



QUALITÉ DE SERVICE

RAPPORT ANNUEL 2020



SOMMAIRE

Contexte	3
Contexte - Focus sur l'évolution de la qualité de service	4
Présentation de la qualité de service	5
1 Bilan et perspectives de la qualité de service chez Teréga	6
1.1 Bilan de l'incitation financière de la qualité de service 2020	6
1.2 Suivi de l'incitation financière de la qualité de service depuis 2011	7
2 Présentation et analyse des indicateurs relatifs à la qualité comptable et à la mise à disposition des mesures télérelevées pour le Transport	8
2.1 Qualité des quantités mesurées aux PITD et transmises aux Gestionnaires de Réseau de Distribution le lendemain pour le calcul des allocations provisoires	9
2.2 Qualité des quantités journalières télérelevées aux points de livraisons des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises le lendemain	10
2.3 Qualité des quantités infra journalières mesurées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises en cours de journée	11
2.4 Qualité des prévisions globales de consommation de fin de journée gazière réalisées la veille pour le lendemain	12
2.5 Qualité des prévisions globales de consommation de fin de journée gazière réalisées le jour même	13
3 La mise à disposition des informations les plus utiles aux expéditeurs pour le transport et le stockage	14
3.1 Taux de Disponibilité des portails utilisateurs et des plateformes publiques de données des Gestionnaires de Réseau de Transport (GRT)	14
3.2 Mise à disposition sur les sites publics des Gestionnaires de Réseau de Transport (GRT) des 5 informations les plus utiles à l'équilibrage	15
3.3 Mise à disposition des informations les plus utiles aux expéditeurs	16
3.4 Substitution des mesures par des données de back-up pour les données aux PITD	17
3.5 Suivi de la mise à disposition d'information en cas de restriction de capacité de Stockage	17
3.6 Lancement du nouveau portail clients de Teréga	18
4 Le fonctionnement de la zone unique	19
4.1 Le suivi du fonctionnement de la TRF	19
5 Le suivi du traitement des réclamations clients pour le Transport	21
5.1 Le suivi du traitement des réclamations clients pour le Transport	21
6 Indicateur lié à l'équilibrage	22
6.1 Fiabilité de l'indicateur de stock en conduite projeté publié par les GRT	22
7 Présentation et analyse des indicateurs relatifs aux programmes de maintenance pour le Transport et le Stockage	24
7.1 Indicateurs relatifs aux programmes de maintenance	24
7.2 Taux de capacités souscrites disponibles PITS Lussagnet et PITT Pirineos	25
7.3 Respect des programmes de maintenance annuels au PITSL	26
7.4 Respect des programmes de maintenance annuels au PITSE	27
7.5 Respect des programmes de maintenance annuels au PITTL	28
7.6 Respect des programmes de maintenance annuels au PITTE	29
7.7 Indicateur de suivi du respect des programmes de maintenance des opérateurs de stockage	30
8 L'environnement et Teréga	31
8.1 Émission de Gaz à Effet de Serre	31
8.2 Émission de Méthane	32

CONTEXTE

Depuis 2016, à la demande de la Commission de Régulation de l'Énergie, Teréga regroupe sous la forme d'un rapport une analyse des résultats de la qualité de service sur l'ensemble des indicateurs de l'année écoulée. Cette édition porte sur l'analyse de l'année 2020, **marquée par de nouveaux indicateurs pour l'activité Transport et Stockage de Teréga suite à l'entrée en vigueur de l'ATRT7 et de l'ATS2 au 1^{er} avril 2020.**

Ce rapport, au-delà de présenter le bilan opérationnel et financier des différents indicateurs et les actions entreprises pour répondre aux exigences réglementaires, a pour ambition de présenter les projets mis en œuvre dans le but d'améliorer en continue nos résultats et, intrinsèquement, notre service auprès des utilisateurs du réseau et notre contribution au bon fonctionnement du marché gazier français et européen.

En effet, la Commission de Régulation de l'Énergie et Teréga suivent une vingtaine d'indicateurs indispensables, transmis mensuellement pour le bon fonctionnement du réseau et assurer la satisfaction de l'ensemble des utilisateurs. Certains de ces indicateurs sont financièrement incités : lorsque les objectifs sont dépassés, un bonus est attribué à Teréga et inversement lorsque les objectifs ne sont pas atteints, l'opérateur est sanctionné par un malus.

Teréga publie mensuellement l'ensemble des indicateurs sur le portail : <https://portail.terega.fr/star-app/edito/la-qualite-de-service-terega>

Les indicateurs 2020 pour le Transport concernent les domaines suivants :

- ▶ la qualité comptage,
- ▶ l'équilibrage,
- ▶ la mise à disposition des données,
- ▶ les programmes de maintenance,
- ▶ le fonctionnement de la zone unique,
- ▶ le traitement des réclamations,
- ▶ et l'environnement.

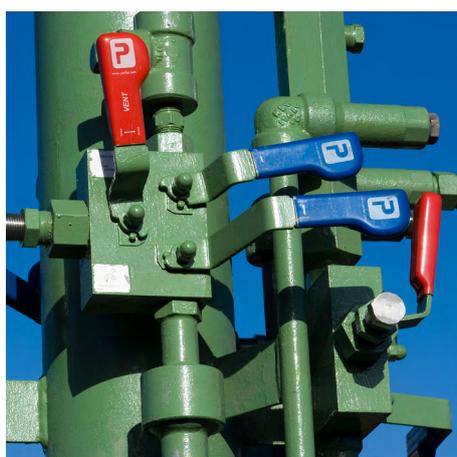
Les indicateurs 2020 pour le Stockage concernent les domaines suivants :

- ▶ les programmes de maintenance,
- ▶ la mise à disposition d'information pouvant conduire à des restrictions des droits de soutirage et d'injections des utilisateurs,
- ▶ et l'environnement.

CONTEXTE

FOCUS SUR L'ÉVOLUTION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Les délibérations tarifaires* pour la période ATRT7 au transport et ATS2 pour le stockage font évoluer la régulation incitative de la qualité de service en lien avec les retours des acteurs de marché lors des concertations et consultations publiques menées en 2019 lors de l'établissement des tarifs. Dans leurs réponses, les acteurs de marché ont partagé un bilan positif et considèrent que la régulation incitative de la qualité de service constitue un pilier du cadre de régulation tarifaire qui permet de s'assurer que l'efficacité économique ne se fait pas au détriment des services rendus par les réseaux. Ils considèrent qu'il s'agit d'un enjeu important. Lors de ces échanges deux thématiques se sont particulièrement démarquées : l'accès aux données et qualité de ces données ainsi que la qualité du service client.



* Délibérations tarifaires n°2020-012 pour le transport et n°2020-013 pour le stockage.

PRÉSENTATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Pour ce faire, une vingtaine d'indicateurs ont été suivis par Teréga pour l'activité de **Transport** :

- la qualité des quantités mesurées aux PITD et transmises aux GRD le lendemain pour le calcul des allocations provisoires ;
- la qualité des quantités journalières télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises le lendemain ;
- la qualité des quantités intra-journalières télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises en cours de journée ;
- la qualité des prévisions globales de consommation de fin de journée gazière réalisées la veille et en cours de journée (2 indicateurs) ;
- le suivi de la mise à disposition des 5 informations les plus utiles à l'équilibrage sur les sites publics des GRT (5 indicateurs) remplacés à partir du 1^{er} avril 2020 par le suivi de la mise à disposition des informations les plus utiles aux expéditeurs (publication des avis de programmation, appels aux spreads localisés...)
- le taux de disponibilité des portails utilisateurs et des plateformes publiques de données des GRT. cet indicateur ne sera plus suivi dans le cadre de la qualité de service à partir du 31 mars 2020) ;
- le suivi du traitement des réclamations ;
- le suivi du fonctionnement de la zone de marché unique ;
- la fiabilité de l'indicateur de stock en conduite projeté publié par les GRT sur leur page publique ;
- les indicateurs relatifs aux programmes de maintenance : les taux de capacités souscrites disponibles PITS Lussagnet et PITT Pirineos et le respect des programmes de maintenance annuels ;
- les indicateurs liés à l'environnement : les émissions mensuelles de gaz à effet de serre et les émissions de méthane rapportées au volume transité.

