



# Rapport Annuel

2023

*Indicateurs de Qualité de Service*

# 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	Le programme de suppression des canalisations en fonte se poursuit .....	5
3.2	Vers plus de protection des branchements existants (DPBE) .....	5
3.3	Les chantiers de dévoiements de réseaux à la demande de tiers.....	5
3.4	OPEN DATAGAZ .....	5
4	Un suivi de nos actions pour améliorer notre qualité de service.....	5
4.1	Ecoute client.....	5
4.2	Le traitement des réclamations clients .....	6
5	Indicateurs faisant l'objet d'une incitation financière .....	6
5.1	Prestations.....	6
5.1.1	Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD.....	6
5.1.2	Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés .....	7
5.1.3	Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés.....	8
5.1.1	Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés .....	9
5.2	Relevé et facturation .....	10
5.2.1	Taux de relevé semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés).....	10
5.3	Relation avec les fournisseurs .....	11
5.3.1	Taux de disponibilité du portail fournisseur.....	11
5.4	Traitement des réclamations .....	12
5.4.1	Taux de réponse aux réclamations des fournisseurs dans les 15 jours calendaires .....	12
5.4.2	Taux de réponses aux réclamations des clients dans les 30 jours calendaires .....	13
5.5	Compteurs évolués.....	14
5.5.1	Taux de publication mensuelle des index aux fournisseurs sur le périmètre des compteurs évolués .....	14
5.5.2	Taux d'index cyclique mesurés sur le périmètre des compteurs évolués.....	15
5.5.3	Taux d'index cyclique calculé 3 fois et plus sur le périmètre des compteurs évolués..	16
5.5.4	Taux d'index rectifiés sur le périmètre des compteurs évolués.....	17
6	Indicateurs de suivi, non incités financièrement .....	18
6.1	Prestations.....	18
6.1.1	Taux de raccordements réalisés dans les délais.....	18
6.2	Données échangées avec le GRT Téréga .....	19
6.2.1	Qualité des relevés JJ transmis à Téréga pour les allocations journalières aux PITD....	19
6.2.2	Souscriptions Normalisées .....	20
6.2.3	PCS et Mesure .....	21

6.2.4	Réalisation .....	22
6.2.5	Transmission aux GRT des relevés JJ en intra-journalier dans le délai convenu.....	23
6.2.1	Amplitude des comptes d'écart distribution (CED).....	24
6.3	Traitement des réclamations .....	25
6.3.1	Nombre de réclamations de fournisseurs .....	25
6.3.2	Nombre de réclamations de clients .....	26
6.3.3	Nombre de réclamations multiples (clients et fournisseurs) .....	27
6.4	Compteurs évolués.....	28
6.4.1	Indicateur Déploiement.....	28
6.5	Projet biométhane .....	28
6.5.1	Délai de réponse aux études détaillées pour les porteurs de projet biométhane.....	28
6.5.2	Nombre de réclamations consécutives au raccordement d'une installation de biométhane .....	29
6.5.3	Emission de gaz à effet de serre dans l'atmosphère rapportées à l'énergie acheminée 29	
6.5.4	Fuites de méthane émises dans l'atmosphère.....	29
6.5.5	Volumes de pertes rapportés aux quantités distribuées .....	29
6.6	Données échangées avec la CRE .....	30

# 1 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 224 390 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.

## 2 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 actions 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 265 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.

## 3 Les projets marquants

### 3.1 Le programme de suppression des canalisations en fonte se poursuit

A l'horizon 2050, la réglementation de la distribution du gaz en réseau impose la suppression des canalisations en fonte au profit du polyéthylène.

Régaz-Bordeaux a engagé ce chantier pour améliorer la sécurité de son réseau et fiabiliser la livraison du gaz depuis plus de 10 ans et le poursuit au rythme de 23 km/an.

### 3.2 Vers plus de protection des branchements existants (DPBE)

Le programme de pose de Dispositif de Protection des Branchements Existants (DPBE) s'étale sur 8 ans au rythme de 4000 protections de branchements/an. Cette innovation technologique protège les branchements gaz en polyéthylène en limitant les émissions accidentelles de gaz dues à un endommagement.

### 3.3 Les chantiers de dévoiements de réseaux à la demande de tiers

Dans le cadre des grands projets d'aménagement (OIN Bordeaux-Euratlantique, opération 1 million d'arbres en partenariat avec Bordeaux Métropole...), Régaz-Bordeaux a modifié ses ouvrages et déplacé ses réseaux enterrés.

### 3.4 OPEN DATAGAZ

Dans le cadre de la loi de la transition énergétique pour la croissance verte (août 2015) et la loi pour une république numérique (octobre 2016), Régaz-Bordeaux met à disposition les données de consommation et de production d'énergies aux clients finaux. Mais Régaz-Bordeaux adapte aussi son offre de services pour apporter aux collectivités, à ses clients industriels, bailleurs, copropriétés, raccordés au réseau de gaz, l'accompagnement dont ils ont besoin pour maîtriser et réduire leur consommation de gaz et se diriger vers plus de sobriété.

Aujourd'hui, OPEN DATAGAZ ce sont 35 contrats avec des entreprises de sobriété ou avec des clients finaux. Cela représente des données qui transitent tous les jours pour 2369 PCE.

## 4 Un suivi de nos actions pour améliorer notre qualité de service

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). 7 indicateurs donnent lieu à une incitation financière, conformément à la délibération CRE n°2021-363.f

### 4.1 Ecoute client

Régaz-Bordeaux dispose de son propre centre de traitement d'appels Urgence Gaz, implanté au cœur de Bordeaux et qui mobilise des équipes techniques capables de répondre 24h/24 et 7 jours/7. L'ensemble des appels fait l'objet d'une traçabilité complète : 14 599 nombre d'appels reçus dont 3 042 nombre d'appels ayant déclenché une intervention sécurité.

## 4.2 Le traitement des réclamations clients

Sur l'exercice 2022-2023, 399 réclamations ont été reçues et traitées (soit 17,8 réclamations pour 10000 clients) contra 528 sur l'exercice 2021-2022.

Cette baisse conséquente du nombre de réclamations s'explique par le transfert des contestations d'estimation d'index de résiliation du logiciel de traitement des réclamations vers un service existant au catalogue des prestations.

## 5 Indicateurs faisant l'objet d'une incitation financière

### 5.1 Prestations

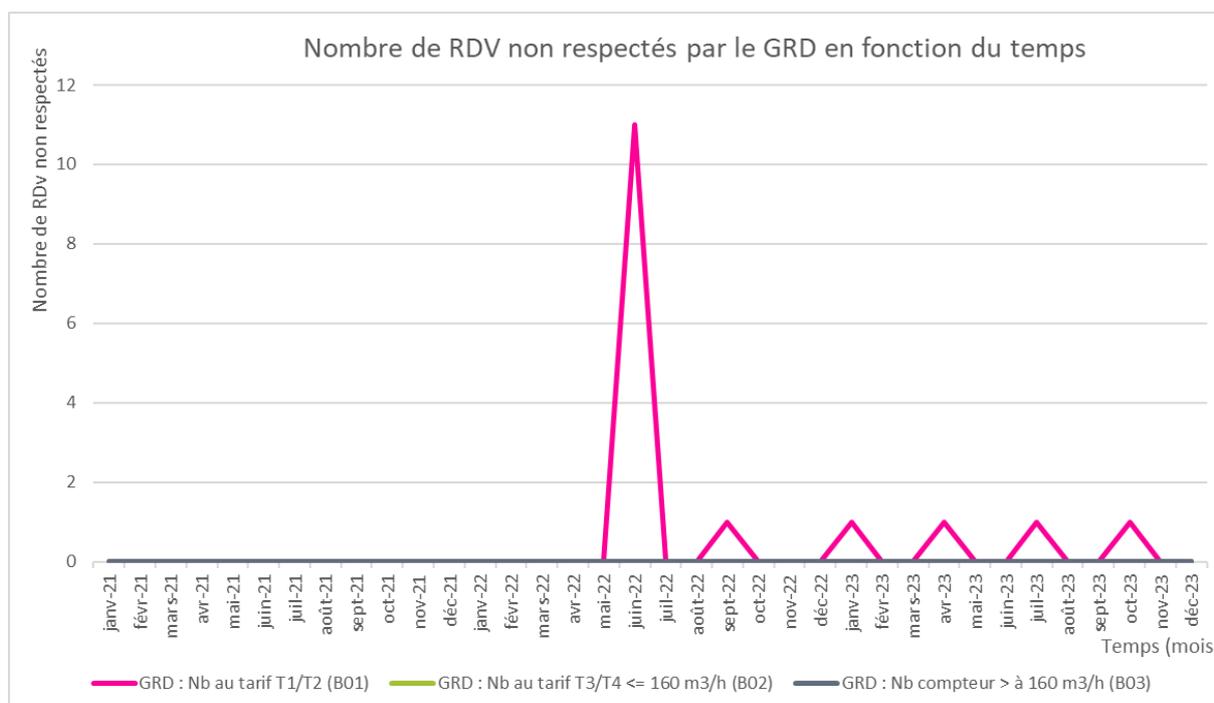
#### 5.1.1 Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD

