

60450 Neuilly-en-Thelle

KPI

31/03/2023

Patrimoine Canalisation

- 19,7 km de réseau en 2021
- A fin 2021, le taux de cohérence(TC1) est de 96,8%, inférieur à la cible des 97,0%
- Engagements de GRDF sur la résorption de ces écarts de la manière suivante :

En mètres	Ecart à fin 2021	Engagement de résorption à fin P1 (5 ans)		Engagement de résorption à fin P2 (10 ans)		Engagement de résorption à fin P3 (15 ans)		Engagement de résorption à fin P4 (20 ans)		Engagement de résorption à fin P5 (25 ans)		Engagement de résorption à fin P6 (30 ans)	
		%	m	%	m	%	m	%	m	%	m	%	m
0 – FLUX 2021	0	100%	0	100%	0	100%	0	100%	0	100%	0	100%	0
1 - Période post 2007	49	75%	36	100%	12	100%	0	100%	0	100%	0	100%	0
2 - Période 2000-2006	585	8%	47	38%	176	75%	217	75%	0	75%	0	80%	29
3 - Décennie 1990	26	4%	1	8%	1	38%	8	75%	10	75%	0	80%	1
4 - Décennie 1980	257	3%	8	5%	5	10%	13	25%	39	50%	64	55%	13
5 - ANTE 80	353	1%	4	3%	7	5%	7	8%	11	25%	60	30%	18
SOUS-TOTAL (1 à 5)	1 269	-	96	-	201	-	244	-	59	-	124	-	61

- Pénalité de 200€ / km sur les écarts non résorbés avec engagement de résorption à chaque fin de période

Patrimoine

Branchements collectifs

- A fin 2021, le taux de cohérence est de **100%** (0,5 % de taux d'écart), supérieur à la cible des **99,5%**

BRC			CI			CM			TOTAL		
Base comptable	Base GMAO	Somme des écarts	Base comptable	Base GMAO	Somme des écarts	Base comptable	Base GMAO	Somme des écarts	Somme des écarts	Somme des bases	Taux d'écart (TC2)
39	39	0	39	39	0	40	40	0	0	236	0,0%

- Pas d'engagement de GRDF sur les branchements collectifs.

Coupure

Principe	<p>Mesure du temps de coupure moyen, comprenant les incidents (hors travaux programmés) impactant au moins 1 Client et avec déplacement GRDF, <u>hors dommages et incendies*</u>.</p> <p>On considère le temps de coupure comme le délai entre l'appel pour manque de gaz (s'il existe) ou le moment où GRDF est intervenu pour mettre en sécurité le réseau, et la remise en pression du réseau ou le moment où l'alimentation a été rétablie chez les Clients présents (« 1^{er} tour »).</p> <p>*le Concessionnaire communiquera néanmoins les temps de coupure pour tous les incidents, y compris ceux non pris en compte dans le calcul du présent indicateur</p>		
Maille	<p>Concession**</p> <p>**le Concessionnaire communiquera également à l'Autorité Concédante des éléments de comparaison à une maille pertinente</p>		
Calculs	<p>Option A (par défaut) :</p> <p>Mesure de la moyenne sur le nombre de Clients de la Concession :</p> <p>$[Somme(Nb\ Clients\ impactés * T\ coupure\ réseau)] / (Nb\ Clients)$</p>		<p>Option B :</p> <p>Mesure de la moyenne sur le nombre de Clients impactés de la Concession :</p> <p>$[Somme(Nb\ Clients\ impactés * T\ coupure\ réseau)] / (Nb\ Clients\ impactés)$</p>
Calculs	<p>Mesure <u>annuelle</u> par rapport au temps cible sur la Concession :</p> <ul style="list-style-type: none"> Tranche 0 : Aucune pénalité versée si le temps moyen de coupure sur la Concession est inférieur au Seuil 1 Tranche 1 : Une pénalité (P1€) forfaitaire par Client impacté versée si le temps moyen de coupure sur la Concession est compris entre Seuil 1 et Seuil 2 Tranche 2 : Une pénalité (P2€) forfaitaire par Client impacté versée si le temps moyen de coupure sur la Concession est supérieur à Seuil 2 (P2 > P1) 		
Cibles / Pénalités	<p>Option A (seuils indicatifs) :</p> <p>Seuil 1 : 30 min</p> <p>Pénalité 1 : 5€/Clients impactés</p> <p>Seuil 2 : 60 min</p> <p>Pénalité 2 : 10€/Clients impactés</p>		<p>Option B (seuils indicatifs) :</p> <p>Seuil 1 : 6h (360 min)</p> <p>Pénalité 1 : 5€/Clients impactés</p> <p>Seuil 2 : 24h (1 440 min)</p> <p>Pénalité 2 : 10€/Clients impactés</p>

					Indicateur A			Indicateur B		
					Temps de coupure moyen par clients			Temps moyen de coupure par clients coupés		
	<i>Nb d'incidents avec clients coupés</i>	<i>Nb de clients coupés</i>	<i>Durée coupure X Nb clients coupés</i>	<i>Nbre de clients sur la concession</i>	Temps moyen de coupure par Client	Pénalité unitaire	Montant des pénalités	Temps moyen de coupure par client coupé	Pénalité unitaire	Montant des pénalités
60450 2022	2	2	120	855	0,1 min < 30	- €	- €	60 min < 6h	5 €	485 €

Satisfaction (option A – par défaut)

OPTION A	Satisfaction Clients
Définition / Principe	Mesurer la satisfaction des Clients sur les prestations pour lesquelles le Concessionnaire est en relation avec le Client final. Cet indicateur est le résultat consolidé des enquêtes réalisées au cours de l'année précédente par le Concessionnaire à la suite de l'exécution des prestations suivantes : *enquête de satisfaction suite à un raccordement *enquête de satisfaction suite à une mise en service *enquête de satisfaction suite à un dépannage
Maille	Concession
Critère / Cible	Calcul du taux de Clients « satisfaits » pour chaque enquête (addition des réponses « très satisfaits » et « assez satisfaits » rapportées au nombre total de réponses), puis calcul d'un indicateur composite : (Taux de satisfaction sur enquête raccordement + Taux de satisfaction sur enquête mise en service + taux de satisfaction sur enquête dépannage)/3
Calcul / Pénalités	Mesure <u>annuelle</u> par rapport au niveau de satisfaction cible : <ul style="list-style-type: none"> Tranche 0 : Aucune pénalité versée aux contrats dont la mesure de satisfaction est ≥ 90% Tranche 1 : pénalité P1 = 15€ / Client insatisfait pour les mesures de satisfaction < 90% et 85% Tranche 2 : pénalité P2 = 30€ / Client insatisfait pour les mesures de satisfaction < 85%

Autorité concédante	Nb clients satisfaits - Raccordement	Nb de réponses - Raccordement	Taux de satisfaction - enquête Raccordement	Nb clients satisfaits - Dépannage	Nb de réponses - Dépannage	Taux de satisfaction - enquête Dépannage	Nb clients satisfaits - Mise en service	Nb de réponses - Mise en service	Taux de satisfaction - enquête mise en service	Valeur moyenne des 3 taux de satisfaction	Niveau pénalité unitaire	Montant des pénalités
60450 2022	0	0	-	6	6	100%	2	2	100%	100% > 90%	0 €	0 €

Satisfaction (option B)

OPTION B	Taux de respect des délais catalogue
Définition / Principe	<p>Cet indicateur fait déjà l'objet d'une publication dans le CRAC.</p> <p>Il mesure le taux de respect par le Concessionnaire des délais de réalisation des prestations suivantes :</p> <p>*Mises en service avec intervention (MES) : prestations demandées par un Client par l'intermédiaire de son fournisseur, dans des situations type « emménagement » ;</p> <p>*Mises hors service avec intervention (MHS) : prestations demandées par un Client par l'intermédiaire de son fournisseur, pour un déménagement ou abandon de l'énergie. Le fournisseur peut aussi demander la mise hors service suite à une situation d'impayés non soldée ;</p> <p>*Changement de fournisseur avec intervention (CHF) : prestations demandées par un Client par l'intermédiaire de son fournisseur, dans une situation de changement d'offre commerciale avec changement de fournisseur (sans rupture d'alimentation du gaz) ;</p> <p>* Coupures pour impayés (COUP) : prestations demandées par un fournisseur dans le cadre d'un impayé, sans résiliation de contrat.</p>
Maille	Concession
Critère / Cible	<p>Calcul annuel du nombre d'interventions dans les délais :</p> $TR_{\text{délais}} = \frac{(\text{MES} + \text{MHS} + \text{CHF} + \text{COUP})_{\text{dans délais}}}{(\text{MES} + \text{MHS} + \text{CHF} + \text{COUP})}$
Calcul / Pénalités	<ul style="list-style-type: none"> • Si $TR_{\text{délais}} \geq 90\%$, alors pas de pénalité • Si $90\% > TR_{\text{délais}} \geq 85\%$, alors pénalité P1 = 5€ / prestation hors délai • Si $TR_{\text{délais}} < 85\%$, alors pénalité P2 = 10€ / prestation hors délai

Autorité concédante	ACH160 - Numérateur	ACH160 - Dénominateur	ACH160 (%)	Niveau pénalité unitaire	Montant des pénalités
60450 2022	88	90	97,78% > 90%	0 €	0 €