date de mise à jour : 17-févr-12

INDICATEURS DE SUIVI DE LA QUALITE DE SERVICE DE Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux
(demandés par l'arrêté XXX fixant le tarif ATRD3 d'utilisation des réseaux publiques de distribution de gaz naturel)

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

Thèmes	Libellé de l'indicateur	Définition	Périmètre	Unité	Fréquence de remontée à la CRE	Objectif	Segmentation	T3 2010			T4 2010			T1 2011			T2 2011			T3 2011			T4 2011		
								juillet 10	août 10	septembre 10	octobre 10	novembre 10	décembre 10	janvier 11	février 11	mars 11	avril 11	mai 11	juin 11	juillet 11	août 11	septembre 11	octobre 11	novembre 11	décembre 11
								jul.-10	aoû.-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	fév.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11
								S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S39	S40	S41	S42	S43	S44
Devis et interventions	Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD	Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le trimestre M-2/M	- tous rendez-vous programmé, 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 et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires via le portail Fournisseur - tous types de clients confondus	rendez-vous	trimestrielle	100 % des rendez-vous non tenus et signalés dans les 90 jours calendaires par les fournisseurs (réclamation sur le portail Fournisseur) sont indemnisés		0			0			0			0			0			0		
	Montant des indemnisations versées suite à réclamations pour rendez-vous non tenus du fait du GRD	Montant total des indemnisations versées aux fournisseurs durant le trimestre M-2/M suite à réclamations pour rendez-vous non tenus		Euros	trimestrielle (puis mensuelle à compter du 01/07/11)			0			0			0			0			0	0	0	0	0	0
	Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client	Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client **et facturés** durant le trimestre M-2/M	- tous rendez-vous programmés à la demande du client ou du fournisseur - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du client	rendez-vous	trimestrielle (puis mensuelle à compter du 01/07/11)			Pas de facturation			Pas de facturation			Pas de facturation			Pas de facturation			Pas de facturation	Pas de facturation	Pas de facturation	Pas de facturation	Pas de facturation	Pas de facturation
	Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés				trimestrielle		clients T1/T2													100%			100%		
							clients T3/T4/TP													Pas de mise en service T3/ T4/ Tp			100%		
	Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés				trimestrielle		clients T1/T2													100%			100%		
							clients T3/T4/TP													Pas de mise hors sevrice T3/ T4 / Tp			Pas de mise hors sevrice T3/ T4 / Tp		
	Taux de changements de fournisseur (CHF) réalisés dans les délais demandés				trimestrielle		clients T1/T2													Pas de changement de fournisseur demandé			Pas de changement de fournisseur demandé		
							clients T3/T4/TP													Pas de changement de fournisseur demandé			100%		
Relations avec les consommateurs finals	Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	(Nombres d'appel pris sur le mois) / (Nombre d'appels reçus sur le mois)	- 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	%	trimestrielle (puis mensuelle à compter du 01/07/11)		n°Service client facturation gaz	96,69%			96,69%			89,57%			87,82%			79,30%	78,15%	86,79%	87,22%	92,91%	90,82%
							n°Dépannage gaz	99,00%			99,00%			99%			99%			99%	99%	99%	99%	99%	99%
	Nombre de réclamations de clients finals par nature	Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le trimestre M-2/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 (via mails, courriers et portail) - 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	réclamation	trimestrielle (puis mensuelle à compter du 01/07/11)		Total	3			1			0			0			0	0	0	0	1	0
							Livraison	1			1														
							Production des services liés à la livraison	2			0													1	
							Raccordement individuel gaz	0			0														
							Raccordement du marché d'affaires gaz	0			0														
	Montant des indemnisations liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif				trimestrielle (puis mensuelle à compter du 01/07/11)			0			0			0			0			0	0	0	0	0	0
	Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 30 jours	(Nombre de réclamations écrites de clients finals clôturées dans les 30 jours calendaires durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de réclamations écrites transmises par les clients finals clôturées durant le trimestre M-2/M)		%	trimestrielle			66,0%			100,0%			Sans objet			Sans objet			Sans objet			100%		
Relations avec les fournisseurs	Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Nombre total de réclamations de fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/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 déposées sur le portail Fournisseur uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs, 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	réclamation	trimestrielle (puis mensuelle à compter du 01/07/11)		Total	0			0			0			0			0	0	0	0	0	0
							Accueil																		
							Qualité de fourniture et réseau																		
							Gestion et réalisation des prestations																		
							Données de comptage																		
							Relance																		
	Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 15 jours	(Nombre de réclamations fournisseurs clôturées dans les 15 jours calendaires durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de réclamations clôturées durant le trimestre M-2/M)		%	trimestrielle	100 % des réclamations écrites déposées sur le portail fournisseur non traitées dans les 30 jours et signalées par les fournisseurs sont indemnisées		Sans objet			Sans objet			Sans objet			Sans objet			Sans objet			Sans objet		
	Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires				semestrielle									Sans objet						Sans objet					
	Montant des indemnisations liées aux réclamations non traitées dans le délai objectif	Montant des indemnisations issues des réclamations non traitées dans les 15 jours calendaires et versées au CRCP durant le trimestre M-2/M		Euros	trimestrielle (puis mensuelle à compter du 01/07/11)			0			0			0			0			0	0	0	0	0	0
	Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 1 fois et plus				trimestrielle															0,9%			0,9%		
	Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index				trimestre															0			0		