

# storengy.com

## DÉCRYPTAGES

### Panorama 2009 des relations avec nos clients

À l'écoute de ses clients, Storengy a réalisé une nouvelle enquête visant à mesurer la satisfaction et recueillir leur suggestions d'amélioration. Focus sur les résultats de l'enquête 2009.



**A**u printemps 2009, Storengy a sollicité par mail l'ensemble de ses clients et prospects. Vous êtes 80% à avoir répondu à cette enquête de satisfaction annuelle.

#### 7,1 sur 10 de satisfaction globale

L'indice de satisfaction globale ressort à 7,1. La qualité de la relation commerciale reste un point fort. De même, vous jugez satisfaisantes la qualité globale du service, les informations tant commerciales qu'opérationnelles mises à disposition, ainsi que la gestion du contrat. Prouvant la solidité du socle de nos relations, ce résultat ne doit cependant pas masquer les marges de progrès.

#### Amélioration continue...

Disposer d'une meilleure visibilité sur le planning d'indisponibilités est une des attentes fortes qui ressort de cette enquête. Un chantier est engagé dans ce domaine avec GRTgaz afin d'améliorer la coordination des travaux, dans le cadre d'un planning triennal. Les efforts portant sur le processus d'allocation ont porté leurs fruits puisque vous êtes 84 % à vous déclarer satisfaits ou très

satisfaits. Mais là encore, les attentes sont nombreuses et Storengy n'a de cesse de l'améliorer. De nouvelles dispositions ont déjà été prises en compte pour 2010 dans le cadre du Comité de Suivi Stockage réunissant les acteurs du marché.

La présentation et la structure de l'offre sont évidemment des points sensibles. Or, ces derniers mois ont été marqués par de nombreux changements (découpage du Groupement Centre, « déplafonnement » des droits à stockage, création du produit Saline Multi, ...). C'est à cette aune qu'il faut apprécier les attentes en termes de communication. Nul doute que les *workshops* et autres *Users'club* permettront à l'avenir de mieux vous associer à l'évolution de notre offre et vous permettre d'anticiper la mise en place de nouveaux produits.

#### Des suggestions et des attentes nouvelles

Très enrichissante, cette enquête a permis de recueillir des suggestions concrètes que les équipes de Storengy travaillent à mettre en place dans la mesure du possible. C'est

Informations commerciales sur le site internet : **7,4 / 10**



Maintenance et travaux : **6,1 / 10**



Processus réglementaire d'allocation : **6,6 / 10**



Ventes aux enchères : **7,4 / 10**



Évolutivité de l'offre commerciale : **5,9 / 10**



■ Satisfaits ou très satisfaits en 2009.  
■ Satisfaits ou très satisfaits en 2007.

d'ores et déjà le cas, par exemple, pour les améliorations apportées au SICS au cours du mois d'août 2009 en termes de maintenance ou gestion opérationnelle.

Le marché secondaire, la possibilité d'offrir des stockages « virtuels » ou encore de proposer des produits plus souples (ex : sans tunnel) sont également au cœur de vos attentes. Une première réponse a été apportée en août, avec la mise en place d'un contrat de souscription à la plate-forme 2kingas.

Riche de toutes ces remarques, le pôle Commercialisation poursuit son action en vue d'améliorer la qualité de service sur l'ensemble des stockages. Vous serez informés des nouveautés au fil des mois dans cette lettre ou par votre responsable de comptes. ■

## Agenda

- Réunion d'information sur l'open season : 17 novembre 2009
- Open season : mi-décembre 2009
- Convention clients : janvier 2010
- Processus d'allocation : février 2010
- Ventes aux enchères : mars 2010

Pour en savoir plus : [access@storengy.com](mailto:access@storengy.com)



## Un développement respectueux de l'environnement

En 2012, le stockage de Saint-Clair-sur-Epte (groupement Serene Nord) offrira un stock total de 1,3 milliard de m<sup>3</sup>.