Pour l'activité de **Stockage** dont les indicateurs de la qualité de service ont été mis en œuvre pour la première fois cette année sont :

- le suivi du respect des programmes de maintenance des opérateurs de stockage ;
- le suivi de la mise à disposition d'information en cas de restriction de capacité ;
- les indicateurs relatifs l'environnement : les émissions de gaz à effet de serre et les émissions de méthane rapportées aux volumes de gaz cyclé.

BILAN ET PERSPECTIVES DE LA QUALITÉ DE SERVICE CHEZ TERÉGA

1.1 Bilan de l'incitation financière de la qualité de service 2020



INCITATION FINANCIÈRE 2020 DE LA QUALITÉ DE SERVICE TERÉGA

Teréga réalise un bonus de 747 k€ en 2020.

À noter que les efforts réguliers de Teréga en matière de qualité de service se traduisent par une incitation financière en progression vis-à-vis des années précédentes. En 2020, Teréga s'améliore en particulier sur :

- L'indicateur de la mise à disposition des 5 informations les plus utiles aux expéditeurs. L'incitation de cet indicateur prend fin au 31 mars 2020.
- L'indicateur de la qualité des données transmises aux PITD.
- Ainsi que sur la qualité des données en intra-journalier transmises aux PIC suite à la modification du calcul au pas horaire en ATRT7 (vs par tranche horaire en ATRT6).

En revanche, les résultats sur les prévisions de consommation sont en baisse : les consommations d'énergies ont été chamboulées durant la période de la crise sanitaire Covid-19 et les seuils ont été durcis en ATRT7.

Les indicateurs de la qualité de service liés au stockage étant mis en place pour la première fois cette année, seuls les indicateurs au Transport sont incités.

1.2 Suivi de l'incitation financière de la qualité de service depuis 2011

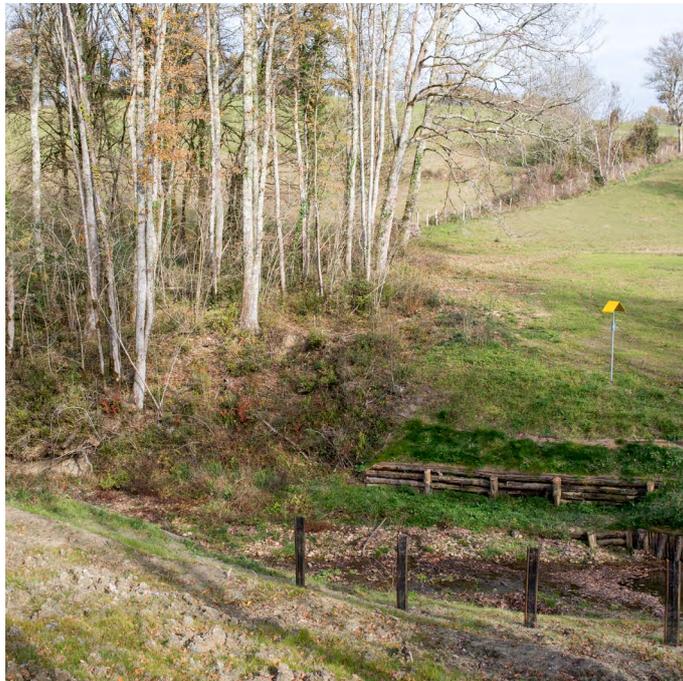
En k€	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
1. Qualité des quantités mesurées aux PITD et transmises aux GRD le lendemain pour le calcul des allocations provisoires	250	50	120	115	112,5	57,5	122,5	162,5	300	300
2. Qualité des quantités télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises le lendemain	150	217,5	196,3	300	244,9	224,5	65	8,7	20	-254
3. Qualité des quantités intra journalières télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de Teréga et transmises en cours de journée	300	57,5	147,5	300	300	282	70	-184	Non incité	Non incité
4. Taux de disponibilité des 5 informations les plus utiles à l'équilibrage	45,5	103,2	116,8	83,2	0	-1	5,5	60	45	195
5. Qualité des prévisions globales de consommation de fin de journée gazière réalisées la veille et en cours de journée	1,5	15	23,9	-16,7	-72	-134	-61	Non incité	Non incité	Non incité
Total des incitations financières	747	443	605	762	585	428	201	47	365	241

Le bonus annuel lié à la qualité des services délivrés par **Teréga s'élève à 747 k€ en 2020.**

Ce bonus financier est en hausse de **68%** par rapport à 2019 et s'inscrit sur une tendance haussière depuis le début de la qualité de service (2011) qui récompense les efforts constants de Teréga en la matière.

2

PRÉSENTATION ET ANALYSE DES INDICATEURS RELATIFS À LA QUALITÉ COMPTABLE ET À LA MISE À DISPOSITION DES MESURES TÉLÉRELEVÉES POUR LE TRANSPORT



2.1 Qualité des quantités mesurées aux PITD et transmises aux Gestionnaires de Réseau de Distribution le lendemain pour le calcul des allocations provisoires

CONTEXTE

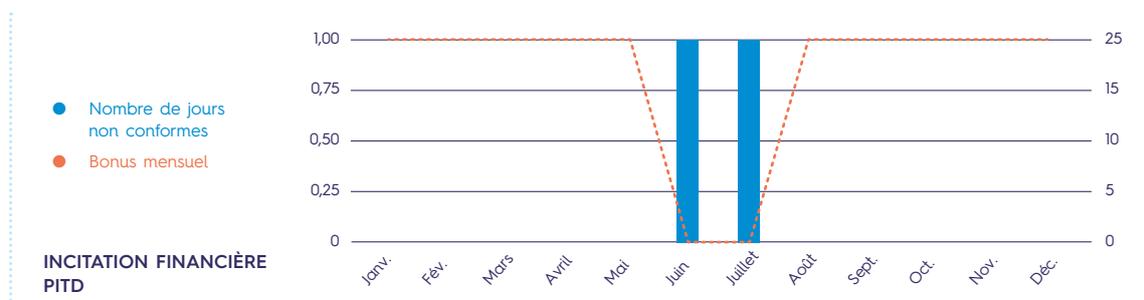
Une zone d'équilibrage est considérée comme non conforme lorsque l'écart entre la somme des PITD de J+1 et celle de M+1 est supérieur à un seuil fixé par la CRE.

La zone d'équilibrage PITD (Point d'Interface Transport Distribution) est la somme de tous les postes de distribution publique de la zone Teréga.

LA RÈGLE EST :

- ▶ L'écart sur chaque journée ne doit pas être supérieur à 2% **pour l'ensemble des PITD**. Dès que ce seuil est dépassé, la journée gazière est considérée comme non conforme.
- ▶ Cet indicateur est incité financièrement (nouvelles incitations depuis le 1^{er} avril 2017) :
 - si toutes les journées sont conformes à bonus de 25 k€ (12,5 k€ précédemment);
 - si 1 journée est non conforme à ni bonus, ni malus (inchangé);
 - si 2 journées sont non conformes à malus de 20 k€ (15 k€ précédemment);
 - au-delà de 2 jours de non-conformité un malus de 30 k€ par jour non conforme (10 k€ précédemment).

Bilan annuel = 250 k€ (plafond à 300 k€)



FAITS MARQUANTS 2020

- ▶ 99,5% de jours conformes / 0,5% de jours non conformes en 2020.
- ▶ **2 jours de non-conformités sur l'année :**
 - 1 jour en juin suite à un défaut de sonde de température sur le poste de GrDF TLS/Fenouillet
 - 1 jour en juillet suite à un problème de télérelève sur le poste de GrDF Villeneuve-sur-Lot

2.2 Qualité des quantités journalières télérelevées aux points de livraisons des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises le lendemain

CONTEXTE

Un point de livraison industriel (PIC) est considéré comme non conforme lorsque l'écart entre les données de comptage de J+1 et celles de M+1 est supérieur à un seuil fixé par la CRE.

