RÉGAZ BORDEAUX
PORTEUR D'ÉNERGIES



Rapport Annuel

2025

Indicateurs de Qualité de Service

RÉSEAU DE DISTRIBUTION
DE GAZ NATUREL & GAZ VERT

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

SOMMAIRE

Régaz-Bordeaux, votre délégataire de service public de distribution de gaz 4
Destination 2030 : une stratégie ancrée dans le réel 4
1 Les temps forts de l'exercice 4
1.1 Un nouveau Pôle Relation Client pour faire la différence 4
1.2 Éco-Ambassadeurs du Gaz 2025 : nouvelle équipe, nouveaux défis 4
1.3 Open Lab. H2 opérationnel 4
1.4 Audit QSE : la confirmation de la maturité de notre système 5
1.5 Table ronde au WIS (World Impact Summit) 5
1.6 Nouvelle station BioGNC : un pas de plus pour décarboner la mobilité 5
1.7 Label Engagé RSE : niveau « Exemplaire » 5
1.8 Semaine des Energies Positives, un rendez-vous phare 5
2 Indicateurs faisant l'objet d'une incitation financière 5
2.1 Prestations 5
2.1.1 Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD 5
2.1.2 Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés 6
2.1.3 Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés 8
2.1.1 Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés 9
2.2 Relation avec les fournisseurs 10
2.2.1 Taux de disponibilité du portail fournisseur 10
2.3 Traitement des réclamations 11
2.3.1 Taux de réponse aux réclamations des fournisseurs dans les 15 jours calendaires 11
2.3.2 Taux de réponses aux réclamations des clients dans les 30 jours calendaires 12
2.4 Compteurs évolués 13
2.4.1 Taux de publication mensuelle des index aux fournisseurs sur le périmètre des compteurs évolués 13
2.4.2 Taux d'index cyclique mesurés sur le périmètre des compteurs évolués 14
2.4.3 Taux d'index cyclique calculé 3 fois et plus sur le périmètre des compteurs évolués 15
3 Indicateurs de suivi, non incités financièrement 16
3.1 Prestations 16
3.1.1 Taux de raccordements réalisés dans les délais (individuel, PRO) 16
3.1.2 Taux de raccordements réalisés dans les délais (collectif) 17
3.1 Relevé et facturation 18
3.1.1 Taux de relevé semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés) 18
3.2 Données échangées avec le GRT Téréga 19
3.2.1 Qualité des relevés JJ transmis à Téréga pour les allocations journalières aux PITD 19
3.2.2 Souscriptions Normalisées 20

3.2.3 Réalisation 21
3.2.4 Transmission aux GRT des relevés JJ en intra-journalier dans le délai convenu 22
3.2.1 Amplitude des comptes d'écart distribution (CED) 23
3.3 Traitement des réclamations 24
3.3.1 Nombre de réclamations de fournisseurs 24
3.3.2 Nombre de réclamations de clients 25
3.3.3 Nombre de réclamations multiples (clients et fournisseurs) 26
3.4 Compteurs évolués 27
3.4.1 Indicateur Déploiement 27
3.4.1 Taux d'index rectifiés sur le périmètre des compteurs évolués 28
3.5 Projet biométhane 29
3.5.1 Délai de réponse aux études détaillées pour les porteurs de projet biométhane 29
3.5.2 Nombre de réclamations consécutives au raccordement d'une installation de biométhane 29
3.5.3 Emission de gaz à effet de serre dans l'atmosphère rapportées à l'énergie acheminée 29
3.5.4 Fuites de méthane émises dans l'atmosphère 30
3.5.5 Volumes de pertes rapportés aux quantités distribuées 30
3.6 Données échangées avec la CRE 30

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 de terrain, au contact quotidien des collectivités, des entreprises et des habitants du territoire. Gestionnaire d'un réseau essentiel, notre entreprise évolue dans un contexte de profondes mutations : urgence climatique, transformation des usages énergétiques, attentes renforcées des collectivités et des citoyens. Face à ces défis, une ligne guide notre action : concilier performance industrielle, utilité sociale et responsabilité territoriale.

Destination 2030 : une stratégie ancrée dans le réel

La transition énergétique ne se décrète pas. Elle se construit. C'est tout le sens de notre projet stratégique Destination 2030.
Conçu avec l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs, et partagé au sein de l'entreprise, ce projet ambitieux s'appuie sur une feuille de route cohérente et un plan d'action concret, nourri des contributions de chacun.
Destination 2030 structure ainsi notre action face aux grandes mutations du secteur : baisse des consommations, diversification du mix énergétique, évolutions des usages, pression réglementaire et montée des exigences environnementales.

Notre ambition est claire : faire le Régaz-Bordeaux un acteur local majeur de la stratégie bas-carbone du territoire, capable de garantir la sécurité d'approvisionnement tout en préparant l'avenir énergétique.
Dans cet objectif, Destination 2030 s'articule autour de 3 enjeux structurants :

- Réduire durablement les consommations d'énergie
- Sortir progressivement de énergies conventionnelles
- Diversifier le mix énergétique par le développement des énergies renouvelables.

1 Les temps forts de l'exercice

1.1 Un nouveau Pôle Relation Client pour faire la différence

Face à la montée en concurrence des énergies, à l'électrification des usages et aux contraintes de la RE2020, Régaz-Bordeaux place l'excellence client au cœur de sa stratégie. La création du Pôle Relation Client marque une étape structurante : mieux connaître les besoins, renforcer la proximité et consolider durablement notre modèle.

1.2 Éco-Ambassadeurs du Gaz 2025 : nouvelle équipe, nouveaux défis

Pour la 2e année, une nouvelle équipe transmet des conseils et gestes simples afin de réduire les consommations d'énergie et sécuriser les usages du gaz auprès de publics souvent précaires. Après Bordeaux, le programme s'étend à Blanquefort, Bruges, Eysines et Le Bouscat.

1.3 Open Lab. H2 opérationnel

LE plateau de formation entre en service. Ce nouvel espace immersif (place du feu, rue des interventions, rue de dommages, place de la fuite, allée des coffrets) offre aux stagiaires et aux gaziers la possibilité de s'exercer dans des conditions porches du terrain.

1.4 Audit QSE : la confirmation de la maturité de notre système

L'audit de suivi Qualité Sécurité Environnement mené par l'AFNOR confirme la solidité du système de management et l'efficacité de la démarche d'amélioration continue portée par nos équipes.

1.5 Table ronde au WIS (World Impact Summit)

A l'occasion d'un échange consacré à « L'économie circulaire, ressource d'une énergie décarbonée et locale », Régaz-Bordeaux défend un modèle vertueux : produire et consommer localement du gaz vert issu des biodéchets. Une conviction affirmée : le déchet n'est pas une fin, mais le point de départ d'une énergie territoriale !

1.6 Nouvelle station BioGNC : un pas de plus pour décarboner la mobilité

Une nouvelle station est raccordée au réseau et permet le développement de l'offre de carburant GNV/BioGNV. Régaz-Bordeaux poursuit ainsi son engagement pour une mobilité plus respectueuse de l'environnement sur le territoire.

1.7 Label Engagé RSE : niveau « Exemplaire »

Régaz-Bordeaux obtient le niveau 4/4 « Exemplaire » du label Engagé RSE délivré par l'AFNOR. Une reconnaissance forte qui salue l'engagement collectif de nos équipes et la cohérence de la démarche RSE. Plus qu'un label, une fierté partagée !

1.8 Semaine des Energies Positives, un rendez-vous phare

Dans la continuité du succès de 2024, une nouvelle édition rassemble les collaboratrices et collaborateurs autour d'une semaine consacrée aux enjeux environnementaux, de la qualité de vie au travail et de l'impact positif. Un temps fort pour encourager les échanges, renforcer la cohésion et ancrer une dynamique durable où chacun peut contribuer à sa manière.

