RÉGAZ BORDEAUX
PORTEUR D'ÉNERGIES



Rapport Annuel

2024

Indicateurs de Qualité de Service

RÉSEAU DE DISTRIBUTION
DE GAZ NATUREL & GAZ VERT

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

SOMMAIRE

1 Régaz-Bordeaux, votre délégataire de service public de distribution de gaz 4
2 Notre feuille de route 4
3 Les projets marquants 5
3.1 Un contexte incertain qui nous oblige à nous réinventer 5
3.2 Le projet d'entreprise Destination 2030 : un cap pour l'avenir 5
3.3 La décarbonation du gaz transité : un record de gaz vert injecté 5
3.4 La Semaine Impact Positif : une motivation RSE d'envergure 5
3.5 Les Eco-Ambassadeurs du Gaz : un engagement au plus près des usagers 5
3.6 Renouvellement des certifications QSE et suivi du label Engagé RSE 5
4 Indicateurs faisant l'objet d'une incitation financière 6
4.1 Prestations 6
4.1.1 Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD 6
4.1.2 Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés 7
4.1.3 Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés 8
4.1.1 Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés 9
4.2 Relation avec les fournisseurs 10
4.2.1 Taux de disponibilité du portail fournisseur 10
4.3 Traitement des réclamations 11
4.3.1 Taux de réponse aux réclamations des fournisseurs dans les 15 jours calendaires 11
4.3.2 Taux de réponses aux réclamations des clients dans les 30 jours calendaires 12
4.4 Compteurs évolués 13
4.4.1 Taux de publication mensuelle des index aux fournisseurs sur le périmètre des compteurs évolués 13
4.4.2 Taux d'index cyclique mesurés sur le périmètre des compteurs évolués 14
4.4.3 Taux d'index cyclique calculé 3 fois et plus sur le périmètre des compteurs évolués 15
5 Indicateurs de suivi, non incités financièrement 16
5.1 Prestations 16
5.1.1 Taux de raccordements réalisés dans les délais 16
5.1 Relevé et facturation 17
5.1.1 Taux de relevé semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés) 17
5.2 Données échangées avec le GRT Téréga 18
5.2.1 Qualité des relevés JJ transmis à Téréga pour les allocations journalières aux PITD 18
5.2.2 Souscriptions Normalisées 19
5.2.3 Réalisation 20
5.2.4 Transmission aux GRT des relevés JJ en intra-journalier dans le délai convenu 21
5.2.1 Amplitude des comptes d'écart distribution (CED) 22

5.3 Traitement des réclamations 23
5.3.1 Nombre de réclamations de fournisseurs 23
5.3.2 Nombre de réclamations de clients 24
5.3.3 Nombre de réclamations multiples (clients et fournisseurs) 25
5.4 Compteurs évolués 26
5.4.1 Indicateur Déploiement 26
5.4.1 Taux d'index rectifiés sur le périmètre des compteurs évolués 27
5.5 Projet biométhane 27
5.5.1 Délai de réponse aux études détaillées pour les porteurs de projet biométhane 27
5.5.2 Nombre de réclamations consécutives au raccordement d'une installation de biométhane 28
5.5.3 Emission de gaz à effet de serre dans l'atmosphère rapportées à l'énergie acheminée 28
5.5.4 Fuites de méthane émises dans l'atmosphère 28
5.5.5 Volumes de pertes rapportés aux quantités distribuées 28
5.6 Données échangées avec la CRE 29

Régaz-Bordeaux, votre délégataire de service public de distribution de gaz

Régaz-Bordeaux, gestionnaire de réseau de distribution de gaz sur 46 communes en Gironde est un acteur local de la stratégie bas-carbone de son territoire.
Aujourd'hui, l'entreprise fait le pari des gaz renouvelables afin de faire émerger des solutions énergétiques locales et durables à travers son réseau de distribution de gaz. Elle accompagne le développement du biométhane sur les communes qu'elle alimente.
Elle étend sa recherche pour une décarbonisation totale de l'énergie transitant dans son réseau, en explorant d'autres axes de développement innovants, tels que l'injection d'hydrogène et des smart gas grids (réseaux de gaz intelligent).

Avec la modernisation du réseau pour alimenter ses 222 283 clients, Régaz-Bordeaux investit également le champ de la mobilité durable au GNV (Gaz Natural Véhicule) ou sa version renouvelable, le bioGNV, solution fiable pour verdir le transport.
Développer les gaz verts afin de répondre à l'ensemble des défis de la transition énergétique implique une transformation de la conduite et de l'exploitation du réseau.
Précurseur sur les sujets d'OPEN Data énergie de pilotage à distance du réseau (RAF-Remote Automates Flow) ou bien encore de SIG (Système d'information Géographique), l'entreprise place l'innovation technologique au cœur de son projet de développement.

Notre feuille de route

Dans un contexte exigeant et incertain, Régaz-Bordeaux a engagé depuis 2021 une vaste réflexion pour anticiper et accompagner la transformation de l'entreprise. Notre feuille de route est le fruit d'un travail participatif qui a mobilisé l'ensemble de nos collaborateurs(trices).
Elle se compose d'une ambition qui s'apparente à une « destination » : devenir un acteur local référence dans la stratégie bas-carbone de notre territoire.

Elle compose 4 axes qui la structurent, 4 piliers sur lesquels repose la stratégie d'entreprise. Ils correspondent chacun aux grands enjeux auxquels Régaz-Bordeaux est et sera confrontée dans les années à venir.
Ce sont les orientations que nous nous fixons pour atteindre notre résultat, ce que nous voulons faire et là où nous voulons aller.
Pour chaque axe stratégique, des engagements sont identifiés. Ils structurent notre action globale et précisent nos priorités pour chacun d'entre eux.

A partir de ces engagements sont déclinées des action concrètes. Elles répondent logiquement à la question : « Comment faire ? ».
Ces premières actions sont plus ou moins stratégiques, à plus ou moins brèves échéances ; certaines ont été réalisées, d'autres vont nous engager encore pour la décennie à venir.
Elles sont le fruit d'une démarche participative engagée auprès des 260 collaborateurs(trices) de l'entreprise.
Aujourd'hui, plus de 50 actions issues et portées par les collaborateurs(trices) sont intégrées et évaluées à l'aune du système de performance global.

1 Les projets marquants

1.1 Un contexte incertain qui nous oblige à nous réinventer

Le secteur gazier fait face à de nombreux défis : crise énergétique, réglementations évolutives et exigences environnementales. Depuis 2021, un contexte géopolitique tendu impacte directement le coût de l'énergie et le quotidien des clients. En parallèle, les effets du réchauffement climatique sont de plus en plus prégnants. Face à ces enjeux et une année 2023 marquée par des incertitudes, nous avons poursuivi notre mutation et défendu la place du gaz dans un mix énergétique équilibré, tout en affirmant notre résilience et notre capacité à nous adapter.

1.2 Le projet d'entreprise Destination 2030 : un cap pour l'avenir

Dans le prolongement de la Feuille de route 2024, nous avons lancé « Destination 2030 », une stratégie ambitieuse pour renforcer notre position d'acteur local de référence dans la transition bas-carbone. Construit avec nos managers et collaborateurs(trices), ce projet incarne, dans un contexte évolutif, notre engagement à accompagner la décarbonation de notre territoire et à nous adapter à un secteur en perpétuelle transformation.

1.3 La décarbonation du gaz transité : un record de gaz vert injecté

Régaz-Bordeaux a franchi une étape majeure en injectant 144 GWh de gaz vert dans son réseau, soit l'équivalent de la consommation de 36 000 logements neufs. Grâce à cinq unités de méthanisation raccordées au réseau de distribution dont quatre agricoles et une dédiée au traitement des boues de station d'épuration nos renforçons notre contribution à la transition énergétique.

1.4 La Semaine Impact Positif : une motivation RSE d'envergure

Du 16 au 20 septembre 2024, nous avons organisé la Semaine de l'Impact Positif Régaz-Bordeaux pour fêter notre labellisation et mettre en avant notre démarche RSE. Cet évènement interne et convivial a permis de fédérer et sensibiliser nos collaborateurs(trices) aux enjeux sociétaux et environnementaux à travers des ateliers, des conférences et des actions solidaires.

1.5 Les Eco-Ambassadeurs du Gaz : un engagement au plus près des usagers

Face à la hausse des prix de l'énergie et au risque croissant de précarité énergétique, Régaz-Bordeaux s'engage aux côtés de Domofrance et de Territoires Solidaires pour mener une action de terrain et accompagner les usagers du gaz vers plus de sécurité et de sobriété.
Entre janvier et mai 2024, cinq jeunes en service civique ont réalisé des visites de sensibilisation aux gestes de sécurité gaz et à la maîtrise des consommations d'énergie auprès de 1 1 60 locataires ciblés, potentiellement en situation de précarité énergétique.

1.6 Renouvellement des certifications QSE et suivi du label Engagé RSE

Régaz-Bordeaux a confirmé son excellence opérationnelle avec le renouvellement de ses certifications ISO 9001 (qualité), ISO 14001 (environnement) et ISO 45001 (santé-sécurité). Par ailleurs, en novembre 2024, le suivi du label Engagé RSE de l'AFNOR a validé le maintien de notre niveau « Confirmé » : une preuve de notre engagement à structurer nos pratiques autour de la responsabilités sociétale.

