



Extrait du Registre des délibérations du Conseil de Communauté

Publié le : 07/10/2024

Séance du jeudi 26 septembre 2024

Membres du Conseil Communautaire en exercice : 123

Le Conseil de Communauté, convoqué le 19 septembre 2024, s'est réuni Salle des conférences de la CCIT du Doubs 46 avenue Villarceau à Besançon, sous la présidence de Mme Anne VIGNOT, Présidente de Grand Besançon Métropole.

Ordre de passage des rapports : Ordre de passage des rapports : 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75

La séance est ouverte à 18h00 et levée à 21h31

Étaient présents : **Besançon :** Mme Elise AEBISCHER (à compter de la question n°2), M. Hasni ALEM, Mme Frédérique BAEHR, M. Guillaume BAILLY (à compter de la question n°5), Mme Anne BENEDETTO (à compter de la question n°2), M. Kévin BERTAGNOLI (à compter de la question n°11), Mme Pascale BILLEREY, M. Nicolas BODIN, M. François BOUSSO, Mme Nathalie BOUVET, Mme Fabienne BRAUCHLI, Mme Claudine CAULET, Mme Aline CHASSAGNE (jusqu'à la question n°13 incluse), Mme Annaïck CHAUVET, Mme Julie CHETTOUH, M. Sébastien COUDRY (à compter de la question n°2), M. Benoît CYPRIANI, Mme Karine DENIS-LAMIT (jusqu'à la question n°50 incluse), Mme Marie ETEVENARD, M. Ludovic FAGAUT, Mme Lorine GAGLILOLO, M. Abdel GHEZALI, M. Olivier GRIMAITRE, M. Pierre-Charles HENRY (à compter de la question n°5), M. Damien HUGUET, Mme Marie LAMBERT, M. Aurélien LAROPPE, Mme Myriam LEMERCIER (jusqu'à la question n°47 incluse), M. Christophe LIME (à compter de la question n°2), Mme Agnès MARTIN, M. Saïd MECHAI (à compter de la question n°5), Mme Carine MICHEL (à compter de la question n°5), Mme Laurence MULOT, M. Yannick POUJET, M. Anthony POULIN, Mme Françoise PRESSE, M. Jean-Hugues ROUX (jusqu'à la question n°36 incluse), Mme Juliette SORLIN (à compter de la question n°5), M. Nathan SOURISSEAU, M. Gilles SPICHER, M. André TERZO, Mme Claude VARET, Mme Anne VIGNOT, Mme Christine WERTHE, Mme Marie ZEHAF, **Bonnay :** M. Gilles ORY, **Boussières :** M. Eloy JARAMAGO, **Busy :** M. Philippe SIMONIN, **Chaleze :** M. René BLAISON, **Chalezeule :** M. Christian MAGNIN-FEYSOT, **Champagney :** M. Olivier LEGAIN (à compter de la question n°5), **Champvans-Les-Moulins :** M. Florent BAILLY, **Chaucenne :** M. Alain ROSET, **Chemaudin et Vaux :** M. Gilbert GAVIGNET, **Chevroz :** M. Franck BERNARD (jusqu'à la question n°55 incluse), **Cussey-Sur-L'Ognon :** Jean-François MENESTRIER (à compter de la question n°2), **Devecey :** M. Gérard MONNIEN, **Ecole-Valentin :** M. Yves GUYEN, **Fontain :** M. Claude GRESSET-BOURGEOIS, **Grandfontaine :** M. Henri BERMOND (jusqu'à la question n°30 incluse), **La Chevillotte :** M. Pierre DUFAY (suppléant), **La Vèze :** M. Jean-Pierre JANNIN, **Larnod :** M. Hugues TRUDET (jusqu'à la question n°30 incluse), **Les Auxons :** M. Anthony NAPPEZ, **Marchaux-Chaufontaine :** M. Patrick CORNE, **Mazerolles-Le-Salin :** M. Daniel PARIS, **Miserey-Salines :** M. Marcel FELT (à compter de la question n°18), **Morre :** M. Jean-Michel CAYUELA, **Nancray :** M. Vincent FIETIER, **Osselle-Routelle :** Mme Anne OLSZAK, **Palise :** M. Daniel GAUTHEROT (à compter de la question n°5), **Pelousey :** Mme Catherine BARTHELET (à compter de la question n°2), **Pirey :** M. Patrick AYACHE, **Pouilley-Français :** M. Yves MAURICE, **Pouilley-Les-Vignes :** M. Jean-Marc BOUSSET, **Pugey :** M. Frank LAIDIE, **Roche-Lez-Beaupré :** M. Jacques KRIEGER, **Roset-Fluans :** M. Jacques ADRIANSEN, **Saint-Vit :** Mme Anne BIHR (à compter de la question n°2), **Serre-Les-Sapins :** M. Gabriel BAULIEU, **Tallenay :** M. Ludovic BARBAROSSA, **Thise :** M. Pascal DERIOT, **Thoraise :** M. Jean-Paul MICHAUD (à compter de la question n°2), **Torpes :** M. Denis JACQUIN, **Velesmes-Essarts :** M. Jean-Marc JOUFFROY (à compter de la question n°2), **Venise :** M. Jean-Claude CONTINI, **Vieilley :** M. Franck RACLOT, **Vorges-Les-Pins :** Mme Maryse VIPREY

Étaient absents : **Amagney :** M. Thomas JAVAUX, **Audeux :** Mme Agnès BOURGEOIS, **Avanne-Aveney :** Mme Marie-Jeanne BERNABEU, **Besançon :** M. Laurent CROIZIER, M. Cyril DEVESA, Mme Nadia GARNIER, Mme Sadia GHARET, Mme Valérie HALLER, M. Jean-Emmanuel LAFARGE, M. Jamal-Eddine LOUHKIAR, Mme Marie-Thérèse MICHEL, Mme Karima ROCHDI, Mme Sylvie WANLIN, **Beure :** M. Philippe CHANEY, **Braillans :** M. Alain BLESSEMAILLE, **Byans-Sur-Doubs :** M. Didier PAINÉAU, **Champoux :** M. Romain VIENET, **Châtillon-Le-Duc :** Mme Catherine BOTTERON, **Dannemarie-Sur-Crête :** Mme Martine LEOTARD, **Deluz :** M. Fabrice TAILLARD, **François :** M. Emile BOURGEOIS, **Geneuille :** M. Patrick OUDOT, **Gennes :** M. Jean SIMONDON, **Le Gratteris :** M. Cédric LINDECKER, **Mamirolle :** M. Daniel HUOT, **Merey-Vieilley :** M. Philippe PERNOT, **Montfaucon :** M. Pierre CONTOZ, **Montferrand-Le-Château :** Mme Lucie BERNARD,

Noironte : M. Philippe GUILLAUME, **Novillars** : M. Lionel PHILIPPE, **Rancenay** : Mme Nadine DUSSAUCY, **Saint-Vit** : M. Pascal ROUTHIER, **Saône** : M. Benoît VUILLEMIN, **Vaire** : Mme Valérie MAILLARD, **Villars-Saint-Georges** : M. Damien LEGAIN

Secrétaire de séance : Mme Julie CHETTOUH

Procurations de vote : **Avanne-Aveney** : Mme Marie-Jeanne BERNABEU à M. Jean-Paul MICHAUD, **Besançon** : M. Guillaume BAILLY à Mme Myriam LEMERCIER (jusqu'à la question n°4 incluse), M. Kévin BERTAGNOLI à Mme Elise AEBISCHER (jusqu'à la question n°10 incluse), Mme Aline CHASSAGNE à M. Hasni ALEM (à compter de la question n°14), M. Sébastien COUDRY à M. Abdel GHEZALI (jusqu'à la question n°1 incluse), Mme Karine DENIS-LAMIT à M. Guillaume BAILLY (à compter de la question n°51), M. Cyril DEVESA à M. Anthony POULIN, Mme Nadia GARNIER à Mme Lorine GAGLIOLO, M. Pierre-Charles HENRY à Mme Christine WERTHE (jusqu'à la question n°4 incluse), M. Jean-Emmanuel LAFARGE à Mme Claudine CAULET, Mme Myriam LEMERCIER à Mme Christine WERTHE (à compter de la question n°48), M. Jamal-Eddine LOUHKIAR à Mme Anne VIGNOT, M. Saïd MECHAI à Mme Laurence MULOT (jusqu'à la question n°4 incluse), Mme Carine MICHEL à M. Nicolas BODIN (jusqu'à la question n°4 incluse), Mme Marie-Thérèse MICHEL à Mme Fabienne BRAUCHLI, Mme Karima ROCHDI à Agnès MARTIN, M. Jean-Hugues ROUX à Mme Marie ZEHAF (à compter de la question n°37), Mme Juliette SORLIN à M. Yannick POUJET (jusqu'à la question n°4 incluse), Mme Sylvie WANLIN à Mme Frédérique BAEHR, **Champoux** : M. Romain VIENET à M. Patrick CORNE, **Châtillon-Le-Duc** : Mme Catherine BOTTERON à M. Anthony NAPPEZ, **Deluz** : M. Fabrice TAILLARD à M. Christian MAGNIN-FEYSOT, **François** : M. Emile BOURGEOIS à M. Daniel PARIS, **Gennes** : M. Jean SIMONDON à M. Vincent FIETIER, **Mamirolle** : M. Daniel HUOT à M. Franck LAIDIE, **Miserey-Salines** : M. Marcel FELT à M. Yves GUYEN (jusqu'à la question n°17 incluse), **Montfaucon** : M. Pierre CONTOZ à M. Jean-Michel CAYUELA, **Noironte** : M. Philippe GUILLAUME à M. Florent BAILLY, **Novillars** : M. Lionel PHILIPPE à M. Jacques KRIEGER, **Pelousey** : Mme Catherine BARTHELET à M. Gabriel BAULIEU (jusqu'à la question n°1 incluse), **Rancenay** : Mme Nadine DUSSAUCY à M. Henri BERMOND (jusqu'à la question n°30 incluse) et à M. Jean-Marc BOUSSET (à compter de la question n°31), **Saint-Vit** : M. Pascal ROUTHIER à Mme Anne BIHR, **Saône** : M. Benoît VUILLEMIN à Mme Catherine BARTHELET

Délibération n°2024/2024.00276

Rapport n°22 - Réseau de distribution de gaz sur le territoire de Grand Besançon Métropole
Avenant n°1 au Contrat de concession

Réseau de distribution de gaz sur le territoire de Grand Besançon Métropole Avenant n°1 au Contrat de concession

Rapporteur : M. Anthony NAPPEZ, Conseiller Communautaire Délégué

	Date	Avis
Commission n°4	29/08/2024	Favorable
Bureau	12/09/2024	Favorable

Inscription budgétaire
Sans incidence budgétaire

Résumé :

Grand Besançon Métropole a délégué la distribution du gaz sur son territoire à GRDF via un contrat de concession d'une durée de 20 ans signé le 03/02/2020.

