



Gazpar

# Projet Compteurs Communicants Gaz

Prestations de pose des nouveaux compteurs communicants Gazpar



Projet Compteurs Communicants Gaz

Août 2014



# Objet du présent document

A destination des entreprises souhaitant se positionner sur les marchés de prestations de pose des compteurs communicants gaz (Gazpar)

## Ce support a pour objectifs de...

- Présenter l'ensemble du périmètre des prestations attendues pour le déploiement des nouveaux compteurs Gazpar
- Donner de la visibilité à toute entreprise s'interrogeant sur sa potentielle participation aux futures appels d'offres
- Permettre aux entreprises de mieux appréhender les éléments clés des marchés à venir

**L'ensemble des documents contractuels seront fournis lors des consultations**

## Note

Cette présentation n'est pas contractuelle



# Sommaire



Gazpar

- Présentation générale du Projet Compteurs Communicants Gaz
- Le déploiement des compteurs Gazpar
- Organisation des activités liées au déploiement
- Récapitulatif des moyens mis à disposition par chacune des parties
- Système de rémunération
- Participation au 1<sup>er</sup> appel d'offres



# Sommaire



**Gazpar**

- **Présentation générale du  
Projet Compteurs Communicants Gaz**
- Le déploiement des compteurs Gazpar
- Organisation des activités liées au déploiement
- Récapitulatif des moyens mis à disposition par chacune des parties
- Système de rémunération
- Participation au 1<sup>er</sup> appel d'offres

# 1.1. Un projet industriel d'avenir pour la collectivité en France

Construire et déployer un système de relevé à distance pour les 11 millions de clients particuliers et professionnels de GrDF en France

## Trois objectifs au service des consommateurs

**Améliorer**  
la qualité de  
la facturation et la  
satisfaction clients

**Développer**  
la Maîtrise  
de l'Energie

**Optimiser**  
le réseau  
de distribution

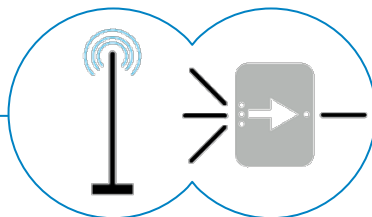
24 septembre  
**2013**

Décision de la Direction  
Générale de GrDF du lancement  
de la phase de généralisation

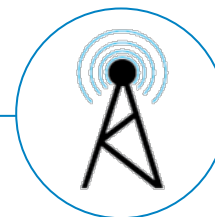
## Une solution simple, robuste, fiable et évolutive



