

Compte rendu de la réunion de suivi SPA du 23 Avril 2015

(Diaporama de présentation joint)

Participants :

| | | |
|--------------|---------------|----------|
| LECARBOULLEC | Philippe | ANTARGAZ |
| COIC | Alain | PRIMAGAZ |
| CORDIER | Thierry | VITOGAZ |
| JARRY | Jean-Baptiste | CFBP |
| DARMON | Jacques | CFBP |
| FRANCOIS | Henri | CFBP |

Absents excusés

| | | |
|-----------|------------|----------|
| BEVALOT | Didier | ANTARGAZ |
| SAUNIER | Philippe | ANTARGAZ |
| CHARTIER | Christophe | PRIMAGAZ |
| COMBES | Alain | CFBP |
| CARON | Christian | TOTALGAZ |
| PATERNOGA | Alain | BUTAGAZ |

Point sur l'activité à fin mars 2015 :

Réception mensuelle des rapports

Sur ce premier trimestre les remontées d'information vers le CFBP se sont effectuées avant les dates butoirs souhaitées sans besoin de relance chez presque tous les SPA.

L'exception concerne SATS qui a adressé l'ensemble des relevés début avril. La nouvelle personne désignée pour cet envoi remplissait les tableaux mais ne les envoyait pas. Aujourd'hui nous lui avons expliqué notre mode de fonctionnement souhaité et cela ne devrait plus arriver. La nécessité de posséder l'ensemble des informations étant cruciale pour compléter les tableaux communiqués lors de nos réunions.

Appel reçus par SPA :

Nous enregistrons une hausse de près de 30% des appels comparativement à période identique l'année dernière malgré le filtre supplémentaire avec passage par le cadre d'astreinte mis en place chez certains propaniers.

En effet sont comptabilisés 330 appels contre 237 en 2014.

Les SPA se plaignent de la qualité du filtrage certains appels ne devant plus leur parvenir.

Objet des appels :

Les principales causes recensées des appels réceptionnés sont et restent majoritairement les appels pour odeurs et fuites. Nous notons parallèlement que les appels pour cause de réservoirs vides rentrent dans ces catégories et correspondraient bien plus précisément à un appel pour livraison.

La recherche des causes probables de ces appels pour odeur est en cours et nous vous tiendrons informés des résultats.

Appels par marque :

Le script modifié chez Primagaz n'a pas encore produit les effets escomptés. Plusieurs SPA le déplorent et nous ne constatons pas dans la qualification des appels d'amélioration notable.

Nous constatons que les appels vers les centres d'appel sont le plus souvent redirigés vers le SPA ce qui est normal, malgré la compétence de ceux-ci ils ne peuvent être aussi performant et disposer d'autant de solution que les cadres d'astreintes des sociétés propanières qui apparait comme étant la solution la plus performante.

Appels pour approvisionnement :

Maintien du nombre des appels pour cette raison sous les 30 par trimestre soit moins de 10 mensuels c'est toujours très encourageant et l'effort doit être maintenu ce d'autant plus que le SPA Antargaz qui fait aussi bureau de livraison en aura toujours.

Certains appels qualifiés en « odeur » seront peut être réaffectés ici.

Déplacements par marque

Il y a plus d'appels que l'année dernière et donc plus de déplacements : 111 ce trimestre contre 89 en 2014 et 126 en 2013. 38% des déplacements concernent Primagaz.

Concernant la réalisation de la carte isochrone avec les temps de déplacement à partir des sites SPA, les réponses parvenues à ce jour ne nous permettent pas encore sa réalisation, mais les personnes présentes conviennent de sa nécessité. Une réponse est toujours en attente.

Délai des interventions

La mise en place du suivi des délais semble porter ses fruits et nous pensons pouvoir produire des statistiques intéressantes et fiables à partir de cette année.

Pour ce début d'année, un sensible recul des déplacements en plus de 3h nous en avons recensé 18 dont 6 pour un seul SPA : CSC que nous allons regarder de plus près et suivre.