Les indicateurs de performance permettant d'évaluer la qualité de l'exploitation du service par GRDF n'étaient pas encore définis à la signature du contrat. Des travaux nationaux, menés par GRDF et les représentants des collectivités concédantes, ont abouti courant 2022 en dégageant 3 types d'indicateurs (patrimoine, temps de coupure et satisfaction des clients). L'intégration dans le contrat de concession du suivi de ces indicateurs, des seuils de performance attendus et des pénalités appliquées le cas échéant intervient par le biais de l'avenant n°1 au contrat de concession.

Il est proposé au Conseil Communautaire d'autoriser Madame la Présidente, ou son représentant, à signer cet avenant.

I – Contexte

Les travaux nationaux portant sur le nouveau modèle de contrat de concession de la distribution publique de gaz, menés entre France Urbaine, la FNCCR et GRDF, ont abouti à la signature d'un accord en juin 2022. Les indicateurs de performance intégrés dans ce nouveau modèle doivent être ajoutés par voie d'avenant aux contrats précédemment signés.

II – Avenant au Contrat de concession de distribution de gaz

L'avenant a pour objet de définir les modalités (définition, calcul, objectifs, suivi et pénalités associées au non-respect des seuils de performance définis) de la mesure de la performance globale de GRDF sur le périmètre de la concession.

Cette mesure de la performance du Concessionnaire s'effectue via trois types d'indicateurs :

- 1^{er} type : 2 indicateurs relatifs au patrimoine de l'Autorité Concédante, mesurant les écarts d'inventaire entre les bases technique et comptable tenues par le concessionnaire. Le premier indicateur porte sur les canalisations, le second sur les branchements collectifs.
- 2^{ème} type : 1 indicateur sur le temps de coupure des clients du réseau gaz. 2 options existent pour cet indicateur :
 - o Option A, retenue par GBM : le temps moyen de coupure par client ;
 - o Option B : le temps moyen de coupure par client coupé ;
- 3^{ème} type : 1 indicateur sur la satisfaction des clients. 2 options existent pour cet indicateur :
 - o Option A, retenue par GBM : le taux de satisfaction, recueillie par enquête annuelle par GRDF ;
 - o Option B : le taux de respect des délais du catalogue des prestations.

Chaque indicateur est assorti d'un objectif de performance, qui donne lieu, s'il n'est pas rempli par le Concessionnaire, au versement de pénalités à l'Autorité Concédante.

A l'unanimité, le Conseil de Communauté :

- prend connaissance de l'avenant à conclure,
- autorise Madame la Présidente, ou son représentant, à signer l'avenant au Contrat de concession.

Rapport adopté à l'unanimité :

Pour : 108

Contre : 0

Abstention* : 0

Conseiller intéressé : 0

*Le sens du vote des élus ne prenant pas part au vote est considéré comme une abstention.

La présente délibération peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal administratif de Besançon dans les deux mois suivant sa publicité.

La Secrétaire de séance,



Julie CHETTOUH
Conseillère Communautaire

Pour extrait conforme,
La Présidente,



Anne VIGNOT
Maire de Besançon

Avenant n°1
au contrat de concession pour la distribution
publique en gaz naturel
de GRAND BESANÇON METROPOLE

entre
GRAND BESANÇON
METROPOLE

et
GRDF

PROJET

AVENANT N° 1
AU CONTRAT DE CONCESSION DU SERVICE PUBLIC DE LA
DISTRIBUTION DE GAZ DE GRAND BESANÇON METROPOLE

Entre les soussignés,

GRAND BESANÇON METROPOLE, représentée par Mme Anne VIGNOT, sa Présidente, dûment habilitée à cet effet par délibération du conseil Communautaire en date du xxxxxxxxxx, transmise préalablement à Monsieur le Préfet le xxxxxxxxxx, accompagnée du projet d'avenant,

désignée ci-après par l'appellation : «**l'Autorité Concédante**»

et

GRDF, Société Anonyme au capital de 1 800 745 000 euros, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 444 786 511, dont le siège social est situé 6 rue Condorcet –PARIS (9ème) -, représentée par Monsieur Brice FEBVRE, Directeur clients-territoires EST, agissant en vertu des pouvoirs qui lui ont été conférés,

désignée ci-après par l'appellation : «**le Concessionnaire**»

E x p o s é :

Compte tenu

- Du Contrat de Concession pour le service public de la distribution de gaz signée entre Grand Besançon Métropole et GRDF le 03/02/2020, ci-après « le Contrat »
- de l'accord entre les deux Parties d'intégrer des indicateurs de mesure de la performance globale du Concessionnaire, cohérents avec les négociations nationales sur la modernisation d'un modèle de contrat de concession gaz et conformément à l'article 30 du Contrat de Concession.
- Des travaux menés entre France Urbaine, FNCCR et GRDF sur un nouveau modèle de Contrat de Concession de gaz ayant abouti à la signature d'un accord les 7 et 8 juin 2022.

Les Parties ont convenu de ce qui suit :

Article 1

Le présent avenant a pour objet de faire bénéficier **Grand Besançon Métropole** des modalités de mesure de la performance issues des travaux nationaux sus-cités.

Le présent avenant a plus précisément pour objet de définir les modalités (définition, calcul, objectifs, suivi et pénalités associées) de la mesure de la performance globale du Concessionnaire sur le périmètre de la Concession. Ces modalités seront annexées au contrat de Concession.

Article 2

L'article **30-Mesure de la performance du concessionnaire** du Contrat de Concession est modifié comme suit :

« Les Parties conviennent de mettre en place un système de mesure de la performance globale du Concessionnaire, fondé notamment sur les trois types d'indicateurs suivants :

- indicateurs relatifs au patrimoine de l'Autorité Concédante et mesurant les écarts entre l'inventaire comptable et les bases techniques du Concessionnaire ;
- indicateur relatif au temps de coupure moyen des Clients de la Concession ;
- indicateur relatif à la qualité de service aux Clients.

Le périmètre, les modalités de calcul, objectifs et pénalités associés à ces indicateurs sont définis dans l'annexe 11.

Le cas échéant, des modalités complémentaires pourront être intégrées à cette annexe par accord entre le Concessionnaire et l'Autorité Concédante.

Ces indicateurs sont assortis d'objectifs engageants, raisonnables et atteignables, dont la non-atteinte par le Concessionnaire pourra donner lieu à pénalités appliquées par l'Autorité Concédante, dans les conditions visées à l'article 31.2.

Conformément aux dispositions de l'article 3 du Contrat de Concession, les Parties se rencontreront au minimum tous les cinq ans afin d'examiner l'opportunité d'adapter ce système de mesure, et en particulier les indicateurs visés ci-dessus. »

Article 3

L'article **31-Pénalités** du Contrat de Concession est modifié comme suit :

Faute par le Concessionnaire de remplir les obligations fixées au Contrat, des pénalités, visées aux articles ci-dessous, peuvent lui être appliquées par l'Autorité Concédante sauf en cas de force majeure ainsi qu'en cas d'incident non imputable au Concessionnaire.

Les pénalités sont prononcées par l'Autorité Concédante, le Concessionnaire préalablement entendu.

Le montant total des pénalités d'une année N est plafonné annuellement à 0,6 % des recettes d'acheminement enregistrées sur le périmètre de la Concession en année N-1.

Les pénalités sont payées par le Concessionnaire dans un délai de trente jours à compter de la réception du titre de recettes correspondant. En cas de retard de paiement, leur montant est majoré de l'intérêt au taux légal.

Le paiement des pénalités n'exonère pas le Concessionnaire de son éventuelle responsabilité civile ou pénale vis-à-vis des utilisateurs du Réseau et des tiers.

Les conditions dans lesquelles le Concessionnaire conteste le bien-fondé des pénalités sont définies à l'article 32 du Contrat de Concession.

Article 4

L'article 31-II Pénalités résultant d'un défaut de performance du Concessionnaire du Contrat de Concession est modifié comme suit :

Sans préjudice des autres sanctions prévues par le Contrat, le manque de performance du Concessionnaire peut donner lieu à l'application des pénalités décrites à l'annexe 11.

Article 5

Création d'une nouvelle annexe (annexe 11).

Article 6

Le présent avenant entre en vigueur à la date du **01 janvier 2025** sous réserve de sa transmission préalable en Préfecture.

Fait à BESANÇON,

Le

Pour l'Autorité Concédante,
La Présidente

Pour le Concessionnaire,
Le Directeur Clients Territoires Est de GRDF

Anne VIGNOT

Brice FEBVRE

PROJET

ANNEXE 11 : MESURE DE LA PERFORMANCE

Les principes des indicateurs de performance visés à l'article 30 du cahier des charges sont définis ci-dessous. Le cas échéant, des modalités spécifiques de mise en œuvre pourront être intégrées à la présente annexe par accord entre les Parties.