Compteur gaz  
+ module radio



Réseau radio fixe + Concentrateur



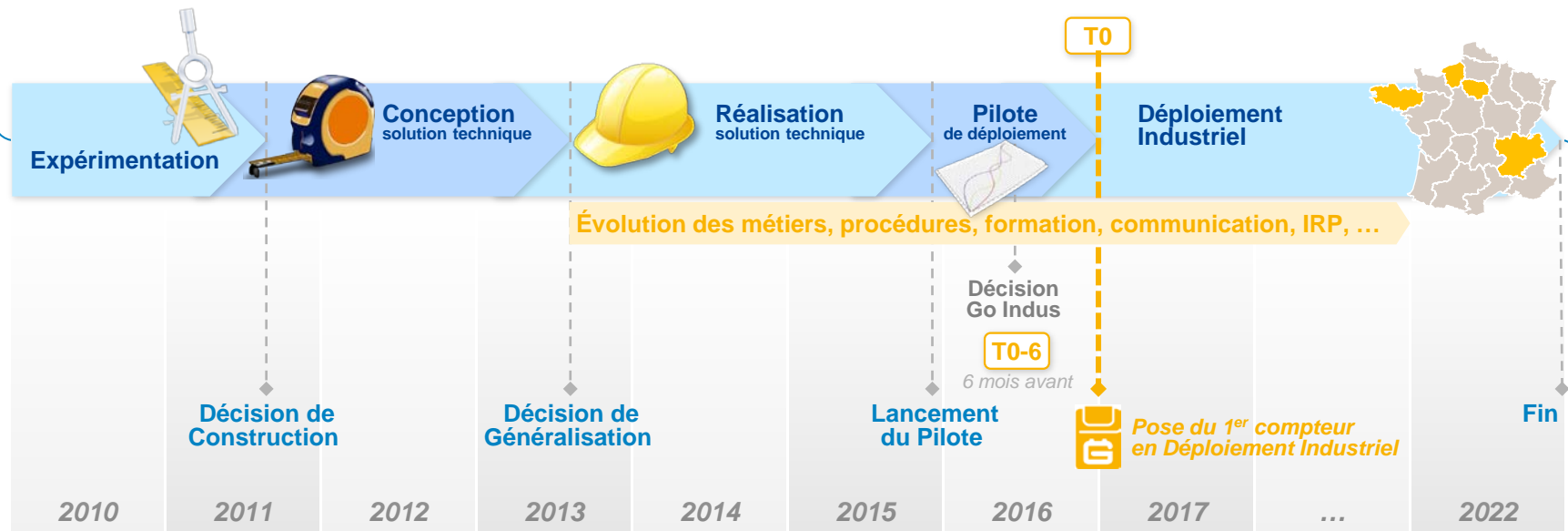
Réseau GPRS



SI d'acquisition  
national

## 1.2. Planning prévisionnel du Projet

Un planning construit en différentes phases pour sécuriser le Projet



### Pilote de déploiement > fin 2015 à fin 2016

**Quatre régions GrDF - 24 communes - 150 000 compteurs**

- Bretagne : 18 communes du Pays de Saint-Brieuc
- Normandie : Le Havre
- Ile de France Ouest : Rueil-Malmaison, Nanterre, Puteaux
- Rhône Alpes : 4<sup>ème</sup> et 9<sup>ème</sup> arrondissements de Lyon, Caluire-et-Cuire



# Sommaire



Gazpar

- Présentation générale du Projet Compteurs Communicants Gaz
- **Le déploiement des compteurs Gazpar**
  - 1. Objectifs et enjeux
  - 2. Stratégie de déploiement
- Organisation des activités liées au déploiement
- Récapitulatif des moyens mis à disposition par chacune des parties
- Système de rémunération
- Participation au 1<sup>er</sup> appel d'offres

## 2.1. Objectifs et enjeux du déploiement

Un parc de 11 millions de compteurs communicants à déployer en 7 ans dans un environnement contraint (planning, volume, coût)

### Déploiement compteurs



### 5 enjeux majeurs

- Délivrer au plus grand nombre les bénéfices apportés par le comptage évolué
- Respecter les délais et les coûts de déploiement
- Satisfaire le client par une prestation de qualité
- Contribuer à garantir la sécurité des personnes et des biens
- Prendre en compte les dimensions sociales et environnementales dans les activités

### Rythme de déploiement

- Déploiement en 7 ans
- Montée en charge progressive sur les 3 premières années
- Rythme nominal de production sur 3 ans
- Décroissance maîtrisée sur la dernière année



## 2.2. La stratégie de déploiement

### 2.2.1. Un déploiement sur l'ensemble du territoire



#### Organisation de GrDF

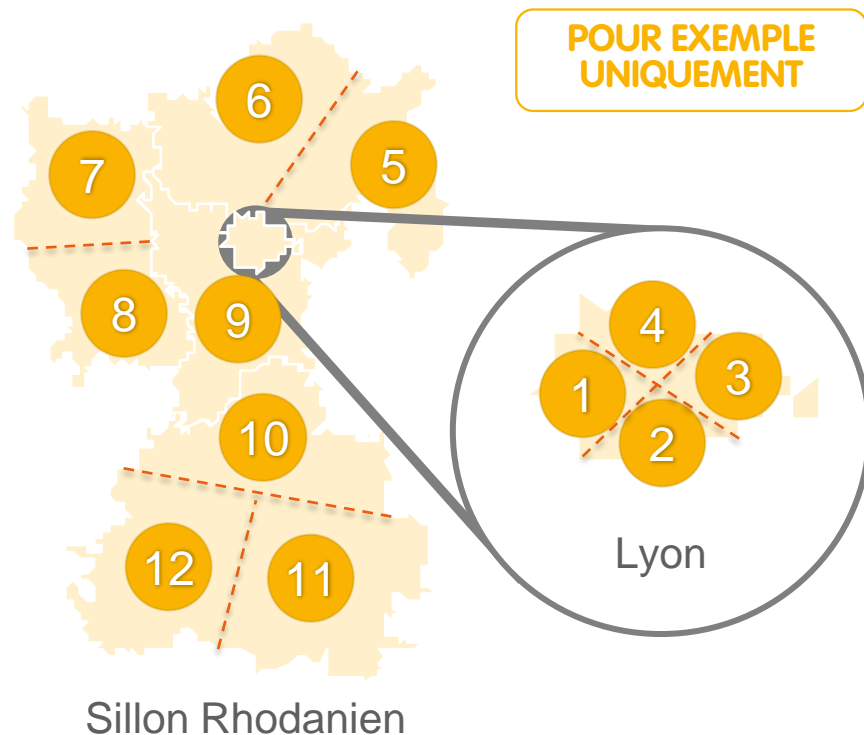
- ✓ 8 Régions
- ✓ 22 Unités locales

#### Pilotage du Projet

- ✓ Pilotage du projet à la maille de chaque région
- ✓ Pilotage des prestations de pose de compteurs à la maille de chaque unité

