



## Compte-rendu réunion Suivi SPA du 22 Mars 2017

### Participants :

COIC	Alain	PRIMAGAZ
LECARBOULLEC	Philippe	ANTAGAZ
DEGEN	Arnaud	ANTARGAZ
PATERNOGA	Alain	BUTAGAZ
KIEPURA	Denis	FINAGAZ
JARRY	Jean-Baptiste	CFBP
COMBES	Alain	CFBP
DARMON	Jacques	CFBP

### Absent excusé

LINTZ	Yoann	CFBP
-------	-------	------

### Point sur l'activité à fin Décembre 2016

#### Réception des rapports

Nous notons que la réception de ces documents utiles au suivi de l'activité que ce soit chez les propaniers ou pour le récapitulatif mensuel adressé au CFBP est dans l'ensemble respecté. Il reste néanmoins à améliorer la continuité des envois pendant les congés de personnel car c'est à ce moment-là qu'un relâchement peut se produire.

#### Appels reçus par SPA

Stabilité de par le nombre d'appels recensés cette année. Les variations d'une année à l'autre semblent être le fait de la climatologie et des jours fériés.

Les mois de février, mars, avril et mai ont été les mois les plus générateurs d'appels (plus de 100 appels mensuels). Nous remarquons que le mois de juillet a été aussi propice aux appels ce dû aux nombreuses inondations. Ce sont toujours les 2 SPA du sud-est qui se distinguent quant au nombre des appels enregistrés : SGL et GLI St Rémy.

#### Objets des appels

Pas de modification dans l'étude. Les postes les plus générateurs d'appel en urgence ont pour causes de fuite ou d'odeur environ 70%. Les appels pour approvisionnement restent faibles et il nous semble difficile de continuer à les faire diminuer. Il nous semble nécessaire de revoir la

qualification de ces appels car pour une même cause d'appel reçue par deux SPA distincts l'enregistrement peut être différent et faire varier les résultats.

Quant à la hausse notée sur la partie matériel elle est due au nombre croissant d'interventions sur réservoir avec compteur.

### **Appels par marque**

La classification des appels par marque montre encore si besoin en était la part importante de l'un des propaniers qui concentre la moitié des appels alors qu'il ne représente pas cette part de réservoirs sur le territoire. D'autre part pour rappel : Vitogaz n'utilise plus notre service SPA depuis le 1<sup>er</sup> octobre et disparaîtra de nos statistiques dès l'année prochaine.

### **Appels pour approvisionnement**

Comme écrit précédemment certains appels sont identifiés ainsi alors que le réservoir est vide et certains autres sont classifiés odeur. Néanmoins il sera difficile de continuer à faire baisser ce chiffre. Par ailleurs il est parait surprenant que certains SPA ne classifient aucun appel ainsi depuis plusieurs années. Il nous semble légitime de s'interroger sur la qualité de leurs remontées d'information.

### **Déplacements par marque**

D'une année sur l'autre, les chiffres cumulés varient de façon minime. Est-ce que certains déplacements pourraient être évités avec un questionnement plus précis ? La mise en place réalisée de la fiche script pourra peut-être faire évoluer différemment la prise de la décision à se déplacer.

Par ailleurs, de par la mise en place prévue du système informatique il sera plus facilement possible d'avoir par marque et par déplacement l'objet de l'appel et sa solution ainsi que toute autre demande particulière.

### **Délais d'intervention**

345 déplacements en moins de 3h dont 235 en moins de 2h sur les 410 déplacements de cette année. Ce résultat est satisfaisant car nous devons tenir compte de la taille des secteurs et du fait que certains accords ont été trouvés pour reporter les interventions soit avec la personne d'astreinte chez le propanier soit directement avec le client. Aucune dérive n'est à constater quant à la lenteur éventuelle d'une intervention.

### **Matériels concernés lors des déplacements**

Délicat de recenser un problème récurrent sur un type de matériel précis sur des interventions qui ne portent que sur une période d'astreinte. Il faudrait pouvoir compiler les interventions en période de journée chez l'ensemble des propaniers avec les nôtres en tenant compte des actions spécifiques. Nous continuerons néanmoins à suivre ces données.

Les détendeurs défectueux restant la cause la plus prolifique des matériels renouvelés.

### **Ratios déplacements/appels**

Ils s'échelonnent de 0 à 66%. Le SPA Antargaz ne se déplace pas beaucoup mais doit néanmoins être prêt à toute éventualité et SATS peut être un peu trop. Il est utile de rappeler que ces ratios portent sur le nombre de déplacements par rapport au nombre d'appels signifiés varient peu d'une année à l'autre et se stabilisent autour des 40%.