2 Indicateurs faisant l'objet d'une incitation financière

Le niveau de qualité de service repose sur le calcul d'indicateurs et d'un principe d'incitation financière en cas de non-atteinte (malus) ou de dépassement (bonus) d'objectifs préalablement définis. Ces incitations financières sont versées aux fournisseurs d'énergie et à Régaz-Bordeaux directement ou à travers le CRCP (Compte de Régulation de Charges et des Produits). 10 indicateurs donnent lieu à une incitation financière, conformément à la délibération CRE n°2021-363.f

2.1 Prestations

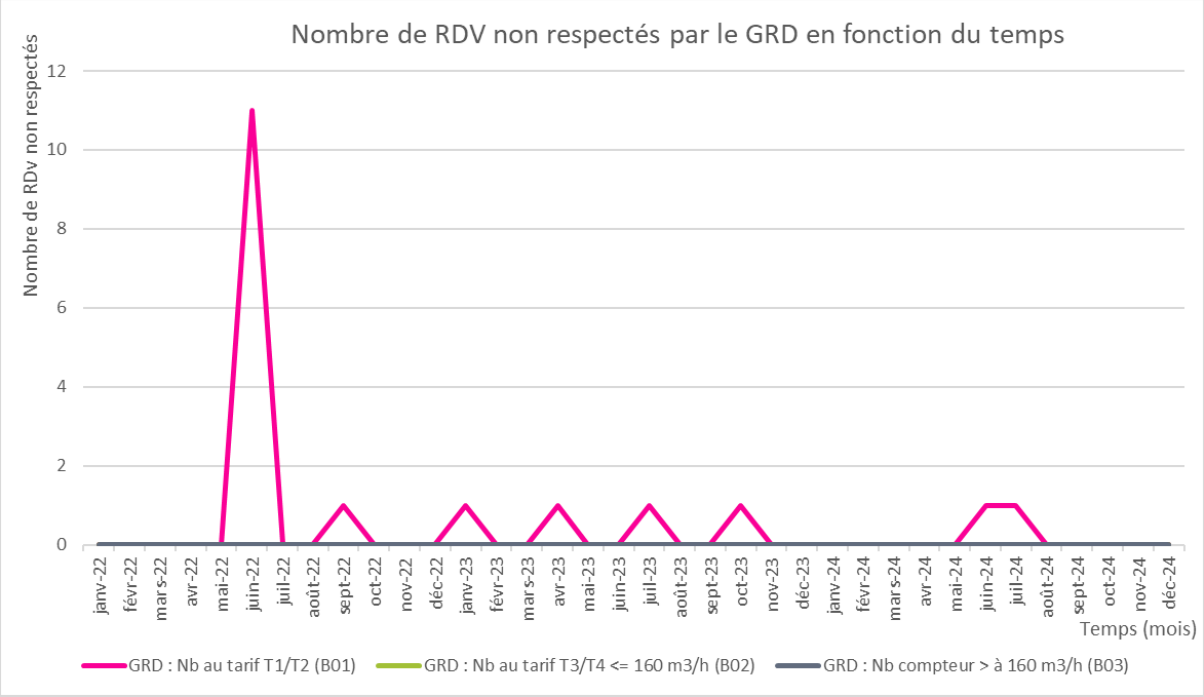
2.1.1 Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD

Le respect des rendez-vous planifiés avec les clients est un élément essentiel de la qualité de service. Le nombre de rendez-vous planifiés non respectés fait donc l'objet d'un suivi attentif de la part de Régaz-Bordeaux.

Objectif : 100% des rendez-vous non tenus automatiquement détectés par l'opérateur sont indemnisés.

Indicateurs	Jan 24	Fevr 24	Mars 24	Avr 24	Mai 24	Juin 24	Juil 24	Aout 24	Sept 24	Oct 24	Nov 24	Déc 24
GRD : Nb au tarif T1/T2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
GRD : Nb au tarif T3/T4 <= 160m3/h	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GRD : Nb compteur > 160 m3/h	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Évolution sur 3 ans



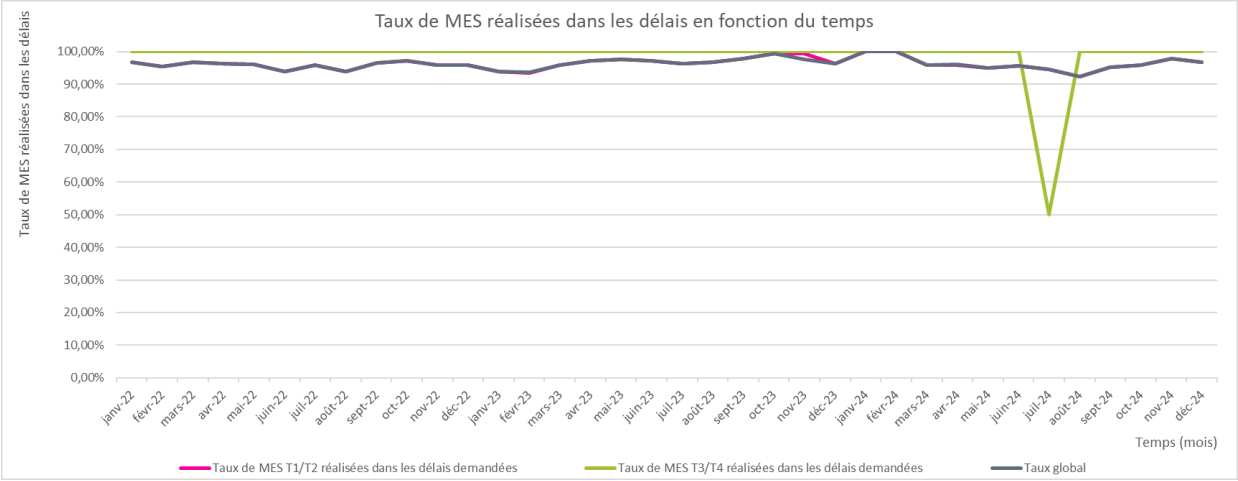
2.1.2 Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés

La prestation consiste à mettre en service un Point de Comptage et d'Estimation (PCE) déjà raccordé au réseau de distribution publique de gaz naturel. Cette prestation est payante et facturée à l'acte par Régaz Bordeaux. Cet indicateur embarque toutes les mises en service avec déplacement (avec ou sans pose de compteur), hors mise en service express.

Objectif : 98% de Mises en Service (MES) réalisées dans les délais demandés.

Indicateurs	Jan 24	Fevr 24	Mars 24	Avr 24	Mai 24	Juin 24	Juil 24	Aout 24	Sept 24	Oct 24	Nov 24	Déc 24
Taux de MES T1/T2 réalisées dans les délais demandées (%)	100	100	95,86	95,96	95,03	95,70	94,64	92,40	95,16	95,92	97,88	96,77
Taux de MES T3/T4 réalisées dans les délais demandées (%)	100	100	100	100	100	100	50	100	100	100	100	100
Taux global (%)	100	100	95,87	95,97	95,04	95,71	94,46	92,40	95,16	95,92	97,88	96,77

Évolution sur 3 ans



Le taux de mise en service réalisée dans les délais est, sur l'année 2024, inférieur à l'objectif de référence.

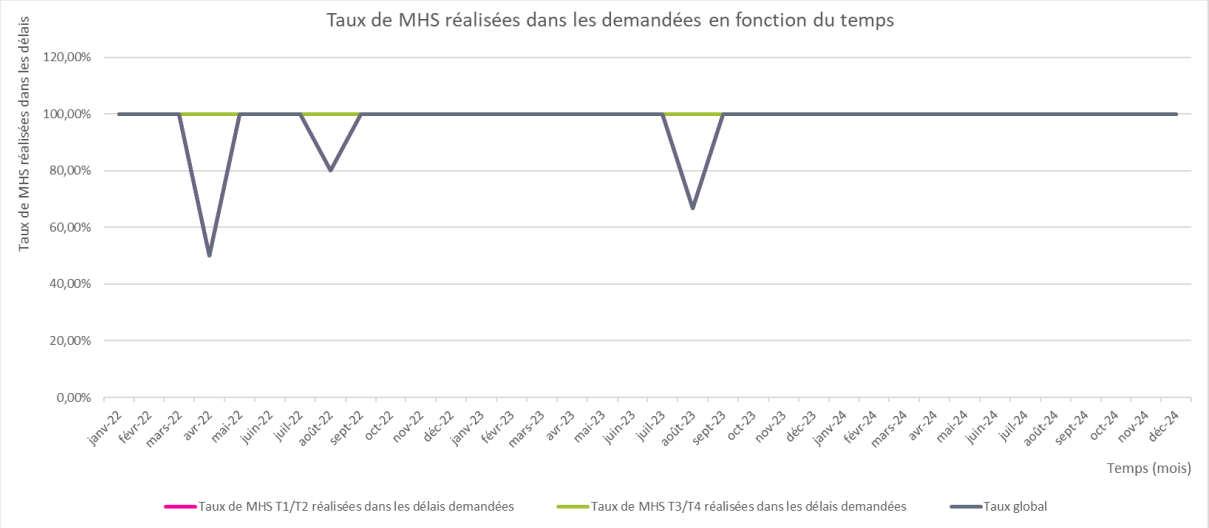
2.1.3 Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés

La prestation consiste à mettre hors service un Point de Comptage et d'Estimation (PCE). Cet indicateur embarque toutes les mises hors service à la suite d'une résiliation du contrat (sauf les MHS pour impayé), à l'initiative du consommateur.

Objectif : 99% de Mise Hors Service (MHS) réalisées dans les délais demandés.

Indicateurs	Jan 24	Fevr 24	Mars 24	Avr 24	Mai 24	Juin 24	Juil 24	Aout 24	Sept 24	Oct 24	Nov 24	Déc 24
Taux de MHS T1/T2 réalisées dans les délais demandées (%)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Taux de MHS T3/T4 réalisées dans les délais demandées (%)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Taux global (%)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Évolution sur 3 ans



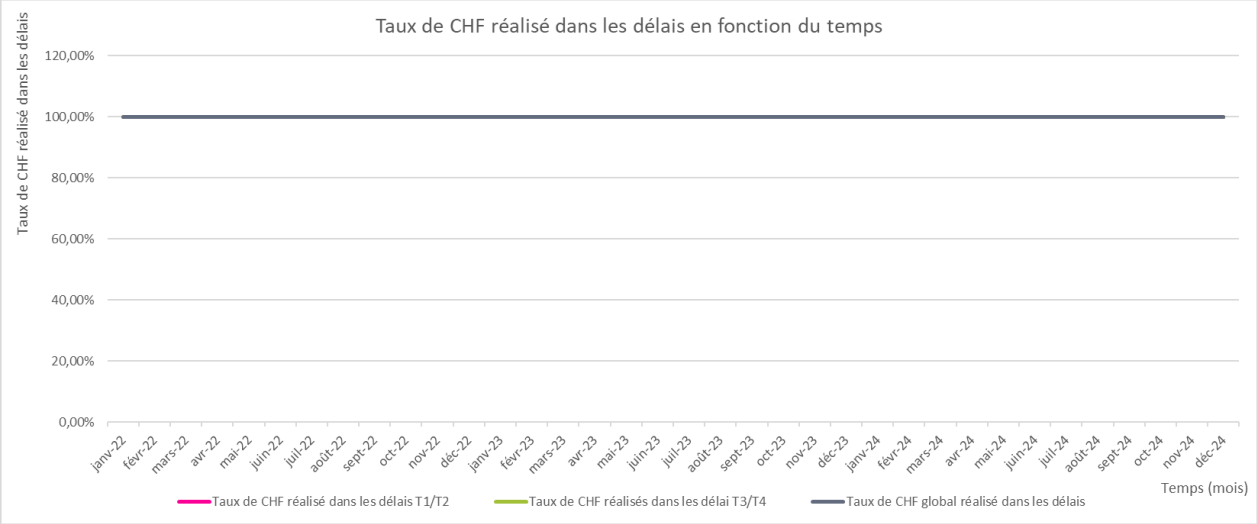
Le taux de mise hors service réalisée dans les délais est, sur l'année 2024, supérieur à l'objectif de référence.