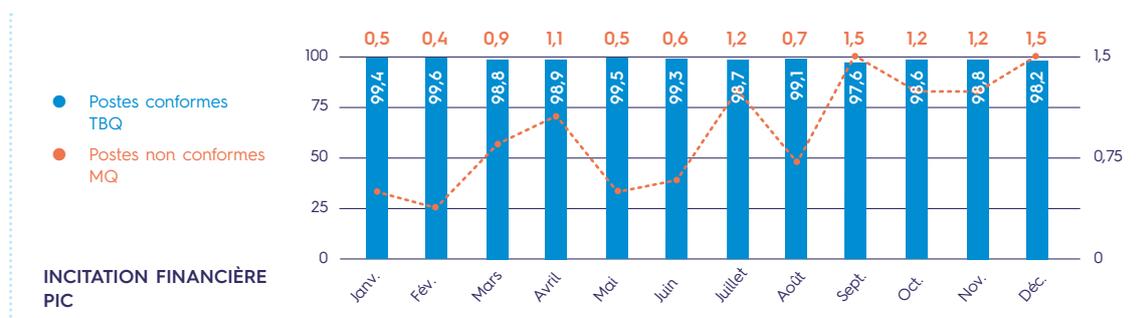
Le Middle-Office traite les données de comptage télérelevées de J le lendemain (J+1). Ce sont ces données qui sont prises en compte dans le calcul de l'indicateur CRE, et qui sont comparées aux données définitives mensuelles envoyées par le Middle-Office aux clients.

Toutes les journées comptent. L'idée est qu'il faut intervenir sur un PIC défaillant le plus rapidement possible.

LA RÈGLE D'INCITATION FINANCIÈRE EST :

- ▶ Si l'écart par journée gazière est **strictement inférieur à 1%** alors la donnée du poste est dite de **"très bonne qualité"** → **bonus de 500 € par point de pourcentage.**
- ▶ Si l'écart par journée gazière est **compris entre 1% et 3%** alors la donnée du poste est dite de **"bonne qualité"** → **ni bonus, ni malus.**
- ▶ Si l'écart par journée gazière est **strictement supérieur à 3%** alors la donnée du poste est dite de **"mauvaise qualité"** → **malus de 30 k€ par point de pourcentage.**

Bilan annuel = 150 k€ (plafond à 150 k€)



FAITS MARQUANTS 2020

- ▶ 98,9% de très bonne qualité / 0,9% de mauvaise qualité en 2020.
- ▶ **Impact sur l'indicateur :**
 - 1,1% de mauvaise qualité en avril suite une défaillance du compteur d'un poste de livraison.
 - 1,2% en juillet suite à un problème électrique sur un poste de livraison et à un problème technique sur site sur un autre poste.
 - 1,5% en septembre suite un incident SI sur la chaîne de comptage.
 - 1,2% en octobre suite à un incident SI sur la chaîne de comptage.
 - 1,5% en décembre suite à un problème de comptage sur un poste de livraison et un problème d'affectation qualité gaz sur 3 autres postes de comptages.

2.3 Qualité des quantités infra journalières mesurées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises en cours de journée

CONTEXTE

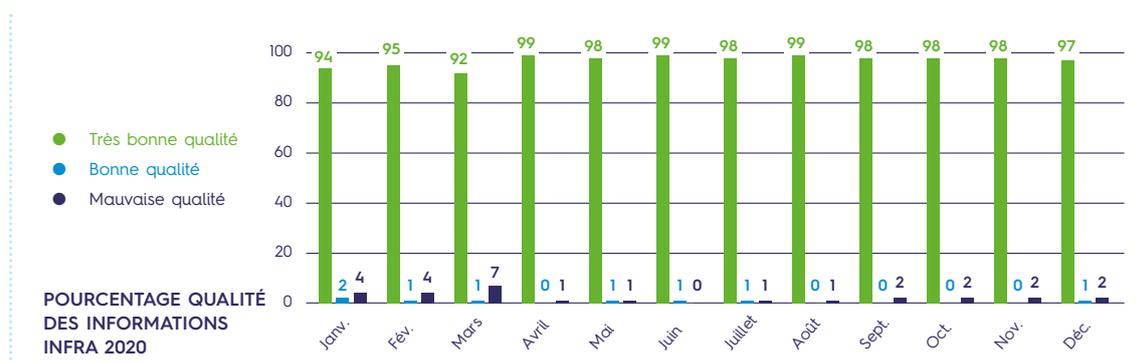
Depuis le 1^{er} avril 2017, on mesure l'écart en valeur absolue, entre la mesure de l'énergie de la tranche horaire du jour J transmise le jour J et la mesure définitive de l'énergie de la tranche du jour J transmise en M+1.

En fonction de l'écart constaté, cette information est dite de très bonne, bonne ou mauvaise qualité. Cet écart est mesuré pour chaque tranche de données Intra-J envoyée quotidiennement.

LA RÈGLE EST :

- ▶ Si l'écart est inférieur à 1%, l'information est dite de très bonne qualité
- ▶ Si l'écart est compris entre 1 et 3%, l'information est dite de bonne qualité
- ▶ Si l'écart est supérieur à 3%, l'information est dite de mauvaise qualité
- ▶ Si, en valeur absolue, l'écart est inférieur à 100 kWh, l'information est dite de très bonne qualité.
- ▶ Cet indicateur est incité financièrement. On calcule sur le mois le pourcentage des qualités de données :
 - Pour chaque point de pourcentage de très bonne qualité, un bonus de 1 k€ est appliqué.
 - Pour chaque point de pourcentage de mauvaise qualité un malus de 10 k€ est appliqué.

Bilan annuel = 300 k€ (plafond à 300 k€)



FAITS MARQUANTS 2020

- ▶ Impact du projet SIAM sur l'indicateur infra-J : des données M+1 de meilleures qualités grâce à la correction en intra-day au pas horaire...

Remarque : depuis le mois d'avril 2020 la modification de la règle de calcul apporte une meilleure visibilité de l'impact des problématiques comptage sur notre qualité de comptage Infra J.

2.4 Qualité des prévisions globales de consommation de fin de journée gazière réalisées la veille pour le lendemain

CONTEXTE

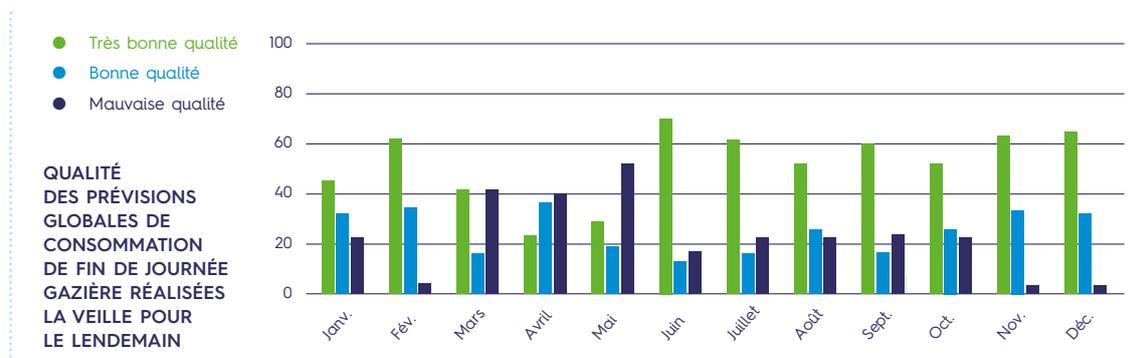
Pour chaque jour, on mesure l'écart en valeur absolue, entre la prévision de consommation sur la zone Teréga publiée le jour J à 17 h et la consommation définitive de la zone Teréga le 20^e jour de M+1.

En fonction de l'écart constaté, cette information est dite de très bonne, bonne ou mauvaise qualité.

LA RÈGLE EST :

- ▶ Si l'écart est strictement inférieur à 3%, l'information est dite de très bonne qualité.
- ▶ Si l'écart est compris entre 3 et 6%, l'information est dite de bonne qualité.
- ▶ Si l'écart est strictement supérieur à 6%, l'information est dite de mauvaise qualité.
- ▶ Cet indicateur est incité financièrement. On calcule sur le mois le pourcentage des qualités de données :
 - Pour chaque dixième de pourcent d'information de très bonne qualité, un bonus de 10 € est appliqué.
 - Pour chaque dixième de pourcent de mauvaise qualité un malus de 40 € est appliqué.