A. Indicateur de performance n°1 : Patrimoine (cohérence d'inventaires)

(i) canalisations

Principe	Mesure des écarts entre base technique SIG et base comptable concernant les canalisations [écart en longueurs]
Maille	Concession
Calcul	<p>Mesure des écarts de longueur entre l'inventaire comptable et la base technique cartographique (SIG) sur le périmètre des canalisations.</p> <p>La mesure de la cohérence entre les deux bases se fait sur les 5 caractéristiques suivantes pour chaque ouvrage :</p> <p>Commune (INSEE) de rattachement Matière Diamètre Longueur Année de mise en service*</p> <p><i>*la cohérence pour une année N s'apprécie en retirant les ouvrages mis en service dans l'année N-1 afin de tenir compte du temps nécessaire à la mise à jour des bases (en particulier pour les ouvrages mis en service en fin d'année)</i></p> <p>L'indicateur Taux de cohérence prend en compte la somme des écarts en valeur absolue qu'il rapporte ensuite aux longueurs présentes dans les deux bases :</p> $\text{Taux de cohérence canalisations (TC1)} = 1 - \frac{\sum[\text{Abs}(M-S)]}{(M+S)},$ <p>avec <i>M</i> : Longueur dans l'inventaire comptable, <i>S</i> : Longueur dans le SIG</p>
Cible / Pénalités	<p>Sur l'intégralité du périmètre de la Convention de Concession, le Taux de cohérence TC1 est de 97.2 % (soit un écart de 2.8 %), à fin 2021.</p> <p>Le Concessionnaire s'engage à un taux de cohérence de 100% entre les bases pour le flux des canalisations mises en service après la signature de l'avenant.</p> <p>A l'issue de chaque période Pn, on mesure :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Le Taux de cohérence pour le flux (mises en service après signature du Contrat) TC1_{flux}. Dès lors qu'on a TC1_{flux} < 100%, la pénalité suivante peut s'appliquer : P(flux) = 200 x Δ(flux), <p>où Δ(flux) représente les éventuels écarts (exprimés en km) entre les bases sur ce flux et où 200 est le montant de la pénalité unitaire exprimée en EUR/km</p>

(ii) Branchements Collectifs

Principe	Mesure des écarts entre base technique GMAO et base comptable concernant les Branchements Collectifs [écart en nombre]
----------	--

Maille	Concession
Calcul	<p>Mesure des écarts entre l'inventaire comptable et la base technique GMAO sur le périmètre des Branchements Collectifs.</p> <p>On distingue 3 types d'ouvrages composant un Branchement Collectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) BRC : la partie du Branchement Collectif en amont de l'Organe de coupure générale b) CI : Conduite d'Immeuble c) CM : Conduite Montante, y compris nourrice de compteur et tige cuisine (chacune valant 1 dans les inventaires). <p>On calcule pour chaque type d'ouvrages l'écart entre la base technique GMAO et la base comptable.</p> <p>L'indicateur Taux de cohérence prend en compte la somme des écarts en valeur absolue qu'il rapporte ensuite aux quantités présentes dans les deux bases :</p> $\text{Taux de cohérence Branchements Collectifs (TC2)} = 1 - \frac{\sum [Abs(M-G)_{BRC} + Abs(M-G)_{CI} + Abs(M-G)_{CM}]}{M+G},$ <p>avec <i>M</i> : quantités dans l'inventaire comptable, <i>G</i> : quantités dans la GMAO</p>
Cible / Pénalités	<p>L'objectif est de maintenir un Taux de cohérence TC2 minimal de 99,5% (écart maximal de 0,5%) entre les inventaires GMAO et comptable, sur toute la durée du Contrat. La cible, à la différence de l'indicateur patrimoine sur les canalisations, est annuelle.</p> <p>Dès lors qu'on a TC2 < 99,5%, la pénalité suivante peut s'appliquer :</p> $P(TC2) = 20 \times [\sum [Abs(M-G)_{BRC} + Abs(M-G)_{CI} + Abs(M-G)_{CM}] - (0,5\% * (M+G))]$ <p>avec <i>M</i> : quantités dans l'inventaire comptable, <i>G</i> : quantités dans la GMAO</p> <p>et où 20 est le montant de la pénalité unitaire exprimée en EUR.</p>

B. Indicateur de performance n°2 : Temps moyen de coupure des Clients

Il est convenu d'une période d'observation de 5 (cinq) années à compter l'année 2022 pendant laquelle les 2 indicateurs (options A Temps moyen de coupure par clients et B Temps moyen de coupure par clients coupés) ci-dessous sont produits annuellement par le Concessionnaire (dans le cadre du compte-rendu visé à l'article 28 du contrat de concession) et analysés conjointement avec l'Autorité Concédante, sans pouvoir donner lieu à pénalité.

A l'issue de cette période d'observation, les Parties définissent l'indicateur de performance (A ou B) et les objectifs (seuil 1 et seuil 2) associés, pour application **à compter de l'année 2027**, et pouvant donner lieu à pénalité. L'Autorité Concédante peut néanmoins décider de ne pas utiliser cette période d'observation ou d'y mettre fin à tout moment, et définir avec le Concessionnaire l'indicateur de performance et les objectifs associés selon les principes décrits ci-dessous.

Option A : Temps moyen de coupure par clients

Principe	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> . 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 »). <i>*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</i>
Maille	Concession** <i>**le Concessionnaire communiquera également à l'Autorité Concédante des éléments de comparaison à une maille pertinente</i>
Calculs	Mesure de la moyenne sur le nombre de Clients de la Concession : [Somme(Nb Clients impactés* T coupure réseau)]/ (Nb Clients)
Calculs	Mesure annuelle par rapport au temps cible sur la Concession : <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	Option A (seuils indicatifs) : (seuils indicatifs) : Seuil 1 : 30min Pénalité 1 : 5€/Clients impactés Seuil 2 : 60 min Pénalité 2 : 10€/Clients impactés

L'option A est celle retenue par Grand Besançon Métropole. Elle s'appliquera avec les seuils indicatifs ci-dessus.

Option B : Temps moyen de coupure par clients coupés

Principe	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> . 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 »). <i>*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</i>
Maille	Concession** <i>**le Concessionnaire communiquera également à l'Autorité Concédante des éléments de comparaison à une maille pertinente</i>

Calculs	Option B : Mesure de la moyenne sur le nombre de Clients impactés de la Concession : $\frac{[Somme(Nb\ Clients\ impactés * T\ coupure\ réseau)]}{(Nb\ Clients\ impactés)}$
Calculs	Mesure <u>annuelle</u> par rapport au temps cible sur la Concession : <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	Option B (seuils indicatifs) : Seuil 1 : 6h Pénalité 1 : 5€/Clients impactés Seuil 2 : 24h Pénalité 2 : 10€/Clients impactés

En complément des dispositions précédentes, le Concessionnaire proposera d'ici à 2027 une méthode permettant d'estimer le nombre de logements impactés par la coupure d'un Client de type « immeuble collectif ».

C. Indicateur de performance n°3 : qualité de service aux Clients

Cet indicateur de performance vient compléter un ensemble d'indicateurs de qualité de service déjà publiés dans les CRAC (nombre de réclamations, délai de traitement, ...).

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 : <i>(Taux de satisfaction sur enquête raccordement + Taux de satisfaction sur enquête mise en service + taux de satisfaction sur enquête dépannage)/3</i>
Calcul / Pénalités	Mesure annuelle par rapport au niveau de satisfaction cible sur la Concession : <ul style="list-style-type: none"> • Tranche 0 : Aucune pénalité versée aux contrats dont la mesure de satisfaction est $\geq 90\%$ • 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 $< 85\%$

L'Autorité Concédante a retenu l'indicateur de performance « Satisfaction Clients » (Option A).

Option B : Taux de respect des délais catalogue

Définition / Principe	Cet indicateur fait déjà l'objet d'une publication dans le CRAC. Il mesure le taux de respect par le Concessionnaire des délais de réalisation des prestations suivantes : *Mises en service avec intervention (MES) : prestations demandées par un Client par l'intermédiaire de son fournisseur, dans des situations type « emménagement » ; *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 ; *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) ; * Coupures pour impayés (COUP) : prestations demandées par un fournisseur dans le cadre d'un impayé, sans résiliation de contrat.
Maille	Concession
Critère / Cible	Calcul annuel du nombre d'interventions dans les délais : $TR_{\text{délais}} = (MES+MHS+CHF+COUP)_{\text{dans délais}} / (MES+MHS+CHF+COUP)$
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

Nouveau modèle de contrat de concession gaz Les indicateurs de performance



TRAVAUX
GRDF
GAZ RÉSEAU
DISTRIBUTION FRANCE



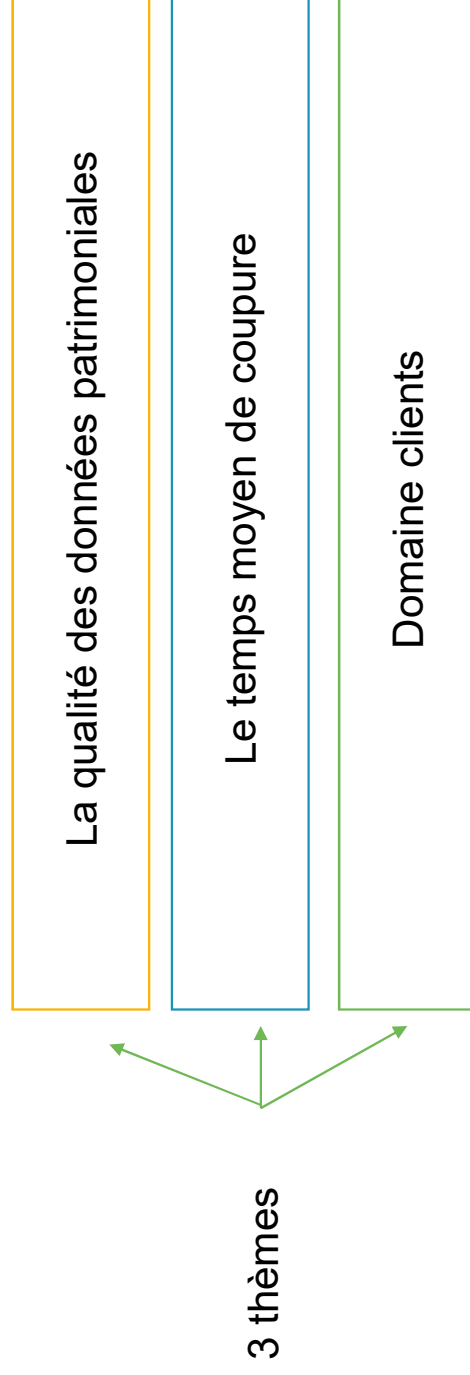
Cadre général

Les indicateurs de performance, appelés KPI, sont une **nouveauté** dans la relation contractuelle entre GRDF et les autorités concédantes.