2.1.1 Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés

Objectif : 98% des changements de fournisseur clôturés dans les délais demandés

Indicateurs	Jan 24	Fevr 24	Mars 24	Avr 24	Mai 24	Juin 24	Juil 24	Aout 24	Sept 24	Oct 24	Nov 24	Déc 24
Taux de CHF réalisé dans les délais T1/T2 (%)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Taux de CHF réalisé dans les délais T3/T4 (%)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Taux global (%)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Évolution sur 3 ans.



En 2024, l'objectif est dépassé.

2.2 Relation avec les fournisseurs

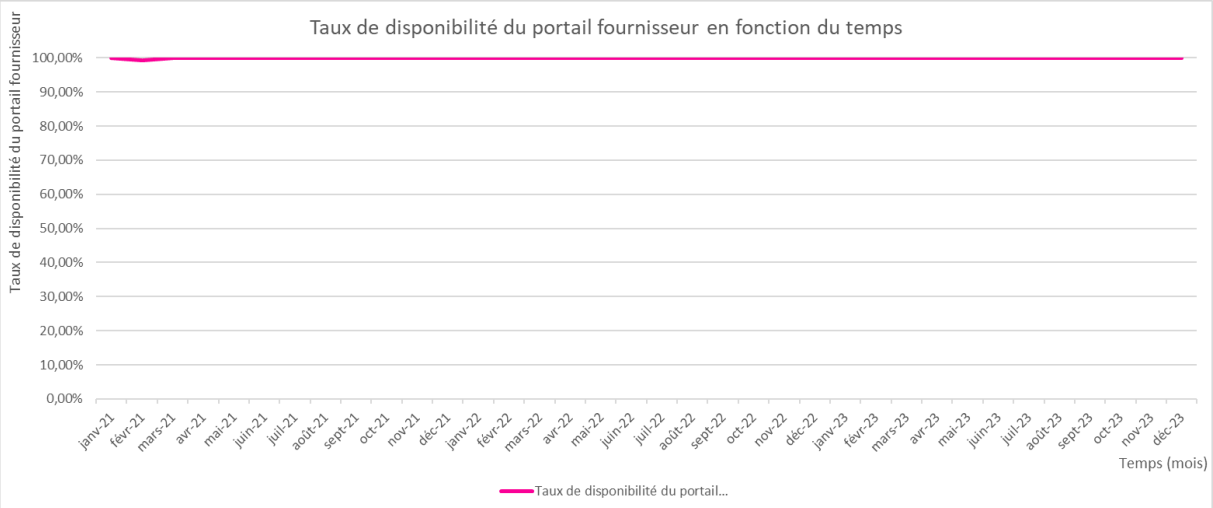
2.2.1 Taux de disponibilité du portail fournisseur

Le portail Fournisseur Régaz-Bordeaux est le système d'information de gestion des processus clients mis en place par Régaz-Bordeaux lors de l'ouverture des marchés. Les fournisseurs de gaz naturel utilisent le portail fournisseur pour réaliser les demandes auprès du distributeur. Le taux de disponibilité du portail fournisseur est un indicateur de qualité de service qui permet de suivre la qualité des échanges entre Régaz-Bordeaux et les fournisseurs.

Objectif : 99,50%

Indicateurs	Jan 23	Fevr 23	Mars 23	Avr 23	Mai 23	Juin 23	Juil 23	Aout 23	Sept 23	Oct 23	Nov 23	Déc 23
Taux global de la disponibilité du portail fournisseur (%)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Évolution sur 3 ans



En 2024, l'objectif est dépassé.

2.3 Traitement des réclamations

Lorsqu'un client rencontre un problème lié à une intervention technique, une modification contractuelle ou un relevé, il peut adresser une réclamation :

- Soit à son fournisseur qui la transmet à Régaz-Bordeaux s'il est concerné. Régaz-Bordeaux transmet alors au fournisseur les informations qui vont lui permettre de répondre à la réclamation.
- Soit directement au distributeur.

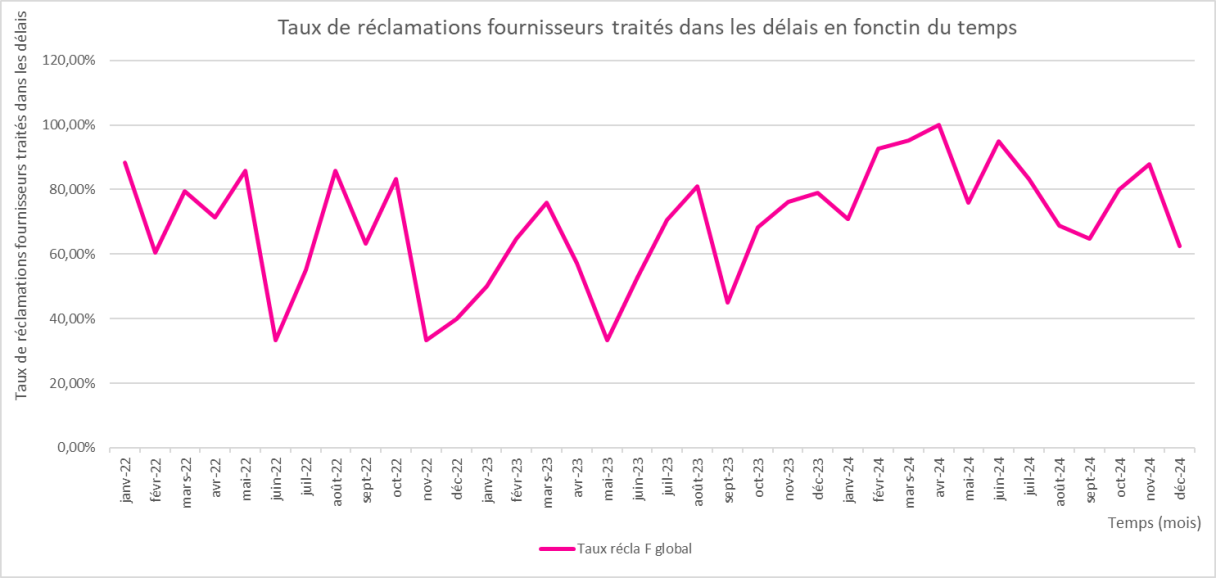
Le nombre et la nature des réclamations reçues sont des indicateurs importants de la satisfaction client. Qu'une réclamation soit transmise à Régaz-Bordeaux par un fournisseur ou directement par un client, elle fait l'objet d'un suivi attentif, tant sur la qualité que sur le délai de réponse.

2.3.1 Taux de réponse aux réclamations des fournisseurs dans les 15 jours calendaires

Objectif : 100% traités dans les 15 jours.

Indicateurs	Jan 24	Fevr 24	Mars 24	Avr 24	Mai 24	Juin 24	Juil 24	Aout 24	Sept 24	Oct 24	Nov 24	Déc 24
Nombre de réclamation traitées dans les délais	17	25	39	26	22	19	10	22	24	40	29	35
Nombre total de réclamations	24	27	41	26	29	20	12	32	37	50	33	56
Taux global des réclamations traitées dans les délais (%)	70,83	92,59	95,12	100	75,86	95	83,33	68,75	64,86	80	87,88	62,50

Évolution sur 3 ans

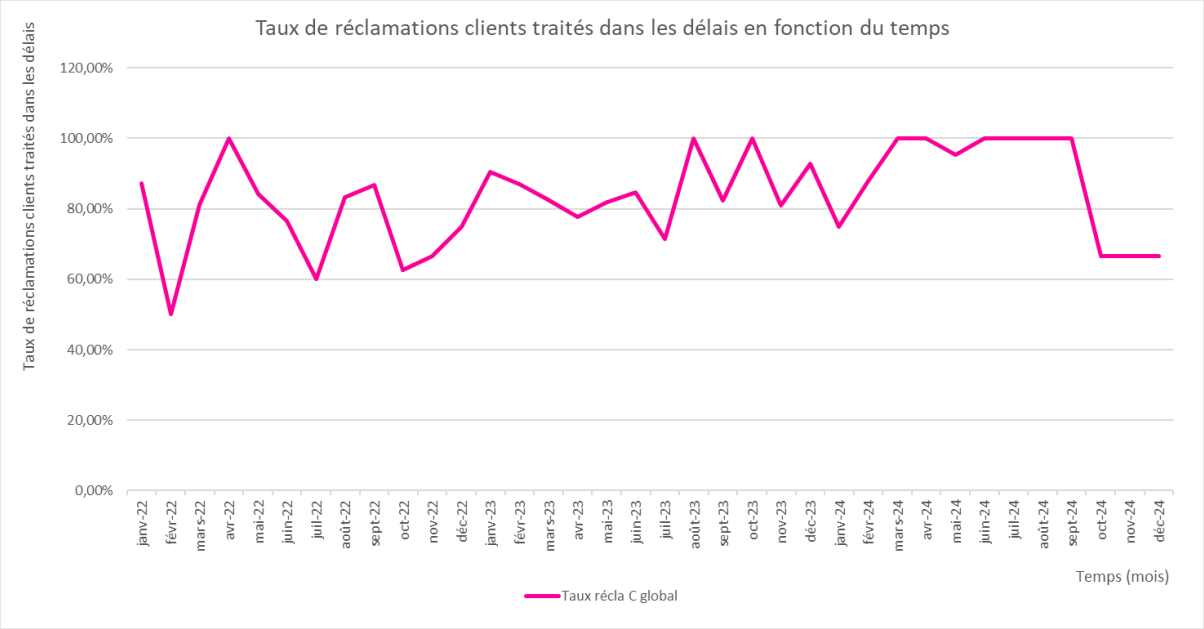


2.3.2 Taux de réponses aux réclamations des clients dans les 30 jours calendaires

Objectif : 100% traités dans les 30 jours.