Bilan annuel = -47,19 k€ (plafond à 300 k€)



FAITS MARQUANTS 2020

- ▶ Les prévisions ont été fortement impactées par le premier confinement. Les modèles n'ont pas su s'adapter suffisamment vite au nouveau contexte ce qui a généré des niveaux de Mauvaise Qualité jamais vus en mars, avril et mai (-44 k€ sur ces 3 mois).
- ▶ En septembre, des travaux d'amélioration des modèles ont été mis en production ce qui semble commencer à porter ses fruits en fin d'année, après 2 mois d'entraînement des modèles.
- ▶ Le rabaissement des seuils (de 7% à 6%) au 01/04 aggrave fortement l'indicateur financier alors que les prévisions se sont légèrement améliorées par rapport à 2019.

2.5 Qualité des prévisions globales de consommation de fin de journée gazière réalisées le jour même

CONTEXTE

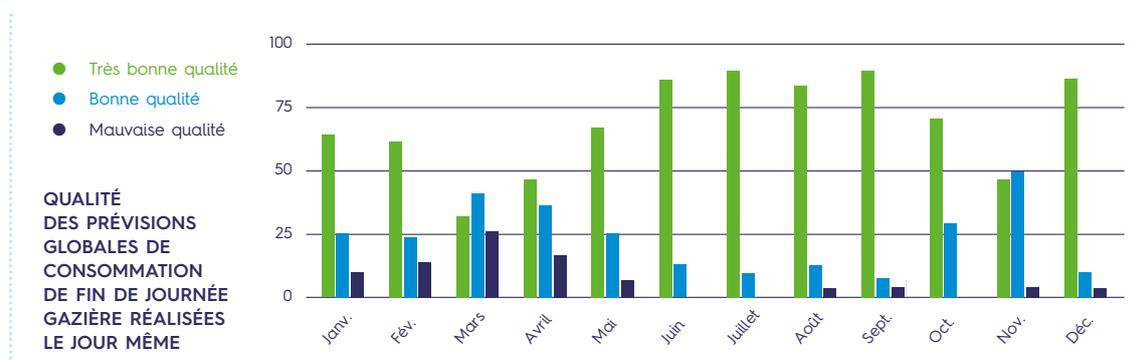
Pour chaque jour, on mesure l'écart en valeur absolue, entre la prévision de consommation sur la zone Teréga publiée le jour J-1 à 15 h et la consommation définitive de la zone Teréga le 20^e jour de M+1.

En fonction de l'écart constaté, cette information est dite de très bonne, bonne ou mauvaise qualité.

LA RÈGLE EST :

- ▶ Si l'écart est strictement inférieur à 3%, l'information est dite de très bonne qualité
- ▶ Si l'écart est compris entre 3 et 5%, l'information est dite de bonne qualité
- ▶ Si l'écart est strictement supérieur à 5%, l'information est dite de mauvaise qualité
- ▶ Cet indicateur est incité financièrement. On calcule sur le mois le pourcentage des qualités de données :
 - Pour chaque dixième de pourcent d'information de très bonne qualité, un bonus de 10 € est appliqué.
 - Pour chaque dixième de pourcent de mauvaise qualité un malus de 40 € est appliqué.

Bilan annuel = +48,73 k€ (plafond à 300 k€)



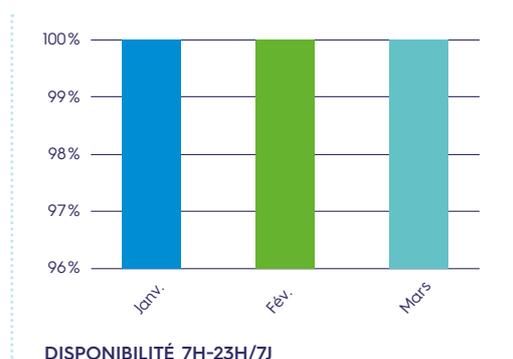
FAITS MARQUANTS 2020

- ▶ Les prévisions Within Days ont globalement été de très bonne qualité.
- ▶ Seuls les 2 mois (mars et avril) liés au confinement ont généré un malus modéré qui a été largement compensé par les autres mois.
- ▶ Dix mois sur 12 ont été en bonus, pour ce qui constitue un record.

3

LA MISE À DISPOSITION DES INFORMATIONS LES PLUS UTILES AUX EXPÉDITEURS POUR LE TRANSPORT ET LE STOCKAGE

3.1 Taux de Disponibilité des portails utilisateurs et des plateformes publiques de données des Gestionnaires de Réseau de Transport (GRT)



Cet indicateur suit le taux de disponibilité mensuel des portails utilisateurs et des plateformes publiques de données des GRT.

La règle de calcul est la suivante : le nombre d'heures de disponibilité du portail utilisateurs et de la plateforme publique de données publiques sur le mois, divisé par le nombre d'heure total d'ouverture de ces portails prévues sur le mois.

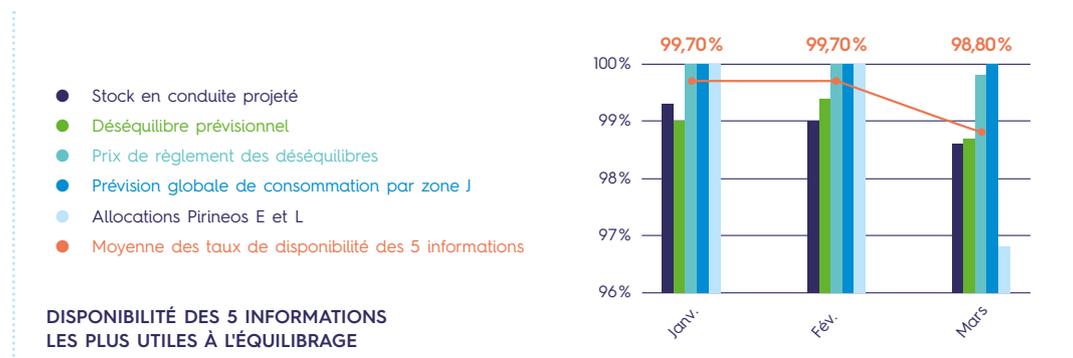
Le périmètre : calcul sur une plage d'utilisation de 7 h à 23 h, 7 j/7.

L'objectif de base est d'obtenir un taux de disponibilité de 99 % et l'objectif cible est d'obtenir 100% de taux de disponibilité.

En 2020 le taux moyen de disponibilité annuel de ces deux plateformes est de 100%.

Cet indicateur n'est pas incité financièrement et ce sera plus suivi à partir du 31 mars 2020 dans le cadre des indicateurs de la qualité de service transmis à la CRE.

3.2 Mise à disposition sur les sites publics des Gestionnaires de Réseau de Transport (GRT) des 5 informations les plus utiles à l'équilibrage



Cet indicateur permet de suivre la mise à jour régulière des cinq informations les plus importantes publiées sur les sites publics. Il a été introduit au 1^{er} avril 2016 et fait désormais l'objet d'une incitation financière :

- ▶ Si cette moyenne est égale à 100%, le bonus est de 20 €/mois.
- ▶ Si cette moyenne est inférieure ou égale à 95%, le malus est de 20 €/mois.
- ▶ Si cette moyenne est comprise entre 95% et 100%, le bonus/ malus appliqué est linéaire entre les deux valeurs ci-dessus : incitation = moyenne * 800 - 780, exprimé en k€.