Les **principes suivants** sont retenus pour la construction des KPI :

- 1 Il s'agit d'indicateurs complémentaires :
 - i/ aux indicateurs de qualité de service existants et publiés dans le CRAC,
 - ii/ aux indicateurs de la régulation incitative nationale (CRE)
- 2 Ces indicateurs sont distincts des indicateurs de suivi inscrits dans les PPI et relatifs aux engagements d'investissements.
- 3 Tous les indicateurs seront calculés à la maille du contrat de concession, et s'inscrivent sur la durée du contrat.
- 4 Le contrat prévoit des pénalités financières en cas de non atteinte des objectifs fixés par le contrat de concession.

Les indicateurs de performance



Sommaire

01

Indicateurs
Patrimoine

04

Les pénalités

02

Indicateur
Temps moyen de
coupure

05

Annexe

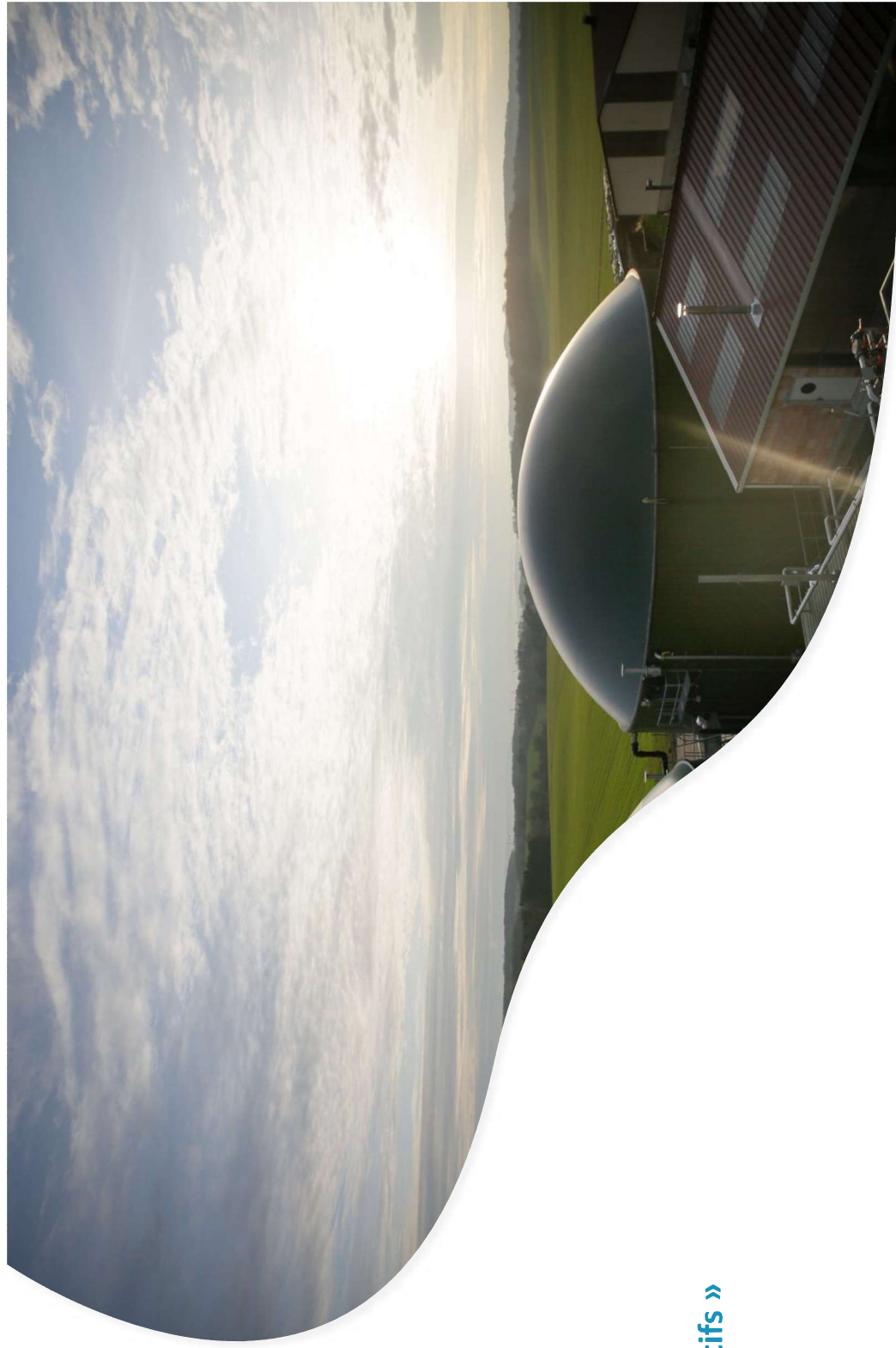
03

Domaine clients

01

Patrimoine

- 1.1 Patrimoine « canalisations »
- 1.2 Patrimoine « ouvrages collectifs »



Proposition du modèle de contrat

Le modèle de contrat prévoit la mise en place de 2 mécanismes incitatifs visant à réduire les écarts d'inventaires entre les bases comptables et techniques (objectif fiabiliser les bases de données patrimoniales).

2 mécanismes sont proposés :

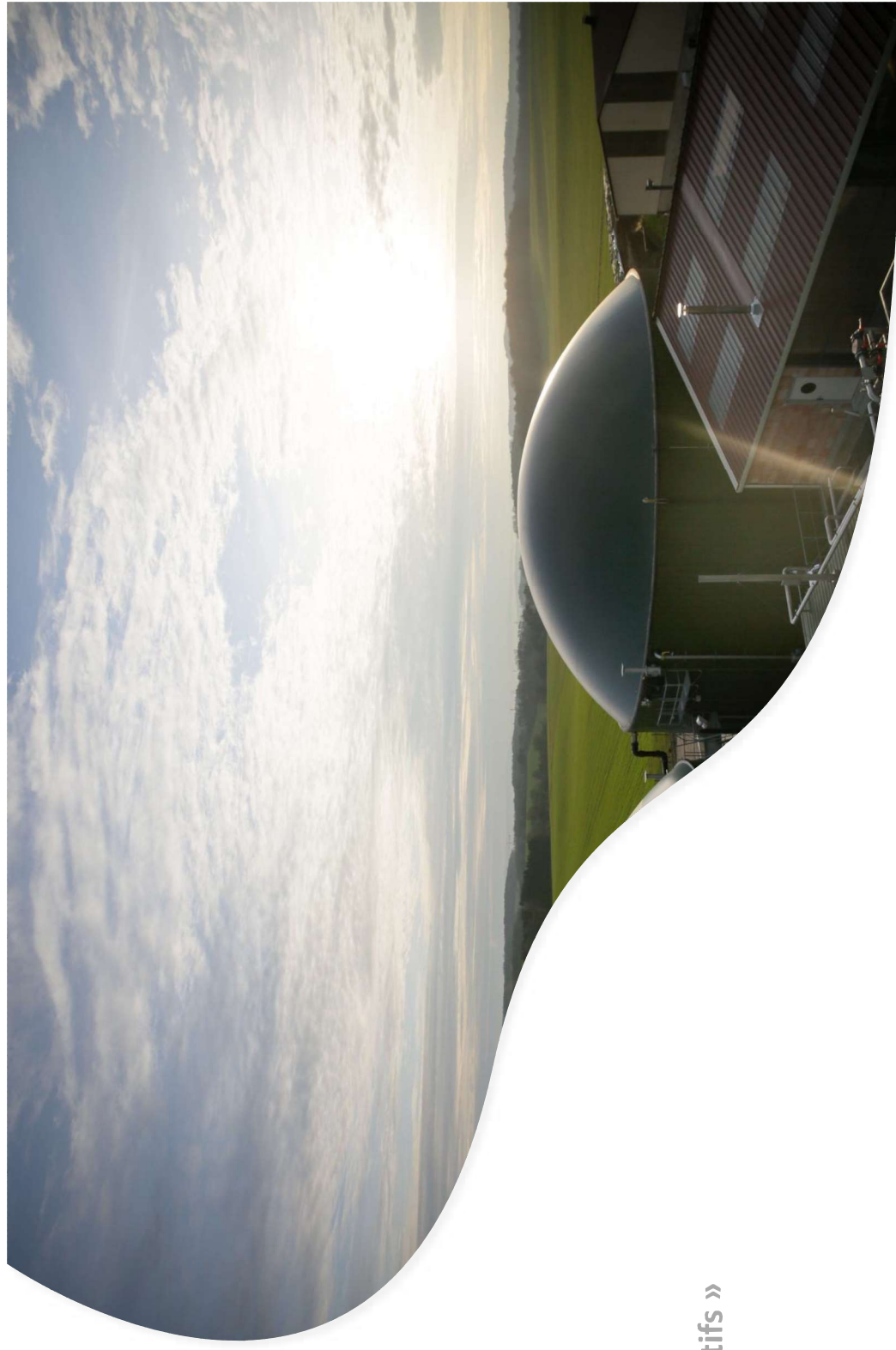
- Un indicateur sur les ouvrages « canalisation »
- Un indicateur sur les ouvrages « ouvrages collectifs »

01

Patrimoine

1.1 Patrimoine « canalisations »

1.2 Patrimoine « ouvrages collectifs »



Patrimoine – construction de l'indicateur

Le périmètre de ce KPI Patrimoine concerne les ouvrages de **canalisations** (env. 60% du patrimoine)

GRDF met à disposition des autorités concédantes des données patrimoniales sur les canalisations, sous 2 formes :

- Des données techniques (base techniques)
- Des données comptables (inventaires comptables)

Des écarts peuvent exister entre ces 2 bases de données.