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

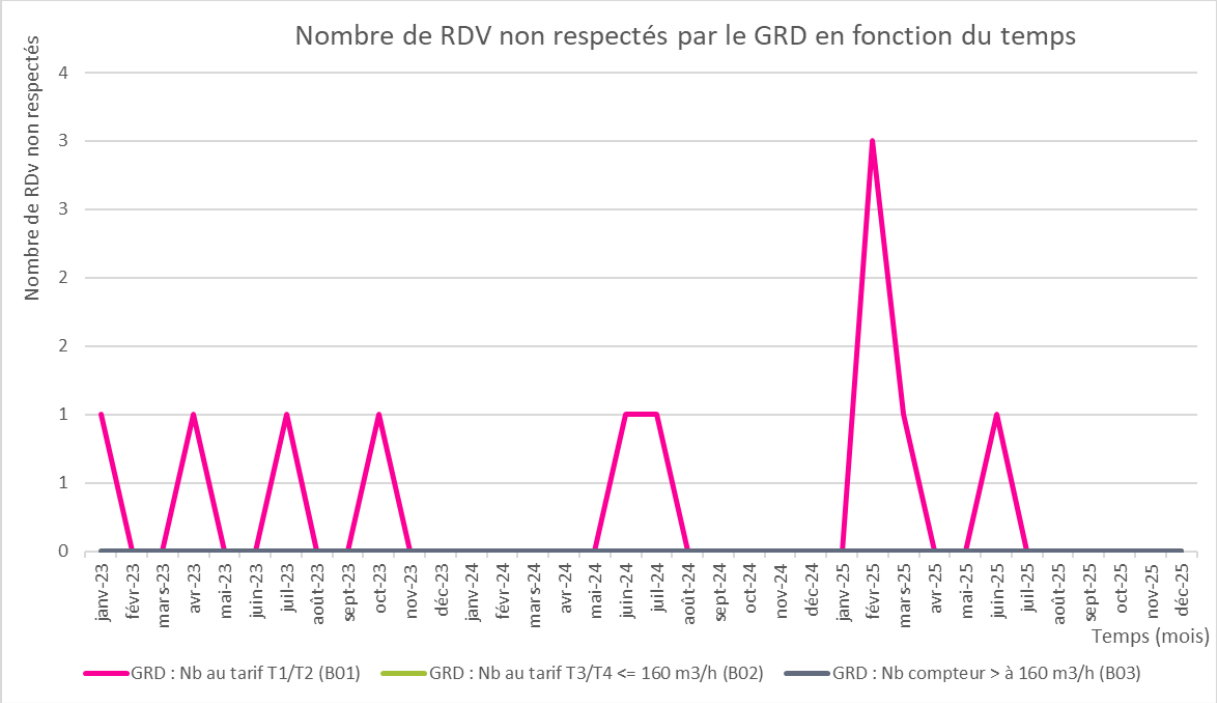
2.1.1 Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD

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 25	Fevr 25	Mars 25	Avr 25	Mai 25	Juin 25	Juil 25	Aout 25	Sept 25	Oct 25	Nov 25	Déc 25
GRD : Nb au tarif T1/T2	0	3	1	0	0	1	0	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

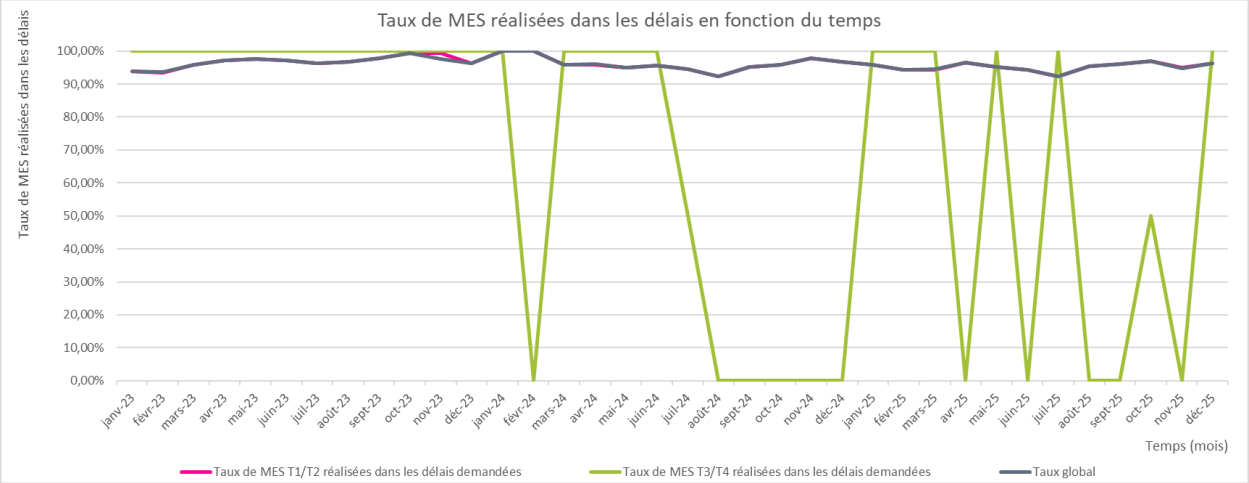
La prestation consiste à mettre en service un Point de Comptage et d'Estimation (PCE) déjà raccordé au réseau de distribution publique de gaz naturel. Cette prestation est payante et facturée à l'acte par Régaz Bordeaux. Cet indicateur embarque toutes les mises en service avec déplacement (avec ou sans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

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

Indicateurs	Jan 25	Fevr 25	Mars 25	Avr 25	Mai 25	Juin 25	Juil 25	Aout 25	Sept 25	Oct 25	Nov 25	Déc 25
Taux de MES T1/T2 réalisées dans les délais demandées (%)	95,82	94,24	94,42	96,62	95,23	94,39	92,34	95,36	95,97	96,98	94,94	96,33
Taux de MES T3/T4 réalisées dans les délais demandées (%)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	50	0	100

Taux global (%)	95,84	94,28	94,43	96,62	95,24	94,39	92,38	95,36	95,97	96,88	94,79	96,37

Évolution sur 3 ans



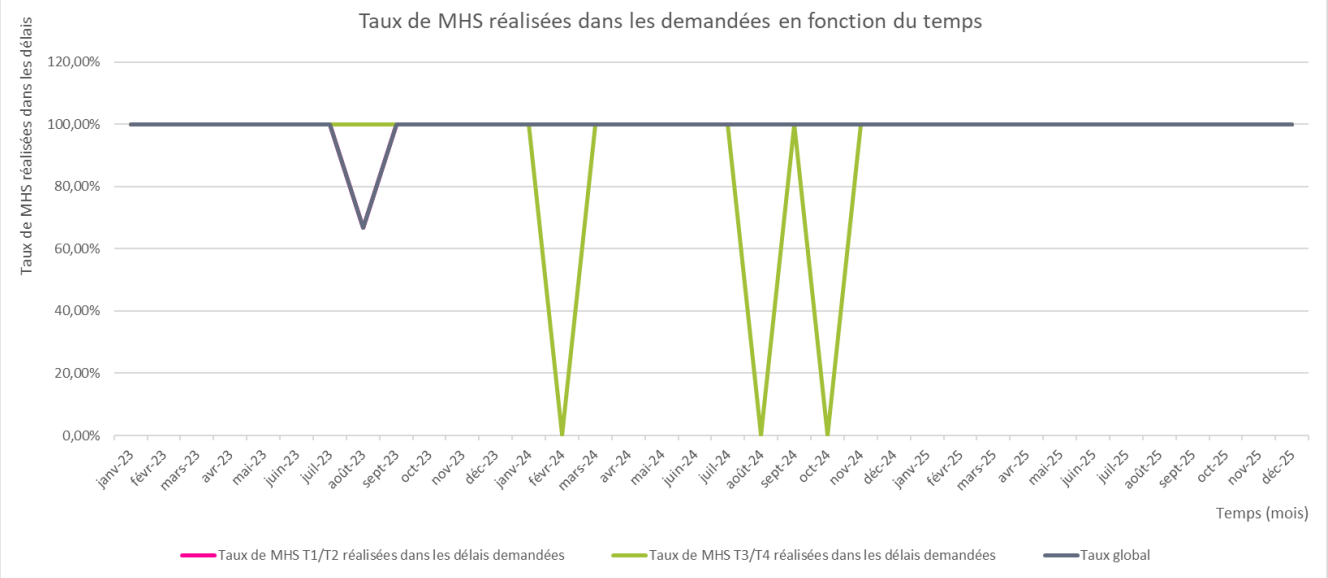
2.1.3 Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés

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 25	Fevr 25	Mars 25	Avr 25	Mai 25	Juin 25	Juil 25	Aout 25	Sept 25	Oct 25	Nov 25	Déc 25
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

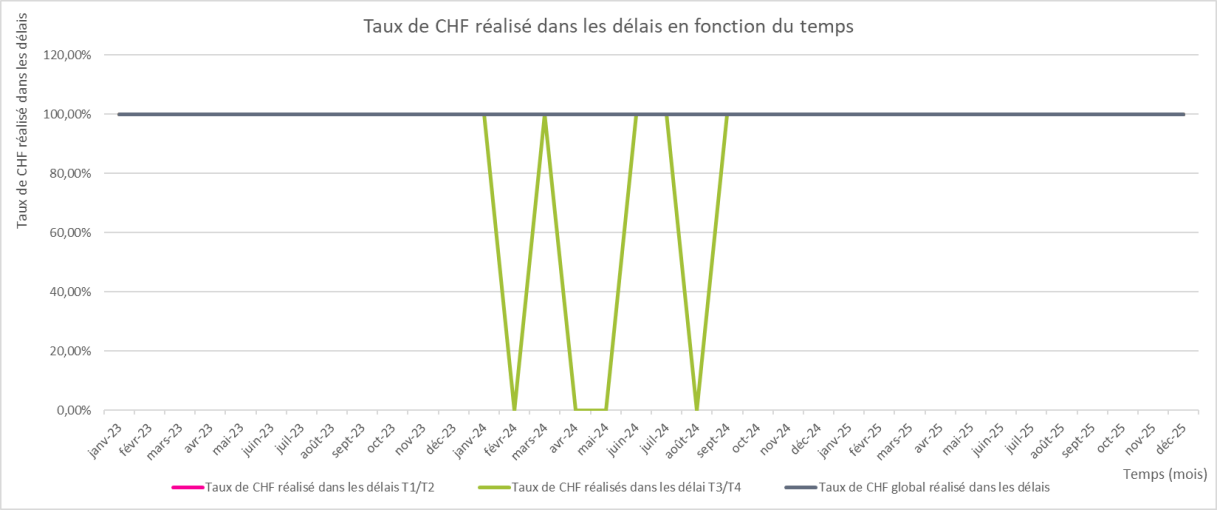


2.1.1 Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés

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

Indicateurs	Jan 25	Fevr 25	Mars 25	Avr 25	Mai 25	Juin 25	Juil 25	Aout 25	Sept 25	Oct 25	Nov 25	Déc 25
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.