## 2.2. La stratégie de déploiement

### 2.2.2. Zoom sur le déploiement d'une des unités locales



#### Principes de déploiement

- Un mode de propagation par saturation géographique progressive
- Une cohérence géographique dans le déploiement des compteurs : territoires contigus pour optimiser les déplacements
- Une unité locale traitée en plusieurs zones de déploiement pour un lissage de l'activité



# Sommaire



Gazpar

- Présentation générale du Projet Compteurs Communicants Gaz
- Le déploiement des compteurs Gazpar
- **Organisation des activités liées au déploiement**
  - 1. Périmètre
  - 2. Préparation
  - 3. Réalisation
  - 4. Suivi et Pilotage
- Récapitulatif des moyens mis à disposition par chacune des parties
- Système de rémunération
- Participation au 1<sup>er</sup> appel d'offres

# 3.1. Périmètre des activités attendues

Un ensemble de prestations terrain et support pour réaliser le déploiement des compteurs communicants gaz

## Interventions terrain



**Remplacement des compteurs actuels par des compteurs Gazpar**  
~ 90%



**Ajout d'un module radio déporté sur un compteur existant et équipable**  
~10%

## Compléments

- Repérage de l'**OCI** (Organe de Coupure Individuel = robinet en amont du compteur) lorsque nécessaire
- Collecte de données via l'outil mobile (mise à jour et inventaire)
- Remise en gaz de l'installation client pour les cas le nécessitant
- Contrôle qualité des prestations de pose

## Activités support



**Gestion de la Relation Client**  
Communication amont, prise de rendez-vous, aide au traitement des réclamations...



**Planification des interventions**



**Pilotage et suivi des interventions**



**Approvisionnement et Logistique**  
Gestion des livraisons et du stockage



**Recyclage**  
Matériels déposés et déchets générés pendant les interventions

## 3.2. Phase de préparation



### 3.2.1. Une phase de montée en charge de 6 mois pour vous permettre de vous organiser tout en étant accompagné de GrDF

Un accompagnement par des équipes dédiées de GrDF dès le démarrage :

- Organisation de réunions de lancement en régions avec l'entreprise et l'équipe régionale
- Accompagnement lors de la phase de montée en charge avec l'équipe régionale et le support utilisateur
- Mise à disposition d'un **système d'information de déploiement (SID)** et fourniture des matériels nécessaires à la pose par GrDF

Côté entreprise, mise en place de son organisation et préparation des interventions :

- Recrutement et Formations des équipes
- Constitution des tournées d'interventions
- Approvisionnement en matériel, équipement et outillage pour les équipes

#### Note

Une collaboration dans les meilleures conditions par un **accompagnement de GrDF tout au long de la prestation**

## 3.2. Phase de préparation

### 3.2.2. Formation aux systèmes d'information *(planification, pilotage, commandes...)*



GrDF mettra à disposition des entreprises de pose le système d'information de déploiement pour :

- Planifier les interventions
- Suivre et Piloter les réalisations
- Commander des matériels
- Gérer la Relation Client

Ainsi qu'un outil de mobilité (PDA) pour la réalisation des interventions

#### À savoir...

Les personnes formées aux outils auront, sous la responsabilité de l'entreprise, la possibilité de démultiplier la formation au sein de leurs équipes.

**Formation de 2 à 3 jours, obligatoire et habilitante**

#### Pour qui ?

- ✓ Manager entité de pose
- ✓ Assistant en charge de la relation client

#### Compléments de formation :

Plans de prévention sur les risques sécurité, environnement contraint (routier, plain pied, gaz)

## 3.2. Phase de préparation

### 3.2.3. Formations techniques *(Pose des matériels communicants)*



Les formations techniques porteront sur :

- La structure des ouvrages gaz
- La pose des matériels communicants
- La remise en service de l'installation
- L'utilisation de l'outil de mobilité
- La relation client
- Le contrôle qualité

A l'issue de cette formation, une attestation de stage sera délivrée aux techniciens.

#### À savoir...

Pour être habilité à intervenir, les techniciens devront être titulaires d'une **reconnaissance d'aptitude**, délivrée par leur entreprise, et à renouveler annuellement au regard de l'évaluation du professionnalisme.

