



Qualité de service

Rapport annuel 2017

• **Table des matières**

1. RAPPELS DES OBJECTIFS D'UNE RÉGULATION INCITATIVE DE LA QUALITÉ DE SERVICE.	3
1.1 LE CONTEXTE 2017	3
1.2 EVOLUTION DES INDICATEURS EN 2017	4
2. RAPPEL DES INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE DE GRTGAZ	4
3. BILAN DE LA QUALITÉ DU SERVICE RELATIF AUX MESURES ET PRÉVISIONS MISES À DISPOSITION DES EXPÉDITEURS	5
4. BILAN DES INCITATIONS FINANCIÈRES PERÇUES GRTGAZ	6
5. SYNTHÈSE DES AUTRES INDICATEURS NON INCITÉS.	7
<i>Incitation à la mise à disposition du marché de capacités fermes supplémentaires à la liaison Nord-Sud</i>	<i>8</i>
<i>Suivi de la mise à disposition sur SMART GRT Gaz des informations les plus utiles à l'équilibrage</i> ...	<i>8</i>
<i>Fiabilité de l'indicateur de stock en conduite projeté publié par les GRT sur leur page publique</i>	<i>9</i>
<i>Indicateurs relatifs au programme de maintenance</i>	<i>10</i>
<i>Emissions de gaz à effet de serre</i>	<i>13</i>
<i>Emissions de gaz à effet de serre rapportées au volume de gaz acheminé</i>	<i>13</i>

1. Rappels des objectifs d'une régulation incitative de la qualité de service.

Les tarifs en vigueur d'utilisation des réseaux publics de transport de gaz naturel, comportent une régulation incitative afin que les gestionnaires de réseau soient encouragés à améliorer leur performance, tout en maîtrisant leurs coûts.

La régulation incitative de la qualité de service couvre plusieurs domaines (interventions auprès des clients consommateurs, relève et facturation, relations avec les fournisseurs et les clients consommateurs, raccordements, environnement, équilibrage, etc). Chaque domaine fait l'objet d'un suivi régulier à travers plusieurs indicateurs, dont certains, considérés comme les plus importants pour le bon fonctionnement du marché, font l'objet d'incitations financières : des bonus sont attribués lorsque l'indicateur dépasse l'objectif cible fixé par la CRE et des pénalités sont attribuées lorsque l'indicateur n'atteint pas l'objectif de base fixé par la CRE.

D'autres indicateurs, non incités financièrement, complètent le dispositif et permettent d'assurer une surveillance plus large de la qualité de service des opérateurs. Ils pourront faire l'objet ultérieurement d'une incitation financière.

GRTgaz publie régulièrement les résultats des indicateurs de qualité de service sur son site : <http://www.grtgaz.com/fr/nos-engagements/qualite-de-service.html>

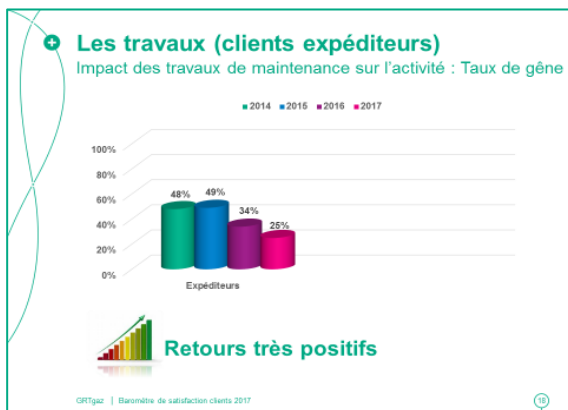
Conformément à la demande de la CRE, ce présent rapport porte sur l'analyse qualitative des indicateurs de qualité de service sur la période allant du 1er janvier 2017 au 31 décembre 2017.

Les résultats exhaustifs de l'ensemble des indicateurs sont présentés en annexe de ce rapport.