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 23	Fevr 23	Mars 23	Avr 23	Mai 23	Juin 23	Juil 23	Aout 23	Sept 23	Oct 23	Nov 23	Déc 23
GRD : Nb au tarif T1/T2	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	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



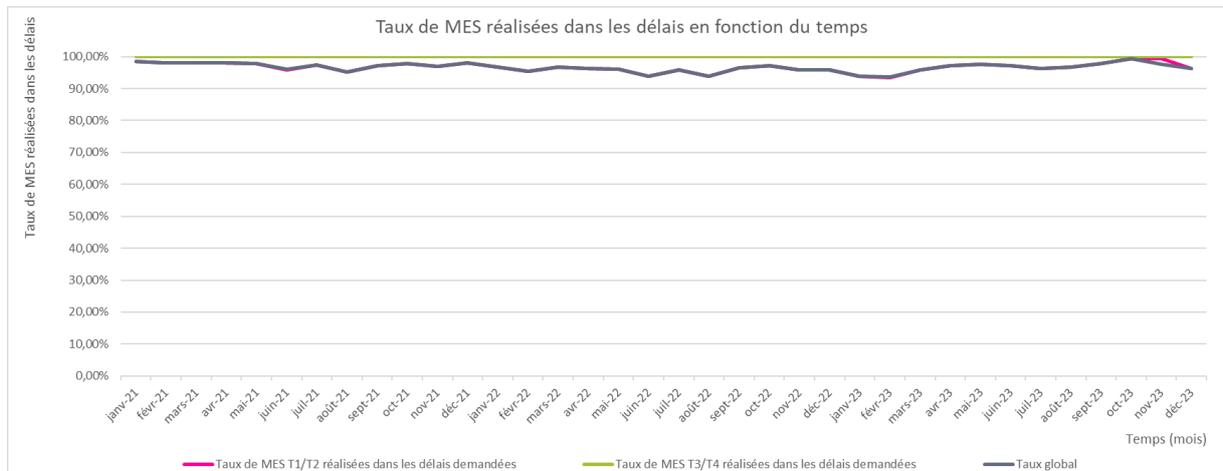
### 5.1.2 Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés

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 23	Fevr 23	Mars 23	Avr 23	Mai 23	Juin 23	Juil 23	Aout 23	Sept 23	Oct 23	Nov 23	Déc 23
Taux de MES T1/T2 réalisées dans les délais demandés (%)	93,94	93,51	95,83	97,12	97,59	97,22	96,37	96,83	97,80	99,49	99,49	96,35
Taux de MES T3/T4 réalisées dans les délais demandés (%)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Taux global (%)	93,97	93,55	95,87	97,12	97,60	97,23	96,39	96,84	97,80	99,49	97,52	96,35

#### Évolution sur 3 ans



Le taux de mise en service réalisée dans les délais est, sur l'année 2023, inférieur à l'objectif de référence.

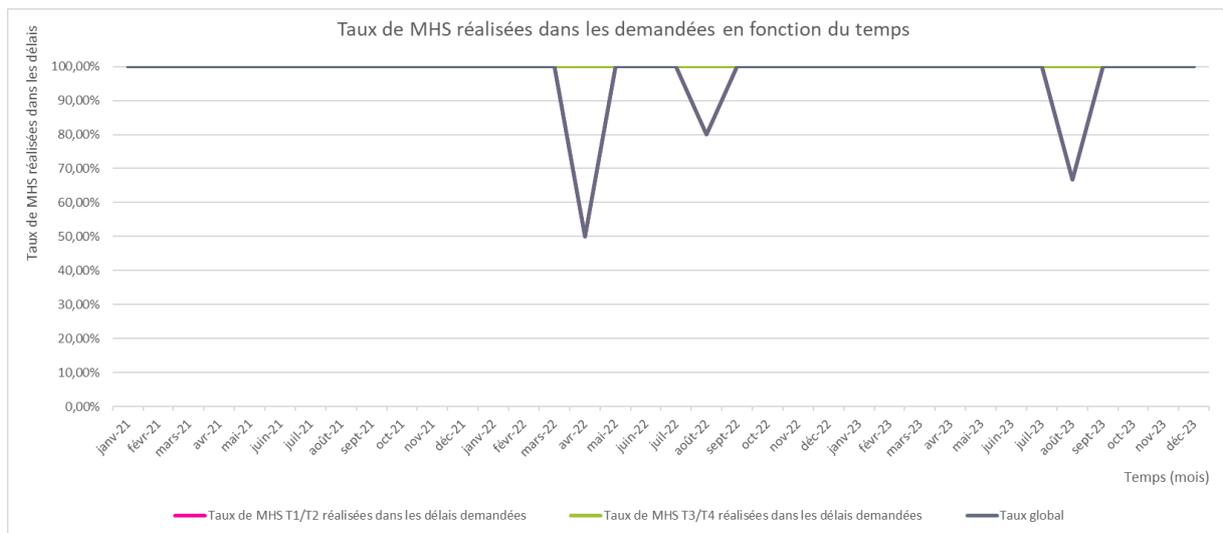
### 5.1.3 Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés

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 23	Fevr 23	Mars 23	Avr 23	Mai 23	Juin 23	Juil 23	Aout 23	Sept 23	Oct 23	Nov 23	Déc 23
Taux de MHS T1/T2 réalisées dans les délais demandées (%)	100	100	100	100	100	100	100	66,67	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	66,67	100	100	100	100

#### Évolution sur 3 ans



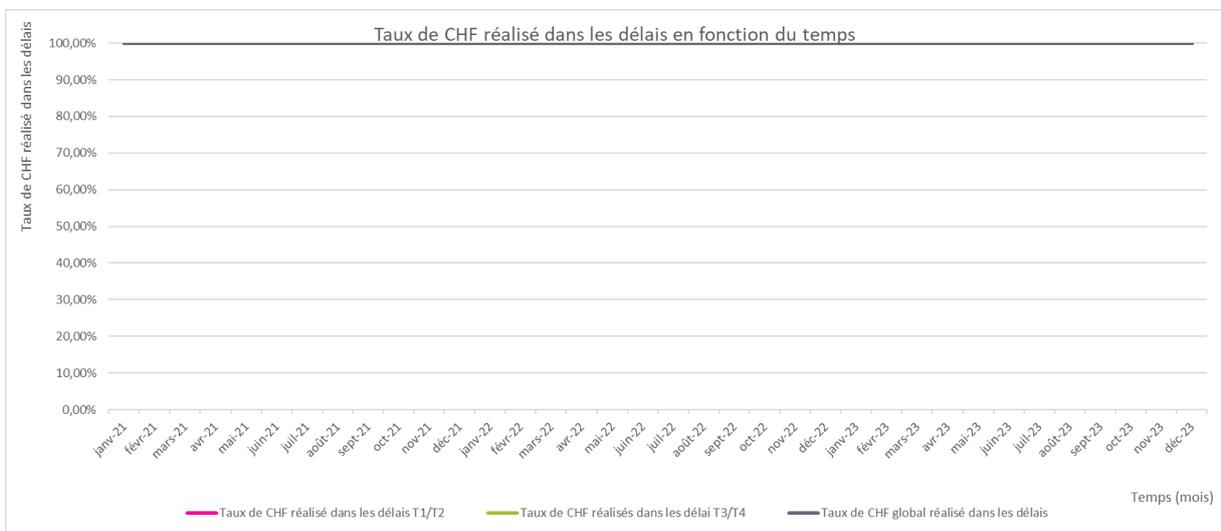
Le taux de mise hors service réalisée dans les délais est, sur l'année 2023, inférieur à l'objectif de référence.

### 5.1.1 Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés

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

Indicateurs	Jan 23	Fevr 23	Mars 23	Avr 23	Mai 23	Juin 23	Juil 23	Aout 23	Sept 23	Oct 23	Nov 23	Déc 23
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

Évolution sur 3 ans.



En 2023, l'objectif est dépassé.