À cheval sur trois régions (Ile-de-France Normandie et Picardie), le stockage de Saint-Clair-sur-Epte est exploité depuis 1982. Il fait l'objet d'un important projet de rénovation et de développement, qui permettra d'augmenter la capacité totale du site de 30 %. Ce programme en trois phases a débuté en 2007 par la construction d'un bâtiment administratif qui abritera également la nouvelle salle de contrôle. La deuxième phase (2008 à 2011) prévoit l'installation de trois électrocompresseurs de 4 MW chacun, le remplacement du système de déshydratation et le forage de trois nouveaux puits. Au cours de la troisième phase de travaux (2010 à 2012), trois autres puits seront forés et deux anciens seront remis en route, portant à 21 le nombre de puits en exploitation. Les unités de désulfuration seront remplacées. L'ensemble de ce programme permettra de

porter à 1,3 milliard de m<sup>3</sup> le volume total du stockage, avec des performances augmentées. Un projet de cette envergure nécessite un long travail de concertation avec les parties prenantes : collectivités locales, administrations, associations et riverains, afin d'assurer la sécurité des personnes et des biens, préserver la tranquillité des riverains et minimiser l'impact des installations sur le milieu naturel. 4,5 ha ont déjà été replantés pour compenser le déboisement de 3,8 ha lors de la construction du bâtiment administratif. Saint-Clair-sur-Epte est en effet situé dans le parc naturel régional du Vexin et placé dans un périmètre Natura 2000\*, ce qui incite au plus grand respect de l'environnement et des paysages. ■

\* réseau écologique européen qui vise à préserver la diversité biologique et à valoriser les territoires.

## En bref...

### Users'club sur le SICS

Le 30 juin 2009, l'équipe commerciale de Storengy a organisé un *Users'club* à destination des clients utilisateurs de la plate-forme informatique pour la gestion opérationnelle des contrats, le SICS. Objectif : faire un état des lieux et annoncer les évolutions envisagées à court terme, en écho notamment aux demandes formulées dans l'enquête de satisfaction (maintenance jour par jour sous format exportable, valeur numérique des stocks minimal et maximal...).

Les 14 personnes présentes ont également été invitées à s'exprimer sur la refonte du système prévue pour 2012. Ce moment d'échanges sur les pratiques et les besoins de chacun a permis de définir des axes de travail. Les utilisateurs seront régulièrement tenus informés de l'avancement du projet.

## En direct

# Stublach, un award pour la sécurité

Storengy UK, qui développe le futur stockage souterrain de Stublach dans le nord-ouest de l'Angleterre, a été récompensé pour la qualité de son management de la sécurité.

Le *Gas Industry Safety Award* est l'un des prix remis par l'IGEM (*Institution of Gas Engineers & Managers*) et la SBGI (*Society of British Gas Industries*) lors de la cérémonie annuelle des *Awards* de l'industrie gazière britannique. Au printemps 2009, Storengy UK s'est vu décerner ce trophée pour les excellentes performances obtenues en matière de sécurité et pour l'efficacité des procédures qui y sont mises en œuvre.

Après plus de 600 000 heures de travail, plus de deux ans, le chantier n'a en effet eu à déplorer aucun accident majeur. Or chaque jour, entre 70 et 200 personnes interviennent sur le site, ce qui donne la mesure des enjeux ! « *Nous avons fait du respect de la politique HSE une priorité absolue* », insiste Jacques Badet, directeur général de la filiale britannique. Quelques exemples de ces bonnes pratiques : personne ne peut accéder au site

sans être munie d'un « passeport sécurité » délivré par un organisme habilité ; le port de tous les EPI\* est obligatoire et régulièrement contrôlé ; et des réunions hebdomadaires avec les responsables HSE des entreprises permettent d'évaluer leur système de gestion des risques et de renforcer la prévention. ■

\* équipement de protection individuelle.