

## Extrait du Registre des délibérations du Conseil de Communauté

### Séance du 9 novembre 2020

Conseillers communautaires en exercice : 123

Le Conseil de Communauté, régulièrement convoqué, s'est réuni Salle des conférences de la CCIT du Doubs 46 avenue Villarceau à Besançon, sous la présidence de Mme Anne VIGNOT, Présidente de Grand Besançon Métropole.

Ordre de passage des rapports : 1, 2, 38, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37

La séance est ouverte à 18h10 et levée à 21h45

#### Etaient présents à la CCI :

**Audeux** : Mme Françoise GALLIOU **Besançon** : Mme Elise AEBISCHER, Mme Frédérique BAEHR, M. Guillaume BAILLY, Mme Anne BENEDETTO, M. Kévin BERTAGNOLI, M. Nicolas BODIN, M. François BOUSSO, Mme Claudine CAULET, M. Sébastien COUDRY, M. Laurent CROIZIER, M. Cyril DEVESA, Mme Marie ETEVENARD, M. Ludovic FAGAUT, M. Olivier GRIMAITRE, M. Jean-Emmanuel LAFARGE, M. Aurélien LAROPPE, Mme Myriam LEMERCIER, M. Christophe LIME, M. Jamel-Eddine LOUHKIAR, M. Maxime PIGNARD, M. Yannick POUJET, M. Anthony POULIN, Mme Karima ROCHDI, M. Nathan SOURISSEAU, M. Gilles SPICHER, M. André TERZO, Mme Claude VARET, Mme Anne VIGNOT, Mme Sylvie WANLIN, Mme Marie ZEHAF **Beure** : M. Philippe CHANEY **Bonnay** : M. Gilles ORY **Boussières** : Mme Hélène ASTRIC **ANSART Busy** : M. Philippe SIMONIN **Chalezeule** : M. Christian MAGNIN-FEYSOT **Chemaudin et Vaux** : M. Gilbert GAVIGNET **Chevroz** : M. Franck BERNARD **Châtillon-le-Duc** : Mme Catherine BOTTERON **Cussey-sur-ognon** : M. Jean-François MENESTRIER **Deluz** : M. Fabrice TAILLARD **Devecey** : M. Michel JASSEY **Ecole-Valentin** : M. Yves GUYEN **François** : M. Emile BOURGEOIS **Mamirolle** : M. Daniel HUOT **Miserey-Salines** : M. Marcel FELT **Montfaucon** : M. Pierre CONTOZ **Morre** : M. Jean-Michel CAYUELA **Nancray** : M. Vincent FIETIER **Noironte** : M. Claude MAIRE **Pelousey** : Mme Catherine BARTHELET **Pirey** : M. Patrick AYACHE **Pouilley-Français** : M. Yves MAURICE **Pugey** : M. Frank LAIDIE **Roche-lez-Beaupré** : M. Jacques KRIEGER **Roset-Fluans** : M. Jacques ADRIANSEN représenté par son suppléant M. Dominique LHOMME **Saint-Vit** : M. Pascal ROUTHIER **Saône** : M. Benoit VUILLEMIN **Serre-les-Sapins** : M. Gabriel BAULIEU **Thise** : M. Loïc ALLAIN **Thoraise** : M. Jean-Paul MICHAUD **Torpes** : M. Denis JACQUIN **Vaire** : Mme Valérie MAILLARD **Vieilley** : M. Franck RACLOT **Vorges-les-Pins** : Mme Maryse VIPREY

#### Etaient présents en visioconférence :

**Avanne-Aveney** : Mme Marie-Jeanne BERNABEU, **Besançon** : Mme Pascale BILLEREY, Mme Nathalie BOUVET, Mme Fabienne BRAUCHLI, Mme Aline CHASSAGNE, Mme Annaick CHAUVET, M. Philippe CREMER, M. Benoit CYPRIANI, Mme Sadia GHARET, M. Abdel GHEZALI, Mme Valérie HALLER, M. Pierre-Charles HENRY, M. Damien HUGUET, Mme Marie LAMBERT, Mme Agnès MARTIN, Mme Carine MICHEL, Mme Marie-Thérèse MICHEL, Mme Laurence MULOT, Mme Françoise PRESSE, M. Jean-Hugues ROUX, Mme Juliette SORLIN, Mme Christine WERTHE, **Byans-sur-Doubs** : M. Didier PAINEAU **Chalèze** : M. René BLAISON, **Champagney** : M. Olivier LEGAIN, **Champoux** : M. Romain VIENET, **Fontain** : Mme Martine DONEY **Geneuille** : M. Patrick OUDOT représenté par sa suppléante Mme Sandrine BOUTARD **Gennes** : M. Jean SIMONDON **Grandfontaine** : M. Henri BERMOND, **La Vèze** : M. Jean-Pierre JANNIN **Les Auxons** : M. Serge RUTKOWSKI **Montferrand-le-Château** : Mme Lucie BERNARD **Osselle-Routelle** : Mme Anne OLSZAK **Pouilley-les-Vignes** : M. Jean-Marc BOUSSET **Rancenay** : Mme Nadine DUSSAUCY **Saint-Vit** : Mme Anne BIHR **Tallenay** : M. Ludovic BARBAROSSA **Velesmes-Essarts** : M. Jean-Marc JOUFFROY, **Villars Saint-Georges** : M. Damien LEGAIN représenté par son suppléant M. Didier TODESCHINI

#### Etaient absents :

**Amagny** : M. Thomas JAVAUX **Besançon** : M. Hasni ALEM, Mme Julie CHETTOUH, Mme Lorine GAGLILOLO, M. Thierry PETAMENT, **Braillans** : M. Alain BLESSEMAILLE **Champvans-les-Moulins** : M. Florent BAILLY **Chaucenne** : Mme Valérie DRUGE **Dannemarie-sur-Crête** : Mme Martine LEOTARD **La Chevillotte** : M. Roger BOROWIK **Larnod** : M. Hugues TRUDET **Le Gratteris** : M. Cédric LINDECKER **Marchaux-Chaudefontaine** : M. Patrick CORNE **Mazerolles-le-Salin** : M. Daniel PARIS **Merey-Vieilley** : M. Philippe PERNOT **Novillars** : M. B. LOUIS **Palise** : M. Daniel GAUTHEROT **Venise** : M. Jean-Claude CONTINI

#### Secrétaire de séance :

M. Michel JASSEY

#### Procurations de vote :

T. JAVAUX à C. MAGNIN-FEYSOT, M.J. BERNABEU à P. SIMONIN, H. ALEM à A. TERZO, P. BILLEREY à G. SPICHER, N. BOUVET à L. CROIZIER, F. BRAUCHLI à C.DEVESA, A. CHASSAGNE à C. LIME, A. CHAUVET à C. CAULET, J. CHETTOUH à F. BAEHR, P. CREMER à K. BERTAGNOLI, B. CYPRIANI à JE. LAFARGE, L. GAGLILOLO à A. LAROPPE, S. GHARET à A. BENEDETTO, A. GHEZALI à M. ZEHAF, V. HALLER à N. SOURISSEAU, PC. HENRY à M PIGNARD, D. HUGUET à F. BOUSSO, M. LAMBERT à M. LEMERCIER, A. MARTIN à K. ROCHDI, C. MICHEL à N. BODIN, MT. MICHEL à M. ETEVENARD, L. MULOT à G. BAILLY, T. PETAMENT à L. FAGAUT, F. PRESSE à A. POULIN, JH. ROUX à S. WANLIN, J. SORLIN à S. COUDRY, C. WERTHE à C. VARET, A. BLESSEMAILLE à J. KRIEGER, R. BLAISON à V. MAILLARD, O. LEGAIN à C. BARTHELET, F. BAILLY à C. MAIRE, V. DRUGE à F. GALLIOU, M. LEOTARD à E. BOURGEOIS, M. DONEY à JM. CAYUELA, P. OUDOT à JF. MENESTRIER, H. TRUDET à D. HUOT, JP. JANNIN à P. CONTOZ, C. LINDECKER à F. LAIDIE, S. RUTKOWSKI à M. FELT, D. PARIS à G. GAVIGNET, P. PERNOT à F. RACLOT, L. BERNARD à JP. MICHAUD B. LOUIS à F. TAILLARD, A. OLSZAK à P. CHANEY, D. GAUTHEROT à G. ORY, JM. BOUSSET à P. AYACHE, N. DUSSAUCY à H. ASTRIC **ANSART**, A. BIHR à P. ROUTHIER, J. SIMONDON à V. FIETIER, F. BARBAROSSA à Y. GUYEN, JM. JOUFFROY à Y. MAURICE et D. LEGAIN à D. LHOMME



# Concession de service public- Gaz – GRDF – SIVOMB Thoraise-Boussières – Rapport 2019

**Rapporteur :** Daniel HUOT, Vice-Président

**Commission :** Transition écologique et énergétique, qualité du cadre de vie et développement durable

<b>Inscription budgétaire</b>
<i>Sans incidence budgétaire</i>

## Résumé :

La Communauté urbaine Grand Besançon Métropole a signé avec GRDF, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020, un contrat de concession de service public pour la distribution en gaz naturel, regroupant 33 communes du territoire. Parallèlement, GRDF est concessionnaire du SIVOMB (communes de Thoraise et Boussières).

En respect des dispositions règlementaires, le délégataire présente à GBM son rapport sur l'année écoulée (2019), portant sur l'activité, la qualité de service et les données financières sur le contrat SIVOMB. Un point d'information a également été produit pour le contrat global avant sa prise d'effet au 1<sup>er</sup> janvier 2020.

## **I. Les principales caractéristiques du contrat de concession de service public**

Objet : le SIVOMB des communes de Thoraise et Boussières a confié à GrdF l'exploitation et le développement du réseau de distribution de gaz naturel sur les deux communes.

Date d'entrée en vigueur du contrat : 1<sup>er</sup> septembre 2012

Durée : 30 ans – Echéance le 30 août 2042

Caractéristiques générales du contrat : Le SIVOMB confie au délégataire l'ensemble des ouvrages qui font l'objet du contrat de délégation ainsi que les installations qui pourront être réalisées dans ce cadre.

La délégation a pour objet la réalisation des ouvrages de la concession, l'exploitation, le gros entretien et le renouvellement par le délégataire de l'ensemble des ouvrages nécessaires au service destinés à la distribution de gaz naturel.

Le délégataire exploite les activités à ses frais et risques. Il a l'entière responsabilité juridique de la construction et de l'exploitation des installations

Le service est assuré dans les limites du territoire définies par la convention.

Pendant sa durée, la Collectivité confère au délégataire le droit exclusif d'assurer ce service au profit des abonnés.

Le délégataire a seul le droit d'utiliser les ouvrages délégués.

Les installations doivent être soumises à la réglementation en vigueur et il appartient au délégataire de s'en assurer.

Délégataire : GRDF – filiale de GDF-SUEZ

## **II. L'activité**

A/ Les infrastructures et le réseau du SIVOMB

### 1. La distribution

L'inventaire du réseau fait ressortir 8,42 km de canalisation moyenne pression en Polyéthylène, soit une augmentation de 29 mètres par rapport à 2018. La concession compte 88 compteurs domestiques actifs et 7 branchements collectifs.

## 2. Surveillance du réseau et des ouvrages

Concernant les canalisations, GRDF met en place un programme de surveillance fonction du niveau de pression du réseau, sur les périodicités suivantes :

- réseau Basse Pression (BP) : trois fois par an
- réseau Moyenne Pression (MPC) : tous les ans
- réseau Moyenne Pression (MPB) : tous les 4 ans.

En 2019, la longueur de réseau surveillé est de 5,7 km contre 2,66 km en 2018. Cela est dû à la visite quadriennale des linéaires MPB.

Par ailleurs, GRDF a réalisé 4 actes de mise à jour de la cartographie du réseau du SIVOMB.

## 3. Les incidents

Trois appels ont été enregistrés en 2019 : 2 pour intervention de sécurité gaz et 1 pour dépannage.

Il y a eu 2 incidents (soit idem qu'en 2018), dont un sur les ouvrages gérés par GRDF (incident lié à un dommage).

### B/ Les abonnés

#### 1. La distribution

Le réseau dessert 90 clients 2019 (contre 85 en 2018) soit une hausse de 5,8%. On observe une hausse régulière depuis 2015 (de 49 usagers à 90 en 2019).

#### 2. Evolution des consommations

La consommation de gaz est de 37 450 MWh en 2019 contre 39 548 MWh en 2018 soit une baisse de 5,3 %. La grande majorité de la consommation émane de la papeterie de Boussières. Durant l'année 2019, il n'y a pas eu d'intervention pour cause d'impayés.

#### 3. Garantie des services

Pour rappel, les événements qui font désormais l'objet de mesure de satisfaction sont ceux qui mettent directement en relation, téléphonique ou physique, le client et les équipes de GRDF. Sur le territoire de la région Est, le suivi des indicateurs de satisfaction donne les résultats suivants pour 2019 :

Satisfaction « Particuliers » uniquement :

- Raccordement avec et sans extension : 92,8 %
- Mise en service sans intervention : 86,5 %
- Accueil distributeur : 83,5 %

Satisfaction « Particuliers » et « Professionnels » :

- Accueil dépannage gaz / exploitation maintenance : 94 %

### III. Les conditions d'exécution du service

Il n'est pas possible de définir les effectifs affectés à Thoraise-Boussières : le personnel relève des équipes de GRDF Franche-Comté Sud.

### A/ Les tarifs

Le code de l'énergie prévoit que «les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution du gaz naturel font l'objet d'une péréquation à l'intérieur de la zone de desserte de chaque gestionnaire» et que les «méthodes utilisées pour établir ces tarifs sont fixées par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) ». Pour le gestionnaire GRDF, deux types de zones :

- Une zone de desserte exclusive historique qui correspond à l'ensemble des collectivités desservies avant 2003. Sur cette zone en monopole, un mécanisme de péréquation tarifaire s'applique. Ce tarif d'acheminement péréqué de GRDF est déterminé par la CRE à partir de l'ensemble des charges GRDF (toutes concessions confondues) sur le principe de la juste couverture des coûts.
- Des zones de DSP non péréquées pour les collectivités qui ont délégué leur service de distribution de gaz après 2003. Elles ont un tarif propre défini lors du processus d'attribution de la DSP. Ce tarif en fin de processus est également validé par la CRE. **C'est le cas de la concession de Thoraise Boussières.**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 et le 1<sup>er</sup> janvier 2017, les tarifs réglementés de vente de gaz qui intègrent en particulier les tarifs d'acheminement, transport et distribution, sont restés quasiment stables bien qu'il y ait eu beaucoup de fluctuation entre ces deux dates.



#### B/ Les investissements

En 2019, les investissements s'élèvent à 13 359 € dont 6 365 € d'extension de réseaux (29 m) et 6 994 € de nouveaux branchements (5).

#### C/ Respect des engagements du contrat

Le service est exécuté en respect des engagements contractuels. Les relations avec le SIVOMB sont suivies et régulières.

Le délégataire a présenté l'ensemble des documents prévus par la convention de délégation de service public concernant la qualité du service, les états financiers et les conditions d'exercice de la mission.

Le contrôle de la concession est réalisé par les services de Grand Besançon Métropole.

### **IV. Les données financières**

GRDF ne tient pas une comptabilité spécifique à chaque concession, car elle mutualise sur plusieurs concessions les moyens permettant de répondre à ses missions, dans un souci d'optimisation opérationnelle et économique.

Ainsi, les charges sont affectées en utilisant des règles de péréquation. Il n'est donc pas possible d'établir à proprement parler une notion de résultat liée à la concession.

#### A/ Valorisation du patrimoine

Le patrimoine s'élève à 1 218 K€, majoritairement financé par GRDF. La valeur nette comptable (1 065 K€), proche de la valeur initiale montre que les investissements sont relativement récents.

#### B/ Compte d'exploitation synthétique

Montants en K€	2019	2018	2017
<b>Total des Produits</b>	<b>130,52</b>	<b>141,72</b>	<b>121,46</b>
<i>Recettes liées à l'acheminement du gaz naturel</i>	<i>127,31</i>	<i>134,28</i>	<i>117,16</i>
<i>Recettes liées aux prestations complémentaires</i>	<i>3,21</i>	<i>7,44</i>	<i>4,30</i>
<b>Total des Charges</b>	<b>81,43</b>	<b>90,69</b>	<b>146,33</b>
<i>Charges d'exploitation</i>	<i>48,60</i>	<i>58,10</i>	<i>114,22</i>
<i>Charges liées investissements de la concession</i>	<i>27,30</i>	<i>27,06</i>	<i>26,58</i>
<i>Charges liées aux investissements du réseau d'amenée</i>	<i>5,53</i>	<i>5,53</i>	<i>5,53</i>
<b>Différence produits - charges</b>	<b>49,09</b>	<b>51,03</b>	<b>- 24,87</b>
<i>Dont impact climatique</i>	<i>-0,8</i>	<i>- 2,7</i>	<i>0,4</i>

Un impact climatique négatif signifie que les recettes de GRDF ont été inférieures à l'attendu en raison d'un climat globalement plus chaud que le climat moyen.

Au vu des éléments ci-dessus, le concessionnaire GRDF dégage une tendance positive ces deux dernières années.

Les principaux postes des charges d'exploitation après péréquation sont la main d'œuvre (11,44 K€ en 2019, en forte baisse par rapport à 2017 = 58 K€), les charges d'acheminement depuis un réseau en amont (29,2 K€), les redevances (2,2 K€), les frais de structure (informatique, poste, assurances pour 2 K€).

#### C/ Liens financiers avec le SIVOMB Thoraise-Boussières

GRDF a versé une redevance de 1784 € au SIVOMB au titre de 2019.



## V. Point sur le contrat GrDF – GBM à prise d'effet au 1<sup>er</sup> janvier 2020

Le Conseil Communautaire du 16/12/2019 a autorisé la signature du nouveau contrat de concession de la distribution publique de gaz sur le territoire du Grand Besançon. Au 1<sup>er</sup> janvier 2020, les contrats « historiques » de 33 communes membres de Grand Besançon Métropole sont regroupés. Le contrat avec le SIVOM Thoraise-Boussières ne fait pas partie de ce cadre car conclu après 2003.

Les missions de GRDF seront comme auparavant de :

- Assurer la gestion déléguée du service public de distribution de gaz naturel
- Acheminer le gaz naturel
- Exploiter et entretenir le réseau
- Promouvoir les usages du gaz naturel
- Accompagner le développement du biométhane

Le modèle économique de GRDF est régi par le principe de la péréquation tarifaire : tous les clients bénéficient du même tarif de distribution quelles que soient les charges supportées localement par GRDF.

Le tarif est défini par la Commission de Régulation de l'Energie tous les 4 ans.

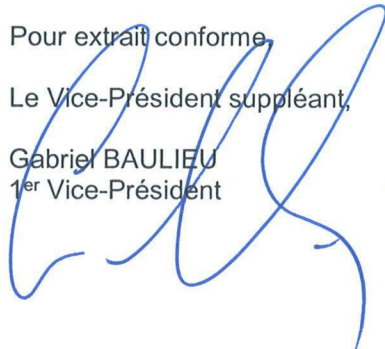
Quelques données chiffrées sur le réseau, relatives à 2019 :

- GRDF a distribué 1 108 989 MWh auprès de 42 983 clients, via 794,39 km de réseau.
- GRDF a enregistré 6 412 demandes de mise en service, et 4 110 mises hors services (2 862 usagers ont demandé un changement de fournisseur).
- GRDF a répondu à 2 377 appels qui ont donné lieu à 1 009 interventions de sécurité et 1 368 interventions de dépannage.
- 1348 incidents ont été comptabilisés (dont 925 fuites de gaz sans incendie ni explosion et 61 avec). L'évolution à la hausse du nombre de fuites détectées émane du déploiement des compteurs gaz communicants qui détectent des « micro-fuites » non détectées auparavant.
- GRDF a procédé à 291 diagnostics sur installations, qui ont mis en évidence 8 situations de danger.

En respect des dispositions réglementaires, le contrat qui débute au 1<sup>er</sup> janvier 2020 fera l'objet d'un rapport annuel présenté par GRDF en Conseil Communautaire.

**Le Conseil de Communauté prend acte du rapport annuel 2019 relatif à la gestion du réseau et l'exploitation de la distribution de gaz naturel par GRDF pour le SIVOMB Thoraise-Boussières, dans le cadre du contrat de concession confié par le SIVOMB à GRDF.**

Pour extrait conforme,  
Le Vice-Président suppléant,  
Gabriel BAULIEU  
1<sup>er</sup> Vice-Président



Rapport adopté à l'unanimité :

Pour : 117  
Contre : 0  
Abstention : 0  
Ne prennent pas part au vote : 0



# SIVOMB - BOUSSIERES - THORAISE











## L'édito

Votre réseau de distribution de gaz est plus que jamais un outil au service de la transition écologique de votre territoire.

La période que nous vivons remet au cœur des préoccupations ce qui constitue l'ADN de votre concessionnaire GRDF : assurer en toute circonstance ses missions essentielles de distribution d'énergie en garantissant la sécurité des personnes et des biens, dans le cadre des missions de service public qui nous sont confiées.

Disponible, fiable et économique, l'énergie gaz permet de mettre en œuvre des solutions concrètes au service de votre politique énergétique locale. Au plus près des territoires, nous travaillons chaque jour pour vous proposer une énergie toujours plus sûre et plus respectueuse de l'environnement et, avec le gaz vert, nous contribuons au développement d'une économie circulaire pour les territoires.

GRDF, en tant que partenaire énergétique des collectivités locales, est là pour vous accompagner et faciliter les projets des acteurs de votre territoire : mobilité durable avec l'implantation de stations BioGNV, conversions fioul-gaz pour la performance énergétique dans le bâtiment ou encore la maîtrise de la demande en énergie avec le compteur communicant gaz.

Ces enjeux, ainsi que le renforcement du rôle et de l'information de l'autorité organisatrice dans la relation concessionnaire, sont au cœur des discussions avec vos représentants visant à établir dans les prochains mois un nouveau modèle de contrat de concession.

Soyez assurés de la présence de GRDF à vos côtés pour relever les défis qui nous attendent collectivement.

Édouard Sauvage,  
Directeur Général de GRDF

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'E' followed by a long, sweeping horizontal stroke that extends to the right.





# Sommaire

---

<b>01</b>	<b>L'essentiel de votre concession</b>	<b>6</b>
	Les chiffres clefs de votre concession	8
	Vos interlocuteurs territoriaux	10
	Votre contrat de concession	11
<b>02</b>	<b>L'activité au quotidien</b>	<b>12</b>
	Les clients et leurs usages	14
	Les services et les prestations	20
	L'activité de comptage	22
	L'écoute client	26
	La chaîne d'intervention	33
	La sécurité du réseau	39
<b>03</b>	<b>Le patrimoine de votre concession</b>	<b>48</b>
	Vos ouvrages	50
	Les chantiers	58
	Les investissements	61
	La valorisation de votre patrimoine	64
<b>04</b>	<b>Le compte d'exploitation</b>	<b>66</b>
	La synthèse du compte d'exploitation	68
	Les recettes	70
	Les charges	74
<b>05</b>	<b>La transition écologique</b>	<b>80</b>
	Le gaz vert	82
	La mobilité durable	88
	Les données au service de la maîtrise de l'énergie	93
<b>06</b>	<b>GRDF &amp; vous</b>	<b>94</b>
	La distribution du gaz, une mission de service public	96
	Une organisation à votre service	99
	Les outils digitaux à votre disposition	104





# 01

## L'essentiel de votre concession

1.1	Les chiffres clefs de votre concession	8
1.2	Vos interlocuteurs territoriaux	10
1.3	Votre contrat de concession	11

## 1.1 Les chiffres clefs de votre concession

### Clientèle



**90**

Nombre de clients



**5**

Nombre de premières mises en service clients



**37 GWh**

Quantités de gaz acheminées



**94%**

Taux de satisfaction accueil dépannage gaz / exploitation maintenance (région)



**2**

Nombre de réclamations



**100,0%**

Taux de demandes fournisseurs traitées dans les délais

### Contrat



**2042**

Année d'échéance du contrat



**30**

Durée du contrat



**01/09/2012**

Date d'entrée en vigueur du contrat



## Économie



**1 784 €**

Redevance R1 versée



**13 359 €**

Investissements réalisés  
sur la concession



**130 518 €**

Recettes acheminement  
et hors acheminement

## Maintenance et sécurité



**102,3%**

Taux d'atteinte de  
l'objectif de surveillance  
du réseau



**100%**

Taux de visites réalisées  
sur les robinets



**2**

Nombre d'interventions  
de sécurité gaz



**2**

Nombre d'incidents

## Patrimoine



**8,42 km**

Longueur totale de  
canalisations



**88**

Nombre de compteurs  
domestiques actifs



**29 m**

Longueur de réseau  
développé

## 1.2 Vos interlocuteurs territoriaux



**Eric PARROT**

Conseiller Collectivités Territoriales

06 85 71 67 12

[eric.parrot@grdf.fr](mailto:eric.parrot@grdf.fr)



**Gladys MONTAGNOLE**

Directrice Territoriale

06 27 28 60 94

[Gladys.montagnole@grdf.fr](mailto:Gladys.montagnole@grdf.fr)



---

## 1.3 Votre contrat de concession

GRDF est lié aux autorités concédantes par un contrat de concession qui précise les conditions d'exploitation du service public de la distribution de gaz naturel et les engagements contractuels des deux parties pendant la durée du contrat.