## 5.2 Relevé et facturation

### 5.2.1 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.

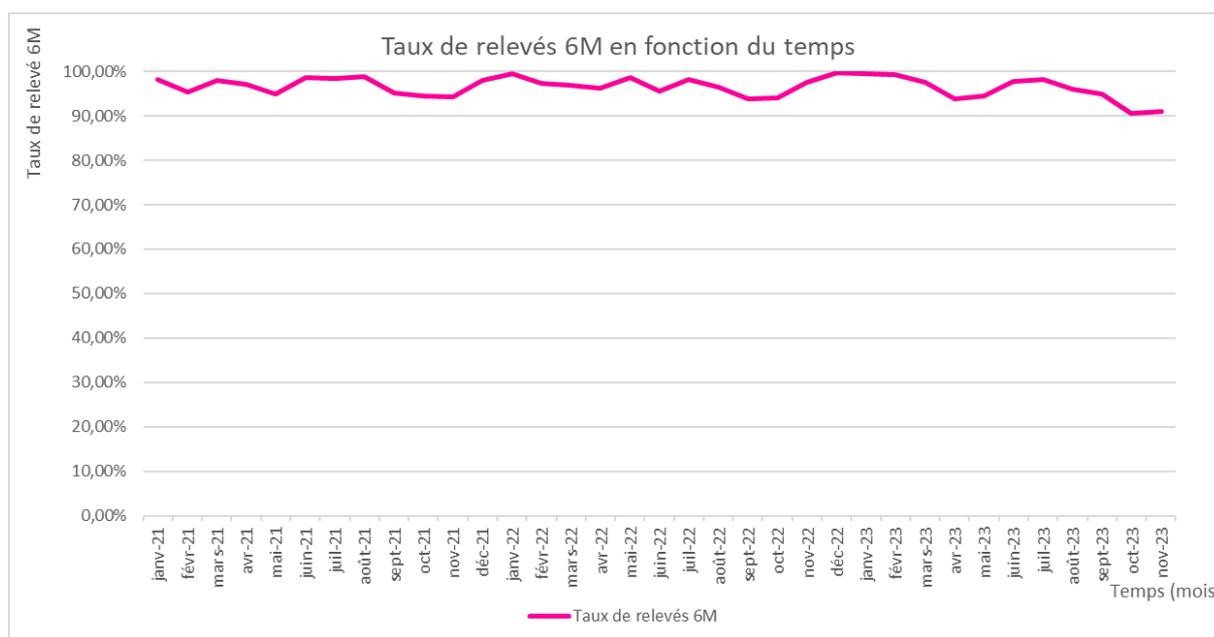
Lorsque Régaz-Bordeaux n'a pas pu accéder au compteur pour effectuer un relevé semestriel et que le client ne lui a pas transmis un auto-relevé la consommation du client est calculée à partir d'un historique.

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 23	Fevr 23	Mars 23	Avr 23	Mai 23	Juin 23	Juil 23	Aout 23	Sept 23	Oct 23	Nov 23	Déc 23
Taux de relevés 6M (%)	99,50	99,22	97,63	93,75	94,45	97,66	98,26	96	94,95	90,52	91,12	95,36

Évolution sur 3 ans



## 5.3 Relation avec les fournisseurs

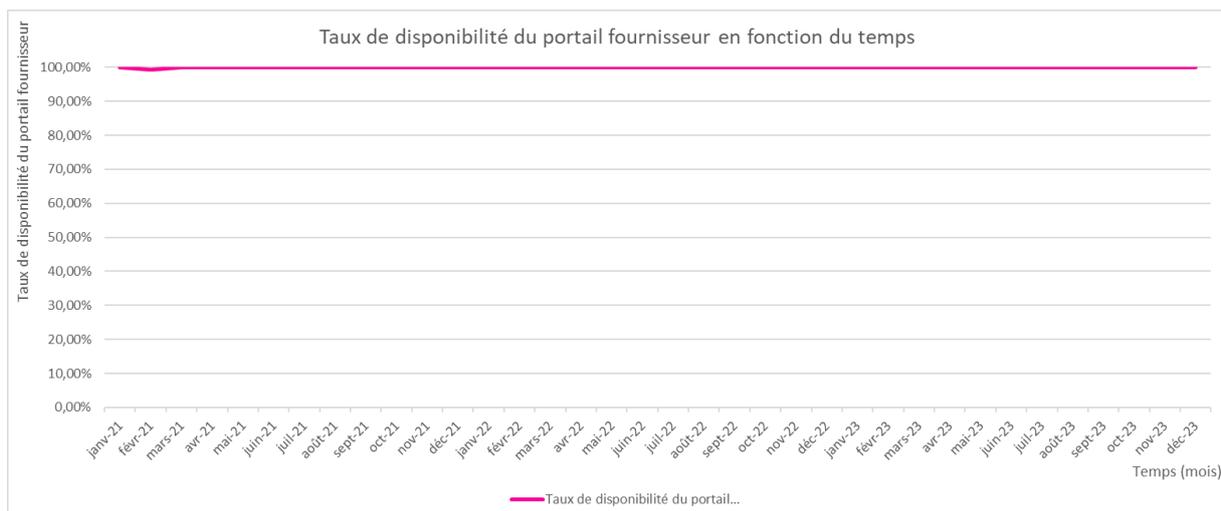
### 5.3.1 Taux de disponibilité du portail fournisseur

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	99,98	100	99,98	100	100	100	100	100	100

Évolution sur 3 ans



En 2023, l'objectif est dépassé.

## 5.4 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.

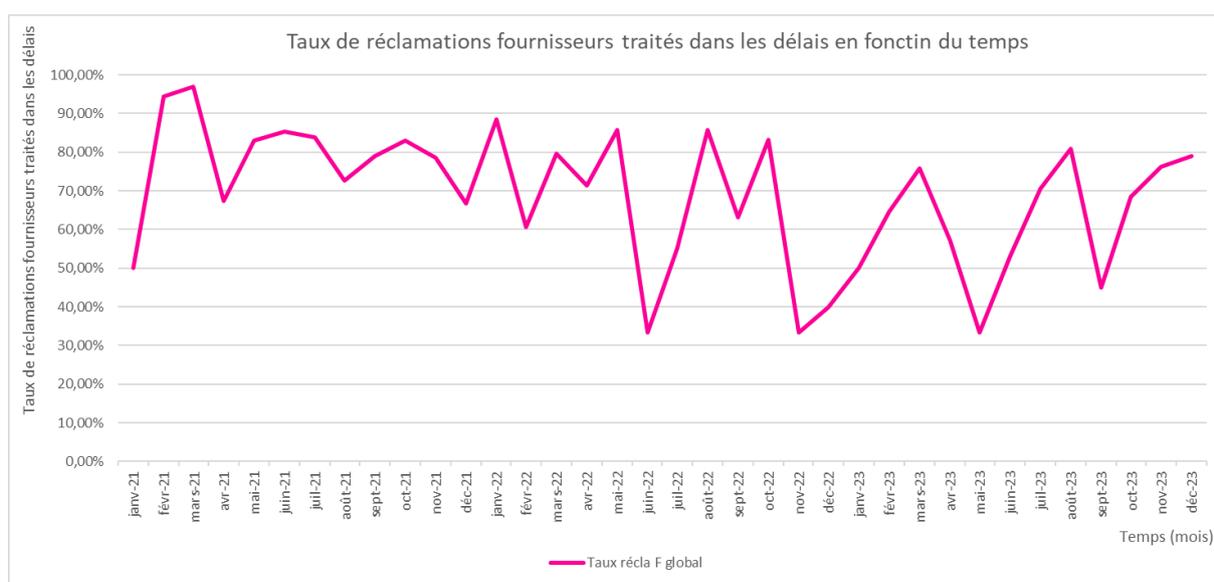
Le nombre et la nature des réclamations reçues sont des indicateurs importants de la satisfaction client. Qu'une réclamation soit transmise à Régaz-Bordeaux par un fournisseur ou directement par un client, elle fait l'objet d'un suivi attentif, tant sur la qualité que sur le délai de réponse.

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

**Objectif** : 100% traités dans les 15 jours.

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
Nombre de réclamation traitées dans les délais	8	11	22	8	6	9	12	17	9	13	16	15
Nombre total de réclamations	16	17	29	14	18	17	17	21	20	19	21	19
Taux global des réclamations traitées dans les délais (%)	50	64,71	75,86	57,14	33,33	52,94	70,59	80,95	45	68,42	76,19	78,95