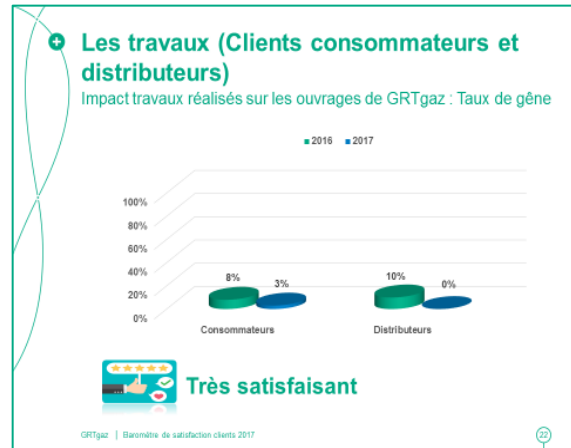
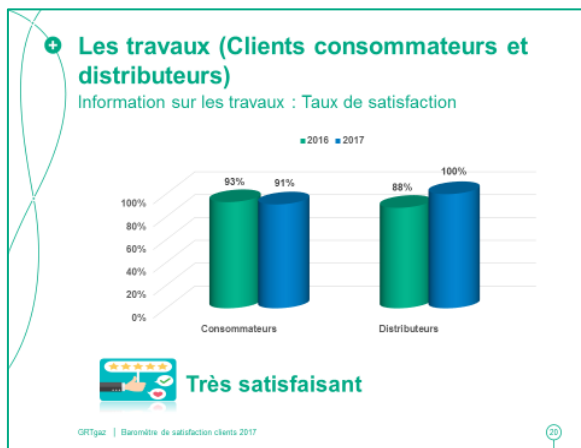
1.1 Le contexte 2017

En 2017, GRTgaz a poursuivi les travaux entrepris dans le but d'améliorer la gestion et le pilotage du programme annuel de maintenance afin d'améliorer la disponibilité des capacités offertes aux clients.

Les premiers résultats sont perceptibles à travers le baromètre annuel de satisfaction des clients comme le montrent les deux graphiques ci-dessous. La satisfaction des clients expéditeurs est en hausse en ce qui concerne la publication du programme de travaux et le taux de gêne est en baisse notable.



Pour les clients consommateurs et distributeurs, les indicateurs sont également en nette progression et atteignent un niveau satisfaisant.



L'objectif de baisse de 20% de l'impact des travaux sur le programme de maintenance 2017 par rapport à celui de référence de 2016, fondé sur le cumul des réductions de capacités fermes souscrites a été atteint. Cependant l'ensemble des travaux d'amélioration des impacts travaux se poursuivront en 2018.

1.2 Evolution des indicateurs en 2017

La mise à jour du tarif d'accès des tiers aux réseaux de transport ATRT6, entrée en vigueur le 1er avril 2017, a introduit une simplification du dispositif d'incitation à la qualité du service rendu et un renforcement du caractère incitatif de celui-ci :

- ✓ Le taux de disponibilité des portails n'est plus incité mais en revanche l'indicateur relatif au suivi de la mise à disposition des cinq informations les plus utiles à l'équilibrage sur les sites publics le devient.
- ✓ Le fonctionnement de l'équilibrage orienté marché étant satisfaisant, les six indicateurs portant sur cet équilibrage sont supprimés à l'exception de l'indicateur portant sur la fiabilité du stock en conduite projeté
- ✓ Les deux indicateurs relatifs à la relation avec les expéditeurs sont supprimés

2. Rappel des indicateurs de qualité de service de GRTgaz

La mise à jour du tarif ATRT6 prévoit que la qualité du service des opérateurs de réseau de transport de gaz GRTgaz est suivie au moyen de **vingt-un indicateurs**, du 1^{er} avril 2016 au 1^{er} avril 2017 puis au moyen de **seize** indicateurs du 1^{er} avril 2017 au 1^{er} avril 2018.