Date d'entrée en vigueur du contrat : 01/09/2012

Durée d'application : 30 ans

A fin 2019, votre contrat de concession porte sur les 2 communes suivantes :

25084 - BOUSSIÈRES

25561 - THORAISE





# 02

## L'activité au quotidien

2.1	Les clients et leurs usages	14
2.2	Les services et les prestations	20
2.3	L'activité de comptage	22
2.4	L'écoute client	26
2.5	La chaîne d'intervention	33
2.6	La sécurité du réseau	39

# 2.1 Les clients et leurs usages

## Les clients et les consommations sur la concession

GRDF achemine le gaz naturel via le réseau de distribution pour le compte de tous les fournisseurs agréés jusqu'aux points de livraison des clients consommateurs. Cette prestation d'acheminement est distincte de la vente réalisée par le fournisseur d'énergie (voir chapitre 6.1 sur la distribution du gaz).

Le nombre de clients correspond, depuis 2017, au dénombrement des clients ayant un contrat de fourniture actif et ayant consommé dans l'année. Cette méthode de calcul permet d'avoir une meilleure cohérence avec les quantités de gaz naturel consommées sur l'année.

Les quantités de gaz naturel livrées aux clients sont déterminées lors des relevés périodiques ou de relevés ponctuels. Les volumes mesurés par les compteurs sont convertis en énergie par application d'un coefficient thermique. Les relevés périodiques ont lieu :

- chaque jour pour les clients avec l'option tarifaire T4 ou TP,
- chaque mois pour les clients avec l'option tarifaire T3,
- chaque semestre pour les clients non télérelevés avec l'option tarifaire T1 ou T2,
- chaque jour pour les clients équipés d'un compteur communicant avec l'option tarifaire T1 ou T2.

Lorsque GRDF ne peut pas accéder au compteur pour le relevé périodique, les quantités livrées sont déterminées à partir d'un index auto-relevé par le client ou d'une estimation sur la base d'un historique de consommation. De même, l'index utilisé lors de certains événements contractuels peut être un index auto-relevé ou un index calculé sur la base du dernier index connu et d'un historique de consommation. Enfin, dans le cas d'un dysfonctionnement du comptage, les quantités livrées sont déterminées au moyen d'une estimation. Dans le cadre du déploiement des compteurs communicants gaz, le relevé pédestre va diminuer progressivement et laisser place à un télérelevé quotidien.

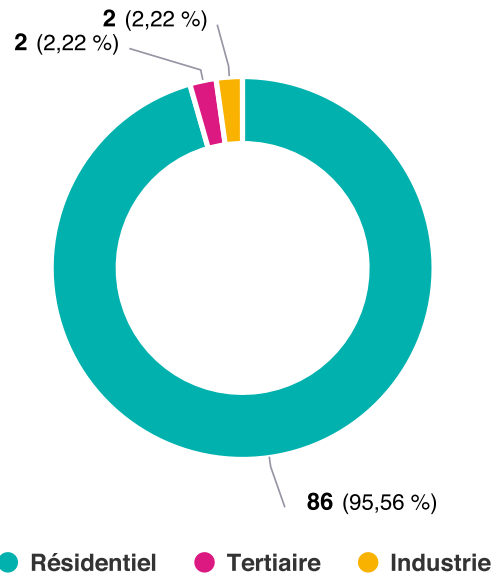
Afin de donner une image des quantités acheminées sur l'année civile écoulée, il est nécessaire, pour les clients dont les compteurs ne sont pas relevés à une fréquence mensuelle ou journalière, d'utiliser une méthode de reconstitution de ces quantités sur la période comprise entre le 1er janvier et le 31 décembre.

Votre interlocuteur GRDF est à votre disposition pour toute information complémentaire sur la méthode de reconstitution des quantités acheminées.

### **Les clients et la consommation par secteur d'activité**

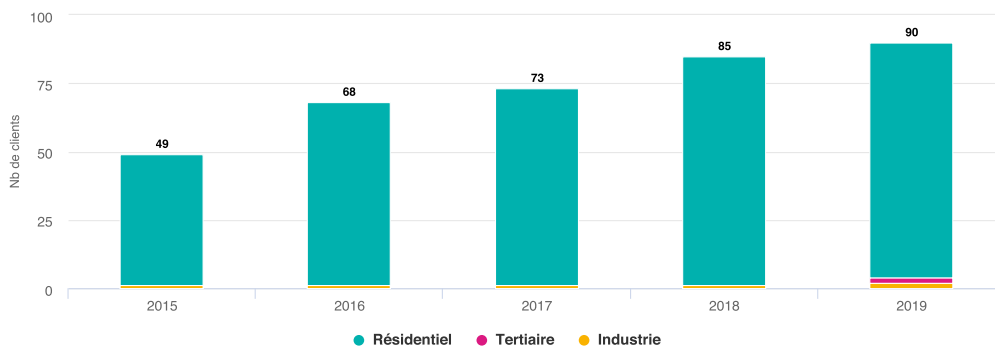
Le nombre de clients de la concession et les quantités de gaz acheminées vous sont présentés ici par secteur d'activité.

## Répartition du nombre de clients par secteur d'activité en 2019



sur votre concession

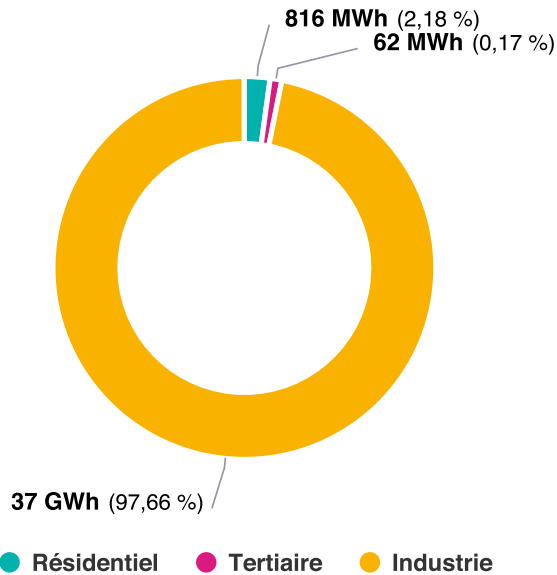
## Évolution du nombre de clients par secteur d'activité



sur votre concession

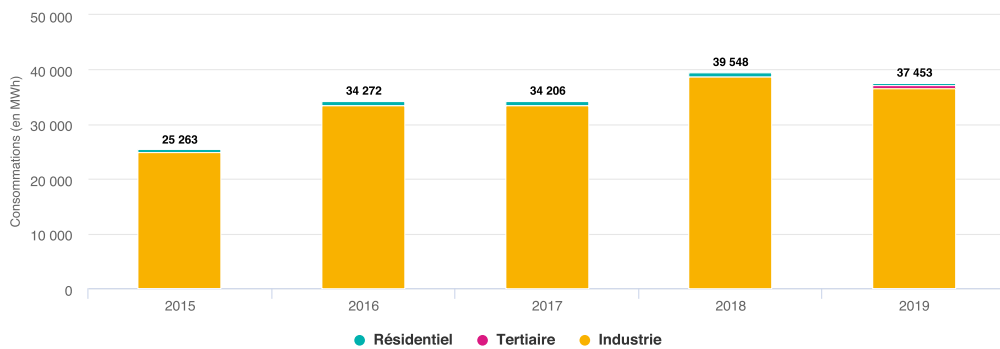


## Répartition des quantités acheminées par secteur d'activité en 2019



sur votre concession

## Évolution des quantités acheminées par secteur d'activité



sur votre concession

Vous pouvez constater une évolution marquée des données du secteur tertiaire entre l'année 2018 et 2019. Cette évolution n'indique pas un réel changement d'utilisation du gaz sur votre concession. Elle n'est en effet que le reflet d'un changement d'organisation de la base de données pour donner suite à l'évolution de la réglementation à ce sujet.

En effet, conformément aux évolutions prévues par l'article 179 de la loi de transition énergétique pour la croissance verte (LTECV), la détermination du secteur d'activité des points de consommation gaz a évolué. Auparavant, les petits professionnels consommant moins de 300 MWh par an (ce qui correspond aux tarifs T1 et T2 en gaz) étaient considérés réglementairement comme relevant du secteur « résidentiel ».

Pour donner suite à la publication du décret 2020-196 du 4 mars 2020 et de l'arrêté du 6 mars 2020, les fournisseurs d'énergie sont tenus de transmettre à GRDF le code NAF de tous leurs clients professionnels.

Ainsi, il est désormais possible de connaître :

- Avec plus de certitude le secteur d'activité des clients petits professionnels (clients T1 et T2) qui sont désormais déclinés en « tertiaire », « industrie » et « agricole »,
- Plus précisément le sous-secteur d'activité des entreprises (clients T3 et T4).

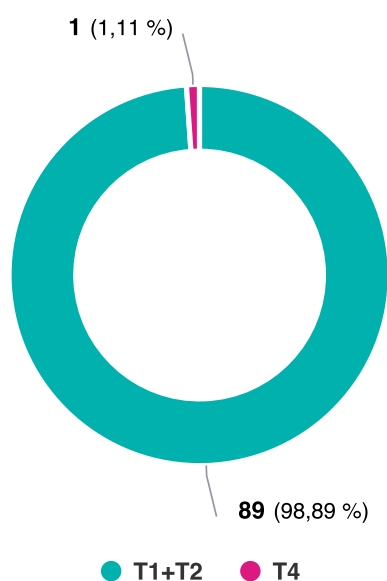
En résumé, le nombre de clients « résidentiel » (T1 et T2) a mécaniquement tendance à diminuer au profit des secteurs « tertiaire », « industrie » et « agricole ». Le nouveau format des données a l'avantage d'être plus précis et riche en information.

### Les clients et les consommations par tarif d'acheminement

Le nombre de clients de la concession et les quantités de gaz acheminées vous sont présentés ici par tarif.

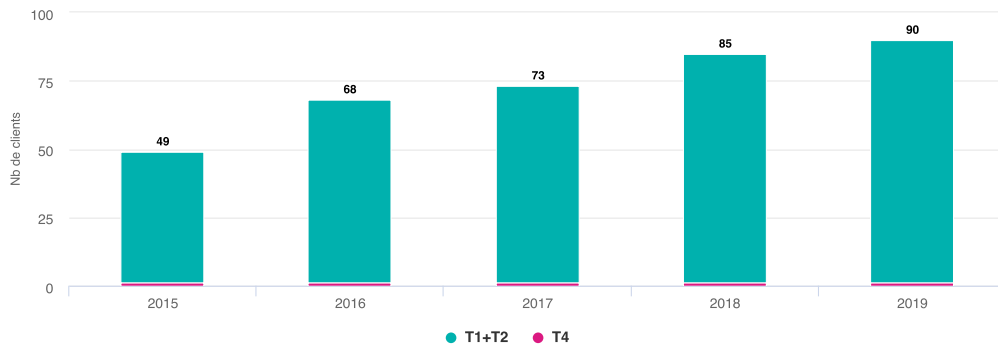
Vous trouverez la description des tarifs d'acheminement dans le chapitre 6.

#### Répartition du nombre de clients par tarif en 2019



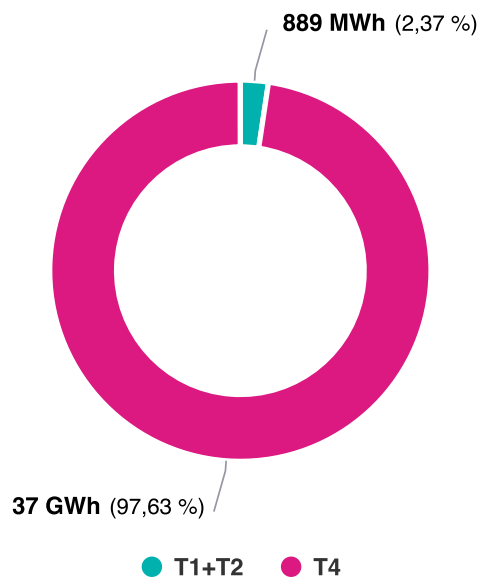
sur votre concession

## Évolution du nombre de clients par tarif



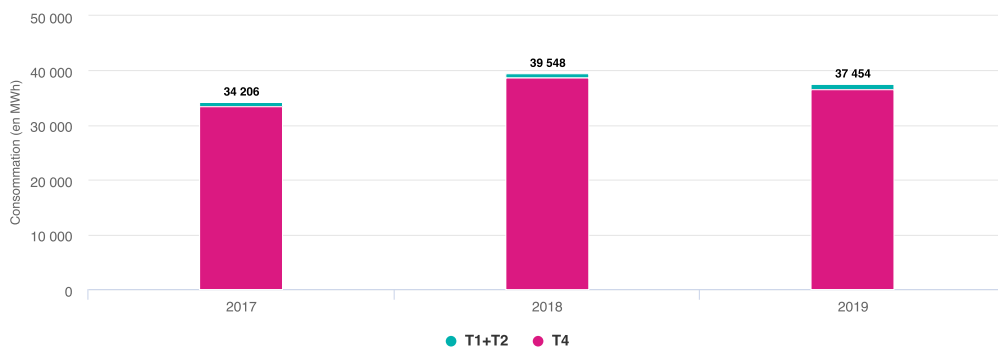
sur votre concession

## Répartition des quantités acheminées par tarif en 2019



sur votre concession

## Évolution des quantités acheminées par tarif



sur votre concession



## L'efficacité énergétique du réseau

La sécurité du réseau et l'efficacité énergétique sont étroitement liées. Elles constituent deux priorités essentielles tant pour GRDF que pour les autorités concédantes. Les émissions de méthane sur les ouvrages concédés ont principalement pour origine les incidents et les dommages aux ouvrages causés par des tiers.

GRDF observe l'évolution de ces émissions de méthane au niveau national. Ainsi, sur la période 2012-2018, on estime que les émissions fugitives ont baissé de 18% grâce à l'ensemble des actions volontaires menées par GRDF sur la conception des réseaux, la modernisation de la cartographie et la sensibilisation des entreprises de travaux publics notamment.

À titre de comparaison, le réseau exploité par GRDF se classe au plus bas niveau d'émissions fugitives en Europe, avec 0,12% de pertes estimées.



## 2.2 Les services et les prestations

Les prestations et services réalisés par GRDF sont définis dans le catalogue des prestations, lui-même fixé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE). Le catalogue des prestations est consultable sur le site **grdf.fr**.

### Les principales prestations réalisées

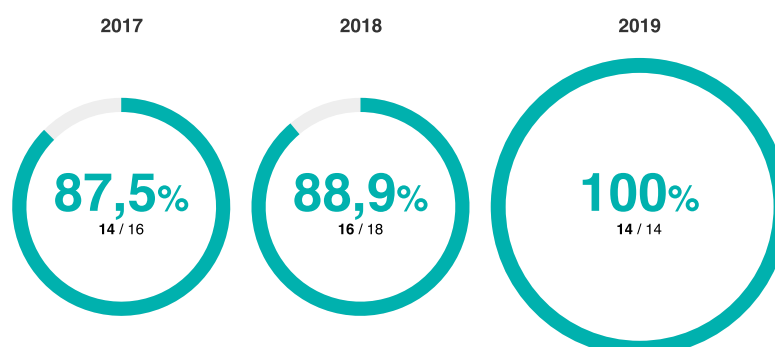
À la demande des clients ou des fournisseurs de gaz naturel, GRDF réalise :

- des prestations comprises dans le tarif d'acheminement (changement de fournisseur sans déplacement, intervention de sécurité et de dépannage, relevé cyclique, mise hors service suite à résiliation du contrat de fourniture,...),
- des prestations payantes, facturées à l'acte ou périodiquement suivant leur nature (mise en service d'installations, modifications contractuelles, interventions pour impayés ou pour travaux, relevés spéciaux,...).

Principales demandes de prestations réalisées			
	2017	2018	2019
Mise en service (avec ou sans déplacement, avec ou sans pose compteur)	21	33	17
Mise hors service (initiative client ou fournisseur)	8	10	6
Intervention pour impayés (coupure, prise de règlement, rétablissement)	0	0	0
Changement de fournisseur (avec ou sans déplacement)	2	1	5
Demande d'intervention urgente ou express par rapport au délai standard	0	0	0
Déplacement vain	1	0	0
1ère mise en service	6	12	5

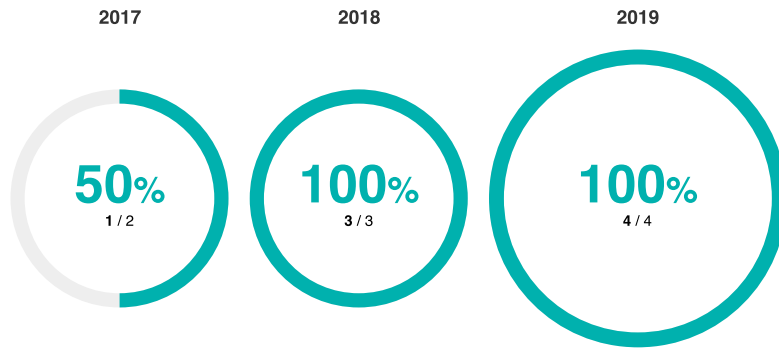
En 2019, sur votre concession, 5 premières mises en service clients ont été effectuées, correspondant à autant de raccordements suite à une demande fournisseur.

### Taux de respect du délai catalogue des demandes reçues des fournisseurs



sur votre concession

## Taux de raccordement dans les délais catalogue



sur votre concession



### 2.3 L'activité de comptage

#### Le relevé des compteurs

Le relevé des compteurs par GRDF est aujourd'hui séparé entre les consommateurs les plus importants (100 000 plus gros consommateurs, relevés à distance sur un rythme mensuel ou journalier), et le reste des clients (11 millions environ).

Sur ce dernier périmètre, pour les cas où le compteur n'est pas communicant, le relevé est organisé sur un rythme semestriel et réalisé par des entreprises prestataires dont le pilotage, qui était partagé avec Enedis jusqu'en 2019, est désormais assuré pour l'énergie gaz par le seul GRDF.

Ces prestataires se rendent chez tous les clients disposant d'un compteur gaz :

- si le client a souscrit un contrat de fourniture avec un fournisseur, on parle de compteur actif,
- si le client n'a pas de contrat avec un fournisseur, on parle de compteur inactif.

Le relevé des compteurs a lieu dans les deux cas, notamment pour vérifier l'absence de consommation irrégulière des compteurs inactifs.

#### La qualité du relevé des comptages

Les indicateurs de mesure tiennent compte de l'arrivée des compteurs communicants, qui viennent améliorer le relevé du comptage, en particulier pour certains compteurs inaccessibles.

Le « taux de relevés sur index réels » est de 99,4% sur votre concession. Il correspond à la consolidation du télérelevé des nouveaux compteurs communicants.

Le « taux de relevés corrigés » est de 1,3% sur votre concession. Il correspond au nombre d'index corrigés rapporté au nombre de compteurs non communicants relevés.

Le « taux d'absence au relevé 2 fois et plus sur compteurs inaccessibles au relevé » est de 0% sur votre concession. Il concerne les compteurs non communicants et correspond au nombre de compteurs inaccessibles qui n'ont pas pu être relevés suite à l'absence du client, rapporté au nombre de compteurs inaccessibles devant faire l'objet d'un relevé du fait d'une précédente absence du client.

Ces indicateurs sont conçus pour rendre compte de la qualité du service de relevé, en cohérence avec le déploiement des compteurs communicants, qui constitueront l'essentiel du parc de compteurs d'ici 2024.

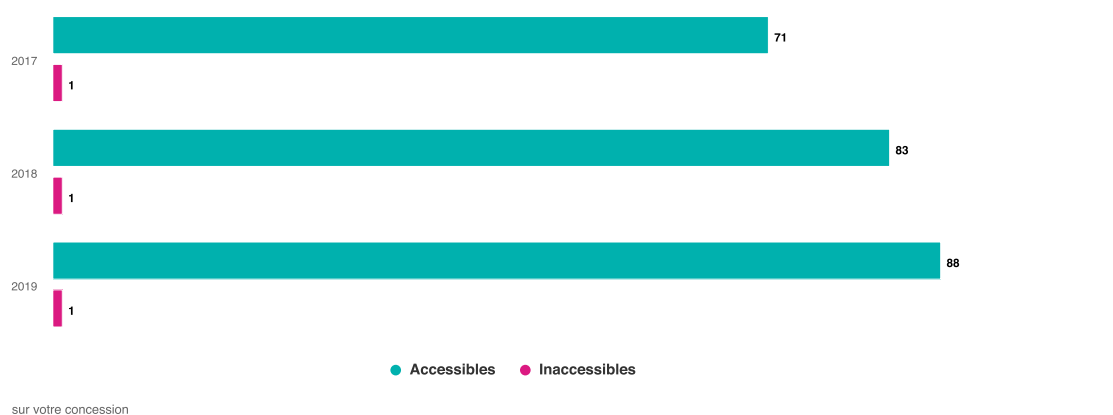
#### L'accessibilité des compteurs

La majorité des compteurs est accessible sans nécessiter la présence du client. Dans le

cas d'un compteur inaccessible (situé dans le logement du client), un rendez-vous client est nécessaire pour collecter l'index, et une annonce du passage du releveur est faite au préalable. Le client aura la possibilité, s'il ne peut pas être présent lors du passage du releveur, de fournir un auto-relevé qu'il pourra transmettre à GRDF.

Au niveau national, le taux d'accessibilité des compteurs s'élève à 80,7%.

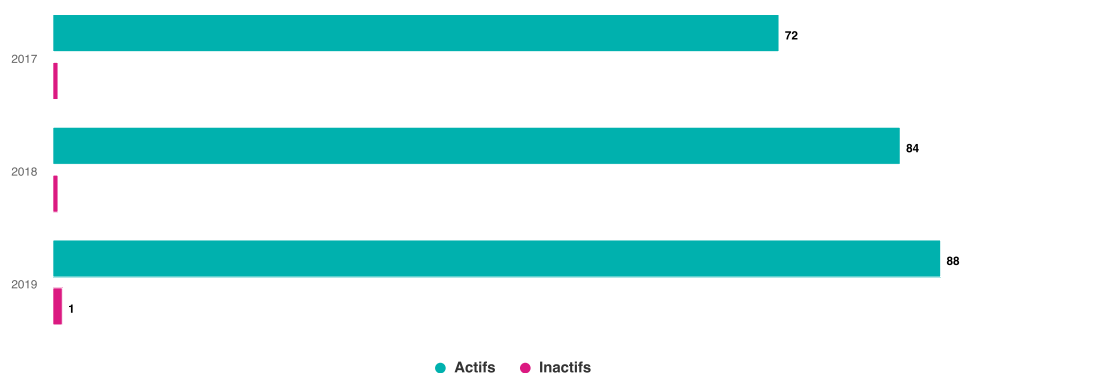
### Évolution des compteurs domestiques accessibles et inaccessibles



sur votre concession

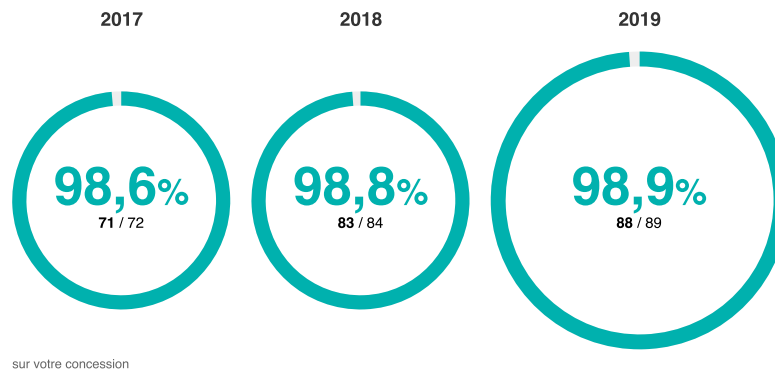
En 2019, sur votre concession le nombre de compteurs domestiques est de 89. En 2018, ce nombre était de 84 et de 72 en 2017.

### Évolution des compteurs domestiques actifs et inactifs



sur votre concession

### Taux d'accessibilité des compteurs domestiques



L'organisation du relevé des compteurs évolue avec l'arrivée des compteurs communicants gaz qui réduisent, au fil de leur déploiement, la volumétrie du relevé à pied et amènent des évolutions profondes dans le pilotage de la qualité du comptage.

### Le compteur communicant gaz au service de la transition écologique des territoires

Maîtriser la consommation d'énergie est l'un des grands enjeux pour réussir la transition énergétique dans les territoires. Les clients sont prêts à en devenir acteurs, mais avant de maîtriser l'énergie consommée, il faut d'abord la connaître et l'évaluer. C'est le rôle des compteurs communicants gaz dont le déploiement a débuté à grande échelle en 2017 et se poursuit jusqu'en 2023.

#### En 2019, le déploiement a progressé dans les territoires

Fin 2019, plus de 2 700 communes ont été concernées par le déploiement programmé sur leur territoire, depuis le lancement du projet. A l'image des années précédentes, le dialogue avec les parties prenantes locales a continué tout au long de l'année, afin d'accompagner l'installation des compteurs communicants gaz dans les communes concernées.

Conformément à l'attendu, plus de 4,9 millions de dispositifs de comptage ont été installés en cumulé, à fin d'année. Le déploiement dit « par opportunité », réalisé à l'occasion d'interventions classiques de maintenance ou de mise en service, a bénéficié à plus de 846 000 foyers.