L'objectif de cet indicateur est d'inciter le concessionnaire, sur la durée du contrat, à :

- Réduire les écarts d'inventaires sur les ouvrages mis en service avant le début du contrat (stock)
- Ne pas créer d'écart supplémentaire en cours de contrat (flux)

Patrimoine – Critères de construction de l'indicateur

L'indicateur de performance vise un double objectif, sur toute la durée du contrat :

- Réduire les écarts d'inventaires sur les ouvrages mis en service avant le début du contrat (**stock**)
- Ne pas créer d'écart supplémentaire en cours de contrat (**flux**)

Critères de construction de l'indicateur sur le stock

- 1 Prioriser les corrections sur les ouvrages récents
- 2 Déterminer une progressivité dans la réduction des écarts sur la durée du contrat
- 3 Seuls les contrats avec **au moins 3 % d'écart sur le stock**, sont éligibles à l'application de ce KPI sur le stock

Critères de suivi des écarts sur le flux

- 1 Le flux de l'année N est déterminé en N+2, le temps de synchroniser les bases techniques et comptables
- 2 Tous les contrats sont éligibles à l'engagement de zéro écart sur le flux

Patrimoine – Suivi et Pénalité

Suivi de l'indicateur (flux et stock)

Suivi annuel
(présentation des corrections des écarts au fur et à mesure)

Objectifs et mesure de la performance par période de 5 ans

Pénalités (estimée tous les 5 ans)

Sur le stock
200€/km en écart par rapport au programme de réduction des écarts
+ report du « reste à faire » sur le cycle suivant

Sur le flux
200€/km en écart nouvellement créée
+ correction de l'écart

Engagements pour des contrats de 20 ans

Les engagements de corrections sont répartis sur la durée du contrat, par période de 5 ans, en priorisant les écarts sur les canalisations mises en service récemment.

	Engagement P1 5ans	Engagement P2 5ans	Engagement P3 5ans	Engagement P4 5ans	Engagement P5 5ans	Engagement P6 5ans
0 - Flux (post signature)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
1 - Période post 2007	75%	100%	100%	100%	100%	100%
2 - Période 2000-2006	8%	38%	75%	75%	75%	80%
3 - Décennie 1990	4%	8%	38%	75%	75%	80%
4 - Décennie 1980	3%	5%	10%	25%	50%	55%
5 - ANTE 80	1%	3%	5%	8%	25%	30%

Priorisation des corrections sur ouvrages récents

Engagement sur la période 2 / millésime Période 2000-2006 :
38% des écarts observés en début de contrat devront être corrigés en fin de période 2

L'engagement de corriger 75% des écarts observés en début de contrat sur le millésime 2002-2006, est atteint à la fin de la période 3

Objectifs
si contrat
de 20 ans

Patrimoine / Données sur le périmètre de Grand Besançon Métropole

Sur le périmètre de GBM, le calcul des écarts d'inventaires entre la base comptable et la base technique, montre un taux d'écart de 2,8%.

Situation en début de contrat (données à fin 2021)				
	Somme des écarts en valeurs absolue (en m)	Somme base comptable (en m)	Somme base technique (en m)	Taux d'écarts
GBM	45 906	806 175	809 352	2,8%

$$\text{Calcul du taux de GBM} \\ [806\ 175 + 809352] \quad \frac{45\ 906}{}$$

Méthode de calcul :

- Les écarts sont calculés en valeur absolue : tous les écarts sont pris en compte, il n'y a pas de « mauvaise compensation » entre des écarts à la hausse ou à la baisse entre les 2 bases
- Les écarts sont mesurés par famille d'ouvrage [INSEE, matière, diamètre, année/période de mise en service]

La méthode de calcul est illustrée en annexe.

Le contrat à la maille de GBM, a un écart <3% en début de contrat, et ne porte pas d'objectifs de correction des écarts sur les ouvrages mis en service avant la signature du contrat (**stock**).

Il y a cependant un engagement de non création d'écart sur les nouveaux ouvrages mis en service post signature du contrat (**flux**).

Déclinaison de l'indicateur Patrimoine sur le contrat de GBM (contrat 20 ans)

La déclinaison de la méthode présentée précédemment conduit à corriger, sur la durée du contrat, **53,6 %** des écarts observés en début de contrat.

Contrat de 20 ans	Somme des écarts en valeur absolue (en m)	Somme des écarts corrigés sur la durée du contrat (en m)	Taux de correction des écarts observés en début de contrat
	45 906	24 591	53,6%
1 - Période post 2007	1 454	1 454	100%
2 - Période 2000-2006	14 538	10 904	75%
3 - Décennie 1990	12 004	9 003	75%
4 - Décennie 1980	10 574	2 644	25%
5 - ANTE 80	7 336	587	8%

Contrat de 20 ans	Engagement à fin P1 (en m)	Engagement à fin P2 (en m)	Engagement à fin P3 (en m)	Engagement à fin P4 (en m)
Total à corriger	3 124	5 563	9 656	6 248
1 - Période post 2007	1 091	364	0	0
2 - Période 2000-2006	1 163	4 361	5 379	0
3 - Décennie 1990	480	480	3 601	4 441
4 - Décennie 1980	317	211	529	1 586
5 - ANTE 80	73	147	147	220

Exemple d'application des pénalités – contrat GBM

Sur le stock

	Engagement à fin P1 (en m)	Engagement à fin P2 (en m)	Engagement à fin P3 (en m)	Engagement à fin P4 (en m)
Contrat 20 ans	3 124	5 563	9 656	6 248
1 - Période post 2007	1 091	364	0	0
2 - Période 2000-2006	1 163	4 361	5 379	0
3 - Décennie 1990	480	480	3 601	4 441
4 - Décennie 1980	317	211	529	1 586
5 - ANTE 80	73	147	147	220

Sur la 3^{ème} période, GRDF doit corriger 5 563 m d'écart.

Si GRDF ne corrige que 3 563 m, la pénalité payée sera égale à $[2 \text{ km} \times 200\text{€}/\text{km}] = 400 \text{ €}$
+ report du « reste à faire » sur période suivante P3

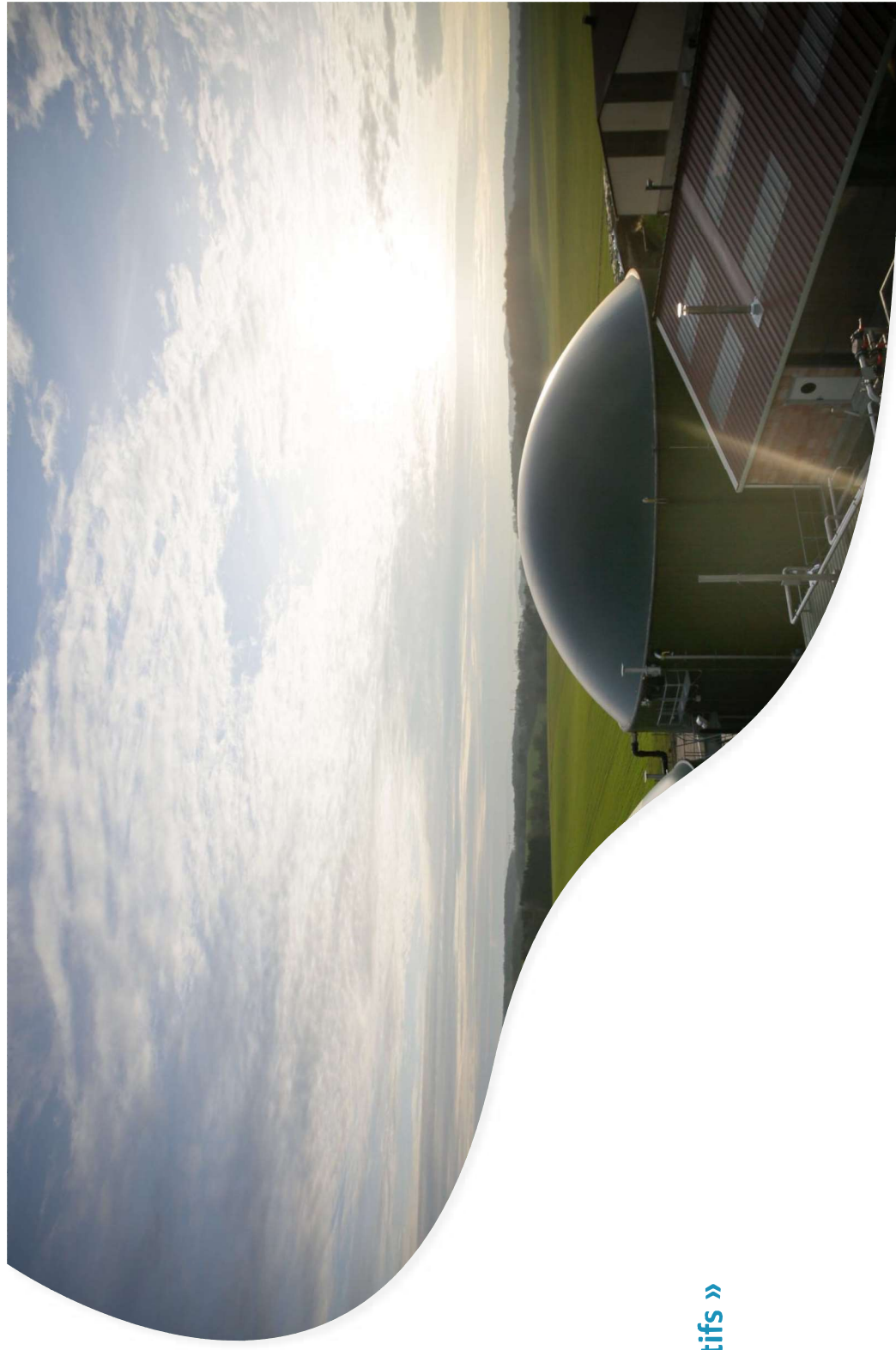
Sur le flux (nouveaux ouvrages mis en service après la signature du contrat)

Aucun écart détecté, donc pas de pénalité.

