

INDICATEURS DE SUIVI DE LA QUALITE DE SERVICE DE CALEO

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

Domaine	Indicateur	Calcul	Périmètre	Objectifs	Incitations	Valeurs suivies	1er tri. 2024	2ème tri. 2024	3ème tri. 2024	4ème tri. 2024	1er tri. 2025	2ème tri. 2025	3ème tri. 2025	4ème tri. 2025	
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	0
						T3/T4/TP	0	0	0	0	0	0	0	0	
	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	2026 : 98% 2027 : 98,5% 2028 : 99% 2029 : 99,5%	- 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%	100,00%
						T3/T4/TP	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		
	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 l'année calendaire				178 TCO2/TWh				181 TCO2/TWh				
/							0,002%								
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				/				0,002%					
						/				0,002%					
Relation avec les fournisseurs et les consommateurs	Taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires	Remontée le 1er du mois M+2 du ratio : (Nombre de réclamations clôturées dans les 15 jours calendaires durant le semestre M-5/M) / (Nombre total de réclamations clôturées durant le semestre M-5/M)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur ou au consommateur - tous canaux de transmission de la réclamation - tous fournisseurs, tous types de consommateurs (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 ou au consommateur	100 % des réclamations écrites ou orales traitées dans les délais 15 jours	- pénalités : 30 €, par réclamation non traitée dans les 15 jours calendaires et signalée	/	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
	Nombre de réclamations de consommateurs	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 consommateur - toutes réclamations écrites uniquement - tous types de consommateurs confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au consommateur				0	0	0	0	0	1	3	0	
	Nombre de réclamations de fournisseurs	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 - toutes réclamations écrites uniquement (déposées sur le portail fournisseur uniquement, pour Régaz-Bordeaux et GreenAlp), y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs confondus - tous types de consommateurs confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur				0	0	0	0	0	0	0	0	0
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)	2026 : 96,5% 2027 : 97% 2028 : 97,5% 2029 : 98%	- 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 €	/	99,43%	99,43%	99,43%	99,43%	99,34%	99,34%	99,44%	99,44%	
	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)				0,10%	0,10%	0,10%	0,10%	0,08%	0,08%	0,08%	0,08%	