**Formation de 5 jours,  
obligatoire et habilitante**

#### Pour qui ?

- ✓ Manager entité de pose
- ✓ Technicien en charge de la réalisation

#### Compléments de formation :

Plans de prévention sur les risques sécurité, environnement contraint (routier, plain pied, gaz)

#### Attention !

**Les techniciens déjà formés par GrDF sur des activités de changement de compteurs devront repasser la formation**



## 3.2. Phase de préparation



### 3.2.4. La Relation Client, un enjeu majeur du déploiement (1/3)

- Le succès du déploiement tient en grande partie à la qualité de la relation avec le client, tant à la prise de rendez-vous que lors de l'intervention
- La prise de rendez-vous est obligatoire pour les clients ayant un compteur dans leur espace privatif et ceux dont l'OCI est à repérer (au moins 25% de cas)
- À la demande du client, des rendez-vous devront être proposés sur un créneau 2 heures sur la plage : 8h-20h du lundi au samedi, avec extension possible jusqu'à 22h en semaine sur les zones urbaines denses pour les remises en gaz

**Pour les interventions ne nécessitant pas la présence du client, une notification sur la date de remplacement du compteur leur sera adressée.**

**Cette notification est envoyée automatiquement par les systèmes d'information de GrDF sur la base des travaux de planification des entreprises.**

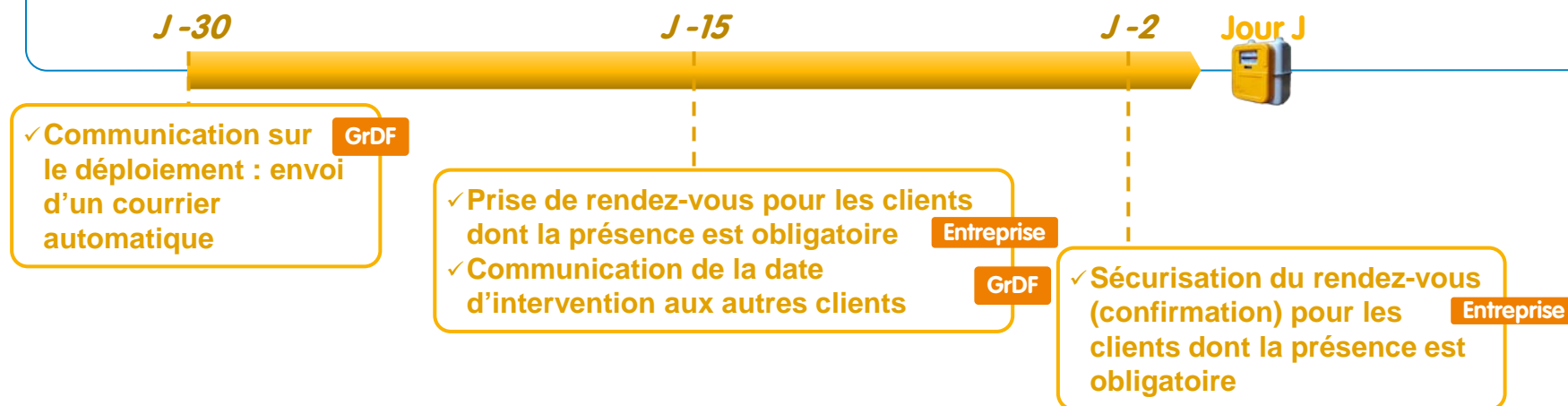


## 3.2. Phase de préparation



### 3.2.4. La Relation Client, un enjeu majeur du déploiement (2/3)

Pour informer le client,  
le processus de notification est défini comme suit :



Le client pourra également s'appuyer sur le portail internet et sur l'accueil téléphonique client de GrDF pour obtenir des informations sur le déploiement, mettre à jour les informations le concernant, renseigner son canal de communication privilégié,...

## 3.2. Phase de préparation



### 3.2.4. La Relation Client, un enjeu majeur du déploiement (3/3)

#### La structure Accueil Client

mise en place par vos soins, avec **un n° non surtaxé**, sera en charge de :

- Informer les clients en s'appuyant sur les éléments de langage mis à disposition
- Prendre, modifier et sécuriser les rendez-vous via appels sortants (si canal de préférence client)
- Rediriger les appels vers les structures GrDF adaptées en fonction de la demande client
- Aider au traitement des réclamations

## Infos

**Accueil Distributeur** (*appel non surtaxé*) : accueil client GrDF avec une hotline  
Déploiement dédiée et disponible tout au long du déploiement