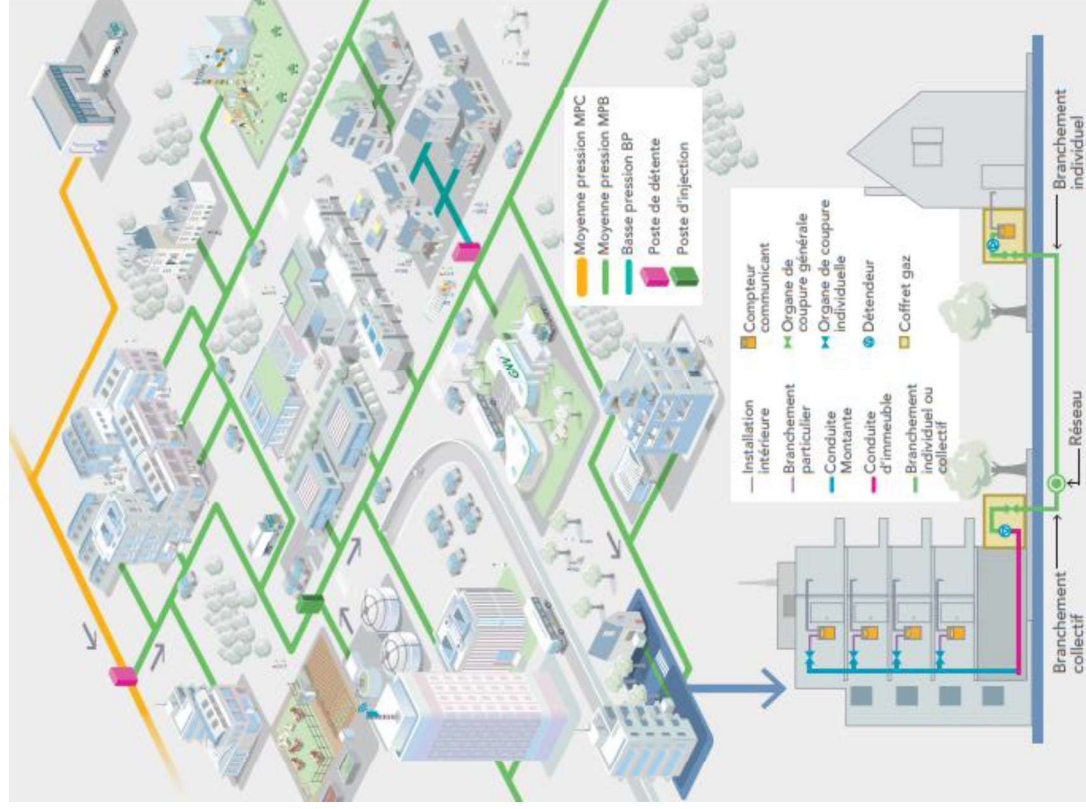
01

Patrimoine

- 1.1 Patrimoine « canalisations »
- 1.2 Patrimoine « ouvrages collectifs »



Périmètre des ouvrages

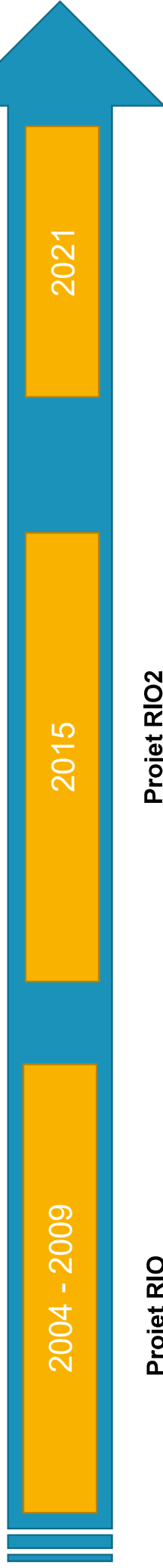


Pour rappel, on entend par ouvrage collectif :

- Les Branchements Collectifs (BRC)
- Les Colonnes d'Immeubles (CI)
- Les Conduites Montantes* (CM)

* On considère dans la catégorie des CM, les CM, les nourrices de compteurs et les tiges cuisines, chacune valant 1 dans les inventaires.

Un KPI « ouvrage collectif » par contrat de concession, complémentaire des dispositifs précédents de correction « en masse »



Projet RIO

GRDF a réalisé de 2004 à 2009 un inventaire de ses branchements collectifs en utilisant un référentiel unique et commun à toutes ses entités : ce référentiel a été appelé « Référentiel d'Inventaire d'Ouvrages » (RIO).

Le projet RIO a ainsi permis de répertorier et de spécifier les caractéristiques techniques de 703 289 branchements collectifs pour, in fine, les intégrer dans l'outil de suivi de la maintenance GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur). Les retours d'expérience ont abouti au constat que cet inventaire était incomplet : environ 20% des branchements collectifs n'étaient pas recensés dans la GMAO.

Projet RIO2

En 2015, GRDF a donc lancé le projet RIO2 avec pour objectif de compléter l'inventaire technique des branchements collectifs. Entre 2015 et fin 2017, ce programme a consisté à visiter plus de 460 000 adresses et a ainsi permis d'identifier 150 000 branchements collectifs supplémentaires dans l'inventaire technique. Cette action a contribué à renforcer la sécurité industrielle en intégrant ces ouvrages supplémentaires dans le programme de maintenance.

Par ailleurs, à l'issue de la phase de recensement complémentaire du projet RIO2, GRDF a conduit fin 2018 une opération de recalage de l'inventaire comptable, dont les impacts financiers sur la valorisation de chaque concession sont très limités.

Nouveau modèle de contrat de concession

Le nouveau modèle de contrat de concession portera des objectifs de corrections des écarts résiduels et de maîtrise des écarts dans le temps.

Méthode de calcul des écarts

Exemple pour une concession communale fictive :

On calcule pour chaque type d'ouvrages l'écart entre la base technique et la base comptable.

Les écarts sont calculés en valeur absolue : tous les écarts sont pris en compte

Code INSEE	Type d'ouvrage collectif	Nombre
123456	BRC	100
123456	CI	50
123456	CM	50
Total		200

Code INSEE	Type d'ouvrage collectif	Nombre
123456	BRC	90
123456	CI	55
123456	CM	55
Total		200

Différence entre la base technique et la base comptable	Différence en valeur absolue	
-10	10	
5	5	
5	5	
Somme des valeurs absolues		20

Calcul du taux d'écart entre la base technique et la base comptable

$$\frac{[ABS([BRCgmao - BRCcompta]) + ABS([CIgmao - CIcompta]) + ABS([CMgmao - CMcompta])]}{(Nb ouvrages GMAO + COMPTA)} = \frac{20}{400} = 5,0\%$$

Principe de cet indicateur de performance

Mise en place dès la signature du contrat

Application immédiate du principe, quelle que soit la date d'effet du contrat

Mesure annuelle de l'écart

Suivi et mesure incitative annuelle

Pas de distinction stock et flux

A la différence du KPI « canalisation », il n'est pas possible de distinguer des millésimes. L'engagement de correction porte sur un ensemble, comprenant les ouvrages collectifs mis en service avant la signature, et les nouveaux ouvrages (renouvellement ou création) post signature.

Déclenchement pénalité
si taux d'écart supérieur à 0,5%

L'objectif est de maintenir un taux d'écart maximal de 0,5% entre les inventaires GMAO et comptable, sur toute la durée du contrat

Pénalité unitaire

20€/ouvrage en écart au de-delà de la tolérance de 0,5%

Application au périmètre de GBM – données fin 2021

	BRC			CI			CM			Somme des bases	Taux d'écart	
	Base comptable	Base GMAO	Somme des écarts	Base comptable	Base GMAO	Somme des écarts	Base comptable	Base GMAO	Somme des écarts			
GBM	4782	4742	56	3984	3872	116	5079	4933	156	328	27392	1,20 %

On entend par somme des écarts, la somme des écarts en valeur absolue.

Sur le périmètre du contrat de GBM, on constate un taux d'écart égal à 1,20 %.

L'engagement pris dans le contrat est de maintenir ce taux d'écart inférieur à 0,5% sur toute la durée du contrat.

En cas d'écart mesuré, au-delà 0,5% une pénalité 20€ par ouvrage en écart sera due.

En l'état, sans correction, la pénalité annuelle serait égale à **27 392 x (1,20% - 0,5%) x 20€ = 3 834,88 €**

Un bilan sera présenté chaque année à l'autorité concédante (valeur de l'indicateur détaillé – BRC, CI et CM – on entend par CM : les CM, les conduites de coursives, les nourrices de compteurs et les tiges cuisines).

02

Temps moyen de coupure



Les principes du futur KPI « temps moyen de coupure »

1

Le KPI sera calculé à l'échelle de la concession.