Indicateurs	Jan 24	Fevr 24	Mars 24	Avr 24	Mai 24	Juin 24	Juil 24	Aout 24	Sept 24	Oct 24	Nov 24	Déc 24
Nombre de réclamation traitées dans les délais	15	22	13	13	20	17	12	6	4	6	10	14
Nombre total de réclamations	20	25	13	13	21	17	12	6	4	9	15	21
Taux global des réclamations traitées dans les délais (%)	75	88	100	100	95,24	100	100	100	100	66,67	66,67	66,67

Évolution sur 3 ans



En 2024, l'objectif n'est pas dépassé.

Régaz-Bordeaux a mis en œuvre un processus global d'analyse et de traitement des réclamations émis par ses clients.
Ce processus s'appuie sur :

- Une informatisation de la chaine d'enregistrement et de traitement des réclamations
- Une organisation spécifique et centralisée
- Des engagements qualité sur le délai de réponse

2.4 Compteurs évolués

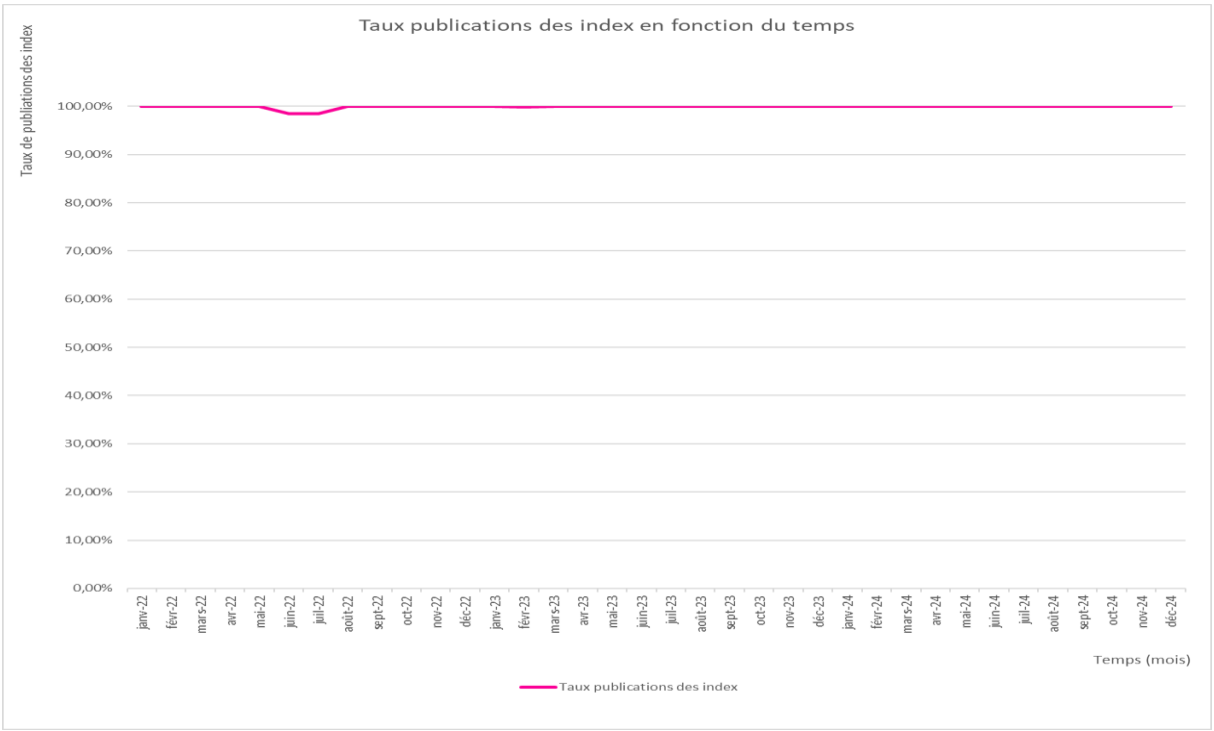
Ces indicateurs, envisagés par la CRE, de suivi de la performance du système de comptage évolué des ELD concernées par le lancement d'un projet de comptage évolué ainsi que les incitations financières correspondantes.
Cette régulation incitative de la performance dédiée aux compteurs évolués complétera le mécanisme de suivi de la qualité de service des opérateurs défini dans les tarifs ATRD des ELD.

2.4.1 Taux de publication mensuelle des index aux fournisseurs sur le périmètre des compteurs évolués

Objectif : 99,7%

Indicateurs	Jan 24	Fevr 24	Mars 24	Avr 24	Mai 24	Juin 24	Juil 24	Aout 24	Sept 24	Oct 24	Nov 24	Déc 24
Nombre compteurs posés	171 843	173 307	175 021	175 696	177 283	178 919	180 325	181 835	183 902	185 130	188 104	189 926
Nombre d'index publié	171 794	173 285	174 933	175 673	177 241	178 796	180 244	181 745	183 836	185 049	187 978	189 914
Taux de publication (%)	99,97	99,99	99,95	99,99	99,97	99,93	99,95	99,95	99,96	99,96	99,93	99,99

Évolution sur 3 ans



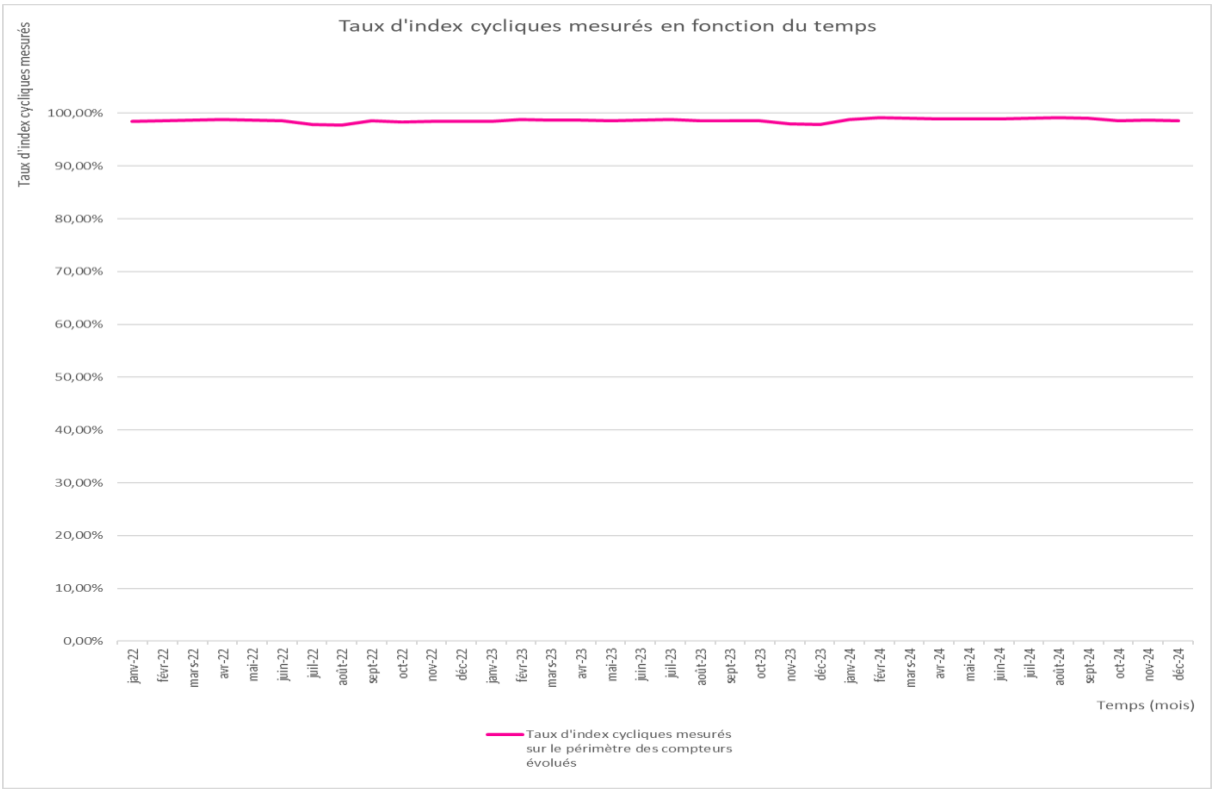
L'objectif 2024 est dépassé.

2.4.2 Taux d'index cyclique mesurés sur le périmètre des compteurs évolués

Objectif : 98,5%

Indicateurs	Jan 24	Fevr 24	Mars 24	Avr 24	Mai 24	Juin 24	Juil 24	Aout 24	Sept 24	Oct 24	Nov 24	Déc 24
Nombre compteurs posés	171 843	173 307	175 021	175 696	177 283	178 919	180 325	181 835	183 902	185 130	188 104	189 926
Nombre de relevés reçu	169 686	171 751	173 299	173 799	175 429	176 959	178 561	180 258	182 075	182 512	185 459	187 288
Nombre de relève publié	171 794	173 285	174 933	175 673	177 241	178 796	180 244	181 745	183 836	185 049	187 978	189 914
Pourcentage index cyclique (%)	98,77	99,11	99,06	98,93	98,97	98,97	99,06	99,18	99,04	98,63	98,66	98,62

Évolution sur 3 ans



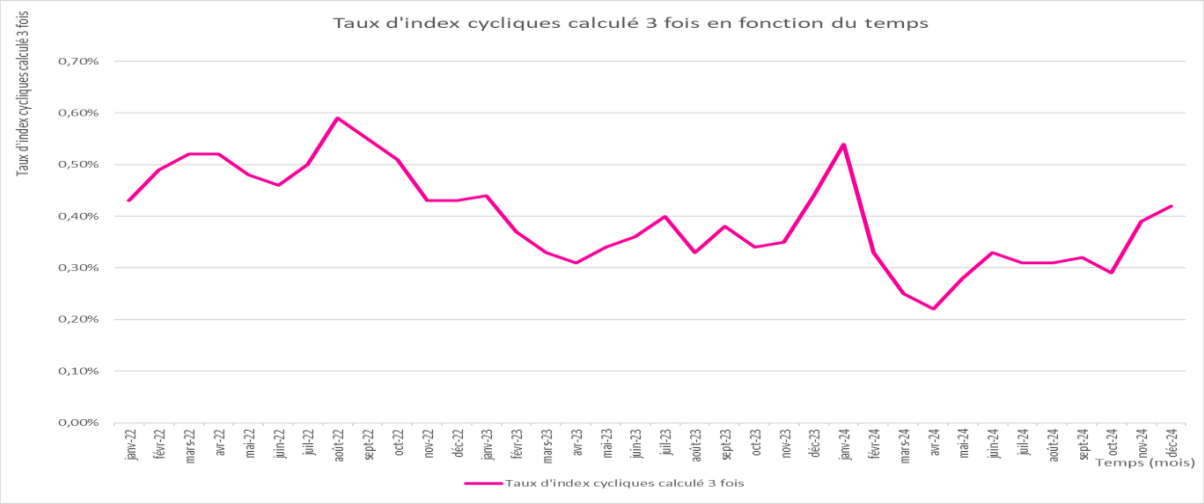
L'objectif 2024 est dépassé.