Évolution sur 3 ans



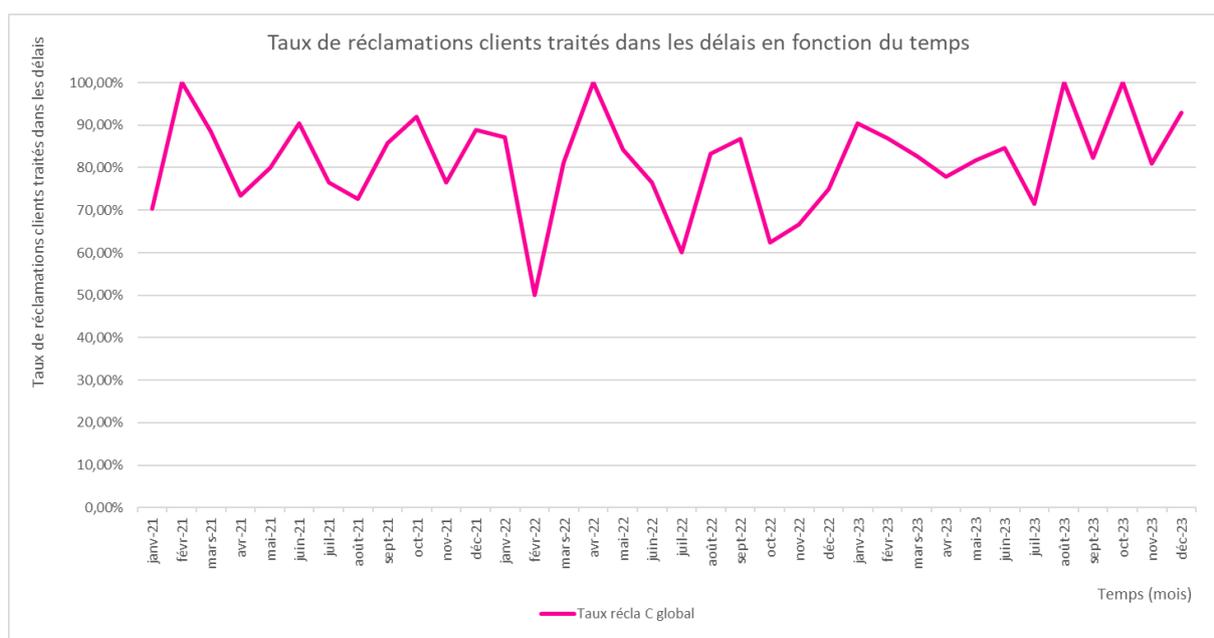
En 2023, l'objectif n'est pas dépassé.

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

**Objectif : 100% traités dans les 30 jours.**

Indicateurs	Jan 23	Fevr 23	Mars 23	Avr 23	Mai 23	Jun 23	Juil 23	Aout 23	Sept 23	Oct 23	Nov 23	Déc 23
Nombre de réclamation traitées dans les délais	19	20	19	7	9	11	10	14	14	14	17	13
Nombre total de réclamations	21	23	23	9	11	13	14	14	17	14	21	14
Taux global des réclamations traitées dans les délais (%)	90,48	86,96	82,61	77,78	81,82	84,62	71,43	100	82,35	100	80,95	92,86

Évolution sur 3 ans



En 2023, 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 chaîne d'enregistrement et de traitement des réclamations
- Une organisation spécifique et centralisée
- Des engagements qualité sur le délai de réponse

## 5.5 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.

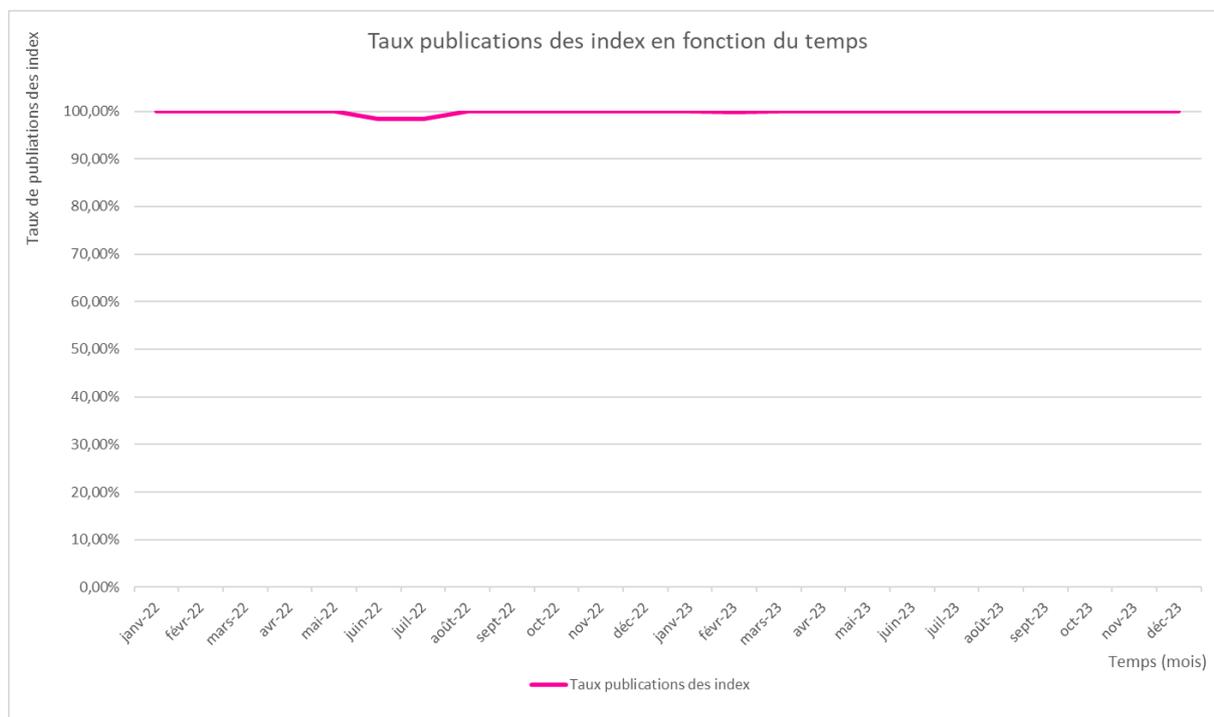
Cette régulation incitative de la performance dédiée aux compteurs évolués complétera le mécanisme de suivi de la qualité de service des opérateurs défini dans les tarifs ATRD des ELD.

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

**Objectif : 99%**

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
Nombre compteurs posés	146 581	149 256	151 765	153 797	155 889	51 114	158 823	160 589	162 448	164 505	167 363	169 263
Nombre d'index publié	146 473	149 062	151 731	153 775	155 868	51 106	158 694	160 529	162 387	164 446	167 329	169 223
Taux de publication (%)	99,93	99,87	99,98	99,98	99,99	99,98	99,92	99,96	99,96	99,96	99,98	99,98

Évolution sur 2 ans



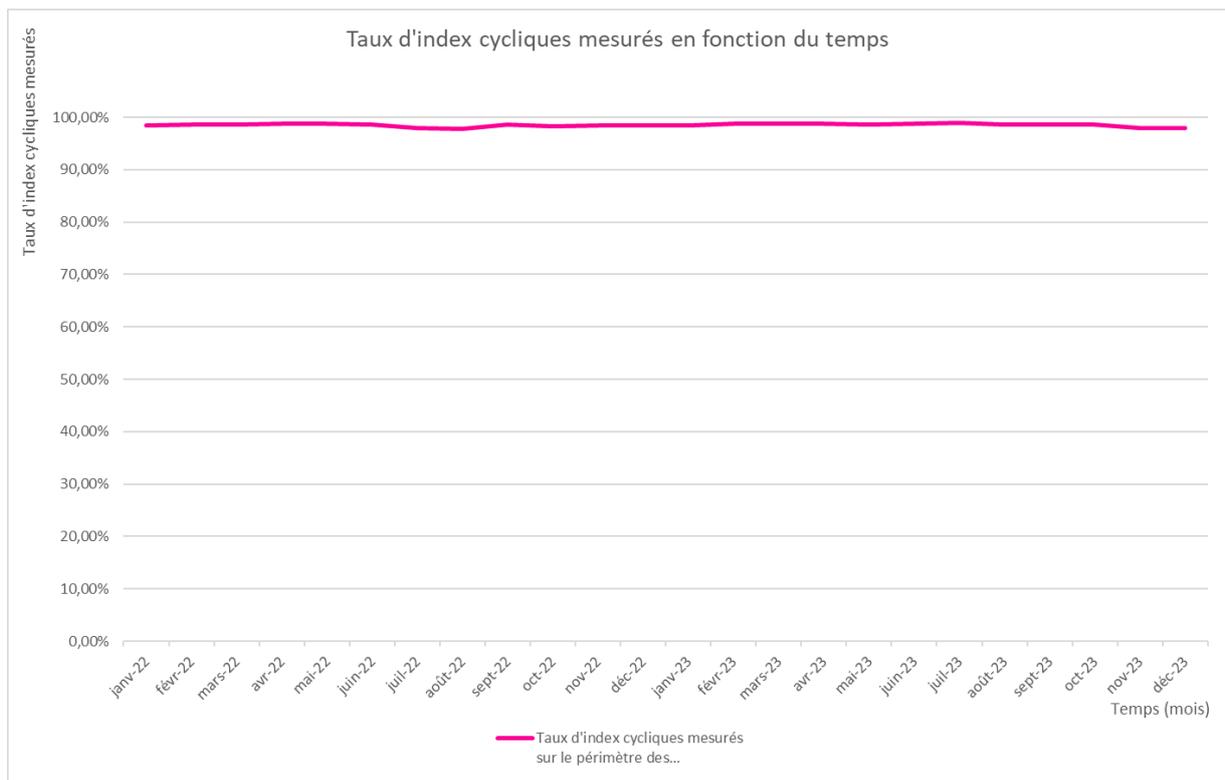
L'objectif 2023 est dépassé.