2.2 Relation avec les fournisseurs

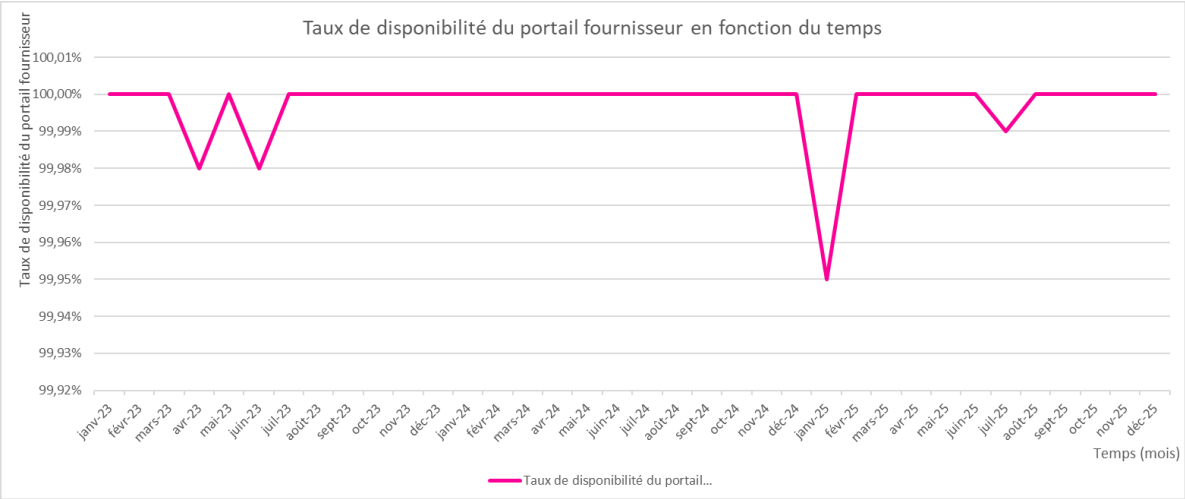
2.2.1 Taux de disponibilité du portail fournisseur

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 25	Fevr 25	Mars 25	Avr 25	Mai 25	Juin 25	Juil 25	Aout 25	Sept 25	Oct 25	Nov 25	Déc 25
Taux global de la disponibilité du portail fournisseur (%)	99,95	100	100	100	100	100	99,99	100	100	100	100	100

Évolution sur 3 ans



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.

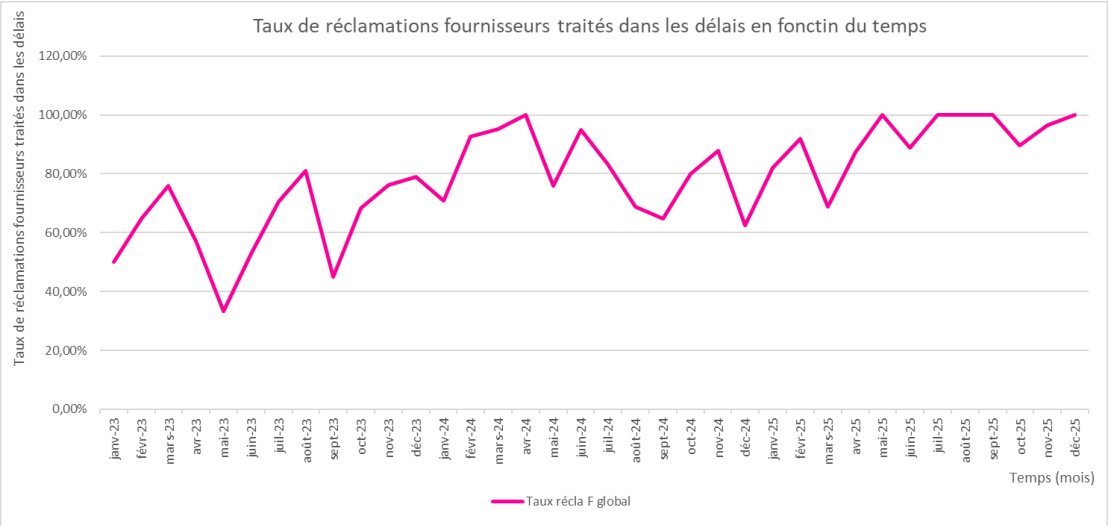
Le nombre et la nature des réclamations reçues sont des indicateurs importants de la satisfaction client. Qu'une réclamation soit transmise à Régaz-Bordeaux par un fournisseur ou directement par un client, elle fait l'objet d'un suivi attentif, tant sur la qualité que sur le délai de réponse.

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

Objectif : 100% traités dans les 15 jours.

Indicateurs	Jan 25	Fevr 25	Mars 25	Avr 25	Mai 25	Juin 25	Juil 25	Aout 25	Sept 25	Oct 25	Nov 25	Déc 25
Nombre de réclamation traitées dans les délais	32	23	31	48	19	24	25	31	26	35	27	32
Nombre total de réclamations	39	25	45	55	19	27	25	31	26	39	28	32
Taux global des réclamations traitées dans les délais (%)	82,05	92	68,89	87,27	100	88,89	100	100	100	89,74	96,43	100

Évolution sur 3 ans

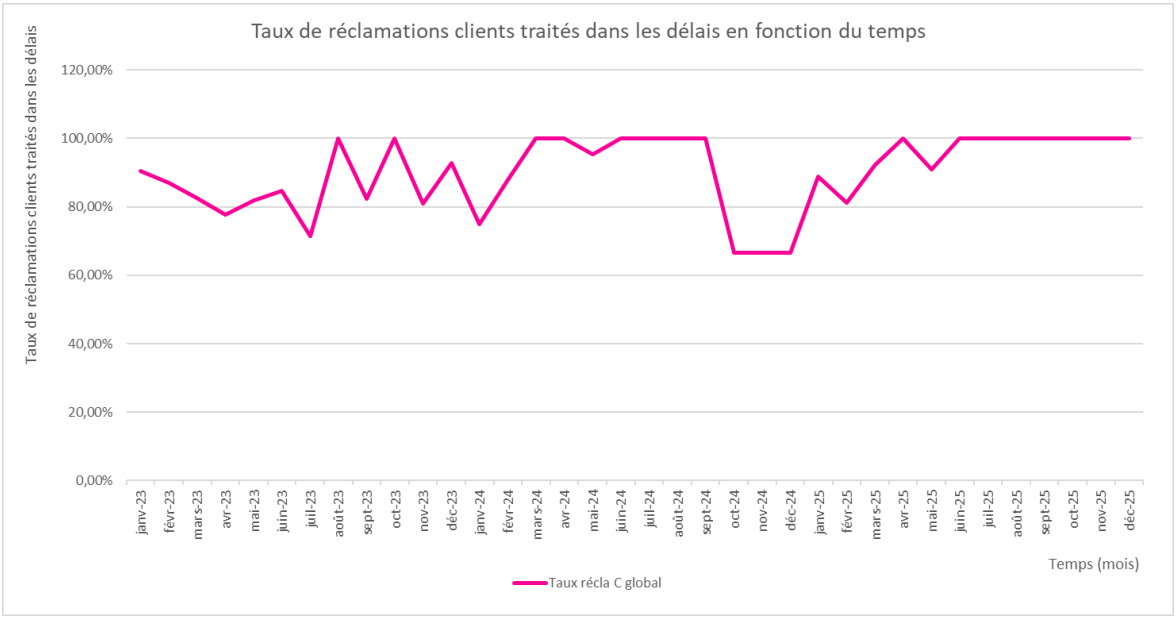


2.3.2 Taux de réponses aux réclamations des clients dans les 30 jours calendaires

Objectif : 100% traités dans les 30 jours.