2.4.3 Taux d'index cyclique calculé 3 fois et plus sur le périmètre des compteurs évolués

Objectif : 0,50%

Indicateurs	Jan 24	Fevr 24	Mars 24	Avr 24	Mai 24	Juin 24	Juil 24	Aout 24	Sept 24	Oct 24	Nov 24	Déc 24
Nombre compteurs posés	171 843	173 307	175 021	175 696	177 283	178 919	180 325	181 835	183 902	185 130	188 104	189 926
Nombres relevés reçu	882	541	428	377	482	559	537	529	566	512	701	755
Nombre de relève publié	163 387	165 535	168 021	168 303	169 620	171 179	172 291	172 794	174 742	176 881	179 434	181 346
Index calc 3fois consécutifs (%)	0,54	0,33	0,25	0,22	0,28	0,33	0,31	0,31	0,32	0,29	0,39	0,42

Évolution sur 3 ans



L'objectif 2024 est dépassé.

3 Indicateurs de suivi, non incités financièrement

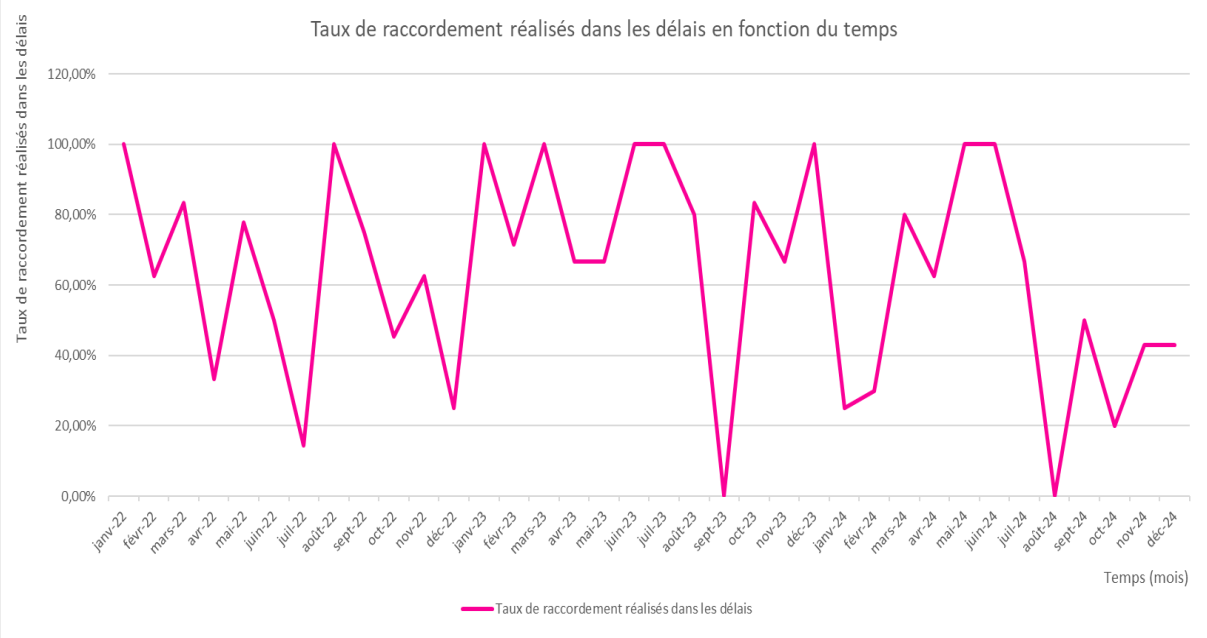
3.1 Prestations

3.1.1 Taux de raccordements réalisés dans les délais

La prestation demandée par un client ou un tiers habilité consiste à raccorder une installation au réseau de distribution public de gaz naturel. Elle est réalisée conformément au barème de facturation qui figure dans le Catalogue de prestations de Régaz. La réalisation du raccordement dans les délais constitue un critère important de qualité de service de Régaz-Bordeaux et de satisfaction client.

Indicateurs	Jan 24	Fevr 24	Mars 24	Avr 24	Mai 24	Juin 24	Juil 24	Aout 24	Sept 24	Oct 24	Nov 24	Déc 24
Taux de raccordement réalisé dans les délais (%)	25	30	80	62,50	100	100	66,67		50	20	42,86	42,86

Évolution sur 3 ans



3.1 Relevé et facturation

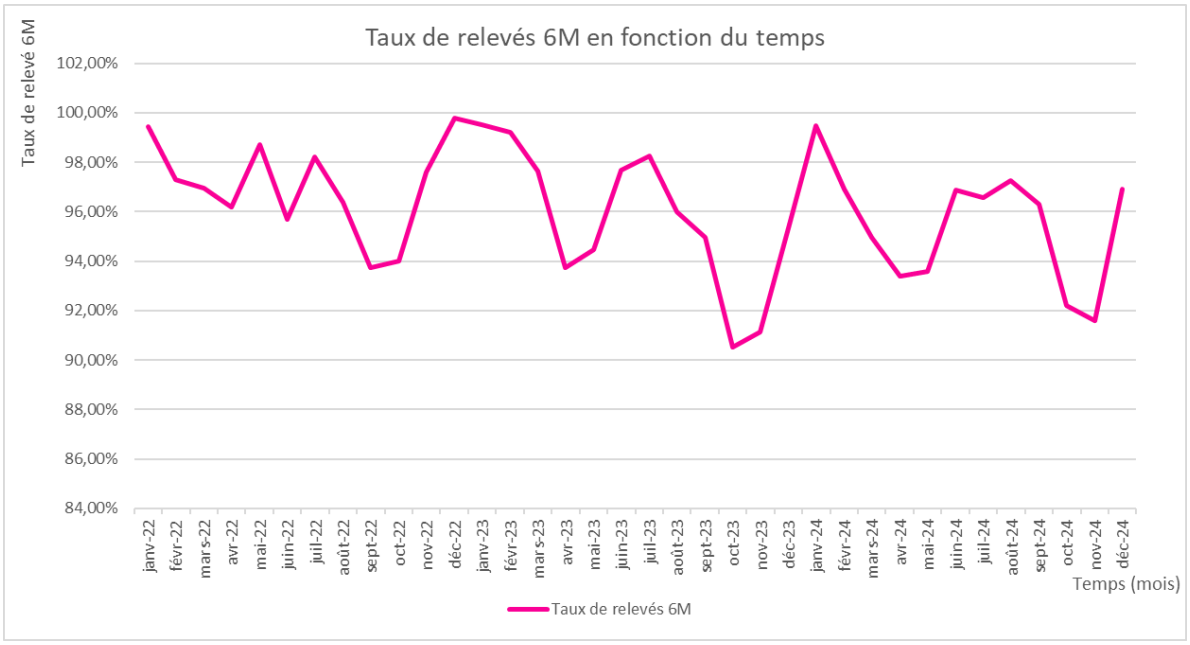
3.1.1 Taux de relevé semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés)

Cet indicateur permet de suivre le taux de relevés semestriels (6M) sur index réels relevés ou auto-relevés.
Lorsque Régaz-Bordeaux n'a pas pu accéder au compteur pour effectuer un relevé semestriel et que le client ne lui a pas transmis un auto-relevé la consommation du client est calculée à partir d'un historique.
La qualité des index est une composante importante de la qualité de service Régaz-Bordeaux tant vis-à-vis des clients finaux que des fournisseurs : en effet, elle permet au fournisseur d'établir une facture au plus juste et d'éviter des estimations (qui peuvent ensuite donner lieu à des redressements et parfois à des réclamations)

Objectif : 96,5%

Indicateurs	Jan 24	Fevr 24	Mars 24	Avr 24	Mai 24	Juin 24	Juil 24	Aout 24	Sept 24	Oct 24	Nov 24	Déc 24
Taux de relevés 6M (%)	99,48	96,91	94,95	93,41	93,57	96,86	96,56	97,24	96,29	92,19	91,61	96,93