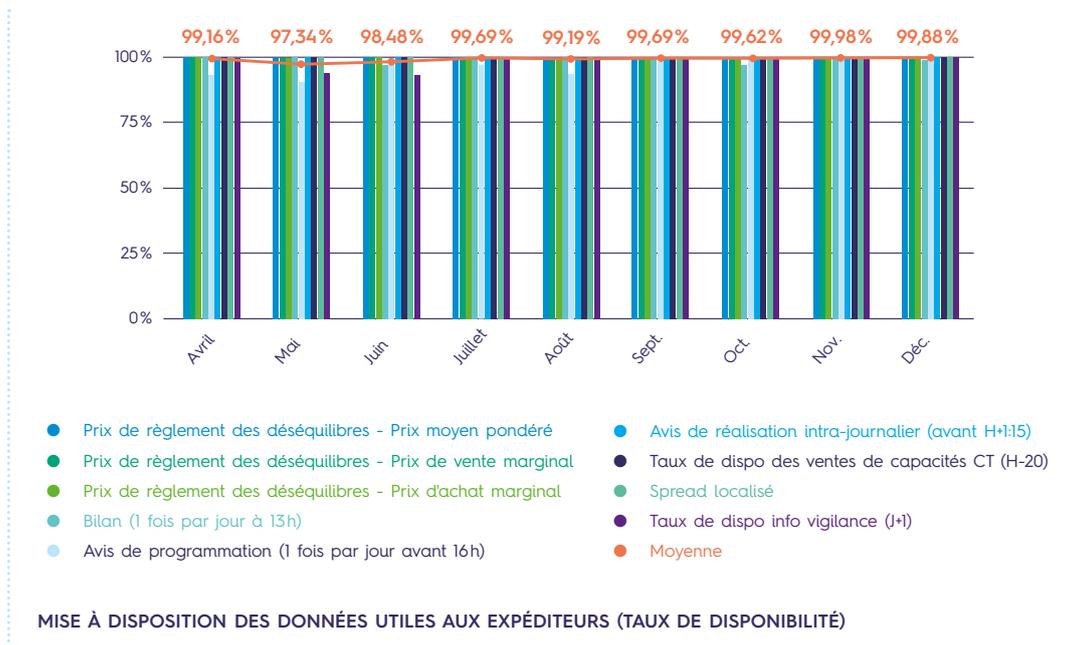
Le plafond d'incitation financière est de +/-300 k€ par an.

RÉSULTAT

Moyenne annuelle de 2020 des taux de disponibilité des 5 informations est de **99,4%** sur les 3 premiers mois de l'année.

À partir du 1^{er} avril 2020 cet indicateur est remplacé par le suivi de la mise à disposition des informations les plus utiles aux expéditeurs.

3.3 Mise à disposition des informations les plus utiles aux expéditeurs



Un indicateur de suivi de la mise à disposition des informations les plus utiles aux expéditeurs dont les composantes sont :

- prix de règlement des déséquilibres (prix moyen pondéré, prix de vente marginal et prix d'achat marginal) ;
- publication de données aux clients (avis de programmation, avis de réalisation intra journalier, bilans) ;
- taux de disponibilité des ventes de capacités fermes court terme ;
- taux de disponibilité de l'information vigilance sur l'état du réseau (vert/orange/rouge) ;
- transparence sur les appels aux spreads localisés.

Moyenne annuelle de 2020 des taux de disponibilité des 5 informations est de **99,23%**.

3.4 Substitution des mesures par des données de back-up pour les données aux PITD

Indicateur réalisations des GRD	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc
Taux de réception des réalisations J des GRD ramenés sur le nombre de jours du mois (les données de back-up sont transmises par les GRT lorsque les données n'ont pas été transmises par les GRD)				100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	97%

Depuis la mise en place de cet indicateur en avril 2020, Teréga a bien reçu chaque jour les données de consommations réalisées par les clients des distributeurs par les distributeurs Regaz et GRDF sauf 1 jour en décembre 2020 pour lequel le fichier n'a pas été reçu et a engendré un calcul de repli.

À noter que les autres ELD sont en mode back-up de façon nominale et ne sont pas comptabilisées dans cet indicateur.

3.5 Suivi de la mise à disposition d'information en cas de restriction de capacité de Stockage

À partir du 1^{er} avril 2020, à l'entrée en vigueur de l'ATS 2, l'indicateur de suivi de la mise à disposition d'information en cas de restriction de capacité est mis en place, il se compose des deux indicateurs suivants :

- nombre de jours avec restriction de capacités ayant fait l'objet d'une mise à disposition d'informations par rapport au nombre de jours total avec restriction de capacités ;
- le nombre de jours moyen entre l'annonce du préavis et le début de la période de restriction de capacités.

RÉSULTATS

Indicateur de suivi de la mise à disposition d'informations en cas de restriction de capacité	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc
Nombre de mises à dispo d'information maintenance												
Taux de mise à disposition	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Délai de mise à dispo d'information maintenance												
Nombre de jours moyen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	365	0	0

Teréga a eu un seul jour de restriction de capacité au stockage en octobre 2020 qui a fait l'objet d'une communication annuelle préalable et de plusieurs rappels.

3.6 Lancement du nouveau portail clients de Teréga

**INTERVIEW DE NELLY LABORDE, RESPONSABLE MARKETING COMMERCIAL
ET LUCIE PERISSÉ, CHARGÉE DE COMMUNICATION COMMERCIALE
AU SEIN DE LA DIRECTION COMMERCE ET RÉGULATION DE TERÉGA**

Comment le site internet et le portail clients ont évolué récemment ?

Le nouveau site internet de Teréga a vu le jour fin 2020 avec une évolution coordonnée du portail clients. Le site internet présente des contenus marketés et profilés selon la typologie de l'utilisateur : clients, riverains, collectivités etc. Désormais toute l'information plus technique et détaillée concernant l'activité commerciale est présente sur le portail clients. Les données opérationnelles et réglementaires sont présentes sur les pages publiques du portail clients.

Visibilité des indicateurs de la QS sur le portail ?

Les indicateurs de qualité de service se trouvent désormais dans l'onglet Données Publiques / Informations réglementaires du portail : <https://portail.terega.fr/star-app/edito/la-qualite-de-service-terega>

La page peut être consultée de manière publique. Toutes les informations relatives à la Qualité de service y sont présentes, à savoir le descriptif de chaque indicateur, les bilans annuels et indicateurs mensuels.

Quelle est la valeur ajoutée de ce nouveau portail pour le client ?

Faire de notre portail clients un espace UNIQUE (partie publique et privée) de consultation et d'opération pour faire gagner du temps à nos parties prenantes en particulier les expéditeurs transporteurs/stockeurs et les industriels raccordés.

Quelles sont les prochaines évolutions du portail clients ?

Les prochains enjeux pour Teréga vis-à-vis du portail clients sont les suivants :

- ▶ *faciliter la compréhension des données opérationnelles en améliorant l'ergonomie de certains écrans ;*
- ▶ *développer des outils API* pour fluidifier les échanges de datas nécessaires à l'opérabilité des contrats de transport et stockage ;*
- ▶ *faciliter l'utilisation du portail par des outils didactiques (exemple : tutoriels, e-learning) ;*
- ▶ *recueillir les besoins d'évolution utilisateurs dans des clubs ambassadeurs pour gagner en satisfaction client.*

* API = interface de programmation d'application.

4

LE FONCTIONNEMENT DE LA ZONE UNIQUE

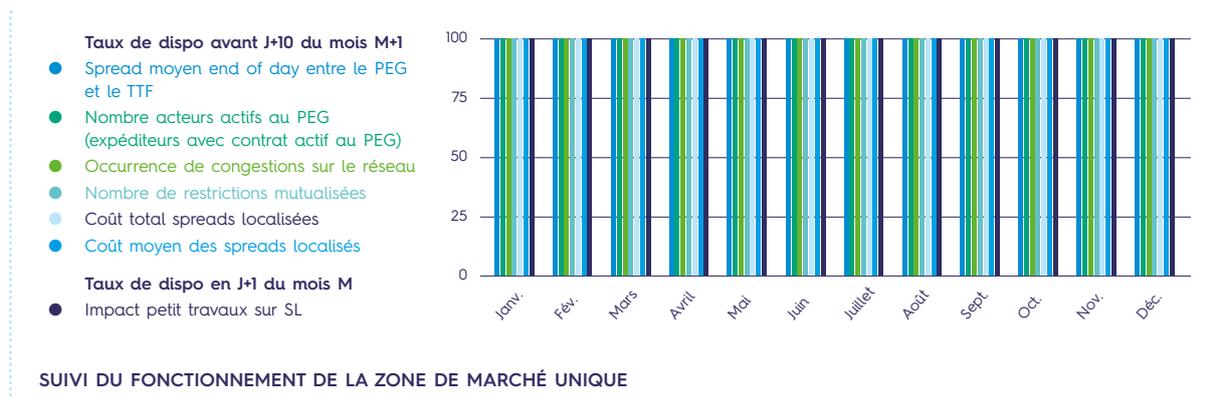


4.1 Le suivi du fonctionnement de la TRF

À partir du 1^{er} avril 2020 un indicateur mensuel de suivi de fonctionnement de la zone de marché unique est mis en place dont les composantes sont les suivantes :

- spread moyen end-of-day entre le PEG* et le TTF** ;
- nombre d'acteurs actifs au PEG ;
- occurrence d'apparition de congestions sur le réseau ;
- nombre de restrictions mutualisées ;
- coût total des spreads localisés ;
- coût moyen des spreads localisés ;
- impact des maintenances sur le réseau les jours d'occurrence d'une congestion sur le réseau.