Indicateurs	Jan 25	Fevr 25	Mars 25	Avr 25	Mai 25	Juin 25	Juil 25	Aout 25	Sept 25	Oct 25	Nov 25	Déc 25
Nombre de réclamation traitées dans les délais	8	13	12	9	10	15	12	12	1	4	6	8
Nombre total de réclamations	9	16	13	9	11	15	12	12	1	4	6	8
Taux global des réclamations traitées dans les délais (%)	88,89	81,25	92,31	100	90,91	100	100	100	100	100	100	100

Évolution sur 3 ans



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

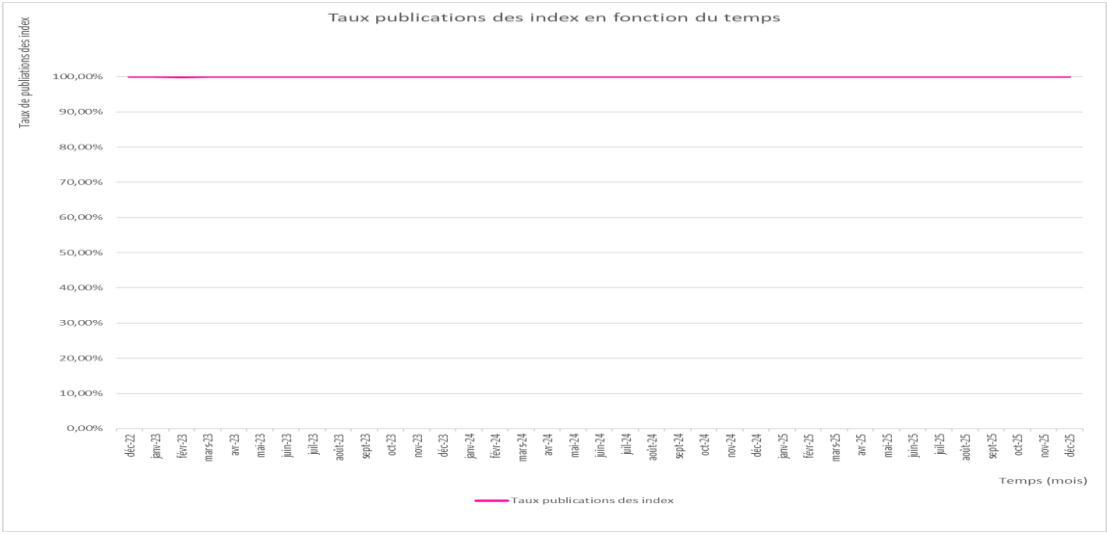
Ces indicateurs, envisagés par la CRE, de suivi de la performance du système de comptage évolué des ELD concernées par le lancement d'un projet de comptage évolué ainsi que les incitations financières correspondantes.
Cette régulation incitative de la performance dédiée aux compteurs évolués complétera 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 25	Fevr 25	Mars 25	Avr 25	Mai 25	Juin 25	Juil 25	Aout 25	Sept 25	Oct 25	Nov 25	Déc 25
Nombre compteurs posés	192 094	194 076	195 225	195 316	196 848	198 287	198 895	200 180	201 382	196 721	203 014	204 951
Nombre d'index publié	192 083	194 074	195 219	195 311	196 845	198 281	198 892	200 178	201 373	196 716	203 011	204 951
Taux de publication (%)	99,99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Évolution sur 3 ans

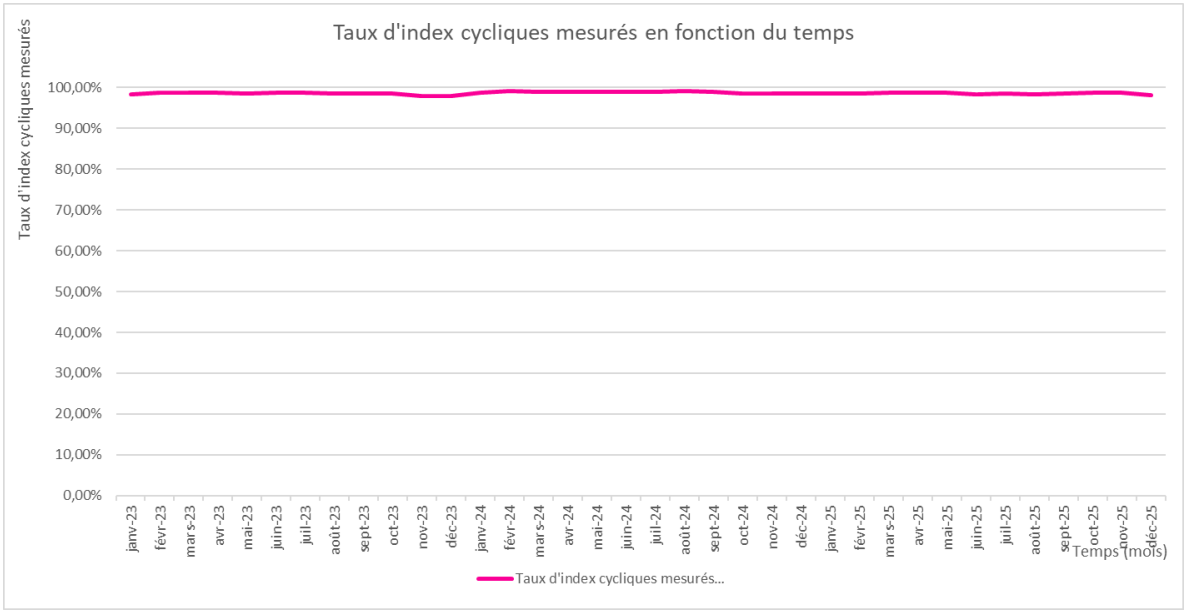


2.4.2 Taux d'index cyclique mesurés sur le périmètre des compteurs évolués

Objectif : 98,5%

Indicateurs	Jan 25	Fevr 25	Mars 25	Avr 25	Mai 25	Juin 25	Juil 25	Aout 25	Sept 25	Oct 25	Nov 25	Déc 25
Nombre compteurs posés	192 094	194 076	195 225	195 316	196 848	198 287	198 895	200 180	201 382	196 721	203 014	204 951
Nombre de relevés reçu	189 312	191 101	192 899	192 789	194 321	194 915	195 875	196 729	198 417	194 301	200 699	201 317
Nombre de relève publié	192 083	194 074	195 219	195 311	196 845	198 281	198 892	200 178	201 373	196 716	203 011	204 951
Pourcentage index cyclique (%)	98,51	98,47	98,81	98,71	98,72	98,30	98,48	98,27	98,53	98,77	98,86	98,23

Évolution sur 3 ans

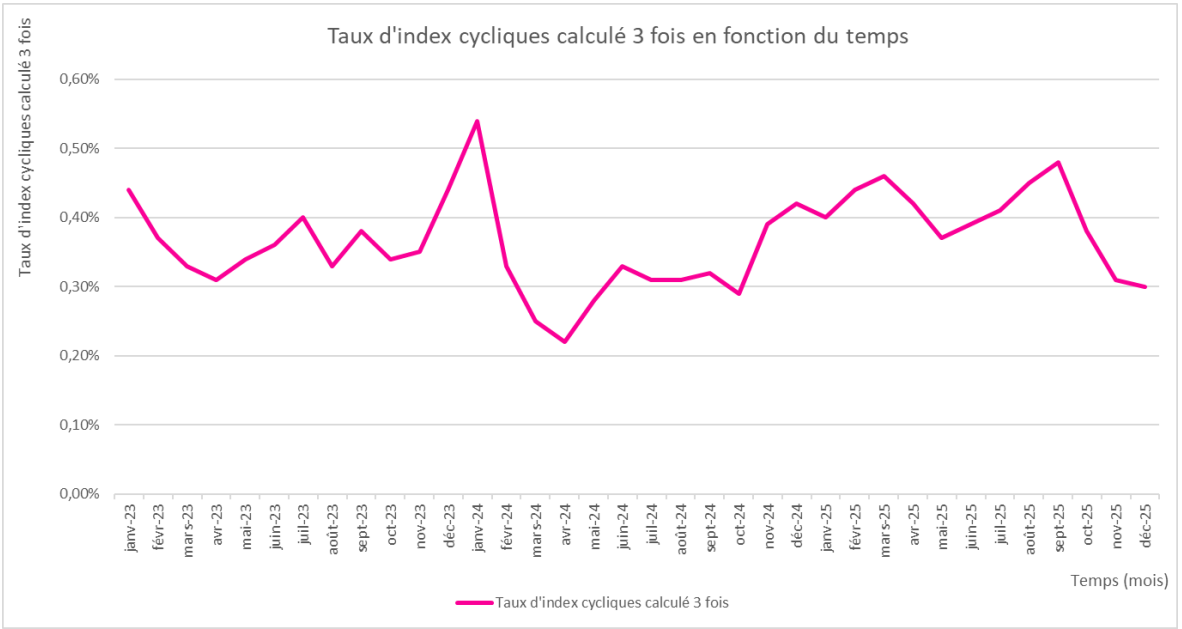


2.4.3 Taux d'index cyclique calculé 3 fois et plus sur le périmètre des compteurs évolués

Objectif : 0,50%

Indicateurs	Jan 25	Fevr 25	Mars 25	Avr 25	Mai 25	Juin 25	Juil 25	Aout 25	Sept 25	Oct 25	Nov 25	Déc 25
Nombre compteurs posés	192 094	194 076	195 225	195 316	196 848	198 287	198 895	200 180	201 382	196 721	203 014	204 951
Nombres relevés reçu	729	822	863	787	704	749	785	868	934	730	587	573
Nombre de relève publié	183 919	185 946	188 162	188 644	189 543	190 894	191 424	191 852	192 983	189 180	190 965	192 331
Index calc 3fois consécutifs (%)	0,40	0,44	0,46	0,42	0,37	0,39	0,41	0,45	0,48	0,38	0,31	0,30