**Urgence Sécurité Gaz** (*n°vert*) : Traitement des urgences gaz

## 3.2. Phase de préparation

### 3.2.5. La planification optimisée à l'aide du SI de Déploiement

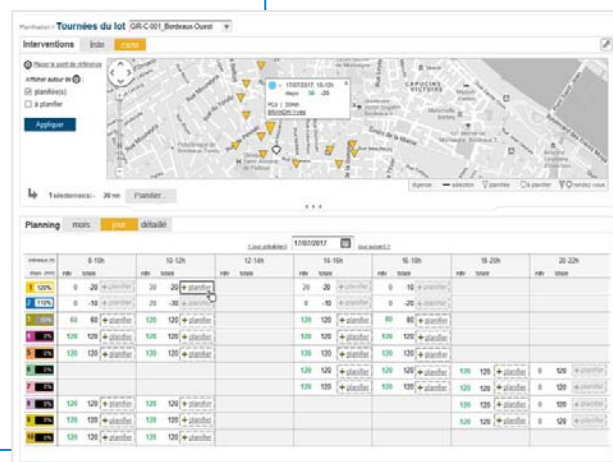
GrDF réalise un premier niveau de planification :

- Le volume de compteurs à déployer sur une année est en moyenne de 35 000 compteurs, lissés sur 12 mois d'activité
- La « zone de déploiement » correspondant à un mois d'activité est transmise 3 mois avant le mois de déploiement. Elle contient la liste des compteurs à déployer (nom client, adresse, type d'intervention, prise de RDV obligatoire ou non,...)

L'entreprise planifie les interventions de pose



The screenshot shows a software interface for deployment planning. At the top, there's a navigation bar with tabs like 'Interventions', 'Tournées', 'Statut', 'Logistique', and 'Général'. Below this, a table lists interventions with columns for date, type, location, and status. A calendar view is visible on the right, showing the distribution of interventions over time.



This screenshot shows a map view of the deployment area with yellow markers indicating intervention locations. Below the map is a detailed planning table with columns for dates and rows for specific intervention types, showing the number of interventions planned for each date.

### À savoir...

Vous pourrez vous appuyer sur l'outil de planification pour vous aider à constituer **des tournées optimisées**

## 3.2. Phase de préparation



### 3.2.6. L'approvisionnement et la logistique (1/2)

#### L'entreprise sera en charge de...

1. Renseigner et mettre à jour les sites de livraison souhaités qui devront répondre aux contraintes d'accessibilité, de capacité et de sécurité définies
2. Commander les matériels nécessaires au déploiement en accord avec GrDF (compteurs, modules radio, documentation, petit matériel)
3. Assurer la gestion des stocks et la traçabilité des matériels à partir de leur réception physique jusqu'à leur sortie du périmètre de responsabilité en s'appuyant sur l'outil de mobilité et le système d'information de déploiement
4. Fournir à ses techniciens les équipements de protection, les véhicules, le matériel et l'outillage nécessaires au bon déroulement de la prestation
5. Assurer un stockage séparatif des matériels : matériels neufs, matériels déposés, matériels défectueux, déchets industriels banals, produits dangereux (joints amiante) liés à la pose, petit matériel et documentation

## 3.2. Phase de préparation

### 3.2.6. L'approvisionnement et la logistique (2/2)



#### GrDF s'engage à...

...livrer le matériel sur vos sites de stockage :

- Les compteurs communicants et les modules radio déportés
- Le petit matériel à la charge de GrDF
- Les outils de mobilité
- Les brochures / documentations

... récupérer les matériels sur vos sites de stockage :

- Les compteurs usagés
- Le matériel neuf défectueux

#### À savoir...

L'espace de stockage doit pouvoir accueillir a minima les matériels à poser (15 jours d'activité), usagés et défectueux , ainsi que les déchets liés à la pose



*Dimensionnement des palettes :  
120x80 cm contenant 100 des compteurs  
communicants les plus utilisés*