2

Un suivi du temps moyen de coupure annuel, avec la mise en place d'un seuil au-delà duquel le concessionnaire serait pénalisé

3

Le choix sera laissé à la négociation locale du CDC pour déterminer si le KPI portera sur le temps moyen de coupure par clients, ou le temps moyen de coupure par clients coupés. Dans les 2 cas, GRDF transmettra les éléments nécessaires à la prise de décision.
La décision sera prise à l'issue d'une période d'observation.
En l'absence d'accord, un indicateur de référence sera présélectionné dans le modèle.

4

En cours de contrat, GRDF publiera chaque année le résultat du KPI ainsi que les données nécessaires pour reconstituer le calcul du temps moyen de coupure (ajout du temps de coupure par incidents dans le fichier sur la Plateforme de Données).
Ces informations permettront de reconstituer les 2 types d'indicateurs, quelque soit l'assiette du KPI.

Temps moyen de coupure : calcul des 2 indicateurs (1/2)

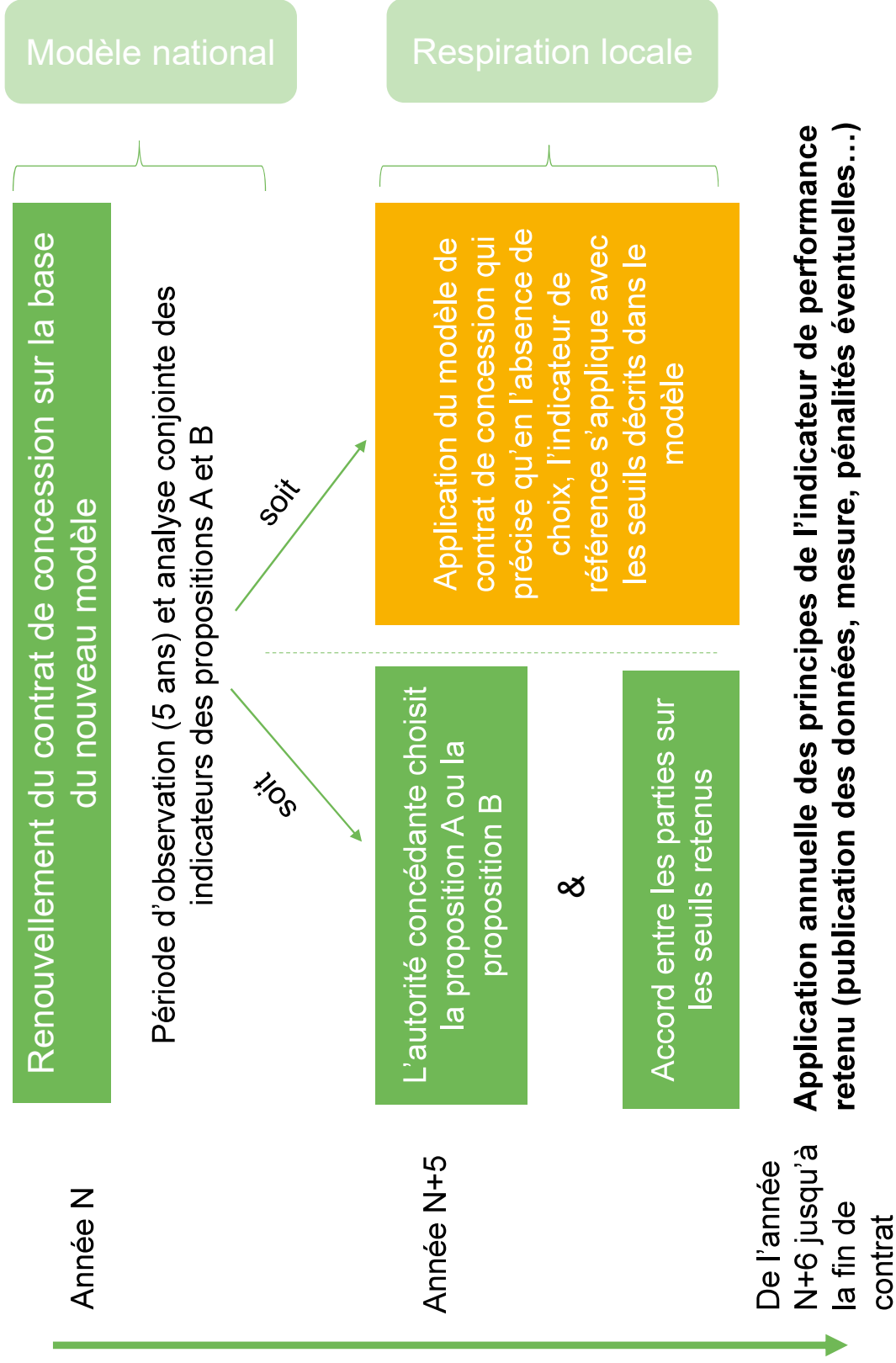
Indicateur de référence		Indicateur B Temps moyen de coupure par clients coupés
Indicateur A Temps moyen de coupure par clients		
Périmètre des coupures retenus	<p>Mesure du temps de coupure moyen, comprenant tous les incidents (hors travaux programmés et hors injection biométhane) impactant au moins 1 client et avec déplacement GRDF, hors dommages et incendies</p> <p>Filtre sur champs « type de cause » :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valeurs retenues : défaut de mise en œuvre/fausse manœuvre; environnement; matériel - Valeurs exclues : dommages; incendie ; défaillance d'autres réseaux à proximité 	
Durée mesurée	On considère le temps de coupure comme le délai entre l'appel pour manque de gaz (si il existe) ou la mise en sécurité du réseau, et la remise en pression du réseau ou le rétablissement des clients présents (1 ^{er} tour)	
Définition	<p>Mesure de la moyenne sur le nombre de <u>clients</u> de la concession :</p> $[Somme(Nb\ clients\ impactés * T\ coupure\ réseau)] / (Nb\ clients)$	<p>Mesure de la moyenne sur le nombre de <u>clients coupés</u> de la concession :</p> $[Somme(Nb\ clients\ impactés * T\ coupure\ réseau)] / (Nb\ clients\ coupés)$

Voir annexe du support, répartition des causes au niveau national

Temps moyen de coupure : calcul des 2 indicateurs (2/2)

Indicateur de référence		Indicateur A Temps moyen de coupure par clients	Indicateur B Temps moyen de coupure par clients coupés
Calcul / Pénalités	<ul style="list-style-type: none"> Mesure annuelle par rapport au temps cible sur la concession : <p>Tranche 0 : Aucune pénalité versée si le temps moyen de coupure sur la concession est inférieur au Seuil 1</p> <p>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</p> <p>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)</p>		
Seuils et pénalités	Seuil 1 : 30min Pénalité 1 : 5€/clients coupés Seuil 2 : 60 min Pénalité 2 : 10€/clients coupés	Seuil 1 : 6h Pénalité 1 : 5€/clients coupés Seuil 2 : 24h Pénalité 2 : 10€/clients coupés	
Fréquence de la mesure	Tous les ans		

Temps moyen de coupure : mise en place du KPI



Indicateur Temps moyen de coupure

Dispositions du modèle de contrat de concession

Le **modèle de contrat** de concession prévoit :

- Une **période d'observation** de 5 années à partir de la signature du contrat, pendant laquelle les indicateurs A et B sont produits (ainsi que les données associées) et analysés, sans application de pénalité
- La **faculté pour chaque autorité concédante**, à l'issue de cette période :
 - de choisir entre A et B pour définir l'indicateur de performance contractuel applicable à compter de l'année N+6 (l'autre indicateur continuera à être produit à titre d'information)
 - De négocier localement les seuils de temps de déclenchement des pénalités, sur la base des analyses conjointes de la période d'observation

Le **modèle de contrat** fixe par ailleurs :

- les **pénalités unitaires** applicables dans tous les contrats (pour A et B)
- un **indicateur de référence** (= indicateur A) applicable à défaut d'accord local, ainsi que **des seuils de déclenchement de référence**

Application locale des dispositions du modèle

- ⇒ Si accord local sur les seuils, **signature d'un avenant** pour définir A ou B comme indicateur de performance contractuel à partir de N+6.
- ⇒ Les seuils pourront être revus ultérieurement (par exemple en N+10) en fonction de la situation locale

Temps de coupure / Application à Grand Besançon Métropole

Indicateur A	Indicateur B
Temps de coupure moyen par clients	Temps moyen de coupure par clients coupés

GBM	Nb d'incidents avec clients coupés	Nb de clients coupés	Durée coupure X Nb clients coupés	Nombre de clients sur le périmètre de la concession	Temps moyen de coupure par Client	Pénalité unitaire	Montant pénalité	Temps moyen de coupure par client coupé	Pénalité unitaire	Montant pénalité
2018	251	502	75527	43009	1,8	- €	- €	150	0	- €
2019	502	542	112076	43143	2,6	- €	- €	207	0	- €
2020	257	542	43358	43091	1,0	- €	- €	80	0	- €
2021	164	299	41422	42960	1,0	- €	- €	139	0	- €


CRAC 2018 publié en 2019

CRAC 2019 publié en 2020


CRAC 2020 publié en 2021

CRAC 2021 publié en 2022

Extraction fichier « aléas exploitation » de la Plateforme de Données – 2021 (pour reconstituer le nb d'incidents avec clients coupés, le nb de clients coupés)


Les Aléas exploitation GBM

Nouveau fichier : temps de coupure par incidents 2018, 2019 et 2020
Note : Le format de ce fichier ne présage pas le format définitif des données dans la Plateforme de Données à terme


Tps coupure -
Liste des incidents



03

Domaine clients

3.1 La satisfaction client

3.2 Le respect des délais catalogue



Satisfaction clients

Les indicateurs de satisfaction clients publiés dans le CRAC 2021, sont aujourd'hui à la maille régionale (région GRDF). 3 thèmes sont retenus :



sur votre région GRDF

sur votre région GRDF

sur votre région GRDF

Taux de satisfaction des particuliers lors d'un **raccordement** (avec ou sans extension) – hors collectif

Taux de satisfaction des particuliers et professionnels pour l'**accueil dépannage gaz**

Taux de satisfaction des particuliers lors d'une **mise en service**

L'indicateur de performance est construit à partir de ces 3 prestations, mais à l'échelle de la concession.