- **Cinq** indicateurs faisant l'objet d'une **incitation financière** portent sur la **qualité des mesures** et des **prévisions** de consommation mises à disposition des expéditeurs.
- **Un** indicateur relatif aux **capacités de la liaison Nord Sud**,
- **Un** indicateur portant sur la **fiabilité du stock en conduite projeté**
- **Un** indicateur portant sur la **disponibilité des portails**
- **Six** indicateurs portant sur le **programme de maintenance**,
- **Deux** indicateurs relatifs à l'**impact environnemental**.

Qualité de service- Indicateurs 2017

Niveau d'accessibilité : Public : [x] Interne : [] Restreint : [] Secret : []

3. Bilan de la qualité du service relatif aux mesures et prévisions mises à disposition des expéditeurs

Indicateurs	Calcul	Réalisation 2016	Réalisation 2017	Évolutions
1 - Qualité des quantités mesurées aux PITD et transmises aux GRD le lendemain pour le calcul des allocations provisoires	Nombre de jour non conformes toute zone équilibrage	11	22	aggravation
2 - Qualité des quantités télé-relevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises le lendemain	Moyenne annuelle du % du taux d'information de très bonne qualité	98,30%	98,70%	stabilité
3 - Qualité des quantités intra journalières télé-relevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de GRTgaz et transmises en cours de journée	Moyenne annuelle toutes plages horaires	91,6%		stabilité
	Très bonne Qualité		91,5%	
	Bonne qualité	5,0%	5,0%	
	Mauvaise qualité	3,6%	3,5%	
4-Taux de disponibilité des portails utilisateurs et des plateformes publiques de données des GRT	Moyenne annuelle tous portails	99,75%	99,95%	stabilité
5 - Qualité des prévisions globales de consommation de fin de journée gazière réalisées la veille et en cours de journée	Moyenne annuelle toutes zones	71,70%	73,0%	stabilité
	Très bonne qualité			
	Bonne qualité	19,4%	18,2%	
	Mauvaise qualité	8,9%	6,3%	

La plupart des indicateurs relatifs à la qualité des mesures sont stable ou en légère amélioration.

L'indicateur portant sur la qualité des quantités mesurées aux PITD et transmises aux GRD le lendemain pour le calcul des allocations provisoires, présente une nette dégradation avec le double de journée non conforme. Ce mauvais résultat s'explique principalement en raison de dysfonctionnements du système d'information (transmission d'informations tronquées, mauvaise performance des applications, problème de flux inter-applicatifs).

Le nouvel indicateur portant sur le suivi de la mise à disposition des informations les plus utiles à l'équilibrage sur les sites publics de GRTgaz présente a nécessité une adaptation de la méthodologie de détermination de cet indicateur plus difficile qu'initialement envisagée.

Ainsi entre le 1^{er} avril et le 30 septembre, les scénarios des test ne prenaient en compte que l'existence de la publication de la première données à 6H alors que la délibération tarifaire précise bien une fréquence de contrôle 1 fois par heure (publication ou non de l'information à H+1 :15).

Depuis le 1^{er} octobre 2017 les scénarios de test des sondes IP Label ont été modifiés afin de prendre en compte non seulement la publication des données mais aussi la fraîcheur de cette publication à chaque heure comme le stipule la délibération tarifaire.

Ces difficultés de mise au point de cet indicateur ont impacté Le Stock en conduite projeté et Le Déséquilibre prévisionnel, elles n'ont pas eu de répercussions sur le Prix de règlement des déséquilibres et les Prévision de consommation par zone.

6 - Suivre de la mise à disposition des informations les plus utiles à l'équilibrage sur les sites des GRT				
Stock en conduite projeté		95,86%	97,41%	
Déséquilibre prévisionnel	Moyenne annuelle	97,51%	98,44%	Légère amélioration
Prix de règlement des déséquilibres		97,83%	95,27%	
Prévision de consommation par zone		98,80%	97,11%	

4. Bilan des incitations financières perçues GRTgaz

Le montant du bonus total perçu par GRTgaz en 2017 est en progression par rapport à 2016 : GRTgaz obtient un bonus de 1 041 K€ (828 K€ en 2016).

