 2025 : 95,5% 2026 : 96% 2027 : 97%	- pénalités : (4,5 € x 1 % x V) par point en dessous de l'objectif de référence - bonus : (4,5 € x 1 % x V) par point au dessus de l'objectif de référence	T1/T2	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet
	Taux d'index cycliques calculés 3 fois et plus sur le périmètre des compteurs évolués	(Nombre de PCE T1/T2 au statut télérelevé dont un index cyclique calculé pour la 3ème fois consécutive ou plus a été reçu durant le mois M) / (Nombre d'index cycliques de PCE T1/T2 au statut télérelevé et rattachés à un CAD, durant le mois M)	- tous PCE T1 /T2 au statut télérelevé existants - tous relevés cycliques - tous fournisseurs confondus	2024 : 4% 2025 : 3% 2026 : 2% 2027 : 1,5%	- pénalités : (4,5 € x 1 % x V) par point en dessous de l'objectif de référence - bonus : (4,5 € x 1 % x V) par point au dessus de l'objectif de référence	T1/T2	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet
	Taux d'index rectifiés sur le périmètre des compteurs évolués	(Nombre d'index de PCE T1/T2 au statut télérelevé typés corrigés reçus et publiés par le portail fournisseur durant le mois M) / (Nombre d'index de PCE T1/T2 au statut télérelevé reçus et publiés par le portail fournisseur durant le mois M)	- tous PCE T1 /T2 au statut télérelevé existants - tous index publiés (y compris les index calculés) - tous fournisseurs confondus - toutes corrections d'index issues de contestations, réclamations ou détections d'incidents à l'initiative du GRD	2024 : 1,9% 2025 : 1,2% 2026 : 0,8% 2027 : 0,5%	- pénalités : (4,5 € x 1 % x V) par point en dessous de l'objectif de référence - bonus : (4,5 € x 1 % x V) par point au dessus de l'objectif de référence	T1/T2	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet