

INDICATEURS DE SUIVI DE LA QUALITE DE SERVICE DE VEOLIA EAU - Année civile 2016

Légende :

"Délai de ...": indicateur non incité financièrement
 "Nombre de...": indicateur incité financièrement

Domaine	Indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE	Objectifs	Incitations	Valeurs suivies	1er semestre 2016	2nd semestre 2016
Devis et interventions	Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD	Remontée le 1er du mois M+2 de la valeur : Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le semestre M-5/M	- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD - aucun besoin de signalement par les fournisseurs - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - tous fournisseurs confondus (fournisseur	semestrielle	100 % des rendez-vous non tenus automatiquement détectés par l'opérateur sont indemnisés	- pénalités : montants identiques à ceux facturés par Veolia Eau en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait du client ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), pour chaque rendez-vous non tenu	/	0,13%	0,11%
	Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés	Remontée le 1er du mois M+2, par type de clients, du ratio : (Nombre de MES clôturées durant le semestre M-5/M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MES clôturées durant le semestre M-5/M)	- toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), hors MES express - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	semestrielle	Seule la valeur globale du taux (tous clients confondus) est incitée financièrement : - objectif de base : 95,5 % par année calendaire - objectif cible : 97 % par année calendaire	- pénalités : 1 500 € par année calendaire si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base - bonus : 1 500 € par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible	Tous clients confondus T1/T2 T3/T4/TP	96% 96% 96%	96,50% 96,50% 96,50%
	Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés	Remontée le 1er du mois M+2, par type de clients, du ratio : (Nombre de MHS clôturées durant le semestre M-5/M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MHS clôturées durant le semestre M-5/M)	- MHS suite à résiliation du contrat (excepté les MHS pour impayé), à l'initiative du client - MHS clôturée : lorsque l'acte technique de la MHS est réalisé - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	semestrielle	Seule la valeur globale du taux (tous clients confondus) est incitée financièrement : - objectif de base : 96 % par année calendaire - objectif cible : 98 % par année calendaire	- pénalités : 1 500 € par année calendaire si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base - bonus : 1 500 € par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible	Tous clients confondus T1/T2 T3/T4/TP	99,20% 99,20% 99,20%	97,50% 97,50% 97,50%
	Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	Remontée le 1er du mois M+2, par type de clients, du ratio : (Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le semestre M-5/M dans le délai demandé) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le semestre M-5/M)	- tous changements de fournisseurs, excepté ceux ayant lieu lors des MES pour un local dont l'installation est encore en service - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	semestrielle	/	/	T1/T2 T3/T4/TP	100% Sans Objet	100% 100%
	Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	Remontée le 1er du mois M+2, par type de clients, de la valeur : Nombre moyen de jours nécessaires pour réaliser un changement de fournisseur durant le semestre M-5/M	- tous changements de fournisseurs - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	semestrielle	/	/	T1/T2 T3/T4/TP	10 Sans Objet	10 10
	Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	Remontée le 1er du mois M+2 du ratio : (Nombre de branchements réalisés durant le semestre M-5/M dans le délai convenu) / (Nombre de branchements réalisés durant le semestre M-5/M)	- tous raccordements confondus - tous clients confondus - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)	semestrielle	/	/	/	81,80%	92,80%
Relation avec les consommateurs finals	Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires	Remontée le 1er du mois M+2 du ratio : (Nombre de réclamations écrites de clients finals clôturées dans les 30 jours calendaires durant le semestre M-5/M) / (Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le semestre M-5/M)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client	semestrielle	100 % des réclamations de clients finals (courrier, mail) traitées dans les 30 jours calendaires	- pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 30 jours calendaires et signalée	/	Sans Objet	100%
	Nombre de réclamations de clients finals par nature	Remontée le 1er du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le semestre M-5/M	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client	semestrielle	/	/	Total Livraison Production des services liés à la livraison Raccordement individuel Gaz Raccordement du marché d'affaires Gaz	0 1 	1 1
	Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	Remontée le 1er du mois M+2, par numéro de centre d'appel, du ratio : (Nombre d'appel pris sur semestre M-5/M) / (Nombre d'appels reçus sur le semestre M-5/M)	- tous types d'appel pris/reçus dans les plages horaires d'ouverture du centre d'appel. - tous types d'interlocuteurs - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	semestrielle	/	/	n° Service Client Facturation Gaz n° Dépannage Gaz	91,25% 100%	91,98% 100%
	Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 15 jours calendaires	Remontée le 1er du mois M+2 du ratio : (Nombre de réclamations fournisseurs clôturées dans les 15 jours calendaires durant le semestre M-5/M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs clôturées durant le semestre M-5/M)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur	semestrielle	100 % des réclamations fournisseurs écrites déposées sur le portail Fournisseur traitées dans les 15 jours calendaires	- pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 15 jours calendaires et signalée par les fournisseurs	/	100%	Sans Objet
Relation avec les fournisseurs	Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Remontée le 1er du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées durant le semestre M-5/M	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs), tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur	semestrielle	/	/	Total Accueil Qualité de fourniture et réseau Gestion et réalisation des prestations Données de comptage Relance	5 2 3 	0
	Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires	Remontée le 1er du mois M+2 du ratio : (Nombre total de jours nécessaires pour traiter les réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le semestre M-5/M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le semestre M-5/M)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs), tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur	semestrielle	/	/	/	Sans Objet	Sans Objet
	Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés)	Remontée le 1er du mois M+2 du ratio : (Nombre d'index réels lus ou auto-relevés sur le semestre M-5/M de PCE11 6M) / (Nombre d'index de PCE 6M à relever durant le semestre M-5/M)	- tous index réels lus ou auto-relevés pour les PCE 6M - tous clients confondus - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)	semestrielle	- objectif de base : 95 % par année calendaire - objectif cible : 97 % par année calendaire	- pénalités : 1 500 € par année calendaire si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base - bonus : 1 500 € par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible	/	96,80%	97,10%
Relève et facturation	Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 1 fois et plus	Remontée le 1er du mois M+2 du ratio : (Nombre d'index de PCE 6M auto-relevés ou estimés durant le semestre M-5/M pour cause d'absence du client 1 fois et plus lors du relevé semestriel) / (Nombre de PCE 6M à relever durant le semestre M-5/M)	- tous PCE 6M existants - tous index auto-relevés ou estimés pour cause d'absence du client au relevé - tous relevés cycliques et de MHS (relevés de souscriptions non prises en compte) - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)	semestrielle	/	/	/	3,40%	2,70%
	Taux d'index rectifiés	Remontée le 1er du mois M+2 des ratios suivants : - pour les clients 6M : (Nombre de relevés transmises au statut rectifié sur le mois M - Nombre de rectifications suite à MES sur le mois M) / (Nombre de relevés totales transmises sur le mois M) - pour les autres clients : (Nombre de PCE actifs dont l'index a été rectifié sur le mois M) / (Nombre total de PCE actifs sur le mois M)	- toutes modifications d'index, quel que soit le fait générateur, à l'exception des rectifications suites à MES pour les clients 6M - tous index réels, et également tous les index calculés pour les clients autres que 6M - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)	semestrielle	/	/	clients 6M autres clients	1,20% 0	1,02% 0