Ce résultat s'explique, en premier lieu par l'amélioration des trois indicateurs portant sur la qualité des mesures et par le maintien de l'indicateur sur les prévisions de consommations.

RECAPITULATIF DES INCITATIONS FINANCIERES	2017	2016	2015	2014	2013	2012
1. Qualité des quantités mesurées aux PITD et transmises aux GRD le lendemain	70	285	-178	-3	375	200
2. Qualité des quantités télé relevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises aux expéditeurs le lendemain	501	160	-60	-140	95	200
3. Qualité des quantités télé-relevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises aux expéditeurs le jour même	258	217	34	222	304	407
4. Taux de disponibilité des portails publics et expéditeurs	Non incité	-8	15	105	135	390
5. Qualité des prévisions de consommation fournies la veille et en cours de journée	181	174	231	977	Non incité	Non incité
6. Suivie de la mise à disposition des cinq informations les plus utiles à l'équilibrage sur les sites des GRT	32	NC	NC	NC	NC	NC
TOTAL DES INCITATIONS FINANCIERES GRTGAZ	1 042	828	42	2 418	909	1 197

Figure : Tableau récapitulatif des incitations financières pour GRTgaz (K€).

5. Synthèse des autres indicateurs non incités.

La définition précise des indicateurs est donnée dans les délibérations tarifaires.

A noter que, les indicateurs faisant l'objet d'une suppression dans la délibération tarifaire du 15 décembre 2016 ne sont plus exposés dans ce rapport car elles ne concernent que les mois de Janvier, février et mars 2017 et elles ne sont donc plus significatives.

Pour rappel il s'agit des indicateurs :

- ✓ Suivi des interventions sur les marchés au titre de l'équilibrage
- ✓ Retour au stock en conduite de la veille
- ✓ Délais de transmission aux GRD des fichiers relatifs aux enlèvements aux PITD
- ✓ Suivi des délais de réalisation des raccordements
- ✓ Fiabilité des informations sur les interfaces clients
- ✓ Délai de traitement des demandes de réservation de capacité sur le réseau principal

Incitation à la mise à disposition du marché de capacités fermes supplémentaires à la liaison Nord-Sud

Opérateur	Indicateur	janv-17	févr-17	mars-17	avr-17	mai-17	juin-17
GRTgaz	Somme mensuelle des capacités fermes commercialisées au-delà de la capacité technique ferme (TWh/j)	0,67	0,90	1,21	0,58	0,60	0,48
	Cumul annuel des capacités fermes vendues au-delà de la capacité technique ferme (TWh/j)	0,67	1,57	2,78	3,35	3,95	4,43
Opérateur	Indicateur	juil.-17	août-17	sept-17	oct-17	nov-17	déc-17
GRTgaz	Somme mensuelle des capacités fermes commercialisées au-delà de la capacité technique ferme (TWh/j)	0,60	0,60	0,34	0,61	1,14	1,10
	Cumul annuel des capacités fermes vendues au-delà de la capacité technique ferme (TWh/j)	5,03	5,63	5,98	6,59	7,73	8,83

Suivi de la mise à disposition sur SMART GRT Gaz des informations les plus utiles à l'équilibrage

	janv-17	févr-17	mars-17	avr-17	mai-17	juin-17	juil-17	août-17	sept-17	oct-17	nov-17	déc-17
Stock en conduite projeté	94,74%	94,05%	97,04%	100,00 %	99,58%	99,97%	99,93%	100,00 %	99,93%	95,29%	92,99%	95,36%
Déséquilibre prévisionnel	98,08%	98,77%	91,23%	100,00 %	100,00 %	100,00 %	97,21%	97,24%	99,93%	99,43%	99,62%	99,73%
Prix de règlement des déséquilibres	98,64%	86,50%	99,26%	100,00 %	98,15%	97,06%	99,93%	100,00 %	66,89%	98,76%	99,65%	98,35%
Prévision globale de consommation par zone en J et J+1	99,56%	96,32%	99,13%	100,00 %	97,28%	87,60%	87,10%	100,00 %	100,00 %	96,77%	100,00 %	100,00 %