Matériels concernés lors des déplacements

Il nous faut retenir deux points en ce début d'année:

Tout d'abord une hausse importante des déplacements pour remplacer le détenteur ainsi que les déplacements pour vérifier l'étanchéité du réservoir et sans problème trouvé (18 contre 7 en 2014).

A noter des déplacements supplémentaires cette année chez tous les SPA sauf Antargaz bien sûr et SGL.

Difficultés de répartition pour répartir la colonne « autres ».

Ratios

La moyenne des déplacements par rapport aux appels qui s'élève à 37% est en diminution par rapport à la même période sur 2014 et équivalente à 2013.

Les ratios par SPA se situent entre 9% chez Meilland et 72% pour CSC soit un delta d'écart de 63% aujourd'hui bien difficile à expliquer et qui devra faire l'objet, si la situation perdure, d'un regard plus attentif au cours de cette année pour essayer de comprendre cette différence car un équilibre sera à trouver.

Analyse spécifique des Temps de déplacement supérieurs à 3 heures

18 Déplacements sont concernés par cette étude plus spécifique et aucun ne semble à priori ne pas s'expliquer de manière satisfaisante. (Temps de route, accords...)

Il subsiste toujours la problématique liée à l'intervention lorsque les pompiers sont sur place et interviennent. Nous noterons que ces derniers ont pour devoir de ne quitter les lieux que lorsque la situation de danger est écartée.

Fiches de Dysfonctionnement

6 fiches ouvertes sur ce trimestre et 2 restent en instance et ont été présentées.

Concernant le traitement il sera demandé aux SPA une réponse dans les 48h et le dossier devra être finalisé dans le mois qui suit la date de la demande.

Par ailleurs il est demandé d'aller plus loin dans la recherche de solutions à mettre en œuvre entre les divers protagonistes.

Fiche de Synthèse questionnaire téléphonique

Présentation du contenu de la fiche et ses détails la mise en forme sera faite au cours du mois de mai et présentée lors de la réunion SPA afin d'obtenir l'assentiment de sa mise en place par les intervenants dans les meilleurs délais. Cette fiche sera mise en place chez les SPA, elle pourra être demandée en cas d'investigation. Elle constituera un avenant au contrat.

Réunion SPA de juin 2015 :10 et 11/06/2015

Validation des horaires et du déroulé de notre réunion annuelle.

Les thèmes pour les travaux en groupe ont été proposés. Nous ajoutons les questions :

- Quels seraient les matériels que vous jugez indispensables pour réaliser toutes les interventions SPA.
- Que faire pour améliorer et démultiplier efficacement la formation suivie par les référents en avril ?
- Que pourrait on préconiser lorsqu'une gaue le réservoir est emporté par les eaux suite à un glissement de terrain ?

Lors de notre prochaine réunion de mai nous validerons l'ordre du jour ainsi que les contenus et le timing définitif de la réunion.

Les invitations seront ensuite adressées en informant les participants des thèmes arrêtés pour les travaux en groupe leur permettant d'avancer s'ils le souhaitent sur la recherche d'idées à émettre.

Module Formation SPA

Alain Combes doit rencontrer prochainement les formateurs afin de faire le débriefing de ces formations réalisées et présentera lors de la réunion de juin un retour sur la manière de procéder à venir de la déclinaison par les référents en interne dans leurs sociétés respectives.

Les premières impressions des participants sont excellentes et le contenu fort apprécié.

Téléphone astreinte

Nous recherchons actuellement la possibilité de faire respecter l'obligation liée au contrat de réponse téléphonique.

Eclairage nocturne

Validation de la lampe frontale ATEX pour les intervenants permettant ainsi de répondre au besoin d'éclairage nocturne. Cette lampe frontale fonctionne à Led et a donc le gros avantage d'éclairer directement la zone de l'intervention sans gêner l'intervenant. Elle est d'ailleurs en place chez certains SPA.

Nous demanderons à Sotrasur d'apporter son modèle pour le présenter à la réunion.

Divers

Pas de questions posées en plus de celles liées à l'ordre du jour.

Le calendrier des réunions 2015

- 27 Mai après- midi
- 11 juin Réunion SPA
- 8 Septembre après- midi
- 1^{er} Décembre matinée