RÉSULTATS



ANALYSE

L'ensemble des informations liées au fonctionnement de la TRF sont mises à disposition au seuil de qualité défini.

* Point d'Échange Gaz, place de marché gaz de la France

** Title Transfer Facility, la place de marché gaz des Pays-Bas

INFORMATION	Fréquence de publication	Fréquence de contrôle	Seuil de qualité	Date de mise en œuvre
Spread moyen end-of-day entre le PEG et le TTF	1 fois par mois	1 fois par mois (publication ou non de l'information à J+10 du M+1)	Valeur suivie : taux de disponibilité avant J+10 du mois M+1	1 ^{er} avril 2020
Nombre d'acteurs actifs au PEG	1 fois par mois	1 fois par mois (publication ou non de l'information à J+10 du M+1)	Valeur suivie : taux de disponibilité avant J+10 du mois M+1	
Occurrence d'apparition de congestions sur le réseau	1 fois par mois	1 fois par mois (publication ou non de l'information à J+10 du M+1)	Valeur suivie : taux de disponibilité avant J+10 du mois M+1	
Nombre de restrictions mensualisées	1 fois par mois	1 fois par mois (publication ou non de l'information à J+10 du M+1)	Valeur suivie : taux de disponibilité avant J+10 du mois M+1	
Coût total des spreads localisés	1 fois par mois	1 fois par mois (publication ou non de l'information à J+10 du M+1)	Valeur suivie : taux de disponibilité avant J+10 du mois M+1	
Coût moyen des spreads localisés	1 fois par mois	1 fois par mois (publication ou non de l'information à J+10 du M+1)	Valeur suivie : taux de disponibilité avant J+10 du mois M+1	
Impact des maintenances réseau en cas d'une survenue d'une congestion*	1 fois par jour au lendemain d'une survenue d'une congestion	1 fois par jour (publication ou non de l'information à J+1)	Valeur suivie : taux de disponibilité à J+1	

* Suivi quotidien des impacts des maintenances réseau à la suite d'une survenue d'une congestion en GWh/j décomposé par limite et côté d'application

5

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS CLIENTS

5.1 Le suivi du traitement des réclamations clients pour le Transport

À partir du 1^{er} avril 2020, un indicateur du nombre de réclamations et du suivi du délai de traitement des réclamations selon la complexité des demandes (simple, complexe, étude), Le suivi des réclamations fait l'objet d'un point d'attention de la part de la CRE et d'une attente forte de la part des acteurs de marché qui ont répondu favorablement à la proposition de la CRE, à l'initiative de Teréga, d'introduire un indicateur de suivi du nombre de réclamations et du délai de traitement des réclamations dans le cadre de la qualité du service client.

L'indicateur est calculé au moyen des deux composantes suivantes :

- suivi du nombre de réclamations constatées par les GRT dont la responsabilité du GRT est avérée
- suivi du délai de traitement (en nombre de jour moyen) des réclamations selon la complexité des demandes (simple, complexe, étude).

Cet indicateur a été proposé à l'initiative de Teréga lors de l'établissement de la nouvelle période tarifaire ATRT7.

RÉSULTATS DES RÉCLAMATIONS CLIENTS

Réclamations clients	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc
Nombre de réclamations clients												
Nombre total de contestations avérées (responsabilité Teréga)	3	1	3	1	7	7	2	2	3	1	2	4
Délais de traitement des réclamations et demandes clients												
Complexe (objectif <5 jours)	4,33	0	2,5	4,5	0	3	0	2,5	2,5	1,33	2	2
Étude	11,67	20	16,33	4	0	0	17	0	14	17,67	17,33	0
Simple (objectif <1 jour)	0,44	0,89	0,29	0,2	0,33	0,24	0,17	0,35	0,65	0,13	1,27	0,44

ANALYSE

- ▶ En mai et juin, la non mise à disposition de l'UBI au stockage est la cause de plusieurs réclamations.
- ▶ Des incidents sur notre plateforme de connexion avec nos clients (IRIS) ont généré plusieurs réclamations en mai, juin et décembre.

6

INDICATEUR LIÉ À L'ÉQUILIBRAGE

6.1 Fiabilité de l'indicateur de stock en conduite projeté publié par les GRT

L'indicateur de conduite projeté renseigne sur la tension du réseau en réalisant une estimation en fin de journée gazière du niveau de gaz par zone.

La règle de calcul est la suivante : pourcentage d'heures par mois pour lesquelles le stock en conduite projeté publié est conforme.

Il est considéré comme non conforme si son calcul ou l'une de ses composantes est considéré comme non conforme. La donnée est non conforme si l'écart par rapport à l'heure précédente est supérieur à 30 GWh et est analysé comme anormal. Ce seuil de tolérance est dimensionné pour isoler les variations qui peuvent ne pas avoir pour cause une reprogrammation des clients/ou d'une re-prévision de consommation.

Depuis l'entrée en vigueur de l'ATRT7, les opérateurs doivent donc également monitorer les données qui composent cet indicateur :

- le pourcentage d'heures par mois pour lesquelles les prévisions de conso zone sont conformées (écart < 30 GWh) ;
- le pourcentage de jour par mois pour lesquelles le stock en conduite de 6h du matin est conforme (valeur nominale mesurée).
- le pourcentage d'heures par mois pour lesquelles les programmations E/S sont conformes (écart < 30 QWh) ;

Le périmètre : une valeur par mois et par zone.

Fiabilité de l'indicateur de stock en conduite projeté publié par les GRT	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc
Pourcentage d'heures, par mois, pour lesquelles le stock en conduite projeté publié est conforme (écart <30 GWh)	99,75 %	99,86 %	99,87 %	99,87 %	99,73 %	99,72 %	100 %	100 %	99,30 %	99,87 %	100 %	99,87 %
Pourcentage d'heures, par mois, pour lesquelles les prévisions de conso zone sont conformes (écart <30 GWh)				100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc
Pourcentage d'heures, par mois, pour lesquelles les programmations E/S sont conformes (écart <30 GWh)				99,86 %	100 %	100 %	99,86 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Pourcentage de jours, par mois, pour lesquelles le stock en conduite de 6h du matin est conforme (valeur nominale mesurée)				100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Globalement les écarts supérieurs aux seuils ont été analysés comme normaux car associés à de réelles renominations programmées ou changements avérés de prévisions. Certaines publications du stock en conduite projeté lui même sont non conformes dues à des coupures de publications sur quelques cycles.

En 2020 le taux moyen annuel de fiabilité de l'indicateur de stock en conduite projeté de **99,8%**.

Cet indicateur n'est pas incité financièrement.

7

PRÉSENTATION ET ANALYSE DES INDICATEURS RELATIFS AUX PROGRAMMES DE MAINTENANCE POUR LE TRANSPORT ET LE STOCKAGE

7.1 Indicateurs relatifs aux programmes de maintenance

Les indicateurs de maintenance indiquent d'une part la fiabilité des prévisions de maintenance sur le réseau et la mise à disposition des capacités lors des travaux.

Dans l'objectif de fluidité du marché du gaz, 3 indicateurs relatifs aux programmes de maintenance sont suivis par Teréga **pour le Transport** :

- le taux de capacités souscrites disponibles : capacités fermes mises à disposition lors des travaux rapportées capacités fermes souscrites ;
- le respect du programme de maintenance annuel publié en octobre N-1 et février N : variation en pourcentage de la capacité minimum mise à disposition entre le programme de maintenance prévisionnel publié en octobre N-1 et en février N vis-à-vis de la capacité réellement mise à disposition en fin d'année ;
- le respect des valeurs probables publiées en octobre N-1 et février N : variation en pourcentage de la capacité probablement disponible publié en octobre N-1 et en février N vis-à-vis de la capacité réellement mise à disposition en fin d'année.