Fiabilité de l'indicateur de stock en conduite projeté publié par les GRT sur leur page publique

	janv-17	févr-17	mars-17	avr-17	mai-17	juin-17	juil-17	août-17	sept-17	oct-17	nov-17	déc-17
Fiabilité de l'indicateur de stock en conduite zone Nord	98,40%	99,00%	97,30%	94,20%	97,60%	88,90%	99,90%	96,00%	97,60%	97,80%	97,60%	97,80%
Fiabilité de l'indicateur de stock en conduite zone Sud	98,50%	99,70%	99,10%	98,50%	98,30%	89,00%	100,00%	99,60%	99,20%	99,30%	98,30%	98,50%

Indicateurs relatifs au programme de maintenance.

	janv-17	févr-17	mars-17	avr-17	mai-17	juin-17	juil-17	août-17	sept-17	oct-17	nov-17	déc-17	
NS - Liaison Nord Sud	Réduction des capacités disponibles	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	97,0 %	100,0 %	100,0 %	91,1 %	100,0 %	100,0 %	
	Réduction des capacités souscrites	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	98,3 %	100,0 %	100,0 %	93,2 %	100,0 %	100,0 %	
	Respect du programme de maintenance annuel publié au début de l'année par le GRT	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	2,2 %	0,0 %	0,0 %	5,2 %	0,0 %	0,0 %	
	Respect du programme de maintenance engageant publié en M-2.	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	2,2 %	0,0 %	0,0 %	5,2 %	0,0 %	0,0 %	
	Respect de la meilleure prévision de maintenance non-engageante publié en M-2.	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	1,9 %	0,0 %	0,0 %	5,2 %	0,0 %	0,0 %	
	Réduction des capacités disponibles	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Réduction des capacités souscrites	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme de maintenance annuel publié au début de l'année par le GRT	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	Respect du programme de maintenance engageant publié en M-2.	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	Respect de la meilleure prévision de maintenance non-engageante publié en M-2.	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC

		janv-17	févr-17	mars-17	avr-17	mai-17	juin-17	juil-17	août-17	sept-17	oct-17	nov-17	déc-17
PITM - points d'interconnexion avec les terminaux méthaniers Forward	Réduction des capacités disponibles	100,0 %	100,0 %	97,9%	89,6%	96,1%	76,4%	91,9%	99,1%	88,1%	96,8%	100,0 %	100,0 %
	Réduction des capacités souscrites	100,0 %	100,0 %	98,5%	89,7%	97,0%	82,8%	93,1%	99,9%	91,9%	98,0%	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme de maintenance annuel publié au début de l'année par le GRT	0,0%	0,0%	0,7%	1,3%	0,6%	4,2%	0,9%	0,8%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%
	Respect du programme de maintenance engageant publié en M-2.	0,0%	0,0%	0,7%	1,3%	0,6%	4,2%	0,9%	0,8%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%
	Respect de la meilleure prévision de maintenance non-engageante publié en M-2.	0,0%	0,0%	1,0%	0,4%	1,0%	3,0%	-0,6%	1,1%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%

		janv-17	févr-17	mars-17	avr-17	mai-17	juin-17	juil-17	août-17	sept-17	oct-17	nov-17	déc-17
PIR - points d'interconnexion avec les réseaux adjacents Forward	Réduction des capacités disponibles	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	98,0%	77,2%	93,4%	96,5%	76,5%	96,7%	100,0 %	100,0 %
	Réduction des capacités souscrites	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	99,0%	82,8%	95,3%	97,7%	81,9%	95,6%	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme de maintenance annuel publié au début de l'année par le GRT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,6%	0,3%	0,0%	4,1%	0,3%	0,0%	0,0%
	Respect du programme de maintenance engageant publié en M-2.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,6%	0,3%	-0,2%	3,4%	0,7%	0,0%	0,0%
	Respect de la meilleure prévision de maintenance non-engageante publié en M-2.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,3%	0,1%	0,0%	0,1%	0,7%	0,0%	0,0%