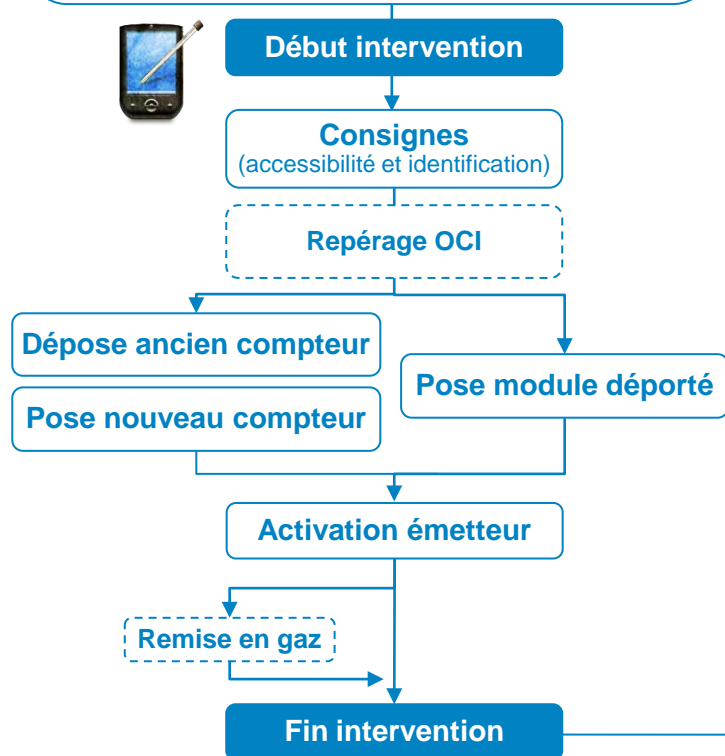


## 3.3. Phase de réalisation

### 3.3.1. De l'intervention de pose au recyclage des matériels



#### Réalisation de l'intervention



#### Tri et recyclage



#### Tri et préparation des retours

- Stockage matériels (usagés, défectueux) dans containers adaptés
- Demande d'enlèvement à GrDF
- Préparation des retours (déstockage informatique et conditionnement des matériels à retourner)
- Collecte des matériels (usagés, défectueux) par GrDF



Une relation client de qualité  
avec un respect des engagements

## 3.3. Phase de réalisation



### 3.3.2. L'intervention de pose facilitée par l'outil de mobilité

GrDF a défini un mode opératoire de pose précis, mis en écrans dans l'outil de mobilité :

The screenshots illustrate the workflow for gas meter installation using the GrDF mobile application:

- Tournée (Tour):** Displays a list of scheduled interventions. The first entry is for Corinne Michu at 11 Avenue du maréchal Juin, 92882 Meudon-la-forêt, scheduled for 12:14h (MAT: 661).
- Accessibilité et identification:** A screen for identifying the client and the meter. It includes fields for client name (Corinne Michu), address (11 Avenue du maréchal Juin), and meter type (G4). It also has a section for 'Client présent' (Client present) with a toggle switch.
- Reperage OCI:** A screen for identifying the building and the meter. It includes fields for building type (Immeuble collectif), meter type (G4), and a section for 'Correspondance repérage OCI observé' (Observed OCI identification correspondence) with a toggle switch.
- Photos:** A screen for taking photos of the meter and the building. It includes a 'Nouvelle photo' button and a 'Photos' section.

Le technicien de pose s'appuiera sur celui-ci pour être guidé sur les gestes techniques à adopter lors de son intervention.



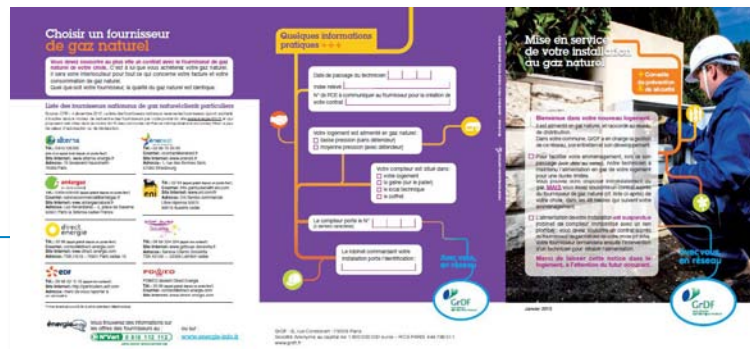
## 3.3. Phase de réalisation

### 3.3.3. L'intervention de pose et la relation client



#### À savoir

Des brochures Gazpar seront fournies au client à l'issue des interventions





## 3.4. Suivi et Pilotage



### 3.4.1. Un suivi et un pilotage sur toute la durée de la prestation

Le suivi de la prestation repose sur un partage régulier dans une logique d'efficacité et d'amélioration continue :

#### Le pilotage de la prestation

Il s'appuiera sur les résultats quantitatifs et qualitatifs remontés par le système d'information de déploiement

#### Les revues de contrat

Elles permettront de réaliser des points d'échange sur l'avancement de la prestation en partageant sur les indicateurs retenus, les bonnes pratiques et axes d'amélioration constatés

## 3.4. Suivi et Pilotage



### 3.4.2. Des contrôles qualité alimentant une démarche d'amélioration continue

#### Les contrôles qualité permettent de...

- Prévenir le risque d'accident
- Améliorer la satisfaction clients
- Développer une démarche itérative d'amélioration en continue

#### À l'initiative du prestataire

- Les contrôles qualité pourront s'effectuer de manière synchrone ou asynchrone par rapport à l'intervention
- Ils garantissent la conformité des réalisations et le respect des règles et des modes opératoires prescrits par GrDF