Évolution sur 3 ans

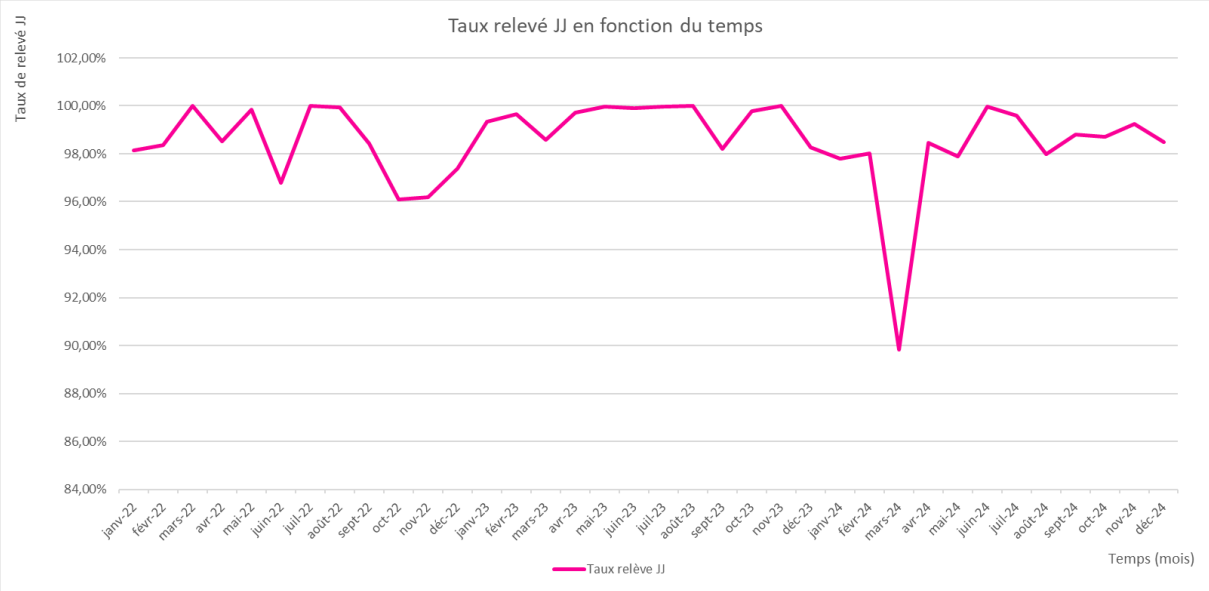


3.2 Données échangées avec le GRT Téréga

3.2.1 Qualité des relevés JJ transmis à Téréga pour les allocations journalières aux PITD

Indicateurs	Jan 24	Fevr 24	Mars 24	Avr 24	Mai 24	Juin 24	Juil 24	Aout 24	Sept 24	Oct 24	Nov 24	Déc 24
Taux de relève JJ (%)	97,80	98,01	89,83	98,46	97,89	99,96	99,58	97,97	98,80	98,71	99,23	98,49

Évolution sur 3 ans

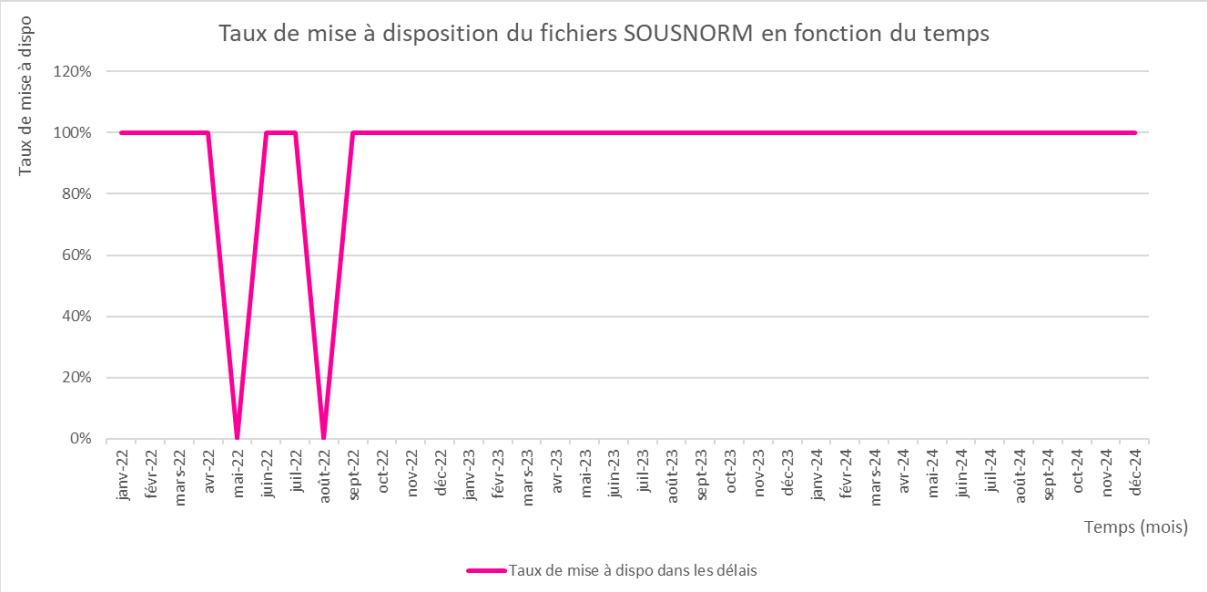


3.2.2 Souscriptions Normalisées

Objectif : 100%.
Délai : 4 jours ouvrés

Indicateurs	Jan 24	Fevr 24	Mars 24	Avr 24	Mai 24	Juin 24	Juil 24	Aout 24	Sept 24	Oct 24	Nov 24	Déc 24
Taux de mise à disposition à Téréga dans les délais (%)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Évolution sur 3 ans

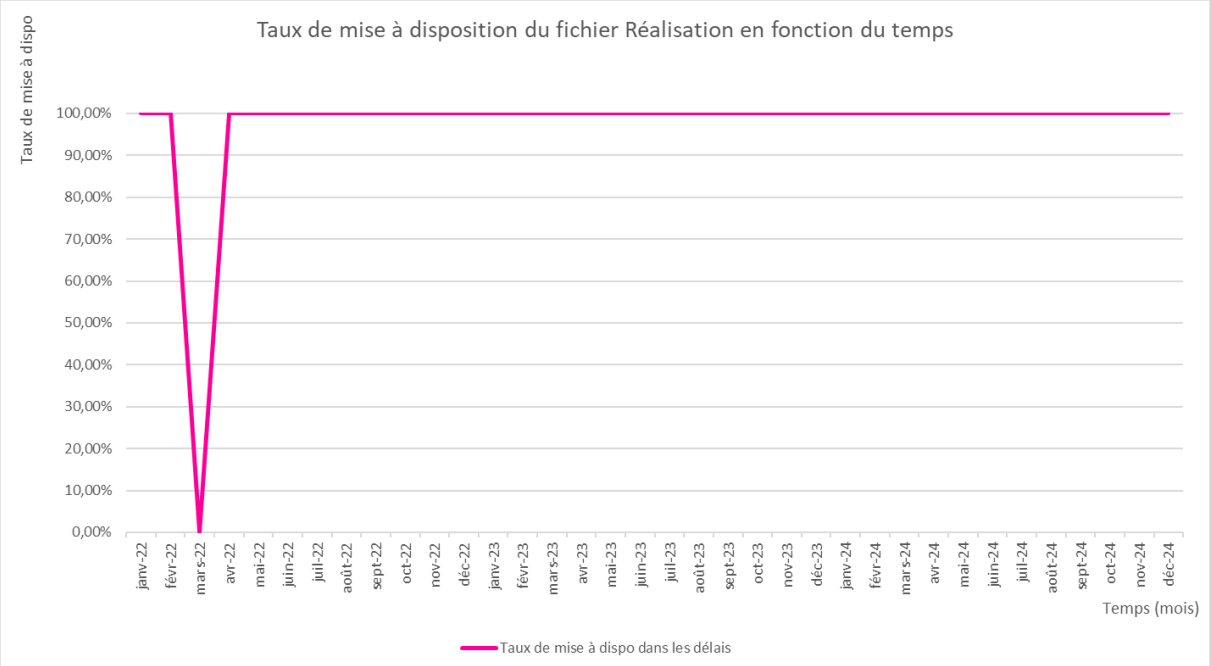


3.2.3 Réalisation

Objectif : 100%.
Délai : 8 jours ouvrés

Indicateurs	Jan 24	Fevr 24	Mars 24	Avr 24	Mai 24	Juin 24	Juil 24	Aout 24	Sept 24	Oct 24	Nov 24	Déc 24
Taux de mise à disposition à Téréga dans les délais (%)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

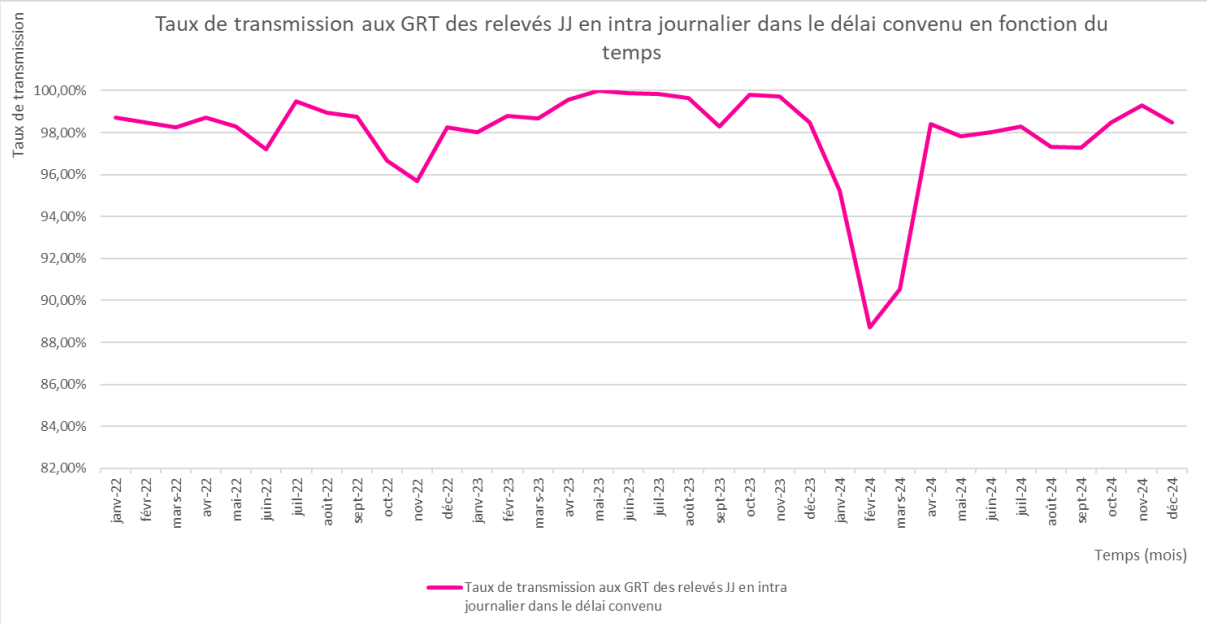
Évolution sur 3 ans.