		janv-17	févr-17	mars-17	avr-17	mai-17	juin-17	juil-17	août-17	sept-17	oct-17	nov-17	déc-17		
PITS - points d'interconnexion réseau avec les groupements de stockages	Soutrage	Réduction des capacités disponibles	96,3%	93,9%	93,9%	99,4%	100,0 %	100,0 %	98,6%	100,0 %	99,8%	100,0 %	91,7%	95,4%	
		Réduction des capacités souscrites	97,6%	94,9%	94,9%	100,0 %	100,0 %	100,0 %	98,3%	100,0 %	100,0 %	100,0 %	99,9%	100,0 %	
		Respect du programme de maintenance annuel publié au début de l'année par le GRT	-3,7%	-6,1%	-6,1%	-0,6%	0,0%	0,0%	-1,4%	0,0%	-0,2%	0,0%	-8,3%	-4,6%	
		Respect du programme de maintenance engageant publié en M-2.	-3,7%	-6,1%	-6,1%	-0,6%	0,0%	0,0%	-1,4%	0,0%	-0,2%	0,0%	-8,3%	-4,6%	
		Respect de la meilleure prévision de maintenance non-engageant et publié en M-2.	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC
		Injection	Réduction des capacités disponibles	90,4%	92,9%	100,0 %	99,1%	99,7%	98,0%	100,0 %	100,0 %	97,4%	95,1%	97,5%	97,6%
	Réduction des capacités souscrites		87,4%	91,4%	100,0 %	99,0%	98,9%	98,4%	98,9%	99,9%	95,1%	95,4%	95,7%	95,6%	
	Respect du programme de maintenance annuel publié au début de l'année par le GRT		-9,6%	-7,1%	0,0%	-0,9%	0,5%	2,8%	1,2%	2,4%	0,2%	-0,6%	-2,5%	-2,4%	
	Respect du programme de maintenance engageant publié en M-2.		-9,6%	-7,1%	0,0%	-0,9%	0,5%	2,8%	1,2%	2,4%	0,2%	-0,6%	-2,5%	-2,4%	
	Respect de la meilleure prévision de maintenance non-engageant et publié en M-2.		0,0%	0,0%	0,0%	-4,9%	0,8%	2,8%	1,1%	2,5%	0,4%	1,8%	0,0%	0,0%	

Nota : Une valeur positive signifie que GRTgaz a relâché de la capacité par rapport à celle annoncée. À contrario une valeur négative signifie que GRTgaz a davantage restreint la capacité.

Emissions de gaz à effet de serre

Opérateur	Indicateur	janv-17	févr-17	mars-17	avr-17	mai-17	juin-17
GRTgaz	Emissions (kilotonnes équivalent CO ₂)	81 414	54 746	53 190	65 894	65 995	53 875
Opérateur	Indicateur	juil.-17	août-17	sept-17	oct-17	nov-17	déc-17
GRTgaz	Emissions (kilotonnes équivalent CO ₂)	64 248	55 898	54 342	62 822	66 035	68 715

Emissions de gaz à effet de serre rapportées au volume de gaz acheminé

Résultats

Opérateur	Indicateur	janv-17	févr-17	mars-17	avr-17	mai-17	juin-17
GRTgaz	Emissions rapportées à l'énergie transportée (tonnes équivalent CO ₂ /GWh)	1,02	0,95	0,98	1,33	1,42	1,46

Opérateur	Indicateur	juil.-17	août-17	sept-17	oct-17	nov-17	déc-17
GRTgaz	Emissions rapportées à l'énergie transportée (tonnes équivalent CO ₂ /GWh)	1,43	1,34	1,50	1,33	1,08	0,95