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

**Objectif : 97%**

Indicateurs	Jan 23	Fevr 23	Mars 23	Avr 23	Mai 23	Jun 23	Jul 23	Aout 23	Sept 23	Oct 23	Nov 23	Déc 23
Nombre compteurs posés	146 581	149 256	151 765	153 797	155 889	51 114	158 823	160 589	162 448	164 505	167 363	169 263
Nombre de relevés reçu	144 207	147 266	149 803	151 860	153 711	50 453	156 876	158 331	160 031	162 195	163 868	165 662
Nombre de relève publié	146 473	149 062	151 731	153 775	155 868	51 106	158 694	160 529	162 387	164 446	167 329	169 223
Pourcentage index cyclique (%)	98,45	98,80	98,73	98,75	98,62	98,72	98,85	98,63	98,55	98,63	97,93	97,90

Évolution sur 2 ans



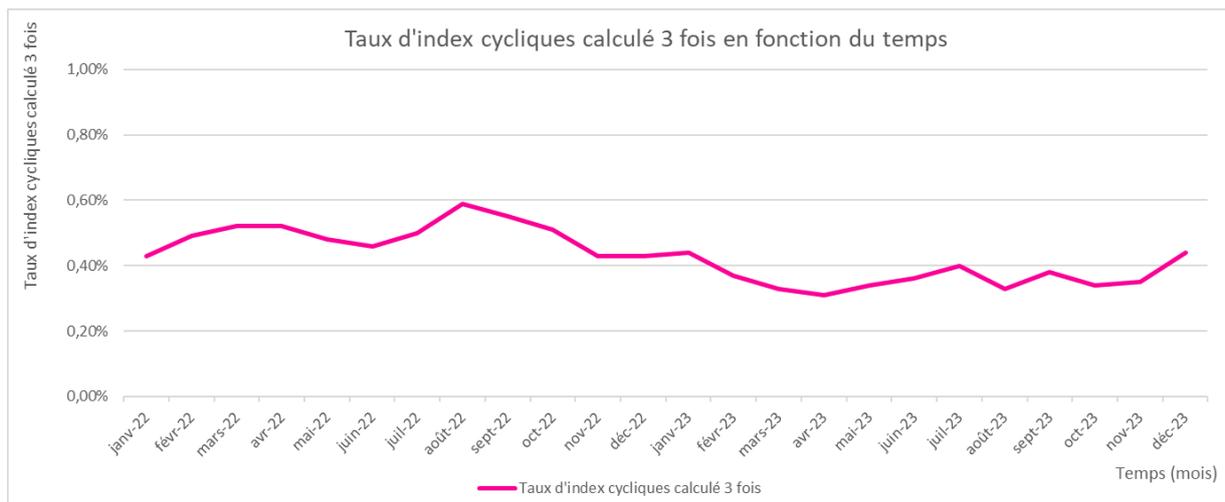
L'objectif 2023 est dépassé.

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

**Objectif : 1,50%**

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
Nombre compteurs posés	146 581	149 256	151 765	153 797	155 889	51 114	158 823	160 589	162 448	164 505	167 363	169 263
Nombres relevés reçu	599	509	468	451	505	178	198	165	588	530	557	707
Nombre de relève publié	135 956	138 837	142 901	144 777	146 870	49 186	49 291	49 708	154 048	156 223	158 646	160 751
Index calc 3fois consécutifs (%)	0,44	0,37	0,33	0,31	0,34	0,36	0,40	0,33	0,38	0,34	0,35	0,44

Évolution sur 2 ans



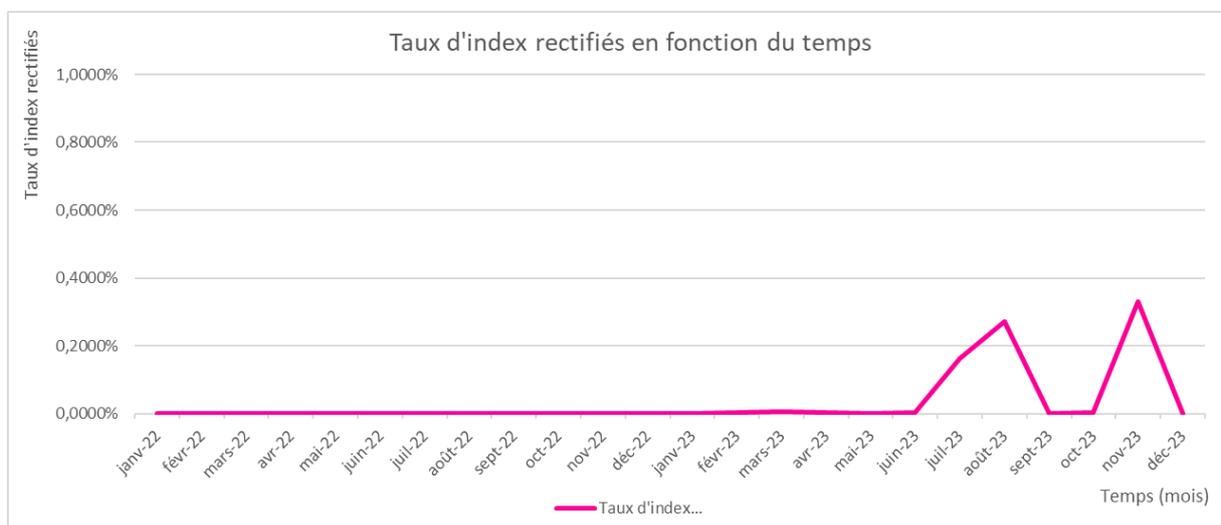
L'objectif 2023 est dépassé.

## 5.5.4 Taux d'index rectifiés sur le périmètre des compteurs évolués

**Objectif : 0,5%**

Indicateurs	Jan 23	Fevr 23	Mars 23	Avr 23	Mai 23	Jun 23	Juil 23	Aout 23	Sept 23	Oct 23	Nov 23	Déc 23
Nombre compteurs posés	146 581	149 256	151 765	153 797	155 889	51 114	158 823	160 589	162 448	164 505	167 363	169 263
Nombre de correction	0	6	7	4	0	1	260	437	1	7	554	0
Taux d'index rectifiés (%)	0	0,0040	0,0046	0,0026	0	0,0020	0,1637	0,2721	0,0006	0,0043	0,3310	0

Évolution sur 2 ans.



L'objectif 2023 est dépassé.

## 6 Indicateurs de suivi, non incités financièrement

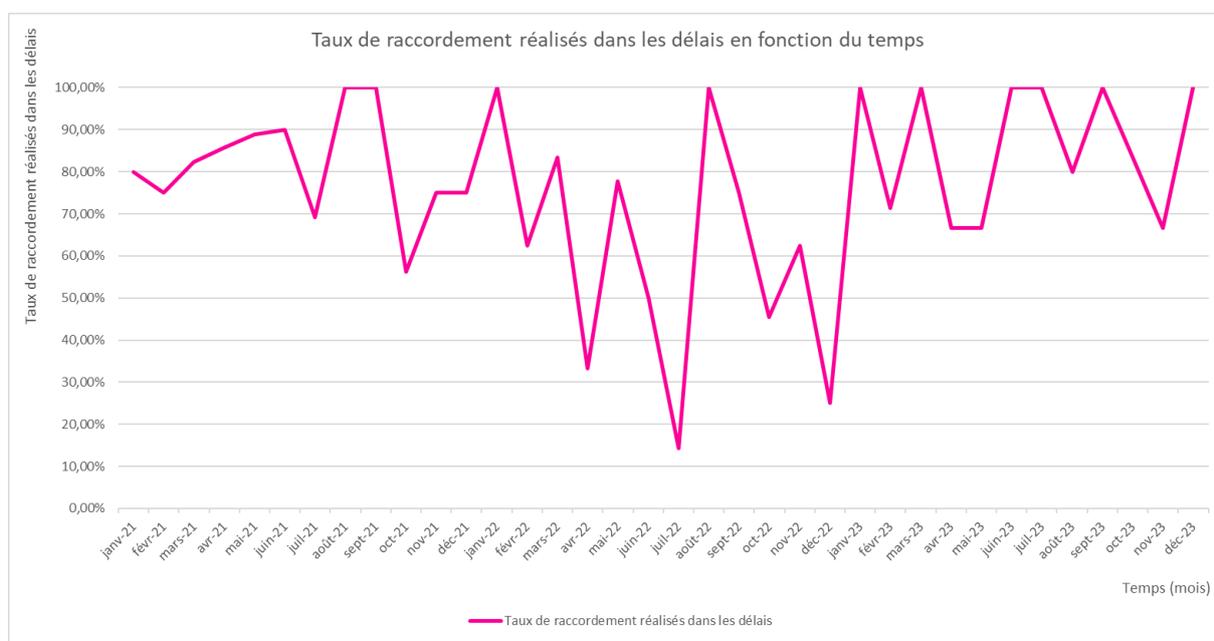
### 6.1 Prestations

#### 6.1.1 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 23	Fevr 23	Mars 23	Avr 23	Mai 23	Juin 23	Juil 23	Aout 23	Sept 23	Oct 23	Nov 23	Déc 23
Taux de raccordement réalisé dans les délais (%)	100	71,43	100	66,67	66,67	100	100	80	100	83,33	66,67	100