#### À l'initiative de GrDF

- **3 types de contrôles** : audit terrain (synchrone), contrôles par échantillonnage et par opportunité (asynchrone)
- **A réaliser dans les 2 mois** après l'intervention
- **Le système d'évaluation des prestations** est alimenté par ces contrôles



# Sommaire



Gazpar

- Présentation générale du Projet Compteurs Communicants Gaz
- Le déploiement des compteurs Gazpar
- Organisation des activités liées au déploiement
- **Récapitulatif des moyens mis à disposition par chacune des parties**
- Système de rémunération
- Participation au 1<sup>er</sup> appel d'offres

## 4. Récapitulatif des moyens mis à disposition

### Moyens mis à disposition par GrDF

#### ■ Accompagnement par GrDF

- ✓ Equipes régionales dédiées
- ✓ Formations du personnel de l'entreprise
- ✓ Support aux utilisateurs pour le SID, les PDA et les compteurs communicants

#### ■ Système d'information et outils de mobilité

- ✓ Planification des tournées
- ✓ Réalisation et Pilotage de l'activité
- ✓ Commandes des matériels
- ✓ Gestion des canaux sortants (envois de courriers, mail, SMS)
- ✓ Gestion des fiches client
- ✓ Traçabilité des matériels
- ✓ Gestion des stocks

#### ■ Accueil Client par GrDF

- ✓ Portail internet et Hotline déploiement dédiés
- ✓ Brochures client

#### ■ Logistique

- ✓ Livraison des matériels neufs
- ✓ Récupération des matériels usagés et défectueux, avec fourniture des containers

### Moyens mis à disposition par l'entreprise

#### ■ Personnel

- ✓ Encadrants
- ✓ Techniciens
- ✓ Personnel dédié au contact clients (information, prise de rendez-vous)

#### ■ Matériels pour les interventions

- ✓ Véhicules
- ✓ Equipements de Protection
- ✓ L'outillage nécessaire aux poses (clé dynamométrique, ...)

#### ■ Site(s) de prise de travail

- ✓ Locaux, PC avec connexion internet, téléphones ...

#### ■ Structure d'accueil client

- ✓ Numéro dédié non surtaxé

#### ■ Entrepôt(s) de stockage sécurisé(s), accessible(s) aux camions

- ✓ Avec responsabilité du matériel confié

#### ■ Tri des déchets



# Sommaire



Gazpar

- Présentation générale du Projet Compteurs Communicants Gaz
- Le déploiement des compteurs Gazpar
- Organisation des activités liées au déploiement
- Récapitulatif des moyens mis à disposition par chacune des parties
- **Système de rémunération**
- Participation au 1<sup>er</sup> appel d'offres

# 5. Système de rémunération

## 5.1. Principe de rémunération

### Palement

Le paiement des réalisations du mois M-1 sera effectué en début de chaque mois (M) après validation lors du comité de revue mensuel entre GrDF et le prestataire de pose

### Prix

La grille de prix se compose à date de 5 typologies d'intervention de pose

- Une estimation des volumes par typologie d'intervention sera fournie lors des différentes consultations

# 5. Système de rémunération

## 5.2. Rémunération de primes et facturation de pénalités sur des résultats objectifs

Objectif : 100% des réalisations

### Primes

#### Conditions d'attribution :

Atteinte du seuil de déclenchement sur :

Un pourcentage sur accessibles (\*)

ET

Un pourcentage sur inaccessibles (\*\*)

**Livraison conforme** aux attentes de GrDF  
(contrôle qualité réalisé par GrDF sur un  
échantillon du périmètre livré)

**Paiement à l'unité au-delà de 50%  
de compteurs inaccessibles posés**



### Pénalités

#### Conditions d'attribution :

Atteinte du seuil de déclenchement :

< à un pourcentage sur accessibles (\*)

OU

< à un pourcentage sur inaccessibles (\*\*)

**Facturation à l'unité  
jusqu'à atteinte des seuils**

(\*) ne nécessitant pas la présence du client pour accéder au compteur

(\*\*) nécessitant obligatoirement la présence du client

# 5. Système de rémunération

## 5.3. Des indemnités forfaitaires versées par l'entreprise de pose

### Nature de la non-conformité

- Non respect des procédures de planification
- Absence aux réunions de suivi mensuel
- Détérioration ou perte ou vol du matériel confié
- Réclamation du client ou du fournisseur  
*(respect des horaires, comportement du poseur...)*
- Non respect des procédures de pose  
*(ex. pas de flashage, mauvaise prise de photos...)*
- Fuite détectée jusqu'à 48h après intervention
- Inversion de compteur
- Défaut dans la mise à jour des documents au bout de x jours *(plan de prévention, reconnaissance d'aptitude,, attestation de stage)*
- Correctif réalisé par GrDF suite à un contrôle qualité GrDF