En parallèle, le déploiement des concentrateurs, assurant le relai entre les compteurs et les systèmes d'information de GRDF, atteint fin 2019 plus de 7 000 mises en service en cumulé. Plus des quatre cinquièmes des communes raccordées au réseau de gaz naturel ont déjà signé une convention cadre d'hébergement pour permettre la pose de ces concentrateurs sur des bâtiments communaux.

En 2020, plus de 1 900 collectivités sont concernées par le déploiement programmé des compteurs communicants gaz.

#### Au service des clients et de la collectivité, les compteurs communicants facilitent la maîtrise de l'énergie

Avec 4,2 millions de compteurs télérelevés à fin 2019, plus d'un tiers des clients de GRDF peuvent déjà accéder à leurs données quotidiennes de consommation sur monespace.grdf.fr, et les fournisseurs reçoivent les données de consommation mensuellement.

La finalité de ces données est de permettre aux parties prenantes et aux clients de mieux maîtriser leurs consommations de gaz. Pour cela, la mobilisation de l'ensemble des acteurs de l'écosystème de la maîtrise de l'énergie (collectivités locales, fournisseurs d'énergie, sociétés de conseil en énergie, organismes de logement social, Agences Locales de l'Énergie...) est déterminante.

Les clients peuvent suivre gratuitement leur consommation journalière de gaz naturel depuis l'espace privé et sécurisé monespace.grdf.fr. Ils ont également la possibilité d'accéder aux services des fournisseurs d'énergie, sous réserve de leur consentement, pour disposer de la donnée quotidienne. De nouveaux services seront progressivement proposés par des tiers autorisés, grâce au projet GRDF ADICT de mise à disposition de données, sous forme de flux automatisés et adaptés aux services numériques.

Le déploiement des compteurs communicants gaz est l'opportunité, pour les acteurs de l'écosystème de la maîtrise de l'énergie, en particulier les collectivités, d'enrichir leurs démarches territoriales de planification et d'actions en faveur de la transition écologique.

Depuis le début du déploiement, 7 compteurs communicants ont été installés sur votre concession dont 4 en 2019.





### 2.4 L'écoute client

#### Le Service Client GRDF

Le Service Client GRDF traite l'ensemble des appels (hors urgence sécurité gaz) concernant la demande de raccordement et le conseil en matière de solutions gaz naturel. Il est dédié à tous les clients, promoteurs, partenaires et fournisseurs.

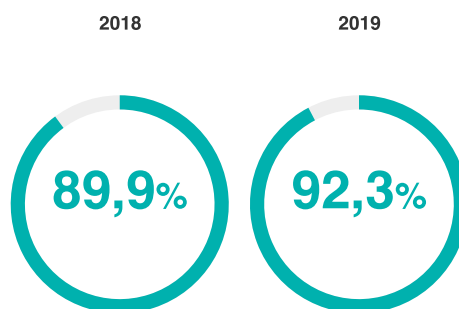
Contactez nos conseillers du lundi au vendredi de 8h à 17h



# 71 637

appels tous motifs confondus sur votre région GRDF

#### Taux d'accessibilité du Service Client GRDF



sur votre région GRDF

#### Satisfaction des collectivités locales

En tant que propriétaires du réseau, les collectivités locales jouent un rôle majeur dans la distribution du gaz sur le territoire. C'est pourquoi chaque année GRDF les sollicite pour connaître leur niveau de satisfaction. Courant 2019, 1 803 élus et fonctionnaires territoriaux ont répondu au questionnaire proposé et fait part de leurs attentes.

Lors de cette enquête, les collectivités territoriales soulignent comme principaux points forts pour GRDF, le respect des obligations du contrat de concession et la relation concessionnaire jugée de qualité à 98%. Globalement, elles sont satisfaites à 96%, dont 55% très satisfaites, de leurs relations avec GRDF. 96% d'entre elles font confiance à GRDF en matière de sécurité autour des chantiers.

95% des collectivités réaffirment leur satisfaction à GRDF

Les attentes des élus et des fonctionnaires territoriaux vis-à-vis de GRDF restent fortes sur l'amélioration de la coordination en amont des travaux et le renforcement du contrôle et de la finition des chantiers. Ils souhaitent que GRDF fasse preuve de plus de réactivité en cas de coupure ou de travaux, afin de les prévenir le plus tôt possible. Enfin, ils proposent à GRDF de mieux faire connaître et valoriser ses services.

GRDF s'engage à poursuivre ses efforts pour toujours mieux répondre aux attentes des collectivités locales et confirme son attachement à réaliser sa mission de service public dans les meilleures conditions pour apporter au cœur des territoires une énergie sûre et de plus en plus renouvelable avec le biométhane.

Les principaux résultats de ce baromètre et l'engagement renouvelé de GRDF pour 2020 sont disponibles sur l'espace Collectivités territoriales du site [grdf.fr](http://grdf.fr).

### Satisfaction des clients particuliers et professionnels

Un dispositif dématérialisé d'enquêtes de satisfaction est actif depuis 2015.

Il permet, via des questionnaires en ligne, la mesure « à chaud » de la satisfaction des clients sur les prestations suivantes :

- Raccordement avec/sans extension réseau (hors collectif) et première mise en service,
- Modification de branchement,
- Mise en service avec intervention,
- Contact avec le Service Client,
- Dépannage,
- Pose d'un compteur communicant.

Ces événements mettent en relation, physique ou à distance, les clients et les équipes de GRDF.

Les résultats de la satisfaction sur ces événements ont progressé tant au niveau national qu'au niveau des régions de GRDF depuis 2015.

En vision nationale, sur 2019, certains événements dépassent les 90% de satisfaction, objectif du projet d'entreprise GRDF.

Au-delà de la mesure, c'est le dispositif de rappel sous 3 jours des clients se déclarant « pas du tout satisfaits » qui soutient la démarche d'amélioration continue de GRDF. En 2019, tous événements confondus, il s'agit de près de 7 300 clients, ayant accepté de lever l'anonymat, qui ont pu être joints au téléphone et pour lesquels :

- Les raisons du mécontentement sont identifiées,

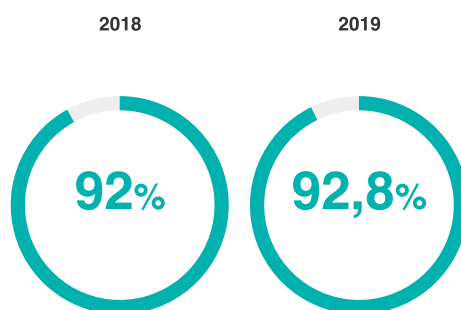
90% de satisfaction,  
objectif du projet  
d'entreprise GRDF

## 02 L'activité au quotidien

- Les explications ont été apportées,
- Des mesures curatives ont été mises en œuvre, lorsque cela était possible.

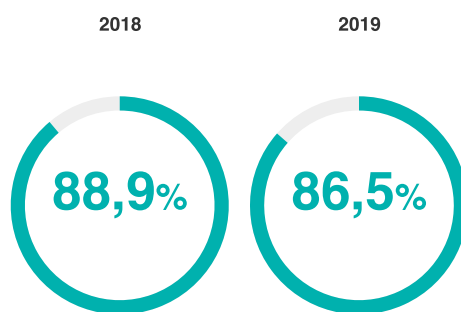
Ces clients saluent positivement cette initiative de rappel et, dans près de deux tiers des cas, témoignent de leur satisfaction à l'issue de cette nouvelle interaction.

### Taux de satisfaction des particuliers lors d'un raccordement (avec ou sans extension) - hors collectif



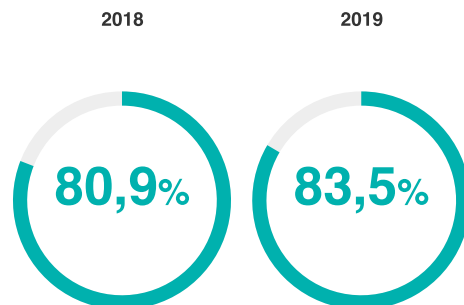
sur votre région GRDF

### Taux de satisfaction des particuliers lors d'une mise en service avec intervention



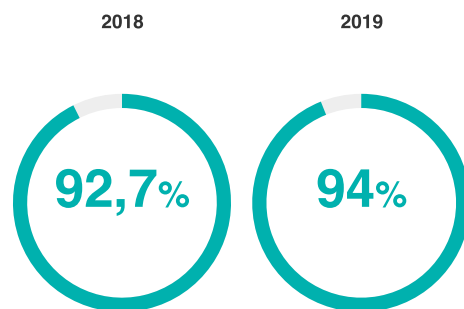
sur votre région GRDF

## Taux de satisfaction des particuliers pour l'accueil distributeur



sur votre région GRDF

## Taux de satisfaction des particuliers et professionnels pour l'accueil dépannage gaz / exploitation maintenance



sur votre région GRDF





### La gestion des réclamations émises par les fournisseurs pour le compte des clients

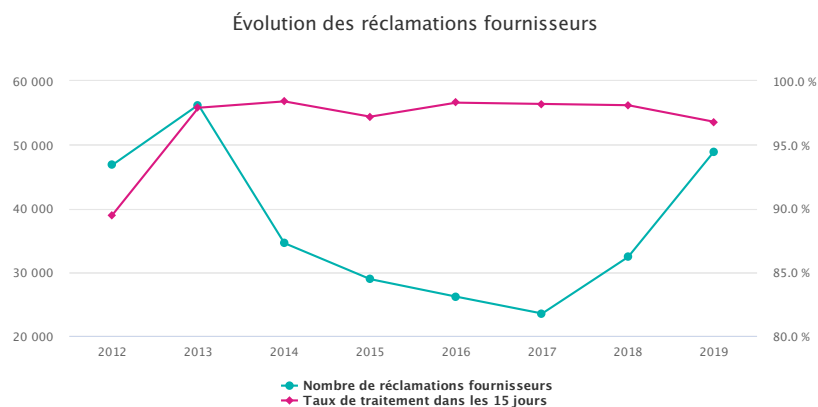
Après une baisse continue du nombre de réclamations émises par les fournisseurs pour le compte des clients jusqu'en 2017, les années 2018-2019 sont marquées par une augmentation des réclamations concernant l'index de relevé.

Cette augmentation s'explique majoritairement par un nombre significatif de réclamations émises par les fournisseurs en raison de non-publications de données de consommation portant sur des clients télérelevés, ceci en lien avec le déploiement généralisé des compteurs communicants gaz.

La volumétrie des réclamations ainsi générées est importante au regard du nombre de réclamations globalement traitées, elle est néanmoins à relativiser au regard des 4,2 millions de compteurs télérelevés à fin décembre 2019.

Certains index non publiés sont le fait d'anomalies dans les systèmes d'information de GRDF et de contrôles de cohérence de données. Ces contrôles cherchent à ne pas propager de données erronées, mais retardent la mise à disposition des données clients à leurs fournisseurs. Les délais de résolution de ces anomalies pouvant être parfois significatifs, cette situation se caractérise également par des réitérations de réclamations par les fournisseurs

Les délais de réponse aux réclamations se sont légèrement dégradés en 2019. Cependant le taux national de réponse aux réclamations fournisseurs dans les 15 jours est stable autour de 97%.



En 2019 sur votre maille régionale GRDF, le taux de réponse aux réclamations fournisseurs courantes dans les 15 jours atteint 97,2%.

### La gestion des réclamations directement émises par les clients

Les réclamations émises directement par les clients ont été en forte augmentation de près de 90% entre 2017 et 2018 et ont encore augmenté de 13% entre 2018 et 2019.

Cette évolution de la volumétrie des réclamations est la résultante de deux phénomènes :

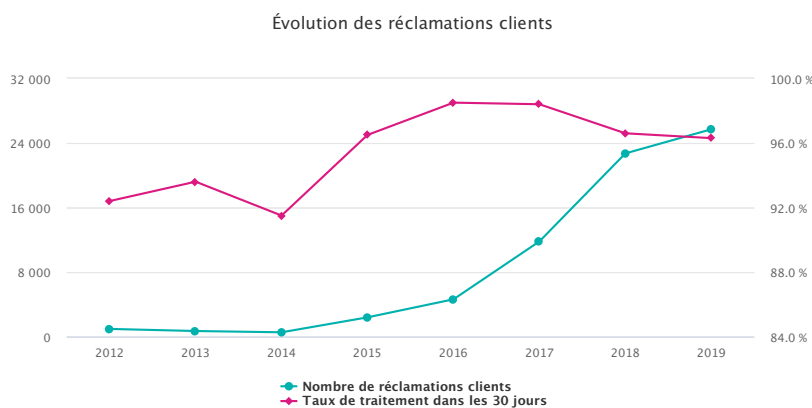
- une tendance générale et progressive depuis 2014 car :

- GRDF est plus connu des clients et ceux-ci l'interpellent directement sans passer par leur fournisseur d'énergie
- GRDF a fait évoluer son Service Client en simplifiant et structurant son dispositif téléphonique et en modernisant son site www.grdf.fr où les contacts pour des demandes ou des réclamations y sont facilités. Le client est également mieux informé et mieux guidé dans son parcours réclamations.
- Enfin une meilleure qualification des réclamations dans les outils de collecte permet d'en fiabiliser le dénombrement
- Une intensification depuis 2018 du déploiement des compteurs communicants dont la généralisation avait été initiée en 2017.

A iso périmètre, c'est-à-dire sans tenir compte des réclamations associées au déploiement des compteurs communicants, la volumétrie des réclamations est de l'ordre de 8 000 en 2019.

Le nombre de réclamations liées à ce déploiement généralisé – de l'ordre de 17 000 en 2019 - est à relativiser car avec plus de 2,4 millions de compteurs installés en 2019, il représente un taux de réclamations inférieur à 1% des interventions de changements de compteurs.

Les délais de traitement de ces réclamations sont stables avec près de 96% de réponses apportées en moins de 30 jours.

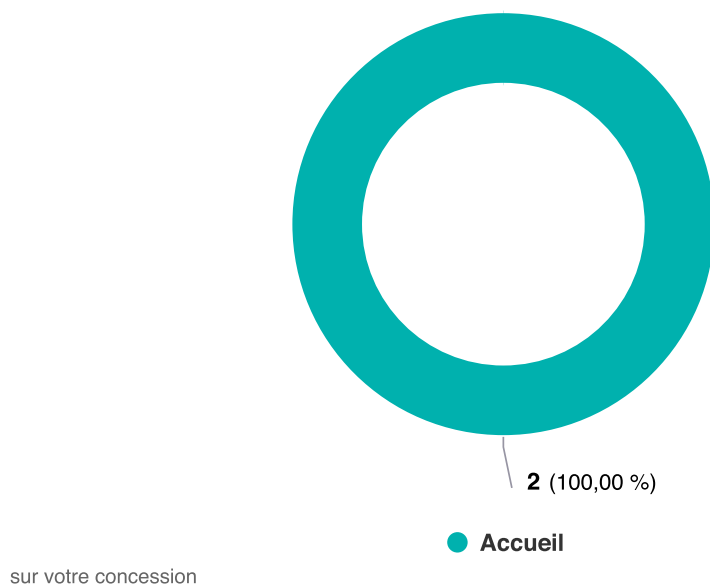


## Les réclamations sur votre concession

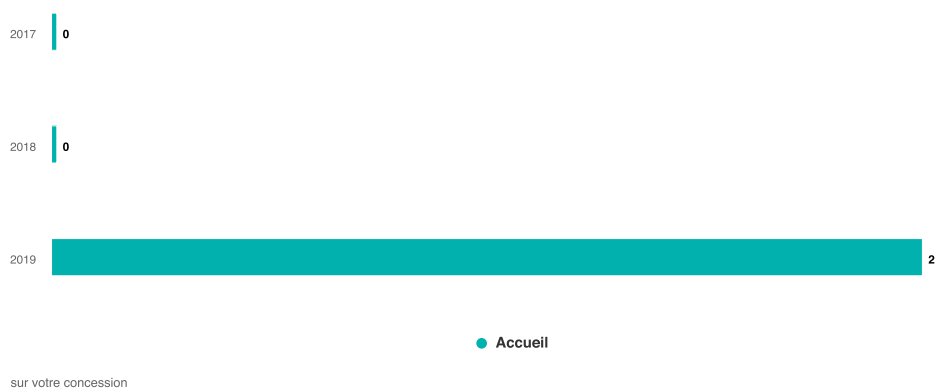
Les réclamations émises par les clients se répartissent en plusieurs catégories :

- « Accueil » : accueil acheminement, livraison / gestion des demandes,
- « Conduite » : conduite et surveillance du réseau,
- « Comptage » : données de comptage (hors compteurs communicants),
- « Prestations » : gestion et réalisation des prestations,
- « Cpt. Com. » : données de comptage liées aux compteurs communicants,
- « Autres ».

### Répartition des motifs de réclamations en 2019



### Evolution du nombre de réclamations par motif



En 2019, le nombre total de réclamations sur votre concession est de 2. Il n'y avait aucune réclamation en 2018, et aucune en 2017.

En 2019 sur votre concession, le taux de réponse sous 30 jours aux réclamations (tous émetteurs confondus) s'élève à 100%.

## 2.5 La chaîne d'intervention

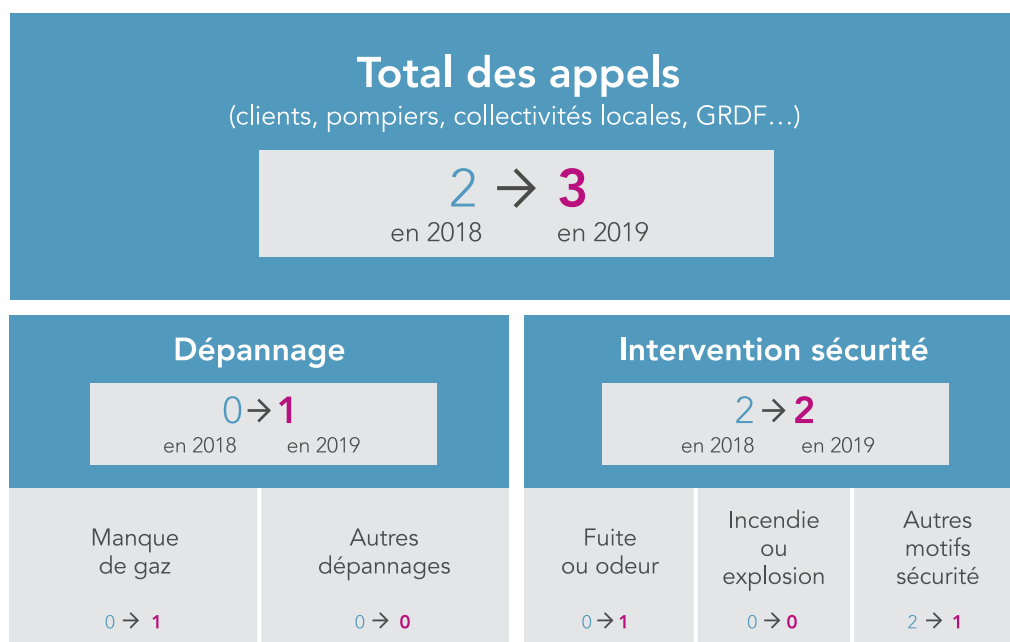
### Les appels sur votre concession

Lors d'un tiers appel pour signaler une odeur ou un manque de gaz, il est pris en charge par l'Urgence Sécurité Gaz qui qualifie l'appel puis décide de l'opportunité de déclencher, ou pas, une intervention. Dans 98% des cas, l'intervention ne nécessite pas une coordination complexe. Dans 2% des cas, une Procédure Gaz Renforcée est déclenchée.

**URGENCE SECURITE GAZ**  
**0 800 47 33 33** Service & appel gratuits

- Plus d'un million d'appels sont traités chaque année par les 125 salariés des trois sites GRDF garantissant un traitement des appels 24h/24 et 7 jours/7, avec une traçabilité complète.
- Des lignes téléphoniques prioritaires sont réservées aux services d'incendie, de secours et aux entreprises de travaux ayant endommagé un ouvrage du réseau de distribution de gaz.

Les appels reçus sont répartis en « interventions de sécurité gaz » (fuites ou odeurs de gaz, incendies, explosions ou autres motifs de sécurité) et en « dépannages gaz » (manque de gaz et autres dépannages).





### Les interventions de sécurité

Le délai d'intervention de sécurité suite à appel de tiers pour odeur de gaz fait l'objet d'un engagement dans le Contrat de Service Public signé avec l'État. Une attention particulière est apportée au suivi des interventions de sécurité.

Sur votre département, le taux d'intervention avec une arrivée sur les lieux de l'incident en moins de 60 minutes est de 99,4%.

### Les incidents sur votre concession

Les tableaux ci-après rassemblent l'ensemble des incidents ou anomalies survenus sur le territoire de votre concession, ainsi que leur répartition par nature, par siège, par cause et par type d'ouvrage.

## Nombre total d'incidents

2 → 2  
en 2018 en 2019

### Incidents, par nature

Manque de gaz ou défaut pression sans fuite	Fuite de gaz sans incendie ni explosion	Incendie et/ou explosion	Autres natures
1 → 0	0 → 1	0 → 0	1 → 1

### Incidents, par siège du défaut

Installations intérieures desservies par GRDF	Ouvrages exploités par GRDF	Autres sièges
0 → 0	2 → 1	0 → 1

Incidents sur ouvrages exploités par GRDF, par type d'ouvrage		Incidents sur ouvrages exploités par GRDF, par cause de l'incident	
Réseau	Branchement individuel ou collectif	Dommages	Défaut de mise en œuvre
0 → 0	2 → 1	1 → 1	0 → 0
CI, CM et branchement particulier	Poste de détente et protection cathodique	Défaillance d'installations à proximité	Incendie
0 → 0	0 → 0	0 → 0	0 → 0
Autres ouvrages exploités par GRDF		Environnement	Matériel
0 → 0		0 → 0	1 → 0

Clients concernés par une interruption de livraison suite à un incident

0 → 0

### Répartition des incidents sur le réseau par pression

**Cet indicateur n'est pas calculable sur votre concession :  
il n'existe aucun point de mesure.**

Certains incidents répertoriés sont liés à des fuites de gaz. En 2019, les incidents ayant pour origine une fuite se répartissent comme suit :

### Évolution des fuites par type d'ouvrage

**Cet indicateur n'est pas calculable sur votre concession :  
il n'existe aucun point de mesure.**

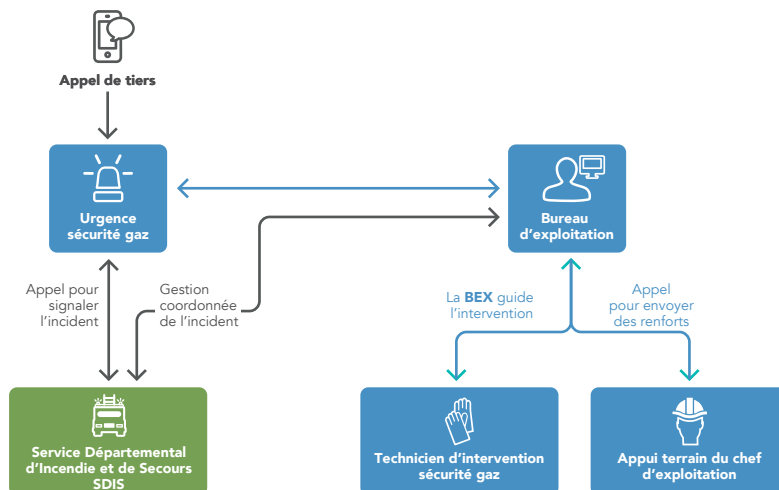
#### Les incidents significatifs sur les ouvrages exploités par GRDF

Un incident est dit « significatif » ou « majeur » lorsqu'il entraîne :

- une coupure de la distribution de gaz pour au moins 500 clients,
- et/ou au moins une victime.

## La Procédure Gaz Renforcée (PGR)

Déclenchée lors d'incidents spécifiques, la Procédure Gaz Renforcée se distingue des procédures d'intervention gaz classiques. L'objectif de la PGR est d'améliorer l'efficacité des interventions liées au gaz naturel, notamment grâce à une coordination renforcée entre Sapeurs-Pompiers du Service Départemental d'Incendie et de Secours (SDIS) et exploitants du réseau gaz. La PGR représente 2% des interventions de sécurité.



En 2019 sur votre concession, aucune Procédure Gaz Renforcée n'a été réalisée sur un total de 2 interventions de sécurité gaz.

## Le délai d'interruption du flux gazeux

Le suivi du « délai d'interruption du flux gazeux » en cas de fuite sur la voie publique permet de mesurer à la fois l'efficacité de l'organisation, des moyens engagés et des décisions prises, et la qualité de la maintenance des robinets de sectionnement. Il comptabilise le temps écoulé entre l'appel du client et l'arrêt effectif du flux gazeux sur les lieux de l'incident.

Sur votre département, le délai moyen d'interruption du flux gazeux est de 82 minutes.

## ORIGAZ : le plan d'organisation et d'intervention gaz

GRDF a adopté un plan d'organisation et d'intervention, appelé ORIGAZ, permettant de prendre rapidement les mesures nécessaires pour limiter les répercussions, pour les



personnes ou les biens, d'un événement important concernant la distribution du gaz naturel.

Le Chef d'Exploitation du Bureau d'Exploitation (BEX) assure la conduite du réseau sur un territoire donné, dirige toutes les opérations et actions lors des incidents. Il organise ainsi les moyens pour assurer la sécurité des personnes et des biens en coopération avec les opérateurs présents sur le terrain et en coordination avec les services de secours.