#### Évolution sur 3 ans

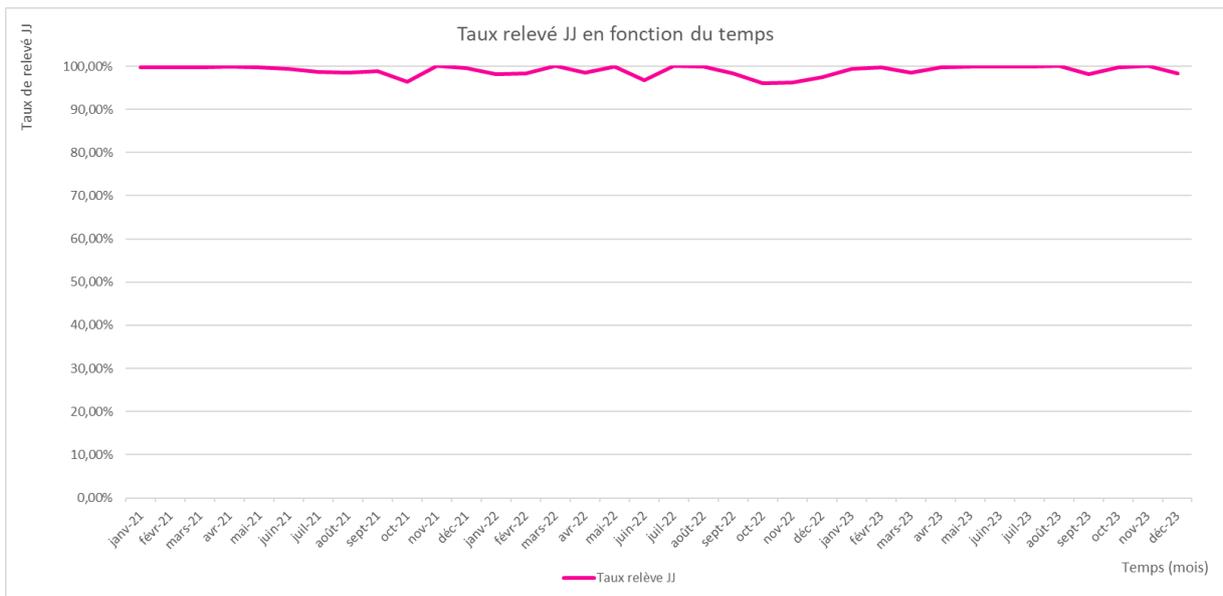


## 6.2 Données échangées avec le GRT Téréga

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

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 de relève JJ (%)	99,35	99,66	98,59	99,73	99,96	99,91	99,96	100	98,21	99,79	100	98,28

#### Évolution sur 3 ans



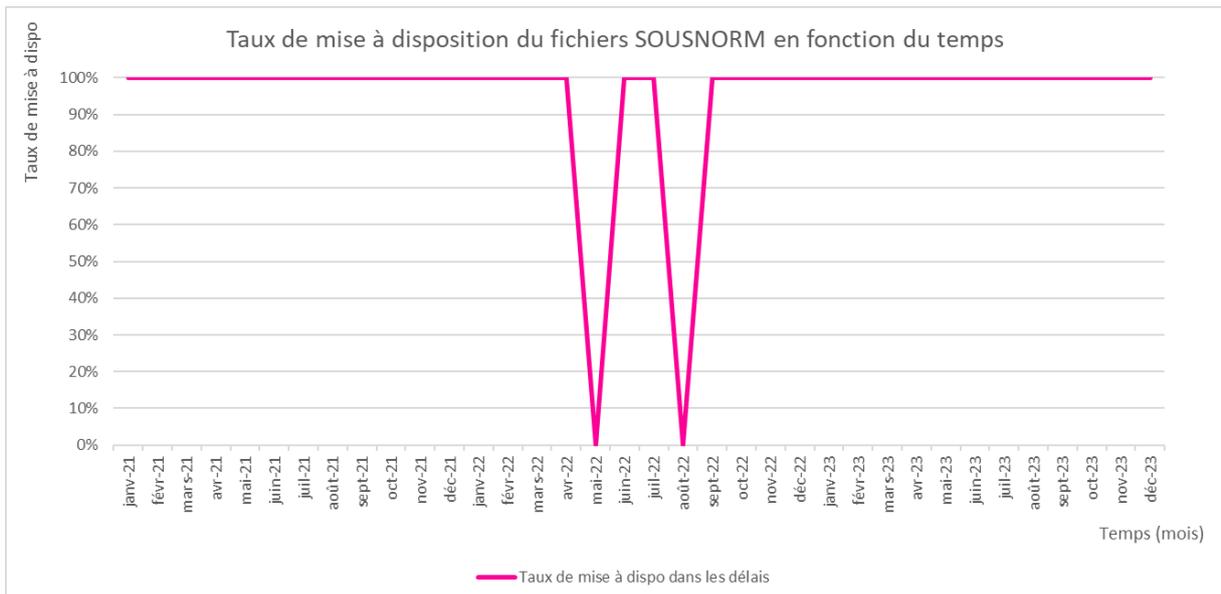
## 6.2.2 Souscriptions Normalisées

**Objectif : 100%.**

**Délai : 4 jours ouvrés**

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 de mise à disposition à Téréga dans les délais (%)	100	100	100	100	0	100	100	0	100	100	100	100

Évolution sur 3 ans



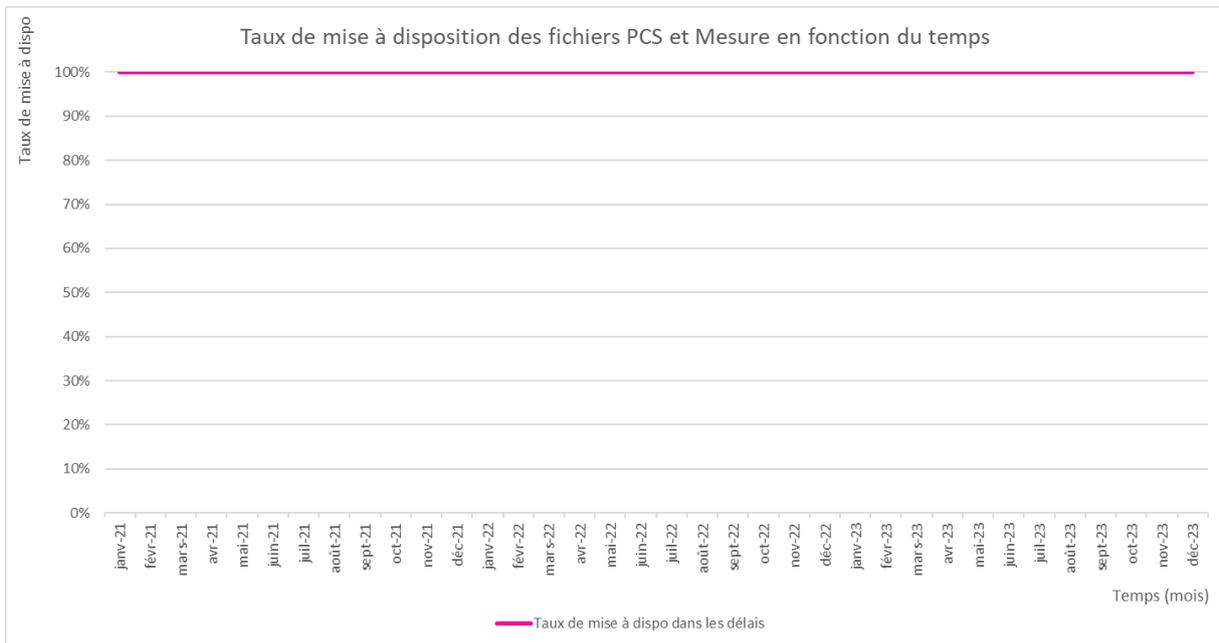
### 6.2.3 PCS et Mesure

**Objectif : 100%.**

**Délai : 8 jours ouvrés**

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 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