# Sommaire

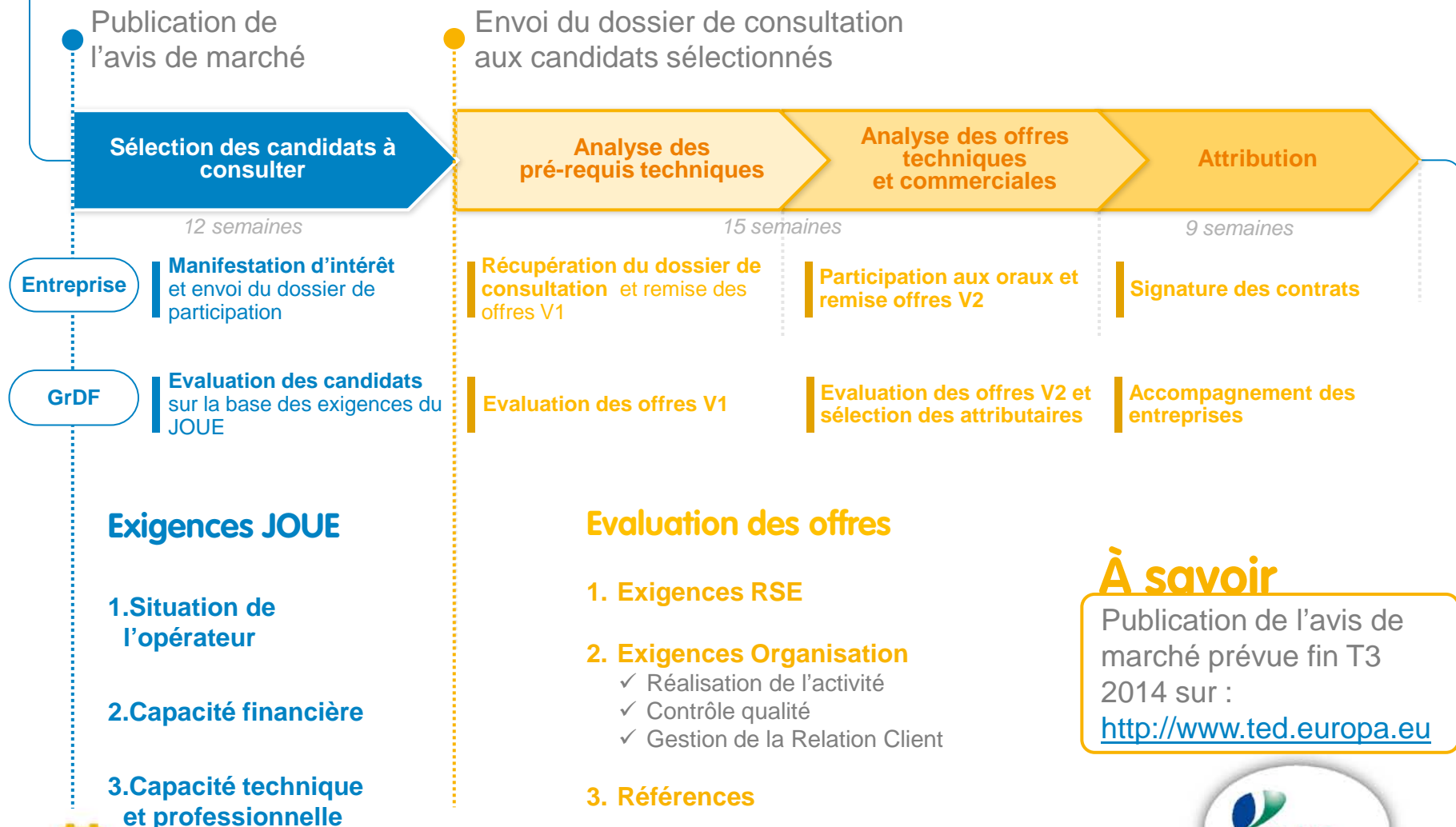


Gazpar

- Présentation générale du Projet Compteurs Communicants Gaz
- Le déploiement des compteurs Gazpar
- Organisation des activités liées au déploiement
- Récapitulatif des moyens mis à disposition par chacune des parties
- Système de rémunération
- **Participation au 1<sup>er</sup> appel d'offres**

# 6. Participation au 1<sup>er</sup> appel d'offres

Processus d'achat soumis à publication au JOUE, avec une sélection des entreprises à la mieux disance



# Votre contact chez GrDF



**Acheteur national** **Cyril Salvadori**

tél. fixe : **01 71 19 17 09**

mail : **cyril.salvadori@grdf.fr**





**Merci**