Le 11/06/2019 un incident ORIGAZ a été déclenché et a remplacé l'exercice ORIGAZ sur le BEX dont dépend votre concession. Il s'agissait d'un dommage sur ouvrage à Nevers. Ce dernier a eu un fort impact sur le réseau gaz et a nécessité la coupure de 1 048 clients.

### InfoCoupure

GRDF met à disposition de ses clients « InfoCoupure », un service gratuit disponible 7j/7 et 24h/24 sur le site [infocoupure.grdf.fr](http://infocoupure.grdf.fr).

Ce service permet en temps réel d'informer les clients sur la gestion par les équipes de GRDF d'un événement sur le réseau de distribution de gaz naturel, notamment sur la date et l'heure probable à laquelle la fourniture de gaz naturel sera rétablie. Son utilisation est simple : il suffit, pour le client dont l'alimentation de gaz naturel a été interrompue, de se connecter au site et d'y renseigner son adresse postale. En moyenne, plus de 21% des clients, dont l'alimentation de gaz naturel a été interrompue suite à un incident réseau, ont consulté ce site en 2019 (20% en 2018 et 15% en 2017).

Par ailleurs, GRDF propose un service complémentaire spécifiquement dédié aux collectivités. Sur le portail Ma Concession Gaz (réservé aux autorités concédantes, sur [grdf.fr](http://grdf.fr)), « InfoCoupure » permet de visualiser sur une carte les incidents en cours sur votre collectivité ainsi que les détails associés (date de déclenchement, impact estimé, délai prévisionnel de rétablissement).

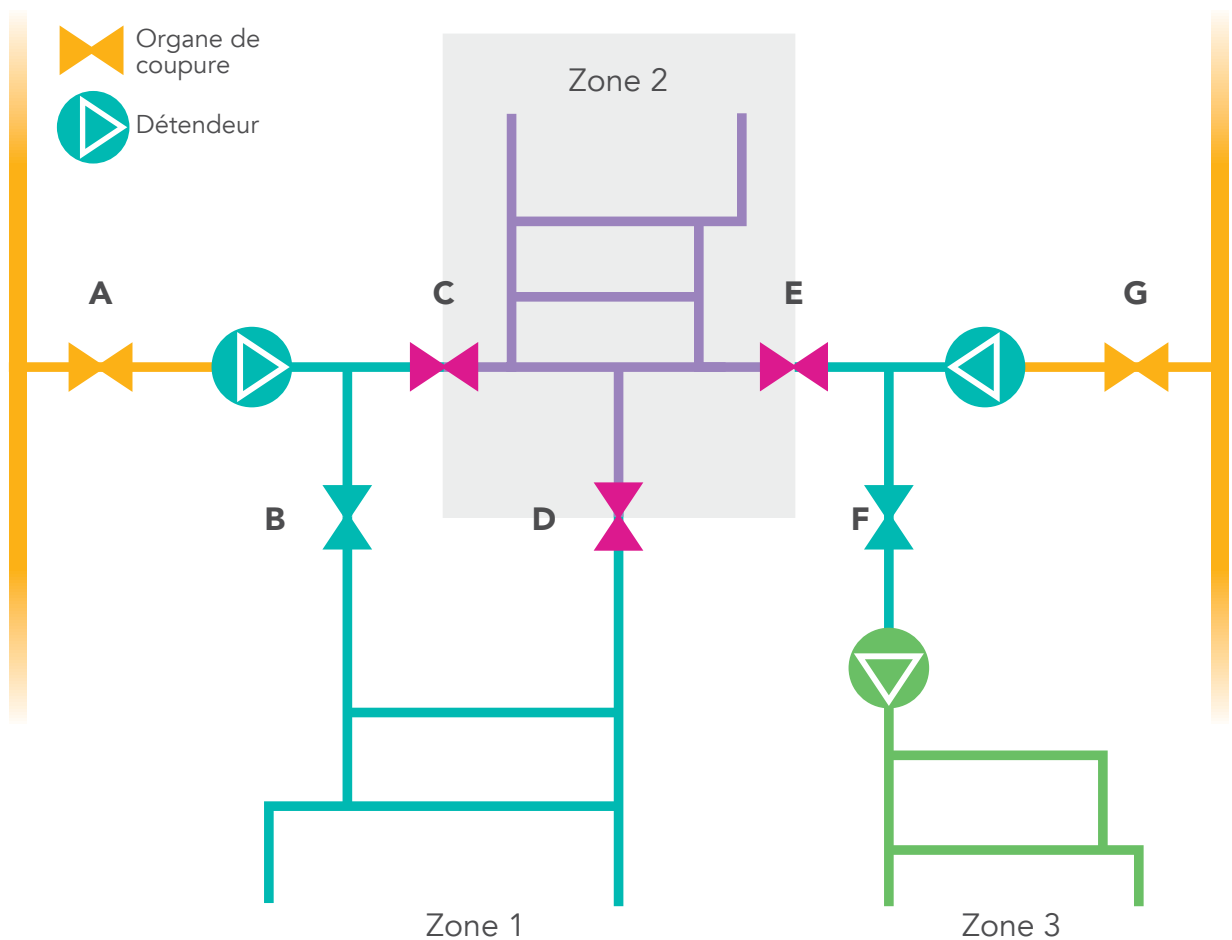
## 2.6 La sécurité du réseau

### Le schéma de vannage

Un schéma de vannage permet d'interrompre rapidement et efficacement l'alimentation en gaz lors d'incidents ou de travaux, et de limiter le nombre de clients coupés. Il définit le nombre et le positionnement des organes de coupure (vannes ou robinets) sur le réseau.

Au niveau national, GRDF a investi en 2019, 17 millions d'euros de travaux d'optimisation des schémas de vannage (insertion d'organes de coupure sur des secteurs insuffisamment pourvus, suppression des superflus, travaux de structure du réseau...). Environ 120 000 organes de coupure sont exploités et entretenus sur les réseaux enterrés.

Le schéma suivant est une illustration synthétique d'un schéma de vannage. En fermant les organes de coupure C, D et E, il est possible d'isoler la zone 2, tout en conservant l'alimentation du reste du réseau.

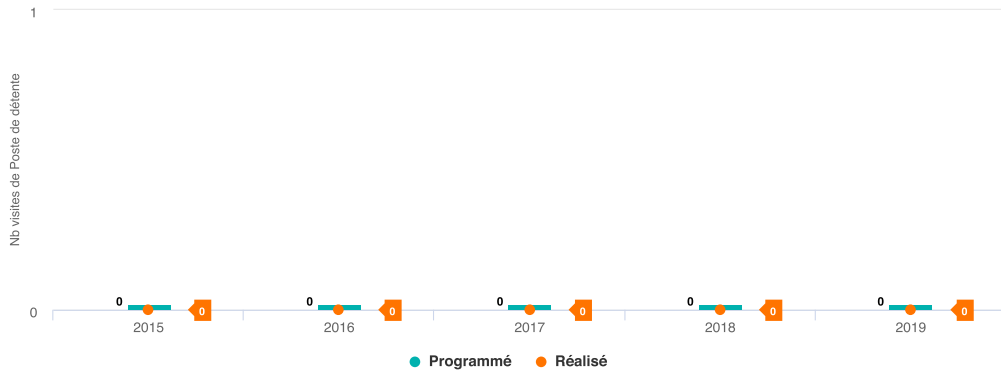


## La maintenance des ouvrages

### La politique de maintenance et de surveillance

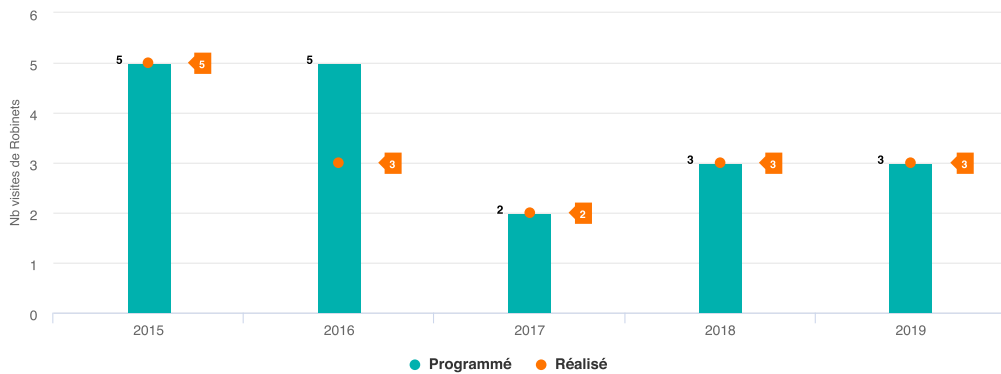
La maintenance, qu'elle soit préventive ou corrective, vise à s'assurer du bon fonctionnement des ouvrages dans la durée, prévenir les incidents par une intervention ciblée et corriger d'éventuelles anomalies ou défaillances constatées. GRDF définit une politique de maintenance pluriannuelle à l'échelle nationale, spécifique par type d'ouvrage et revue régulièrement en fonction des constats réalisés. Au total environ 80 gammes de maintenance sont gérées.

### Visites de maintenance des postes de détente réseau



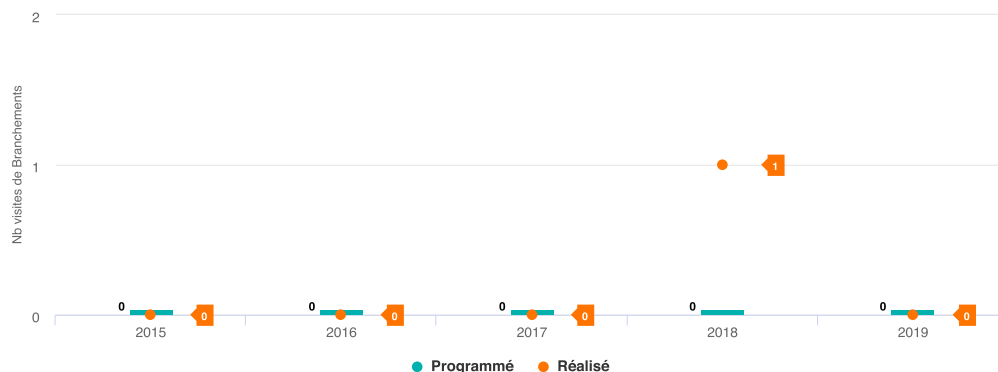
sur votre concession

### Visites de maintenance des robinets de réseau



sur votre concession

## Visites de maintenance des branchements collectifs



sur votre concession

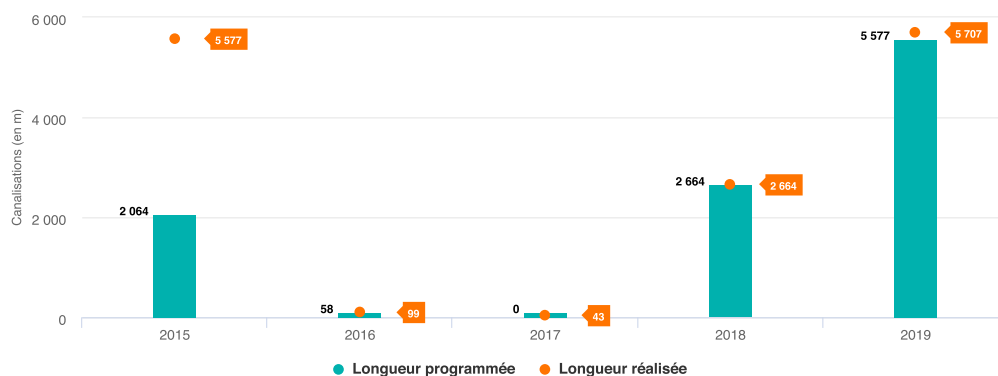
### La surveillance systématique du réseau

La Recherche Systématique de Fuite (RSF) s'effectue soit à l'aide de Véhicules de Surveillance Réseau (VSR) équipés de capteurs de méthane, soit à pied pour les canalisations situées dans des passages non accessibles aux véhicules. En cas de présence suspecte de méthane, le technicien procède à des analyses et peut faire appel à une équipe d'intervention vi l'Urgence Sécurité Gaz.

La périodicité de surveillance dépend de deux facteurs :

- les caractéristiques du réseau (nature, pression),
- l'environnement du réseau (densité de population, présence de travaux tiers, terrain, etc.).

## Longueur de réseau surveillé programmé et réalisé



sur votre concession

### La sécurité des installations intérieures

Les installations de distribution de gaz situées à l'intérieur des habitations sont placées sous la responsabilité de l'occupant du logement. Elles ne font pas partie du domaine concédé. Environ 97% des incidents en France liés au gaz trouvent leur origine sur ces installations.

En complément de la réglementation existante, GRDF mène une politique de prévention fondée sur :

- la réalisation d'actions de communication sur la sécurité des installations, à

destination des utilisateurs,

- la proposition aux particuliers d'un « Diagnostic Sécurité Gaz » sur les installations intérieures remises en service après une interruption de plus de 6 mois, dont le coût est pris en charge par GRDF.

En 2019, sur votre concession :

- un diagnostic a été réalisé suite à l'accord du client,
- aucune situation de danger - grave et immédiat - n'a été mise en évidence nécessitant une interruption de la fourniture de gaz, afin d'assurer la sécurité des personnes et des biens.



### Les opérations spécifiques pour nos clients les plus fragiles : CIVIGAZ et ISIGAZ

La précarité énergétique et la sécurité dégradée des installations gaz sont souvent liées. Ainsi, CIVIGAZ et ISIGAZ sont deux opérations spécifiques visant à promouvoir la sécurité des installations intérieures gaz de même que les éco-gestes permettant de réduire les consommations d'énergie et d'eau. De 2015 à 2018, ce dispositif a permis de :

- sensibiliser plus de 50 000 ménages modestes,
- mobiliser et accompagner 673 jeunes en service civique,
- engager près de 100 collectivités et bailleurs,
- améliorer 4 000 situations potentiellement dangereuses liées au gaz,
- orienter plus de 4 000 ménages vers des acteurs de la rénovation et des acteurs sociaux du territoire.

7 territoires  
d'expérimentation  
en 2019

Forts de ces 4 années d'expériences, la Fondation FACE et GRDF ont

fait évoluer le dispositif en 2019 afin de l'adapter à des territoires de plus petite taille et d'améliorer son efficacité en termes de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie et de coopérations avec les acteurs locaux, notamment du domaine social. Parmi les évolutions apportées les plus structurantes : l'intégration d'un médiateur à l'équipe opérant sur le terrain. Référent technique des volontaires, sa mission consiste à s'assurer du bon déploiement et de la qualité des visites à domicile chez les habitants et à garantir la montée en compétence des volontaires en Service Civique.

Au titre de l'opération ISIGAZ, menée chez les bailleurs sociaux de votre région (pour les communes en patrimoine classé Quartier politique de la ville), GRDF a fait réaliser 1 939 médiations chez les habitants. Dans le cadre de l'opération CIVIGAZ, 477 visites ont été effectuées par les intervenants sur votre région.

## La vérification des dispositifs de comptage

Conformément à la réglementation et indépendamment des éventuelles demandes des clients, GRDF procède à la vérification des dispositifs de comptage. La périodicité de vérification dépend de la technologie des compteurs.

Dépose et Pose des Compteurs				
Type de compteur	Périodicité	2017	2018	2019
Compteurs domestiques à soufflets	20 ans	0	0	0
Compteurs industriels à soufflets	15 ans	0	0	0
Compteurs industriels à pistons rotatifs ou de vitesse	5 ans	1	0	0

## Le réglementation anti-endommagement et son évolution

Le cadre réglementaire anti-endommagement est applicable depuis le 1er juillet 2012. Il concerne tous les intervenants des chantiers. Il est constitué d'un ensemble de mesures ayant pour objectif de renforcer la sécurité, de la conception des projets à la réalisation des travaux à proximité des ouvrages enterrés ou aériens.

Depuis le 1er janvier 2018, les personnels chargés de concevoir ces chantiers et les exécutants de travaux doivent disposer d'une Autorisation d'Intervention à Proximité des Réseaux (AIPR) délivrée par leur employeur après réussite au test de compétences organisé par le Ministère de la Transition Écologique et Solidaire. (informations sur [www.reseaux-et-canalisation.ineris.fr](http://www.reseaux-et-canalisation.ineris.fr) (rubrique « construire sans détruire »))

Depuis le 1er janvier 2020, les réponses aux Déclarations de projet de Travaux (DT) des exploitants de réseaux sensibles (gaz, électricité dont éclairage public...) doivent être conformes à des exigences de classe A ou comporter une demande d'investigations complémentaires, pour améliorer les plans, à la charge de ces exploitants.



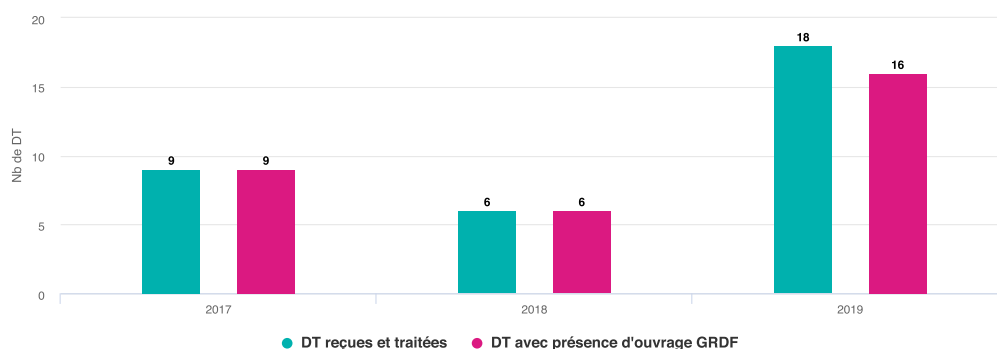
## Le suivi des travaux de tiers sur votre concession

GRDF traite l'ensemble des déclarations de travaux référencées via le guichet unique, DT réalisées par les responsables de projet ou Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux (DICT) adressées par les exécutants de travaux, dans les délais réglementaires.

Les travaux ne peuvent en aucun cas commencer avant la réponse des exploitants de réseaux sensibles, dont GRDF quand il est concerné. GRDF transmet dans ses réponses des recommandations techniques utiles à la sécurité des chantiers et un plan des ouvrages à grande échelle.

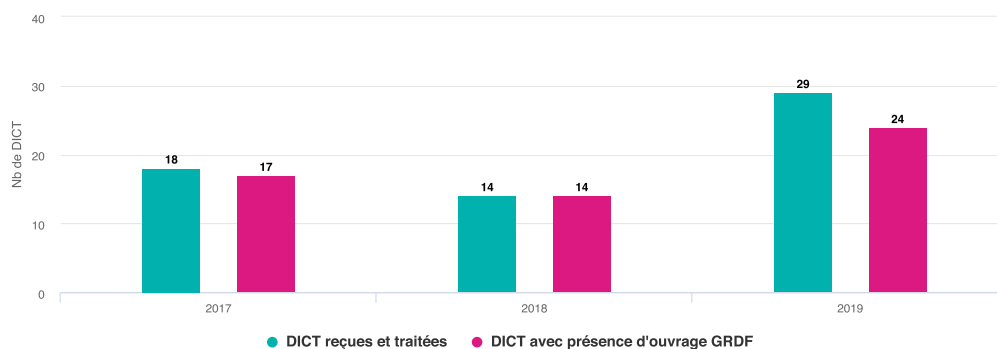
Par ailleurs, GRDF assure en continu le traitement des réponses aux éventuels travaux urgents.

### Évolution des Déclarations de Travaux



sur votre concession

### Évolution des Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux



sur votre concession

## Les dommages aux ouvrages

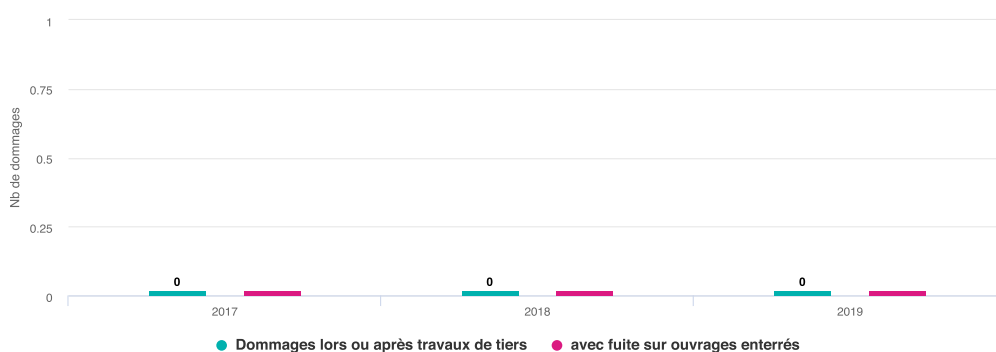
Les dommages aux ouvrages lors de travaux de tiers provoquent des incidents sur le réseau de distribution de gaz avec ou sans interruption de fourniture pour les clients.

En 2019, le nombre de dommages aux ouvrages avec fuite a légèrement augmenté au niveau national (+1,9% par rapport à 2018), dans un contexte de volume de travaux en progression en 2019. Le nombre de chantiers à proximité des ouvrages gaz a ainsi augmenté de près de 10,5% en 2019 (+24% sur ces trois dernières années).

Il est donc indispensable de maintenir la vigilance sur les points suivants :

- la qualité des déclarations préalables de travaux (DT et DICT),
- l'analyse des risques avant le commencement du chantier,
- la mise en œuvre de techniques de détection préalable des réseaux dans le sous-sol sous forme d'investigations complémentaires si elles sont demandées ou d'opérations de localisation,
- le marquage au sol des réseaux et des branchements ainsi que leurs zones de précaution (fuseau d'incertitude), l'adaptation impérative des techniques de terrassement dès lors que le décroûtage a été réalisé en employant des « techniques douces » dans les zones de précaution,
- le recours systématique à des équipes travaux compétentes disposant de l'AIPR.

### Evolution du nombre de dommages aux ouvrages



sur votre concession

### Dommages

	2017	2018	2019
Nb de dommages lors ou après travaux de tiers avec fuite sur ouvrages enterrés			
Nb de DICT sur ouvrages GRDF	17	14	24
Taux*			

## 02 L'activité au quotidien

---

\* Le taux correspond au nombre de « Dommages lors ou après travaux de tiers avec fuite sur ouvrages enterrés » sur le nombre de « DICT avec présence d'ouvrage GRDF ».







15:26

**CATEY 3-IR**  
A VERIFIER AVANT  
LE 12/07/2017

0% MAX  
0% LFE

Appareil OK  
TYPE ZERO



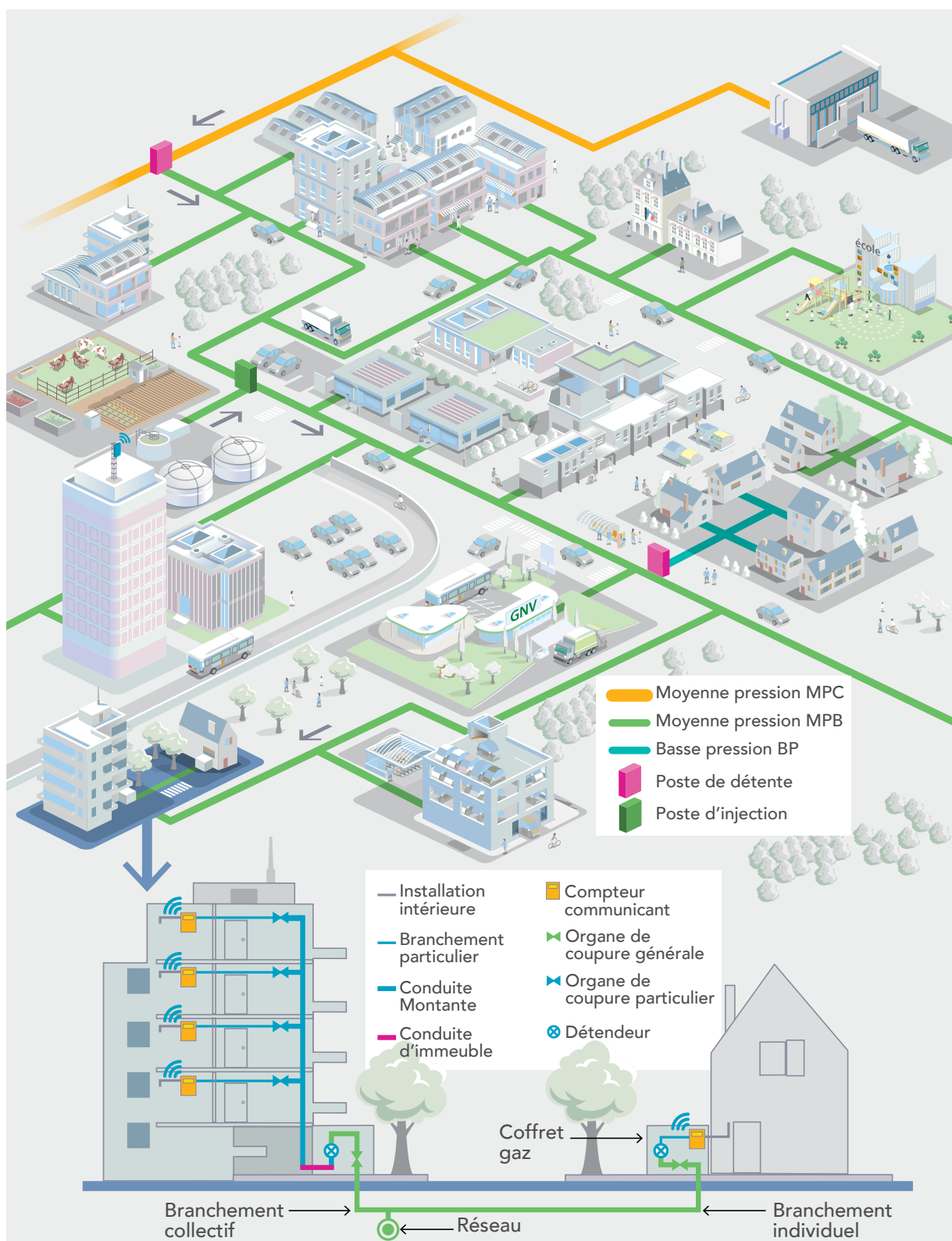
# 03

## Le patrimoine de votre concession

<b>3.1</b> Vos ouvrages	50
<b>3.2</b> Les chantiers	58
<b>3.3</b> Les investissements	61
<b>3.4</b> La valorisation de votre patrimoine	64



### 3.1 Vos ouvrages



Sur le réseau de distribution de gaz naturel géré par GRDF sont connectés à fin d'année 2019 près de 5,8 millions de branchements individuels qui alimentent des maisons, des chaufferies collectives et des sites tertiaires et industriels, ainsi que 850 000 branchements collectifs d'immeubles reliant 5,2 millions d'appartements. 96% de ce réseau est constitué de Moyenne Pression type B (MPB, pression  $\geq 0,4$  bar).