3.2.4 Transmission aux GRT des relevés JJ en intra-journalier dans le délai convenu

Indicateurs	Jan 24	Fevr 24	Mars 24	Avr 24	Mai 24	Juin 24	Juil 24	Aout 24	Sept 24	Oct 24	Nov 24	Déc 24
Taux de transmission aux GRT des relevés JJ en intra journalier dans le délai convenu (%)	95,24	88,73	90,55	98,39	97,82	98,03	98,29	97,32	97,30	98,50	99,30	98,50

Évolution sur 3 ans.

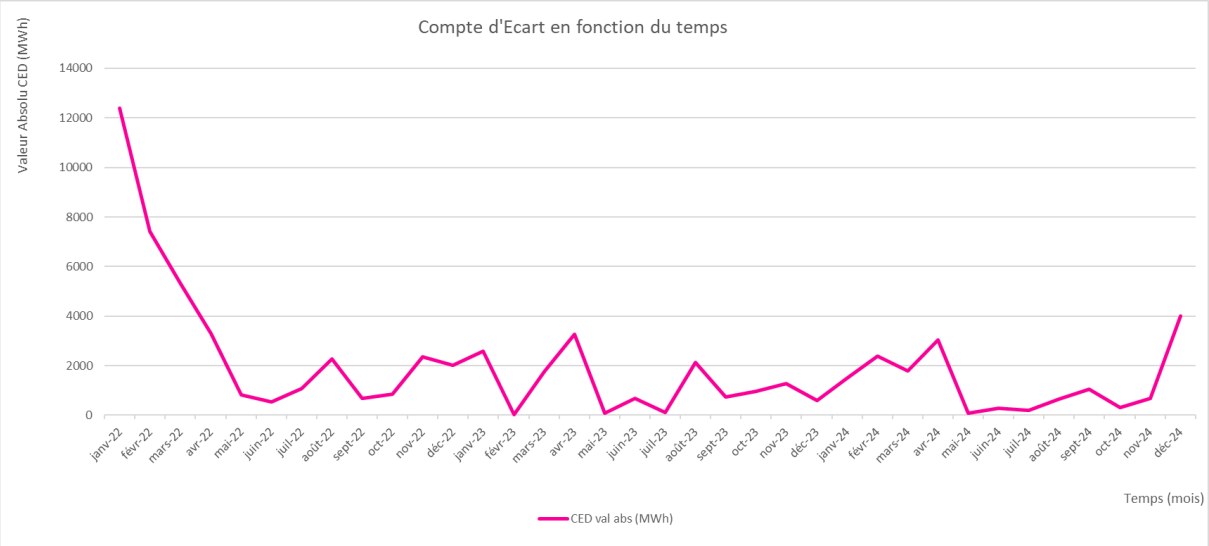


3.2.1 Amplitude des comptes d'écart distribution (CED)

Les comptes d'Ecart Distribution (CED) sont les écarts entre les relevés et les allocations (réalisées sur la base des profils des clients).
L'indicateur de suivi de l'amplitude des Compte d'Ecart Distribution permet de suivre la somme des CED du mois M en énergie et en valeur absolue.

Indicateurs	Jan 24	Fevr 24	Mars 24	Avr 24	Mai 24	Juin 24	Juil 24	Aout 24	Sept 24	Oct 24	Nov 24	Déc 24
CED valeur absolu (MWh)	1 498	2 375	1 784	3 052	92	287	208	659	1 037	313	680	4 018

Évolution sur 3 ans



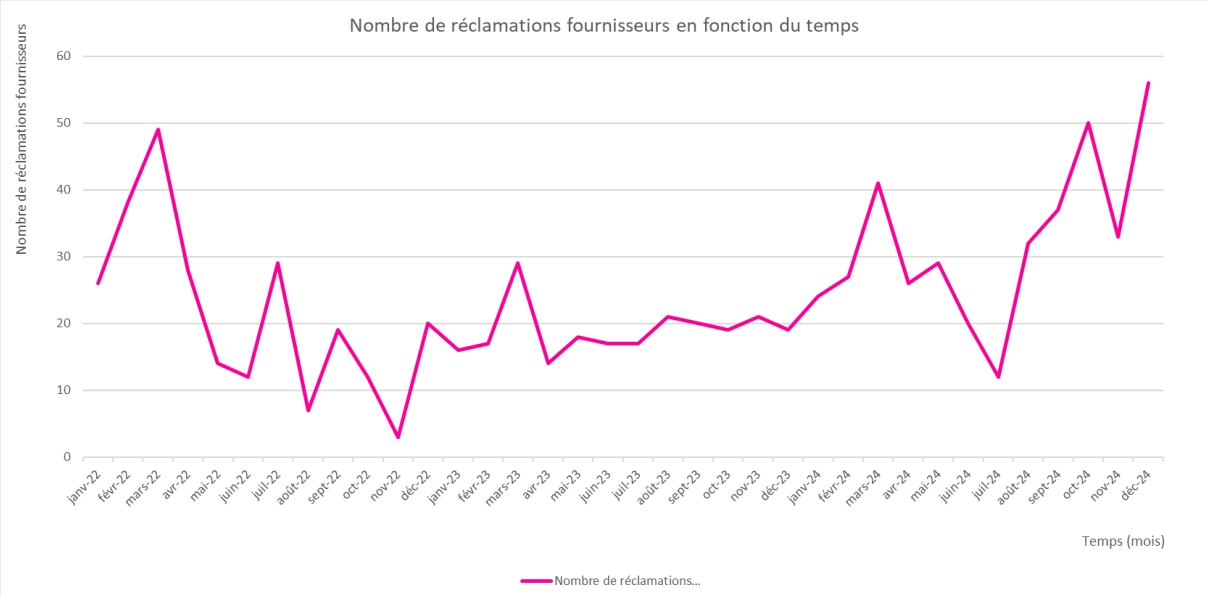
3.3 Traitement des réclamations

3.3.1 Nombre de réclamations de fournisseurs

Ces indicateurs sont suivis en valeurs mensuelles

Indicateurs	Jan 24	Fevr 24	Mars 24	Avr 24	Mai 24	Juin 24	Juil 24	Aout 24	Sept 24	Oct 24	Nov 24	Déc 24
Nombre de réclamations de fournisseurs	24	27	41	26	29	20	12	32	37	50	33	56

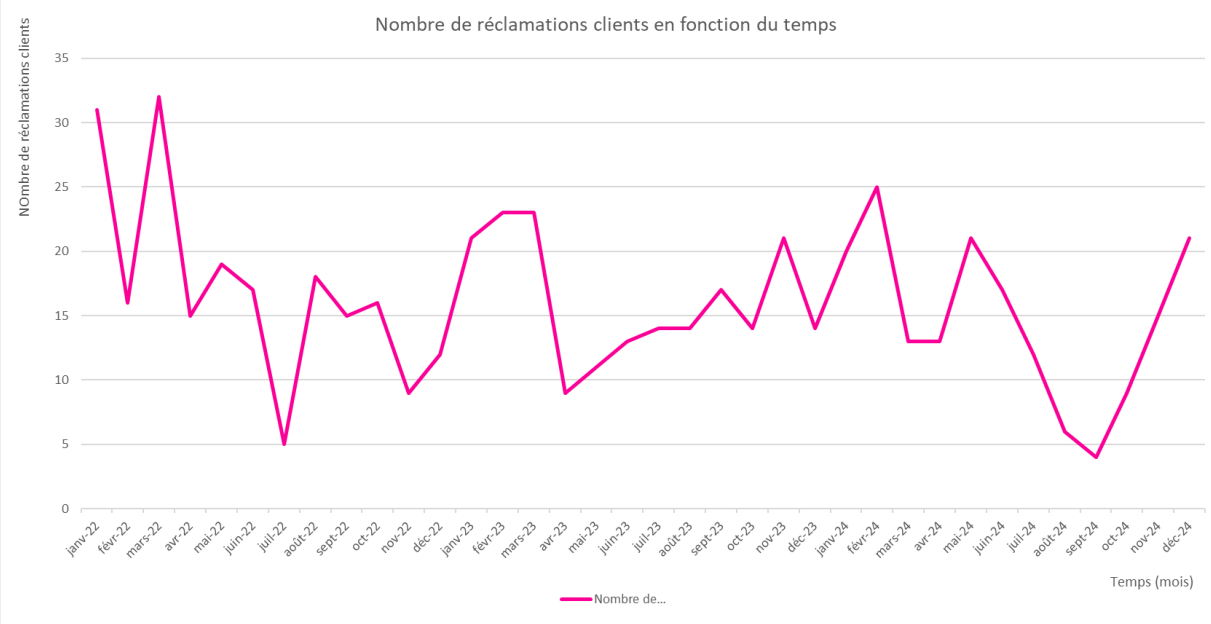
Évolution sur 3 ans



3.3.2 Nombre de réclamations de clients

Indicateurs	Jan 24	Fevr 24	Mars 24	Avr 24	Mai 24	Juin 24	Juil 24	Aout 24	Sept 24	Oct 24	Nov 24	Déc 24
Nombre de réclamations de clients	20	25	13	13	21	17	12	6	4	9	15	21

