

Compte rendu de la réunion de suivi SPA du 23 Février 2016

(Diaporama de présentation joint)

Participants :

COIC	Alain	PRIMAGAZ
SAUNIER	Philippe	ANTARGAZ
JARRY	Jean-Baptiste	CFBP
FRANCOIS	Henri	CFBP
COMBES	Alain	CFBP

Absents excusés

BEVALOT	Didier	ANTARGAZ
LECARBOULLEC	Philippe	ANTARGAZ
PATERNOGA	Alain	BUTAGAZ
CARON	Christian	FINAGAZ
DARMON	Jacques	CFBP

PREAMBULE : Suite à la démission de VITOGAZ du CFBP un accord de collaboration d'une durée de 6 mois a été signé entre le CFBP et VITOGAZ pour l'utilisation du SPA par VITOGAZ aux mêmes conditions que celles existantes en 2015. VITOGAZ ne participe plus à l'organisation du SPA (réunion, etc.)

POINT SUR L'ACTIVITE A FIN DECEMBRE 2015 :

APPEL REÇUS PAR SPA :

1041 appels recensés depuis le début de l'année, une hausse de 13% d'appels par rapport à la même période en 2014 ; SGL et GLI Saint Rémy concentrant à eux seuls 31% des appels.

OBJETS DES APPELS :

Près de 714 appels sur les 1041 ont pour raison une fuite ou une odeur. Nous enregistrons fin une diminution des appels classifiés « autres » et devons rester vigilants; le reste des demandes reste similaire en pourcentage par rapport aux années antérieures (matériel, bouteilles...).

Une corrélation nombre d'appels/densité de citernes par départements pourrait être réalisée sous réserve de pouvoir disposer des chiffres de nombre de citernes par départements.

APPELS PAR MARQUE :

Un appel sur deux concerne toujours le même propanier

APPELS POUR APPROVISIONNEMENT :

58 appels, en nette baisse depuis 2013(109). Les actions mises en place chez les propaniers contribuent fortement à ce bon résultat.

DEPLACEMENTS PAR MARQUE

410 déplacements cette année en légère hausse par rapport à l'année dernière (+8%). Sur l'ensemble de ces déplacements la clé de répartition entre les marques ne varie pas et est à mettre en relation avec le nombre d'appels par marque.

RATIOS

Le taux de déplacements par rapport aux appels s'échelonne de 15 % à 67 %. Le ratio moyen se situe à 43% soit près de 2 déplacements pour 5 appels.

Ce résultat est en légère diminution par rapport à 2014 (voir diaporama joint).

DELAIS D'INTERVENTIONS

Pas de grosses anomalies constatées sur les temps de déplacement. La répartition est quasi identique à l'année précédente sur la même période : 84 % des déplacements en moins de 3 H 00 et 50 % en moins de 2 H 00

La baisse sensible du nombre de déplacements en plus de 3 H 00 en pourcentage se confirme. La sensibilisation faite auprès des SPA et notre attention particulière sur cet aspect de leurs interventions n'y est peut-être pas étrangère.

ANALYSE SPECIFIQUE DES TEMPS DE DEPLACEMENT SUPERIEURS A 3 HEURES

64 déplacements sont concernés :

- 6 avec accord du cadre d'astreinte
- 22 vus avec le client
- 8 justifiés car SPA déjà en intervention
- 1 retour lendemain suite livraison
- 27 liés aux temps de route

FICHES DE DYSFONCTIONNEMENT

Pas de nouvelles fiches créées ce trimestre par les propaniers. Toutes les fiches ont été clôturées

La fiche de dysfonctionnement émise par les SPA envers les propaniers est aujourd'hui en place et trois fiches ont déjà été ouvertes.

FORMATION SPA

Le module de déploiement de la formation GV/Wagons/GPLc est en cours de préparation. Il sera prêt au Q2/2016.

L'outil le plus simple à mettre en œuvre et à utiliser par les techniciens est une fiche par type d'intervention dans un format A4 et si possible en un seul recto-verso.

Les supports existants pourront être utilisés dans leur format « .ppt » avec un lien vers la fiche en rapport le cas échéant.

L'objectif de ces fiches n'étant pas de couvrir complètement une intervention particulière dans le détail, mais de donner les principes généraux pour un type d'intervention, dont les mises en garde spécifiques.

Sur les 14 fiches prévues 8 ont été préparées et devront être validées en réunion le 24/02/2016 avant relecture par les GT Matériel, Sécurité et un ou deux SPA

REUNION SPA 2016

Cf PPT ci-joint

La visite du centre emplisseur AZ sera ouverte à tous les participants à la Réunion.

Concernant les travaux en Groupe, sujets proposés par les SPA, aucun ne recueille un avis favorable car peu liés à l'activité SPA réelle ou trop liés au business. Le thème « Sécurité et Commerce » doit être précisé. De quoi s'agit-il ?

FICHE SCRIPT TELEPHONIQUE

Les deux propositions de fiches sont passées en revue. La fiche Script tel VS4 JD semble la plus appropriée moyennant certaines modifications : ordre des actions, mise en forme etc.

AUDITS SPA

Les audits réalisés par PZ et AZ l'ont été suite à demande DREAL RHONE ALPES qui ne se satisfaisait pas des audits CFBP sur SPA et considère que c'est au propanier à auditer son SPA. En fait le problème initial concerne les réseaux mais la DREAL a porté la problématique sur l'intervention sur le réservoir d'où l'apparition des SPA.

AZ et PZ partageront avec HF les courriers DREAL sur ce sujet. L'objectif étant d'éviter que les problématiques spécifiques aux réseaux (3/07/2000) ne débordent sur les citernes clients en général...pt à voir si nécessaire avec le BSERR.

Concernant les audits SPA une révision de la procédure sera envisagée selon le modèle développé pour le SUR : audit conjoint avec un propanier ou propanier seuil avec référentiel défini par le CFBP.

SOUS TRAITANCE

L'Article 15 du contrat SPA stipule :

« Le présent contrat est conclu avec le prestataire qui s'engage à assurer la prestation en direct sans faire appel à des sous-traitants.»

Il semblerait qu'Energie Service utilise un prestataire de la Société EUROGAZ. Cette société est-elle filiale d'ES ? JD se renseignera.

D'autre part le cahier des charges SUR autorisera la sous traitance moyennant certaines conditions. Ce point pourrait aussi être incorporé dans le contrat SPA.

Ce sujet paraît être intéressant à traiter en GT au cours de la réunion SPA de Mai.

AVENANT CONTRAT SPA

Aux rubriques mentionnées dans le PPT ci-joint il faudrait ajouter la liste des numéros de téléphone des SDIS .En revanche il n'est pas sûr que la liste des numéros des cadres d'astreinte doivent figurer dans ce document, plutôt sur une liste séparée transmise par courrier ou mail par exemple

CREATION PROCEDURE URGENGE TECHNIQUE

L'idée est validée. Chaque propanier transmettra les coordonnées du point d'entrée (mail, téléphone) dans sa société pour mise en œuvre par le CFBP de la procédure lorsque nécessaire

Prochaines réunions 2016 au CFBP :

07/09 à 14H00

6 /12 à 9H30