

storengy.com

DÉCRYPTAGES



ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENTS 2011

Écouter nos clients, apporter des réponses

Écouter nos clients et prospects, savoir quelle appréciation ils ont de l'offre de stockage de Storengy, tel est l'objet de l'enquête de satisfaction clients menée annuellement. À partir des suggestions ainsi formulées, l'objectif est de faire évoluer l'offre commerciale et d'améliorer la qualité globale du service.

Pour cette nouvelle édition de l'enquête de satisfaction, 18 sociétés parmi les 24 actuellement clientes, ainsi que 3 de nos sociétés prospects, ont apporté leur contribution. « Avec un taux de réponse de 75 %, nous disposons ainsi d'une bonne visibilité sur les sujets de satisfaction et les points qui mériteraient d'être améliorés », commente Estelle Barranger, responsable de compte au sein du pôle Commercialisation de Storengy.

Satisfaction globale : 7,6/10

Tout comme en 2010, la satisfaction globale est de 7,6/10. Storengy se distingue une nouvelle fois par la qualité de la relation commerciale. Autres points forts, le processus

de facturation, les informations opérationnelles et commerciales disponibles sur le site internet et la plateforme de nomination SICS*. Légèrement en repli, l'évolution de l'offre commerciale, le processus réglementaire d'allocation ainsi que la convention commerciale constituent des axes d'amélioration.

Adapter l'offre commerciale aux incertitudes du marché

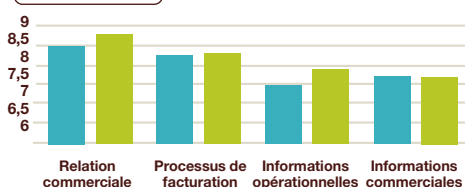
Actuellement, dans le contexte de bulle gazière que connaît l'Europe, le stockage fait l'objet d'appréciations diverses. Ainsi, les prix des offres de stockage sont jugés insuffisamment attractifs. Le manque de visibilité sur une stratégie globale pour les ventes de capacités

disponibles est perçu comme gênant par certains clients. Ces remarques ont été entendues et ont, par exemple, donné lieu à l'instauration d'un mécanisme de remise exceptionnelle lors du processus d'allocation 2012/2013.

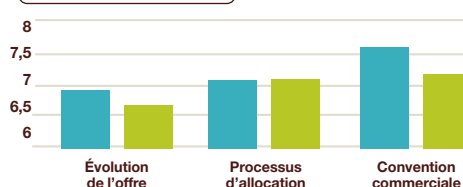
Celui-ci est, par ailleurs, globalement jugé complexe, voire fastidieux et certains acteurs demandent la mise en place d'un groupe de travail avec la DGEC** afin d'étudier les possibilités de simplifier cette procédure.

Un recul de la satisfaction des clients vis-à-vis de la convention commerciale de janvier 2011 est par ailleurs constaté. En réponse à certaines de ces remarques, Storengy a décidé de renforcer les occasions d'échanges sur ces sujets, afin de donner plus de visibilité sur les conditions d'accès aux stockages. La tenue, dès la mi-décembre, de la convention stockage portant sur l'année 2012/2013 illustre cette volonté (à lire au verso). Plusieurs moments d'échanges collectifs, sous forme d'ateliers participatifs, devraient avoir lieu en 2012. ■

Points forts



Points à améliorer



■ 2010 ■ 2011

*Système d'Information des Contrats d'accès au Stockage.
**Direction Générale de l'Énergie et du climat.



Des électrocompresseurs de dernière génération

Le premier électrocompresseur ICL de France a été mis en service avec succès sur le site de stockage de Céré-la-Ronde fin octobre 2011. Représentant un saut technologique, cet équipement d'une puissance de 7,2 MW vient renforcer la compression actuelle du site (deux turbocompresseurs). Sept autres électrocompresseurs ICL seront mis en service par Storengy sur plusieurs de ses sites en France (Saint-Illiers, Beynes) et au Royaume-Uni (Stublach) d'ici à 2013. ICL (Integrated Compressor Line) est développé par la division Oil & Gas de General Electric.

Cette technologie novatrice présente de nombreux avantages dans les domaines de la performance industrielle, de la souplesse d'exploitation et de la réduction des opérations de maintenance. L'entraînement électrique et la technologie encapsulée à paliers magnétiques de ce compresseur permettent un fonctionnement plus respectueux de l'environnement, en réduisant de manière significative les rejets atmosphériques.

Le projet de développement de Céré-la-Ronde touche aujourd'hui à son terme, en ligne avec les budgets et plannings prévus.

Agenda

- Du 3 au 24 février 2012 : processus d'allocation
- À partir du 1^{er} mars 2012 : ateliers clients (retour sur le processus d'allocation...)

En bref...

Nouvelles têtes



• Florence Dufour a rejoint Storengy en qualité de directrice de la Direction Développement et Commercial.



• Le pôle Commercialisation, dirigé par Valérie Beaudichon, se renforce. Nicolas Bernasconi rejoint le département Marketing et Marchés.



Irène Corral Hernandez est nommée responsable de compte, aux côtés d'Estelle Barranger, Hélène Bizet, Céline Brun et Raphaëlle Nayral.

En direct

CONVENTION STOCKAGE La campagne 2012/2013 est lancée

Pas moins de 110 participants, représentant les clients et prospects de Storengy, ont assisté le 14 décembre dernier à la Convention Stockage, préalable à l'ouverture de l'offre 2012/2013. Ainsi que l'a fait remarquer Florence Dufour, directrice Développement et Commerce, en ouverture de la convention, celle-ci a été avancée d'un mois et demi par rapport aux années précédentes, afin d'offrir plus de visibilité tant en termes de calendrier que d'offres. Après un bilan détaillé des ventes réalisées pour la période 2011/2012 et un retour d'expérience sur l'utilisation des stockages, Soizic Adam, responsable Marketing et Marchés a présenté les grandes lignes de l'offre commerciale de Storengy en France pour 2012/2013.

Pour satisfaire l'enveloppe réglementaire, Storengy mettra à disposition plus de 110 TWh lors du processus d'allocation. Il ne sera donc pas proposé de ventes de capacités excédentaires.

110 TWh à commercialiser

Storengy a ensuite précisé les caractéristiques de son offre. Celle-ci se distingue par la création d'un nouveau produit – Serene Littoral (caractéristique identique à Serene Sud mais avec une localisation au PITS* Nord-Atlantique) et un dispositif de remise exceptionnelle. Enfin, un point a été fait sur l'élaboration du planning de maintenance, établi en concertation avec les sites, la direction Projets de Storengy et GRTgaz, afin de minimiser les périodes d'indispon-

nibilité des stockages. Ainsi, aucune maintenance ne sera planifiée pendant la période de soutirage d'hiver.

Des réflexions sont en cours pour développer la souplesse temporelle des produits (contrats pluriannuels et intra-annuels) et opérationnelle (révision du schéma produit/groupement/PITS/PEG et création de nouveaux services).

Rendez-vous est donné tout au long de l'année 2012 au travers des ateliers, des échanges et diverses communications et formations. Tous les documents relatifs à la nouvelle offre sont disponibles sur le site internet storengy.com. ■

* Point d'Interconnexion Transport-Stockage.