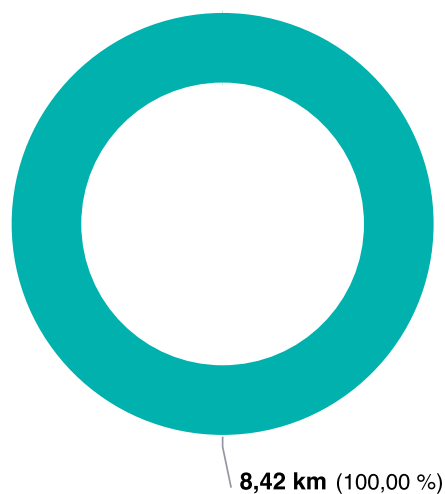
## L'inventaire des canalisations

### L'inventaire des canalisations par type de pression

Le patrimoine de votre collectivité est composé de canalisations en basse et moyenne pression. Retrouvez ici, à l'échelle de votre concession :

- la répartition de ces ouvrages par pression, pour l'année 2019,
- l'historique de la répartition par pression, sur les 5 dernières années.

### Répartition des canalisations par pression en 2019

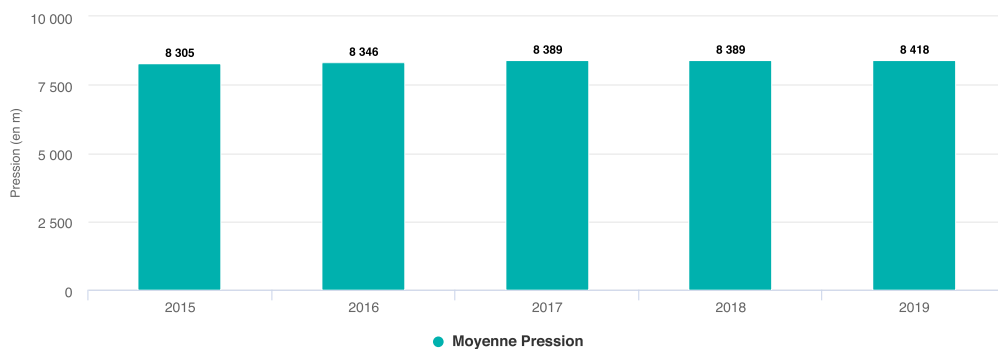


● Moyenne Pression

sur votre concession

## 03 Le patrimoine de votre concession

### Évolution des canalisations par pression



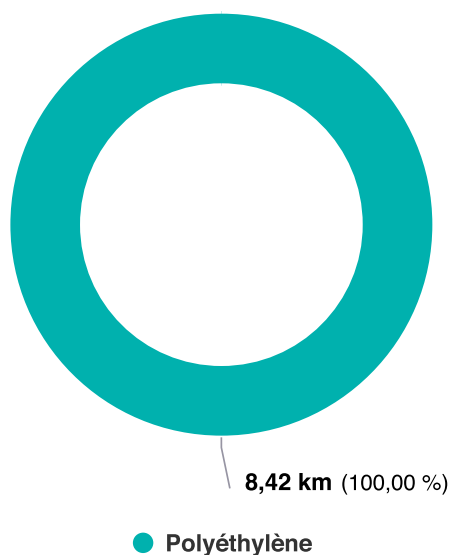
sur votre concession

### L'inventaire des canalisations par type de matière

Le patrimoine de votre collectivité est composé de canalisations de différentes matières. Retrouvez ici, à l'échelle de votre concession :

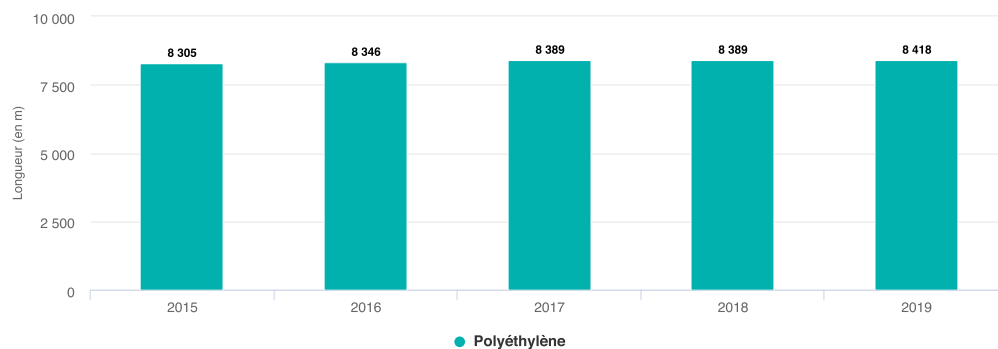
- la répartition de ces ouvrages par matière sur l'année 2019,
- l'historique de la répartition par matière sur les 5 dernières années.

### Répartition des canalisations par matière en 2019



sur votre concession

## Évolution des canalisations par matière



sur votre concession

## L'inventaire des ouvrages

Retrouvez ci-dessous l'inventaire du patrimoine de votre concession par type d'ouvrage. Les données sont affichées en nombre d'ouvrages.

Inventaire des ouvrages			
	2017	2018	2019
Postes de détente réseau	0	0	0
Robinets de réseau	3	3	3
Branchements collectifs	7	7	7



### L'amélioration de la cartographie du réseau de gaz

#### Les classes de précision

La réglementation « anti-endommagement » fixe des classes de précision (A, B et C), associées à la cartographie des réseaux. Elle précise également les modalités de réponse aux déclarations de travaux par les exploitants et les mesures de prévention des dommages sur les chantiers. GRDF classe en A (précision maximale) les réseaux neufs et renouvelés depuis la parution de l'arrêté du 15 février 2012 et a également engagé une démarche volontariste de cartographie des réseaux posés avant 2012 en classe A.

Sur votre concession, le taux de réseau en précision cartographique classe A sur les réseaux neufs et renouvelés est proche de 100%.

#### La mise à jour de la cartographie

GRDF met à jour sa cartographie en continu, notamment après des travaux de pose et de renouvellement d'ouvrages gaz ou à l'occasion d'actions correctives. Il améliore sa cartographie en poursuivant une démarche de géoréférencement des fonds de plans « Grande Échelle ».

En 2019, sur votre concession 4 actes de mise à jour de la cartographie ont été réalisés.

#### La démarche d'inventaire complémentaire des ouvrages

GRDF a réalisé de 2004 à 2009 un inventaire de ses branchements collectifs en utilisant un référentiel unique et commun à toutes ses entités : ce référentiel a été appelé « Référentiel d'Inventaire d'Ouvrages » (RIO). Le projet RIO a ainsi permis de répertorier et de spécifier les caractéristiques techniques de 703 289 branchements collectifs pour, in fine, les intégrer dans l'outil de suivi de la maintenance GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur). Les retours d'expérience ont abouti au constat que cet inventaire était incomplet : environ 20% des branchements collectifs n'étaient pas recensés dans la GMAO.

En 2015, GRDF a donc lancé le projet RIO2 avec pour objectif de compléter l'inventaire technique des branchements collectifs. Entre 2015 et fin 2017, ce programme a consisté à visiter plus de 460 000 adresses et a ainsi permis d'identifier 150 000 branchements collectifs supplémentaires dans l'inventaire technique. Cette action a contribué à renforcer la sécurité industrielle en intégrant ces ouvrages supplémentaires dans le programme de maintenance.

Par ailleurs, à l'issue de la phase de recensement complémentaire du projet RIO2, GRDF a conduit fin 2018 une opération de recalage de l'inventaire comptable, dont les impacts financiers sur la valorisation de chaque concession sont très limités. Pour plus d'informations sur les modalités pratiques de ce recalage, vous pouvez vous adresser à votre interlocuteur local GRDF.

### L'indice de connaissance du patrimoine

Le patrimoine de la distribution de gaz naturel est en constante évolution. La connaissance

---

de ce patrimoine est assurée par des bases de données techniques et une base des immobilisations mises à jour en permanence pour garantir cohérence et exhaustivité.

Pour mesurer et objectiver le niveau de connaissance du patrimoine, GRDF a mis en place l'indice de connaissance du patrimoine. Cet indicateur, introduit il y a quatre ans et affiché dans un premier temps au niveau national, est décliné à la maille contractuelle depuis 2016. L'indice est constitué de sous-indicateurs répartis en trois catégories (inventaire, cartographie et autres éléments de connaissance et de gestion). Ce système de mesure permet d'évaluer la progression de la connaissance du patrimoine au fil des années.

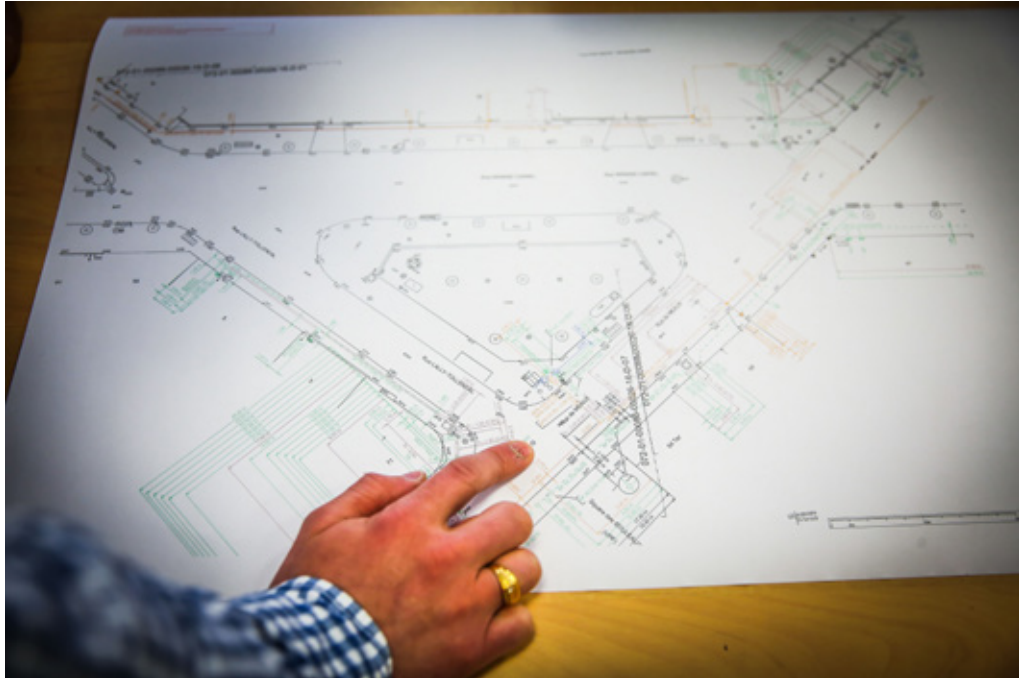
Au national en 2019, l'indice de connaissance du patrimoine est de 87.

Voici le détail de l'indice de connaissance du patrimoine à l'échelle de notre concession.



## 03 Le patrimoine de votre concession

Indice de connaissance du patrimoine				
N°	Sous-indicateur	Pts max	Gradation	Note 2019
1	Existence d'un inventaire des réseaux et procédure de mise à jour	10	Binaire	10
2	Connaissance des matériaux et diamètre dans le système d'information géographique (SIG)	5	0 à 50% : 0 point, > 50% : Progressif	5
3	Connaissance de l'année de pose des ouvrages dans le SIG	5	0 à 50% : 0 point, > 50% : Progressif	5
4	Connaissance des branchements individuels (report sur le plan)	5	0 à 25% : 0 point, > 25% : Progressif	2
5	Taux de cohérence entre GMAO (gestion de la maintenance) et la base des immobilisations pour le nombre de branchements collectifs	4	0 à 50% : 0 point, > 50% : Progressif	4
6	Connaissance des branchements collectifs (report sur plan)	5	0 à 25% : 0 point, > 25% : Progressif	2
7	Connaissance des ouvrages d'immeuble collectif (nombre de CI/CM, longueur, matériau, nombre de branchements particuliers, année de pose, pression)	10	0 à 50% : 0 point, > 50% : Progressif	10
8	Taux de cohérence entre la base des immobilisations et le SIG sur la longueur de réseau (stock)	5	0 à 80% : 0 point, > 80% : Progressif	5
9	Taux de cohérence entre la base des immobilisations et le SIG sur la longueur de réseau (flux)	3	0 à 90% : 0 point, > 90% : Progressif	3
10	Taux de cohérence entre SIG et GMAO pour le nombre de vannes	4	0 à 50% : 0 point, > 50% : Progressif	3
11	Taux de cohérence entre SIG et GMAO pour les postes de détente réseau et poste d'injection biométhane	4	0 à 50% : 0 point, > 50% : Progressif	4
12	Existence d'une cartographie numérisée et procédure de mise à jour	5	Binaire	5
13	Taux de plans grande échelle géoréférencés	10	Progressif	10
14	Longueur de réseau avec le réseau porté en classe A (stock)	5	Progressif	5
15	Longueur de réseau avec le réseau porté en classe A (flux) (tolérance de 0,5% en cas d'opérations en cours de vérification)	5	Binaire	5
16	Mise à disposition, dans le portail Ma Concession Gaz, de données patrimoniales informatisées sur le périmètre de votre concession	10	Binaire	10
17	Existence d'une modélisation pour l'exploitation et la conception des réseaux	5	Binaire	5
TOTAL		100		93



## 3.2 Les chantiers

### La politique d'investissement de GRDF

Les investissements réalisés en concession par GRDF se décomposent en trois grandes familles, selon leur degré de prévisibilité : les investissements de raccordements et de transition écologique, les modifications d'ouvrages à la demande de tiers et les investissements d'adaptation et de modernisation des ouvrages.

### Les principaux chantiers sur votre territoire

#### Les chantiers de raccordements et de transition écologique

Ces travaux consistent à raccorder :

- des nouveaux clients,
- des unités de production de biométhane,
- des stations GNV (Gaz Naturel Véhicule).

Les demandes de raccordement varient en fonction de nombreux facteurs externes tels que le dynamisme immobilier local ou la conjoncture économique.

Pour les projets d'extension, la réglementation prévoit la réalisation d'une étude économique appelée « B sur I » (Bénéfice sur Investissement). Ainsi, conformément au contrat de concession, le concessionnaire réalise à ses frais les travaux de développement du réseau dès lors que le critère de décision des investissements « B sur I », défini par l'arrêté du 28 juillet 2008, est au moins égal à zéro.

En 2019, ces travaux ont représenté 29 m sur votre réseau.

Raccordements et transition écologique	Longueur	Brch. Coll.	Brch. Ind.
BOUSSIERES - RUE DU LAVOIR	29 m	0	1

#### Les principaux chantiers de modification d'ouvrages à la demande de tiers

Dans la grande majorité des cas, les demandes de modifications sont à l'initiative de collectivités. Ainsi GRDF peut être amené à déplacer des ouvrages, soit lors de grands projets urbains, soit suite à des modifications sur le réseau de transport de gaz ou bien encore à la demande d'autres occupants du sous-sol, d'aménageurs ou de clients finals.



### **Les chantiers d'adaptation et de modernisation des ouvrages**

Les investissements d'adaptation et de modernisation des ouvrages ont pour objectif de garantir la sécurité, la continuité de service et le maintien en conditions opérationnelles des ouvrages. Ils regroupent les investissements de structure (optimisation des schémas de vannage, restructurations et renforcements de réseau) et les investissements de modernisation.

Ils peuvent résulter d'exigences réglementaires (arrêté du 13 juillet 2000, décret du 2 mai 2012, décret du 10 novembre 2017), comme par exemple la mise en œuvre de « mesures compensatoires » suite aux résultats des études de dangers réalisées pour les canalisations « hautes caractéristiques ».

D'autres investissements sont le fruit de la politique délibérée de GRDF. Ils résultent d'une analyse de plusieurs facteurs : les éventuelles anomalies constatées lors des opérations de maintenance et les incidents, la vulnérabilité aux dommages de tiers, les caractéristiques techniques (matériau, technique de construction et d'assemblage...), la sensibilité à un environnement spécifique, les opportunités de coordination de travaux.

Les investissements de modernisation du réseau concernent notamment :

- le renouvellement des réseaux, centré sur les canalisations en fonte ductile, cuivre et certains réseaux acier (qui représentent au total moins de 3% du réseau exploité par GRDF),
- le renouvellement des branchements et ouvrages collectifs, concomitamment avec le renouvellement du réseau ou en fonction de leurs caractéristiques propres et de la nature des incidents éventuels.

La sécurisation des branchements et ouvrages collectifs posés avant 2000 peut également être assurée sans renouvellement, quand la configuration le permet, par la pose d'un dispositif de protection, appelé DPBE, permettant l'interruption du débit de gaz.

Les autres investissements concernent l'amélioration de la protection cathodique, le fonctionnement du réseau (télésurveillance et modernisation des postes réseaux stratégiques), les renouvellements suite à endommagement...

### Le contrôle de la conformité des travaux

La conformité des travaux réalisés par les prestataires de GRDF est garantie par la mise en œuvre d'une démarche de contrôle au fil de l'eau sur un échantillon très représentatif des chantiers (plus de 40%), centrée sur les points techniques sensibles comme, par exemple :

- la qualification et l'habilitation du personnel en rapport avec le travail réalisé,
- la qualité de réalisation des fouilles,
- le respect de la couverture spécifiée et le respect des distances inter-ouvrages,
- la qualité de pose des ouvrages encastrés (en et hors sol),
- le plan de recollement cartographique après travaux.

Le contrôle de conformité est complété d'une démarche d'évaluation qui prévoit que tous les prestataires doivent être évalués par des visites sur leurs chantiers de quatre à douze fois par an (selon le volume des marchés). Cette évaluation très complète permet de coter les thématiques suivantes : sécurité, qualité des travaux, environnement, relation client, organisation / information. Tout écart révélé par cette démarche est tracé et fait l'objet d'actions correctives, pouvant aller jusqu'à l'arrêt définitif du marché en cas de récurrence.

## 3.3 Les investissements

### Les clés de lecture pour comprendre les tableaux sur les investissements

GRDF prévoit ses investissements en fonction de la finalité de ceux-ci (raccordements et transition écologique, modification d'ouvrages, adaptation et modernisation des ouvrages...) et non par famille d'ouvrages (canalisations, branchements, postes de détente...). Cependant pour plus de visibilité, les investissements réalisés à l'échelle de votre concession sont présentés ci-après selon les deux logiques.

#### Deux approches de restitution des investissements

Les investissements sont rapportés suivant deux approches : les mises en service dans l'année (immobilisations) et le flux de dépenses de l'année (décaissées).

Les investissements des mises en service dans l'année correspondent à la valeur totale des ouvrages mis en service en 2019. Ils sont présentés en 2 grandes familles de dépenses :

- sur les biens concédés : dépenses effectives pour la construction d'ouvrages qui se situent physiquement sur le territoire de la concession, et dont l'objet est prévu au cahier des charges de la concession.
- sur les autres biens : il s'agit de la quote-part des investissements réalisés pour des ouvrages qui ne sont pas localisés sur le territoire de la concession ou qui servent à plusieurs concessions (ex : les systèmes d'information).

Les investissements en flux de dépenses de l'année correspondent au montant effectivement dépensé (décaissé) sur une année.

Les deux approches sont complémentaires et sont équivalentes en moyenne sur une période longue.

Un écart important peut être noté sur les dépenses relatives aux systèmes d'information selon qu'elles correspondent aux mises en service dans l'année ou au flux de dépenses de l'année. Cet écart s'explique par le délai important entre le début du développement des systèmes d'information et leur mise en service effective. Par exemple, GRDF a construit les systèmes d'information nécessaires à la chaîne de télétransmission des compteurs communicants. Ces développements informatiques ont duré plusieurs années et n'ont été mis en service qu'au début du déploiement de ces compteurs en 2017. D'une manière générale, le développement de nouveaux systèmes d'information peut générer des flux de dépenses sur plusieurs années avant leur mise en service. Il en est de même pour la modernisation des applications informatiques propres aux métiers de GRDF.

Les deux tableaux proposés ci-après vous présentent des synthèses de restitution des investissements :

- un premier tableau des mises en service dans l'année par famille d'ouvrages,
- un second tableau du flux de dépenses de l'année par finalités.



### Les investissements sur la concession : mises en service de l'année par famille d'ouvrages

Le tableau ci-après présente la valeur totale des ouvrages (biens concédés et autres biens) mis en service (immobilisations) par famille d'ouvrages.

Invest. réalisés par famille d'ouvrages - mises en service (montant en euros)			
	2017	2018	2019
<b>TOTAL</b>	<b>31 312</b>	<b>11 618</b>	<b>13 375</b>
<b>BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)</b>	<b>31 312</b>	<b>11 450</b>	<b>12 964</b>
Premier établissement	31 312	11 450	12 964
Canalisations de distribution	7 026	0	6 364
Branchements	24 285	11 450	6 599
Branchements - Individuels	13 119	6 858	6 599
Branchements - Collectifs	11 165	0	0
Branchements - Conduites montantes	0	3 267	0
Branchements - Conduites d'immeubles	0	1 324	0
<b>AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)</b>	<b>0</b>	<b>168</b>	<b>411</b>
Installations techniques	0	0	66
Postes clients et équipements de télérelevé	0	0	66
Compteurs	0	168	345

### Les investissements sur la concession : flux de dépenses de l'année par finalité

Le tableau ci-après présente le montant effectivement dépensé (décaissé) par année suivant la finalité des investissements ainsi que les prévisions d'investissements. Par rapport au CRAC 2018, certains intitulés ont évolué afin de refléter au mieux les enjeux de la distribution du gaz, sans impact sur le périmètre couvert par chaque rubrique. En particulier, le chapitre « Développement du réseau » est renommé « Raccordements et transition écologique ».

Investissements par finalité - flux (montant en euros)			
	2017	2018	2019
<b>TOTAL</b>	36 082	6 804	13 359
Raccordements et transition écologique	36 082	6 636	12 964
Raccordements individuels de pavillons et petits pros	13 503	6 265	12 964
sans extension	4 614	6 265	5 402
avec extension	8 888	0	7 561
Raccordements de clients importants (logements collectifs..)	22 579	370	0
sans extension	14 938	370	0
avec extension	7 641	0	0
Adaptation et modernisation des ouvrages	0	0	0
Modernisation de la cartographie et inventaire	0	0	0
Comptage	0	168	395
Projet Compteurs Communicants Gaz	0	168	395
Compteurs et télérelevé	0	0	0
Autres	0	0	0
Logistique	0	0	0
Véhicules	0	0	0
Immobilier	0	0	0
Autres (outillage, télécom, matériel informatique,..)	0	0	0
Système d'information	0	0	0



## 3.4 La valorisation de votre patrimoine

### Les origines de financement et la valorisation du patrimoine

Il s'agit de montrer qui de GRDF, de l'autorité concédante ou des tiers, a réellement financé les ouvrages. Le tableau ci-dessous restitue l'origine de financement des tous les ouvrages de la concession à fin 2019.

La valeur nette comptable à fin d'année est la valeur initiale financée par GRDF diminuée des amortissements comptables.

Valorisation du patrimoine (montant en euros)				
	Financée par GRDF 2019	Financée par des tiers 2019	Financée par Autorité Concédante 2019	Valeur nette comptable à fin d'année 2019
<b>TOTAL</b>	1 197 720	20 562	0	1 065 123
<b>BIENS CONCÉDÉS</b> (Premier établissement et Renouvellement)	1 179 610	20 562	0	1 054 618
Premier établissement de biens concédés	1 179 610	20 562	0	1 054 618
Canalisations de distribution	1 028 110	11 752	0	909 572
Branchements	151 500	8 810	0	145 046
Branchements - Individuels	117 152	5 390	0	110 184
Branchements - Collectifs	15 794	0	0	14 683
Conduites montantes	14 872	1 920	0	15 360
Conduites d'immeubles	3 680	1 500	0	4 816
<b>AUTRES BIENS</b> (Premier établissement et Renouvellement)	18 110	0	0	10 504
Installations techniques	17 536	0	0	9 959
Postes clients et équipements de télérelevé	17 536	0	0	9 959
Compteurs	573	0	0	545



Pour accéder à l'inventaire détaillé du patrimoine, rendez-vous sur le service « Plateforme de Données » du portail « Ma Concession Gaz ». Vous y retrouverez des données détaillées suivantes :

- les recettes d'acheminement,
- les recettes hors acheminement,
- la valorisation de votre patrimoine par ouvrage,
- les investissements réalisés par ouvrage.