Évolution sur 3 ans



3 Indicateurs de suivi, non incités financièrement

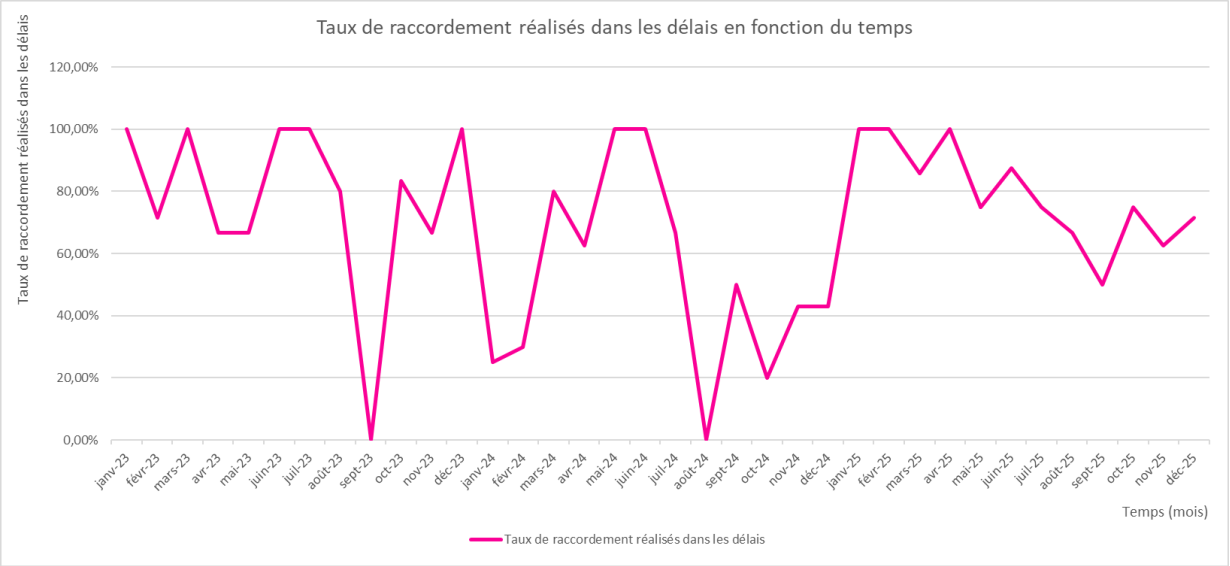
3.1 Prestations

3.1.1 Taux de raccordements réalisés dans les délais (individuel, PRO)

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 25	Fevr 25	Mars 25	Avr 25	Mai 25	Juin 25	Juil 25	Aout 25	Sept 25	Oct 25	Nov 25	Déc 25
Taux de raccordement réalisé dans les délais (%)	100	100	85,71	100	75	87,50	75	66,67	50	75	62,50	71,43

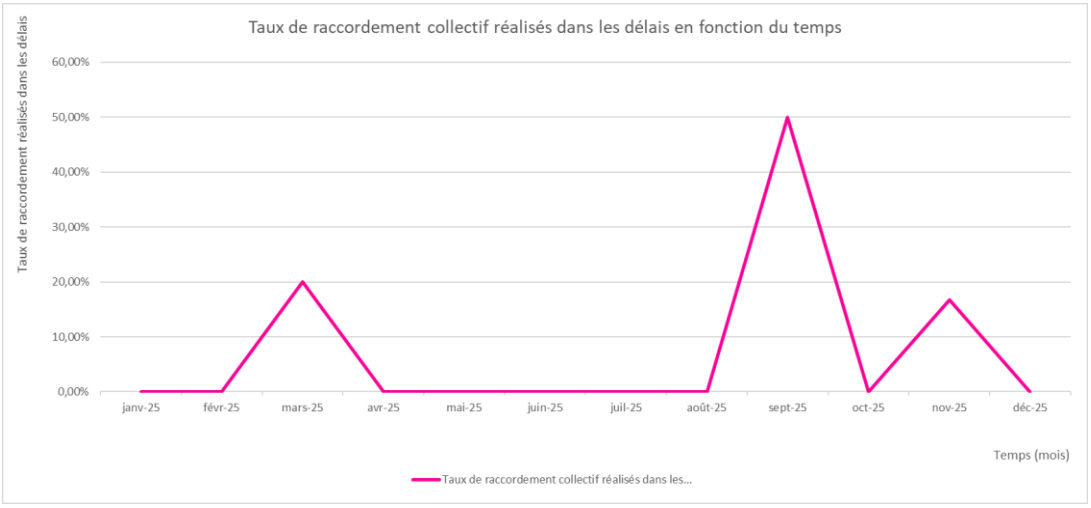
Évolution sur 3 ans



3.1.2 Taux de raccordements réalisés dans les délais (collectif)

Indicateurs	Jan 25	Fevr 25	Mars 25	Avr 25	Mai 25	Juin 25	Juil 25	Aout 25	Sept 25	Oct 25	Nov 25	Déc 25
Taux de raccordement réalisé dans les délais (%)	0	0	20	0	0	0	0	0	50	0	16,67	0

Évolution sur 1 ans



3.1 Relevé et facturation

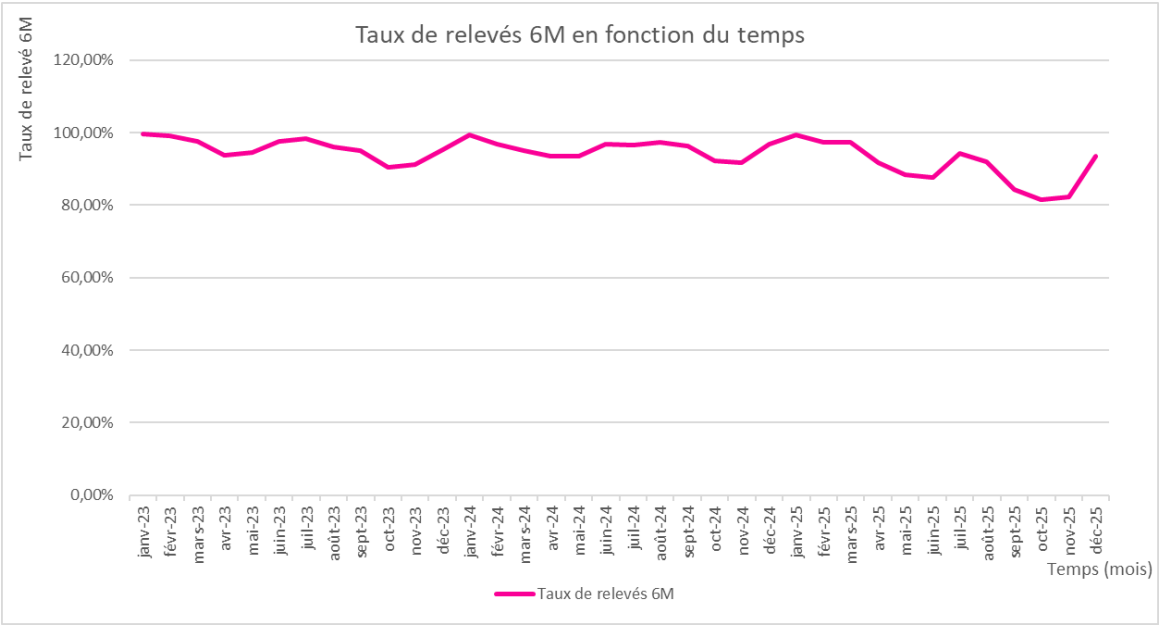
3.1.1 Taux de relevé semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés)

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 25	Fevr 25	Mars 25	Avr 25	Mai 25	Juin 25	Juil 25	Aout 25	Sept 25	Oct 25	Nov 25	Déc 25
Taux de relevés 6M (%)	99,25	97,20	97,19	91,71	88,39	87,62	94,36	91,86	84,42	81,51	82,26	93,38