Satisfaction clients – construction de l'indicateur (1/3)

GRDF collecte les avis des clients, après chaque intervention de raccordement, de dépannage, et de mise en service entre J+1 et J+3.

Le client répond à plusieurs questions dont une question portant sur le niveau de satisfaction globale. L'indicateur est construit à partir des résultats à cette question.

Les clients ont 4 choix de réponses possibles :

Très satisfait
Assez satisfait

Satisfaits

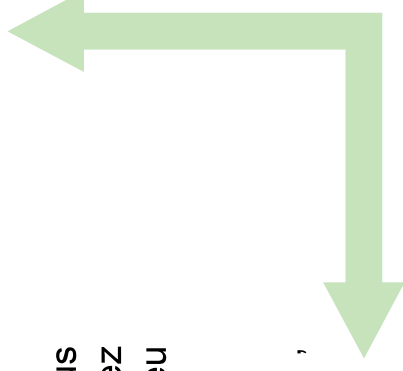
Peu satisfait
Pas du tout satisfait

Insatisfaits

Pour déterminer un taux de satisfaction par enquête, nous considérons les résultats « très satisfaits + assez satisfaits » comme « satisfaits », et les réponses « peu satisfaits + pas du tout satisfaits » comme « insatisfaits »

Le taux de satisfaction de l'enquête raccordement , dépannage et mise en service sera calculé tel que :

$$\frac{\text{nb de clients satisfaits}}{\text{nb total de réponses}}$$



Satisfaction clients – construction de l'indicateur (2/3)

L'indicateur de performance sera calculé à la maille de chaque contrat de concession.

A partir des réponses aux enquêtes de satisfaction « raccordement », « dépannage » et « mise en service » l'indicateur de performance retenu est un indicateur composite, donnant le même poids à chaque thème, quelques soit le nombre de réponses obtenues à chacune des 3 enquêtes.

=> l'objectif est de donner la même importance aux 3 prestations, indépendamment de la variation d'activité d'une année sur l'autre, ou du taux de retour à chacune des deux enquêtes.

Formule de l'indicateur de performance du modèle de contrat de concession :
(dans le cas où GRDF dispose d'au moins une réponse à chacune des 3 enquêtes)

$$\frac{\text{Taux de satisfaction raccordement} + \text{Taux de satisfaction dépannage} + \text{Taux de satisfaction mise en service}}{3}$$

Satisfaction clients – construction de l'indicateur (3/3)

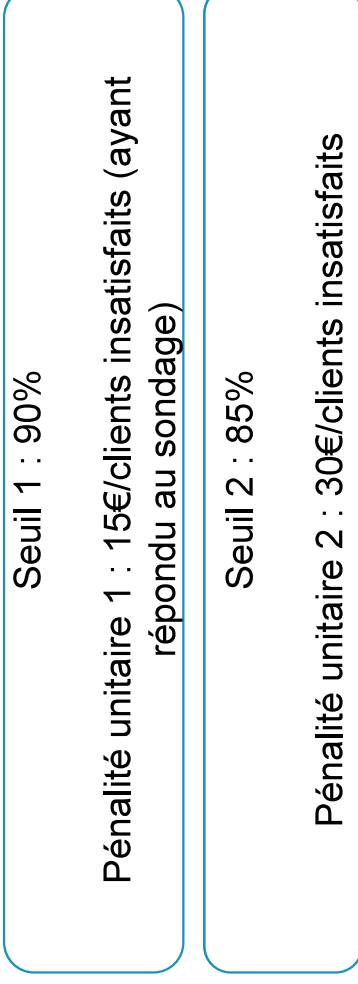
Mesure annuelle par rapport au niveau de satisfaction cible sur la concession :

Tranche 0 : Aucune pénalité versée aux contrats dont la mesure de satisfaction est > Seuil 1

Tranche 1 : Une pénalité (P1€) versée pour la mesure de satisfaction < Seuil 1 et > Seuil 2

Tranche 2 : Une pénalité (P2€) versée pour la mesure de satisfaction < Seuil 2, avec P2 > P1

Seuils et de pénalités unitaires



Indicateur Satisfaction clients - Périmètre GBM

2021													
Autorité concédante	Numéro de contrat	Nb clients satisfaits - Raccordement	Nb de réponses à l'enquête - Raccordement	Taux de satisfaction - enquête Raccordement	Nb clients satisfaits - Dépannage	Nb de réponses à l'enquête - Dépannage	Taux de satisfaction - enquête Dépannage	Nb clients satisfaits - Mise en service	Nb de réponses à l'enquête - Mise en service	Taux de satisfaction - enquête mise en service	Valeur du KPI Moyenne des 3 taux de satisfaction	Niveau pénalité unitaire	Pénalité par contrat
GBM	Contrat regroupé	137	145	94,48%	30	31	96,77%	72	74	97%	96,2%	0 €	0 €

En 2021 puisque le taux de satisfaction moyen global est supérieur à 90%. Sur la base des principes du futur contrat, pas de pénalité.

03

Domaine clients

3.1 La satisfaction client

3.2 Le respect des délais catalogue



Indicateur « taux de respect du délai catalogue des prestations» Rappel de l'indicateur publié dans le CRAC + Plateforme de données

GRDF publie déjà dans les CRAC un indicateur « taux de respect du délai catalogue des demandes reçues des fournisseurs ».

Cet indicateur mesure, à la maille du contrat de concession, le taux de respect des délais de réalisation des prestations ayant un impact direct sur le contrat de fourniture des clients (déjà suivi par la CRE)

Mises en service avec
intervention

Prestations demandées à GRDF par un client par l'intermédiaire de son fournisseur, dans des situations type « emménagement ».

Mises hors service avec
intervention

Prestations demandées à GRDF 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.

Changement de fournisseur
avec intervention

Prestations demandées à GRDF 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).

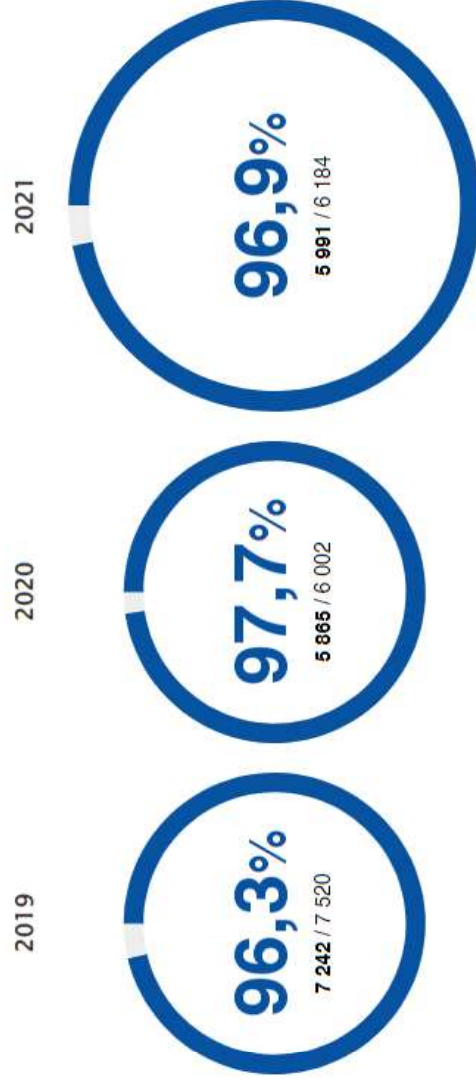
Coupures pour impayés

Prestations demandées par un fournisseur dans le cadre d'un impayé, sans résiliation de contrat.

Indicateur « taux de respect délai prestations »
Exemple des données publiées au périmètre de GBM

CRAC 2021

Taux de respect du délai catalogue des demandes reçues des fournisseurs 



Plateforme de données 2021



Mécanisme de pénalités si choix de cet indicateur

Toutes les concessions potentiellement éligibles

Seuil 1 = 90%
Pénalité unitaire = **5€/prestations hors délai**

Seuil 2 = 85%
Pénalité unitaire = **10€/prestations hors délai**

Interprétation :

- Si le taux de respect des délais sur les prestations reçues par le fournisseur, est supérieur à 90%, alors pas de pénalité
- Si le taux de respect des délais sur les prestations reçues par le fournisseur, est compris entre 85% et 90%, alors 5€ de pénalité par prestation hors délai
- Si le taux de respect des délais sur les prestations reçues par le fournisseur, est inférieur à 85%, alors pénalité de 10€ par prestation hors délai

04

Les pénalités



Principes et synthèse des pénalités du modèle de contrat

KPI Patrimoine	Canalisations (mesure quinquennale) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pénalité sur écarts non corrigés du programme de résorption ▪ Pénalité sur nouveaux écarts du flux 	200€/km
	Ouvrages collectifs (mesure annuelle) Pénalité au-delà de la tolérance	20€/ouvrage
KPI temps moyen de coupure par client ou par client coupé (pénalité annuelle)	Pénalité si temps moyen de coupure par client supérieur à 30min (resp. 6h si temps moyen de coupure par client coupé) et inférieur à 60min (resp. 24h si temps moyen de coupure par client coupé)	5€/clients coupés
	Pénalité si temps moyen de coupure par client supérieur à 60min (resp. 24h si temps moyen de coupure par client coupé)	10€/clients coupés
KPI satisfaction clients (pénalité annuelle)	Pénalité si taux de satisfaction ou taux de respect des délais catalogue compris entre [85% et 90%]	15€/client insatisfait ou 5€/prestation hors délai
	Pénalité si taux de satisfaction ou taux de respect des délais catalogue inférieur à 85%	30€/client insatisfait ou 10€/prestation hors délai