# 04

## Le compte d'exploitation

4.1	La synthèse du compte d'exploitation	68
4.2	Les recettes	70
4.3	Les charges	74



### 4.1 La synthèse du compte d'exploitation

Les données présentées dans ce compte d'exploitation constituent une vision synthétique de l'économie de votre concession. Ces données sont disponibles sous une forme plus détaillée dans le service « Plateforme de Données » accessible depuis « Ma Concession Gaz », l'espace sécurisé et dédié aux collectivités desservies en gaz naturel, sur le site [grdf.fr](http://grdf.fr).



#### Le compte d'exploitation synthétique

Le compte d'exploitation reflète le résultat obtenu par le distributeur au périmètre de la concession. La présentation des charges de la concession évolue en 2019. D'une part, pour les charges d'exploitation apparaît une ligne présentant le montant des charges d'acheminement depuis un réseau amont affecté à la concession. D'autre part, les charges liées aux investissements distinguent dorénavant les investissements de la concession des investissements liés au réseau d'amenée.

<b>Compte d'exploitation synthétique (montant en euros)</b>			
	2017	2018	2019
<b>Produits</b>	121 463	141 723	130 518
Recettes liées à l'acheminement du gaz naturel	117 160	134 280	127 313
Recettes liées aux prestations complémentaires	4 303	7 443	3 205
<b>Charges</b>	146 335	90 691	81 429
Charges d'exploitation	114 218	58 097	48 599
Dont charges d'acheminement depuis un réseau amont	29 202	32 296	23 994
Charges liées aux investissements de la concession	26 585	27 061	27 297
Charges liées aux investissements du réseau d'aménée	5 532	5 532	5 532
<b>Résultat avant impôt sur les sociétés</b>	- 24 871	51 032	49 088
Dont impact climatique	398	- 2 699	- 796

## L'impact du climat sur les quantités de gaz naturel acheminées par le réseau de distribution

Les quantités acheminées peuvent évoluer très fortement d'une année sur l'autre à cause des variations du nombre d'usagers, de la consommation de chaque usager et surtout de l'impact du climat. Ce dernier est un élément de variation prépondérant et masque largement les deux autres. Sur les années les plus froides et les plus chaudes, les quantités acheminées varient ainsi de plus ou moins 15% par rapport à la moyenne des 10 dernières années. Pour évaluer l'impact du climat sur les quantités acheminées (et donc sur ses recettes), GRDF utilise un modèle de calcul qui détermine « des quantités acheminées à climat de référence » (ou « climat moyen ») en s'appuyant notamment sur :

- des données météorologiques quotidiennes,
- des températures de référence,
- des variables climatiques : prise en compte des habitudes des usagers, qui ne réagissent pas de la même façon aux variations de températures en été ou en hiver,
- des variables calendaires : prise en compte des différences d'usages domestiques ou tertiaire/industriel, effet des années bissextiles.

Un impact climatique négatif signifie que les recettes de GRDF ont été inférieures à l'attendu en raison d'un climat globalement plus chaud que le climat moyen. En 2019, à l'échelle nationale, le climat a été plus chaud que le climat moyen (+0,85°C par rapport à la référence), générant un impact climatique négatif d'environ 76 millions d'euros.

## 4.2 Les recettes

### Le compte d'exploitation : les recettes

Recettes Acheminement et Hors Acheminement (montant en euros)			
	2017	2018	2019
Produits	121 463	141 723	130 518
Recettes liées à l'acheminement du gaz naturel	117 160	134 280	127 313
Recettes liées aux prestations complémentaires	4 303	7 443	3 205
Recettes liées aux prestations du catalogue	4 244	7 204	2 695
Facturations raccordements et modification d'ouvrages	1 457	4 057	1 471
Prestations ponctuelles	364	659	402
Prestations récurrentes	2 421	2 487	821
Recettes autres travaux	11	170	510
Autres recettes	47	67	0

Les recettes sont constituées des :

- Recettes d'acheminement du gaz naturel,
- Recettes liées aux prestations complémentaires,
- Recettes d'acheminement du gaz naturel vers un réseau aval hors de la zone de desserte exclusive.

#### Les recettes d'acheminement du gaz naturel

Pour les clients dont les compteurs sont relevés de manière mensuelle ou journalière, les recettes liées à l'acheminement sont directement disponibles dans le système de facturation de GRDF. Pour les clients dont les compteurs sont relevés semestriellement (ayant choisi les options tarifaires T1 ou T2), les consommations sont reconstituées pour obtenir une valeur sur l'année calendaire. Les recettes d'acheminement découlent de ce calcul par utilisation de la grille tarifaire.

#### Méthode d'élaboration des recettes d'acheminement

GRDF utilise la « méthode publique des profils », et les dates de relevé ainsi que les index de consommation des clients en complément des clients ayant des compteurs télérelevés. Plus le déploiement des compteurs communicants se poursuivra, plus cette méthode reposera sur des consommations réelles.



### **Les recettes liées aux prestations complémentaires**

Cette section du tableau des recettes (du compte d'exploitation) comporte plusieurs lignes : les recettes liées aux prestations du « catalogue », les recettes liées aux autres travaux (déplacements d'ouvrages, abandons d'ouvrages) et les autres recettes.

### **Recettes liées aux prestations du catalogue**

GRDF réalise un certain nombre de prestations à la demande des clients ou des fournisseurs de gaz naturel. Certaines sont couvertes par le tarif d'acheminement (changement de fournisseur sans déplacement, intervention de sécurité et de dépannage, relevé cyclique, mise hors service suite à résiliation du contrat de fourniture). D'autres prestations sont payantes, facturées à l'acte ou périodiquement, suivant leur nature (mise en service d'installations, modifications contractuelles, interventions pour impayés ou pour travaux, relevés spéciaux).

La CRE définit le tarif de chaque prestation dans le catalogue de prestations. La plupart des recettes sont individualisées dans le système de facturation de GRDF par un « code frais » (voir le « catalogue de prestations » disponible sur [grdf.fr](http://grdf.fr)) et enregistrées au périmètre de chaque concession. Les recettes afférentes peuvent alors être directement retranscrites dans le compte d'exploitation de la concession.

La présentation de ces recettes, principalement identifiées par des « codes frais », respecte la structure du catalogue de prestations et est organisée selon les 4 familles suivantes :

- recettes liées raccordements et modifications d'ouvrages,
- recettes liées aux prestations ponctuelles. Elles concernent les prestations suivantes : mise en service, coupure ou dépose du compteur à la demande du client et rétablissement, prestations liées à une modification contractuelle (changement de tarif acheminement et/ou de fréquence de relevé), interventions

pour impayés facturées aux fournisseurs, relevés spéciaux et transmission des données de relevé, vérification des appareils de comptage, prestations suite à des absences multiples, et d'autres prestations facturées à l'acte (déplacement sans intervention, frais de dédit pour annulation tardive, etc.),

- recettes liées aux prestations récurrentes. Elles concernent les prestations suivantes : location de matériel (comptage, poste de livraison), mise à disposition d'un équipement de comptage provisoire, fréquence de relevé supérieure à la fréquence standard, service de maintenance, service de pression non standard, relevés cycliques avec déplacement,
- recettes liées aux prestations destinées aux producteurs de biométhane. Elles concernent des prestations d'études, d'analyse de la qualité du gaz et le service d'injection du biométhane.

Depuis le 20 décembre 2018, GRDF ne propose plus de contrat de livraison direct (CLD) conformément à la décision du comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDIS) de la CRE émise le 18 juin 2018. Les CLD existants ont été résiliés au plus tard le 30 juin 2019 et ont été remplacés par des conditions de distribution désormais appliquées à tous les clients de façon identique. Ainsi, dans la section relative aux recettes liées aux prestations du catalogue, n'apparaît plus de distinction entre contrats aux conditions standard de livraison (CSL) et CLD, l'intégralité des montants relatifs aux différentes prestations étant regroupée dans les lignes correspondant aux prestations ponctuelles ou aux prestations récurrentes.

### **Recettes liées aux autres travaux**

Ces recettes sont identifiées dans le système de gestion de GRDF par des natures comptables dédiées et retranscrites telles qu'enregistrées dans le compte d'exploitation de la concession.

### **Autres recettes**

Seules les « autres recettes » ne sont pas directement rattachables à chaque concession. Il s'agit des :

- Recettes provenant d'activités régulées et dont le tarif est défini par la CRE dans le catalogue de prestations, mais non identifiées par code frais,
- Recettes provenant d'activités régulées et dont le tarif est défini par la CRE dans le catalogue de prestations, mais non directement liées à des activités sur le territoire de la concession (e.g. formations pour le personnel des fournisseurs),
- Recettes provenant d'activités régulées spécifiques à certaines concessions, prises en compte par la CRE pour la détermination du tarif d'acheminement (par exemple, maintenance de certains ouvrages hors concession).

Ces recettes représentent environ 4 M€ sur 222 M€ à l'échelle de GRDF. Elles sont réparties sur l'ensemble des concessions au prorata des PDL (Point De Livraison, proche de la notion de client) de chaque concession.

Une amélioration a été apportée cette année à la méthode d'affectation des recettes hors acheminement à chaque concession, ce qui explique la baisse constatée du volume des « autres ».

---

### **Recettes d'acheminement du gaz vers un réseau aval hors de la zone de desserte exclusive**

Lorsqu'une concession de la zone péréquée (dite concession « amont ») permet l'acheminement du gaz naturel vers une concession hors de cette zone (dite concession « aval »), la concession amont facture à la concession aval une charge correspondant à 50% du tarif ATRD en vigueur appliqué aux volumes transités vers la concession aval.

Cette valeur de 50% est applicable quel que soit l'opérateur amont. Elle correspond à la couverture des charges d'exploitation normatives (en moyenne 47% du tarif ATRD) et d'une quote-part des charges de capital normatives au titre des renforcements futurs (en moyenne 3% du tarif de distribution), conformément à la délibération tarifaire de la CRE du 13 mars 2016 relative à l'ATRD5.

Pour la concession amont il s'agit d'une recette, et pour les concessions aval il s'agit d'une charge.



## 4.3 Les charges

### Le compte d'exploitation : les charges d'exploitation de la concession

Charges d'exploitation (montant en euros)			
	2017	2018	2019
Charges d'exploitation de la concession	114 218	58 097	48 599
Main d'œuvre	58 061	9 544	11 442
Achats de matériel, fournitures et énergie	1 590	1 062	930
Sous-traitance	1 052	901	1 144
Autres charges d'exploitation	50 103	43 441	31 688
Dont immobilier	490	483	556
Dont informatique, poste et telecom	1 373	833	917
Dont assurances	287	371	350
Dont entretien des véhicules et carburant	85	41	0
Dont communication et développement des usages du gaz nature	12 830	676	1 112
Dont charges liées aux prestations complémentaires	4 303	7 443	3 205
Dont charges d'acheminement depuis un réseau amont	29 202	32 296	23 994
Dont autres	1 531	1 296	1 551
Redevances	2 159	2 127	2 184
Dont redevance contractuelle	1 701	1 730	1 784
Dont redevance d'occupation du domaine public	457	397	400
Impôts et taxes	551	307	340
Dont CVAE et taxes foncières	538	307	339
Dont autres impôts et taxes	13	0	0
Contribution des fonctions centrales mutualisées	697	710	868

#### Principes généraux

GRDF ne tient pas une comptabilité spécifique à chaque concession. L'entreprise mutualise sur plusieurs concessions les moyens permettant de répondre à ses missions, dans un souci d'optimisation opérationnelle et économique.

L'infrastructure concédée à GRDF étant très diffuse sur le territoire, il se révèle complexe de rattacher directement certaines dépenses à la gestion d'un seul service, ou d'une seule concession. Par exemple, les charges liées au salaire d'un agent d'intervention sont difficilement rattachables à telle ou telle concession si ce dernier intervient sur les réseaux de plusieurs collectivités. Dans ce cas, il devient nécessaire d'affecter ces charges en utilisant des règles, au plus près de la réalité de l'exploitation, qui doivent être identiques pour toutes les concessions, pour ne pas en pénaliser certaines et/ou ne pas compter plusieurs fois ces charges.

### **Méthode d'élaboration des charges**

Comme indiqué précédemment, une infrastructure de réseau diffuse et maillée sur plusieurs concessions rend complexe le rattachement des dépenses à chacun des contrats de concession. Ainsi, du fait de la mutualisation des moyens sur plusieurs concessions, il n'existe pas de manière parfaite pour rattacher ces charges à chacune des concessions. Par ailleurs, plus une méthode d'affectation des charges est sophistiquée, moins elle est lisible (bien que la traçabilité soit assurée), et plus les éventuelles erreurs d'enregistrement dans les systèmes de gestion ont un poids sur l'économie reflétée par le compte d'exploitation.

Dans un souci de refléter au mieux la réalité de l'exploitation, qui peut varier en fonction de l'activité du concessionnaire, une méthode pertinente d'élaboration des charges d'exploitation doit trouver un juste compromis entre finesse d'affectation et reflet de l'activité au périmètre du contrat de concession. Il convient alors de retenir les principes suivants :

- L'exhaustivité des charges d'exploitation de GRDF relatives aux activités régulées doit être affectée à l'ensemble des contrats de concession.
- Les charges des équipes de GRDF doivent être affectées sur les concessions en fonction de leur périmètre géographique d'activité.
- Des clés de répartition opérationnelles, adaptées à la réalité de l'activité et correspondant à toutes les interventions ayant eu lieu sur une concession au cours de l'année, doivent être utilisées dès que cela est possible car elles permettent d'affecter les dépenses opérationnelles de GRDF à chaque concession. Pour qu'une clé opérationnelle soit retenue, trois conditions doivent être réunies :
  - Elle doit générer un coût et la charge associée doit être enregistrée dans les systèmes d'information de gestion de GRDF,
  - L'activité qu'elle représente doit être homogène,
  - L'activité doit être enregistrée dans les SI des métiers (GMAO, SIG, ...) de GRDF, au périmètre des communes et selon un processus normé.
- Des clés patrimoniales sont utilisées lorsqu'il n'existe pas de clés opérationnelles pertinentes pour une charge. Elles se basent sur des caractéristiques plus générales de la concession, comme la longueur du réseau ou le nombre de clients. Elles sont principalement utilisées pour ventiler les charges liées aux fonctions support (Ressources Humaines ou Direction Juridique par exemple).
- Lorsque les charges sont liées au volume global d'activité (et non à une activité particulière, objet d'une clé opérationnelle), elles sont réparties selon une clé financière déterminée par les dépenses opérationnelles préalablement affectées à la concession. C'est par exemple le cas du management opérationnel des équipes.
- La nature des charges doit être homogène et au plus près du contrat. Par exemple, on ne fusionne pas charges de main-d'œuvre et charges d'achat de matériel.

### **Focus sur trois rubriques spécifiques**

- Les « charges liées aux prestations complémentaires » ne sont pas comptabilisées en tant que telles dans les SI, leur montant est réputé strictement équivalent à celui des « recettes liées aux prestations complémentaires ». Ce choix méthodologique est la déclinaison de la méthode retenue par la CRE pour

déterminer le revenu autorisé de GRDF : « les recettes liées aux prestations complémentaires » sont retranchées des charges d'exploitation couvertes par le tarif ATRD. Et donc par principe, les recettes complémentaires ne peuvent pas générer de marge commerciale.

- Les redevances présentées dans le compte d'exploitation correspondent aux redevances réellement payées par GRDF et sont directement rattachables à chaque concession. Ces charges peuvent légèrement différer du montant de la nature comptable « redevance » enregistré dans le système de gestion de GRDF, essentiellement pour cause de régularisations et de provisions diverses. Ce faible écart est ventilé par des clés patrimoniales et est affecté à la rubrique « autres charges d'exploitation ».
- La contribution des fonctions centrales est constituée des charges des directions fonctionnelles nationales sauf celles ayant une activité très opérationnelle (la direction en charge du déploiement des compteurs communicants gaz, l'unité comptable nationale, les unités opérationnelles d'approvisionnement, les unités opérationnelles informatiques), ou celles ayant une activité mise en évidence dans les rubriques du compte d'exploitation (la direction de la communication, la direction des systèmes d'information). La contribution des fonctions centrales est répartie sur l'ensemble des concessions au prorata des PDL de chaque concession. En moyenne à l'échelle nationale, cette contribution est de 6,8% pour 2017, de 5,5% pour 2018 et de 6,3% pour 2019.

### **Impact de la nouvelle organisation des activités d'intervention sur les charges d'exploitation**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, GRDF a finalisé la réorganisation de ses activités d'intervention réseau et de clientèle. Auparavant les unités « clientèle » étaient mixtes GRDF/Enedis : un même agent pouvait intervenir chez un particulier pour une intervention gaz ou électricité. Désormais les agents sont dédiés à une énergie et n'appartiennent plus à des unités mixtes. En reprenant en propre ses activités clientèle, GRDF a dû repenser son maillage territorial pour conserver une haute qualité de service et pour assurer les interventions de sécurité dans les délais réglementaires. Les équipes clientèle sont désormais intégrées aux équipes d'intervention réseau dans des Agences d'Intervention avec un périmètre géographique de travail différent de l'ancienne organisation. Les charges d'exploitation présentées dans le CRAC étant ventilées en fonction de l'agence à l'origine de la charge, la réorganisation des activités d'intervention peut donc engendrer une évolution des montants affectés à chacune des concessions à partir de 2018 par rapport aux années antérieures.

Par ailleurs, au 1<sup>er</sup> janvier 2019, l'organisation régionale de GRDF a été modifiée, passant de 8 à 6 régions opérationnelles, ceci principalement afin de faire correspondre le découpage managérial de l'entreprise avec le territoire des nouvelles régions administratives mises en place en 2015 (lien avec les DREAL, les ADEME, les conseils régionaux, les organisations régionales représentatives des collectivités...). Cette évolution de l'organisation a très peu concerné les agences opérationnelles locales, mais elle a impacté la plupart des agences à maille d'intervention régionale, ce qui peut donc engendrer une certaine évolution des montants affectés à chacune des concessions en 2019 par rapport aux années antérieures.

### **Les clés opérationnelles et patrimoniales retenues**

## 1. Les clés opérationnelles

Chaque type de clés opérationnelles permet d'affecter les charges d'un certain nombre d'activités à chaque concession. Les principaux types de clés utilisées sont les suivants :

- nombre d'interventions avec déplacement suite à des demandes de clients,
- nombre de premières mise en service de clients domestiques,
- consommation prévisionnelle des nouveaux clients,
- nombre d'interventions suite à appels de tiers,
- montant des investissements réalisés,
- nombre de compteurs communicants gaz,
- nombre de déclarations de travaux,
- nombre d'actes de maintenance préventive (par famille d'ouvrages),
- nombre de poses/déposes de compteurs industriels,
- nombre d'actes d'inventaire et de réglages réalisés dans le cadre du programme Changement de gaz.

Ainsi, les charges directement liées à l'activité de la concession sont constituées des charges imputées directement (redevances payées), des charges affectées par des clés opérationnelles et des charges réparties au prorata des charges affectées par des clés opérationnelles.

## 2. Les clés patrimoniales

Les types de clés patrimoniales utilisées sont les suivants :

- nombre de PDL : total ou selon les options tarifaires (T1/T2 ou T3/T4/TP),
- longueur de réseau.

Le principe d'affectation des charges est le suivant : plus l'activité est réalisée à une maille locale, plus l'utilisation de clés opérationnelles augmente. Ceci correspond à l'objectif de présenter des charges d'exploitation variant en fonction de l'activité sur le périmètre de la concession (voir le chapitre « Une organisation à votre service »).

Type de clés	Directement lié à l'activité	Patrimoniale	Total
Fct. Centrales	0,0%	6,3%	6,3%
Nationale	2,4%	29,9%	32,3%
Régionale	11,7%	13,8%	25,5%
Infrarégionale	0,0%	0,0%	0,0%
Locale	29,0%	6,8%	35,8%
Total	43,2%	56,8%	100,0%

*données nationales*

## Les charges d'investissement

## 04 Le compte d'exploitation

<b>Charges d'investissements (montant en euros)</b>			
	2017	2018	2019
<b>TOTAL</b>	<b>26 585</b>	<b>27 061</b>	<b>27 297</b>
<b>BIENS CONCÉDÉS (Premier établissement et Renouvellement)</b>	<b>25 420</b>	<b>25 892</b>	<b>26 110</b>
Branchements (Premier étab. et Renouvellement)	2 761	3 155	3 303
Branchements - Individuels	2 222	2 389	2 536
Branchements - Collectifs	227	351	351
Branchements - Conduites montantes	258	332	332
Branchements - Conduites d'immeubles	53	82	82
Biens concédés hors branchements	22 658	22 736	22 807
Canalisations de distribution	22 658	22 736	22 807
<b>AUTRES BIENS (Premier établissement et Renouvellement)</b>	<b>1 164</b>	<b>1 169</b>	<b>1 187</b>
Installations techniques	1 164	1 164	1 166
Postes clients et équipements de télérelevé	1 164	1 164	1 166
Compteurs	0	4	20

### Méthode de calcul

Les charges d'investissement sont imputées directement au périmètre du contrat de concession lorsqu'elles concernent des ouvrages localisés sur la concession (95% des ouvrages). Par rapport aux éditions précédentes du CRAC, la méthode de calcul des charges d'investissements a évolué en 2019. Les montants de charges calculés correspondent désormais à l'amortissement linéaire des actifs immobilisés selon leur durée de vie économique, en ne prenant en compte que la valeur financée par GRDF.

Par ailleurs, dans le compte d'exploitation synthétique figure désormais une ligne indiquant les charges d'investissements liées au réseau amont. Elle correspond aux charges associées aux investissements réalisés par GRDF pour construire le réseau d'amenée ou pour réaliser un poste transport. Les montants de cette ligne comptabilisent chaque année 1/30ème du montant net financé par GRDF sur les investissements amont et ce à partir de l'année de mise en gaz du contrat de concession.

Il est à noter que les charges d'investissement affichées dans cette nouvelle présentation n'intègrent absolument aucune rémunération des montants investis par GRDF (contrairement à ce qui est fait dans les CRAC des concessions relevant du tarif péréqué ATRD fixé par la CRE).







# 05

## La transition écologique

<b>5.1</b> Le gaz vert	82
<b>5.2</b> La mobilité durable	88
<b>5.3</b> Les données au service de la maîtrise de l'énergie	93

### 5.1 Le gaz vert

#### Le gaz vert, vos déchets ont de l'avenir

Le biogaz est un gaz 100% renouvelable produit localement et issu de la fermentation anaérobie (méthanisation) de résidus agricoles, d'effluents d'élevage et de déchets des territoires. Après épuration, il atteint le même niveau de qualité que le gaz naturel et peut donc être injecté dans les réseaux et couvrir les besoins des clients en chauffage, cuisson, eau chaude sanitaire et carburant. On l'appelle alors biométhane. Utilisé comme carburant (BioGNV), il offre une solution économique et écologique pour le transport de marchandises et de personnes.

En 2019, la dynamique de développement de la filière biométhane s'est poursuivie avec une trentaine de nouveaux sites de méthanisation qui injectent dans les réseaux gaziers amenant le nombre d'installations injectant sur le réseau de GRDF à 104.

Les principaux types de sites d'injection de biométhane sont :

- Agricole : site porté par un ou plusieurs exploitants agricoles méthanisant des matières agricoles issues de leur(s) exploitation(s) et éventuellement des déchets du territoire,
- Industriel territorial / déchets urbains : sites méthanisant les déchets du territoire et/ou la fraction organique des ordures ménagères et/ou des biodéchets et éventuellement des matières issues d'exploitations agricoles,
- Stations d'épuration (STEP) : sites méthanisant les boues de stations d'épuration urbaines et industrielles,
- Installation de stockage des déchets non dangereux (ISDND) : décharges sur lesquelles le biogaz naturellement produit par les déchets est capté pour être transformé en biométhane.

Près de 80% des projets sont portés par des agriculteurs. Plus de 1 000 projets sont inscrits dans le Registre des capacités Biométhane pour une capacité totale d'injection réservée de plus de 20 TWh/an. La Loi de Transition Énergétique pour la Croissance Verte (LTECV) fixe un objectif de 10% de gaz renouvelable dans les réseaux d'ici 2030. Au regard de la dynamique territoriale, GRDF estime qu'il est possible d'aller au-delà de ces 10%.

Le biométhane permet d'atteindre les objectifs fixés par la loi de transition énergétique en augmentant la part d'énergie renouvelable dans les consommations d'énergies, en réduisant les émissions de gaz à effet de serre et en accroissant la proportion de carburant d'origine renouvelable dans les transports. Le biométhane dispose de plusieurs atouts écologiques :

- Il émet 10 fois moins de gaz à effet de serre que le gaz naturel (23 g CO<sub>2</sub>eq / kWh contre 243 g CO<sub>2</sub>eq / kWh),
- Sa production permet de traiter et valoriser les déchets du territoire
- (agricoles, ménagers, industriels, agroalimentaires...),
- Sa production génère du digestat, un engrais organique naturel qui peut être épandu sur les terres agricoles et remplacer les engrais minéraux d'origine fossile,

- Sa production est un débouché pour les cultures intermédiaires plantées pour protéger les sols et améliorer le stockage du carbone dans le sol.