Le plus important reste qu'aucune mauvaise décision ne soit prise et qu'en cas de doute la règle reste pour l'ensemble des acteurs de se déplacer ou de faire déplacer le SPA.

### **Analyse des temps de déplacement supérieurs à 3 heures**

Depuis le début de cette étude, aucune anomalie n'a été constatée et enregistrée ni par le CFBP ni par les propaniers sur un délai d'intervention non conforme aux attentes dans sa réalisation. 72 déplacements en plus de 3h avec des répartitions selon les causes tout à fait justifiées. Cette étude sera arrêtée dès l'année prochaine dans sa forme actuelle même si nous resterons vigilants et attentifs si des dérives survenaient.

### **Fiches de dysfonctionnement**

Aucune fiche enregistrée ce trimestre. Sur l'année seulement 2 fiches ouvertes et clôturées par les propaniers qui concernent le même SPA. 1 seule fiche ouverte et clôturée par un SPA envers un de nos membres.

### **Formation SPA**

La fiche vaporiseur présentée en tenant compte des modifications souhaitées et demandées lors de notre dernière réunion est validée ce jour. Elle sera adressée dans les plus brefs délais à l'ensemble des SPA pour l'inclure dans les formations internes.

Action : **Alain - Jacques**

### **Réunion SPA 2017**

Le programme défini est validé.

Pas de proposition des participants sur des sujets pour les travaux en ateliers.

Aujourd'hui aucun REX n'est trouvé mais les visites chez les intervenants sont en cours.

Le rendez-vous est fixé à 14h le 29 mai chez Energie Service à Evron. L'intendance est planifiée et reste dans le budget alloué en tenant compte de la participation de chacun pour l'hébergement 75 euros (pdj inclus) à régler directement à l'hôtel.

La réunion aura lieu le 30 mai de 8h30 à 15h30. Il est demandé aux propaniers de nous préciser le nombre de participants de leurs entités pour la fin de semaine prochaine.

### **Plan action**

Présentation de l'état d'avancement du plan d'action. Pas d'avancée significative depuis la dernière réunion.

### **Divers**

Mise à jour de la procédure d'urgence technique :

Elle reste en vigueur mais les interlocuteurs changent du fait des réorganisations du CFBP et de certaines sociétés. Envoi à Antargaz et Finagaz de la fiche à compléter ; modification de l'ordre des appels pour Butagaz et pas de changement pour Primagaz.

Action : **AZ**

Présentation de la nouvelle plate-forme web :

Partage du cahier des charges en GT sécurité ; l'idée de base est de créer une interface entre les SPA, le CFBP et les propaniers.

Pour limiter les développements spécifiques, le CFBP propose que les membres du CFBP aient accès à l'ensemble des rapports d'intervention SPA, avec ou sans déplacement. Les adhérents donnent leur accord.

Les adhérents présents donnent un avis favorable à la mise en place de cet outil.

Les adhérents évoquent les points d'améliorations possibles pour la plateforme :

- Définition de champs obligatoires sur le renseignement des rapports d'interventions
- Possibilité de joindre des photos et fichiers PDF avec signature du client
- Utilisation de la plateforme comme base de données REX
- Diffusion différenciée en fonction de certains champs du rapport (bouteille/réservoir ; département)
- Comment gérer l'historique ?
- 

Après avis favorable du GT Réseau et GT SPA, le COMTECH se positionnera sur le lancement de ce développement le 19 avril.

En cas d'avis favorable le prestataire envisagé, SIRAP, fera une présentation au CFBP le 25 avril au matin où l'ensemble des membres du GT SPA sont invités.

Action : **Jean-Baptiste**

Nouvelle Fiche d'information :

Dans le cadre de cette interface, il sera nécessaire de refondre la fiche d'information.

Présentation du projet et propositions par le GT de certaines modifications. Elles seront prises en compte avant début de test chez SGL prévu sur le mois d'avril.

La fiche définitive sera présentée pour validation lors de la prochaine réunion de suivi SPA et nous déciderons de sa date de mise en place pour être ensuite dévoilée lors de notre réunion annuelle à l'ensemble des acteurs.

### **Prochaines réunions 2017 au CFBP:**

- Le 11 Mai de 9h à 12h
- Le 26 septembre de 9h à 12h
- Le 14 décembre de 9h à 12h