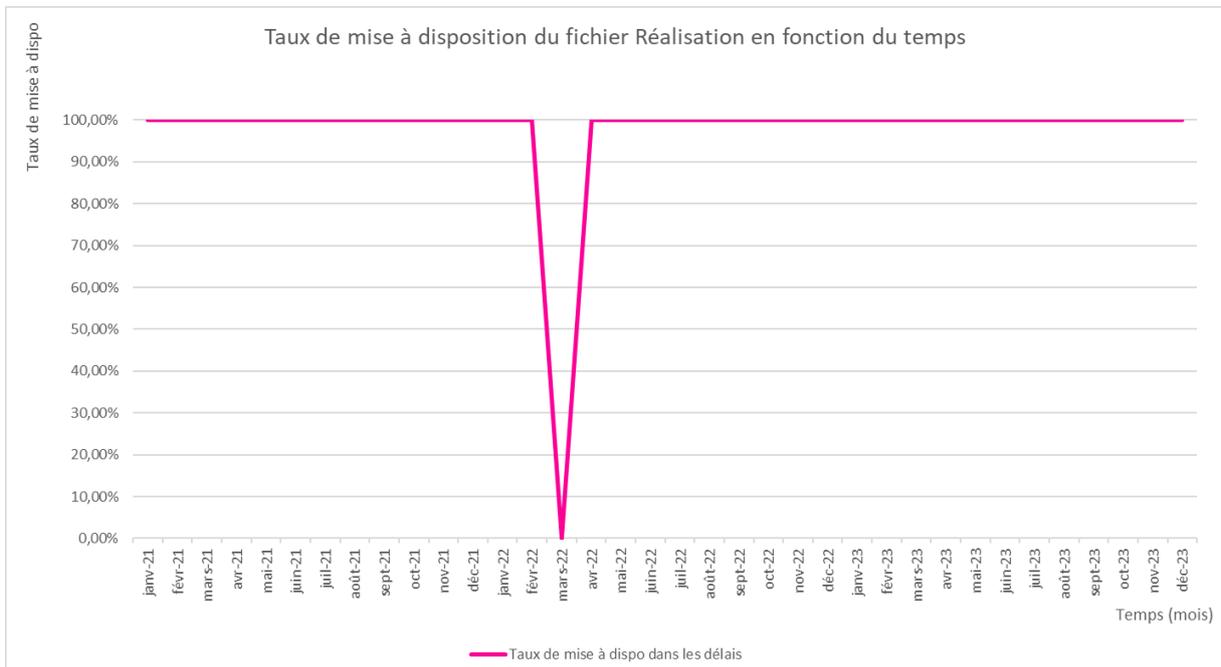
## 6.2.4 Réalisation

**Objectif** : 100%.

**Délai** : 8 jours ouvrés

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 de mise à disposition à Téréga dans les délais (%)	100	100	0	100	100	100	100	100	100	100	100	100

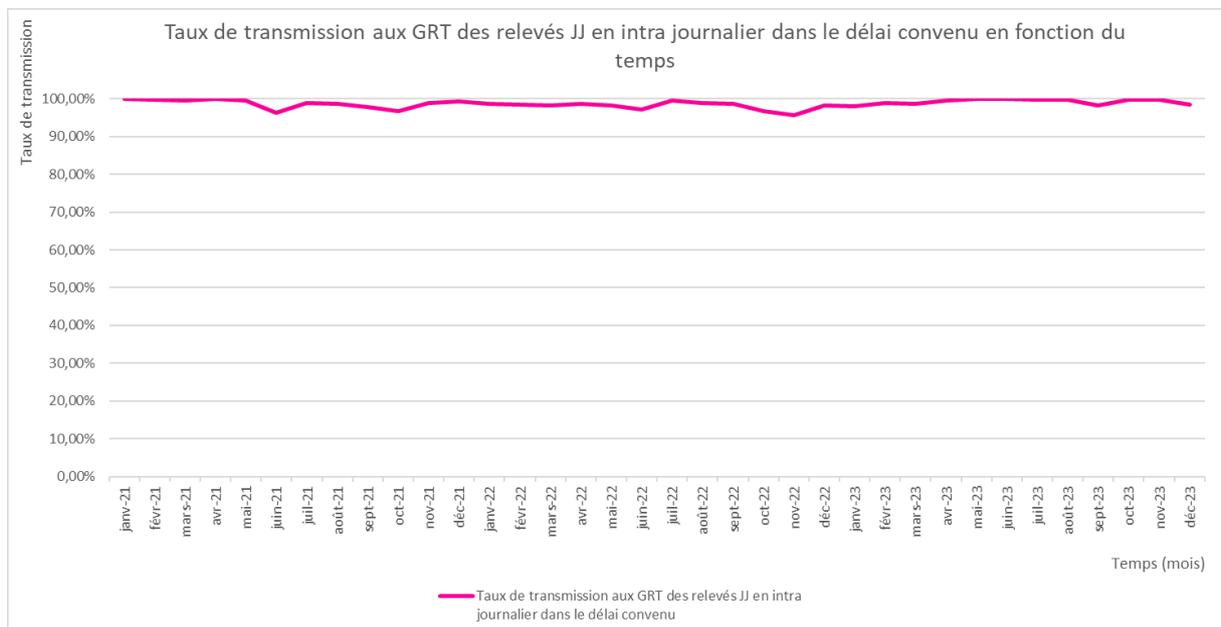
Évolution sur 3 ans.



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

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 de transmission aux GRT des relevés JJ en intra journalier dans le délai convenu (%)	98,01	98,81	98,67	99,59	100	99,88	99,84	99,65	98,31	99,81	99,72	98,50

Évolution sur 3 ans.



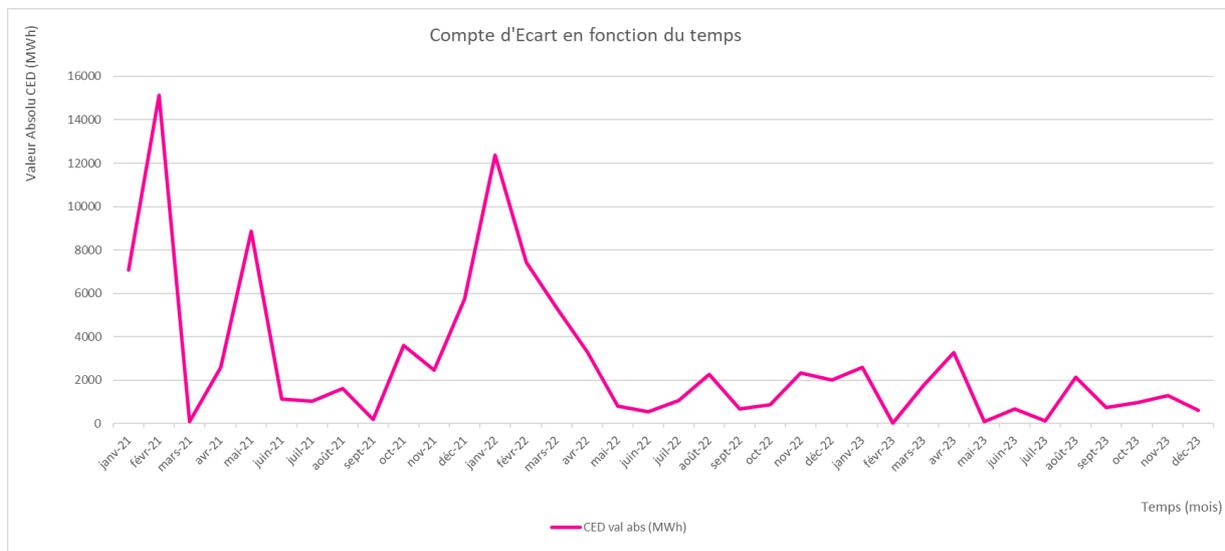
## 6.2.1 Amplitude des comptes d'écart distribution (CED)

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 23	Fevr 23	Mars 23	Avr 23	Mai 23	Juin 23	Juil 23	Aout 23	Sept 23	Oct 23	Nov 23	Déc 23
CED valeur absolu (MWh)	2 597	19	1 751	3 265	94	686	126	2 133	748	967	1 292	605