GRDF contribue au développement d'une économie circulaire pour les territoires car La méthanisation s'inscrit pleinement dans cette logique : elle permet à la fois de traiter et réduire le volume de déchets organiques, de produire une énergie locale et renouvelable et de créer une dynamique économique territoriale. Le système énergétique du biométhane s'organise en boucles courtes et locales, propre à une économie circulaire.

- Le biométhane favorise le développement d'une agriculture durable et pérenne économiquement,
- La filière crée des emplois non-délocalisables directs : entre 3 et 4 emplois directs par site,
- Elle emploie déjà plus de 4 000 personnes en 2019, comme le précise l'étude d'impact de la filière sur l'emploi en France, elle pourrait créer jusqu'à 53 000 emplois d'ici 2030.

La création d'un droit à l'injection de biométhane dans les réseaux a été initiée en mars 2018 par le Groupe de travail méthanisation présidé par Sébastien Lecornu. Elle a été concrétisée dans le cadre de la loi « pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et une alimentation saine et durable » (dite « loi EGAlim »). Cette loi a également permis le raccordement de producteurs de biométhane hors de la zone de gaz concédée. Le gouvernement a publié le 28 juin 2019 le décret qui donne vie à ce droit à l'injection. Ce dispositif va permettre aux porteurs de projet de site de méthanisation situé dans des zones favorables au sens du décret de se raccorder aux réseaux et contribuera à la multiplication du nombre de points d'injection. Les travaux de renforcement nécessaires, comme la mise en place de rebours et de maillages (canalisation reliant deux portions existantes), seront pris en charge par les gestionnaires de réseaux.

La méthanisation est encore peu connue du grand public, des associations locales environnementales et de certains élus locaux. Le développement d'un projet de méthanisation, le plus souvent en milieu agricole, peut susciter des questions, voire des craintes au niveau local : impacts sonores et olfactifs, risques environnementaux, perte de valeur du patrimoine immobilier... C'est pourquoi, l'information et le dialogue avec l'ensemble des acteurs locaux (élus, habitants, associations...) sont primordiaux, notamment pour rapprocher la perception de la réalité. La concertation est cet espace de dialogue.

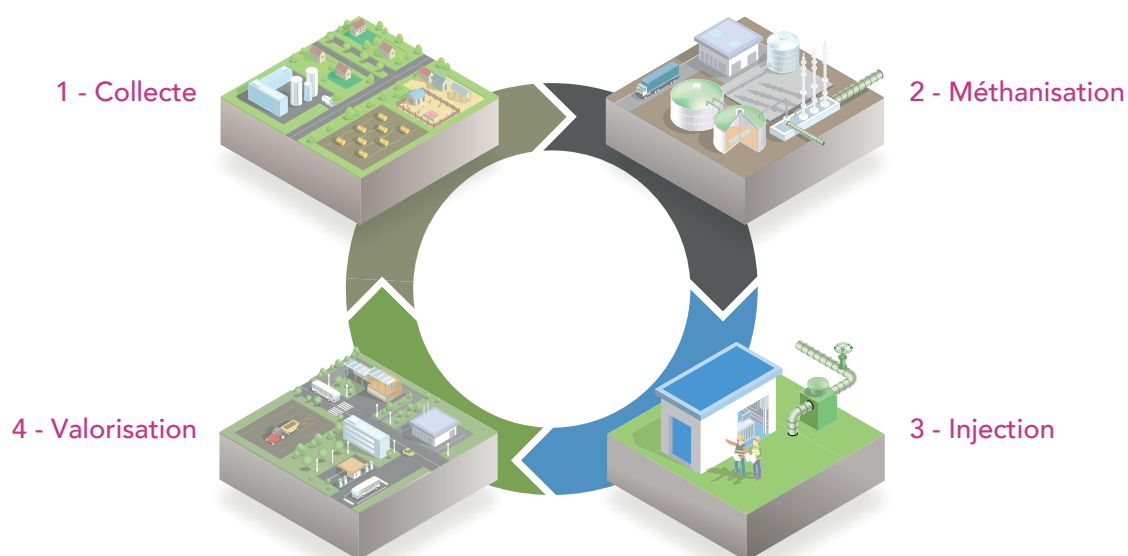
L'état d'esprit dans lequel l'information est partagée et le dialogue mis en place sur le territoire sont des éléments primordiaux qui influenceront sur le déroulé et la perception du projet. Une information et un dialogue ouvert, empreint d'écoute et de transparence, contribuent à créer un climat de confiance avec les parties prenantes du territoire.





A fin 2019, sur le territoire national, 104 sites injectaient sur le réseau exploité par GRDF et plus de 600 projets étaient inscrits dans le « Registre des capacités certifiées ». Les équipes régionales sont à votre écoute pour évaluer le potentiel de production de biométhane sur votre territoire.

## Le biométhane



### 1 - Collecte

Les déchets sont collectés et transportés sur le site de méthanisation.

### 2 - Méthanisation

Les déchets sont triés, préparés et introduits dans le méthaniseur. Ils sont mélangés et chauffés. Les bactéries les transforment en biogaz et digestat.

### 3 - Injection

Le biogaz est épuré et devient du biométhane. Dans le poste d'injection, GRDF odorise et contrôle la qualité du biométhane. Sa pression est ensuite régulée avant injection dans le réseau de distribution de gaz naturel.

### 4 - Valorisation

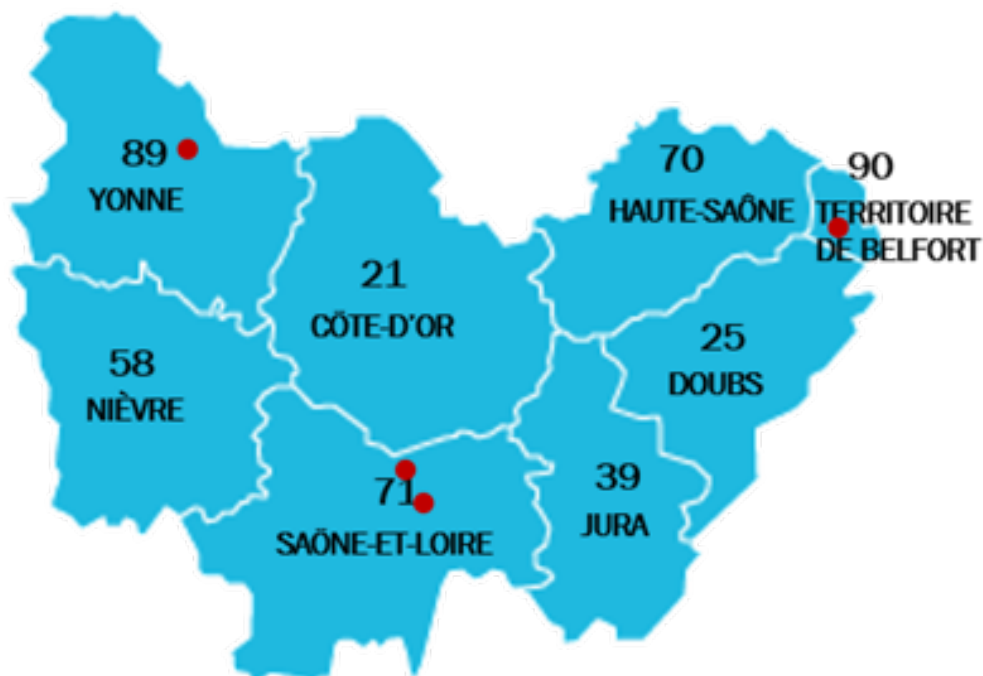
Le digestat, engrais naturel, peut être épandu sur les terres agricoles. Le biométhane est injecté dans le réseau pour une utilisation similaire à celle du gaz naturel : chauffage, eau chaude sanitaire, cuisson, électricité, carburant...

## Chiffres clés BOURGOGNE FRANCHE COMTE Sites en injection de gaz vert à fin 2019

**4 sites**

Soit l'équivalent de :  
74 GWh de gaz vert injecté sur le réseau





Source : GRDF

## Gaz vert : Capacités réservées à fin 2019

De façon plus générale, sur la région Bourgogne Franche-Comté, de nombreuses installations, en majorité agricole, vont injecter dans les trois prochaines années dans les réseaux gaziers.

La part de la région Bourgogne Franche-Comté représente 1,7 TWh.

**47 Projets**

1 614 GWh  
134 500 Logements  
chauffés



### 5.2 La mobilité durable

#### Le GNV, un carburant qui préserve santé et environnement

La qualité de l'air et la lutte contre le réchauffement climatique sont des enjeux majeurs qui nécessitent l'engagement de l'ensemble des acteurs. S'il a déjà fortement réduit ses émissions, le secteur des transports reste un fort contributeur avec près d'un tiers des émissions de gaz à effet de serre et des émissions importantes de polluants locaux tels que particules et oxydes d'azote, notamment dans les centres-villes.

Les collectivités sont des acteurs incontournables en tant que gestionnaires de flottes de véhicules et en tant que prescripteurs via les documents de planification énergétique. Elles ont les leviers pour développer des transports plus propres sur leurs territoires.

En matière de transports plus propres, il existe un carburant alternatif aux carburants traditionnels, le Gaz Naturel Véhicule (GNV), qui dispose d'atouts écologiques et économiques. Le GNV, c'est l'usage du gaz naturel comme carburant. Ce carburant existe également dans une version 100% renouvelable, le BioGNV, produit à partir de déchets fermentescibles. Le BioGNV est un biocarburant évolué qui ne vient pas en concurrence avec les cultures alimentaires.

Le GNV et le BioGNV contribuent à l'amélioration de la qualité de l'air, aussi bien sur les NOx que sur les particules fines. A ce titre, les véhicules gaz se sont vu attribuer la vignette Crit'Air 1, quelle que soit la génération du véhicule. Sans odeur et peu bruyant, le GNV libère l'espace public de ses irritants et contribue à une ville plus apaisée.

Rouler au BioGNV permet de réduire les émissions de CO<sub>2</sub> de 80%. Le CO<sub>2</sub> libéré à l'échappement est équivalent au CO<sub>2</sub> absorbé par les végétaux méthanisés. Par ailleurs, une récente étude de l'IFPEN montre qu'en Analyse du Cycle de Vie, c'est-à-dire en intégrant la fabrication et la destruction du véhicule, les véhicules BioGNV présentent un meilleur bilan carbone que les véhicules électriques.

Rouler au BioGNV, c'est enfin promouvoir la filière biométhane, génératrice d'emplois non délocalisables, et contribuer à l'indépendance énergétique du territoire.

Actuellement, plus de 20 000 véhicules circulent en France, et ce chiffre ne cesse de croître sur le segment des véhicules lourds, que sont les camions, bus, cars, bennes à ordures ménagères et véhicules spéciaux.

Si le marché de l'autobus se développe depuis désormais plus de 20 ans, offrant à la technologie GNV un retour d'expérience hors du commun parmi les alternatives au diesel, le marché du camion offre la plus forte dynamique ces dernières années. Cette dynamique est tirée par la construction de nouvelles stations publiques (150 stations fin 2019). La filière s'est donnée comme objectif le développement de 250 stations accessibles sous deux ans.

La gamme de véhicules disponibles s'étoffe avec de nouveaux modèles adaptés aux différents marchés : les travaux publics pour des chantiers plus propres dans les villes, le transport scolaire ou intercity, le transport urbain et le transport de marchandises. Pour pouvoir répondre à l'ensemble des conditions d'exploitation, les constructeurs proposent des autonomies allant de 300 à 800 kilomètres.



Sur votre région administrative, il y a 22 stations GNV raccordées au réseau GRDF, correspondant à une consommation de 28 GWh.

Dans le cadre du contrat de service public conclu avec l'Etat, GRDF s'est engagé à accompagner les collectivités dans leur projet de conversion au gaz naturel en fournissant l'expertise nécessaire pour mener à bien l'ensemble de leurs projets. Ainsi, de la simple information au dimensionnement de la station, GRDF accompagne les collectivités à chaque étape du projet de conversion de leur flotte :

- optimisation de l'emplacement des stations,
- études de potentiel de conversion de flotte autour du projet,
- conseils techniques, réglementaires, fiscaux et sur les politiques énergétiques locales,
- création d'outils d'aide à la décision,
- informations sur les aides financières,
- mise en relation avec les acteurs de la filière.

## Mobilisation de la région Bourgogne Franche Comté, GRTgaz et GRDF.

Un schéma d'avitaillement de stations GNV BioGNV sera présenté en 2020. La région Bourgogne Franche Comté se basera sur cette étude pour soutenir la mobilité gaz du transport de personnes et de marchandises dans les territoires.

La Région s'inscrit également dans une volonté forte d'accompagner le développement du gaz renouvelable pour aller le plus rapidement vers le BioGNV.

En 2020, un réseau de 250 stations devrait couvrir le territoire français

Zoom sur la région  
BOURGOGNE  
FRANCHE COMTE

et plus de 21 575 véhicules sont d'ores et déjà en circulation en France. Selon la Stratégie de développement de la mobilité propre, annexée à la Programmation Pluriannuelle de l'Énergie (PPE), environ 350 000 véhicules (toutes tailles confondues) rouleront au GNV en 2030. (cf. Cartographie des stations Gaz Naturel Véhicules ci-dessous).

Depuis quelques années les ventes de poids-lourds au gaz, dédiés au transport de marchandise décollent, tirées par la construction de nouvelles stations publiques. La France est devenue le marché le plus dynamique d'Europe sur ce segment. **En 2019, le taux d'incorporation de BioGNV était de 16,5 % du GNV distribué en France.**

### La Loi LOM un accélérateur pour la mobilité verte

La Loi du 24 décembre 2019 d'Orientation des Mobilités LOM réforme le cadre général des politiques de mobilités en y intégrant des enjeux environnementaux. L'objectif est d'améliorer la mobilité au quotidien de tous les Français.

L'article 28 révisé le dispositif régi par l'article L. 2213-4-1 du code général des collectivités territoriales des Zones à Circulation Restreinte (ZCR), qui deviennent des Zones à Faibles Émissions Mobilités (ZFEM) et dont la mise en place sera obligatoire pour les collectivités sur le territoire desquelles les niveaux de pollution sont régulièrement dépassés.

A court terme, ces mesures devraient favoriser l'émergence de véhicules GNV sur le territoire national, en cohérence avec le développement de stations d'avitaillement.

### Le BioGNV, un projet d'innovation pour l'entreprise ou la collectivité



Le BioGNV est une réponse concrète à la transition énergétique. La question d'une économie bas carbone s'impose à tous et devient un enjeu économique. Il s'agit d'agir tout de suite. Un grand nombre de transporteurs, de collectivités ont bien intégré que le transport de demain devra être décarboné. Le transport va donc avoir lui aussi à faire sa mue énergétique. Pour un industriel, un transporteur ou une collectivité, le choix d'un carburant alternatif au diesel s'apprécie selon plusieurs paramètres :

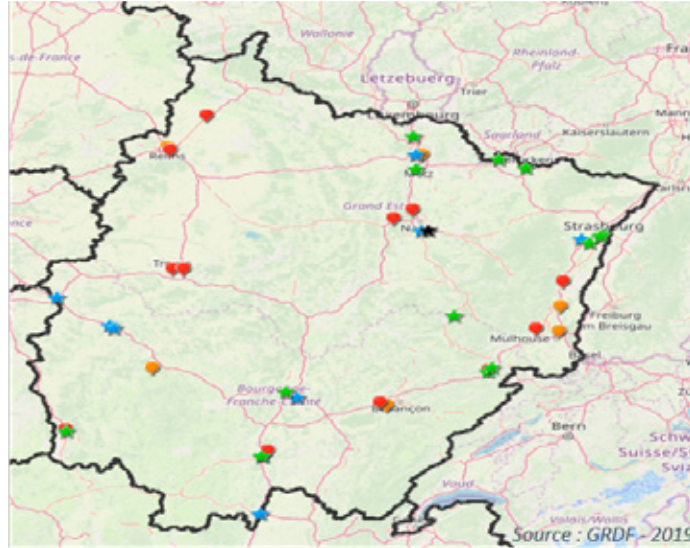
- La maturité technologique.
- Le modèle économique.
- Le bilan environnemental.
- La solution d'avitaillement.
- L'offre et la performance du véhicule.
- L'entretien.
- **Le BioGNV est une technologie mature et opérationnelle.**



Cartographie des stations Gaz Naturel Véhicules sur la région EST (Grand Est et Bourgogne Franche Comté)

### Stations Gaz Naturel Véhicules en service et en projet de construction

-  Stations publiques GNC existantes
-  Stations publiques GNC projets
-  Stations publiques GNL existantes
-  Stations publiques GNLC existantes
-  Stations publiques GNLC projets



Utiliser des véhicules GNV / BioGNV permet :



#### Enjeux MONDIAUX



CO<sub>2</sub>

-80 % vs Diesel avec du bioGNV

#### Enjeux Qualité de l'AIR sur Mon Territoire



Particules

-95% vs Norme Diesel euro6

NO<sub>x</sub>

-50% vs Norme Diesel euro6

#### Enjeux Qualité de VIE sur Mon Territoire



Bruit

Divisé par 2 vs Diesel

Source : GRDF





## 5.3 Les données au service de la maîtrise de l'énergie

### Croiser les données, un enjeu de planification énergétique

Dans le cadre de leurs décisions de planification, d'aménagement, d'investissement ou d'accompagnement des porteurs de projets, les collectivités et les autorités concédantes jouent un rôle clé dans la concrétisation locale de la transition énergétique : développement des énergies renouvelables, transformation des pratiques de mobilité en faveur de la qualité de l'air, maîtrise de la demande en énergie, détection de la précarité énergétique...

Les données énergies, croisées avec les autres données du territoire, constituent une base essentielle pour comprendre les enjeux locaux et cibler les leviers d'actions :

- dès l'état des lieux, pour dresser un constat objectif du territoire et définir ses priorités,
- dans la définition de scénarios prospectifs, facilitant la prise de décision,
- dans la durée, pour suivre les impacts des actions réalisées, mesurer le résultats des politiques publiques et les réorienter si nécessaire.

La loi de Transition Énergétique pour la Croissance Verte et la Loi pour une République Numérique ont apporté des évolutions majeures pour la mise à disposition des données de consommation et de production d'énergie aux personnes publiques.

### Les données gaz mises à disposition des collectivités

GRDF s'inscrit dans ce cadre réglementaire et favorise l'utilisation des données gaz en proposant des canaux d'accès adaptés aux différents acteurs concernés :

- Des données en opendata, ouvertes, accessibles à tous et régulièrement enrichies. Sur [opendata.grdf.fr](https://opendata.grdf.fr), on trouve par exemple la consommation journalière de gaz en France, les consommations annuelles de gaz à la maille IRIS, les installations de biométhane raccordées au réseau de GRDF et leur quantité annuelle injectée...
- Des données individuelles de consommation, accessibles à chaque consommateur ou transmises à des tiers autorisés (sous la condition préalable d'avoir recueilli le consentement du client). Les consommateurs peuvent ainsi suivre gratuitement leur consommation journalière de gaz naturel depuis leur espace GRDF, au fil du déploiement du compteur communicant.

Aux côtés des référents institutionnels et des acteurs locaux, GRDF travaille à l'amélioration de la qualité de ces données réglementaires pour en faciliter l'utilisation et l'analyse. Au-delà de la seule transmission des informations réglementaires, GRDF accompagne les acteurs du territoire pour comprendre les données gaz, les intégrer dans leurs travaux et les croiser avec d'autres données locales pour enrichir les analyses stratégiques.



# 06

## GRDF & vous

<b>6.1</b>	La distribution du gaz, une mission de service public	96
<b>6.2</b>	Une organisation à votre service	99
<b>6.3</b>	Les outils digitaux à votre disposition	104



## 6.1 La distribution du gaz, une mission de service public

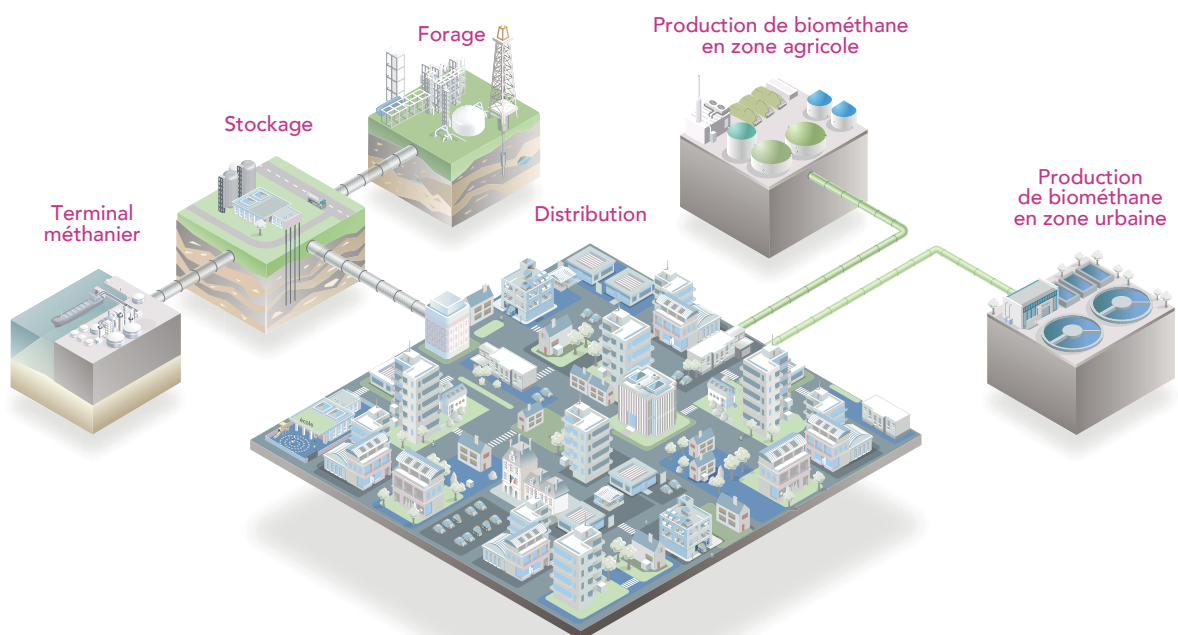
### La chaîne gazière

La chaîne gazière est composée de trois activités principales :

- la production,
- l'acheminement (activités de « distribution » et de « transport »), assuré par les gestionnaires de réseau,
- la commercialisation de gaz naturel, par les fournisseurs d'énergie.

GRDF est le principal opérateur de réseau pour l'activité de distribution du gaz naturel.

La chaîne gazière



#### Terminal méthanier

Le gaz naturel peut provenir de gisements terrestres et marins (offshore). Il est acheminé par voie maritime jusqu'aux terminaux méthaniers en France. Il est principalement importé d'Algérie et du Nigéria.

#### Stockage

Le gaz naturel est stocké dans les réservoirs souterrains à plusieurs centaines de mètres de profondeur. Le stockage permet d'ajuster la distribution de gaz naturel à la demande des clients.

#### Forage

Le gaz naturel peut provenir de gisements terrestres par forage et être acheminé par gazoduc. En France, il est importé principalement de Norvège, de Russie et des Pays-Bas.

#### Distribution

Le gaz est acheminé des points de stockage ou de production de biométhane aux clients via un réseau de basse et de moyenne pression. GRDF gère ce réseau par délégation des collectivités, lequel est utilisé par l'ensemble des fournisseurs.

#### Production de biométhane en zone agricole

Le gaz vert peut être produit à partir de la méthanisation de matières agricoles ou de fumier. Triés et mélangés, ces intrants sont chauffés et transformés en biométhane.

#### Production de biométhane en zone urbaine

Le gaz vert peut être produit à partir de la valorisation des déchets urbains. Triés et mélangés, ces derniers sont chauffés et transformés en biométhane.

## La triple autorité encadrant la distribution du gaz naturel

Trois autorités encadrent l'activité de GRDF :

- l'État : GRDF est lié à l'État par un contrat de service public signé pour une durée de 3 ans et soumis à la réglementation régissant son activité,
- la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) : elle fixe le tarif d'Accès des Tiers au Réseau de Distribution (ATRD) à l'intérieur de la zone de desserte de chaque distributeur ainsi que le contenu et le tarif des prestations complémentaires du Catalogue des Prestations de GRDF,
- l'Autorité Concédante : elle exerce notamment le contrôle du bon accomplissement par GRDF des missions de service public déléguées et des engagements du contrat de concession qui la lie à GRDF.

L'État a confié à GRDF des missions de service public. Le socle de ces engagements est rappelé dans le Contrat de Service Public (CSP) pluriannuel conclu entre les deux parties, mettant un accent particulier sur la transition énergétique des territoires, le déploiement du compteur communicant gaz, les questions de sécurité et le développement de la filière gaz naturel.



## La grille tarifaire



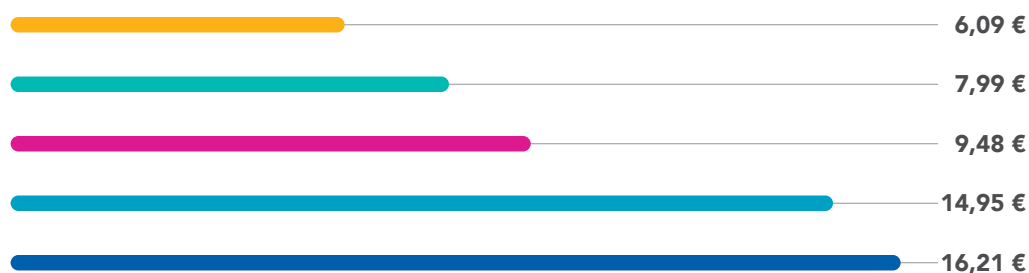
Les délibérations de la CRE portent sur l'évolution de la grille tarifaire de GRDF au 1<sup>er</sup> juillet de chaque année.