Évolution sur 3 ans

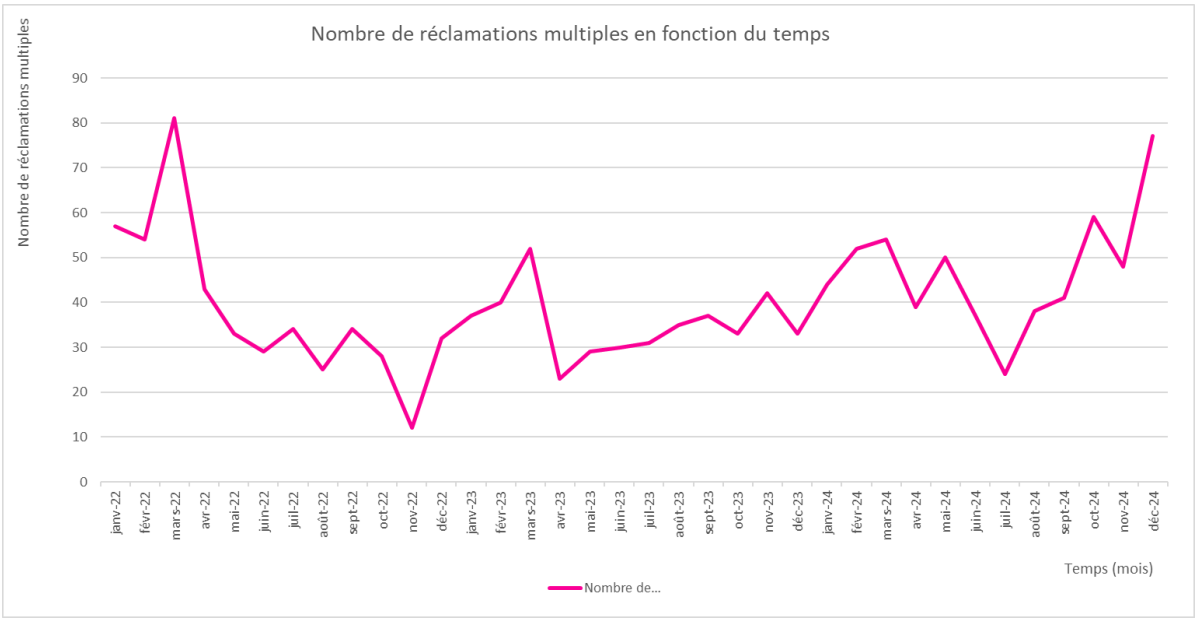


3.3.3 Nombre de réclamations multiples (clients et fournisseurs)

Cet indicateur est suivi en valeurs trimestrielles

Indicateurs	Jan 24	Fevr 24	Mars 24	Avr 24	Mai 24	Juin 24	Juil 24	Aout 24	Sept 24	Oct 24	Nov 24	Déc 24
Nombre de réclamations de fournisseurs	24	27	41	26	29	20	12	32	37	50	33	56
Nombre de réclamations de clients	20	25	13	13	21	17	12	6	4	9	15	21
Nombre de réclamations multiples	44	52	54	39	50	37	24	38	41	59	48	77

Évolution sur 3 ans



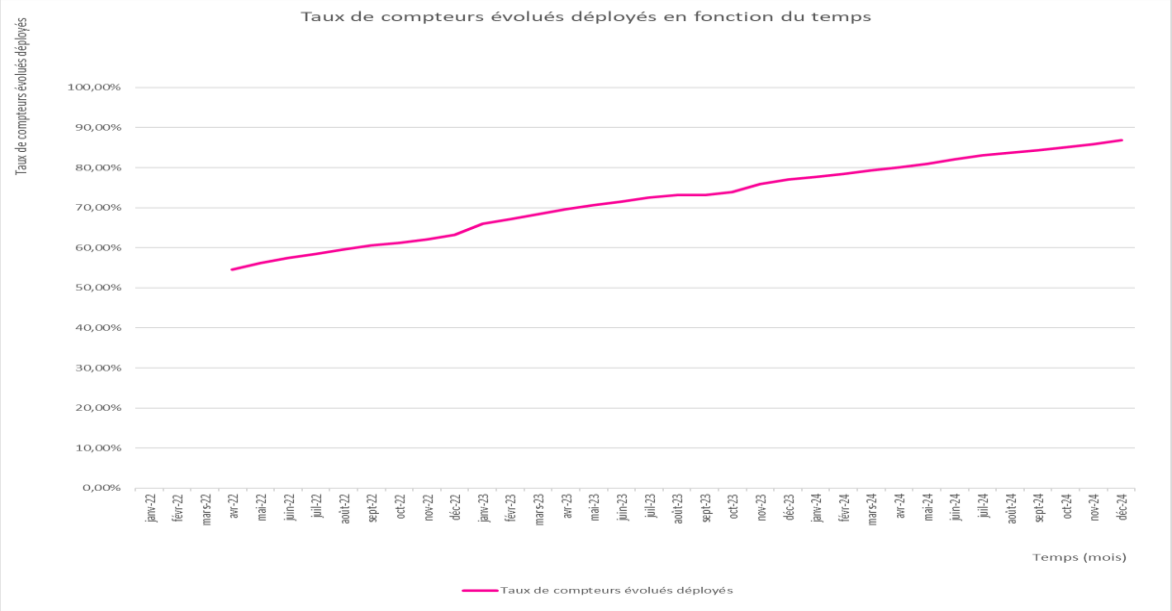
3.4 Compteurs évolués

3.4.1 Indicateur Déploiement

Cet indicateur permet de mesurer la qualité du déploiement des compteurs communicants (information préalable, intervention, relation client…). Il est suivi en valeurs mensuelles.

Indicateurs	Jan 24	Fevr 24	Mars 24	Avr 24	Mai 24	Juin 24	Juil 24	Aout 24	Sept 24	Oct 24	Nov 24	Déc 24
Nombre compteurs évolués	182 380	184 134	186 127	188 013	189 837	192 191	194 491	195 848	197 319	199 066	200 722	202 761
Nombre de compteur terrain	234 753	234 613	234 547	234 661	234 451	234 279	234 126	233 996	233 991	233 879	233 889	233 509
Taux Evolution	77,69	78,48	79,36	80,12	80,97	82,03	83,07	83,69	84,33	85,11	85,82	86,83

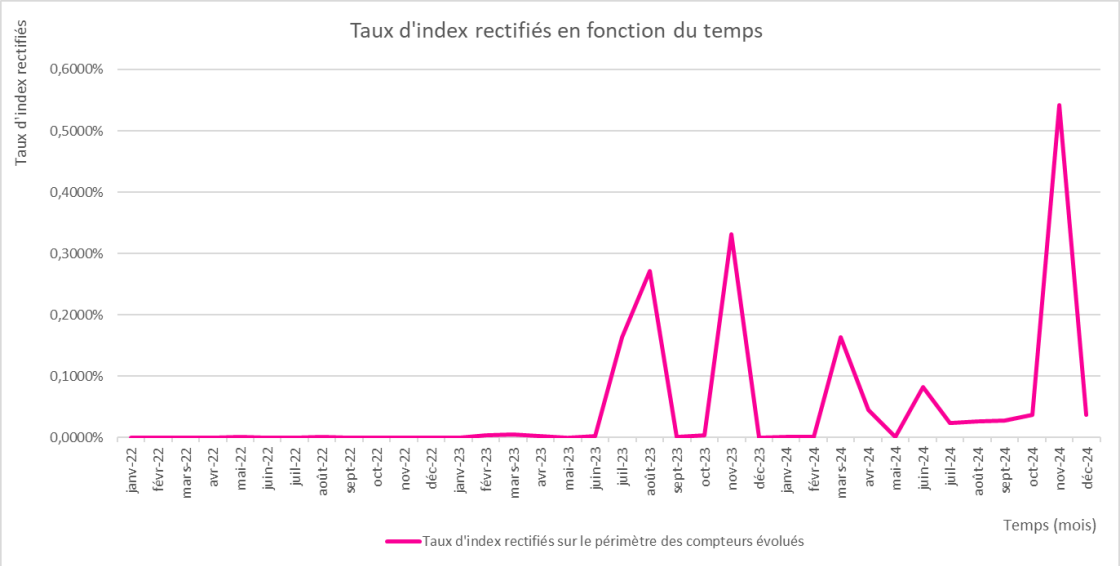
Evolution sur 3 ans



3.4.1 Taux d'index rectifiés sur le périmètre des compteurs évolués

Indicateurs	Jan 24	Fevr 24	Mars 24	Avr 24	Mai 24	Juin 24	Juil 24	Aout 24	Sept 24	Oct 24	Nov 24	Déc 24
Nombre compteurs posés	171 843	173 307	175 021	175 696	177 283	178 919	180 325	181 835	183 902	185 130	188 104	189 926
Nombre de correction	3	3	286	79	1	147	43	47	50	69	1019	70
Taux d'index rectifiés (%)	0,0017	0,0017	0,1634	0,0450	0,0006	0,0822	0,0238	0,0258	0,0272	0,0373	0,5417	0,0369

Évolution sur 3 ans.



3.5 Projet biométhane

3.5.1 Délai de réponse aux études détaillées pour les porteurs de projet biométhane

Indicateurs	Jan 24	Fevr 24	Mars 24	Avr 24	Mai 24	Juin 24	Juil 24	Aout 24	Sept 24	Oct 24	Nov 24	Déc 24
Nombre d'études détaillées réalisées	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Nombre d'études détaillées réalisées dans les délais	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0

Indicateurs	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
Nombre d'études détaillées réalisées dans les délais (par trimestre	0	0	0	1

3.5.2 Nombre de réclamations consécutives au raccordement d'une installation de biométhane

Indicateurs	Jan 24	Fevr 24	Mars 24	Avr 24	Mai 24	Juin 24	Juil 24	Aout 24	Sept 24	Oct 24	Nov 24	Déc 24
Nombre de réclamations consécutives au raccordement d'une installation de biométhane	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Indicateurs	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
Nombre de réclamations consécutives au raccordement d'une installation de biométhane (par trimestre)	0	0	0	0

3.5.3 Emission de gaz à effet de serre dans l'atmosphère rapportées à l'énergie acheminée

Indicateurs	Tonnes de gaz à effet de serre émis dans l'atmosphère	Quantité de gaz acheminées sur le réseau	Emission de gaz à effet de serre dans l'atmosphère rapportés à l'énergie acheminée
Année 2023	521	3,18	164

3.5.4 Fuites de méthane émises dans l'atmosphère

Indicateurs	Quantités de méthane émises dans l'atmosphère	Quantités de gaz acheminées sur le réseau	Fuites de méthane émises dans l'atmosphère
Année 2023	46 377,82517	27 521 739,13	0,017%

3.5.5 Volumes de pertes rapportés aux quantités distribuées

Indicateurs	Volumes de pertes	Volumes des quantités distribuées	Volumes de pertes rapportés aux quantités distribuées
Année 2023	8 345,455	3 179 252	0,002624974

3.6 Données échangées avec la CRE

Objectif : 100%.
Délai : envoi le 20 de chaque mois maximum

Indicateurs	Jan 24	Fevr 24	Mars 24	Avr 24	Mai 24	Juin 24	Juil 24	Aout 24	Sept 24	Oct 24	Nov 24	Déc 24
Taux de mise à disposition à la CRE dans les délais (%)	100	100	100	*100*	100	100	100	100	100	100	100	100