Pour chaque type de points :

- ▶ L'entrée et la sortie au PITS Teréga.
- ▶ L'entrée et la sortie au PITT Pirineos.

Pour le **Stockage**, l'indicateur du respect des programmes de maintenance des opérateurs se calcule également en variation en pourcentage entre la capacité proposée dans le programme de maintenance prévisionnel (du mois d'octobre N-1 et du mois de février N) et la capacité réellement mise à disposition en fin d'année.

7.2 Taux de capacités souscrites disponibles PITS Lussagnet et PITT Pirineos

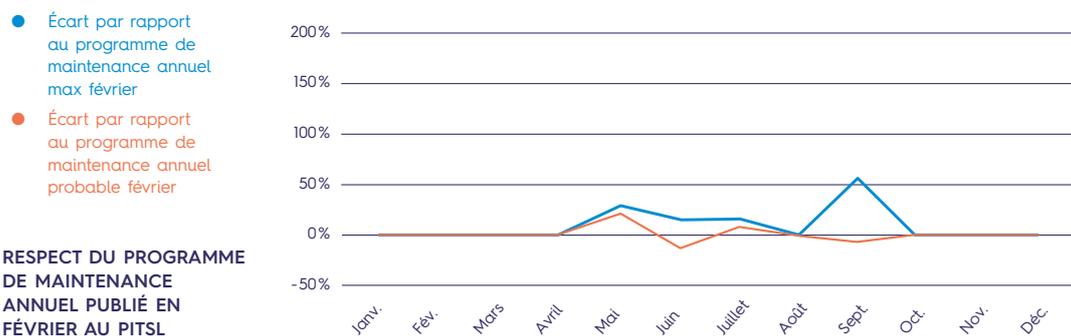


Les indisponibilités des capacités au PITSL et au PITTL sont uniquement dues à des travaux GRTgaz sur les limites de la TRF (EO2 et S1). En raison du contexte sanitaire, plusieurs périodes de travaux ont été reportées sur 2021. Les principaux travaux réalisés par GRTgaz sont les suivants :

- ▶ Mai : renouvellement des vannes de régulation de Cruzy le 12/05.
- ▶ Juin : réhabilitation des artères de l'axe Ouest (Vendomois, Sologne Nord, Centre-Est, Guyenne) du 2 au 26/06.
- ▶ Juillet : réhabilitation de l'artère du Vendomois du 20 au 24/07.
- ▶ Août : réhabilitation artères du Centre (Sologne Nord et Sud, Centre Est) le 31/08.
- ▶ Septembre : réhabilitation artères du Centre et de l'axe Est (Sologne Nord et Sud, Centre Est, Rhône Sud et Nord, Berry) du 1^{er} au 25/09.

	PITSL	PITSE	PITTL	PITTE
Taux annuels des capacités souscrites disponibles dus aux travaux de GRTgaz	92,54%	100%	92,38%	100%
Taux annuels des capacités souscrites disponibles dus aux travaux de GRTgaz et Teréga	92,54%	100%	92,38%	100%

7.3 Respect des programmes de maintenance annuels au PITSL



Les écarts par rapport aux programmes max et probable publiés en février calculés sur l'année sont respectivement de 6,04% et 1,05%.



Les écarts par rapport aux programmes max et probable publiés en octobre calculés sur l'année sont respectivement de 10,76% et 3,42%.

Les taux de réduction publiés en février N étaient moins contraignants que ceux publiés en octobre N-1 en particulier au mois de septembre.

Les taux de réduction effectifs ont été proches du programme probable publié en février. Le taux de réduction effectif annuel a été moins contraignant de 1,05 % que le taux de réduction probable. Ceci s'explique principalement par les reports de travaux liés au contexte sanitaire (Covid-19) de l'année 2020. Les principaux événements (relâchements et hypothèses de calcul des taux max et probables) expliquant cette situation sont les suivants :

- ▶ Mai : relâchement travaux (de GRTgaz) liés au renouvellement des vannes de régulation de Cruzy du 4 au 15/05, seule la journée du 12/05 a été maintenue.
- ▶ Juillet : relâchement travaux (de GRTgaz) de réhabilitation de l'artère du Vendomois du 13 au 19/07.
- ▶ Septembre : les émissions des terminaux méthaniers de Fos et Montoir sont élevées en lien avec l'hypothèse prise pour le calcul du taux probable.

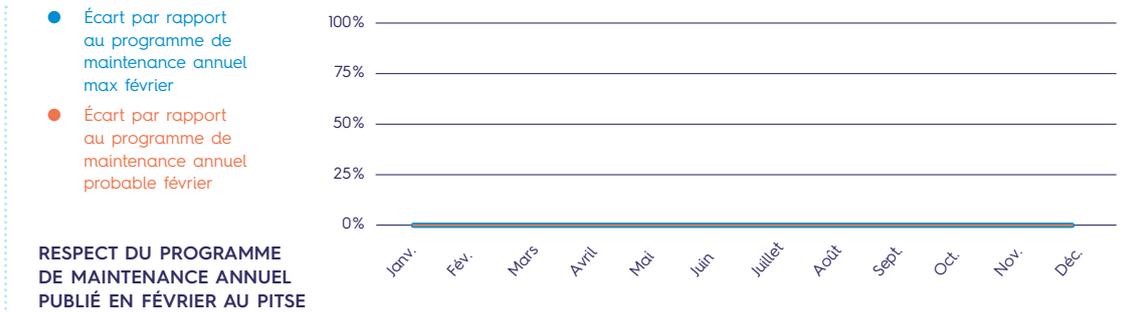
NOTA

Les taux max et probables sont calculés en considérant des hypothèses de consommation de zone et d'émission de GNL à Fos et Montoir. Les taux sont calculés en considérant les hypothèses suivantes :

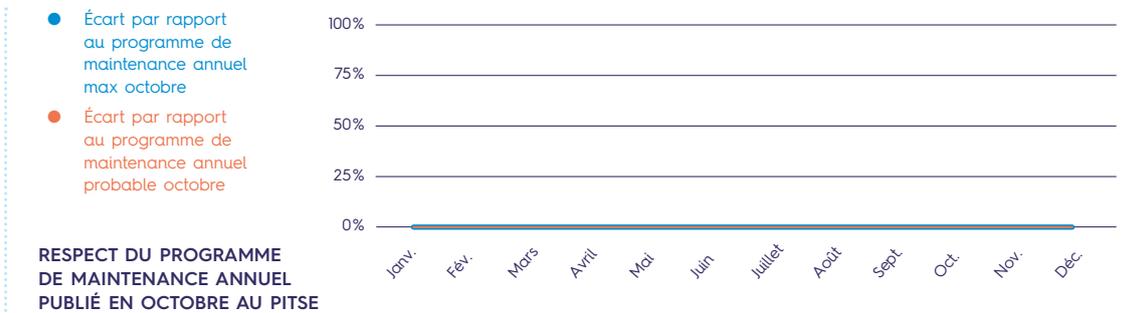
- Taux max : une consommation de zone élevée et une émission de GNL basse.
- Taux probable : une consommation de zone basse et une émission de GNL élevée.

Un écart positif signifie X% de capacité relâchée par rapport au programme annuel.

7.4 Respect des programmes de maintenance annuels au PITSE



Les écarts par rapport aux programmes max et probable publiés en février calculés sur l'année sont respectivement de 0% et 0%.



Les écarts par rapport aux programmes max et probable publiés en octobre calculés sur l'année sont respectivement de 0% et 0%.

Teréga a respecté son programme de travaux de maintenance au PITSE en 2020 : il n'y avait pas de travaux de maintenance programmés pouvant impacter le PITSE, cette absence de travaux a été respectée.