### Évolution sur 3 ans



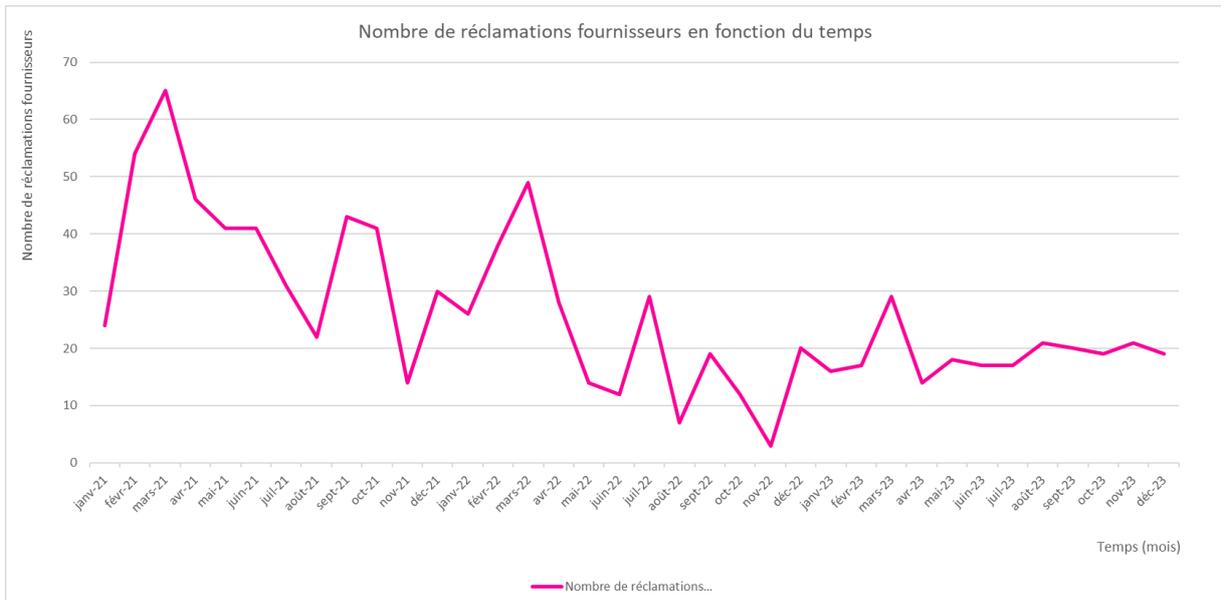
## 6.3 Traitement des réclamations

### 6.3.1 Nombre de réclamations de fournisseurs

Ces indicateurs sont suivis en valeurs mensuelles

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
Nombre de réclamations de fournisseurs	16	17	29	14	18	17	17	21	20	19	21	19

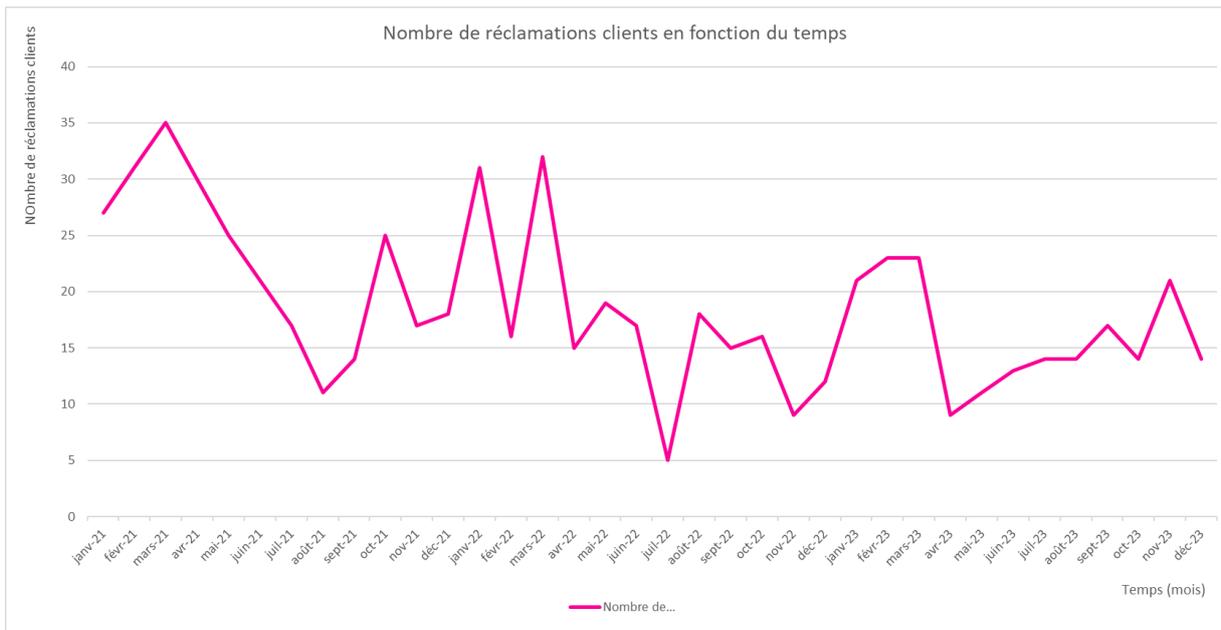
#### Évolution sur 3 ans



### 6.3.2 Nombre de réclamations de clients

Indicateurs	Jan 23	Fevr 23	Mars 23	Avr 23	Mai 23	Juin 23	Juil 23	Aout 23	Sept 23	Oct 23	Nov 22	Déc 23
Nombre de réclamations de clients	21	23	23	9	11	13	14	14	17	14	21	14

#### Évolution sur 3 ans

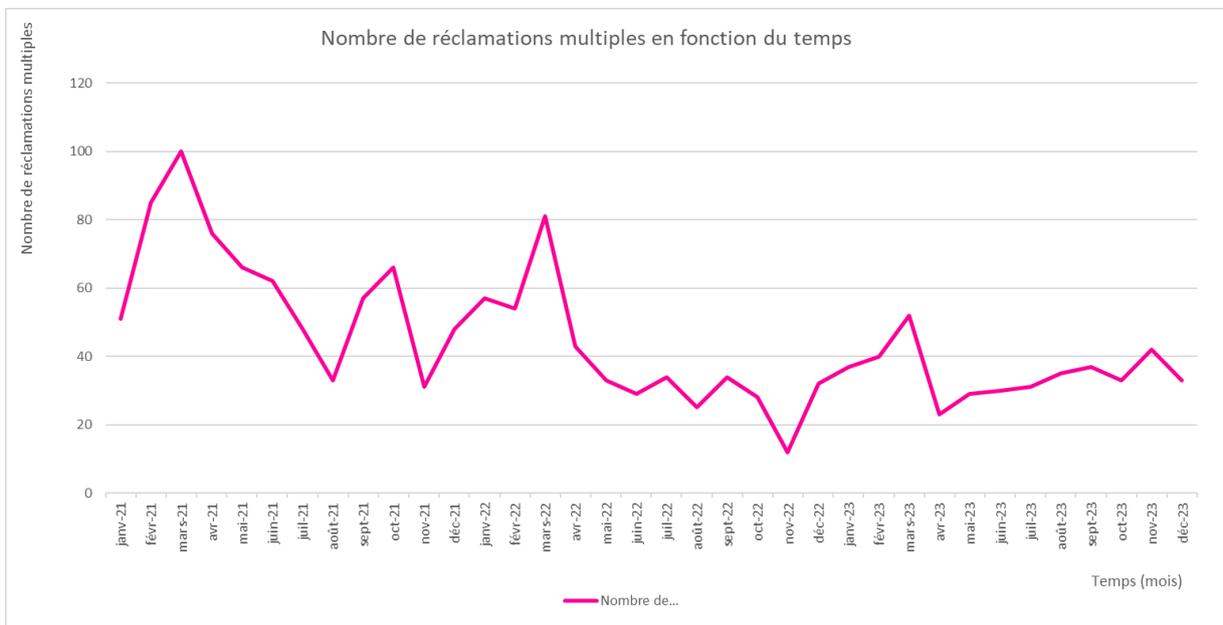


### 6.3.3 Nombre de réclamations multiples (clients et fournisseurs)

Cet indicateur est suivi en valeurs trimestrielles

Indicateurs	Jan 23	Fevr 23	Mars 23	Avr 23	Mai 23	Juin 23	Juil 23	Aout 23	Sept 23	Oct 23	Nov 22	Déc 23
Nombre de réclamations de fournisseurs	16	17	29	14	18	17	17	21	20	19	21	19
Nombre de réclamations de clients	21	23	23	9	11	13	14	14	17	14	21	14
Nombre de réclamations multiples	37	40	52	23	29	30	31	35	37	33	42	33

Évolution sur 3 ans



## 6.4 Compteurs évolués

### 6.4.1 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 23	Fevr 23	Mars 23	Avr 23	Mai 23	Juin 23	Juil 23	Aout 23	Sept 23	Oct 23	Nov 23	Déc 23
Nombre compteurs évolués	156 813	159 290	161 803	164 549	166 943	168 745	170 960	172 574	172 574	174 336	178 648	181 128
Nombre de compteur terrain	237 747	237 460	236 802	236 481	236 400	236 075	235 946	235 832	235 832	235 751	235 354	235 193
Taux Evolution	65,96	67,08	68,33	68,58	70,62	71,48	72,46	73,18	73,18	73,95	75,91	77,01

## 6.5 Projet biométhane

### 6.5.1 Délai de réponse aux études détaillées pour les porteurs de projet biométhane

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

### 6.5.2 Nombre de réclamations consécutives au raccordement d'une installation de biométhane

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
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		

### 6.5.3 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	1 458	3,18	458

### 6.5.4 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	37 442	276 521 739,13	0,014%

### 6.5.5 Volumes de pertes rapportés aux quantités distribuées

Indicateurs	Volumes de pertes	Volumes des quantités distribuées	Volumes de pertes rapportés aux quantités distribuées
Année 2023	3 722	3 180 000	0,001170440

## 6.6 Données échangées avec la CRE

**Objectif** : 100%.

**Délai** : envoi le 20 de chaque mois maximum

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 de mise à disposition à la CRE dans les délais (%)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100