Évolution sur 3 ans

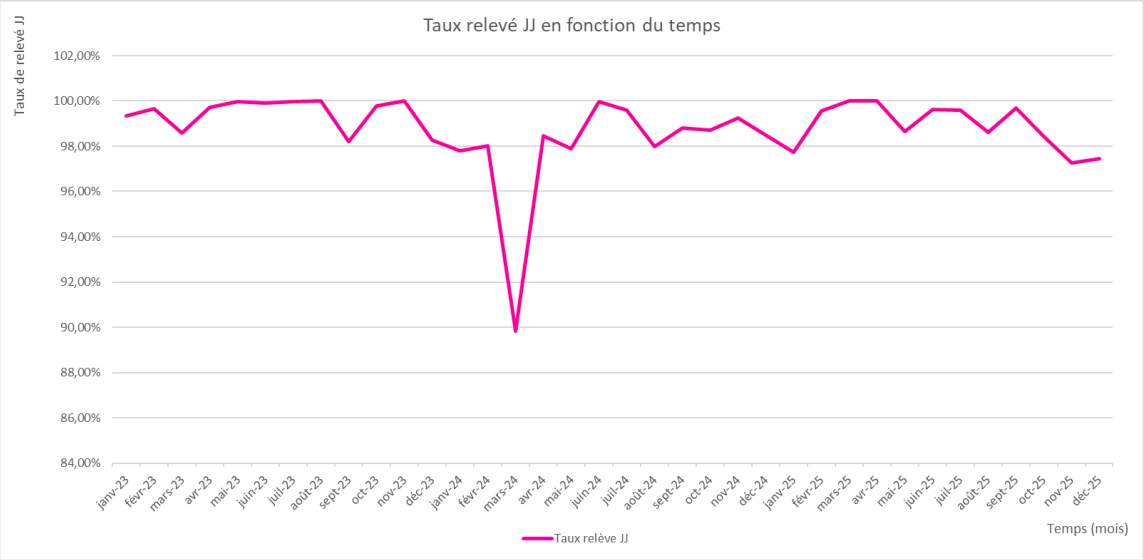


3.2 Données échangées avec le GRT Téréga

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

Indicateurs	Jan 25	Fevr 25	Mars 25	Avr 25	Mai 25	Juin 25	Juil 25	Aout 25	Sept 25	Oct 25	Nov 25	Déc 25
Taux de relève JJ (%)	97,74	99,56	100	100	98,65	99,63	99,60	98,61	99,67	98,43	97,27	97,45

Évolution sur 3 ans

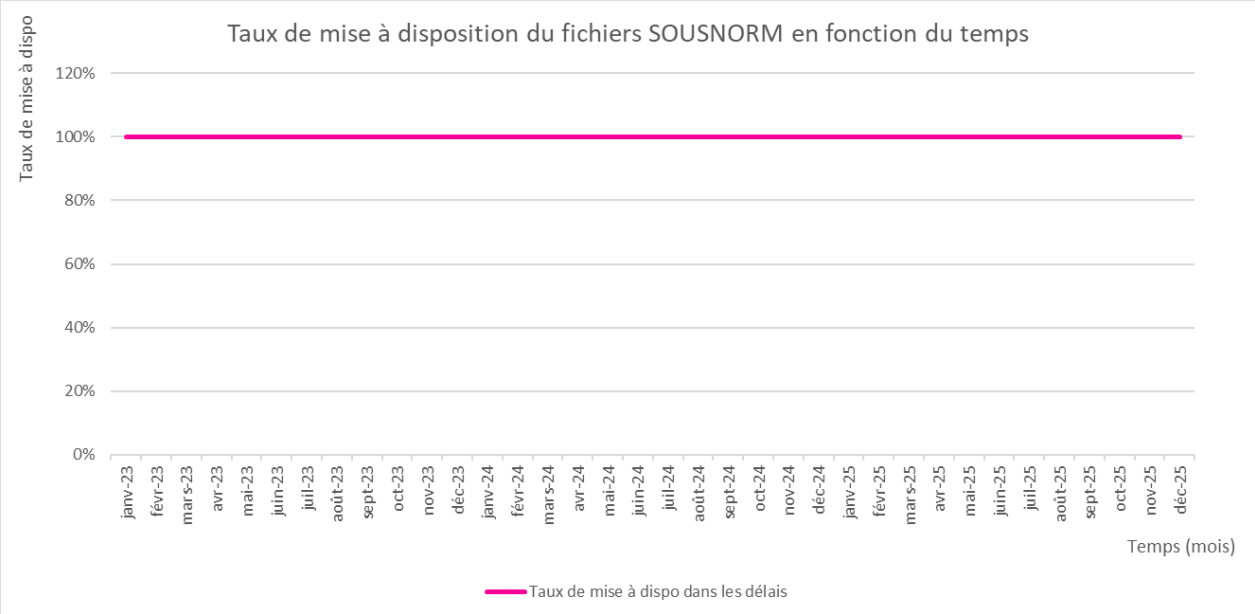


3.2.2 Souscriptions Normalisées

Objectif : 100%.
Délai : 4 jours ouvrés

Indicateurs	Jan 25	Fevr 25	Mars 25	Avr 25	Mai 25	Juin 25	Juil 25	Aout 25	Sept 25	Oct 25	Nov 25	Déc 25
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

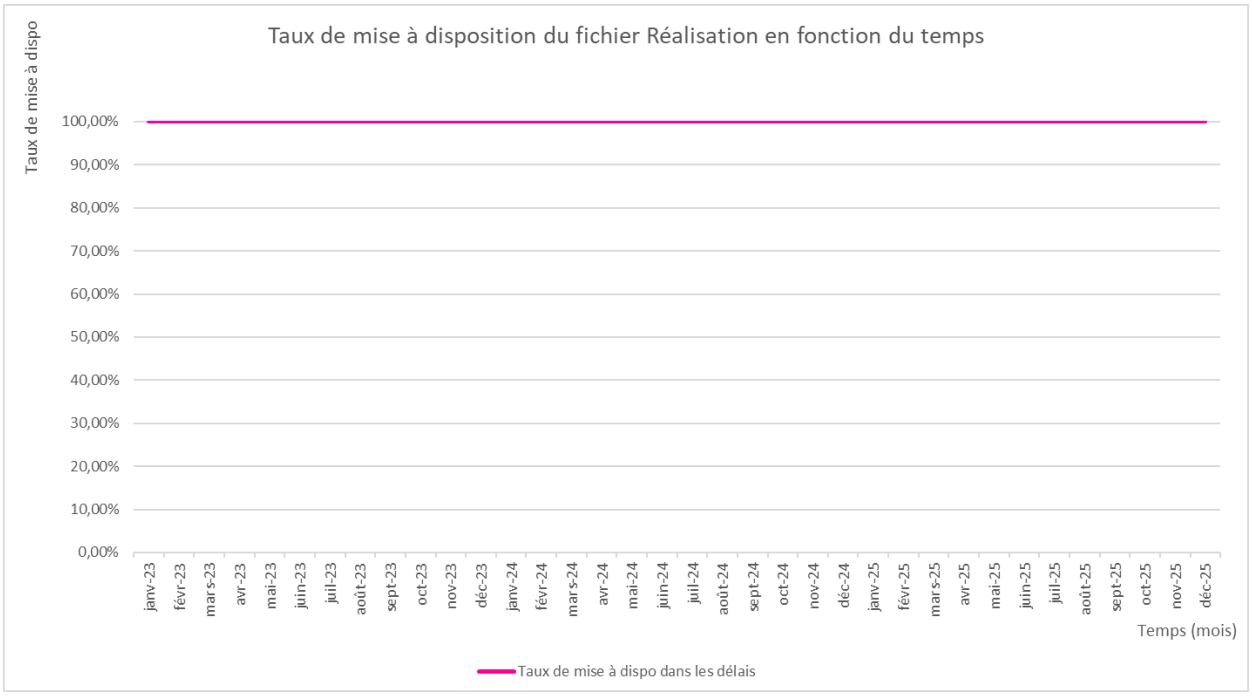


3.2.3 Réalisation

Objectif : 100%.
Délai : 8 jours ouvrés

Indicateurs	Jan 25	Fevr 25	Mars 25	Avr 25	Mai 25	Juin 25	Juil 25	Aout 25	Sept 25	Oct 25	Nov 25	Déc 25
Taux de mise à disposition à Téréga dans les délais (%)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

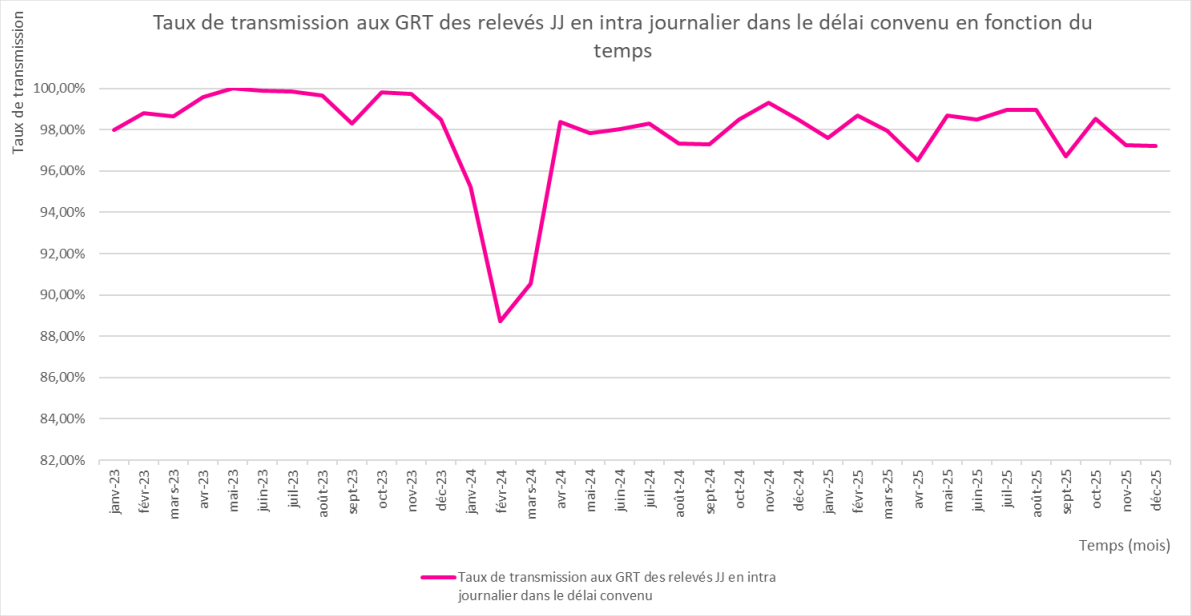
Évolution sur 3 ans.