## Grille tarifaire de GRDF au 1er juillet 2019

Option Tarifaire	Description	Abonnement annuel	Prix proportionnel en €/MWh	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j	Terme annuel à la distance en €/m
T1	< 6 MWh/an	54,33 €	39,52 €		
T2	de 6 à 300 MWh/an	193,54 €	11,48 €		
T3	de 300 à 5 000 MWh/an	1 142,23 €	8,00 €		
T4	> 5 000 MWh /an	21 711,24 €	1,12 €	281,56 €	
TP	tarif de proximité	50 530,98 €		140,37 €	92,21 €

## Prix moyen annuel des principales énergies de chauffage

Le gaz naturel est une des énergies les plus compétitives. Pour suivre l'évolution des prix des énergies, GRDF met à disposition de tous les clients sur son site Internet un outil interactif présentant un « baromètre » de ces prix : [projet-gaz.grdf.fr/comparaison-prix-energies](http://projet-gaz.grdf.fr/comparaison-prix-energies)



### Bois granulés en vrac

Prix complet de 100 kWh PCI (livraison Vrac de 5 tonnes à 50 km). Source : CEBB/Propellet

### Gaz naturel

Prix complet de 100 kWh PCI au tarif B1, 3 usages. Consommation annuelle de 23,26 MWh PCS.

### Fioul domestique

100 kWh PCI de FOD, au tarif C1 (livraison de 2000 à 5000 litres). PCI 11,8 kWh/litre.

### Propane

100 kWh PCI de propane en citerne. Hors mise à disposition et entretien de citerne et compteur.

### Électricité

Prix complet de 100 kWh PCI (puissance 12 kVa double tarif). Consommation de 13 MWh dont 5 MWh en heures creuses.

Comparatif annuel sur une moyenne d'octobre 2018 à septembre 2019 (source : données du Ministère de la Transition Écologique et Solidaire, bases de données du SDES et de la DGEC).

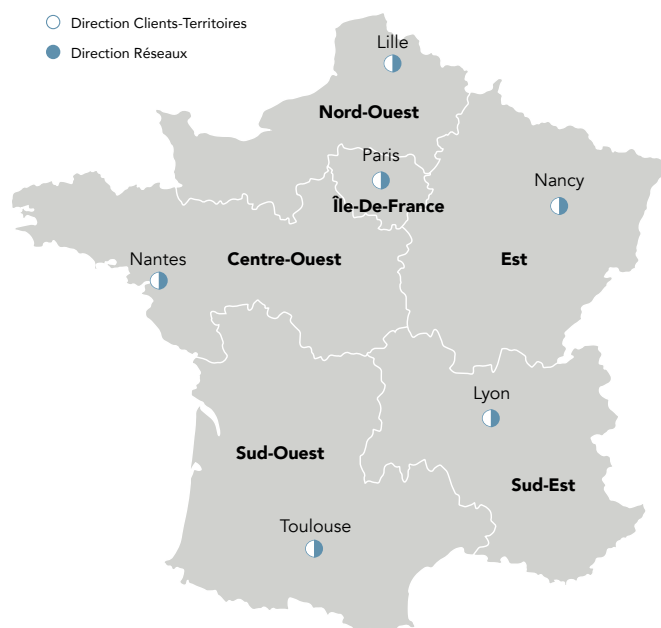
## 6.2 Une organisation à votre service

### L'organisation de GRDF

L'organisation de GRDF est composée d'un niveau national, regroupant des activités d'expertise et des fonctions supports, et d'un ancrage local basé sur six régions, dénommées « régions GRDF ». Ces deux niveaux d'organisation sont complémentaires pour mener à bien des actions mutualisées sur toute la France

Au National

- Les experts métiers
  - Acheminement & gestion de la clientèle,
  - Technique industrielle & Développement de l'utilisation du réseau de gaz naturel,
  - Concessions et nouveaux usages du gaz (filière biométhane, Gaz Naturel Véhicule...),
  - Finance et controlling.
- Les fonctions support
  - Système d'informations et télécoms,
  - Contrat de travail,
  - Médecine du travail.



Dans chacune des 6 régions GRDF :

- Direction Réseaux
  - Concevoir et construire au meilleur coût le réseau des collectivités,

- Exploiter et maintenir le réseau en maîtrisant les coûts et en assurant sa sécurité,
- Valoriser le patrimoine gazier des collectivités,
- Planification d'opérations de relevé et relation avec les prestataires,
- Planification, optimisation et réalisation des interventions (clients, fournisseurs).
- Direction Clients-Territoires
  - Être au plus près des problématiques locales en matière d'énergie,
  - Promouvoir l'utilisation performante du gaz naturel,
  - Satisfaire les clients au quotidien,
  - Gérer la relation avec les fournisseurs,
  - Relation avec les collectivités.
- Direction Fonctions Supports
  - Communication,
  - Contrôle de gestion,
  - Immobilier,
  - Logistique,
  - Autres fonctions d'appui.

Les activités liées au réseau (dépannage) et à la clientèle (interventions) sont, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2018, spécialisées par énergie. Les activités gazières sont regroupées au sein d'une même entité appelée Agence d'Intervention (AI), la zone de desserte de GRDF est couverte par 63 AI.

L'objectif de cette évolution de l'organisation est triple :

- renforcer le professionnalisme gazier orienté client,
- ancrer la proximité avec les autorités concédantes et les collectivités,
- moderniser les outils de programmation des interventions pour un service plus efficient.

Les engagements de GRDF en matière de sécurité restent inchangés, en particulier la capacité d'intervention en moins d'une heure.

Au sein des territoires, des agences locales portent les missions de GRDF.

### Des agences locales

- Relations Collectivités Territoriales.  
Votre interlocuteur de proximité
- Travaux
- Exploitation
- Gestion Clientèle



Le maillage local de GRDF s'appuie sur des agences régionales et des services nationaux.

### Des agences régionales

- Acheminement
- Relations Collectivités Territoriales
- Développement
- Patrimoine
- Travaux
- Exploitation
- Services Supports



### Des services nationaux

- Agence diagnostic qualité gaz
- Unités Urgence Sécurité Gaz
- Service comptabilité
- Directions fonctionnelles



## La politique RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise)

En construisant son Projet d'Entreprise, GRDF a souhaité aborder deux questions majeures : la place du gaz dans la transition énergétique, et son rôle dans la société actuelle. Aujourd'hui, les attentes de la société civile envers les entreprises sont de plus en plus fortes, poussant ces dernières à s'investir sur les grands enjeux d'un monde en pleine mutation, en particulier dans le secteur de l'énergie, et à viser une performance globale, aussi bien économique qu'extra-financière : sociale, sociétale et environnementale.

Pour répondre à ces attentes, GRDF s'est doté d'une politique RSE composée de 9 engagements forts, articulés autour de 3 axes stratégiques : « contribuer à la transition écologique », « des gazières et des gaziers acteurs de notre exemplarité sociale et environnementale » et « une entreprise ancrée localement pour participer à la création de valeur sur les territoires ».

Pragmatiques et concrets, co-construits avec l'ensemble des métiers et des collaborateurs de GRDF, ces engagements RSE (et les objectifs associés) sont en prise directe avec les activités et le quotidien d'un gestionnaire de réseau responsable. L'organisation régionale et locale de GRDF est la première garante de l'intégration du développement durable dans les activités de l'entreprise.

Les actions lancées sont menées à deux niveaux :

- au service de la collectivité, en proposant des solutions pour la transition énergétique des territoires : développement du gaz vert et de la mobilité

durable, déploiement d'outils de performance énergétique et de maîtrise de l'énergie, transformation du réseau de distribution de gaz naturel en outil de pilotage de la transition énergétique,

- au service de la société civile, en mettant en œuvre au quotidien des actions locales de lutte contre la précarité énergétique, d'insertion sociale et professionnelle et de limitation des impacts environnementaux.

### Les achats responsables

Conformément aux engagements de son Projet d'Entreprise, GRDF mène une politique d'achats responsables en se donnant pour missions d'associer ses fournisseurs et prestataires à ses objectifs RSE, et de développer ses relations avec le secteur protégé dans ses activités.

En particulier, GRDF collabore à l'économie des territoires en faisant appel à des PME implantées localement et des Etablissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT).

### Les chiffres clefs de GRDF



## Le plus long réseau de gaz naturel en Europe

**201 982 km**

de réseau de gaz naturel,  
soit presque 5 fois  
le tour de la terre

**275 TWh**

de gaz naturel  
acheminé

**998 millions d'€**

investis pour développer,  
entretenir et exploiter  
le réseau

**1 million d'€**

consacré chaque jour  
à la sécurité du réseau



## Une entreprise dynamique



**11 623**  
collaborateurs



**478**  
embauches  
en CDI



**623**  
alternants  
vont être formés  
chez GRDF



**3,486**  
milliards d'€  
de chiffre d'affaires



## Un vecteur d'énergie au service des territoires

**11 millions de clients**

en France

**9 561 communes**

desservies par le réseau  
de distribution de gaz naturel

**77 % de la population**

habite une commune desservie  
en gaz par GRDF

**372 stations GNV**

raccordées sur le réseau GRDF

**104 sites**

d'injection de biométhane  
exploités dans le réseau GRDF



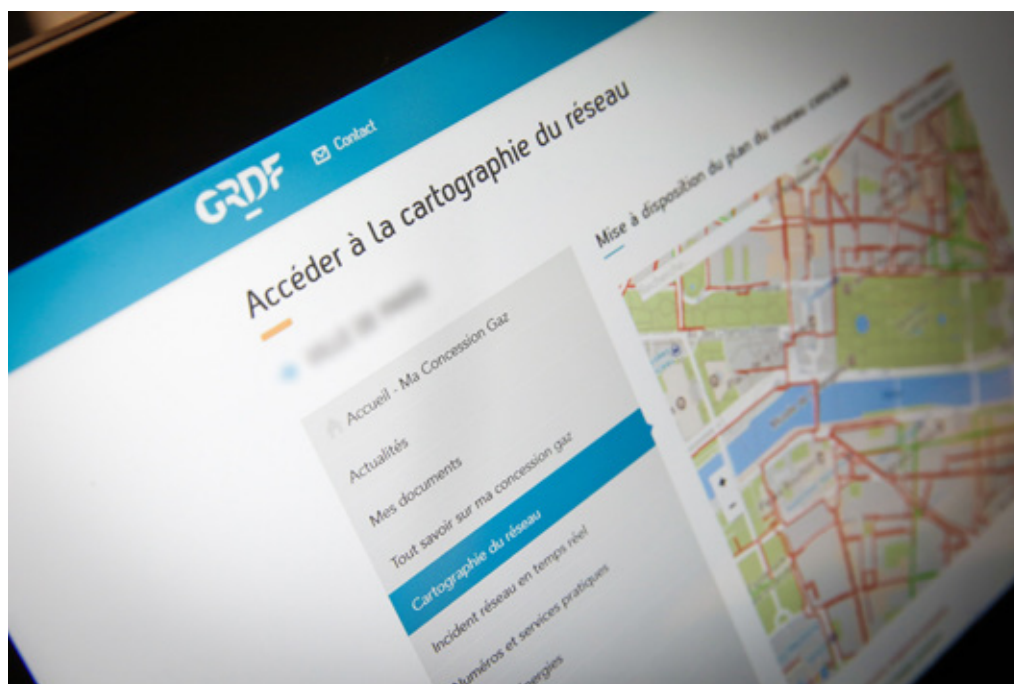
## 6.3 Les outils digitaux à votre disposition

### Ma Concession Gaz, le portail digital de votre concession

Accessible sur [grdf.fr](http://grdf.fr), Ma Concession Gaz est un portail réservé aux collectivités concédantes. Cet espace digital vous permet d'accéder de façon sécurisée aux documents de votre concession, tels que le contrat de concession et ses éventuels avenants, ou les comptes rendus annuels d'activité. Ces derniers vous sont proposés en format digital et en version imprimable (pdf).

Le portail Ma Concession Gaz propose aussi des outils pratiques et des services interactifs comme l'affichage dynamique du réseau ou un comparateur des énergies. Votre espace collectivité vous informe également en temps réel sur les coupures d'alimentation en gaz, via le service « InfoCoupure ». Ce service permet de visualiser sur une carte les incidents en cours et les détails associés (date de déclenchement, impact estimé, délai prévisionnel de rétablissement).

L'espace Ma Concession Gaz dispose enfin d'une plateforme de données vous permettant de visualiser et télécharger les informations détaillées relatives au patrimoine et à l'activité de GRDF sur votre territoire : données techniques, patrimoniales, clientèle et économiques.

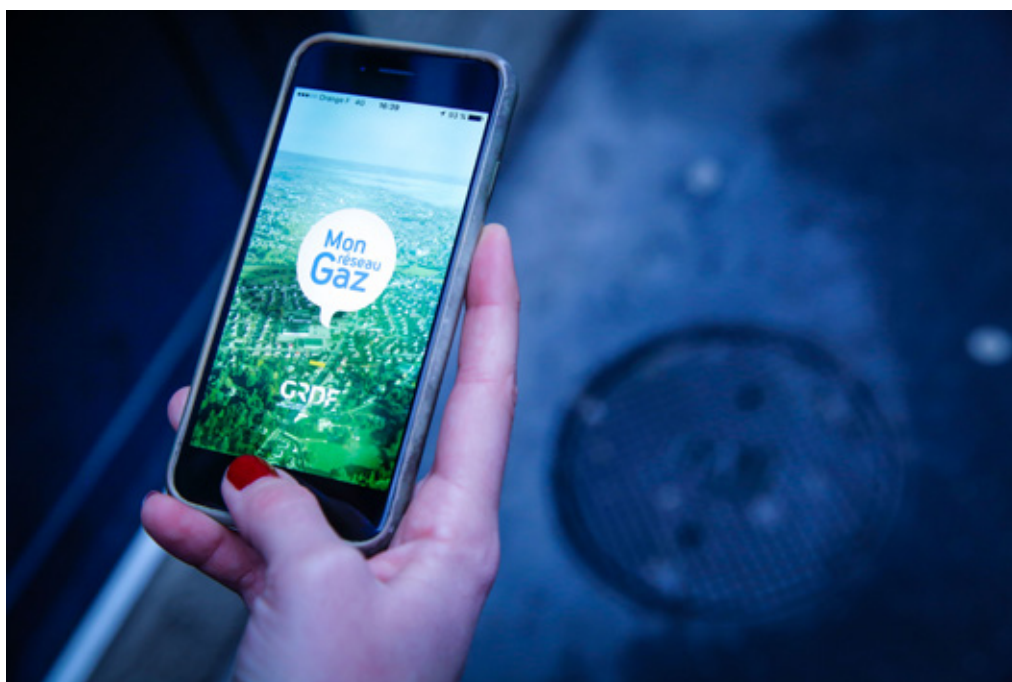


### L'application mobile Mon réseau Gaz

Mon réseau Gaz est une application mobile développée par GRDF pour suivre l'actualité de votre réseau de gaz naturel.

Téléchargeable gratuitement sur les stores d'applications (App Store & Google Play Store) et compatible avec tous types de smartphones, elle vous accompagnera au quotidien. La première utilisation de cette application nécessite la saisie d'un code d'authentification, envoyé par GRDF et propre à votre collectivité.

Vous trouverez sur Mon réseau Gaz un large panel d'informations et de services comme vos contacts privilégiés, la cartographie de votre réseau, l'information en temps réel sur les coupures en gaz et des éléments de réponse à toutes les questions que vos administrés peuvent vous poser. Vous avez également la possibilité de déclarer en temps réel aux équipes de GRDF d'éventuelles anomalies (ex : coffret abîmé, enrobés problématiques...).







**GRDF**  
GAZ RÉSEAU  
DISTRIBUTION FRANCE

NE PAS OUVRIER EN CAS DE  
FUMÉE NOIRE  
COUTERELLE  
NE PAS OUVRIER EN CAS DE  
FUMÉE NOIRE  
NE PAS OUVRIER EN CAS DE  
FUMÉE NOIRE

1000  
1000

**Lexique**



## Branchement

Tuyauterie reliant une canalisation du réseau de distribution au Poste de Livraison ou, en l'absence de Poste de Livraison, au compteur. Quand celui-ci alimente un immeuble avec plusieurs logements c'est un « Branchement Collectif », dans tous les autres cas il s'agit d'un « Branchement Individuel ».

## Branchement particulier

Le branchement particulier est la partie située juste en amont du compteur et qui permet de le raccorder aux parties de l'installation commune (conduite d'immeuble, conduite montante, conduite de course, nourrice de compteur).

## Catalogue des prestations

Liste des prestations disponibles pour le client et/ou le fournisseur, établie par GRDF et publiée sur le site [www.grdf.fr](http://www.grdf.fr).

## Compteur

Appareil de mesure du volume de gaz livré au client. Selon le cas, il fait partie du Dispositif Local de Mesurage ou le constitue.

## Compteur Domestique

Compteur dont le débit nominal est strictement inférieur à 16m<sup>3</sup>/h. Il s'agit donc des compteurs de type G4 (6m<sup>3</sup>/h) et G6 (10m<sup>3</sup>/h).

## Compteur Industriel

Compteur dont le débit nominal est supérieur ou égal à 16m<sup>3</sup>/h. Il s'agit donc des compteurs de type G10 (16m<sup>3</sup>/h) et au-delà.

## Concentrateur

Le concentrateur est un matériel assurant le relais entre les compteurs et les systèmes d'information de GRDF.

## Conditions standard de livraison (CSL)

Les Conditions Standard de Livraison (CSL) s'appliquent au client dont l'index au compteur est relevé semestriellement, quel que soit le débit maximum du compteur. Plus d'informations : Catalogue des prestations de GRDF, chapitre « Conditions générales ».

## Conduite d'immeuble (CI)

La conduite d'immeuble est une tuyauterie qui peut être uniquement à l'intérieur de l'immeuble ou en partie à l'extérieur lorsque le coffret gaz est situé à distance de l'immeuble desservi.

## Conduite montante (CM)

La conduite montante est une tuyauterie verticale pour la plus grande partie, raccordée à la conduite d'immeuble et alimentant les différents niveaux de l'immeuble.

## Contrat d'acheminement

Contrat signé entre le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) et un fournisseur d'énergie, en application duquel le GRD achemine le gaz naturel vers le client final.

## Contrat de fourniture

Contrat signé entre le client final et un fournisseur d'énergie de son choix, en application duquel celui-ci lui facture sa consommation de gaz naturel.

## Contrat de livraison direct (CLD)

Le Contrat de Livraison Direct (CLD) est conclu avec GRDF par un client dont l'index au compteur est relevé mensuellement, et lorsque le débit maximum du compteur est supérieur à 100 m<sup>3</sup>/h. Il se substitue aux Conditions Standard de Livraison (CSL). Plus d'informations : Catalogue des prestations de GRDF, chapitre « Conditions générales ».

## Degré-jour (de chauffe)

Il correspond à la différence entre la température à partir de laquelle on considère que l'on commence à chauffer (16°C) et la température extérieure. De fait, un degré-jour de chauffe ne peut être que positif, quand celui-ci est à zéro la température est au-dessus de 16°C. Par exemple, s'il fait -4°C le degré-jour correspondra à 20.

## Dispositif de mesurage

Ensemble des équipements de mesure, de calcul et de télétransmission localisés à l'extrémité aval du réseau de distribution, utilisé par le Distributeur pour déterminer les quantités livrées au point de livraison et leurs caractéristiques.

## Fournisseur

Prestataire titulaire d'une autorisation délivrée par le Ministère chargé de l'énergie, qui vend une quantité de gaz au client en application d'un contrat de fourniture.

## Gestionnaire du réseau de distribution (GRD)

Le gaz naturel est transporté par grandes quantités et sur de longues distances par le Gestionnaire du Réseau de Transport (GRT). Sur le territoire concédé, il est ensuite acheminé vers les clients finals par GRDF, le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) communément désigné « distributeur ».

## GNV

Utilisation du gaz naturel comme carburant. C'est le même gaz que celui utilisé pour le chauffage ou la cuisson. Le GNV existe sous deux états : liquide (GNL) ou comprimé (GNC).

## Installation intérieure

L'installation intérieure du client commence à l'aval du compteur. Dans le cas des conduites montantes sans compteur individuel, elle commence à l'aval du robinet de coupure individuelle.

## Normo mètre cube (Nm<sup>3</sup>)

Quantité de gaz sec (exempt de vapeur d'eau) qui occupe un volume d'un mètre cube.

## Poste d'injection

Équipement clef de l'intégration du biométhane au réseau GRDF. Il permet, en aval du méthaniseur et de l'épurateur du producteur, d'odoriser, de contrôler, de compter et d'injecter le gaz dans le réseau de distribution local.



## Poste de livraison

Installation située à l'extrémité aval du réseau de distribution, assurant généralement les fonctions de détente et de régulation de pression, ainsi que la mesure, le calcul et la télétransmission d'éléments permettant de déterminer les quantités livrées au point de livraison.

## Pouvoir Calorifique Supérieur (PCS)

Quantité de chaleur (en KWh) dégagée par la combustion complète d'un mètre cube de gaz sec donné dans l'air, à une pression constante (1,01325 bar) et à une température initiale de zéro Celsius.

## Pression de livraison

Pression relative du gaz au point de livraison.

## Quantité acheminée

Quantité de gaz naturel livrée au point de livraison déterminée par relevé du compteur. En cas de dysfonctionnement du compteur, la quantité consommée peut être corrigée. En cas d'absence du client lors du relevé et lorsque le compteur est inaccessible, la quantité acheminée est estimée.

## Réseau de distribution

Le réseau de distribution est composé des ouvrages de distribution qui permettent au Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRDF) d'acheminer le gaz naturel jusqu'aux clients finals (résidentiels, entreprises ou bâtiments tertiaires).

## Réseau BP

Le Réseau BP (Basse Pression). La pression de livraison de ce réseau peut être comprise entre 19 et 21 millibar.

## Réseau MPA

Le Réseau MPA (Moyenne Pression de type A). La pression de livraison de ce réseau peut être comprise entre 50 millibar et 0,4 bar.

## Réseau MPB

Le Réseau MPB (Moyenne Pression de type B). La pression de livraison de ce réseau peut être comprise entre 0,4 bar et 4 bar.

## Réseau MPC

Le Réseau MPC (Moyenne Pression de type C). La pression de livraison de ce réseau peut être comprise entre 4 et 25 bar.



Compte rendu d'activité de concession 2019

# SIVOMB - BOUSSIERES - THORAISE

Directeur de publication : Jérôme Chambin

Rédacteurs : Cécile Nivaud, Emilio Soba, Louis-Philippe Martim

Crédit photos : Grégory Brandel

Compte rendu d'activité créé par la Solution Paddix® ([www.paddix.com](http://www.paddix.com))

Réalisé par IDIX - [www.idix.fr](http://www.idix.fr)

# // Choisir le gaz, c'est aussi choisir l'avenir

## **Le gaz c'est l'avenir, parce qu'il devient de plus en plus vert**

Aujourd'hui près d'une cinquantaine de sites injectent du gaz vert sur l'ensemble des réseaux de gaz français et près de 400 projets sont à l'étude. Produit à partir de déchets issus notamment de cultures agricoles, d'effluents d'élevages et de déchets ménagers, le biométhane offre une énergie plus responsable pour se chauffer, cuisiner et se déplacer. L'ambition est d'injecter 30% de gaz renouvelable dans les réseaux en France d'ici à 2030.

## **Le gaz c'est l'avenir, parce qu'il offre une mobilité moins polluante**

Le Gaz Naturel Véhicule (GNV) permet d'améliorer la qualité de l'air, de préserver l'environnement et de réduire les nuisances sonores. Moins polluant, il offre une solution alternative aux carburants traditionnels : réduction de 95% les émissions de particules fines et de 50% les oxydes d'azote par rapport à la norme Euro VI. Aujourd'hui plus de 20 millions de véhicules roulent déjà au GNV et au BioGNV dans le monde.

## **Le gaz c'est l'avenir, parce qu'il est moderne et connecté**

Le gaz répond aux nouveaux modes de consommation. Performants et connectés, le réseau de distribution et les équipements au gaz naturel offrent des fonctionnalités adaptées aux nouveaux usages et contribuent à l'atteinte des objectifs que s'est fixés la France en matière de performance énergétique.

## **Le gaz c'est l'avenir et il faut le dire**

C'est tout l'enjeu de la nouvelle signature de GRDF, « choisir le gaz, c'est aussi choisir l'avenir ». Des mots forts qui traduisent la conviction que le gaz est une énergie indispensable à un mix énergétique équilibré qui répond aux attentes des consommateurs et des territoires.

**CHOISIR LE GAZ  
C'EST AUSSI  
CHOISIR L'AVENIR**



GAZ RÉSEAU  
DISTRIBUTION FRANCE



QUEL QUE SOIT  
VOTRE FOURNISSEUR

L'énergie est notre avenir, économisons-la!

GRDF, Société Anonyme au capital de 1 800 745 000 euros. Siège social : 6 rue Condorcet, 75009 Paris. RCS Paris 444 786 511