7.5 Respect des programmes de maintenance annuels au PITTL

- Écart par rapport au programme de maintenance annuel max février
- Écart par rapport au programme de maintenance annuel probable février

RESPECT DU PROGRAMME DE MAINTENANCE ANNUEL PUBLIÉ EN FÉVRIER AU PITTL



Les écarts par rapport aux programmes max et probable publiés en février calculés sur l'année sont respectivement de 7,55 % et 3,00 %.

- Écart par rapport au programme de maintenance annuel max octobre
- Écart par rapport au programme de maintenance annuel probable octobre

RESPECT DU PROGRAMME DE MAINTENANCE ANNUEL PUBLIÉ EN OCTOBRE AU PITTL



Les écarts par rapport aux programmes max et probable publiés en octobre calculés sur l'année sont respectivement de 13,19 % et 5,95 %.

Les taux de réduction publiés en février N étaient moins contraignants que ceux publiés en octobre N-1 en particulier au mois de septembre.

Les taux de réduction effectifs ont été proches du programme probable publié en février. Le taux de réduction effectif annuel a été moins contraignant de 3% que le taux de réduction probable. Ceci s'explique principalement par les reports de travaux liés au contexte sanitaire (Covid-19) de l'année 2020. Les principaux événements (relâchements et hypothèses de calcul des taux max et probables) expliquant cette situation sont les suivants :

- ▶ Mai : relâchement travaux (GRTgaz) liés au renouvellement des vannes de régulation de Cruzy du 4 au 15/05, seule la journée du 12/05 a été maintenue.
- ▶ Juin : relâchement travaux (Teréga) de réhabilitation de l'artère du Lacal du 8 au 26/06.
- ▶ Juillet : relâchement travaux (GRTgaz) de réhabilitation de l'artère du Vendomois du 13 au 19/07.
- ▶ Septembre : les émissions des terminaux méthaniers de Fos et Montoir sont élevées en lien avec l'hypothèse prise pour le calcul du taux probable.
- ▶ Octobre : Relâchement travaux (Teréga) de réhabilitation de l'artère du Lacal du 19 au 23/10.

NOTA

Les taux max et probables sont calculés en considérant des hypothèses de consommation de zone et d'émission de GNL à Fos et Montoir. Les taux sont calculés en considérant les hypothèses suivantes :

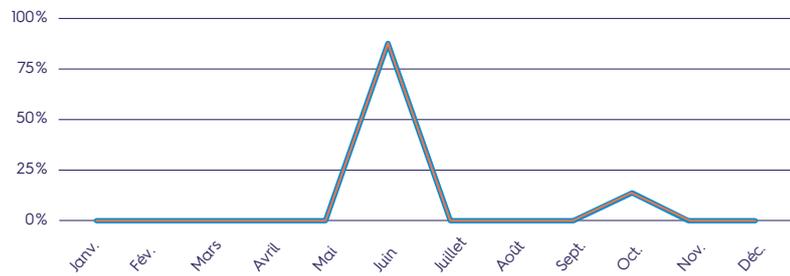
- Taux max : une consommation de zone élevée et une émission de GNL basse.
- Taux probable : une consommation de zone basse et une émission de GNL élevée.

Un écart positif signifie X% de capacité relâchée par rapport au programme annuel.

7.6 Respect des programmes de maintenance annuels au PITTE

- Écart par rapport au programme de maintenance annuel max février
- Écart par rapport au programme de maintenance annuel probable février

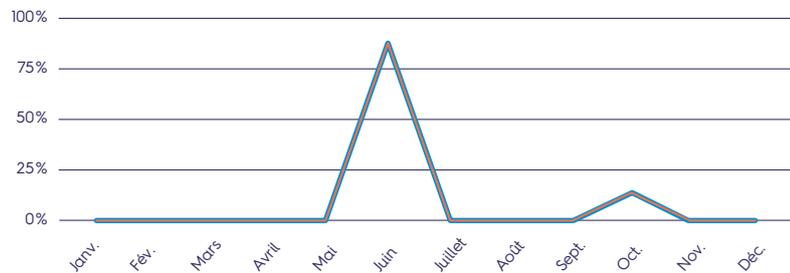
RESPECT DU PROGRAMME DE MAINTENANCE ANNUEL PUBLIÉ EN FÉVRIER AU PITTE



Les écarts par rapport aux programmes max et probable publiés en février calculés sur l'année sont respectivement de 5,07% et 5,07%.

- Écart par rapport au programme de maintenance annuel max octobre
- Écart par rapport au programme de maintenance annuel probable octobre

RESPECT DU PROGRAMME DE MAINTENANCE ANNUEL PUBLIÉ EN OCTOBRE AU PITTE



Les écarts par rapport aux programmes max et probable publiés en octobre calculés sur l'année sont respectivement de 5,07% et 5,07%.

Les écarts constatés par rapport aux programmes annuels publiés en octobre 2019 et en février 2020 sont dus au report des travaux de réhabilitation de l'artère du Lacal qui étaient initialement programmés en juin et en octobre.

Ces travaux sur l'artère du Lacal ont été décalés à 2021 en raison du contexte sanitaire (Covid-19) de l'année 2020.

7.7 Indicateur de suivi du respect des programmes de maintenance des opérateurs de stockage

L'indicateur du respect des programmes de maintenance des opérateurs de stockage se calcule en variation en pourcentage entre la capacité proposée dans le programme de maintenance prévisionnel (du mois d'octobre N-1 et du mois de février N) et la capacité réellement mise à disposition en fin d'année.

RÉSULTAT



Il y a eu une seule journée de maintenance le 1^{er} octobre 2020 pour réaliser le test de mise en sécurité du site AU/DU* annuel. L'injection et le soutirage de Lussagnet ont été réduits à 100%.

* Arrêt d'Urgence / Décompression d'Urgence

8

L'ENVIRONNEMENT ET TERÉGA

8.1 Émission de Gaz à Effet de Serre

TRANSPORT



TOTAL GES* 2020

60 635 tonnes équivalent CO₂

Teréga a généré 60 635 tonnes équivalent CO₂ en 2020 pour une quantité de gaz acheminé de 123 TWh.

En moyenne Teréga génère 0,49 k tonnes équivalent CO₂ par TWh transité. Pour rappel le ratio était de 0,52 en 2019. Dans la continuité de ses précédents résultats, Teréga a une **gestion optimisée du parc de compression**.

STOCKAGE



TOTAL GES* 2020

30 659 tonnes équivalent CO₂

Teréga a généré 30 659 tonnes équivalent CO₂ en 2020 pour une quantité de gaz cycle de 65,9 TWh. Le volume de gaz cyclé s'entend comme la somme des quantités de gaz soutiré et injecté.

Cet indicateur a été mis en place au 1^{er} avril 2020, les données analysées sont celles de l'année complète.

En moyenne Teréga génère 0,46 k tonnes équivalent CO₂ par TWh cyclé.

Remarque : les données définitives de décembre 2020 ne seront disponibles que mi-février 2021.

* Gaz à Effet de Serre

8.2 Émission de Méthane

TRANSPORT



TOTAL 2020
1115 tonnes de méthane

En 2020, Teréga a généré 1115 tonnes de méthane pour une quantité de gaz acheminé de 123 TWh sur la période.

En moyenne Teréga génère 9 tonnes de méthane par TWh transité.

Cet indicateur a été proposé -en complément du suivi des émissions de GES- à l'initiative de Teréga afin que l'ensemble des opérateurs puissent être comparés sur un pied d'égalité. En effet, en lien avec son programme d'envergure BE Positif, Teréga utilise un coefficient de réchauffement des émissions de GES nettement supérieur à ses homologues : PRG CH4 de Teréga : 34

STOCKAGE



TOTAL 2020
835 tonnes de méthane

En 2020, Teréga a généré 835 tonnes de méthane pour une quantité de gaz cycle de 65,9 TWh.

Cet indicateur a été mis en place au 1^{er} avril 2020, les données analysées sont celles de l'année 2020 complète

En moyenne Teréga génère 12,6 tonnes de méthane par TWh transité.

Remarque : les données définitives de décembre 2020 ne seront disponibles que mi-février 2021

* PRG : Pouvoir de Réchauffement Global



TERĒGA

Siège social : 40, avenue de l'Europe • CS 20522 • 64010 Pau Cedex
Tél. +33 (0)5 59 13 34 00

www.terega.fr