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

Indicateurs	Jan 25	Fevr 25	Mars 25	Avr 25	Mai 25	Juin 25	Juil 25	Aout 25	Sept 25	Oct 25	Nov 25	Déc 25
Taux de transmission aux GRT des relevés JJ en intra journalier dans le délai convenu (%)	97,60	98,70	97,97	96,51	98,70	98,49	98,95	98,96	96,71	98,52	97,24	97,22

Évolution sur 3 ans.

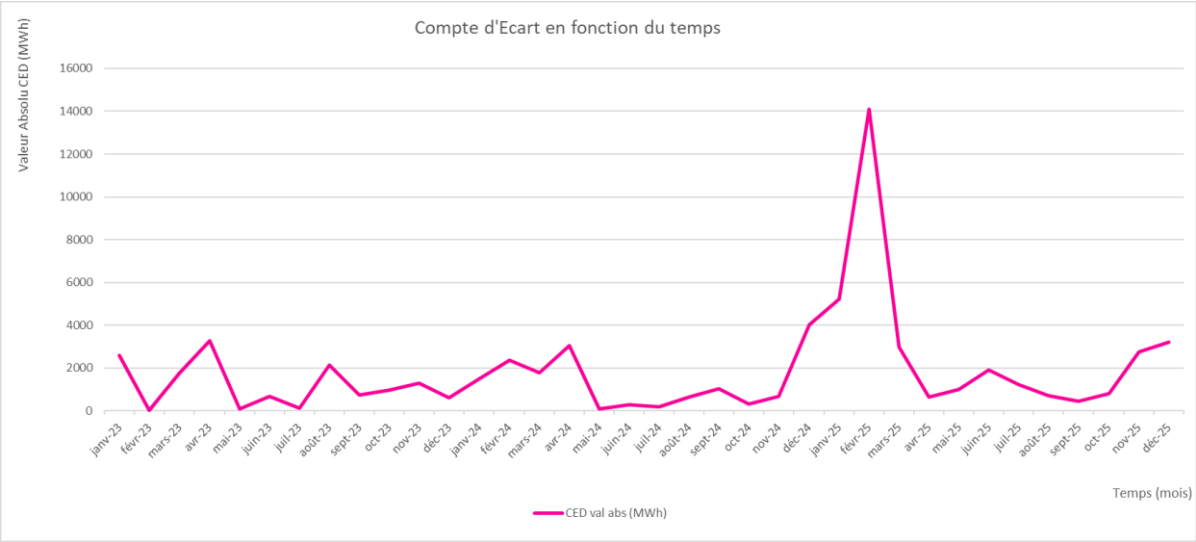


3.2.1 Amplitude des comptes d'écart distribution (CED)

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 25	Fevr 25	Mars 25	Avr 25	Mai 25	Juin 25	Juil 25	Aout 25	Sept 25	Oct 25	Nov 25	Déc 25
CED valeur absolu (MWh)	5 222	14 080	2 979	653	1 013	1 903	1 245	707	469	824	2 746	3 202

Évolution sur 3 ans



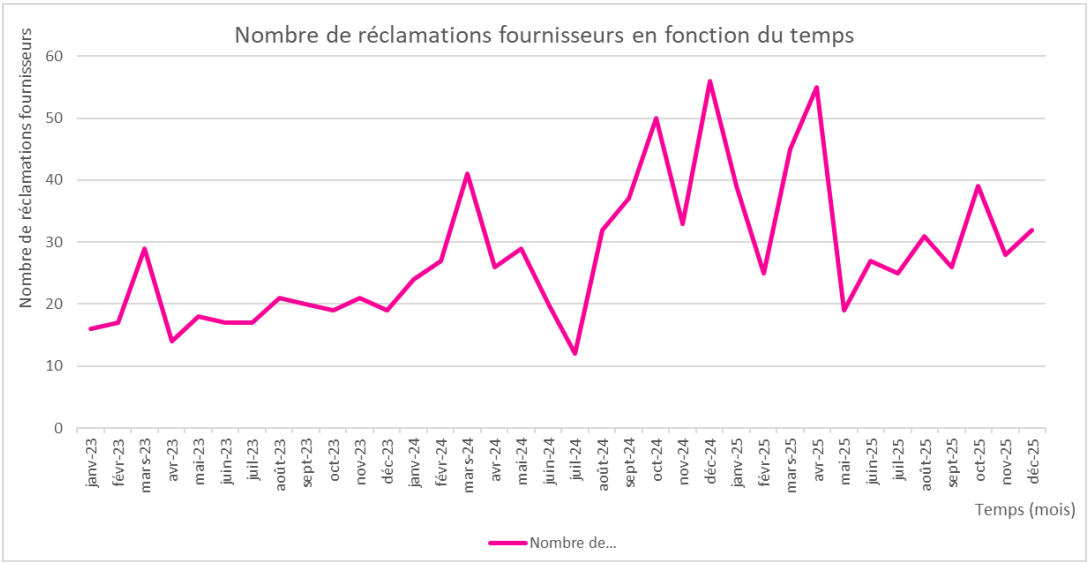
3.3 Traitement des réclamations

3.3.1 Nombre de réclamations de fournisseurs

Ces indicateurs sont suivis en valeurs mensuelles

Indicateurs	Jan 25	Fevr 25	Mars 25	Avr 25	Mai 25	Juin 25	Juil 25	Aout 25	Sept 25	Oct 25	Nov 25	Déc 25
Nombre de réclamations de fournisseurs	39	25	45	55	19	27	25	31	26	39	28	32

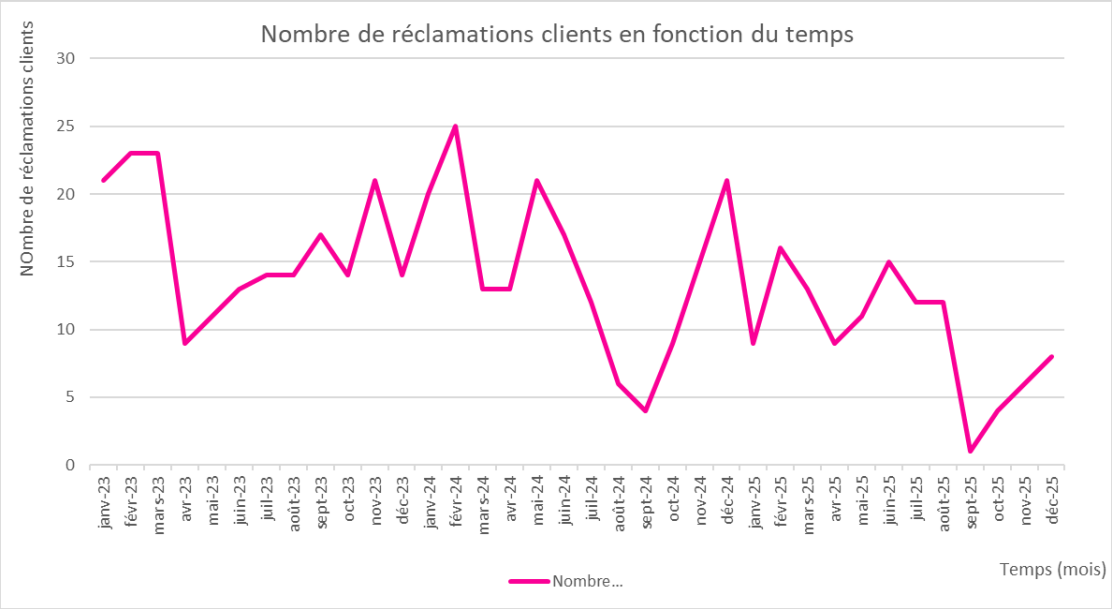
Évolution sur 3 ans



3.3.2 Nombre de réclamations de clients

Indicateurs	Jan 25	Fevr 25	Mars 25	Avr 25	Mai 25	Juin 25	Juil 25	Aout 25	Sept 25	Oct 25	Nov 25	Déc 25
Nombre de réclamations de clients	9	16	13	9	11	15	12	12	1	4	6	8

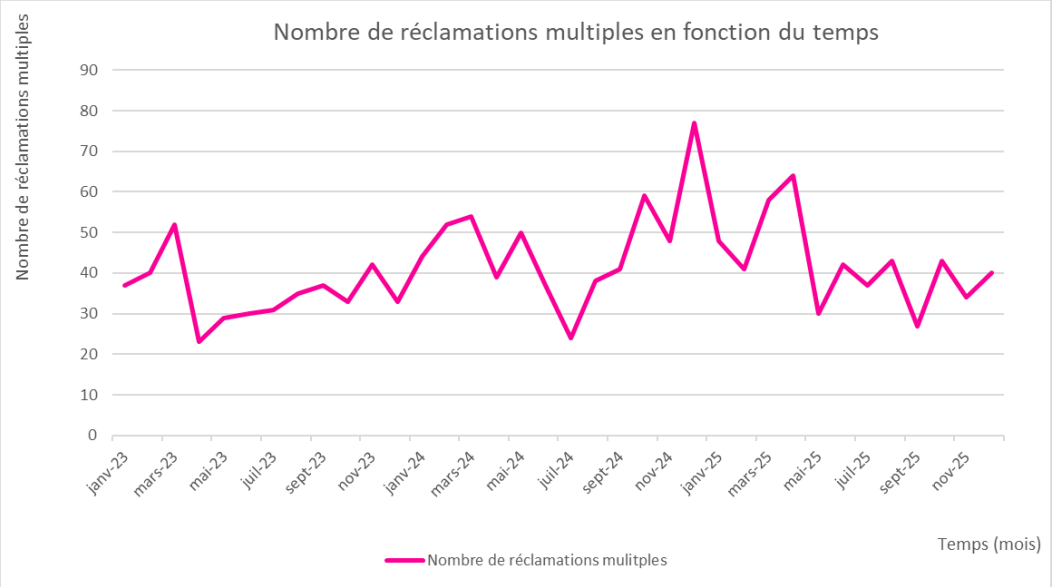
Évolution sur 3 ans



3.3.3 Nombre de réclamations multiples (clients et fournisseurs)

Indicateurs	Jan 25	Fevr 25	Mars 25	Avr 25	Mai 25	Juin 25	Juil 25	Aout 25	Sept 25	Oct 25	Nov 25	Déc 25
Nombre de réclamations de fournisseurs	39	25	45	55	19	27	25	31	26	39	28	32
Nombre de réclamations de clients	9	16	13	9	11	15	12	12	1	4	6	8
Nombre de réclamations multiples	48	41	58	64	30	42	37	43	27	43	34	40

Évolution sur 3 ans



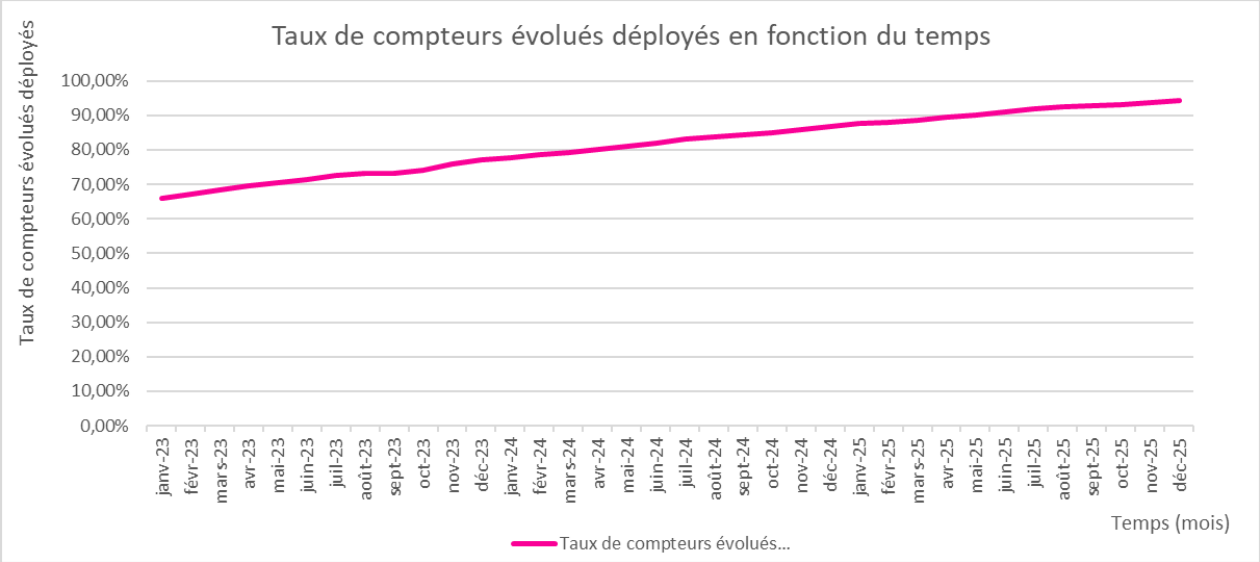
3.4 Compteurs évolués

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 25	Fevr 25	Mars 25	Avr 25	Mai 25	Juin 25	Juil 25	Aout 25	Sept 25	Oct 25	Nov 25	Déc 25
Nombre compteurs évolués	203 851	203 598	204 195	205 569	207 159	209 103	211 013	212 388	212 996	213 314	214 447	215 386
Nombre de compteur terrain	232 877	231 441	230 193	229 950	229 896	229 645	229 529	229 455	229 500	229 156	228 859	228 460
Taux Evolution	87,54	87,97	88,71	89,39	90,11	91,05	91,93	92,56	92,81	93,08	93,70	94,23

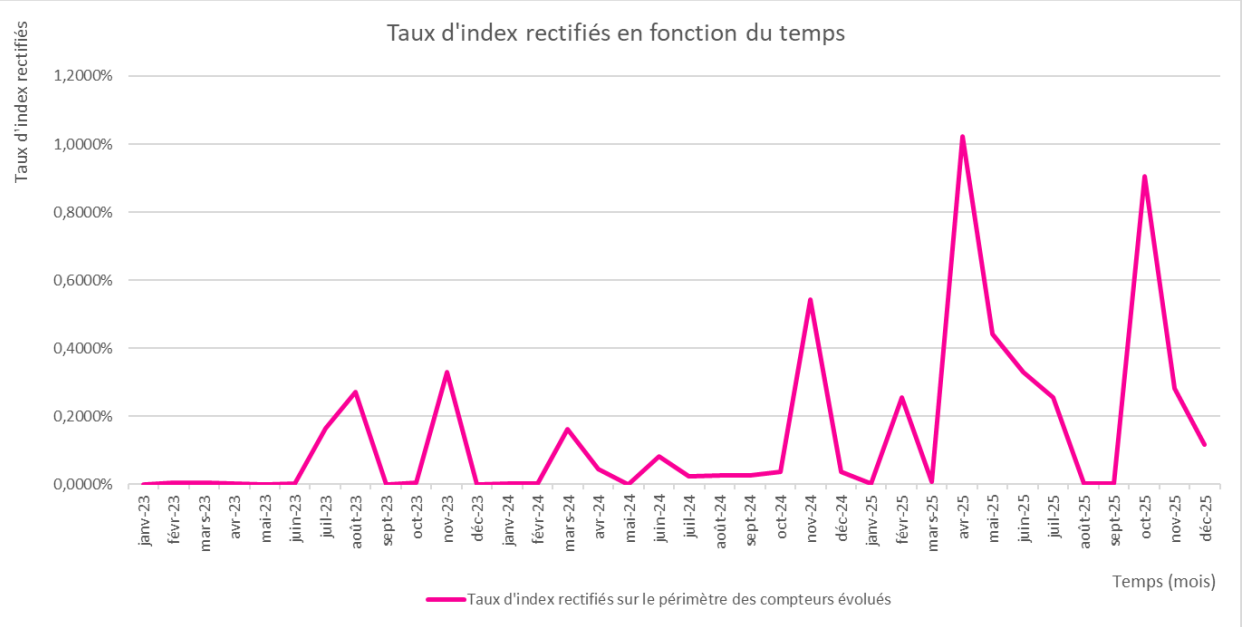
Evolution sur 3 ans



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

Indicateurs	Jan 25	Fevr 25	Mars 25	Avr 25	Mai 25	Juin 25	Juil 25	Aout 25	Sept 25	Oct 25	Nov 25	Déc 25
Nombre compteurs posés	192 094	194 076	195 225	195 316	196 848	198 287	198 895	200 180	201 382	196 721	203 014	204 951
Nombre de correction	4	496	15	1 997	872	652	506	3	4	1 779	570	239
Taux d'index rectifiés (%)	0,0021	0,2556	0,0077	1,0224	0,4430	0,3288	0,2544	0,0015	0,0020	0,9043	0,2808	0,1166

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 25	Fevr 25	Mars 25	Avr 25	Mai 25	Juin 25	Juil 25	Aout 25	Sept 25	Oct 25	Nov 25	Déc 25
Nombre d'études détaillées réalisées	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Nombre d'études détaillées réalisées dans les délais	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1

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

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

Indicateurs	Jan 25	Fevr 25	Mars 25	Avr 25	Mai 25	Juin 25	Juil 25	Aout 25	Sept 25	Oct 25	Nov 25	Déc 25
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 2025	1 330,54	3,1	429

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 2025	34 409,8	3,1	0,013

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 2025	3,359	3 104	0,001140

3.6 Données échangées avec la CRE

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

Indicateurs	Jan 25	Fevr 25	Mars 25	Avr 25	Mai 25	Juin 25	Juil 25	Aout 25	Sept 25	Oct 25	Nov 25	Déc 25
Taux de mise à disposition à la CRE dans les délais (%)	100	100	100	*100*	100	100	0	100	100	100	100	100